

Augusto Campos

Prever e registrar as rotinas ajuda o administrador de sistemas a dormir mais tranquilo.

Cumprir os compromissos e obrigações é importante para todos nós, mas é especialmente importante para os administradores de sistemas, porque muitos dos seus compromissos são com máquinas e equipamentos que, por mais bem projetados que sejam, não têm flexibilidade ou inteligência para lidar com problemas causados por esses descumprimentos – em especial nos casos de ausência das manutenções obrigatórias.

Existem muitas ferramentas para ajudar o administrador a se lembrar das suas pendências, mas poucas delas são eficazes quando você deixa para pensar nisso no último dia antes das férias, ou às 19 horas de uma sexta-feira antes de um feriado prolongado. Muitas vezes a paz de espírito depende mais do planejamento do que da tecnologia, e

piloto e o co-piloto de uma aeronave se alternam entre ler e confirmar uma série de condições necessárias para iniciar seus procedimentos: combustível, alimentação elétrica, calibragem dos instrumentos e assim por diante. Esse é o exemplo mais completo de checklist, incluindo até mesmo um procedimento formal de verificação.

É claro que os itens da checklist acima não foram agrupados aleatoriamente, e nem são os mesmos para qualquer avião, ou para qualquer situação. Vôos transatlânticos, vôos noturnos, vôos de carga e vôos para lançamento de pára-quadristas têm suas próprias exigências, e a lista de um *Cessna* monomotor não inclui os mesmos itens da checklist de um *Boeing 747*.

Este exemplo serve para ilustrar o papel que as checklists podem assumir nas suas rotinas do datacenter: pode-se ter checklists para substituição de servidores, para ativação de novos uplinks, para verificações de início e final de turno, para faltas de energia prolongadas e para outras situações que exijam operações complexas, porém repetitivas, no que diz respeito a seus detalhes essenciais.

É difícil encontrar uma checklist pronta que possa ser adotada imediatamente no seu ambiente. E aposto que você já deve ter pensado, após terminar um desligamento de emergência do CPD, que da próxima vez você vai anotar tudo o que fez, para não ter que pensar tanto nem se estressar nas vezes futuras. É aí que está o segredo: não espere a próxima vez, comece cada uma de suas checklists antes de chegar a próxima situação em que ela venha a ser necessária. Anote antes, e aproveite a próxima ocorrência para validá-la.

Mais importante ainda, não tente transformar suas checklists em documentos formais, estáticos, gravados em bronze. Faça com que elas sejam facilmente editáveis, expansíveis, adequáveis e flexíveis. Providencie para que elas estejam à mão de todas as pessoas que possam vir a necessitar delas, e cuidado com a disponibilidade: não adianta ter a checklist em um servidor inacessível; documentos sobre manutenção precisam ter cópias impressas atualizadas.

Para completar, crie uma checklist especial para o final de expediente em feriados prolongados, e nunca mais fique na dúvida. ;-) ■

Não espere a próxima vez, comece cada uma de suas checklists antes de chegar a próxima situação em que ela venha a ser necessária.

feliz o administrador de sistemas que consegue ter a disciplina de usar a ferramenta mais adequada à sua realidade – mesmo que seja um bloco e uma caneta – para capturar e registrar seus compromissos, e depois consegue dar o passo além – muito mais raro – de consultar essa ferramenta na hora certa para não deixar nada sem resolver, nem nada atrasado.

Já escrevi aqui nesta coluna sobre ferramentas para gerenciar listas de pendências e atividades, que constituem um dos horizontes do registro e controle de compromissos. Mas hoje quero dedicar este espaço a outro horizonte, possivelmente ainda mais essencial: a *checklist*. Nas minhas atividades, há muito adotei a checklist como ferramenta básica para garantir escopo e qualidade de projetos, e a cada nova checklist volto a comprovar a eficácia dessa medida.

Uma checklist não é nada além de uma lista de condições ou passos necessários para concluir uma determinada atividade. Você já deve ter visto em filmes aquela rotina básica – e obrigatória – de verificação pré-vôo, em que o

O autor

Augusto César Campos é administrador de TI e, desde 1996, mantém o site BR-linux.org, que cobre a cena do Software Livre no Brasil e no mundo.





redhat.

**LÍDER MUNDIAL EM SOLUÇÕES
OPEN SOURCE E LINUX.
AGORA TAMBÉM NO BRASIL.**

Soluções open source e Linux.

Serviços de suporte, treinamento e consultoria.

Estratégia open source.

Tudo isso no Brasil. Com atendimento local e em português.

Red Hat Brasil

Conheça nossas soluções acessando o nosso site

www.br.redhat.com

www.br.redhat.com
info-br@redhat.com

"Red Hat" e o logo "Shadow Man" são marcas registradas de propriedade da Red Hat, Inc. nos Estados Unidos e em outros países. As outras marcas aqui mencionadas pertencem a seus respectivos proprietários. Linux é uma marca de Linus Torvalds.