

ABERTURA DE VAGA PROCESSO SELETIVO

Posição: **Client Support and Implementation Engineer**

Nível: **Pleno**

Data: **12/08/2026**

Área: **Serviços e Projetos**



PISE4 Tecnologia



@pise4tecnologia



www.pise4.com.br



+55 (11) 2506-0395



MATRIZ: Alphaville, Barueri - SP

FILIAIS: Praia Grande - SP | Manaus - AM | Curitiba - PR | Rio de Janeiro - RJ

APRESENTAÇÃO

A PISE4 Tecnologia está com uma posição aberta na área de Serviços e Projetos e este documento apresenta, de forma transparente, o que a função exige, o que a empresa entrega aos seus clientes e como o processo seletivo será conduzido.

Optamos por descrever a vaga com o mesmo nível de detalhe que aplicamos às nossas propostas técnicas. A razão é simples: quem se candidata precisa entender com clareza o ambiente que vai encontrar, a diversidade tecnológica com que vai trabalhar e o padrão de qualidade esperado. Um processo seletivo bem informado protege as duas partes e reduz frustração no início da relação.

A posição atende três frentes complementares: o suporte técnico aos clientes com contrato ativo, a sustentação e o monitoramento dos ambientes sob nossa responsabilidade e a participação na implementação de projetos de infraestrutura. É uma função de alta exposição ao cliente, que exige competência técnica, disciplina de registro e maturidade na comunicação.

Trabalhamos com um portfólio amplo — armazenamento, proteção de dados, virtualização, redes, segurança, nuvem e produtividade — atendendo empresas de segmentos como indústria, saúde, serviços financeiros, varejo, logística, educação e setor público. Isso significa aprendizado constante e contato direto com fabricantes líderes de mercado.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos sobre a vaga, o escopo de atuação ou as etapas do processo.

Atenciosamente,

Leandro Marques

Gerente de Serviços e Projetos

PISE4 Tecnologia

E-mail: leandromarques@pise4.com.br



SUMÁRIO

1. A PISE4 e o Contexto da Posição

1.1 Onde a Posição se Insere

2. Objetivo da Vaga

3. Escopo de Atuação

3.1 Suporte Técnico a Clientes

3.2 Sustentação e Monitoramento de Ambientes

3.3 Implementação de Projetos

4. Tecnologias do Portfólio

5. Requisitos

5.1 Requisitos Obrigatórios

5.2 Requisitos Desejáveis

5.3 Certificações

6. Competências Comportamentais

7. Indicadores de Desempenho da Posição

8. Condições da Contratação

9. Processo Seletivo



1. A PISE4 e o Contexto da Posição

A PISE4 Tecnologia é uma integradora de soluções de infraestrutura de TI, com matriz em Alphaville, Barueri (SP), e filiais em Praia Grande (SP), Manaus (AM), Curitiba (PR) e Rio de Janeiro (RJ). Atuamos em três linhas de receita: projetos de implementação, contratos recorrentes de suporte e sustentação, e serviços especializados sob demanda.

Nossa operação de serviços mantém mais de trinta clientes em regime de atendimento recorrente e um histórico superior a duzentos projetos registrados, distribuídos entre implantações de armazenamento, proteção de dados, virtualização, redes, segurança e migrações para nuvem. Cada contrato é governado por banco de horas, indicadores de atendimento e prestação de contas periódica ao cliente.

1.1 Onde a Posição se Insere

A posição está subordinada à Gerência de Serviços e Projetos e integra a equipe técnica que responde por três fluxos de trabalho simultâneos:

Frente	Natureza do trabalho
Suporte	Atendimento a chamados de clientes com contrato ativo, sob acordo de nível de serviço, com registro e classificação em ferramenta de gestão.
Sustentação	Rotinas programadas de monitoramento, verificação e manutenção preventiva dos ambientes sob responsabilidade da PISE4.
Projetos	Execução técnica de implantações, migrações e atualizações, conforme cronograma e escopo contratado.

O equilíbrio entre as três frentes é parte da função. Espera-se que o profissional saiba priorizar entre uma demanda emergencial de cliente e uma atividade planejada de projeto, comunicando com antecedência qualquer impacto de prazo.

2. Objetivo da Vaga

Contratar um profissional de nível pleno para sustentar e evoluir os ambientes de infraestrutura dos clientes da PISE4, garantindo disponibilidade, integridade dos dados e continuidade operacional, além de atuar tecnicamente na implementação de projetos.

Em termos práticos, a pessoa contratada será responsável por resolver o problema do cliente com autonomia, escalar para o fabricante quando o caso exigir, registrar corretamente o que foi feito e comunicar o desfecho de forma compreensível para interlocutores técnicos e não técnicos.

3. Escopo de Atuação

3.1 Suporte Técnico a Clientes

Os chamados chegam por e-mail, formulário, telefone, WhatsApp e Teams, e são registrados, classificados por criticidade e acompanhados até a solução em nossa plataforma de gestão. As atividades incluem:

- Receber, registrar e classificar chamados quanto a tipo, criticidade e contrato vinculado, assegurando o cumprimento do prazo de primeira resposta;
- Diagnosticar e resolver incidentes de níveis 1 e 2 relacionados a:
 - ✓ Falhas e inconsistências em rotinas de backup e restauração de dados;
 - ✓ Alertas e falhas de hardware em storages, incluindo substituição de discos e tratamento de eventos de shelf, agregado e volume;
 - ✓ Indisponibilidade de ambientes virtualizados, servidores e aplicações;
 - ✓ Conectividade, VPN, regras de firewall, políticas de segurança e acesso à rede;
 - ✓ Contas, permissões, caixas de correio e serviços de produtividade em nuvem;
 - ✓ Ocorrências de segurança em endpoints e bloqueios indevidos por antivírus e EDR.
- Abrir e acompanhar casos junto aos fabricantes quando o incidente exigir escalonamento, mantendo o cliente informado do andamento;
- Registrar corretamente o tempo dedicado a cada atendimento, requisito indispensável para a governança do banco de horas contratado;
- Comunicar-se com o cliente durante todo o ciclo do chamado, com linguagem objetiva e sem jargão desnecessário.

3.2 Sustentação e Monitoramento de Ambientes

A sustentação é a frente preventiva do contrato. É ela que evita que o incidente aconteça e que sustenta a credibilidade técnica da PISE4 junto ao cliente. As rotinas envolvem:

- Monitoramento diário das rotinas de backup, com verificação de jobs concluídos, falhos e não executados, e tratamento das ocorrências identificadas;
- Acompanhamento de alertas de infraestrutura — capacidade de armazenamento, saúde de discos e agregados, integridade de réplicas e disponibilidade de serviços;
- Verificação periódica de atualizações e correções recomendadas pelos fabricantes, com apoio no planejamento das janelas de manutenção;
- Execução de rotinas preventivas, corretivas e evolutivas previstas em contrato;
- Elaboração de relatórios periódicos de gestão, apresentando chamados atendidos, indicadores de uso e desempenho, saúde do ambiente e recomendações de melhoria;
- Participação nas reuniões de acompanhamento com o cliente, apresentando os resultados do período;

- Manutenção da documentação do ambiente e da base de conhecimento interna, de modo que o atendimento não dependa de uma única pessoa.

3.3 Implementação de Projetos

Além da rotina de serviços, o profissional participa da execução técnica de projetos contratados, atuando de forma remota e, eventualmente, presencial em cliente. As atividades incluem:

- Instalação, configuração e ativação de soluções de armazenamento, backup, virtualização, rede e segurança;
- Migrações de dados, máquinas virtuais, caixas de correio e repositórios de arquivos, com planejamento de janela e mínimo impacto à operação;
- Atualizações de versão e substituições tecnológicas em ambientes existentes;
- Execução de verificações de saúde e diagnósticos de ambiente, com apontamento de riscos e recomendações;
- Realização de testes de validação e acompanhamento do cliente na fase de homologação;
- Elaboração da documentação técnica do projeto e apoio à formalização do termo de aceite;
- Transferência de conhecimento à equipe do cliente ao final da implantação.

Registro e cronograma. Todo projeto tem escopo, horas estimadas e prazo acordados com o cliente. O apontamento correto das atividades e a sinalização antecipada de desvios são parte da entrega, não uma formalidade administrativa.

4. Tecnologias do Portfólio

A tabela abaixo reflete as tecnologias efetivamente presentes nos contratos e projetos em execução. Não se espera domínio de todas elas, mas sim experiência consolidada em ao menos três das frentes destacadas na seção de requisitos.

Frente	Soluções
Armazenamento	NetApp (ONTAP, famílias FAS e AFF, StorageGRID, ONTAP Select e Cloud Volumes ONTAP, SnapMirror, Active IQ), Lenovo ThinkSystem, Dell, IBM, ExaGrid
Proteção de Dados	Veeam Backup & Replication, Veeam Backup for Microsoft 365, Veeam ONE, Veeam Data Cloud e Vault
Virtualização	VMware (ESXi, vCenter, vSAN), Microsoft Hyper-V, KVM
Redes	Ruckus, Fortinet (FortiAP, FortiSwitch), Aruba, Cisco

Frente	Soluções
Segurança	Fortinet (FortiGate, FortiAnalyzer, FortiNAC, FortiClient e EDR), SonicWall, SentinelOne, Kaspersky, ESET, Microsoft Purview, serviços de análise de vulnerabilidades e testes de intrusão
Microsoft	Microsoft 365, Exchange Online, SharePoint, Teams, Intune, Active Directory e Entra ID, Windows Server
Nuvem	Microsoft Azure
Sistemas e Monitoramento	Windows Server, Linux (Red Hat e Ubuntu), Zabbix, DataDog

5. Requisitos

5.1 Requisitos Obrigatórios

- Formação superior completa ou em andamento em Tecnologia da Informação, Engenharia, Sistemas de Informação ou áreas correlatas;
- Experiência mínima de três anos em suporte ou sustentação de infraestrutura corporativa, preferencialmente em prestador de serviços, integrador ou ambiente com múltiplos clientes;
- Domínio prático comprovado em pelo menos três das seguintes frentes: armazenamento corporativo, backup e recuperação, virtualização, redes e segurança perimetral, ambiente Microsoft;
- Administração de Windows Server e serviços de diretório;
- Vivência em atendimento a chamados com acordo de nível de serviço, incluindo classificação de criticidade, apontamento de horas e registro em ferramenta de gestão;
- Capacidade de produzir documentação técnica clara e relatórios apresentáveis ao cliente;
- Inglês técnico suficiente para leitura de documentação e abertura de casos junto a fabricantes;
- Disponibilidade para participar de escala de plantão e para atendimentos presenciais eventuais, conforme demanda de projetos.

5.2 Requisitos Desejáveis

- Experiência com ambientes Microsoft Azure, incluindo backup e recuperação de desastres em nuvem;
- Administração de servidores Linux;
- Vivência em migrações de Microsoft 365, incluindo identidades, caixas de correio e repositórios de arquivos;
- Operação de ferramentas de monitoramento e geração de indicadores;
- Familiaridade com plataformas de gestão de trabalho, como Monday.com;



PISE4 Tecnologia



@pise4tecnologia



www.pise4.com.br



+55 (11) 2506-0395



MATRIZ: Alphaville, Barueri - SP

FILIAIS: Praia Grande - SP | Manaus - AM | Curitiba - PR | Rio de Janeiro - RJ

- Conhecimento de boas práticas de gerenciamento de serviços de TI;
- Habilitação e disponibilidade para deslocamentos pontuais.

5.3 Certificações

Certificações não são eliminatórias, mas são valorizadas na avaliação e a PISE4 apoia a trilha de capacitação de sua equipe técnica.

Fabricante	Certificações valorizadas
NetApp	NCDA, NCIE ou equivalentes em ONTAP
Veeam	VMCE — Veeam Certified Engineer
Fortinet	Trilha NSE, níveis 4 ou superiores
VMware	VCP — Data Center Virtualization
Microsoft	AZ-104, MS-102 ou equivalentes

6. Competências Comportamentais

A competência técnica abre a porta; o comportamento sustenta a relação com o cliente. Avaliamos com o mesmo peso:

- **Clareza na comunicação.** Traduzir o técnico para quem decide, sem simplificar a ponto de omitir risco;
- **Responsabilidade sobre a entrega.** Conduzir o chamado até o fim, sem transferir o problema;
- **Disciplina de registro.** Documentar o que foi feito, quando foi feito e quanto tempo consumiu;
- **Equilíbrio sob pressão.** Manter método e cordialidade em cenários de operação parada;
- **Honestidade técnica.** Reconhecer o que não sabe e escalar no tempo certo, em vez de insistir e ampliar o impacto;
- **Discrição.** Tratar dados e ambientes de clientes sob rigoroso sigilo;
- **Colaboração.** Compartilhar conhecimento e apoiar colegas, reconhecendo o trabalho de quem executou.

7. Indicadores de Desempenho da Posição

A avaliação do profissional é feita sobre indicadores objetivos, os mesmos que sustentam a prestação de contas aos clientes:



Indicador	O que mede
Prazo de primeira resposta	Agilidade no acolhimento do chamado dentro do nível de serviço contratado.
Satisfação do cliente	Percepção do cliente sobre a qualidade do atendimento prestado.
Reincidência de chamados	Efetividade da solução aplicada e qualidade do diagnóstico de causa raiz.
Qualidade da documentação	Completude dos registros, relatórios e documentação técnica entregue.
Cumprimento de cronograma	Entrega das atividades de projeto nos prazos acordados.

8. Condições da Contratação

Item	Condição
Posição	Client Support and Implementation Engineer
Nível	Pleno
Regime	Prestação de serviços — pessoa jurídica
Modelo de trabalho	Remoto, em território nacional, com atendimentos presenciais eventuais em clientes conforme demanda de projetos
Jornada	Dias úteis, das 09h às 18h, com participação em escala de plantão para contratos com atendimento estendido
Remuneração	A combinar, compatível com a experiência comprovada e as certificações apresentadas
Idioma	Português para atendimento; inglês técnico para documentação e fabricantes
Confidencialidade	Atuação sujeita a acordo de confidencialidade sobre dados e ambientes de clientes
Início	Imediato, mediante conclusão do processo seletivo

9. Processo Seletivo

O processo é conduzido em cinco etapas, com retorno ao candidato em todas elas:



PISE4 Tecnologia



@pise4tecnologia



www.pise4.com.br



+55 (11) 2506-0395



MATRIZ: Alphaville, Barueri - SP

FILIAIS: Praia Grande - SP | Manaus - AM | Curitiba - PR | Rio de Janeiro - RJ

Etapa	Descrição	Objetivo
1	Triagem curricular	Verificar aderência aos requisitos obrigatórios e à experiência declarada.
2	Entrevista de alinhamento	Conhecer a trajetória do candidato, expectativas e disponibilidade.
3	Avaliação técnica	Discussão de cenários reais de suporte, sustentação e projeto, com foco em diagnóstico e priorização.
4	Entrevista final	Conversa com a gestão da área e com a direção da empresa.
5	Proposta	Formalização das condições e definição da data de início.

A avaliação técnica não busca respostas decoradas. Interessa entender como o candidato raciocina diante de um ambiente indisponível, com informação incompleta e cliente pressionando por prazo.

A PISE4 Tecnologia valoriza a diversidade em sua equipe e considera todas as candidaturas exclusivamente com base em competência técnica, experiência comprovada e aderência aos valores da empresa.

PISE4 Tecnologia

Serviços e Projetos

Alphaville, Barueri — SP



PISE4 Tecnologia



@pise4tecnologia



www.pise4.com.br



+55 (11) 2506-0395



MATRIZ: Alphaville, Barueri - SP

FILIAIS: Praia Grande - SP | Manaus - AM | Curitiba - PR | Rio de Janeiro - RJ