

Anexo 03 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

Critérios de formação, experiência, capacitação e habilidades do recurso técnico

Analista de Suporte Computacional Sênior

Descrição Sumária das atividades:

Atuar na sustentação, suporte, manutenção e configuração do sistema SysAid e da infraestrutura em que este opera, em ambientes de produção e homologação, e nos serviços relacionados.

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DO CARGO

- Avaliar, projetar, delimitar e integrar componentes e suas funcionalidades;
- Analisar alternativas de solução para projetos Internet, Intranet, Extranet, em redes corporativas e/ou departamentais e Mobile;
- Elaborar relatórios técnicos;
- Atuar junto com gestores na resolução de prioridades;
- Elaborar documentação técnica para os usuários;
- Analisar, planejar e desenvolver infraestrutura necessária para projetos;
- Avaliar processos e soluções em relação as melhores práticas de mercado;
- Identificar alternativas tecnológicas para solucionar problemas, analisando os impactos em relação à solução proposta;
- Assegurar que os objetivos técnicos serão atendidos dentro do prazo, custo e com qualidade esperada;
- Conduzir equipes durante processos de transição.
- Corrigir possíveis bugs quando encontrados;
- Criar Workflows para automatizar processos;
- Dar suporte técnico e sustentação a ferramentas ITSM do cliente.

FORMAÇÃO, CAPACITAÇÃO E EXPERIÊNCIA

ESCOLARIDADE

- Ensino Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.
Desejável nas áreas de Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Processamento de Dados ou Engenharia da Computação;

CURSOS

Anexo 03 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

Critérios de formação, experiência, capacitação e habilidades do recurso técnico

- Criação de workflows utilizando SysAid com no mínimo 8 horas;
- Utilização, administração e suporte ao SysAid com no mínimo 8 horas de duração;
- Fundamentos em ITIL versão 03 ou superior com duração mínima de 16 horas.

EXPERIÊNCIA

- Desejável experiência mínima de 03 anos na área de desenvolvimento ou análise de sistemas.
- Desejável experiência mínima de 05 anos na administração e configuração de ambientes SysAid.
- Desejável experiência em projetos de implementação de disciplinas ITIL: Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças, Configuração.

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

- Necessária boa capacidade de se expressar com clareza em língua portuguesa falada e escrita (nas redações, utilizar a norma culta da língua).
- Necessário o domínio do inglês técnico (somente leitura).

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS

TÉCNICAS

Deverá ter experiência e conhecimento em:

- Criação de Workflows de atendimento;
- Banco de dados como SQL Server, MYSQL, PostgreSQL, etc.;
- Chatbot e criação de fluxos;
- Diagramas e práticas da UML;
- Javascript;
- Java (para desenvolvimento de triggers SysAid).
- Tecnologias Cloud, desejável AWS;
- Aplicações de Escritório como Microsoft Office 365 e seus componentes;
- Sistemas Operacionais Windows, qualquer versão;
- Sistemas operacionais Linux;
- Melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI - ITIL;
- Processos e criação de documentação técnica;
- Desenvolvimento de indicadores, relatórios e Dashboards.
- Catálogo de serviços, SLA e portais de atendimento ao usuário;
- Análise e identificação de erros nos requisitos;

Anexo 03 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022
Critérios de formação, experiência, capacitação e habilidades do recurso técnico

- Metodologia ágil como SCRUM;
- Integração de sistemas multiplataformas, dimensionamento de sistema, projeto de sistema (desenvolvimento e modelagem) e arquitetura de software;

COMPORTAMENTAIS IMPRESCINDÍVEIS

- Adaptabilidade;
- Capacidade de Resolver Problemas;
- Capacidade de Trabalhar sob Pressão;
- Ética Profissional;
- Relacionamento Interpessoal.

COMPORTAMENTAIS DESEJÁVEIS

- Autogerenciamento;
- Motivação Pessoal;
- Resiliência.