



2ª EDIÇÃO | 2017

# Guia de Funções de **Tecnologia** da Informação e Comunicação no Brasil



# EXPEDIENTE

## **Brasscom | GTT Capital Humano**

### **Presidente do Conselho de Administração**

Benjamin Quadros

### **Presidente Executivo**

Sergio Paulo Gallindo

### **Diretor de Relações Institucionais**

Paulo Sergio Sgobbi

### **Diretora Executiva**

Mariana Oliveira

### **Líder do GTT pelas empresas associadas**

Vera Goulart

### **Gerente de Relações Institucionais**

Kátia Souza

### **Coordenador de Comunicação, Marketing & Relacionamento**

Salomão Cunha Lima

### **Coordenação do Projeto**

Paulo Sergio Sgobbi

Kátia Souza

### **Projeto Gráfico**

Fuse Design

### **Apoio na 1ª Edição**

Business Partners Consulting

### **Equipe Brasscom | Apoio**

Luely Vaz Barbosa

Renata Soriano

# ÍNDICE

<b>EXPEDIENTE</b>	<b>02</b>
<b>PALAVRA DO PRESIDENTE</b>	<b>04</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>05</b>
<b>CONCEITOS</b>	<b>06</b>
<b>DEPOIMENTOS DOS GESTORES</b>	<b>12</b>
<b>DIVERSIDADE E INCLUSÃO</b>	<b>14</b>
<b>DESCRIPTIVOS DAS FUNÇÕES</b>	<b>18</b>
Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática	<b>19</b>
Técnico de Apoio ao Usuário de Informática ( <i>helpdesk</i> )	<b>20</b>
Programador de Sistemas de Informação	<b>21</b>
Analista de Suporte Computacional	<b>22</b>
Analista de Desenvolvimento de Sistemas	<b>23</b>
Analista de Redes e de Comunicação de Dados	<b>24</b>
Administrador em Segurança da Informação	<b>25</b>
Administrador de Redes	<b>26</b>
Administrador de Banco de Dados	<b>27</b>
Engenheiro de Aplicativos em Computação	<b>28</b>
Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	<b>29</b>
Gerente de Desenvolvimento de Sistemas	<b>30</b>
Gerente de Rede	<b>31</b>
Gerente de Projetos de Tecnologia da Informação	<b>32</b>
Diretor de Serviços de Informática	<b>33</b>
<b>COMO ESTE GUIA FOI FEITO</b>	<b>34</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>37</b>
<b>SOBRE A BRASSCOM</b>	<b>38</b>

# PALAVRA DO PRESIDENTE



**Sergio Paulo Gallindo**  
Presidente Executivo - Brasscom

“No setor de TIC, não é incomum ouvir-se que a profissão mais demandada daqui a dez anos provavelmente ainda não existe. A mudança acelerada de perfis profissionais é consequência direta do contínuo movimento de introdução de novas tecnologias e modelos de negócio inovadores. Assim sendo, é importante que tenhamos as novas demandas em perspectiva para prepararmos, desde já, os profissionais necessários no futuro.

O Guia de Funções de TIC, fruto do esforço do Grupo de Trabalho Temático de Capital Humano da Brasscom, que congrega os melhores profissionais das empresas associadas e a equipe da Associação, é uma singela, porém emblemática, referência para a formação de profissionais especializados, contribuindo para a competitividade e diferenciação do setor de TIC no Brasil.”

## PALAVRA DA LIDER DO GTT CAPITAL HUMANO



**Vera Goulart**  
Diretora – Faculdade Bandeirante de  
Tecnologia – Band Tec – Digital School

“Possivelmente, muito antes do que imaginamos, o termo “profissional de TI” tenha outro sentido. Com a transformação digital que estamos vivendo, todas as profissões passam a ter importantes componentes de tecnologia permeando diversas áreas e transformando os negócios. Por consequência, será que poderemos dizer que todo profissional, além de sua área de especialização, será também um pouco um “profissional de TI”?

Diante de um espectro tão amplo de possibilidades, o Guia de Funções de TIC tem o importante papel de direcionar duas partes essenciais deste ecossistema: as instituições formadoras e os futuros profissionais do mercado. Considerando que o Guia é desenvolvido a partir de um consenso das empresas mais representativas do setor, cabe a todos que estão envolvidos na área, ouvir os anseios destas empresas. Trata-se de uma grande oportunidade para que as Instituições de Ensino busquem diminuir a lacuna percebida entre o que se ensina e o que se necessita no mercado; e, por outro lado, é um excelente instrumento de direcionamento para os profissionais sobre o que as empresas esperam em termos de conhecimento, experiência e qualificação.”



# INTRODUÇÃO

Marcado por grande dinamismo, constante evolução e presença cada vez mais ativa no dia a dia da sociedade, o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação TIC tem nos recursos humanos seu principal capital e motor de desenvolvimento.

As frequentes inovações, a transversalidade do setor e o crescente uso das tecnologias oferecem aos profissionais múltiplas possibilidades de inserção profissional no mercado de trabalho, em áreas como: *software*, *hardware* ou na prestação de serviços.

O profissional de TIC necessita estar qualificado e atualizado tecnologicamente para atender as crescentes demandas do setor e prosperar na carreira. Tendências como Internet das Coisas (IoT), *Big Data*, *BlockChain*, *Cloud Computing*, segurança digital e mobilidade estão entre as oportunidades colocadas na vanguarda deste pujante mercado. Conhecer estas opções e o que se espera deste profissional torna-se fundamental para os estudantes, instituições de ensino, setor público e empresas.

O Guia de Funções de Tecnologia da Informação e Comunicação no Brasil, desenvolvido pela Brasscom – Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação, é uma contribuição da instituição que tem como objetivo apresentar o perfil do profissional sob a ótica do setor produtivo e, assim, contribuir para a redução da lacuna entre o que é ensinado pelos centros formadores e o que efetivamente é demandando pelas empresas, ou seja, a sua real necessidade.

O Guia de Funções agrupa as competências técnicas e comportamentais das 15 funções mais contratadas pelo setor de TIC no Brasil e é o início para aproximar o setor produtivo e os centros formadores de recursos humanos.

A 2ª Edição está lançada, aproveitem.





## | CONCEITOS

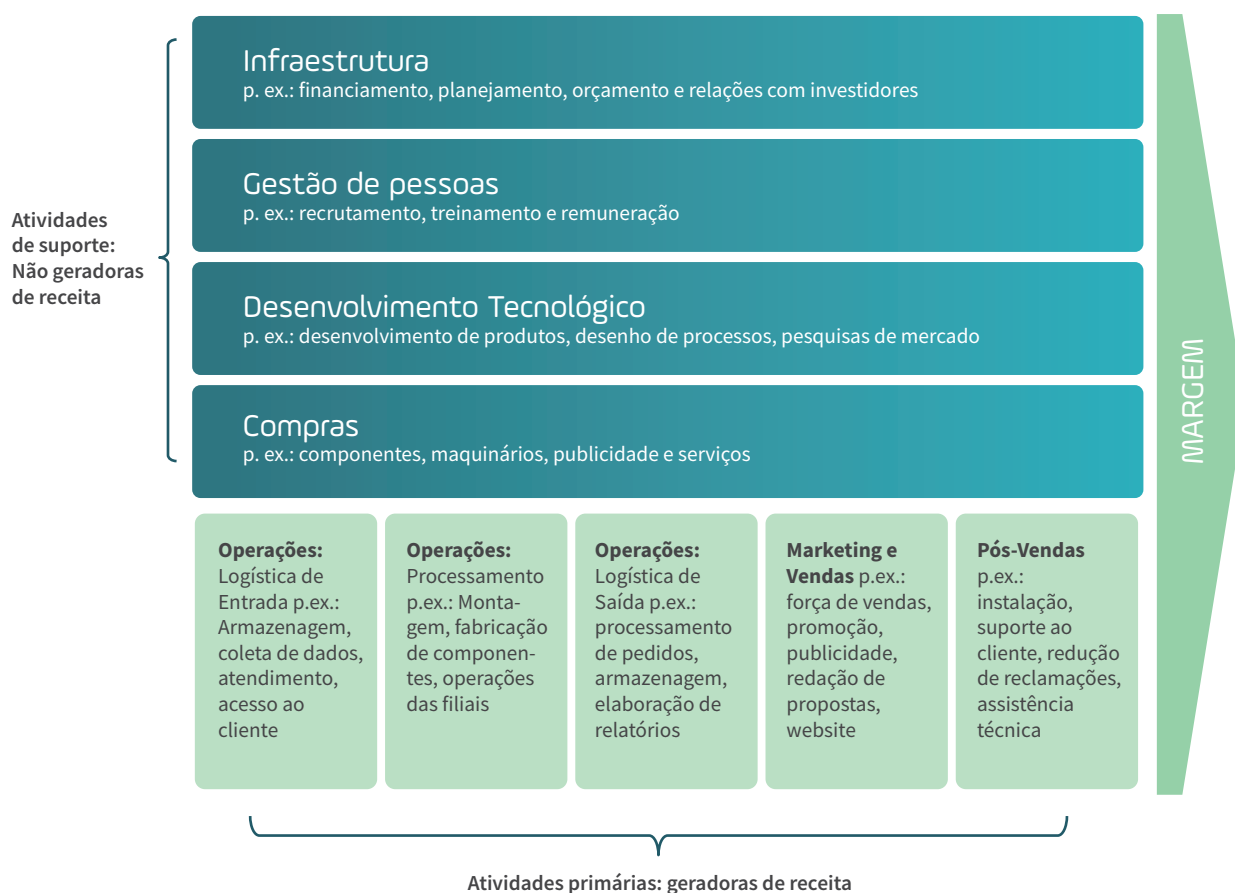


Para a análise e debate dos conteúdos relacionados às atividades e habilidades comportamentais, foram utilizados os seguintes conceitos e métodos.

## 1. Cadeia de Valor

Método utilizado para suportar a discussão sobre o conjunto de atividades e responsabilidades dos cargos analisados. Segundo Michael Porter<sup>1</sup>, a cadeia de valor de qualquer empresa ou setor pode ser definida por um conjunto de atividades criadoras de valor, desde as fontes de matérias-primas básicas e fornecedores, até o produto final e entrega para o cliente.

Desta forma, as linhas das atividades reportadas foram analisadas conforme o modelo abaixo, o que permitiu verificar se as descrições de cada cargo estão alinhadas com as rotinas e processos executados pelos profissionais das empresas participantes. Este modelo também permitiu que descrições redundantes pudessem ser identificadas com mais facilidade.



<sup>1</sup> [http://www.valuebasedmanagement.net/methods\\_porter\\_value\\_chain.html](http://www.valuebasedmanagement.net/methods_porter_value_chain.html)  
[http://www.mindtools.com/pages/article/newSTR\\_66.htm](http://www.mindtools.com/pages/article/newSTR_66.htm)

## 2. Habilidades Socioemocionais

### I. A Importância das habilidades socioemocionais para o setor de TIC

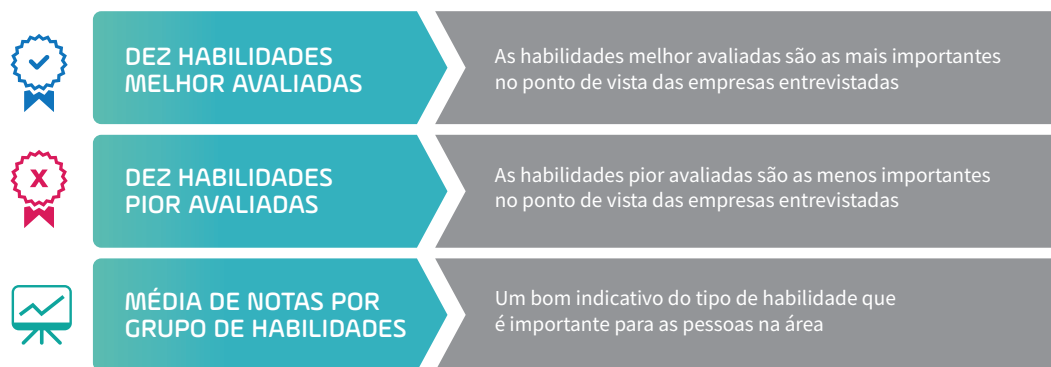
O mundo espera por jovens protagonistas que busquem resultados em seu próprio desenvolvimento e que tragam frutos para as comunidades onde convivem. Infelizmente, o ensino tradicional ainda não consegue atuar a partir de estratégias flexíveis e abrangentes que interagem com a totalidade do indivíduo e que o conecte ao mundo em que vive, fazendo-o refletir sobre seu papel.

As práticas pedagógicas precisam atuar por meio de processos de formação integral, não se restringindo apenas à transmissão de conteúdo. É necessário incentivar a mudança de cultura de compreensão da vida e da influência do indivíduo na realização dos seus sonhos de futuro.

O desenvolvimento de competências socioemocionais proporciona oportunidades de praticar melhores atitudes, adquirir novos conhecimentos, descobrir habilidades até então ocultas, aflorar valores humanos de convivência consigo e com o outro e, principalmente, controlar e equilibrar emoções em busca de alcançar objetivos.

### II. A identificação das competências socioemocionais a serem trabalhadas

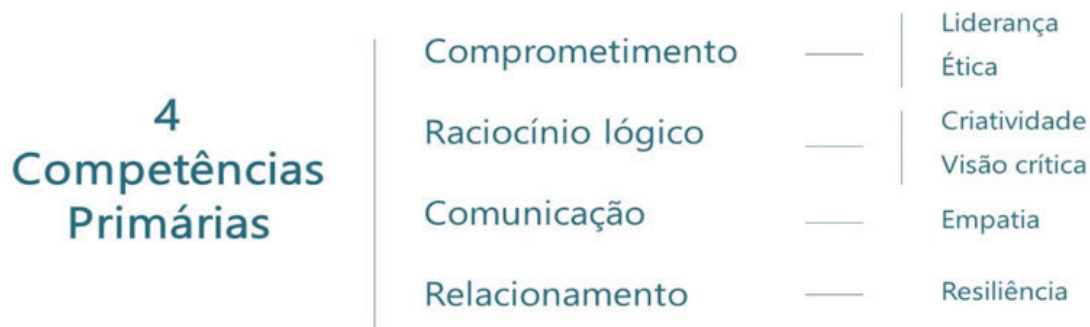
As competências foram identificadas por uma pesquisa realizada com 30 empresas de diversos portes e número de funcionários. Através de um questionário com 107 questões, foram identificadas diferentes habilidades socioemocionais classificadas em 10 grandes conjuntos. A lista de habilidades de maior relevância foi construída através do método Likert<sup>1</sup> e refinada em grupos através de afinidade das respostas.



2 [https://smartech.gatech.edu/bitstream/handle/1853/6861/kantrowitz\\_tracy\\_m\\_200505\\_phd.pdf](https://smartech.gatech.edu/bitstream/handle/1853/6861/kantrowitz_tracy_m_200505_phd.pdf)



Como resultado foram identificadas quatro habilidades socioemocionais primárias e seis derivadas, compreendidas como aquelas que merecem maior atenção e atuação com mecanismos de qualificação e capacitação a fim de elevar o nível dos profissionais nestas competências, uma vez que a educação tradicional não propicia este tipo de abordagem.



### Resultado das competências primárias<sup>3</sup>



**a. Comunicação:** comunicar-se não só com a fala e a escrita, mas também com as atitudes e ações consideradas positivas no dia a dia a partir da cultura e dos valores da empresa. Expressar-se com clareza e objetividade, adotando uma postura de naturalidade e segurança. Praticar escuta ativa e desenvolver argumentação objetiva.



**b. Relacionamento:** relacionar-se com o outro tendo a si mesmo como o centro da qualidade desta relação. Conhecer a sua responsabilidade enquanto indivíduo pela qualidade da relação com a equipe, pares e superiores.



**c. Comprometimento:** adotar postura de trabalhar em equipe ajudando as pessoas no dia a dia ou na construção de algo, de forma a compartilhar sempre o seu melhor e pensar nos objetivos gerais da organização.



**d. Raciocínio lógico:** buscar soluções ou respostas para os problemas do dia a dia através da decomposição de problemas complexos em partes menores, agilizando o resultado e facilitando a tomada de decisão. Estabelecer comparações entre as soluções propostas a partir da avaliação de critérios que envolvam custo x benefício, alinhamento às políticas, missão, visão e valores da instituição e a sua estratégia atual.

<sup>3</sup> Pesquisa realizada pela Brasscom com junto a 30 empresas de diversos portes e interpretada pela empresa DEEP/Proa.

### 3. Habilidades comportamentais utilizadas no Guia

Foram utilizados os conceitos de Ram Charan<sup>4</sup> e Seema Sanghi para identificação e classificação das habilidades comportamentais exigidas para a execução do conjunto de atividades de cada cargo. Segundo Ram Charan, o Talento Social e o Talento nos Negócios são fundamentais para um líder em qualquer etapa de sua carreira, porém o mais importante é o Talento Social, pois um líder sem fortes habilidades analíticas, por exemplo, pode acionar membros de sua equipe para fazer o trabalho analítico.



Entretanto, o conceito de habilidades comportamentais de Ram Charan é mais abstrato e filosófico. Para suportar a identificação de competências semelhantes, utilizamos o modelo de competências de Seema Sanghi, mais detalhado, porém alinhado a Ram Charan:



**Orientação Estratégica:** É a capacidade de articular visões de longo prazo com a gestão da rotina, isto é, de pensar conceitualmente e ter a visão do todo. Inclui a compreensão das capacidades, função e potenciais da área e da organização. Envolve assumir riscos calculados com base no conhecimento de questões socioeconômicas e políticas e em como estas questões impactam o direcionamento estratégico da área e da organização.



**Excelência na Execução:** Envolve trabalhar para alcançar resultados e aprimoramento pessoal e da organização. Preocupação com a execução eficaz ou superação de um padrão de excelência. Engloba também a gestão eficaz de recursos internos e externos para alcançar os objetivos da organização.



**Avaliação e Decisão:** É a capacidade de tomar decisões com base na análise de informações, diante de situações ambíguas, conflituosas ou quando há um risco associado. Envolve ter a iniciativa na velocidade necessária para fazer acontecer.

<sup>4</sup> CHARAN, Ram e outros – 2010 – Pipeline de Liderança, editora Campus



**Autoconfiança:** Crença na própria capacidade manifestada em condições desafiadoras ou de crise e confiança nas próprias decisões e pareceres, considerando o interesse público, a ética, valores e integridade organizacional. Inclui liderança, direcionamento e inspiração para os outros, tomando decisões difíceis e ações que podem não ser populares, mas que consideram os interesses da organização e de seus clientes.



**Liderança:** Intenção de assumir o papel de líder da equipe ou do grupo. A liderança envolve a comunicação de uma visão convincente e incorpora os valores da organização. Liderança da equipe é geralmente, mas nem sempre, mostrada a partir de uma posição de autoridade formal. A “equipe” aqui deve ser entendida em sentido abrangente, como qualquer grupo no qual a pessoa assume o papel de liderança, incluindo a organização como um todo.



**Impacto e Influência:** Implica na intenção de persuadir, convencer, influenciar ou impressionar os outros (indivíduos ou grupos), a fim de engajá-los e conquistar apoio para as diretrizes organizacionais. A “chave” é entender os outros, já que se baseia no desejo de ter um impacto específico ou efeito sobre as pessoas, conciliando a expectativa das pessoas com as da organização.



**Construção de Relacionamentos:** Envolve a capacidade de desenvolver contatos e relacionamentos, internos e externos à organização, a fim de facilitar os esforços de trabalho ou para obter apoio/cooperação, de modo franco. Implica na construção de relacionamentos de longo prazo ou em curso com os clientes ou partes interessadas.

Durante a etapa de análise, também foram utilizados os conceitos de Grupo Ocupacional e Descrições de Cargos, de Benedito Rodrigues Pontes e Matheus de Oliveira Silva. Tais conceitos suportaram as definições dos modelos finais das descrições de atividades e requisitos dos cargos analisados.



# DEPOIMENTOS DOS GESTORES





**Mariana Grau Jamardo**  
**Remuneração e Benefícios**  
**Recursos Humanos – Cognizant**

*“A pluralidade de olhares permite um ambiente extremamente rico e inovador. Estruturamos o Guia com o envolvimento de diversas áreas, proporcionando, assim, uma visão multidimensional. O desenvolvimento das habilidades socioemocionais descritas incentiva a troca de experiências e conhecimento entre os colaboradores, trazendo uma visão panorâmica do negócio. O profissional de tecnologia da informação e comunicação que conseguir incorporar esses múltiplos olhares em suas ideias, poderá identificar e inclusive gerar tendências de mercado, principalmente se souber vender bem e se expressar com assertividade. Os certificados de competências técnicas são fundamentais para ingressar no mercado de TI, mas não são o único diferencial para destaque. Precisamos de pessoas que se apropriem dos seus trabalhos e que liderem a própria carreira, com iniciativa e paixão pelo que fazem.”*

**Mara Carvalho Lima**  
**Analista Ocupacional**  
**FIPE – Fundação Instituto de**  
**Pesquisas Econômicas**

*“Observa-se que a tecnologia da informação e comunicação e as estratégias de negócios são inseparáveis no mundo de hoje. A velocidade de mudanças é uma característica muito forte neste setor, que exige, cada vez mais, profissionais em constante sede de aprendizado e conhecimento, com domínio sobre o negócio da empresa e alta capacidade de comunicação. Mais do que uma boa formação acadêmica, o profissional deve ter paixão por tecnologia e estar preparado para administrar as mudanças do dia a dia. Na minha opinião, o Guia de Funções veio ao encontro com as inovações e tendências do setor, descrevendo o novo perfil desses profissionais, indicando a formação acadêmica, as atividades técnicas e habilidades comportamentais desejáveis para cada função. Parabéns pela iniciativa!”*

**Vilson Ribeiro**  
**Especialista em Serviços**  
**Tecnológicos - SENAI-SP**

*“O profissional de TIC tem como missão criar soluções alinhadas à constante evolução humana. Suas atribuições estão desde a apuração de necessidades para o desenvolvimento de soluções adequadas, cuidados durante implantações de modo que os impactos sejam minimizados, até rápidas e criteriosas ações em eventuais necessidades de suportes técnico e operacional. As oportunidades na área de TIC são oferecidas nos mais diversos segmentos corporativos, com soluções criadas nos limites de desenvolvimento do profissional, que estão atrelados diretamente à sua criatividade, formação e incansável atualização tecnológica, fundamental para todos os profissionais.”*





| DIVERSIDADE  
E INCLUSÃO





## I. A importância da valorização da diversidade e da inclusão no setor de TIC

O setor de Tecnologia da Informação e Comunicação foi protagonizado por diversas pessoas que representaram marcos de diversidade, ou seja, é possível afirmar que o setor é inovador também na transformação da cultura organizacional e dos costumes, alguns exemplos:

Ada Lovelace<sup>4</sup> foi considerada a primeira pessoa a programar (reconhecida principalmente por ter escrito o primeiro algoritmo para ser processado por uma máquina), sendo percussora nesta área. Também fazem parte deste time: Grace Hopper, criadora da linguagem COBOL; Annie Easley, mulher negra, desenvolvedora de programas para a NASA; Lynn Conway, mulher transexual, funcionária da IBM nos anos 60, que desenvolveu diversos processos usados nos computadores modernos. Vale também destacar Alan Turing, homossexual britânico, importante matemático, lógico, criptoanalista e cientista da computação, influente no desenvolvimento da ciência da computação e na formalização do conceito de algoritmo, com a máquina batizada com o seu nome, Turing. Infelizmente, Alan Turing sofreu inúmeros processos de castração química, além de ser humilhado publicamente por conta da sua sexualidade, tendo antecipado sua linha do tempo ao cometer suicídio.

Para a época em que estes profissionais nasceram, eram incipientes e repressoras as discussões sobre o tema da diversidade. Apesar dos diversos exemplos que ilustram que a área de TIC foi influenciada pelos mais diversos perfis, o setor ainda se mantém conservador quando se trata do ambiente de trabalho.

Pesquisas demonstram que a valorização da diversidade e inclusão como estratégia para fomentar espaços colaborativos impulsionam a criatividade, cooperação e motivação dos funcionários. Permite-se, assim, que se construam espaços seguros para o compartilhamento de ideias e ampliam-se as possibilidades de respondermos perguntas ainda sem respostas.

Ainda a mesma pesquisa aponta que em um ambiente onde se valoriza a diversidade e inclusão há maior dedicação dos colaboradores, pois estes sabem que sua deficiência, seu gênero, ou sua sexualidade, por exemplo, não serão empecilhos para o desenvolvimento da sua carreira, tornando-os mais confiantes e proativos. Pessoas com diversas experiências, visões diferentes de mundo, crenças, valores e culturas permitem a criação de um ambiente mais livre, no qual os funcionários podem ser autênticos, gastando menos energia para manter uma personalidade artificial ou esconder alguma deficiência física ou mental, podendo direcioná-la para estabelecer relações verdadeiras e ter novas ideias e contribuições para a companhia.

Muitas empresas, mediante os desafios de implementarem e gerenciarem programas de diversidade e inclusão, acabam utilizando alternativas insuficientes e simplesmente optam por seguir as leis estabelecidas, perdendo a oportunidade de criar programas com visão mais estratégicas e diversas e que foquem na retenção dos talentos e não apenas na sua contratação.

---

<sup>4</sup> <https://canaltech.com.br/materia/curiosidades/mulheres-historicas-ada-lovelace-a-primeira-programadora-de-todos-os-tempos-71395/>

Elaborar um programa de diversidade bem estruturado na empresa, com o foco na mudança cultural a longo prazo, é um processo que demanda tempo e acompanhamento para ser bem-sucedido. Estima-se que mudanças culturais levam de três a cinco anos para serem efetivas. Mais do que seguir obrigações legais ou de responsabilidade social, o programa de diversidade amplia a vantagem competitiva para a empresa, ao trazer grande retorno de investimento quando bem implementado.

## II. Praticando valores inclusivos, fatores de sucesso:



**a. Conscientização e engajamento da alta gestão:** É o fator principal para mudança na cultura organizacional a longo prazo. O engajamento se diferencia do comprometimento, pois envolve maior proatividade da alta gestão em implementar a valorização da diversidade como fator estratégico, entendendo a sua importância e buscando formas de otimizar os processos internos para seleção, desenvolvimento e retenção de talentos diversos. Este deve ser o primeiro passo: garantir o apoio dos grandes influenciadores e decisores da companhia.



**b. Formação de Grupos de Apoio / Comitês de Diversidade & Inclusão (D&I):** Os Grupos de apoio são fundamentais para que haja maior integração entre as pessoas interessadas em participar de discussões relacionadas ao tema específico. Também permitem a distribuição de responsabilidades nos mais variados setores da empresa, sem concentrar a questão de D&I apenas em Recursos Humanos. Os grupos devem ser organizados em etapa anterior ao estabelecimento de uma política mais formal de diversidade visando o fortalecimento desta e trazendo visibilidade para o projeto.



**c. Política de D&I – incluindo indicadores de sucesso:** O estabelecimento de indicadores torna a política transparente, com metas, estratégias, métodos de avaliação e, principalmente, o acompanhamento de sua implementação. Para isso, é importante a criação de indicadores-chave como métricas para o sucesso. Quando exitoso, o programa de diversidade proporciona um ambiente mais criativo, com maior cooperação e motivação dos colaboradores. Avaliar e mensurar os resultados é fundamental para moldar o programa de acordo com as metas e objetivos estratégicos da empresa.



**d. Acessibilidade:** Ambientes acessíveis fornecem conforto e segurança para todas as pessoas. Não se trata de um benefício, mas de compreender que cada indivíduo tem uma forma única de estar e interagir com os ambientes. No caso de Pessoas com Deficiência, é importante conhecer as tecnologias assistivas e os conceitos de desenho universal. A ideia é que, com o tempo, os espaços já nasçam adaptados sem demandar reestruturação. Assim, o funcionário com deficiência terá acesso a qualquer vaga condizente à sua área de formação.



**e. Capacitação de gestores e profissionais:** Tornar o ambiente seguro e confortável para que todos possam ser autênticos, sem medo de sofrer algum tipo de discriminação ou preconceito, demanda treinamento e capacitação dos gestores e profissionais da empresa. Muitas piadas consideradas inocentes ou brincadeiras envolvendo gênero, sexualidade, deficiência, representam uma violência para determinados grupos. Deve, portanto, haver treinamento interno com os gestores para que eles saibam como agir, visando extinguir esse tipo de comportamento entre os funcionários.



**f. Aproximação a parceiros – centros de qualificação e recrutamento:** Existem diversas instituições que fazem a ponte entre o profissional e o mercado, tornando o processo de treinamento e recrutamento menos complexo no início. Alguns exemplos dessas instituições: IOS, Derdic, Specialisterne, Laramara, Talento Incluir, Dorina, AACD.



**g. Recrutamento e retenção de talentos diversos:** O engajamento da área de Recrutamento e Seleção é fundamental. Qualificar e capacitar o time interno de R&S também oferece excelentes resultados. Mais do que atrair e selecionar, é necessário focar na política de retenção dos diversos talentos, a partir de estratégias voltadas à formação de grupos que impulsionem a inovação e a criatividade na empresa.



**h. Organização de mentorias:** As mentorias visam acompanhar o desenvolvimento de talentos nas organizações. É importante entender sob a perspectiva do outro o que pode ser aprimorado, como seria o tratamento adequado e aumentar a sensibilização, enraizando a diversidade na cultura empresarial.



**i. Comunicação das ações realizadas – interna e externa:** A visibilidade é fundamental para a construção do ambiente de trabalho mais livre e humano. Divulgar os programas de diversidade e inclusão, sobretudo seus resultados, permite a expansão dos grupos de apoio e de aceitação de novos valores, assim como divulgar externamente motiva outras empresas a desenvolverem programas de diversidade, proporcionando um ambiente corporativo mais inclusivo e com maiores talentos.



## DESCRITIVOS DAS FUNÇÕES



# TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

## DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Verifica nos sistema as requisições e incidentes na fila de atendimento e analisa a prioridade conforme a urgência de cada caso
- Detecta e diagnostica pessoalmente os sintomas apresentados pelo equipamento do solicitante, verificando as condições de funcionamento das instalações físicas e do sistema, para tomar as providências necessárias de acordo com o problema apresentado
- Responde pela organização e controle de peças e equipamentos quando retirados do estoque, controlando a logística e movimentação dos mesmos
- Configura equipamentos para novos funcionários ou postos de trabalho, registrando os dados (protocolos de identificação, e-mail, perfil, impressora) no equipamento destinado ao funcionário
- Realiza constante manutenção nos equipamentos, substituindo componentes/periféricos quando necessário, visando garantir o funcionamento adequado
- Recolhe equipamentos usados (que não serão mais utilizados pelos funcionários), realiza a formatação e substituição de peças, otimizando o *hardware* (*upgrade*) com o objetivo de disponibilizar o equipamento a outro colaborador
- Estabelece comunicação oral e escrita para agilizar o trabalho, redige documentação técnica e organiza o local de trabalho

## REQUISITOS DO CARGO

### Nomenclatura de cargos similares

- Técnico de Infraestrutura
- Técnico de suporte

### Habilidades comportamentais

- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

### Nível de formação

- Técnico em TI

### Línguas estrangeiras

- Inglês iniciante

### Cursos Extracurriculares

- Sem exigências

### Certificações

- Sem exigências

## TÉCNICO DE APOIO AO USUÁRIO DE INFORMÁTICA (*HELPDESK*)

### DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Analisa a requisição ou problema apresentado, identifica a complexidade técnica, atua na solução e direciona para atendimento de acordo com nível técnico correspondente
- Atende os chamados de acordo com o nível de serviço definido
- Define os recursos necessários para a operacionalização dos atendimentos
- Registra as ações referentes às resoluções dos chamados atendidos
- Provê informações sobre os chamados em aberto



### REQUISITOS DO CARGO

#### Nomenclatura de cargos similares

- Técnico de Suporte
- Analista de *Service Desk*
- Técnico de Suporte de TI

#### Habilidades comportamentais

- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

#### Nível de formação

- Técnico em andamento em áreas relacionadas a TI

#### Línguas estrangeiras

- Inglês iniciante
- Espanhol iniciante

#### Cursos Extracurriculares

- Suporte de Sistemas Operacionais
- Suporte de *Hardware*
- Suporte de *Software*

#### Certificações

- Sem exigências

# PROGRAMADOR DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

## DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Desenvolve sistemas e aplicações, utilizando linguagem de programação, conforme especificações do projeto
- Testa programas de computador
- Modifica programas, alterando processamento, codificação e demais elementos, com o objetivo de corrigir falhas e atender alterações de sistemas para novas necessidades



## REQUISITOS DO CARGO

### Nomenclatura de cargos similares

- Desenvolvedor de Sistemas
- Programador de Computador
- Técnico em Programação de Computador
- Programador
- Analista Programador
- Especialista Programador
- Consultor Programador
- Técnico de Desenvolvimento de *Software*

### Habilidades comportamentais

- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

### Nível de formação

- Graduação em andamento em áreas relacionadas a TI

### Línguas estrangeiras

- Inglês iniciante
- Espanhol iniciante

### Cursos Extracurriculares

- Lógica e Linguagens de Programação
- ERP
- Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas

### Certificações

- Certificação na linguagem de atuação ou especialidade

# ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL

## DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Analisa logs de erros, *webservices*, balanceamento de carga, *schedule*, dentre outros
- Configura o ambiente de produção e homologa os sistemas corporativos
- Controla os chamados abertos pelos clientes até a resolução dos mesmos
- Cria e realiza manutenção de rotinas de cópias de segurança (*backup*)
- Define e realiza manutenção do controle de acesso aos recursos computacionais.
- Identifica e implementa processos/procedimentos de melhoria no atendimento
- Instala e mantém a comunicação digital (correio eletrônico, WEB, FTP, VPN, etc.)
- Instala todos os *softwares* e *hardwares* homologados no ambiente
- Presta atendimento aos usuários reduzindo o número de redirecionamentos para outros níveis
- Projeta e presta manutenção em redes de computadores
- Recepciona, armazena e entrega *hardware*



## REQUISITOS DO CARGO

### Nomenclatura de cargos similares

- Arquiteto de Soluções
- Analista de Suporte
- Analista de Suporte Técnico

### Habilidades comportamentais

- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

### Nível de formação

- Graduação Completa em áreas relacionadas a TI

### Línguas estrangeiras

- Inglês Intermediário
- Espanhol Intermediário

### Cursos Extracurriculares

- Suporte Avançado de Sistemas Operacionais
- Suporte Avançado de *Hardware*
- Suporte Avançado de *Software*
- Regras de Negócios

### Certificações

- MCSA
- MCSE



# ANALISTA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

## DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Acompanha a implantação do sistema em ambiente de produção
- Aplica princípios e normas de codificação e arquitetura na realização de soluções
- Avalia documentação de testes produzidos pela equipe de qualidade de *software*
- Define a solução a ser implementada, utilizando as boas práticas de mercado
- Desenvolve sistemas a partir da análise de informações coletadas de usuários, especificando as etapas de projeto
- Desenvolve, prepara e executa testes
- Dimensiona requisitos e funcionalidades do sistema
- Elabora conteúdo para a etapa de prototipação (projeto lógico), fornecendo perspectiva gráfica para que o entendimento das necessidades seja validado e forneça insumo para o início da etapa de codificação
- Elabora documentação de ajuda do sistema para que os usuários possam compreender todas as funcionalidades
- Especifica o processo de desenvolvimento, arquitetura, programas, cenários de testes e aplicativos
- Identifica oportunidades, implementando melhorias contínuas nos processos
- Interage com as áreas da empresa na busca de soluções para os problemas apresentados
- Mapeia e escala o grau de riscos que poderão afetar a entrega, respeitando os processos definidos
- Participa e/ou conduz as revisões de código

## REQUISITOS DO CARGO

### Nomenclatura de cargos similares

- Analista de Sistemas
- Especialista de Sistemas
- Consultor de Sistemas
- Analista de Desenvolvimento
- Analista de Desenvolvimento de *Software*

### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

### Nível de formação

- Graduação Completa em áreas relacionadas a TI

### Línguas estrangeiras

- Inglês intermediário
- Espanhol Iniciante

### Cursos Extracurriculares

- Lógica e Linguagens de Programação
- Regras de Negócio
- Conhecimento e modelagem de banco de dados
- ERP
- Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas

### Certificações

- Certificação na linguagem de atuação ou especialidade
- Certificação em Metodologia Ágil

## ANALISTA DE REDES E DE COMUNICAÇÃO DE DADOS

### DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Planeja atividades de instalação, expansão e integração de redes
- Identifica problemas com telecomunicações e presta suporte técnico ao cliente em chamados de missão crítica
- Elabora documentação técnica e desenha soluções de redes locais e entre sites
- Pesquisa e implementa novas tecnologias, analisando custos de implementação das plataformas
- Monitora uso de rede e ambiente em data center, gerenciando sistema de redundância
- Verifica a segurança da rede e transmissão de dados e testa periodicamente a vulnerabilidade da rede para possíveis ataques
- Configura regras de conexão utilizando *firewalls* e roteadores internos ou externos
- Usa ferramentas de monitoramento para identificar oportunidades de prevenção de problemas

### REQUISITOS DO CARGO

#### Nomenclatura de cargos similares

- Analista de redes
- Analista de infraestrutura
- Analista de suporte

#### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Construção de Relacionamentos

#### Nível de formação

- Graduação – Incluindo tecnólogo, em áreas relacionadas a TI

#### Línguas estrangeiras

- Inglês intermediário
- Espanhol Iniciante

#### Cursos Extracurriculares

- Administração de Redes

#### Certificações

- CCNA
- MCSA

# ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

## DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Acompanha e certifica a efetividade das rotinas de *backups*, monitorando e emitindo relatórios e comunicando os responsáveis em caso de falhas
- Analisa os incidentes de segurança para desenvolver padrões e processos de segurança da informação da empresa, a fim de protegê-la contra comportamentos hostis em seu ambiente de negócio
- Avalia e testa procedimentos e sistemas de segurança da informação, incluindo *hardware* e *software*
- Avalia riscos, fornece soluções e melhorias com vistas a *backup* e criptografia dos dados e informações
- Configura e instala recursos e sistemas computacionais, administrando o sistema operacional de rede
- Cria, mantém e atualiza as políticas de segurança da empresa conforme as exigências do negócio, regulamentos e leis aplicáveis
- Fornece suporte técnico aos usuários no uso de equipamentos e programas computacionais
- Gera indicadores referentes a incidentes técnicos ou incidentes de segurança sobre os desvios das políticas, para mensurar a análise de eficácia dos controles implementados
- Gerencia os riscos de maneira adequada de acordo com a política corporativa
- Realiza a sustentação dos ativos e serviços gerenciados pela área de segurança da informação
- Realiza análises forenses
- Realiza o controle de acessos nos ambientes corporativos
- Realiza treinamentos para garantir o conhecimento sobre as políticas e processos de segurança da informação



## REQUISITOS DO CARGO

### Nomenclatura de cargos similares

- Analista de Segurança da Informação
- Analista de Segurança da Informação ITM
- Coordenador de Segurança da Informação

### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

### Nível de formação

- Graduação Completa em áreas relacionadas a TI

### Línguas estrangeiras

- Inglês intermediário
- Espanhol iniciante

### Cursos Extracurriculares

- Sem exigências

### Certificações

- ITIL
- CCNA Security
- MCSO

## ADMINISTRADOR DE REDES

### DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Analisa processos de comunicação entre servidores e configurações de *switches*
- Configura e instala recursos e sistemas computacionais, fornecendo suporte técnico e apoio aos usuários e controlando a segurança do ambiente computacional
- Desenha soluções de redes locais e entre sites, dimensionando-as
- Implementa soluções e serviços de rede, executa testes de comunicação, identifica problemas e aplica soluções
- Planeja a expansão e integração de redes
- Planeja o processo de migração e substituição de servidores, visando garantir a disponibilidade de acesso aos serviços e amenizar possíveis impactos no negócio do cliente



### REQUISITOS DO CARGO

#### Nomenclatura de cargos similares

- Analista de Redes
- Coordenador de Sistemas TI

#### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

#### Nível de formação

- Graduação Completa em áreas relacionadas a TI

#### Línguas estrangeiras

- Inglês intermediário
- Espanhol iniciante

#### Cursos Extracurriculares

- Administração de redes
- Gestão de Serviços em TI

#### Certificações

- CCNP
- MCSE
- MCSA

# ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS

## DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Analisa a estabilidade e desempenho dos sistemas utilizados
- Analisa e propõe soluções para o atendimento de chamados dos clientes
- Apoia os desenvolvedores de produtos e/ou sistemas através do auxílio para maximizar o uso e desempenho do banco de dados
- Aplica e propõe procedimentos de recuperação dos dados em caso de desastre
- Desenvolve e valida o dicionário de dados, disponibilizando-o para os *stakeholders*
- Desenvolve estratégias de transformação de dados para *business intelligence* ou de migração de dados
- Desenvolve estudos de modelo de dados detalhados
- Desenvolve, implementa e realiza a manutenção de soluções de dados
- Garante a estabilidade, disponibilidade, padronização, performance e configuração dos bancos de dados
- Pesquisa recursos disponíveis nas ferramentas visando otimizar os bancos de dados
- Planeja, define, instala, testa e implanta novos releases do *software* de bancos de dados e seus satélites
- Produz e mantém modelos de dados lógicos e físicos para bancos de dados e projetos
- Avalia e valida requisitos de dados
- Recomenda as melhores práticas na área de banco de dados otimizando o uso do potencial das ferramentas



## REQUISITOS DO CARGO

### Nomenclatura de cargos similares

- Engenheiro de Banco de Dados
- Consultor de Banco de Dados
- Coordenador de Banco de Dados

### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

### Nível de formação

- Graduação Completa em áreas relacionadas a TI

### Línguas estrangeiras

- Inglês intermediário
- Espanhol iniciante

### Cursos Extracurriculares

- Sistemas operacionais
- Banco de Dados
- *Big Data*

### Certificações

- Sem exigências



# ENGENHEIRO DE APLICATIVOS EM COMPUTAÇÃO

## DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Define arquiteturas de *software* e solução, em alto nível, com base nos requisitos e objetivos do cliente
- Define e planeja as atividades de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* no cliente ou em projetos internos
- Define, planeja e executa atividades de engenharia de *software*: levantamento de requisitos, análise, testes, desenho de soluções, instalação de ferramentas, documentação, etc
- Negocia com o cliente a melhor solução a ser implementada, propondo continuamente melhorias

CBO 212205

## REQUISITOS DO CARGO



### Nomenclatura de cargos similares

- Arquiteto de Sistemas
- Consultor em Aplicativos
- *Expert* em Aplicativos
- Arquiteto de Soluções



### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos



### Nível de formação

- Graduação Completa em áreas relacionadas a TI



### Línguas estrangeiras

- Inglês avançado
- Espanhol intermediário



### Cursos Extracurriculares

- iOS Developer
- Android



### Certificações

- DevOps, iOS Apple, ITIL, Certificação em Metodologia Ágil

## GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Acompanha a implementação de projetos, realizando a gestão de processos, controle de custos operacionais e indicadores de desempenho
- Administra as equipes de atendimento
- Analisa relatórios diários, semanais e mensais com base nos indicadores de qualidade
- Direciona e prioriza resolução de chamados de clientes e distribuidoras regionais e globais
- Gere o relacionamento com fornecedores internos de serviços e clientes
- Gerencia as atividades da área, definindo e administrando a infraestrutura e os recursos técnicos e humanos necessários para o suporte técnico aos produtos e *softwares*
- Garante os níveis ideais de atendimento dos sistemas, de acordo com os padrões e requisitos técnicos de qualidade, custos e prazos estabelecidos
- Identifica e implementa processos/procedimentos de melhoria no atendimento
- Planeja e administra o orçamento da área sob sua responsabilidade
- Planeja, elabora e coordena projetos/programas de capacitação, objetivando formar multiplicadores
- Prioriza e negocia junto ao cliente e equipe as demandas identificadas na sua operação
- Executa serviços de diagnóstico e solução de problemas de pós-venda/implementação para assegurar que todos os produtos e serviços funcionem apropriadamente

### REQUISITOS DO CARGO

#### Nomenclatura de cargos similares

- Gerente de Suporte

#### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Liderança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

#### Nível de formação

- Pós-Graduação Completa em áreas relacionadas a TI

#### Línguas estrangeiras

- Inglês avançado
- Espanhol intermediário

#### Cursos Extracurriculares

- Administração de Redes
- Gestão de Serviços em TI
- Sistemas operacionais e banco de dados
- ERP

#### Certificações

- ITIL
- PMP
- MCSE

# GERENTE DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

## DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Gerencia *headcount*, entregas, cronogramas e custos dos projetos em curso, garantindo a adequada alocação de recursos e que metas, objetivos, prazos e orçamentos sejam executados conforme diretrizes organizacionais
- Define a solução a ser implementada, de forma a garantir a padronização no desenvolvimento e utilizando as boas práticas de mercado
- Dimensiona requisitos e funcionalidades do sistema
- Especifica o processo de desenvolvimento, arquitetura, programas, cenários de testes e aplicativos
- Garante a utilização da metodologia de desenvolvimento da empresa
- Gerencia o desempenho dos fornecedores mediante a definição do escopo (participação do fornecedor dentro do projeto), níveis de serviço e atingimento das metas planejadas
- Garante que ferramentas de conhecimento e de desenvolvimento de carreira estejam disponíveis para suportar os membros das equipes
- Fornece manutenção e suporte técnico aos aplicativos utilizados nos clientes, conforme os requisitos contratados



CBO 142510

## REQUISITOS DO CARGO

### Nomenclatura de cargos similares

- Gerente de Sistemas
- Gerente de Desenvolvimento
- Gerente de Desenvolvimento de *Software*

### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Liderança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

### Nível de formação

- Graduação e Pós-Graduação Completa em áreas relacionadas a TI

### Línguas estrangeiras

- Inglês avançado
- Espanhol intermediário

### Cursos Extracurriculares

- Gestão de Projetos
- Metodologia de Desenvolvimento Ágil
- Arquitetura de Sistemas de Informação
- ERP
- DevOps

### Certificações

- COBIT
- ITIL
- PMP
- Certificação em Metodologia Ágil

## GERENTE DE REDE

### DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Busca estratégias e tecnologias inovadoras que impulsionem direta ou indiretamente o crescimento do negócio da empresa
- Colabora com o processo de pesquisa e desenvolvimento de novas especificações de produtos, serviços e soluções
- Projeta e desenvolve novos produtos, melhorias e atualizações
- Cria planos visando manter a disponibilidade e continuidade dos serviços de infraestrutura de TI
- Estrutura plano de capacidade alinhando prazos e valores para investimento (*Capex* e *Opex*)
- Gere e mantém todo o parque de infraestrutura tecnológica da empresa em pleno funcionamento (*hardware*, *software* e telecomunicações), buscando melhorias contínuas nos processos e nas entregas, seguindo as metas de disponibilidade, continuidade e capacidade acordadas
- Gerencia a infraestrutura e a segurança da informação para clientes externos e internos
- Gerencia relacionamentos com parceiros e fornecedores terceirizados, incluindo o ajuste de expectativas sobre entregas, qualidade do produto, cronogramas e custos
- Projeta, gerencia e administra os negócios de *datacenters*
- Realiza a Liderança de suporte de forma a manter os atendimentos em cumprimento aos níveis de serviço acordados
- Reporta à direção os indicadores e *status* de cumprimento das metas
- Define, contrata e acompanha os planos anuais de desempenho, treinamento e desenvolvimento de carreira



### REQUISITOS DO CARGO

#### Nomenclatura de cargos similares

- Gerente de Infraestrutura
- Gerente de Infra-telecom

#### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Liderança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

#### Nível de formação

- Graduação e Pós-Graduação Completa em áreas relacionadas a TI

#### Línguas estrangeiras

- Inglês avançado
- Espanhol intermediário

#### Cursos Extracurriculares

- Continuidade de Negócios

#### Certificações

- ITIL
- COBIT
- MCSE
- CCNP

# GERENTE DE PROJETOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Comunica com especialistas questões relevantes para o desenvolvimento de produtos ou serviços
- Conduz e acompanha a participação da equipe, define agendas e documentos, atribui e acompanha itens de ação, gerencia a resolução de problemas, gerencia riscos, documentação e ferramentas e fornece atualizações
- Delega responsabilidades aos membros da equipe com metas definidas
- Desenvolve relatórios de controle de projeto como *status*, cronograma, mapa de riscos e controles financeiros, compartilhando-os com todos os *stakeholders*
- Estabelece e/ou aplica a metodologia de gerenciamento e controle dos projetos corporativos da empresa, objetivando a padronização e qualidade dos processos
- Executa projetos para implantação e transição de serviços de TI, em linha com o escopo definido e com a gestão do portfólio de entregas, atendendo prazos, critérios de qualidade e perfil técnico das equipes
- Garante a entrega dos projetos dentro de custos, prazos e qualidade contratados
- Estrutura as equipes de acordo com os perfis dos profissionais e as necessidades dos projetos, realizando o correto equilíbrio entre competências e custo

## REQUISITOS DO CARGO

### Nomenclatura de cargos similares

- Gerente de Programas
- Gerente de Projetos ITM

### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Liderança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

### Nível de formação

- Pós-Graduação Completa em áreas relacionadas a Administração e TI

### Línguas estrangeiras

- Inglês avançado
- Espanhol intermediário

### Cursos Extracurriculares

- PMO
- Metodologia de Desenvolvimento Ágil

### Certificações

- ITIL
- PMP
- Certificação em Metodologia Ágil



## DIRETOR DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

### DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

- Lidera iniciativas de melhorias de processo para otimizar operações
- Propõe a utilização de novas tecnologias nos processos e serviços ofertados aos clientes (inovação)
- Elabora o orçamento da área de acordo com as expectativas de receita, custos e margem definidos pela companhia
- Monitora indicadores de produtividade, rentabilidade e custos, de acordo com o sistema ou filosofia de gestão adotados pela companhia
- Participa de reuniões de diretoria, para fornecer informações sobre a execução dos negócios da área de operações sob sua responsabilidade
- Acompanha em conjunto com a área comercial a manutenção do *pipeline* de clientes
- Estabelece relação de parceria e confiança com as diretorias comerciais para realização do planejamento operacional e estratégico estabelecido
- Gerencia relacionamentos com parceiros externos da organização, para fomentar a realização de novos negócios e parcerias estratégicas
- Define e/ou valida o orçamento dos projetos
- Aplica as políticas de recrutamento e seleção, remuneração, avaliação e desenvolvimento da organização que faz parte, para motivar e desenvolver sua equipe
- Controla indicadores de performance de sua equipe
- Monitora a qualidade e a rentabilidade do serviço entregue aos clientes
- Visita frequentemente os principais clientes da carteira, com o objetivo de estabelecer uma relação de confiança e apresentar novas soluções
- Aproxima as áreas operacionais e comerciais para efetivar a comercialização de novas linhas de produtos ou serviços
- Gerencia a implantação, entrega e suporte dos projetos comercializados pelas unidades de negócio
- Estabelece e gere programas para monitorar a qualidade dos serviços prestados
- Lidera equipes de projetos mais amplas, que envolvem não só os subordinados diretos, mas também clientes e terceiros



### REQUISITOS DO CARGO

#### Nomenclatura de cargos similares

- Diretor de Serviços Gerais
- Diretor de Contas
- Diretor de Engenharia
- Diretor de Operações
- Diretor de Operações de ITM
- Diretor de Serviços

#### Habilidades comportamentais

- Orientação Estratégica
- Avaliação e Decisão
- Excelência na Execução
- Autoconfiança
- Liderança
- Impacto e Influência
- Construção de Relacionamentos

#### Nível de formação

- Pós-Graduação Completa em Administração e áreas relacionadas

#### Línguas estrangeiras

- Inglês avançado
- Espanhol intermediário

#### Certificações

- ITIL, PMP

COMO ESTE  
GUIA FOI FEITO



## I. Trajetória Metodológica

A elaboração deste Guia exigiu que algumas etapas de levantamento e análise de informações fossem realizadas para que se pudesse elaborar as versões finais das descrições.

Inicialmente, as empresas participantes do GTT Capital Humano foram convidadas a responder um questionário contendo as principais informações das funções pesquisadas. Este processo de trabalho compreendeu as seguintes etapas:

### Criação de base de informação

- Encaminhamento de questionário inicial às empresas do GTT Capital Humano;
- Consolidação dos questionários enviados pelas empresas respondentes;
- Criação de categorias de informação: Descrição da Função, Nomenclaturas de cargos semelhantes, Nível de formação, Cursos Extracurriculares, Certificações, Línguas Estrangeiras e Habilidades Comportamentais.

### Análise de Conteúdo

- Organização e mensuração da informação conforme análise de conteúdo, suportada pelos conceitos de Grupos Ocupacionais, Cadeia de Valor (para análise das funções) e Competências de Liderança (para as habilidades comportamentais).

### Análises Complementares

- Análise de frequência para as categorias: Nível de formação, Cursos Extracurriculares, Certificações, Línguas Estrangeiras e nomenclaturas de cargos similares.

### Validação das análises realizadas

- Apresentação e discussão das informações compiladas;
- Realização de levantamentos complementares e confirmações dos dados obtidos;
- Compilação dos levantamentos complementares, apresentação e discussão das informações obtidas;
- Revisão final em conjunto com as empresas associadas e a equipe executiva da Brasscom nas reuniões do GTT Capital Humano.

Vale destacar que, durante o processo de elaboração deste Guia, algumas premissas foram adotadas, pois os profissionais participantes puderam contribuir com sua visão de mercado sobre tenses específicos:

- Tempo de experiência não foi considerado na análise, por se entender que, nos dias de hoje, o avanço na carreira depende mais da vontade e entrega dos profissionais do que de normas corporativas que definam o tempo de experiência necessário para cada função;
- Utilização de nomenclatura consolidada para cursos relacionados a TI e Gestão (Administração, Economia, Contabilidade, dentre outros), devido a diversidade de nomenclaturas e cursos que dificultam a padronização desta categoria de informações;

- Foi utilizado o conceito de cargo amplo. Desta forma, não foram considerados os níveis de cargo (Júnior, Pleno, Sênior e Especialista), pois nem todas as empresas seguem o mesmo modelo de plano de carreira. Desta forma, as posições descritas neste Guia refletem o nível máximo de senioridade exigido pelo cargo;
- A faixa salarial das funções não foi considerada nesta publicação, pois delimitou-se o foco deste trabalho na identificação do conjunto de atividades, conhecimentos, habilidades e níveis de formação para as funções pesquisadas.

## II. Alterações no escopo de análise:

Na primeira versão do Guia de Funções as seguintes CBOs (Classificação Brasileira de Ocupações) faziam parte do escopo de análise do Guia de Funções:

- 123605 - Diretor de Serviços de Informática
- 142505 - Gerente de Rede
- 142510 - Gerente de Desenvolvimento de Sistemas
- 142520 - Gerente de Projetos de Tecnologia da Informação
- 142530 - Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação
- 212205 - Engenheiro de Aplicativos em Computação
- 212305 - Administrador de Banco de Dados
- 212310 - Administrador de Redes
- 212320 - Administrador em Segurança da Informação
- 212405 - Analista de Desenvolvimento de Sistemas
- 212420 - Analista de Suporte Computacional
- 317110 - Programador de Sistemas de Informação
- 317210 - Técnico de Apoio ao Usuário de Informática (Helpdesk)

Nesta segunda edição do Guia, foram adicionadas as seguintes funções:

- 212410 - Analista de Redes e de Comunicação de Dados
- 313220 - Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática



# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Charam, Ram. O Líder Criador de Líderes. Rio de Janeiro: Elsevier: 2008. 10ª reimpressão.
- Pontes, Benedito Rodrigues. Administração de cargos e salários: carreira e remuneração. 15 ed. São Paulo: LTr, 2011.
- Porter, Michael Eugene. Vantagem competitiva. Rio de Janeiro: Campus, 1990.
- Sanghi, Seema. The handbook of competency mapping: understanding, designing and implementing competency models in organizations. 2nd ed. New Delhi: 2007.
- Silva, Mateus de Oliveira. Sistemas modernos de remuneração. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005
- <https://canaltech.com.br/materia/curiosidades/mulheres-historicas-ada-lovelace-a-primeira-programadora-de-todos-os-tempos-71395/>
- <http://ai.eecs.umich.edu/people/conway/LynnsStory.html>
- <http://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/why-diversity-matters>
- <http://super.abril.com.br/historia/alan-turing/>
- <https://canaltech.com.br/materia/personalidades/mulheres-historicas-conheca-a-historia-de-grace-hopper-a-vovo-do-cobol-72559/>
- [https://smartech.gatech.edu/bitstream/handle/1853/6861/kantrowitz\\_tracy\\_m\\_200505\\_phd.pdf](https://smartech.gatech.edu/bitstream/handle/1853/6861/kantrowitz_tracy_m_200505_phd.pdf)

## SOBRE A BRASSCOM

A Brasscom, Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação, exerce papel de articulação entre os setores público e privado nas esferas federal, estadual e municipal, discutindo temas estratégicos, como relações laborais, tributação, marcos legais estruturantes para o setor de TIC, governo digital, entre outros.

Representando 42 empresas e 16 instituições, a Brasscom promove o setor de TIC de forma propositiva, propagando novas tendências e inovações, a exemplo de Internet das Coisas, Mobilidade, Segurança e Privacidade de Dados. Atua para intensificar as relações com o mercado de forma a contribuir para o aumento da competitividade do setor, incentivando a transformação digital do Brasil.

Saiba mais sobre a Brasscom no site:

[www.brasscom.org.br](http://www.brasscom.org.br)



Brasscom

Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação

[www.brasscom.org.br](http://www.brasscom.org.br)