

Suporte Técnico

- [IDENTIFICAÇÃO DO CARGO](#)
- [OBJETIVO DO CARGO](#)
- [ÂMBITO DE ATUAÇÃO](#)
- [FORMAÇÃO](#)
- [COMPETÊNCIAS E HABILIDADES](#)

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO

Cargo: Analista de Sistemas Trainee - Suporte Técnico

Setor: Suporte

CBO: 3171-05

Reporta-se a: Coordenação Técnica / Direção

OBJETIVO DO CARGO

Atuar no suporte técnico aos clientes e usuários internos, bem como na criação, implantação, configuração e treinamento das plataformas e ambientes dos clientes, garantindo operação correta, padronização, organização e continuidade dos serviços prestados.

ÂMBITO DE ATUAÇÃO

- Atendimento técnico aos clientes e usuários internos por meio dos canais oficiais da empresa;
- Registro, acompanhamento e atualização de chamados e demandas técnicas;
- Criação, configuração e implantação de plataformas, sistemas e ambientes de clientes;
- Parametrização inicial de sistemas conforme escopo contratado;
- Apoio na ativação de novos clientes e projetos;
- Realização de treinamentos operacionais aos clientes sobre uso das plataformas e sistemas;
- Elaboração e atualização de manuais, tutoriais e base de conhecimento;
- Triagem, diagnóstico inicial e encaminhamento de problemas técnicos;
- Apoio ao time de desenvolvimento com informações técnicas e reproduções de erros;
- Orientação aos clientes quanto ao uso correto dos sistemas e boas práticas;
- Cumprimento dos padrões de comunicação, documentação e processos internos;
- Apoio em testes, validações e homologações quando necessário.

FORMAÇÃO

- Curso técnico ou superior em andamento ou concluído em Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação ou áreas correlatas.

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

- Raciocínio lógico e capacidade de análise;
- Organização e atenção a detalhes;
- Comunicação clara e didática (especialmente em treinamentos);
- Capacidade de aprendizado contínuo;
- Trabalho em equipe e colaboração com áreas técnicas e comerciais;
- Responsabilidade no cumprimento de processos e prazos.