

<b>(Cód. 11) Analista de suporte / CBO: 2124-20   Mesa: 1</b>	
<b>Eixo tecnológico</b>	Informação e Comunicação
<b>Segmento</b>	Informática
<b>Qualificação</b>	A partir de Ensino Superior em curso
<b>Subordinação</b>	Coordenador de suporte, Gestor de TI, Coordenador de TI. Está subordinada a esta ocupação: Técnico de suporte
<b>Funções</b>	
(057)	Implementar e configurar protocolos em ativos de redes para roteamento e <i>switching</i>
(066)	Implementar telefonia IP ( <i>internet protocol</i> )
(067)	Instalar e configurar sistemas, aplicativos e periféricos
(068)	Instalar e configurar <i>softwares de backup</i> e de recuperação de dados
(070)	Instalar, configurar e conectar componentes em infraestrutura física e lógica de TI
(071)	Instalar, configurar e monitorar sistemas operacionais
(073)	Instalar, configurar e realizar manutenção física de servidores e <i>datacenters</i>
(081)	Monitorar sistemas, aplicativos e equipamentos
(083)	Operar sistemas, aplicativos e equipamentos
(026)	Definir políticas para <i>softwares de backup</i> e recuperação de dados
(046)	Executar projetos de TI para atendimento e suporte
(051)	Fornecer suporte técnico na análise do suporte a usuários na utilização de <i>softwares</i> e <i>hardwares</i>
(064)	Implementar sistemas, aplicativos e periféricos
(072)	Instalar, configurar e realizar manutenção em <i>hardwares</i>
(089)	Planejar a instalação física e lógica da infraestrutura de TI para a análise de suporte
(090)	Planejar o suporte à instalação, configuração e manutenção física de servidores e <i>datacenter</i>
(092)	Planejar a instalação, configuração e monitoramento de sistemas operacionais
(093)	Planejar a manutenção, instalação, configuração e análise do suporte de <i>hardwares</i>
<b>Conhecimentos</b>	
Arquitetura de servidores (básico) <i>Backup</i> e restauração de dados (básico) <i>Cloud computing</i> (básico) Ferramentas de monitoramento de tráfego Gestão de serviços (básico) <i>Hardwares</i> e periféricos de modo geral MDM (gerenciamento de dispositivos móveis) OAC (organização e arquitetura de computadores) - <i>hardware/software</i> Redes de computadores - arquiteturas	

Redes de computadores - dispositivos  
Redes de computadores - topologias  
Segurança da informação - inventário computacional (básico)  
Sistemas operacionais - *desktop* e *softwares* de modo geral  
Suite de aplicativos Office  
Técnicas de atendimento - metodologia HDI *Help Desk Institute*  
Técnicas de monitoramento e diagnóstico  
Tecnologias Emergentes - novidades tecnológicas (exemplo: bicicletas com *wi-fi*)  
Virtualização (básico)  
VOIP (*voice over internet protocol*) - básico

#### **Comportamentos destacados**

Atitude empreendedora  
Comportamento investigativo  
Comprometimento com o trabalho em equipe  
Comunicação assertiva  
Cordialidade na interação com a equipe de trabalho e no relacionamento com o cliente  
Desenvolvimento contínuo  
Empatia  
Flexibilidade nas diversas situações de trabalho  
Mediação de conflitos  
Postura profissional no ambiente de trabalho  
Proatividade com visão sistêmica no desenvolvimento das atividades profissionais  
Resiliência  
Respeito aos direitos de propriedade intelectual  
Respeito aos limites de atuação profissional  
Respeito aos prazos e às metas definidas  
Saber ouvir  
Senso crítico e de urgência frente ao processo de trabalho  
Sigilo e integridade no tratamento de dados e informações de sistemas e clientes

#### **Tendências específicas**

Automatização - interação de instalações  
Automatização - processos  
Automatização - suporte remoto (*Deploy*)  
*Cloud computing* - virtualização  
Linguagem de *scripts* - *Power shell*  
Programação - infraestrutura como lógica para programar  
Sistemas embarcados - suporte (impressoras/telefone IP/*smart watch*)

#### **Temas para Formação Continuada**

Certificação ITIL  
Certificações avançadas de fabricantes  
Certificações ISO 20000  
Certificações ISO 27000 (família)  
Idiomas - Inglês instrumental (*listening* para *webconference/webinars*)