

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de suporte computacional pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 09/09/2025	Versão: 04
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	2
6 Formação Acadêmica	3
7 Idioma	3
8 Tempo de Experiência	3
9 Complexidade das Tarefas	3
10 Escopo Principal da Posição.....	3
11 Escopo Complementar da Posição	5
12 Versões e Revisões	5

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de suporte computacional pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 09/09/2025	Versão: 04
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 suporte computacional 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

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.

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.

4 Diretrizes Corporativas

O(a) profissional desta posição deve conhecer e praticar as diretrizes estabelecidas pela Política de Segurança da Informação, Código de Conduta e demais informações disponibilizadas no ato da contratação e no portal interno da empresa.

Zelar pelo sigilo e confidencialidade da TQ Solutions e das empresas do grupo, dos clientes, usuários individuais, senhas de acesso, códigos de identificação etc.

Assegurar assiduidade, visando o cumprimento das escalas e horários de descanso, login/logout.

5 Perfil Esperado

- Ser automotivado;
- Ser Séri0;
- Capaz de trabalhar em equipe;

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de suporte computacional pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 09/09/2025	Versão: 04
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

- Gestão do Tempo e Priorização
- Ser resiliente;
- Capaz de trabalhar de forma organizada;
- Ter foco na solução dos atendimentos;
- Foco na entrega de resultados;
- Ser proativo;
- Bom relacionamento interpessoal;
- Ter capacidade analítica;
- Ter perfil solucionador de problemas;
- Ser acessível.

6 Formação Acadêmica

Formado em curso superior de tecnologia e/ou afins.

Conhecimento em ITIL Foundation.

7 Idioma

Além do português, segundo idioma de avançado a fluente (inglês ou conforme a demanda).

8 Tempo de Experiência

Entre três e sete anos de experiência. O tempo, porém, não é fator determinante exclusivo do perfil de atuação. Para isso, se deve considerar todos os demais atributos da posição.

9 Complexidade das Tarefas

O perfil pleno atua na execução de tarefas técnicas e operacionais de complexidade moderada. Atua sob supervisão gerencial e apoio de analistas mais experientes ou especialistas, além do uso de procedimentos técnicos.

10 Escopo Principal da Posição

- Atendimento em primeiro/segundo nível (remoto e campo);

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de suporte computacional pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 09/09/2025	Versão: 04
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

- Treinamento de clientes/usuários;
- Troubleshooting aprofundado;
- Registro, categorização, priorização, atualização de atendimentos via sistema de tickets;
- Acompanhamento da fila de tickets e atendimento proativo;
- Suporte a sistemas operacionais sendo o principal Windows;
- Acompanhar ticket até sua finalização;
- Tratar as solicitações de serviço de forma rápida e eficiente, garantindo a satisfação dos clientes;
- Prestar suporte remoto (e-mail, telefone e outras formas remoto não mencionadas aqui) e presencial aos clientes/usuários;
- Escalonamento de chamados especialistas (redes, banco de dados, segurança da informação e etc);
- Esclarecer dúvidas de software, hardware e sistemas;
- Execução de rotinas da área de tecnologia;
- Criar e encerrar contas de usuários (sistemas específicos, sistemas operacionais e/ou qualquer software do cliente) em conformidade com os procedimentos e políticas internas;
- Suporte para notebooks, desktops e impressoras (não como especialista de hardware);
- Apoio em projetos que tenham relação com suporte técnico;
- Leitura, criação e atualização de procedimentos técnicos (base de conhecimento);
- Auditoria de procedimentos;
- Acompanhar e apoiar fornecedores/prestadores de TI quando algum serviço for ser executado na empresa (não como necessariamente especialista do caso);
- Treinamento e orientação de analistas iniciantes/juniores;
- Rollout de periféricos gerais;
- Manter-se atualizado, lendo materiais de tecnologia, procedimentos técnicos/operacionais, participar de reuniões, treinamentos e outros.

 TQ Solutions Serviços Especializados	Analista de suporte computacional pleno	 TECH SOLUTIONS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
TALENTOS HUMANOS	Data de Alteração: 09/09/2025	Versão: 04
INTERNO	Criado/Alterado por: Viviane Ferreira	Revisado por: Amanda Martins

11 Escopo Complementar da Posição

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

12 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 Ferreira	02	15-Mar-18	Revisão geral do documento. Sem alterações.
Amanda Martins	02	15-Mar-18	Aprovação.
Viviane Ferreira	03	25-Ago-25	Atualização do Formulário; Acréscimo da menção do código de conduta e segurança da informação; Menção ao portal interno da empresa Revisão geral do documento.
Amanda Martins	03	25-Ago-25	Aprovação.
Viviane Ferreira	04	09-Sep-25	Inserido logo da Tech Solutions, empresa do mesmo grupo econômico da TQ Solutions. Documento válido para todas as empresas do grupo econômico da TQ Solutions.
Amanda Martins	04	09-Sep-25	Aprovação.