# Analista de Suporte-2021-1

Prazo para atualização das informações: 29/04

Índice [[ocultar](http://www.sourceinnovation.com.br/wiki/Analista_de_Suporte-2021-1#)]

* [1 Evolução na profissão](http://www.sourceinnovation.com.br/wiki/Analista_de_Suporte-2021-1#Evolu.C3.A7.C3.A3o_na_profiss.C3.A3o)
* [2 Descrição da atividade atual](http://www.sourceinnovation.com.br/wiki/Analista_de_Suporte-2021-1#Descri.C3.A7.C3.A3o_da_atividade_atual)
* [3 Requisitos mínimos para exercer a profissão](http://www.sourceinnovation.com.br/wiki/Analista_de_Suporte-2021-1#Requisitos_m.C3.ADnimos_para_exercer_a_profiss.C3.A3o)
* [4 Ferramentas usadas no dia-a-dia](http://www.sourceinnovation.com.br/wiki/Analista_de_Suporte-2021-1#Ferramentas_usadas_no_dia-a-dia)
* [5 Tecnologias envolvidas](http://www.sourceinnovation.com.br/wiki/Analista_de_Suporte-2021-1#Tecnologias_envolvidas)
* [6 Ética profissional](http://www.sourceinnovation.com.br/wiki/Analista_de_Suporte-2021-1#.C3.89tica_profissional)
* [7 Upload da apresentação](http://www.sourceinnovation.com.br/wiki/Analista_de_Suporte-2021-1#Upload_da_apresenta.C3.A7.C3.A3o)
* [8 Dúvidas](http://www.sourceinnovation.com.br/wiki/Analista_de_Suporte-2021-1#D.C3.BAvidas)

# Evolução na profissão[[editar](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&veaction=edit&vesection=1) | [editar código-fonte](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&action=edit&section=1)]

* Como foi a evolução (acadêmica e profissional) até chegar na sua posição atual?
* Quais foram as principais formações (certificação, especialização, curso, etc) extra-curriculares?

Elaine Pricinocci é formada em Estatística, com foco a computação, pela Unicamp. Fez diversos cursos de programação e após se formar foi ser estagiária em uma empresa em Campinas e depois passou a ser efetiva em um grande banco nacional em São Paulo, trabalhando na área de suporte a software. Fez cursos dos softwares com os quais ela trabalha para ter grande conhecimento sobre o produto, além de realizar cursos de atendimento ao público e de ferramentas com quais elas utilizava para atendimento dos chamados de suporte.

Além disso, Elaine tem um MBA em Gestão de TI pela FGV e fez diversos cursos, também na FGV, de software de controle de projetos.

Ela também conta com um certificado em ITIL e realizou cursos de ferramentas de apoio como powerpoint e exel.

# Descrição da atividade atual[[editar](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&veaction=edit&vesection=2) | [editar código-fonte](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&action=edit&section=2)]

* O que efetivamente faz o profissional na sua condição?
* O que entrega como resultado?

Um cliente abre um chamado com um problema, especificando a sua urgência, e esse chamado chega para o analista daquela área que esteja livre e ele tem um tempo estimado para buscar formas efetivas de resolve-lo. O analista, geralmente tenta replicar o problema ou, as vezes, é necessário entrar na maquina do cliente para conseguir resolver.

Muitas vezes, o analista, não atende o consumidor final, mas sim, o que são chamados de key users (usuários centralizadores dentro de uma espresa ou de uma área, os quais abrem os chamados para os analistas).

O objetivo é sempre oferecer uma solução definitiva, entretanto, muitas vezes, o problema requer uma solução paliativa, pois as vezes é um problema de produto, o que requer um novo chamado para a empresa dona do produto.

Há uma certa hierarquia de analistas:

- Gerente do suporte

-- Lideres – tem um para cada área (para cada “problema”). Ex: folha de pagamento

--- Grupos – cada um lida com uma parte dentro dessa área. Ex: Dentro da área de folha de pagamento temos: grupo que cuida da parametrização, outro cuida dos relatórios, outro cuida do cálculo da folha.

Dentro dos grupo há:

Analista Sênior – pega chamados de graus de dificuldades mais altos

Analista Pleno – pega chamados com gruas de dificuldades medios

Analista Junior – dúvidas chegam para o junor, pois ele vai ter mais tempo de pesquisar e olhar manuais

Caso nenhum desses consigam resolver, chama-se os Analistas de Suporte de Segundo Nivel, eles geralmente participaram efetivamente do desenvolvimento do software, no qual esta tendo o problema.

# Requisitos mínimos para exercer a profissão[[editar](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&veaction=edit&vesection=3) | [editar código-fonte](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&action=edit&section=3)]

* Cite alguns soft skills necessários para quem tem intenção de seguir essa carreira?
* Sugira alguns hard skills.

Esse profissional de suporte tem que ter alguns skills, primeiro ser uma pessoa flexível e com paciência, isto é, soft skills, e além do mais, ser uma pessoa um tanto que “curiosa”, ou seja, fazer as perguntas corretas afim de entender de fato, o que é?! Ou, qual é?! É esse problema do usuário, de fato.

Por outro lado, um analista de suporte tem que ter o hard skills, neste cenário é, o conhecimento sobre o produto, que na prática isso envolve muito estudos, e sempre atualizações. Já que durante o ano, o software sofre diversas atualizações, e várias versão. Então esse software possui roadmap, que neste contexto significa: Suas várias melhorias ou, mesmo correções que são apresentadas para o produto; que durante o ano pode ser que tenha quatro, cinco ou seis versões, ou mesmo grandes versões que trazem uma série de mudanças do produto, ou apenas simples correções.

Como já mencionado: Uma pessoa de suporte tem que ser muito “curiosa”, no sentido de buscar e aprender novas ferramentas um tanto que específicas, com o objetivo em fazer uma conexão remota com usuário, e tentar simular os produtos instalados na máquina, do cliente afim de descobrir o erro, ou mesmo o problema que está ocorrendo na máquina do cliente.

# Ferramentas usadas no dia-a-dia[[editar](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&veaction=edit&vesection=4) | [editar código-fonte](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&action=edit&section=4)]

* Cite algumas ferramentas, tecnologias ou metodologias das quais depende para sucesso nas atividades.

Na atualidade, um analista de suporte, em nossa empresa utilizam várias ferramentas. Dentre elas o teams. O legal, do teams é a conexão remota, e a partir disso, consegue-se visualizar a tela do usuário, e saber qual é o erro; e que algumas vezes pega o controle para que si mesmo, e fazer as determinadas alterações. Como por exemplo: a parametrizações, e configurações de modo que consiga resolver o problema.

Outro ponto principal do suporte, é o trabalho com a LSA, e o que é isso?! Na prática significa: O usuário abriu o chamado, que por vez, o analista de suporte tem um tempo preestabelecido para responder, ou consiga uma solução definitiva para o problema, ou paliativa, nesta ordem, a última em especifico, isto é, paliativa significa que, o erro pode ser de produto interno a organização, ou externo a organização, neste contexto, abre-se um chamado internamente, ou externamente solicitando a correção do produto, até passar por um teste de qualidade, que por sua vez será redistribuído novamente para o usuário ou para empresa que está dando suporte para o produto contudo, isso pode levar dias dependendo do grau de complexidade do problema.

Neste processo, o analista de suporte tem em sua disposição, ferramentas básicas afim de auxiliarem no desempenho de suas atividades diárias. Como o pacote office: “Word (editor de texto), Excel (Planilha de Cálculo), Power Point (apresentação gráfica), Access (bancos de dados) e outros”;

E além disso, a famosa ITIL, que são é uma junção de práticas necessários para o gerenciamento de um serviço de TI. Como por exemplo: a pratica de planeja, organizar, executar e implementar melhorias para uma determinada prestação de serviço, ou seja, é uma conjunção de diretrizes de processo interligado a distintos aspectos de gerenciamentos de tecnologia de informação, nesse caso, aplicado a prestação de serviço, desde o suporte até a entrega do serviço.

# Tecnologias envolvidas[[editar](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&veaction=edit&vesection=5) | [editar código-fonte](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&action=edit&section=5)]

**\* Sugira alguma tecnologia que possa ser pesquisada por esta equipe e que possa servir de base para futura aplicação nessa profissão.**

Normalmente o analista não utiliza uma tecnologia única, cada empresa usa seu próprio software que precisa de suporte para caso de dúvidas, erros, e outros problemas.

Dependendo do software, o papel do analista é diferente, se for um produto complexo, a equipe de suporte é dividida em áreas, se for um mais simples, não é necessária tanta divisão. Porém, independentemente, do software, o analista precisa ser um grande conhecedor do seu produto.

(2:02) Muitas vezes quando se trata de um ERP, um software muito grande, a equipe de analistas de suporte se especializam em certas áreas do produto tanto por funcionalidade (como atendimento à área financeira, RH, contábil, entre outras), quanto em grau complexidade (nível júnior, pleno e sênior).

Porém, uma tecnologia que é muito utilizada é a **.Net**

*Pequena introdução sobre frameworks:* O principal benefício que faz muitos desenvolvedores utilizarem frameworks é o poder de reutilização de estruturas de código, poupando tempo de desenvolvimento e fazendo com que os desenvolvedores possam focar no que é de fato importante e que agrega valor ao negócio com relação ao software que está sendo desenvolvido.

**Framework .NET** É uma iniciativa da empresa Microsoft, que teve seu lançamento no início de 2002. É uma plataforma de desenvolvedor para criar aplicativos: da Web, da área de trabalho, móveis, jogos e muito mais. Ela é compatível com o Windows, o Linux e o macOS. Como .NET Framework fornece independência de linguagem e interoperabilidade, você interage com outros aplicativos e componentes de .NET Framework, independentemente da linguagem com a qual foram desenvolvidos (o programador deixa de escrever código para um sistema ou dispositivo específico, e passa a escrever para a plataforma .NET).

*O que é:* NET Framework é um ambiente de execução de tempo de execução que gerencia os aplicativos direcionados .NET Framework. Ele consiste no Common Language Runtime, que fornece gerenciamento de memória e outros serviços do sistema (como, o mecanismo de execução que manipula aplicativos em execução), além de em uma biblioteca de classes extensa, o que permite que programadores usem o código robusto, confiável e reutilizáveis para todas as áreas principais do desenvolvimento de aplicativos. Exemplo: Se for criada uma uma aplicação web, não é necessário desenvolver toda a estrutura necessária para lidar com requisições HTTP, basta criar uma classe que estenda a classe Controller (manipula solicitações do navegador, recupera dados de modelo, chama modelos de exibição que retornam uma resposta) e tem, automaticamente, uma classe que consegue lidar com requisições HTTP.

Resumidamente, os serviços que .NET Framework fornece aos aplicativos em execução incluem: Gerenciamento de memória, Common Type System (especificação que permite a utilização de múltiplas linguagens de alto nível em diferentes plataformas sem ter de serem reescritas de modo especifico), Uma biblioteca de classes abrangente, Interoperabilidade da linguagem, entre outros serviços.

Outra tecnologia é o **ITIL**

**ITIL** É uma sigla em inglês para Information Technology Infrastruture Library, que traduz para o português como Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

O ITIL é basicamente um conjunto de boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI.

São, de forma geral, práticas padrão para o gerenciamento de projetos e atividades.

Tal biblioteca surgiu a partir de um projeto na Gra-Bretanha durante os anos 80 e tinha como objetivo padronizar e arquivas as melhores práticas relacionadas aos processos de gestão de TI, ou seja, proporcionar vários modelos e exemplos de casos que obtiveram sucesso em seus processos gerenciais. Por isso, o projeto que visava apenas documentação se transformou em uma ferramenta valiosa para as empresas de TI ou aqueles que comandem uma equipe de TI.

Em sua última versão, o ITIL está agrupado em cinco volumes:

• Estratégia de Serviço;

• Desenho de Serviço;

• Transição de Serviço;

• Operação de Serviço;

• Melhoria Contínua do Serviço.

Pode-se citar como benefícios do ITIL:

• Os processos são otimizados;

• A produtividade da equipe aumenta;

• Os processos são desenvolvidos de maneira mais precisa;

• O número de incidentes e erros é reduzido;

• Há uso de uma nomenclatura comum, o que facilita a comunicação entre membros da equipe de suporte;

• A troca de comunicação é facilitada;

• Melhorias podem ser aplicadas mais facilmente;

• Há redução nos custos dos processos internos;

• Os níveis de serviço são elevados;

# Ética profissional[[editar](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&veaction=edit&vesection=6) | [editar código-fonte](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&action=edit&section=6)]

**\* Pode dar algum exemplo já vivido por você ou por alguma outra pessoa sobre aspectos éticos na profissão, seja positivo ou negativo?**

(8:43) Ética é um aspecto muito importante, por isso, normalmente o analista de suporte tem que assinar um termo, o NDA (Non-Disclosure Agreement / contrato de confidencialidade), em que ele se compromete a não divulgar informações do cliente.

O analista muitas vezes acaba por ter a acesso a certos conteúdos como a folha de pagamento de algum cliente que está dando erro, mas não pode divulgar o nome e o salário dessas pessoas, nem a folha de pagamento desse cliente.

Caso alguma dessas infrações ocorra, tanto o analista de suporte, quanto a empresa fornecedora do produto, sofrem penalidades.

# Upload da apresentação[[editar](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&veaction=edit&vesection=7) | [editar código-fonte](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&action=edit&section=7)]

* Tem apresentação? Faça o upload aqui.

Vídeo do Lucas Alves -> <https://youtu.be/nnSrPDsYGhU> (outro enfoque dentro da área de analista de suporte)

Áudio da Elaine Pricinocci -> <https://youtu.be/-nq56P2QXUA>

# Dúvidas[[editar](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&veaction=edit&vesection=8) | [editar código-fonte](http://www.sourceinnovation.com.br/w/index.php?title=Analista_de_Suporte-2021-1&action=edit&section=8)]

**1) Como é feita a divisão do suporte por prioridade? As prioridades máximas são feitas primeiro e depois as outras ou têm equipes diferentes para cada uma?**

A classificação das ocorrências serve para o atendimento, priorização e gerenciamento dos incidentes nos clientes, os chamados estão categorizados níveis de:

* *Severidade*: para os suportes operacionais;
* *Severidade/Complexidade:* para as manutenções corretivas.

Tais categorizações determinam o prazo para solução das ocorrências relatadas pelos usuários. Trabalhamos com as seguintes classificações:

* *Severidade:* urgente, alta, normal e baixa;
* *Complexidade:* baixa, média, alta, excepcional.

**2) Sob quais níveis ele atua para o cliente? (Código, sistema, aplicações paralelas, configurações...)**

Normalmente o suporte de empresa de software atua em todos os incidentes, problemas ou dúvidas relacionadas a aplicação que está sendo fornecida ao cliente. Desta forma podem estar relacionados a:

* *Parametrizações/configurações:* como o sistema foi parametrizado;
* *Código*: erro no produto;
* *Integrações:* erro que pode estar relacionado a outras aplicações do cliente;
* *Performance:* lentidão no sistema.

**3) Ele participa juntamente na fase de desenvolvimento, mesmo que só aprendendo ou começa a estudar o software depois de pronto?**

A pessoa do suporte só participa dos treinamentos após o software pronto. Não participa do desenvolvimento. Antes de lançar um novo módulo ou melhorias a área de suporte é treinada para que em caso de dúvida ou problema possa responder aos clientes. Os treinamentos para o suporte são constantes não só do software mas do negócio e regras legais que podem se alterar frequentemente.

**4) Como fica a questão da saúde mental quando sua profissão admite você ser criticado profissional ou pessoalmente, sem motivos aparentes?**

É um dos desafios da área de TI como um todo, mais especificamente da área de suporte e implantação de sistemas. Vejo que o profissional que irá trabalhar nestas áreas deve ter um treinamento como lidar com situações de estresse e com o cliente de uma forma geral. Mas o principal que eu vejo é ter respaldo da empresa, isto é, de seus superiores que devem monitorar e intervir nestas situações mais críticas antes que o desgaste emocional seja muito grande.

**5) Quais linguagens de programação é recomendável um analista de suporte dominar, caso precise remodelar um código?**

O analista de suporte onde eu trabalho não altera código. O código só é alterado pelos desenvolvedores. É importante que ele saiba ler um log e efetuar testes de forma a obter o maior número de informações possíveis. Quanto as linguagens acredito que tenha que conhecer as principais do mercado, sendo que quando iniciar a sua carreira possa de aprofundar na que a empresa que irá trabalhar mais utiliza.

**6) Qual a principal dificuldade encontrada na carreira?**

O suporte, por ser uma área que trata de incidentes e problemas e tem contato direto com o cliente proporciona um desgaste emocional e físico forte. O maior desafio é manter os recursos motivados. Eu vejo que esta área possui uma rotatividade grande nas funções de Junior e Pleno, pois a carga de trabalho é elevada e a remuneração não é alta.

**7) Qual era a função do pleno, já que o júnior é encarregado de pesquisar em bibliotecas sobre** como resolver o problema e o sênior é responsável pela gestão dos setores?

Normalmente estas funções estão ligadas a experiência dos colaboradores:

* *Junior*: normalmente recebe o chamado pesquisa nas bibliotecas (FAQs) e retorna para o cliente com a solução ou com questionamentos adicionais.
* *Pleno*: possui mais experiência e chamados que não são revolvidos pelos recursos juniores são passados para eles revolverem.
* *Senior*: normalmente possui mais tempos de casa e experiência e gerenciam um grupo de juniores e seniores. Podendo assumir um papel de coordenador.

**8) Cite algum processo do ITIl que considera muito relevante.**

O ITIL v3, está organizado em 5 livros e o livro Operação de Serviços (Service Opertion) possui vários processos importantes para uma área de suporte. Os mais importantes são o processo de Gerenciamento de Incidente e o processo de Gerenciamento de Problemas.

**9) Quando se deve assinar um NDA?**

O NDA (Non Disclosure Agreement) é um documento com valor jurídico e deve ser assinado entre as partes (colaboradores e parceiros), sempre que tenhamos informações sigilosas envolvidas como informações estratégicos e dados corporativos e/ou pessoais.

**10) Como é a relação dos 9's (noves) no SLA?**

Quando falamos de SLA de serviços, podemos ter bastante variação entre uma empresa e outra. Onde eu trabalho o sistema é em nuvem, e utilizamos a relação dos 9´s para disponibilidade do ambiente de 99,5 (um nove). Normalmente para sistemas que não exigem alta disponibilidade próxima a 100%, podemos trabalhar com 43,80 horas indisponível no ano e 3,60 horas indisponível no mês que é quando aplicações as correções e alterações de versões.

**11) Pode ter terceiro nível em suporte? Se sim, pode dar um exemplo?**

Sim, podemos ter um terceiro nível de suporte que seria o nível com maior qualificação para identificar e resolver um incidente. Normalmente o 3º. Nível é o desenvolvimento que irá efetuar o ajuste no produto.

**12) Para caso de alguma reclamação ou ameaça de algum cliente insatisfeito para com o analista, como a situação é lidada?**

Normalmente quando ocorre uma reclamação, o cliente insatisfeito liga diretamente para o gerente responsável que entra em contato com o gerente do suporte para verificar o ocorrido. Quando o problema é mais sério o cliente escala para um diretor comercial sua insatisfação e geralmente um plano de ação é iniciado. Muitas vezes em casos mais sérios um consultor é deslocado para atender de forma personalizada este cliente de forma a minimizar o estresse.