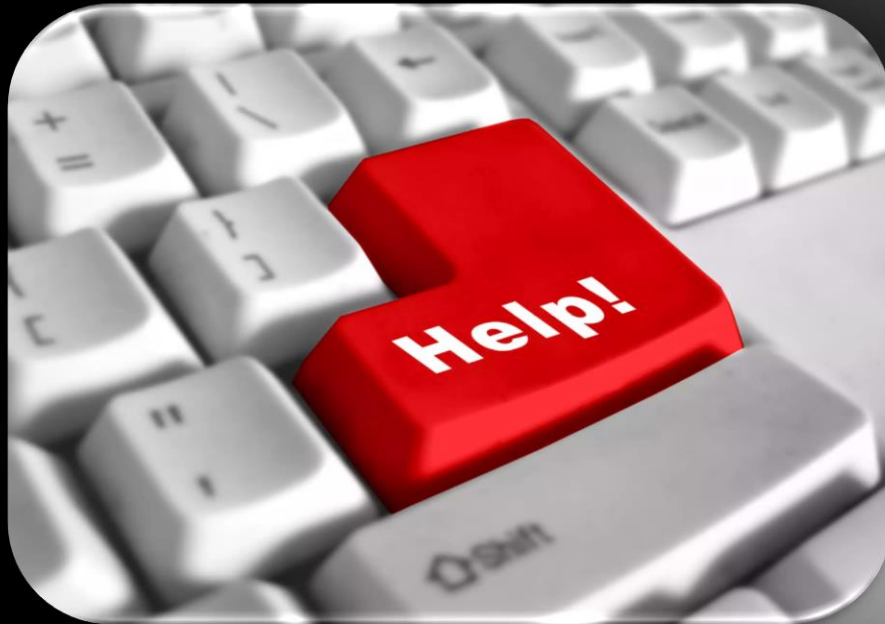


Analista de Suporte



Rafael Oliva Alves
Jonatas Alex Teixeira
Lucas Mouta Caldas

Introdução

Cuida da manutenção da estrutura física de computadores, da estrutura de Rede de área local de computadores e de sistemas operacionais. É também um gestor de pessoas e relacionamentos.

Funções básicas:

Elaborar, desenvolver e manter em pleno funcionamento projetos para redes de computadores locais e de longa distância. Esses projetos podem ser tanto lógicos, configurando sistemas computacionais e definindo soluções de conectividade, quanto físicos, criando estruturas para gerenciar redes de computadores.

Funções

- Projetar e prestar manutenção em redes de computadores
- Responsável pela segurança dos recursos da rede (dados e serviços)
- Instalar e manter os diversos Sistemas Operacionais
- Instalar e manter a comunicação digital (correio eletrônico, WEB, FTP,VPN, etc.)
- Fornecer suporte aos usuários da empresa ou organização



Formações

A profissão de Analista de Suporte tem tido uma demanda muito grande pelo mercado de trabalho nos últimos anos. Esse profissional deve ser altamente capacitado nas ferramentas usadas no mercado, geralmente tem curso superior e alguma certificação na área de suporte em um sistema operacional popular.

Para quem deseja se especializar na área deve procurar por cursos a nível técnico é superior

Certificações

A Certificação é a prova de que o profissional possui os conhecimentos necessários para exercer as funções de tecnologia dentro da empresa.

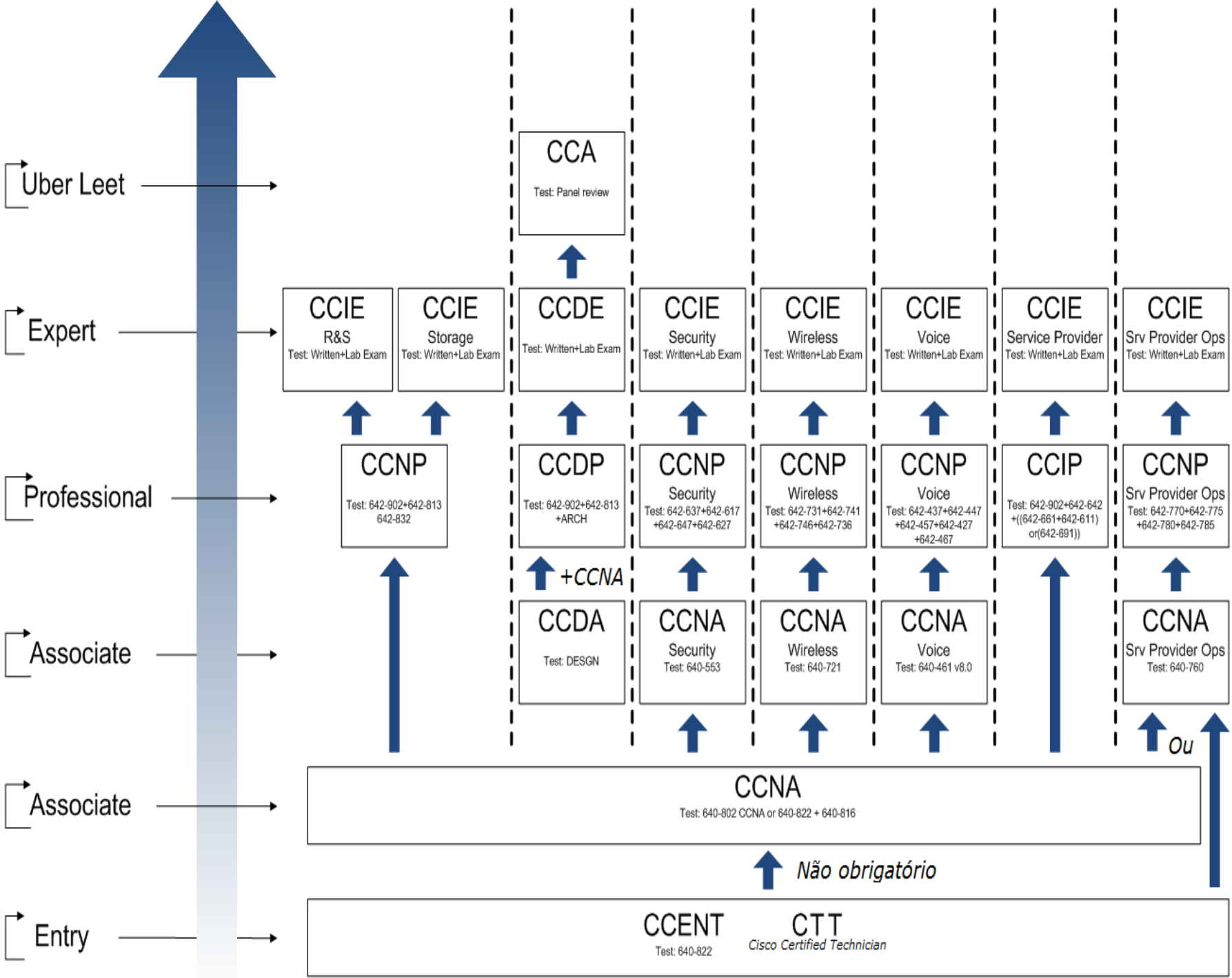
Existem diversos fabricantes de softwares e equipamentos que oferecem certificação no setor de TI, como:

- Microsoft – Certificação nos produtos que desenvolve.
- LPI – Certificação Linux.
- CompTia – Certificação Internacional em Hardware, Redes e sistemas.
- CISCO – Certificação do fabricante de Roteadores e outros produtos.

CISCO

Existem quatro principais níveis de certificação da CISCO:

- CCENT - Cisco Certified Entry Networking Technician (Iniciante)
- CCNA - Cisco Certified Network Associate (Associado)
- CCNP - Cisco Certified Network Professional (Professional)
- CCIE - Cisco Certified Internetwork Expert (Especialista)



Níveis

- CCENT - Valida a capacidade de instalar, operar e solucionar problemas de uma rede pequena e para pequenas empresas, incluindo a segurança da rede básica. Com ela um profissional já pode entrar em cargos de suporte de nível de entrada
- CCNA - Proporciona os conhecimentos e aptidões necessários na área de Roteamento e Switching. Todos os participantes ficarão aptos a configurar equipamentos Cisco, com regras de Segurança básica em pequenas redes tais como ACL; Nat; acessos WAN (Frame Relay), e ainda toda a componente IP. O CCENT não é obrigatório nesta certificação
- CCNP - Cisco Certified Network Professional A certificação Cisco Certified Network Professional valida o conhecimento e habilidade necessária para instalar, configurar e fazer troubleshooting em redes complexas com 100 a 500 dispositivos. Tem como requisito o CCNP
- CCIE - certifica as habilidades necessárias de engenheiros de rede a nível de peritos para planejar, operar e solucionar problemas complexos, convergiram infra-estrutura de rede.

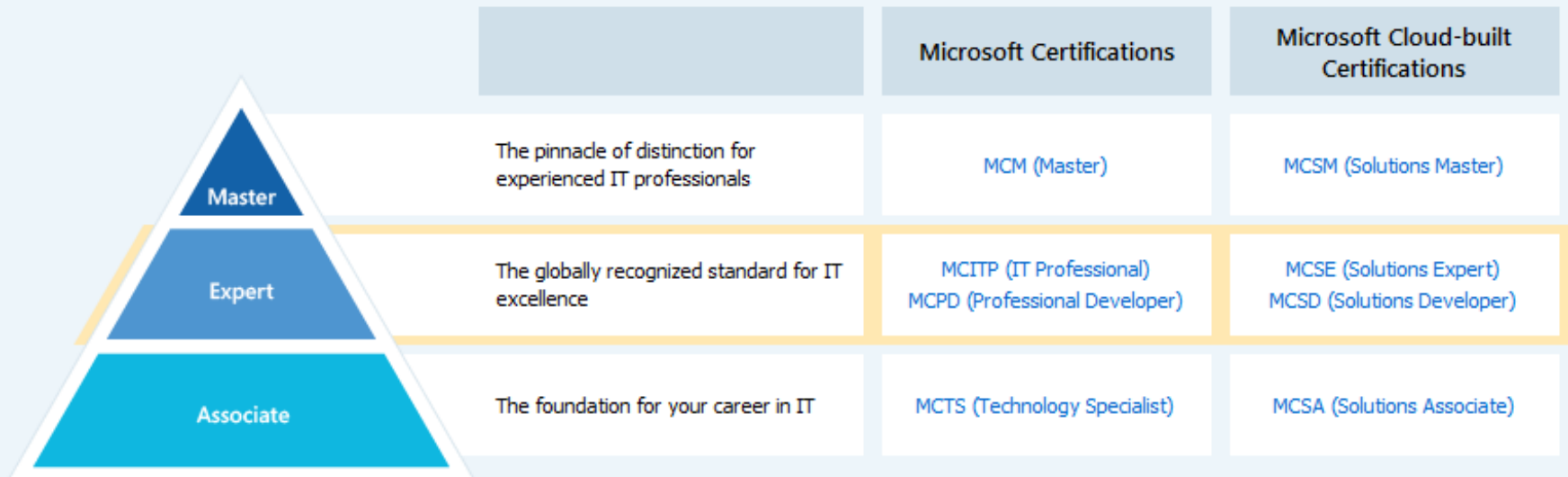
Microsoft

Ao avaliar novos candidatos ou a competência dos funcionários existentes, os empregadores reconhecem o valor de uma Certificação Microsoft. Essas certificações proporcionam o reconhecimento que você precisa para se destacar em sua carreira e servem para os empregadores como prova de suas habilidades.

Existem certificações para a maioria das tecnologias Microsoft e dos níveis de habilidade, de funcionários corporativos a profissionais de TI, desenvolvedores, instrutores de tecnologia e arquitetos de sistemas. A certificação e a preparação que ela exige proporcionam habilidades relevantes e atualizadas que não só contribuem para uma maior realização profissional, mas também oferecem benefícios valiosos para MCPs (Microsoft Certified Professionals - Profissionais Certificados pela Microsoft), incluindo o acesso ao site para membros do programa MCP e uma ampla rede internacional de profissionais certificados.

As principais certificações são:

- MTA: Microsoft Technology Associate
- MCSA: Microsoft Certified Solution Associate
- MCSE: Microsoft Certified Solution Expert
- MCSD: Microsoft Certified Solutions Developer
- MCSM: Microsoft Certified Solutions Master



Certificações

- MTA (Microsoft Technology Associate)
É a porta de entrada para iniciantes em TI. O MTA é uma certificação reconhecida na indústria para os que buscam uma carreira em infraestrutura de TI, design de banco de dados ou desenvolvimento de softwares utilizando tecnologias Microsoft.
- MCSA (Microsoft Certified Solution Associate)
A credencial Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) valida sua capacidade de gerenciar e resolver problemas em ambientes de rede no sistema operacional Windows.
- MCSE (Microsoft Certified Solution Expert)
Mostra a clientes e empregadores que você pode projetar, implementar e administrar infraestruturas para soluções corporativas baseadas no Microsoft Windows Server 2012 e em outras plataformas de servidor do Windows.

Certificações

- MCSD (Microsoft Certified Solution Developer)
Esta Certificação (For Microsoft .NET) prova sua capacidade de projetar e desenvolver soluções corporativas usando o Microsoft .NET Framework 4.0 e o .NET Framework 4.5, bem como as ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft.
- MCSM (Microsoft Certified Solutions Master)
Esta Certificação oferece um exclusivo treinamento avançado em tecnologia de servidores da Microsoft. Completando este programa, você estará validando suas habilidades como especialista em tecnologia que implementa soluções nos negócios mais complexos de uma empresa. É o certificado que seleciona o melhor dos profissionais, cerca de 1% dos profissionais de TI.

Linux

A certificação LPI é composta de 3 níveis:

Certificação LPIC - 1 (Nível I) - Administrador Linux (Nível Júnior) O profissional exerce a função de operar o sistema operacional Linux com linhas de comando, executar tarefas de manutenção, como ajuda a usuários externos, adicionar usuários, gerenciamento de arquivos e processos, shutdown e reboot, instalação e configuração de workstations e redes LAN.

Provas: LPI 101 e LPI 102

LPI 101	LPI 102
<ul style="list-style-type: none">• Arquitetura de sistema• Instalação do Linux e administração de pacotes• Comandos GNU e Unix• Dispositivos, sistemas de arquivos Linux e hierarquia padrão de sistema de arquivos - FHS	<ul style="list-style-type: none">• Shells, scripts e administração de dados• Interfaces de usuário e desktops• Tarefas administrativas• Serviços essenciais do sistema• Fundamentos de rede• Segurança

Linux

Certificação LPIC - 2 (Nível II) - Administrador Linux (Nível Pleno) O profissional exerce a função de planejar, implementar e realizar manutenção de redes heterogêneas seguras e consistentes, garantindo a interoperabilidade dos sistemas. Configuração de servidor LAN Samba, Firewall, Proxy, Mail, além de servidores Web e FTP.

Provas: LPI 201 e LPI 202

LPI 201	LPI 302
<ul style="list-style-type: none">• Kernel Linux• Inicialização do Sistema• Sistema de Arquivos e Dispositivos• Administração avançada de dispositivos de armazenamento• Configuração de Rede• Manutenção do sistema• DNS – Domain Name Server	<ul style="list-style-type: none">• Serviços Web• Compartilhamento de arquivos• Administração de clientes de rede• Serviços de email• Segurança do sistema• Resolução de problemas

Linux

Certificação LPIC - 3 (Nível III) - Administrador Linux (Nível Sênior) A prova LPI 301 qualifica o profissional como "Core". E as provas de LPI 302 a LPI 306 o certificam como especialista. Para obter o LPIC - 3, o aluno não precisa passar nas duas provas. Passando na LPI 301 ele certifica-se como nível 3 e, nas demais provas, como especialista. Provas: LPI 301, LPI 302, LPI303 E LPI304

LPI 301	LPI 303
<ul style="list-style-type: none">• Conceitos, Arquitetura e Desenho• Instalação e Desenvolvimento• configuração• uso• Integração e Migração• Planejamento de capacidade	<ul style="list-style-type: none">• Criptografia• Controle De Acesso• Segurança de Aplicações• operações de Segurança• Segurança de Rede
LPI 302	LPI 304
<ul style="list-style-type: none">• Conceitos, Arquitetura e Desenho• Instalação e Desenvolvimento• configuração• Usuário e Grupo de Gestão• Trabalhando com CIFS, NetBIOS, e Active Directory• Segurança e Desempenho	<ul style="list-style-type: none">• Virtualização• O balanceamento de carga• Gerenciamento de Cluster• Storage Cluster

Salários e mercado de trabalho

<u>CARGO</u>	<u>SALÁRIO</u>		
	Júnior	Pleno	Sênior
Analista de suporte Linux	1.700,00	4.500,00	7.500,00
Analista de suporte Mainframe	3.000,00	4.200,00	6.000,00
Analista de suporte ERP	2.000,00	3.000,00	4.000,00
Analista de suporte Notes	1.800,00	2.800,00	3.700,00
Analista de suporte Unix	2.500,00	3.200,00	4.500,00
Analista de suporte técnico	4.208,00	4.505,00	5.056,00
Analista de suporte Redes	2.100,00	3.000,00	4.500,00