

| (Cód. 40) Técnico de suporte Mesas: 1, 3 | |
|---|--|
| Eixo tecnológico | Informação e Comunicação |
| Segmento | Informática |
| Qualificação | A partir de Ensino Médio completo |
| Subordinação | Coordenador de suporte, Gestor de TI, Coordenador de TI, Analista de suporte |
| Funções | |
| (066) | Implementar telefonia IP (<i>internet protocol</i>) |
| (067) | Instalar e configurar sistemas, aplicativos e periféricos |
| (068) | Instalar e configurar <i>softwares</i> de <i>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 |

| (050) | Fornecer suporte técnico a áreas de suporte em TI |
|--|--|
| (051) | Fornecer suporte técnico a usuários na utilização de <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> |
| (072) | Instalar, configurar e realizar manutenção em <i>hardwares</i> |
| Conhecimentos | |
| <i>Backup</i> e restauração de dados (básico) Cabeamento estruturado (básico) Dispositivos móveis Eletrônica (básico) Ferramentas de colaboração Ferramentas de monitoramento de tráfego <i>Hardwares</i> e periféricos de modo geral Manutenção de computadores - <i>hardware/software</i> Redes de computadores (básico) Redes de computadores - <i>Wireless</i> (básico) Segurança da informação - inventário computacional (básico) Sistemas operacionais - <i>desktop</i> e <i>softwares</i> de modo geral Suite de aplicativos Office Técnicas de atendimento - metodologia HDI <i>Help Desk Institute</i> Técnicas de monitoramento e diagnóstico Tecnologias Emergentes - novidades tecnológicas (exemplo: bicicletas com <i>wi-fi</i>) VOIP (<i>voice over internet protocol</i>) - básico | |
| Comportamentos destacados | |
| Comportamento investigativo Comprometimento com o trabalho em equipe Comunicação assertiva Cordialidade na interação com a equipe de trabalho e no relacionamento com o cliente 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 metas definidas Saber ouvir Senso crítico 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 (<i>Deploy</i>) <i>Cloud computing</i> - virtualização Sistemas embarcados - suporte (<i>impressoras/telefone IP/smart watch</i>) | |
| Temas para Formação Continuada | |
| Certificações Microsoft <i>Virtual Academy</i> Conhecimento dos produtos/ <i>softwares</i> utilizados na empresa Conhecimentos específicos conforme área de atuação <i>Helpdesk</i> de atendimento (formação em processo ITIL) Idiomas - Inglês instrumental (<i>listening</i> para <i>webconference/webinars</i>) | |