

“O cara da informática”.

Supervisor de TI

Agora que você chegou a Supervisor, o que fazer? Existe uma equipe de técnicos que requerem sua liderança, mas o problema do “cara da informática” é que ao se tornar efetivamente supervisor de TI muitas vezes não sabe como ser supervisor. Ou seja, continua executando as tarefas da mesma forma que os demais técnicos.

Se você busca a continuação do crescimento profissional, deve ter em conta que não é mais um técnico de TI. As atividades de supervisor incluem o gerenciamento de uma equipe. Você terá que delegar responsabilidades e aprender que você não pode executar todas as tarefas.

Veja então algumas dicas para ser um bom supervisor:

- Você deve delegar tarefas e responsabilidades entre os técnicos, isso pode ser feito através de planilhas de atividade mensais e escalas de serviço. As tarefas e responsabilidades devem estar bem definidas para que não haja esquecimentos ou falhas no serviço (por ex: esquecer de efetuar o backup).
- Implemente controles dessas atividades (pode ser através de checklist) e supervisione as tarefas dos técnicos (pode conversar com os técnicos ou verificar o estado de chamados do help-desk e de tarefas de manutenção).
- Elabore projetos. Isso é muito importante, principalmente ao envolver custos e mudanças operacionais. Veja como fazer isso no artigo anterior “O cara da informática: aprovando projetos”.
- Implemente software de Help-desk para auxiliar no gerenciamento dos chamados. Através do software você poderá também retirar relatórios do serviço dos técnicos, saber como está seu rendimento, quantos chamados estão ativos com cada técnico e várias outras informações úteis. Veja o artigo anterior “O cara da informática: mensurar o help-desk” para mais informações.
- Implemente Manuais de Procedimentos para auxiliar os técnicos e poupar tempo no treinamento. Também disponível em “O cara da informática: Procedimentos Operacionais”.
- Escute os seus subordinados, mas não se deixe influenciar por fofocas.
- Faça reuniões. Peça opiniões, faça discussões sobre o departamento de TI ou casos e projetos complexos. Isso integra o pessoal e coloca a equipe a par do que está acontecendo no departamento.
- Se tiver que chamar a atenção de alguém, faça-o em particular. Caso queira expor algo em uma reunião tenha o cuidado de não mencionar nomes ou demonstrar quem efetuou o comportamento incorreto.
- Aprenda mais sobre administração e gerenciamento de equipes – certamente irá precisar, principalmente se almejar subir na carreira e se tornar, por exemplo, um Gerente ou Coordenador de TI.

Fonte: TI Especialistas(Blog).

“O cara da informática”.

Supervisor de TI

Agora que você chegou a Supervisor, o que fazer? Existe uma equipe de técnicos que requerem sua liderança, mas o problema do “cara da informática” é que ao se tornar efetivamente supervisor de TI muitas vezes não sabe como ser supervisor. Ou seja, continua executando as tarefas da mesma forma que os demais técnicos.

Se você busca a continuação do crescimento profissional, deve ter em conta que não é mais um técnico de TI. As atividades de supervisor incluem o gerenciamento de uma equipe. Você terá que delegar responsabilidades e aprender que você não pode executar todas as tarefas.

Veja então algumas dicas para ser um bom supervisor:

- Você deve delegar tarefas e responsabilidades entre os técnicos, isso pode ser feito através de planilhas de atividade mensais e escalas de serviço. As tarefas e responsabilidades devem estar bem definidas para que não haja esquecimentos ou falhas no serviço (por ex: esquecer de efetuar o backup).
- Implemente controles dessas atividades (pode ser através de checklist) e supervise as tarefas dos técnicos (pode conversar com os técnicos ou verificar o estado de chamados do help-desk e de tarefas de manutenção).
- Elabore projetos. Isso é muito importante, principalmente ao envolver custos e mudanças operacionais. Veja

como fazer isso no artigo anterior “O cara da informática: aprovando projetos”.

- Implemente software de Help-desk para auxiliar no gerenciamento dos chamados. Através do software você poderá também retirar relatórios do serviço dos técnicos, saber como está seu rendimento, quantos chamados estão ativos com cada técnico e várias outras informações úteis. Veja o artigo anterior “O cara da informática: mensurar o help-desk” para mais informações.
- Implemente Manuais de Procedimentos para auxiliar os técnicos e poupar tempo no treinamento. Também disponível em “O cara da informática: Procedimentos Operacionais”.
- Escute os seus subordinados, mas não se deixe influenciar por fofocas.
- Faça reuniões. Peça opiniões, faça discussões sobre o departamento de TI ou casos e projetos complexos. Isso integra o pessoal e coloca a equipe a par do que está acontecendo no departamento.
- Se tiver que chamar a atenção de alguém, faça-o em particular. Caso queira expor algo em uma reunião tenha o cuidado de não mencionar nomes ou demonstrar quem efetuou o comportamento incorreto.
- Aprenda mais sobre administração e gerenciamento de equipes – certamente irá precisar, principalmente se almejar subir na carreira e se tornar, por exemplo, um Gerente ou Coordenador de TI.

Fonte: TI Especialistas(Blog).