

ANALISTA DE SUPORTE

Profissional de TI especialista em tecnologias.

Introdução

O profissional da área de Analista de Suporte 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.

O **analista de suporte de redes**, entre suas funções básicas precisa 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.

Formação

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.

Formação Adicional

Para quem deseja se especializar na área, algumas opções de pós-graduação podem ser encontradas, como:

- Ciência da Computação – USP – São Paulo – SP / Unicamp – Campinas – SP
- Informática Aplicada – PUC – PR
- Sistemas e Computação – IME – RJ
- Informática - PUC – RJ
- Engenharia de Sistemas e Computação - UFRJ - RJ

Certificação

◉ PORQUÊ UMA CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL É IMPORTANTE?

- A Certificação é a prova de que o profissional possui os conhecimentos necessários para exercer as funções de tecnologia dentro da empresa. Ao contratar um profissional certificado a empresa sabe que está contratando um profissional que irá cumprir as necessidades que a empresa possui. A Certificação é a forma mais prática para estes casos. Por isso, as empresas estão cada vez mais exigindo profissionais certificados.

As Certificações Disponíveis no mercado:

Existem diversos fabricantes de softwares e equipamentos que oferecem certificação no setor de TI – Tecnologia da Informação.

Os principais são:

- ◉ **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

**líder no segmento de soluções de Redes Corporativas,
Internetworking e Telecomunicações.**

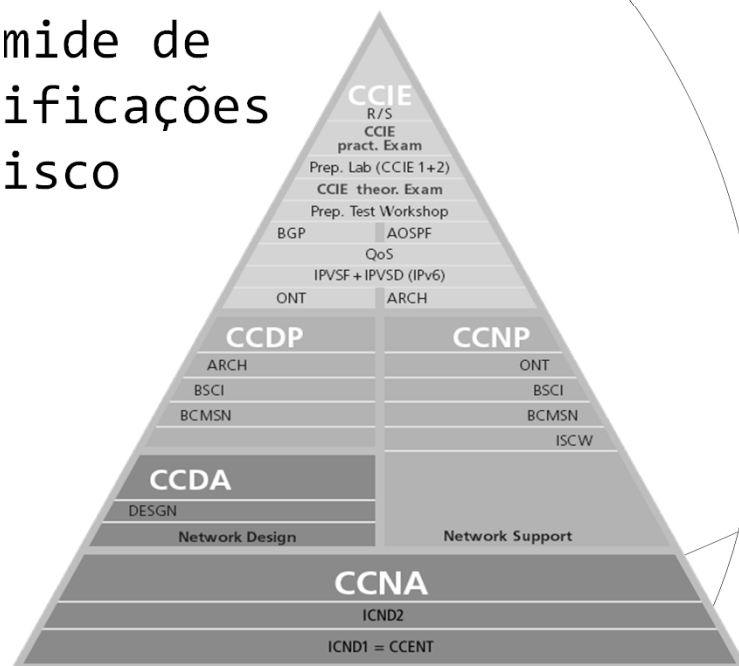
As Certificações Cisco são Certificações profissionais em TI relacionadas às tecnologias e produtos da Cisco Systems. Há cinco níveis de certificações: Entry, Associate, Professional, Expert e Architect, assim como sete vertentes distintas: Roteamento e switching, Design, Segurança de rede, Provedor de serviços, Rede de armazenamento, Voz e Sem fio.

Além dos cinco níveis de certificações de carreira, a Cisco também oferece certificações de especialista que certificam a especialização em áreas técnicas específicas. As provas da CISCO são totalmente baseadas em TCP/IP e administração de roteadores.

Existem quatro principais níveis de certificação da CISCO:

- ◎ CCENT - Cisco Certified Entry Networking Technician
- ◎ CCNA - Cisco Certified Network Associate
- ◎ CCNP - Cisco Certified Network Professional
- ◎ CCIE - Cisco Certified Internetwork Expert

Pirâmide de Certificações da Cisco



CCENT :

- *Valida a capacidade de instalar, operar e solucionar problemas de uma rede de agências ou pequenas empresas, incluindo a segurança da rede básica. Com um CCENT, o profissional demonstra as habilidades exigidas para o nível de entrada de posições de suporte de rede – o ponto de partida para muitas carreiras de sucesso na rede. O currículo abrange os fundamentos de redes, tecnologias de WAN, segurança e conceitos básicos de wireless, roteamento e configuração de redes simples. CCENT é o primeiro passo para a realização de CCNA, que abrange médias redes de filiais de empresas com ligações mais complexas.*

CCNA :

- A Certificação CCNA proporciona a todos os participantes os conhecimentos e aptidões necessários na área de Roteamento e Switching. Todos os participantes ficarão aptos a configurar equipamentos Cisco com Roteador, com regras de Segurança básica em pequenas redes tais como ACL; Nat; acessos WAN (Frame Relay), e ainda toda a componente IP. Esta Certificação permitirá adquirir os conhecimentos necessários para configurar Switchs Cisco VLAN's, segurança básica de nível 2, entre outras características.

CCNP :

- A certificação Cisco Certified Network Professional (CCNP) valida o conhecimento e habilidade necessária para instalar, configurar e fazer troubleshooting em redes complexas com 100 a 500 dispositivos. Com esta certificação, o profissional demonstra ter um conhecimento para gerenciar roteadores e switches que compõem o core da rede bem como aplicações que integram voz, mobilidade e segurança na rede.

Pré-Requisitos: CCNA

Nível Profissional CCNP (Cisco Certified Network Professional)

É uma das certificações de nível intermediário.

Foco:

- Roteamento e comutação
- Comutação WAN

Para obter o CCNP, o candidato deve ser aprovado em 4 exames:

642-901 BSCI - Building Scalable Cisco Internetworks (BSCI) - "Routing"

642-812 BCMSN - Building Cisco Multilayer Switched Networks (BCMSN) - "Switching"

642-825 ISCW - Implementing Secure Converged Wide Area Networks (ISCW) - "Troubleshooting"

642-845 ONT - Optimizing Converged Cisco Networks (ONT) - "Remote Access"

Não é preciso frequentar um curso para ser aprovado em qualquer um destes exames.

É válido por 3 anos.

Fonte: <http://www.cisco.com/web/learning/certifications/expert/announcement.html>

Nível EXPERT
CCIE™ (Cisco Certified Internetwork Expert)

É o nível mais alto das certificações, reconhece o profissional como "o expert" em CISCO.

Foco:

- Roteamento e comutação
- Comutação WAN
- Discagem ISP
- Integração SNA/IP

É dividido em duas etapas:

Primeira etapa (Written Test) Custo: U\$ 350,00

Segunda etapa chamada de "LAB Exam" U\$ 1500,00.

É válido por dois anos.

Fonte: <http://www.cisco.com/web/learning/certifications/expert/announcement.html>

- Se o candidato passar na primeira tentativa, terá gasto (investido) U\$1.750,00, algo em torno de R\$3.850,00, sem mencionar o custo da viagem para o local do laboratório fixo no Canadá e EUA ou itinerante (Mobile CCIE Labs) em alguns países conforme agendamento no site da CISCO.
- Por outro lado, a recompensa pode ser muito boa: a última pesquisa da Certification Magazine 2008, os CCIE's recebiam em média U\$120.000,00 anuais.

CERTIFICAÇÕES DA MICROSOFT

Visão Geral

Para ter sucesso em um mercado de trabalho tão competitivo, seja buscando novas oportunidades ou progredindo na posição atual, você precisa construir e demonstrar sua perícia e suas habilidades no uso da tecnologia.

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

Quadro de certificados

<i>Build a career in:</i> Desktop/Server Infrastructure Private Cloud Computing	<i>Build a career in:</i> Data Platform Administration Business Intelligence	<i>Build a career in:</i> Windows App Development Web App Development Application Lifecycle Mgmt
MCSE Expert Training and Certification	MCSE Expert Training and Certification	MCSD Expert Training and Certification
MCSA Training and Certification	MCSA Training and Certification	MTA Development Track
MTA IT Infrastructure Track <i>exams:</i> 349: Windows OS Fundamentals 365: Windows Server Administration Fundamentals 366: Networking Fundamentals 367: Security Fundamentals	MTA Database Track <i>exams:</i> 364: Database Fundamentals	<i>exams:</i> 361: Software Development 362: Windows Development 363: Web Development 372: .Net Fundamentals 373: Mobile Development 374: Gaming Development 375: HTML5 App Development

Microsoft Technology Associate (MTA)

MTA
O primeiro passo na sua carreira de TI.



O Microsoft Technology Associate (MTA) é a porta de entrada para iniciantes em TI. Passe em um único exame para ter a sua primeira Certificação Microsoft e, com ela, dar o primeiro passo em uma carreira promissora no mercado de tecnologia. 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.

Microsoft Certified Solution Associate (MCSA)

A credencial Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) valida sua capacidade de gerenciar e resolver problemas em ambientes de rede no sistema operacional Windows. Ela reflete um conjunto único de habilidades necessárias para ter sucesso em uma série de funções, como a de administrador de sistemas, administrador de rede, administrador de sistemas de informação, analista de operações de rede, técnico de rede e especialista em suporte técnico.

Nível:	Um a doze meses de experiência no trabalho com um sistema operacional de estação de trabalho, um sistema operacional de rede e uma infraestrutura de rede atual
Público:	Profissional de TI

Microsoft Certified Solution Expert (MCSE)

A credencial Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) mostra a clientes e empregadores que você pode projetar, implementar e administrar infraestruturas para soluções corporativas baseadas no Microsoft 2000 Windows Server e em outras plataformas de servidor do Windows. As responsabilidades de implementação incluem a instalação, a configuração e a solução de problemas em sistemas de rede.

Nível:	Um a dois anos de experiência em design, instalação, configuração e solução de problemas em sistemas de rede
Público:	Profissional de TI

Microsoft Certified Solution Developer (MCSD)

A certificação Microsoft Certified Solution Developer (MCSD) for Microsoft .NET prova sua capacidade de projetar e desenvolver soluções corporativas usando o Microsoft .NET Framework 1.0 e o .NET Framework 1.1, bem como as ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft. A conquista dessa credencial demonstra que você possui as habilidades necessárias para liderar as tarefas de design, implementação e administração de soluções corporativas com os produtos Microsoft.

Nível:	Dois ou mais anos de experiência no desenvolvimento e na manutenção de soluções e aplicações de TI
Público:	Profissional de TI ou desenvolvedor

Microsoft Certified Solutions Master(MCSM)

- 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.

AS CERTIFICAÇÕES 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

- 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

- LPI 102

- Shells, scripts e administração de dados
 - Interfaces de usuário e desktops
 - Tarefas administrativas
 - Serviços essenciais do sistema
 - Fundamentos de rede
 - Segurança

Para obter o LPIC - 1, o aluno tem que passar nas duas provas. Não adianta passar na prova LPI 102 e não passar na prova LPI 101.

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
 - 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
- LPI 202
 - Serviços Web
 - Compartilhamento de arquivos
 - Administração de clientes de rede
 - Serviços de email
 - Segurança do sistema
 - Resolução de problemas

Para obter o LPIC - 2, o aluno tem que passar nas duas provas. Não adianta passar na prova LPI 202 e não passar na prova LPI 201.

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
- ⦿ -Concepts, Architecture and Design
- ⦿ -Installation and Development
- ⦿ -Configuration
- ⦿ -Usage
- ⦿ -Integration and Migration
- ⦿ -Capacity Planning
- ⦿
- ⦿ LPI 302
- ⦿ -Concepts, Architecture and Design
- ⦿ -Installation and Development
- ⦿ -Configuration
- ⦿ -User and Group Management
- ⦿ -Working with CIFS, NetBIOS, and Active Directory
- ⦿ -Security and Performance

- ⦿ LPI 303
- ⦿ -Cryptography
- ⦿ -Access Control
- ⦿ -Application Security
- ⦿ -Operations Security
- ⦿ -Network Security
- ⦿
- ⦿ LPI 304
- ⦿ -Virtualization
- ⦿ -Load Balancing
- ⦿ -Cluster Management
- ⦿ -Cluster Storage

Tabela de salários

Cargos	Júnior	Pleno	Sênior
Analista de suporte de vendas	1.041,60	1.680,00	2.464,00
Analista de suporte ERP	2.240,00	3.360,00	4.500,00
Analista de suporte Linux	2.100,00	4.670,00	7.300,00
Analista de suporte Mainframe	3.360,00	4.910,00	8.400,00
Analista de suporte Notes	2.579,00	3.603,00	5.961,00
Analista de suporte Redes	2.352,00	3.360,00	5.040,00
Analista de suporte técnico	1.200,00	2.500,00	3.800,00
Analista de suporte Unix	2.900,00	3.620,00	5.040,00