

 TQ Solutions Serviços Especializados	Coordenador de Suporte Técnico Pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 06/03/2026	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	Conhecimentos Técnicos Esperados	4
8	Idioma	5
9	Tempo de Experiência	5
10	Complexidade das Tarefas	5
11	Escopo Principal da Posição	6
12	Escopo Complementar da Posição	6
13	Oportunidade da posição.....	7
14	Anexos	7
15	Versões e Revisões	7

 TQ Solutions Serviços Especializados	Coordenador de Suporte Técnico Pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 06/03/2026	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

1 Aplicação

O descrito neste documento aplica-se a todas as posições de Coordenador de Suporte Técnico Pleno da empresa e das organizações que façam parte de seu grupo econômico.

2 Área de Atuação

Área de Tecnologia da Informação, com foco na coordenação das atividades de suporte técnico, atendimento a usuários, gestão de incidentes e garantia da continuidade operacional dos serviços de TI.

3 Objetivo da Posição

Coordenar e acompanhar as atividades da equipe de suporte técnico, garantindo a eficiência no atendimento às demandas de usuários internos e externos, assegurando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos (SLA), a estabilidade do ambiente tecnológico e a qualidade na prestação dos serviços.

4 Diretrizes Corporativas

Atuar em conformidade com as diretrizes, políticas e normas da organização, incluindo:

- Políticas de segurança da informação;
- Procedimentos operacionais da área de TI;
- Metodologia;
- Boas práticas de gestão de serviços de TI;
- Diretrizes de governança corporativa e de TI;
- Normas internas de conduta e compliance.

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	Coordenador de Suporte Técnico Pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 06/03/2026	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

5 Perfil Esperado

Profissional com perfil técnico e de liderança, com capacidade de organização, tomada de decisão e gestão de equipe, apresentando:

- Boa comunicação interpessoal;
- Atenção a detalhes;
- Capacidade de liderança e desenvolvimento de equipe;
- Organização e gestão de prioridades;
- Perfil analítico e orientado à solução de problemas;
- Capacidade de atuar sob pressão e gerenciar incidentes críticos;
- Postura colaborativa com outras áreas da empresa;
- Ser automotivado, com postura profissional e comprometida;
- Demonstrar seriedade e responsabilidade nas atividades realizadas;
- Trabalhar bem em equipe;
- 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;
- Uso e gerenciamento de cronogramas e acompanhamento das entregas;
- Cumprimento de prazos e objetivos das empresas e clientes;
- Demonstrar proatividade, antecipando necessidades e propondo melhorias;
- Ser respeitoso, acessível e colaborativo com liderados, colegas e áreas parceiras.

6 Formação Acadêmica

Ensino superior completo em áreas relacionadas, tais como:

- Tecnologia da Informação;
- Sistemas de Informação;
- Ciência da Computação;
- Engenharia da Computação;
- Redes de Computadores;
- Ou áreas correlatas;
- Certificado ITIL Foundation;

 TQ Solutions Serviços Especializados	Coordenador de Suporte Técnico Pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 06/03/2026	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

- Certificações na área de suporte técnico.

Certificações em infraestrutura ou gestão de serviços de TI poderão ser consideradas diferenciais.

7 Conhecimentos Técnicos Esperados

Para o adequado desempenho da função, espera-se que o profissional possua conhecimentos técnicos compatíveis com a coordenação de equipes de suporte e com a gestão de ambientes de tecnologia da informação, incluindo:

Infraestrutura de TI

- Conceitos e práticas de suporte a ambientes corporativos de TI;
- Sistemas operacionais Windows e/ou Linux em nível de administração básica;
- Estrutura e funcionamento de ambientes de servidores;
- Virtualização e ambientes de data center (conceitos gerais).

Redes de Computadores

- Conceitos de redes TCP/IP;
- Serviços de rede (DNS, DHCP, Active Directory, entre outros);
- Diagnóstico de problemas de conectividade;
- Estrutura básica de redes corporativas.

Gestão de Serviços de TI

- Conhecimento em boas práticas de gestão de serviços de TI;
- Conceitos de ITIL ou frameworks similares;
- Gestão de incidentes, requisições e problemas;
- Gestão de níveis de serviço (SLA).

Ferramentas de Suporte

- Ferramentas de service desk e gestão de chamados;
- Sistemas de monitoramento de infraestrutura;
- Ferramentas de acesso remoto e suporte ao usuário;
- Utilização de bases de conhecimento e documentação técnica.

 TQ Solutions Serviços Especializados	Coordenador de Suporte Técnico Pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 06/03/2026	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

Gestão e Operação

- Gestão de indicadores da área de suporte;
- Organização de processos de atendimento;
- Documentação técnica e operacional.

8 Idioma

Além do domínio do português, é necessário o conhecimento em inglês no nível avançado para leitura, escrita e conversação, especialmente para atendimento a demandas específicas ou clientes que exijam comunicação no idioma.

9 Tempo de Experiência

Experiência entre 3 e 7anos na área de tecnologia da informação, sendo desejável experiência prévia em suporte técnico, infraestrutura ou service desk, bem como experiência em coordenação ou liderança de equipes.

O tempo de atuação não é o único fator determinante para o perfil da posição. A avaliação sobre o perfil profissional deve considerar também os demais atributos técnicos, comportamentais e requisitos específicos da função.

10 Complexidade das Tarefas

Atuação em atividades de média a alta complexidade técnica e operacional, envolvendo:

- Coordenação de equipes;
- Acompanhamento de incidentes, problemas e mudanças;
- Priorização de demandas de atendimento;
- Interface com outras áreas de TI e fornecedores;
- Apoio na definição de processos e melhorias operacionais.

Atuar na análise e encaminhamento de incidentes críticos ou situações que impactem a operação da empresa.

 TQ Solutions Serviços Especializados	Coordenador de Suporte Técnico Pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 06/03/2026	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

11 Escopo Principal da Posição

Entre as principais responsabilidades da posição, destacam-se:

- Coordenação de equipes;
- Relacionamento com cliente e áreas solucionadoras;
- Reunião com clientes para manutenção da qualidade;
- Acompanhar o atendimento de chamados e garantir o cumprimento dos acordos de níveis de serviço (SLAs);
- Distribuir e priorizar demandas da equipe;
- Criar e gerenciar relatórios;
- Monitorar indicadores de desempenho;
- Apoiar na resolução de incidentes técnicos de maior complexidade;
- Garantir a qualidade do atendimento aos usuários;
- Manter comunicação com gestores e demais áreas sobre incidentes relevantes;
- Ministras treinamentos para clientes e equipes internas e externas;
- Criar processos e procedimentos;
- Criar, monitorar, atualizar e gerenciar KPIs e seus resultados;
- Criar e executar planos de ação (Corretivo, Preventivo e Melhoria);
- Processo de integração (onboarding) de colaboradores;
- Gestão de capacidade da equipe (dimensionamento de atendimento).
- Acompanhamento de satisfação do cliente (CSAT ou NPS).
- Análise de causas raiz de incidentes recorrentes.
- Recrutamento e seleção de profissionais.

12 Escopo Complementar da Posição

Poderá também atuar em atividades complementares, tais como:

- Gestão de equipes e profissionais de outras áreas não técnicas envolvidos em atendimento ao cliente;
- Participação em projetos de melhoria da infraestrutura de TI;
- Apoio na implementação de novas ferramentas ou sistemas;
- Apoio na definição de processos da governança corporativa e de TI;
- Interação com fornecedores e parceiros de tecnologia;

 TQ Solutions Serviços Especializados	Coordenador de Suporte Técnico Pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 06/03/2026	Versão: 03
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

- Contribuição para documentação técnica e base de conhecimento da área.

13 Oportunidade da posição

Esta posição oferece oportunidade de desenvolvimento profissional e evolução para níveis superiores na trilha de carreira da área.

O crescimento está condicionado ao desempenho demonstrado, maturidade profissional, aderência às competências exigidas e disponibilidade de oportunidades internas.

14 Anexos

- Anexo 1: Código de Ética e Conduta.

15 Versões e Revisões

Autor	Versão	Data	Descrição da Alteração
Viviane Ferreira	00	18-Abr-18	Criação.
Amanda Martins	00	19-Abr-18	Aprovação.
Viviane Ferreira	01	20-Mar-19	Revisão geral do documento. Sem alterações.
Amanda Martins	01	21-Mar-19	Aprovação.
Viviane Ferreira	02	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	02	07-Nov-25	Aprovação.
Viviane Ferreira	03	05-Mar-26	Revisão e leitura geral.
Amanda Martins	03	06-Mar-26	Aprovação.