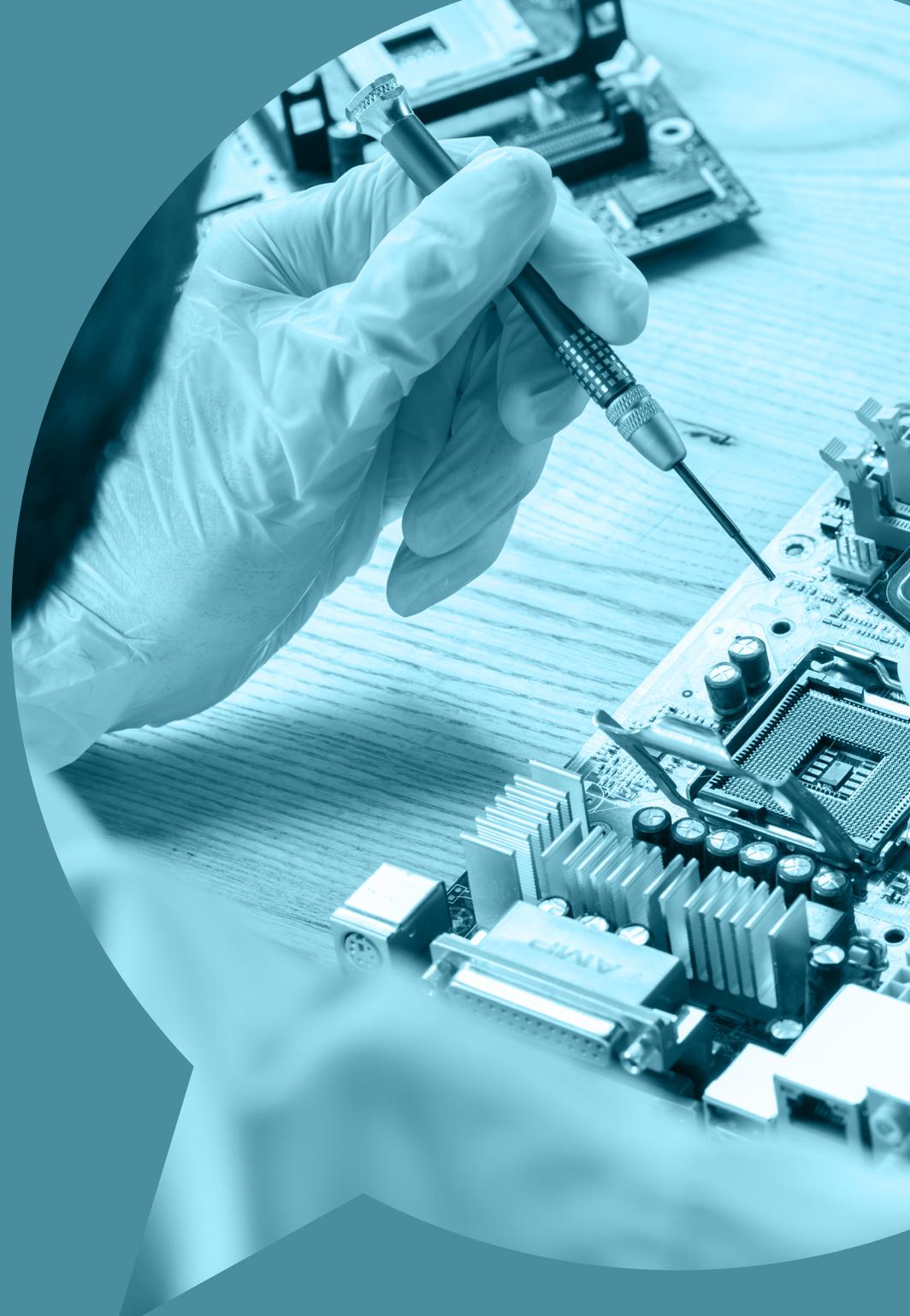


**Como ganhar  
dinheiro  
trabalhando  
com TI em  
home office ou  
presencialmente**



**NetSupport.** 

Você trabalha com TI, mas está desempregado? Ou trabalha, mas não está satisfeito com as atividades que está desempenhando?

Atualmente, essas situações se tornaram muito comuns. acredite! Você com certeza não é o único. No entanto, o que muitos não sabem é que é possível mudar esse quadro!

O **mercado de TI** atualmente está diversificado e possui alta demanda. É visível, tanto para quem está dentro dele quanto para quem está de fora, a importância que esse setor tem para as empresas, sejam elas dos mais diferentes ramos de atuação.

Isso significa que o **profissional de TI** tem espaço para conhecer novas possibilidades de atuação de forma a exercer suas habilidades em ambientes de trabalho que favoreçam sua capacidade.

Se você está se perguntando como isso é possível ou se tem dúvidas de que essa afirmação possa ser verdadeira, convido você a continuar lendo esse texto para descobrir uma nova forma de ganhar dinheiro com TI.

# Como é trabalhar com suporte para TI?

O profissional de suporte de TI é aquele responsável por gerenciar as informações em uma empresa, criando-as e distribuindo-as em redes de computadores, além de lidar com diversas questões, como processamento de dados, engenharia de software, informática, **hardwares e softwares**.

Hoje, esse profissional tem papel-chave por representar as ações ligadas às estratégias competitivas nas empresas, ou seja, mais do que solucionar problemas técnicos, ele deve se relacionar com diferentes setores da organização para a qual trabalha.

Os profissionais do suporte de TI devem estar aptos a orientar questões relacionadas ao uso de software e à implantação e controle de sistemas, impulsionando as atividades de todos os envolvidos. Os profissionais desse setor devem estar cientes de todo o sistema de gestão, da estratégia, dos processos e da cultura organizacional do trabalho.

**Dedicação:** é necessário se dedicar e se atualizar! O mercado muda constantemente, e o profissional que não acompanha acaba ficando para trás.

**Conhecimento sobre a indústria:** fazer parte de uma empresa significa entender seus valores e suas normas, além dos objetivos e das metas. Como profissional, é importante estar de acordo com essas premissas, pois é um trabalho conjunto. Envolver-se com o segmento é essencial para conquistar bons resultados.

**Potencial analítico:** isso significa que o profissional de suporte de TI deve prever e avaliar riscos que permitirão que ele realize um trabalho mais seguro.

**Criatividade:** as empresas passam por situações complexas e inacreditáveis em suas rotinas de trabalho. Nessas horas, ter um profissional criativo é uma arma que permite que as situações sejam contornadas da melhor forma possível, uma vez que este poderá se adaptar e reagir rapidamente.

O profissional de suporte de TI pode atuar dentro de três áreas do mercado, que são:

***Infraestrutura:*** quem atua nesse setor são os analistas de suporte técnico e administradores de rede.

***Software:*** na qual estão os programadores e desenvolvedores tecnológicos

***Banco de dados e redes:*** basicamente, englobam os administradores de banco de dados, reconhecidos como especialistas.

Existem outras subdivisões, mas que não são necessariamente distintas. Pelo contrário, interligam-se e se complementam.

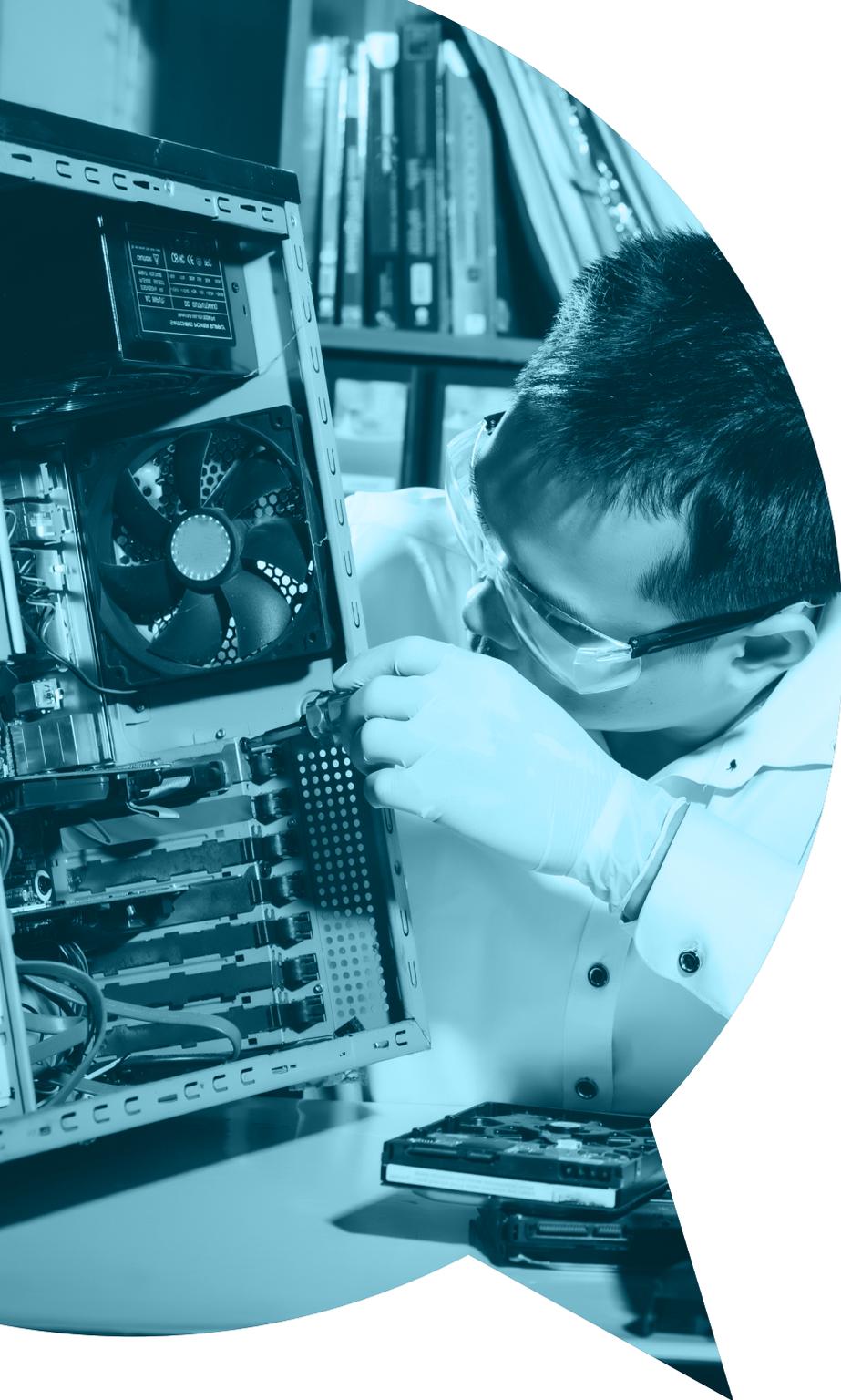
Dessa forma, podemos listar mais especificamente os seguintes tipos de serviços:

***Serviços de manutenção das plataformas computacionais:*** correspondem aos serviços que garantem que os diversos dispositivos computacionais de propriedade da organização, desde computadores de grande porte a laptops e notebooks, sejam mantidos em pleno funcionamento.

***Serviços de telecomunicações:*** são aqueles que fornecem conectividade de dados, voz e vídeo a funcionários, clientes e fornecedores que fazem uso desses recursos.

***Serviços de desenvolvimento e suporte de aplicações:*** correspondem às atividades de construção e manutenção das aplicações de negócio, por exemplo, sistemas ERP, sistemas gerenciais, sistemas CRM etc.

***Serviços de gestão das instalações físicas:*** são responsáveis por administrar e desenvolver as instalações físicas necessárias aos serviços de informática, telecomunicações e administração de dados.



***Serviços de gestão de TI:*** correspondem ao planejamento e à organização da infraestrutura, à coordenação das atividades de TI, à administração dos gastos em TI, à gestão de projetos etc.

***Desenvolvimento de padrões de TI:*** correspondem às atividades que definem as políticas que determinam como os serviços de TI serão empregados na organização.

***Serviços educacionais de TI:*** oferecem capacitação e treinamento nos sistemas corporativos e nos demais aplicativos.

***Serviços de pesquisa e desenvolvimento em TI:*** correspondem às atividades de pesquisa em sistemas e tecnologias visando à inovação em TI na organização.

# Divisão da equipe

Devemos ressaltar que um setor de TI efetivamente preparado e satisfatório deve atender de **forma rápida e eficiente** aos chamados dos clientes. Para que isso aconteça, é comum que haja uma divisão da equipe. Mas como é feita essa divisão?

Isso é o que você vai entender agora. Normalmente, a equipe é dividida em níveis. É a metodologia do nível 1 e 2 e, às vezes, do nível 3 também.

Os analistas de suporte de nível 1 ficam responsáveis pelos chamados mais simples, que podem ser respondidos com instruções a respeito de como o usuário de TI deve proceder em determinadas situações.

Já os analistas alocados como de nível 2 são responsáveis pelos chamados mais complexos. Isso significa que, em geral, atendem solicitações que exigem um conhecimento mais aprofundado desse profissional.

# Divisão da equipe

Por fim, os analistas incluídos no nível 3 são especialistas em determinadas ferramentas ou serviços. Ou seja, eles atuam em questões específicas e também dando apoio aos analistas dos outros níveis, quando ocorrem situações mais complexas.

Os atendimentos podem também ser divididos em duas modalidades: presencial e remoto.

**Presencial:** o técnico é enviado ao cliente na data e no horário combinados previamente para solucionar o problema do dispositivo.

**Remoto:** o técnico acessa o computador do cliente de forma remota, ou seja, à distância, através de uma ferramenta segura. Todo o atendimento é gravado, garantindo a segurança e confiabilidade dos procedimentos.

# Quais as vantagens de trabalhar com suporte de TI?

O trabalho com suporte de TI traz diversas vantagens para o profissional.

Com o desenvolvimento da **tecnologia**, essa é uma área de conhecimento que ganha investimento e está sempre mudando. Além disso, o profissional adquire certa autonomia para ajustar sua rotina e ter um salário satisfatório.

Veja, a seguir, mais detalhadamente, quais benefícios esse profissional tem:

**Salário proporcional ao trabalho:** o profissional de suporte de TI não terá que trabalhar demais para receber “de menos”. O pagamento é proporcional ao volume de serviço prestado.

# Quais as vantagens de trabalhar com suporte de TI?

**Trabalho remoto:** trabalhar de casa, sem dúvida, é uma grande vantagem. Significa não perder tempo no trânsito, por exemplo. Um funcionário que pode trabalhar no conforto de sua casa ajusta melhor seu tempo e atende mais clientes, cuidando também de outras atividades do trabalho, otimizando suas tarefas e aumentando seu potencial.

**Flexibilidade:** essa é uma das mais fortes características de toda a área de TI. Além de poder flexibilizar sua rotina e montar seus próprios horários, há ainda a possibilidade de adquirir conhecimento diverso e mudar de função, crescendo na profissão.

**Maior entendimento dos processos do setor de TI:** o profissional irá ter contato com diferentes processos da área, como o fluxo do gerenciamento de incidentes, solicitações de serviços, mudanças, problemas, gerenciamento da capacidade, demanda, entre outros, além das áreas críticas da organização e de métodos de atendimento presenciais ou remotos.

# Conheça a NetSupport e entenda como trabalha um Supporter

Descomplicar a Tecnologia da Informação. Esse é o objetivo da NetSupport. Permitir que a tecnologia que, em tantos aspectos, pode melhorar a vida das pessoas, seja acessível para que todos possam fazer um bom uso dela.

Com o apoio de clientes, parceiros e profissionais de TI, a empresa cresceu, o número de chamados aumentou e uma nova fase chegou: a fase dos **Supporters!**

Percebendo a importância dos **técnicos** na empresa, que são verdadeiramente as estrelas que todos os dias solucionam problemas de diversos clientes em várias partes do país, a NetSupport quer que você, que possui conhecimento prático e técnico na área de TI, junte-se a esse time descomplicado, independentemente de gênero, idade ou limitação física.

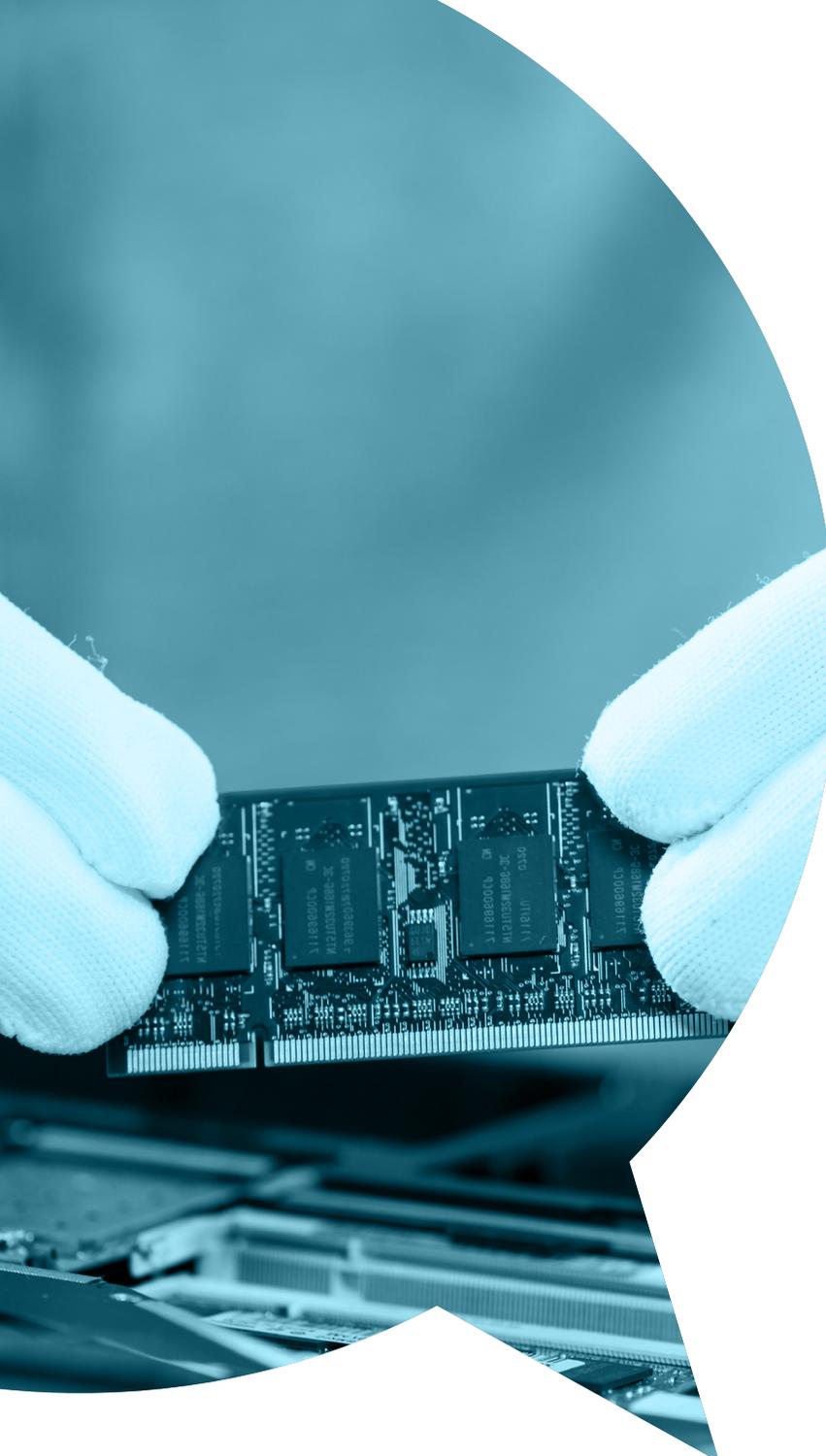
# Conheça a NetSupport e entenda como trabalha um Supporter

Quem se torna um Supporter passa a ser, de fato, um apoiador. Alguém que vai fortalecer a ideia de TI para todos, sem aquele pensamento de que a tecnologia é complicada demais e restrita apenas a algumas pessoas. Seguindo essa ideia, a NetSupport trabalha em cima de três pilares principais:

***Paixão pela tecnologia:*** a NetSupport acredita que a tecnologia tem o poder de transformar a vida das pessoas.

***Qualidade de atendimento:*** cada cliente é único e deve ser auxiliado no que for preciso.

***Inclusão social:*** para quem precisa de TI ou quem tem interesse em trabalhar com ela. Todos têm espaço!



## Como me tornar um Supporter?

O requisito primordial é ser PJ.

Após fazer o cadastro na **plataforma da NetSupport**, o profissional envia sua documentação e lê sobre as regras e orientações de conduta da empresa.

Em seguida, passa a atender a chamados remotos e, se necessário, presenciais. Por fim, ele emite a nota fiscal e recebe o pagamento.

Tudo isso com o auxílio da equipe e por meio da troca de experiências, pois o profissional poderá interagir e se relacionar com outras pessoas dentro da comunidade de Supporters.

## Quem pode se tornar um Supporter?

A NetSupport está aberta a qualquer pessoa que tenha conhecimento técnico e prático na área de TI.

Considerando essa ideia, as pessoas que tiverem esse conhecimento poderão atuar nos seguintes setores:

**Microinformática:** suporte ao usuário e manutenção básica de TI em software e hardware.

**Serviços profissionais:** suporte especializado nas áreas de segurança, redes, sistemas, bancos de dados e afins.

**Telecomunicações:** cabeamento estruturado/óptico, telefonia, internet banda larga, TV via satélite etc.

**Mobile:** suporte ao usuário e manutenção básica em smartphones e tablets.

# Quais são as vantagens que a NetSupport oferece para quem é Supporter?

Além de todas as vantagens já citadas, a NetSupport oferece benefícios ainda mais incríveis para seus Supporters.

Esses diferenciais permitem que o funcionário cresça na profissão e desfrute de uma boa relação com a equipe.

Veja só mais alguns benefícios que você vai adquirir ao se tornar um membro dessa equipe:

# Quais são as vantagens que a NetSupport oferece para quem é Supporter?

## *Capacitação*

Além de ganhar dinheiro dentro da plataforma disponibilizada pela NetSupport, o técnico também poderá acessar conteúdos exclusivos da sessão acadêmica.

Essa sessão da plataforma é chamada de NS Academy, e é um espaço no qual o Supporter poderá aprimorar seus conhecimentos.

Ou seja, você poderá escolher o assunto sobre o qual deseja ter mais conhecimento, e então será disponibilizado um material para o seu estudo. Em seguida, o conhecimento adquirido será testado através de uma prova e, se aprovado, você receberá um certificado.

A NetSupport valoriza o conhecimento e crescimento dos membros de sua equipe.

## *Interação com a comunidade*

O Supporter poderá ainda compartilhar suas experiências com outros profissionais através da plataforma NS Community.

Isso significa que ele vai interagir com outros membros da equipe, recebendo conteúdos, compartilhando dúvidas, ideias e habilidades.

Essa troca auxilia no bom relacionamento no trabalho e no ganho de autoconfiança por parte dos profissionais.

# Quais são as vantagens que a NetSupport oferece para quem é Supporter?

## *Acompanhamento de perto*

Você não precisa ter receio de fazer perguntas ou de não saber como proceder em alguma situação.

O Supporter, como parte da equipe, tem abertura para se expressar e contribuir.

Através do canal de atendimento otimizado, o Supporter envia um e-mail com a dúvida, crítica, sugestão ou qualquer outra demanda de que precise, e é direcionado ao departamento responsável.

Além disso, há ainda a área de Customer Success, dedicada a acompanhar, de perto, o desenvolvimento do profissional na plataforma e seu nível de satisfação em relação à NetSupport.

## *Incentivo*

Os Supporters são incentivados a serem ativamente engajados na Tecnologia da Informação e, por isso, se você se juntar a esse time, poderá participar de eventos, palestras e até de sorteios!

A NetSupport sempre busca premiar e oferecer brindes para aqueles que compartilham da paixão dela pela tecnologia e sua capacidade de mudar nossas vidas.

# Como aumentar seu conhecimento na área?

Estar sempre em busca de conhecimento é uma das premissas essenciais para quem trabalha com TI.

Isso porque novidades surgem a todo momento, e melhorar a experiência do cliente através dessas inovações é um grande diferencial no mercado competitivo.

Pensando nisso, existem algumas **certificações** que são consagradas no mercado e destacam não apenas os profissionais, mas as empresas para as quais os mesmos trabalham.

Se você já quer aprender mais, separamos algumas dicas de certificações que você pode buscar para aumentar seu conhecimento na área de Suporte de TI.

# Como aumentar seu conhecimento na área?

## *Microsoft Technology Associate (MTA)*

A certificação MTA trata dos fundamentos de TI e de elementos como infraestrutura, bancos de dados e desenvolvimento. Foi projetada pela Microsoft como uma certificação de nível básico para funcionários que estão iniciando na área de TI ou para aqueles que desejam mudar de carreira.

Assim, tem como objetivo ajudar a pessoa a estabelecer sua carreira em TI, com direcionamento para bancos de dados, hardware, software ou infraestrutura. O conteúdo contempla o que é preciso saber como um auditor de TI júnior ou como administrador de sistemas, rede ou segurança.

# Como aumentar seu conhecimento na área?

## ***Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): Windows 8***

Sabemos que o Windows é muito difundido e usado por empresas e pessoas comuns, o que faz com que possuir uma certificação da própria Microsoft para lidar com ele seja uma condição principal para conseguir atuar bem no mercado, principalmente no caso de grandes corporações.

O Windows 8 está ganhando espaço no mercado e é o sistema operacional mais recente da Microsoft. Sendo assim, é importante ter o preparo para manuseá-lo, sendo capaz de implementar, suportar e administrar máquinas com este sistema.

# Como aumentar seu conhecimento na área?

## *Certificação CISSP*

A CISSP, ou Certified Information Systems Security Professional, é uma das principais certificações para quem quer investir em Segurança da Informação, pois é, inclusive, reconhecida no mundo inteiro. Ela oferece uma abrangência que permite que você trabalhe em diversas frentes tecnológicas dessa área, como desenvolvimento de softwares, aplicativos, computação na nuvem, entre outras, tanto em setores públicos quanto privados.

Os profissionais que investem nessa certificação são capazes de atuar de forma eficiente no combate a ataques cibernéticos, monitoramento de redes para evitar a violação de dados e na conscientização da organização sobre a importância da Segurança da Informação em todos os níveis.

Essa certificação poderá ser adquirida através de um teste formado por 250 questões, com duração de 6 horas, em que o profissional deve conseguir uma nota maior que 700, de um total de 1.000.

# Como aumentar seu conhecimento na área?

## *MCITP*

Continuando na linha de certificações importantes da Microsoft, podemos citar também a MCITP (Microsoft Certified Information Technology Professional ou Profissional da Tecnologia da Informação Certificado pela Microsoft).

Essa já é uma certificação que permite que você atue em tarefas como administração de banco de dados, administração de mensagens corporativas e muitos outros setores específicos de TI. O certificado pode ser conquistado em seis especialidades diferentes, e quantas mais você tiver, melhor. São elas:

- Windows Client;
- Windows Exchange Server;
- Windows Lync;
- Windows Server;
- Windows SharePoint;
- Windows SQL Server.

# Como aumentar seu conhecimento na área?

## *Certificação ITIL*

A **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library ou Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação) é uma certificação que oferece quatro níveis: Fundamental, Intermediário, Expert e Master.

Ou seja, o profissional pode crescer em suas habilidades e conhecimento, conquistando as diferentes fases da certificação à medida que cresce em sua função.

Seu objetivo é que o profissional aprenda a identificar, planejar, desenvolver e dar suporte a um departamento de TI, identificando a importância do seu papel na evolução da empresa.

Como vimos, as oportunidades são muito favoráveis para quem trabalha e para aqueles que querem trabalhar com TI, seja em home office ou presencialmente. Essa é uma área que oferece possibilidades para o profissional crescer e aprender a trabalhar dentro de um time. Não perca tempo e torne-se um Supporter para alavancar sua carreira na área de TI!

**NetSupport.** 

