

Grupo de Serviço	Serviço	Ação	Sector / Equipe
Central de Serviços de TIC	Atendimento ao Usuário	Recebimento e classificação de chamados	Técnico de Suporte / Supervisor de Suporte
		Diagnóstico de 1º e 2º nível (hardware, software e rede)	
		Escalonamento para equipe especializada	
		Atualização de base de conhecimento e feedback aos usuários	
	Gestão de Catálogo e SLA	Manutenção e revisão periódica do catálogo de serviços	Gerente de Infraestrutura TIC
		Parametrização de indicadores de níveis de serviço (NMSE)	
		Relatórios de desempenho vs. metas	
		Proposição de melhorias de processo	
Governança de Serviços de TIC	Gestão de Incidentes e Problemas	Coordenação de reuniões de análise de causa raiz	Gerente de Infraestrutura TIC / Supervisor de Suporte
		Controle de métricas de incidentes críticos	
		Definição de planos de ação e procedimentos preventivos	
	Relatórios Gerenciais e Compliance	Geração de relatórios de performance (tempo médio de atendimento, taxa de resolatividade)	Gerente de Infraestrutura TIC
		Auditoria de cumprimento de políticas de TIC	
		Revisão de compliance com normas (ISO 20000, ISO 27001, ITIL)	
Infraestrutura de Rede	Provisionamento de Equipamentos de Comunicação	Instalação e configuração de switches, roteadores e access points	Administrador de Infraestrutura de Rede
		Criação de VLANs, trunking e VPN site-to-site	
		Testes de conectividade e QoS	
		Entrega de documentação técnica e planta de rede atualizada	
	Monitoramento e Troubleshooting	Análise de performance e alarmes	
		Correção de anomalias de roteamento e saturação de links	
		Relatório de tendências de tráfego e utilização	
Infraestrutura Middleware	Instalação e Sustentação de Servidores de Aplicação	Provisionamento de servidores e clusters middleware	Administrador de Infraestrutura Middleware
		Deploy de aplicações e microserviços	
		Configuração de balanceadores e failover	
		Documentação de scripts de automação	
	Atualizações, Patches e Tunings	Planejamento e aplicação de patches de segurança e versão	
		Ajuste de parâmetros de VMs e pools de conexão	
		Teste em ambiente de homologação	
		Relatório de impacto e rollback procedures	
Sistemas Operacionais & Segurança	Administração de Servidores Windows/Linux	Instalação, configuração e hardening de SO	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação
		Gestão de usuários, permissões e autenticação centralizada	
		Monitoramento de integridade e performance	
		Gestão de backups locais e remotos	
	Gestão de Segurança da Informação	Implantação de políticas de firewall, IDS/IPS	
		Análise de vulnerabilidades e pentests periódicos	
		Resposta a incidentes de segurança (SIEM)	
		Relatório de conformidade e plano de mitigação	
		Criação de schemas, usuários e roles	

Banco de Dados (SGBDs)	Administração e Tuning de Bancos	Monitoramento de performance (AWR, DMVs)	Administrador de Banco de Dados (DBA)
		Implementação de índices e particionamento	
		Execução de planos de manutenção (stats, rebuild, purges)	
	Backup, Restore e Alta Disponibilidade	Definição e execução de estratégias de backup (full, incremental)	
		Testes de restore e DR drills	
		Configuração de replicação (Data Guard, log shipping)	
		Relatórios de janelas de backup e tempo de recuperação	
Dados e Analytics	Engenharia de Dados	Definição de catálogo de dados e metadados	Engenheiro de Dados
		Projeto de data lakes e data warehouses	
		Otimização de performance de consultas	
		Governança de qualidade de dados	
		Inteligência Artificial (IA) e Automação Robótica de Processos (RPA)	
		Modelagem de pipelines batch e streaming (ETL)	
	BI & Visualização	Design e implementação de dashboards	Analista de BI
		Desenvolvimento de relatórios gerenciais e KPIs	
		Treinamento de usuários-chave	
		Row-Level Security para restrição de dados por usuários e cargos	
		Manutenção de modelos semânticos e cubos OLAP	
Gestão de Infraestrutura de TIC	Planejamento e Capacidade	Mapeamento de ativos e ciclo de vida de hardware/software	Gerente de Infraestrutura TIC
		Projeção de capacidade (CPU, RAM, Storage, Rede)	
		Orçamento de upgrades e substituições	
		Relatório de SLA vs. capacity planning	
	Supervisão Operacional	Coordenação e escalonamento da equipe de suporte técnico	Supervisor de Suporte
		Gestão de crises e comunicados de incidente	
		Atestação de ordens de serviço (OS)	
		Relatórios executivos para a gerência	