INDICE

1 Sobre este documento 2

2 Inglês para atendimento em Suporte Técnico 2

3 Iniciando o atendimento 2

4 Entendendo o problema 2

5 Orientações durante o suporte 3

6 Investigando o problema 3

7 Encerrando o atendimento 3

8 Vocabulário essencial 4

9 Boas práticas de comunicação 4

10 Exemplo prático de atendimento 4

11 Sugestão de prática semanal 5

12 Como comunicar dificuldades com o inglês 5

13 Desenvolvimento contínuo do inglês 6

14 Versões e Revisões 6

1 Sobre este documento

O IT English Tips é um guia prático da TQ Solutions para apoiar as equipes de Service Desk, Help Desk e Suporte de TI no atendimento em inglês por telefone, chat, Teams e e-mail.

O material reúne frases em português e inglês para as principais etapas do atendimento, da abertura do chamado à confirmação da solução. Inclui vocabulário técnico, orientações para pedir esclarecimentos com cordialidade e simulações de situações comuns, como falhas de conexão, instalação de software e redefinição de senha.

Use o guia para consulta rápida no dia a dia e para praticar com a equipe em treinamentos internos.

2 Inglês para atendimento em Suporte Técnico

Guia prático para equipes de Service Desk, Help Desk e Suporte de TI. Frases úteis para atendimentos por telefone, chat, Teams e e-mail.

3 Iniciando o atendimento

PORTUGUÊS	INGLÊS
Bom dia! Como posso ajudar?	Good morning! How can I help you?
Meu nome é João, sou do suporte técnico.	My name is João, and I'm from IT Support.
Como posso ajudá-lo hoje?	How may I assist you today?
Você poderia informar seu nome?	Could you please tell me your name?
Você já possui um chamado aberto?	Do you already have an open ticket?
Qual é o número do chamado?	What is your ticket number?

4 Entendendo o problema

PORTUGUÊS	INGLÊS
Qual problema você está enfrentando?	What issue are you experiencing?
Quando o problema começou?	When did the issue start?
Você recebe alguma mensagem de erro?	Are you getting any error messages?
Pode me mostrar o erro?	Could you show me the error?
Isso já aconteceu antes?	Has this happened before?
O problema ocorre com frequência?	Does this issue happen frequently?
Outros usuários estão com o mesmo problema?	Are other users experiencing the same issue?

5 Orientações durante o suporte

PORTUGUÊS	INGLÊS
Por favor, reinicie o computador.	Please restart your computer.
Você pode tentar novamente?	Could you please try again?
Verifique sua conexão com a internet.	Please check your internet connection.
Feche e abra o aplicativo novamente.	Please close and reopen the application.
Clique no botão Iniciar.	Click the Start button.
Aguarde alguns instantes, por favor.	Please wait a moment.
Vou verificar o que está acontecendo.	I'll check what's happening.
Posso acessar seu computador remotamente?	May I access your computer remotely?

6 Investigando o problema

PORTUGUÊS	INGLÊS
Estou analisando o problema.	I'm investigating the issue.
Preciso realizar alguns testes.	I need to run a few tests.
Pode aguardar um momento?	Could you hold on for a moment?
Identificamos a causa do problema.	We've identified the cause of the issue.
Estamos trabalhando na solução.	We're working on a solution.
Vou encaminhar o chamado para outra equipe.	I'll escalate the ticket to another team.
Vou manter você atualizado.	I'll keep you updated.

7 Encerrando o atendimento

PORTUGUÊS	INGLÊS
O problema foi resolvido.	The issue has been resolved.
Pode confirmar se está funcionando?	Could you confirm if it's working?
Está tudo funcionando normalmente?	Is everything working properly?
Posso ajudar com mais alguma coisa?	Is there anything else I can help you with?
Obrigado pela paciência.	Thank you for your patience.
Obrigado por entrar em contato com o suporte.	Thank you for contacting IT Support.
Tenha um ótimo dia!	Have a great day!

8 Vocabulário essencial

PORTUGUÊS	INGLÊS
Chamado	Ticket
Diagnóstico e solução de problemas	Troubleshooting
Acesso remoto	Remote Access
Redefinição de senha	Password Reset
Problema de rede	Network Issue
Indisponibilidade do sistema	System Outage
Solução de contorno	Workaround
Escalonamento	Escalation
Requisição de serviço	Service Request
Incidente	Incident
Acordo de nível de serviço	Service Level Agreement (SLA)
Base de conhecimento	Knowledge Base

9 Boas práticas de comunicação

Seja educado: Prefira “Could you please...?” para formular pedidos com cortesia.

Evite promessas antes do diagnóstico: Use “I’ll investigate the issue” enquanto a causa ainda estiver sendo apurada.

Confirme o entendimento: Use “Just to confirm...” para validar as informações recebidas.

Mantenha o usuário informado: Use “I’ll keep you updated” quando o atendimento exigir acompanhamento.

10 Exemplo prático de atendimento

Analista: Good morning! IT Support. How can I help you?
Bom dia! Suporte de TI. Como posso ajudar?

Usuário: I can’t access my email.
Não consigo acessar meu e-mail.

Analista: Are you getting any error messages?
Você está recebendo alguma mensagem de erro?

Usuário: Yes, it says my password is incorrect.
Sim, diz que minha senha está incorreta.

Analista: I understand. Let me check your account. Please wait a moment.
Entendo. Vou verificar sua conta. Aguarde um momento, por favor.

11 Sugestão de prática semanal

Escolha cinco frases por semana e pratique em situações simuladas de abertura de chamados, diagnóstico, acompanhamento e encerramento. Priorize clareza, cordialidade e confirmação do entendimento do usuário.

12 Como comunicar dificuldades com o inglês

Durante o atendimento em inglês, o analista deve manter uma comunicação cordial, objetiva e profissional, mesmo que ainda esteja desenvolvendo sua fluência. Não é necessário anunciar seu nível de inglês no início de cada contato. O foco deve permanecer na compreensão da solicitação e na solução do problema.

Evite expressões que possam transmitir insegurança, como “My English is bad” (Meu inglês é ruim). Quando houver dificuldade de compreensão, prefira solicitar esclarecimentos de forma educada:

PORTUGUÊS	INGLÊS
Poderia falar um pouco mais devagar, por favor?	Could you please speak a little more slowly?
Poderia repetir, por favor?	Could you please repeat that?
Deixe-me confirmar se entendi corretamente.	Let me make sure I understood correctly.
Poderia enviar os detalhes pelo chat?	Could you please send the details in the chat?
Ainda estou aprimorando meu inglês, mas farei o possível para ajudá-lo.	I’m still improving my English, but I’ll do my best to assist you.

A última frase deve ser utilizada somente quando houver necessidade real de explicar uma dificuldade de comunicação, e não como apresentação automática.

Se a barreira linguística comprometer o entendimento, o diagnóstico ou a qualidade do suporte, o analista deverá solicitar apoio de um colega ou encaminhar o atendimento conforme o fluxo interno, mantendo o usuário informado. Nunca confirme uma orientação técnica que não tenha compreendido.

13 Desenvolvimento contínuo do inglês

Este documento oferece frases, vocabulário técnico e simulações para apoiar a equipe nas situações mais comuns de atendimento. A evolução no idioma depende de estudo e prática regulares, que ajudam o(a) profissional a compreender diferentes sotaques, formular perguntas e orientar o usuário com clareza, inclusive em situações que vão além dos exemplos apresentados.

A TQ Solutions e as demais empresas do grupo incentivam o estudo do inglês em caráter voluntário, como oportunidade de desenvolvimento e crescimento profissional. Cada colaborador pode escolher como incorporar a prática do idioma à sua rotina, de acordo com seus objetivos e sua disponibilidade.

14 Versões e Revisões

Autor	Versão	Data	Descrição da Alteração
Amanda Martins	00	18-Nov-26	Criação.
Wilton Zanini	00	19-Nov-26	Aprovação.