

ID	Equipe Especializada	Atribuições Principais	Perfis Profissionais
1 / 2	Atendimento ao Usuário	Atendimento remoto e presencial	Técnico de Suporte / Supervisor de Suporte
		Diagnóstico avançado de hardware, software e conectividade	
		Registro e monitoramento de chamados via ferramenta ITSM	
		Atualização de base de conhecimento e feedback formal ao usuário	
3	Sustentação e Suporte à Rede de Computadores	Provisionamento e patch de switches/roteadores/Access Points	Administrador de Infraestrutura de Rede
		Configuração de VLANs, VPNs e segmentação de tráfego	
		Monitoramento proativo de performance (availability, latency, packet loss)	
		Correção de falhas e ajustes de QoS	
		Inventário e documentação de rede	
4	Sustentação e Suporte à Segurança da Informação / Sustentação e Serviços Técnicos de cibersegurança	Implantação e gestão de firewalls, IDS/IPS e WAF	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação
		Análise contínua de vulnerabilidades e aplicação de correções	
		Resposta a incidentes e investigação forense	
		Gestão de políticas de acesso e compliance regulatório (LGPD, ISO 27001)	
		Treinamentos internos de conscientização de segurança	
5	Sustentação e Suporte aos ambientes e serviços de Nuvem / Sustentação e Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação / Operação, e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Provisionamento de servidores middleware, containers e serviços em nuvem (IaaS/PaaS)	Administrador de Infraestrutura Middleware
		Deploy e rollback de aplicações críticas	
		Configuração de orquestração (Kubernetes, Docker Swarm)	
		Automação de rotinas operacionais e monitoramento via scripts/Ansible/Terraform	
		Documentação de arquiteturas e runbooks	
6	Sustentação e Suporte Administração Banco de Dados de Bancos de Dados (SGBDs)	Criação de instâncias e user management	Administrador de Banco de Dados (DBA)
		Otimização de queries e tuning de parâmetros de SGBD	
		Implementação de backup/restore e cenários de alta disponibilidade	
		Monitoramento de saúde do banco e ajustes de storage	
		Auditoria de acesso e políticas de segurança de dados	
7	Administração e suporte a Governança de Dados – BI	Definição de requisitos de relatórios e KPIs com áreas de negócio	Analista de BI
		Construção de relatórios analíticos e dashboards dinâmicos	
		Otimização de queries para performance de visualização	
		Treinamento e suporte a usuários finais em ferramentas de BI	
		Row-Level Security para restrição de dados por usuários e cargos	
		Manutenção de modelos semânticos	

8	Administração e suporte a Governança de Dados – Engenharia de Dados	Modelagem de data warehouse e data lakehouse	Engenheiro de Dados
		Definição de política de dados (metadata, lineage)	
		Construção de pipelines de ingestão e transformação escaláveis	
		Monitoramento e tuning de throughput de ingestão	
		Design de pipelines de ETL (batch/real-time)	
		Inteligência Artificial (IA) e Automação Robótica de Processos (RPA)	
		Adoção de padrões de arquitetura e frameworks de dados	
9	Gestão de Infraestrutura de TIC	Planejamento estratégico de TIC	Gerente de Infraestrutura TIC / Supervisor de Suporte
		Gestão de equipes	
		Atestação e validação de Ordens de Serviço (OS)	
		Elaboração de relatórios executivos e reuniões de steering committee	
		Gestão e avaliação de desempenho de colaboradores	