

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de tecnologia da informação pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 07/11/2025	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

INDICE

1 Aplicação	2
2 Área de Atuação.....	2
3 Objetivo da Posição.....	2
4 Diretrizes Corporativas	2
5 Perfil Esperado	3
6 Formação Acadêmica	3
7 Idioma	4
8 Tempo de Experiência	4
9 Complexidade das Tarefas	4
10 Escopo Principal da Posição.....	4
11 Escopo Complementar da Posição	7
12 Oportunidade da posição.....	7
13 Anexos.....	7
14 Versões e Revisões	7

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de tecnologia da informação pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 07/11/2025	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

1 Aplicação

O descrito neste documento se aplica a todas as posições de analista de tecnologia da informação (Analista de TI) pleno da TQ Solutions e das empresas que fazem parte do grupo econômico da TQ Solutions.

2 Área de Atuação

Tecnologia da Informação.

3 Objetivo da Posição

Atender e garantir os níveis de serviço (SLA) específicos de cada item solicitado.

Resolução de incidentes e solicitações através de ticket registrado nas plataformas de tecnologia disponíveis no local de atuação.

Garantir o funcionamento e a estabilidade do ambiente de tecnologia através de ações preventivas, incluindo a execução de checklists, validações e rotinas periódicas, conforme métodos, políticas e padrões definidos pelas empresas ou pelos clientes, registrando evidências e comunicando eventuais inconsistências.

Garantir o funcionamento adequado dos recursos e serviços de tecnologia da informação (desktops, notebooks, tablets e celulares), prestando suporte técnico no perfil pleno aos usuários/clientes, instalando e configurando equipamentos, softwares e sistemas.

4 Diretrizes Corporativas

O(a) profissional desta posição deve conhecer e cumprir as diretrizes estabelecidas pela Política de Segurança da Informação, pelo Código de Conduta e por demais normas disponibilizadas no momento da contratação ou publicadas no portal interno da empresa.

É responsável por zelar pelo sigilo e pela confidencialidade de informações da TQ Solutions, das empresas do grupo, de clientes, usuários, contas de acesso, senhas, códigos de identificação e quaisquer outros dados sensíveis.

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de tecnologia da informação pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 07/11/2025	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

Deve ainda assegurar assiduidade e cumprimento das escalas, horários de trabalho e intervalos, observando corretamente os procedimentos de login e logout.

5 Perfil Esperado

- Ser automotivado, com postura profissional e comprometida;
- Demonstrar seriedade e responsabilidade nas atividades realizadas;
- Trabalhar bem em equipe e manter bom relacionamento interpessoal;
- Gerenciar o tempo com eficiência, priorizando demandas de forma organizada;
- Ser resiliente diante de pressão, mudanças e imprevistos;
- Atuar de maneira organizada, com registro adequado das tarefas e acompanhamento das entregas;
- Ter foco em solução, buscando resolver atendimentos e problemas com agilidade e qualidade;
- Orientação à entrega de resultados, cumprindo prazos e objetivos;
- Demonstrar proatividade, antecipando necessidades e propondo melhorias;
- Possuir capacidade analítica na avaliação de situações, incidentes e chamados;
- Perfil solucionador de problemas, buscando alternativas viáveis e sustentáveis;
- Ser acessível e colaborativo com usuários, colegas e áreas parceiras.

6 Formação Acadêmica

- Ensino Superior completo em:
 - Ciência da Computação;
 - Engenharia da Computação;
 - Sistemas de Informação;
 - Curso Tecnólogo em TI: Infraestrutura, redes de computadores, gestão de tecnologia ou desenvolvimento de sistemas.
- Certificação em ITIL Foundation.

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de tecnologia da informação pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 07/11/2025	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

7 Idioma

Além do domínio do português, é necessário conhecimento em um segundo idioma em nível, no mínimo, avançado (preferencialmente inglês ou outro conforme a necessidade da empresa/cliente).

8 Tempo de Experiência

Entre três e sete anos de experiência. Contudo, o tempo de atuação não é o único fator determinante para o perfil da posição. A avaliação deve considerar também os demais atributos técnicos, comportamentais e requisitos específicos da função.

9 Complexidade das Tarefas

O perfil pleno executa atividades técnicas e operacionais de complexidade moderada, garantindo conformidade com procedimentos, normas e boas práticas. Trabalha sob supervisão gerencial, podendo contar com orientação de profissionais mais experientes ou especialistas para demandas específicas ou de maior dificuldade.

10 Escopo Principal da Posição

Esta posição não se caracteriza como uma posição de especialista em servidores, infraestrutura, sistemas, segurança ou redes. Ou seja, suas atribuições não envolvem a administração avançada desses componentes, análise aprofundada de incidentes, criação de arquiteturas complexas ou tomada de decisões técnicas estratégicas nessas áreas. Caso demandas dessa natureza sejam necessárias, deverão ser direcionadas a profissionais especializados ou equipes responsáveis.

Suporte e manutenção:

- Prestar atendimento de suporte técnico em segundo nível, de forma remota ou presencial;
- Realizar troubleshooting avançado, identificando causas e aplicando soluções ou encaminhando para áreas especialistas quando necessário;

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de tecnologia da informação pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 07/11/2025	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

- Realizar treinamentos e orientações para clientes e usuários;
- Registrar, categorizar, priorizar e atualizar chamados no sistema de tickets, acompanhando cada atendimento até sua conclusão;
- Atuar de forma proativa na gestão da fila de chamados, garantindo tempo de resposta adequado e satisfação dos usuários;
- Prestar suporte a sistemas operacionais, principalmente Windows, além de aplicações e recursos corporativos;
- Tratar solicitações de serviço e incidentes com agilidade e eficiência, mantendo comunicação clara com os clientes;
- Prestar suporte remoto (e-mail, telefone e outras formas remoto não mencionadas aqui) e presencial aos clientes/usuários;
- Escalonar chamados para áreas especialistas (redes, banco de dados, segurança da informação etc.) quando necessário;
- Esclarecer dúvidas de software, hardware e sistemas;
- Executar rotinas e procedimentos técnicos da área de TI;
- Criar, alterar e encerrar contas de usuários em sistemas, softwares ou sistemas operacionais, seguindo políticas internas;
- Suporte para notebooks, desktops e impressoras (não como especialista de hardware);
- Apoio em projetos que tenham relação com suporte técnico;
- Elaborar, atualizar e consultar procedimentos técnicos e documentos da base de conhecimento;
- Auditoria de procedimentos;
- Acompanhar e apoiar prestadores e fornecedores de serviço de TI durante execuções dentro da empresa;
- Treinamento e orientação de analistas iniciantes/juniores;
- Executar rollouts de periféricos e equipamentos em geral;
- Manter-se atualizado por meio de leitura de materiais técnicos, procedimentos, participação de treinamentos, reuniões e outras atividades de desenvolvimento profissional.

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de tecnologia da informação pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 07/11/2025	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

Sistemas e infraestrutura:

- Operar servidores, dispositivos de rede, periféricos e demais recursos tecnológicos utilizando credenciais de acesso restrito e controlado;
- Monitorar a infraestrutura de TI conforme políticas e procedimentos estabelecidos, atuando na identificação e resolução de incidentes recorrentes ou de menor complexidade;
- Gerenciar contas, acessos, permissões, perfis de usuários e autenticações em sistemas e redes, de acordo com as diretrizes de cada empresa ou cliente;
- Executar análise de logs de servidores, sistemas e outros componentes tecnológicos, diagnosticando falhas, anomalias ou eventos críticos e direcionando ações necessárias para correção e continuidade dos serviços;
- Aplicar políticas de Segurança da Informação definidas pela área responsável, garantindo boas práticas de proteção de dados, controle de acessos e conformidade com normas internas;
- Monitorar desempenho e disponibilidade de sistemas, apontando anomalias ou incidentes;
- Apoiar usuários com orientações, treinamentos e testes de novas funcionalidades;
- Realizar troubleshooting de erros, instabilidades, integrações e falhas de funcionamento;
- Interagir, quando necessário, com fornecedores, equipes de desenvolvimento ou infraestrutura quando necessário;
- Apoiar atividades de integração entre sistemas, automação de processos e iniciativas de melhoria operacional no ambiente tecnológico;
- Apoiar a execução de atualizações, correções, patches e melhorias em softwares e equipamentos, sempre que necessário.

Documentação e conformidade:

- Elaborar e manter atualizado os procedimentos técnicos do ambiente;
- Documentar procedimentos, incidentes e boas práticas.
- Garantir o cumprimento de normas internas, políticas de segurança e requisitos de compliance;

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de tecnologia da informação pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 07/11/2025	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

- Execução de GMUD (Gestão de Mudanças), seguindo os procedimentos estabelecidos, validando etapas, registrando evidências e garantindo conformidade com políticas internas.

11 Escopo Complementar da Posição

O escopo principal de atuação concentra-se nas atividades técnicas, sendo essa a prioridade do trabalho executado. Demandas ou atividades complementares poderão ser realizadas quando necessário, desde que não impactem negativamente as entregas técnicas, prazos estabelecidos ou a qualidade dos serviços prestados no ambiente.

- Apoiar no controle de contratos, notas fiscais, pedidos de compras e pagamentos;
- Administração e controle de inventário de TI;
- Apoiar na elaboração de relatórios, planilhas e apresentações;
- Controlar materiais, solicitações de compras e suprimentos de TI.

12 Oportunidade da posição

Esta posição oferece a oportunidade de desenvolvimento profissional, possibilitando a evolução para o próximo nível de carreira. O crescimento está condicionado à disponibilidade de oportunidades e ao desempenho demonstrado.

13 Anexos

- Anexo 1: Código de Ética e Conduta.

14 Versões e Revisões

Autor	Versão	Data	Descrição da Alteração
Viviane Ferreira	00	14-Mar-14	Criação.
Amanda Martins	00	14-Mar-14	Aprovação.
Viviane Ferreira	01	12-Abr-16	Revisão geral do documento. Sem alterações.
Amanda Martins	01	12-Abr-16	Aprovação.
Viviane	02	15-Mar-18	Revisão geral do documento. Sem alterações.

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de tecnologia da informação pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 07/11/2025	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

Ferreira			
Amanda Martins	02	15-Mar-18	Aprovação.
Viviane Ferreira	03	07-Nov-25	Atualização do Formulário; Inserção do logo da Tech e menção para empresas do grupo. Documento válido para todas as empresas do grupo econômico da TQ Solutions. Acréscimo da menção do código de conduta; Revisão geral do documento. Revisão do escopo de atuação principal e complementar.
Amanda Martins	03	07-Nov-25	Aprovação.