

CONCURSO PARA CONTRATAÇÃO de Técnico(a) Especialista

Cargo/posição/bolsa:

Referência:	AE2022-0191 (SAS-Geral - SAS) INESC TEC - Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, Tecnologia e Ciência
Cargo/posição/bolsa:	Técnico Especialista
Localidade:	Porto
Área científica:	Genérica: COMPUTER SCIENCE Específica: Computer Systems

Resumo do anúncio:

O INESC TEC abre concurso para a contratação de 1 Técnico Especialista na área de Técnico de informática - suporte de primeira linha.	
Orientador Científico:	Jaime Dias
Duração do contrato:	de 2022-07-18 a 2023-07-17, eventualmente renovável.
Local de trabalho:	INESC TEC, Porto, Portugal

Texto do anúncio:

Área de trabalho:	Técnico de informática - suporte de primeira linha
Descrição do Trabalho:	Servir como primeira linha de suporte, prestar apoio técnico e assistência aos utilizadores finais nas áreas de responsabilidade do serviço.
Objetivos:	- Gerir os incidentes/pedidos de suporte através do sistema de ticketing, telefone e presencialmente. - Resolver os pedidos de apoio ao utilizador final em sistemas sob a responsabilidade do suporte técnico. - Analisar e reencaminhar os pedidos fora do seu âmbito de atuação para os serviços competentes. - Produzir materiais de comunicação (manuais, FAQs, entre outros) e assegurar a formação dos utilizadores finais. - Colaborar e fazer a ligação com outras áreas no âmbito da sua atuação. - Promover atualizações de software e boas práticas, em particular de segurança, junto dos utilizadores. - Identificar potenciais melhorias com base no feedback dos utilizadores.

Habilitações académicas:	Curso profissional de informática - nível 4
Requisitos mínimos:	- 9 meses de experiência em suporte técnico de primeira linha, local e remoto, para instituição/empresa com mais de 100 funcionários. - Conhecimentos de micro-informática, nomeadamente hardware, principais sistemas operativos, aplicações, comunicações e sistemas de impressão na perspetiva dos terminais. - Capacidade de diagnóstico e resolução de problemas complexos, com informação reduzida da parte dos utilizadores. Identificação de problemas de hardware e gestão da comunicação com fornecedores e fabricantes para as reparações. - Capacidade de instalação e configuração otimizada de computadores, sistemas operativos e aplicações, tendo em consideração as necessidades dos utilizadores, os serviços aplicativos disponibilizados no INESC TEC, e boas práticas de segurança. - Capacidade de formação de utilizadores, de propor soluções que permitam aumentar a produtividade (ex. aplicações que permitam automatizar tarefas) e de criação de manuais (howtos).
Fatores de preferência:	- Perfil proativo, dinâmico e orientado à resolução de problemas. - Boa capacidade de organização e gestão de prioridades de vários assuntos em simultâneo. - Boas capacidades de comunicação, de adaptação e espírito crítico. - Experiência e facilidade de articulação remota com equipas, através da utilização de ferramentas virtuais de colaboração e partilha de informação. - Experiência de apoio à área académica/investigação.

Entidade Financiadora:

Tipo de Contrato:	Termo Certo
A contratação será regida pelo estipulado na legislação em vigor relativa a contratos individuais de trabalho a termo certo, bem como pelas normas internas do INESC TEC.	

Critérios de avaliação:	A seleção dos candidatos basear-se-á nos seguintes critérios, por ordem decrescente de ponderação: a) Curriculum relevante para a área de abertura do concurso b) Experiência anterior comprovada.
Júri de Seleção:	Presidente do Júri: Prof. Gabriel David; Vogal: Prof. Jaime Dias; Vogal: Prof. André Freitas;
Notificação dos resultados:	Os resultados do processo de seleção serão divulgados aos interessados por correio eletrónico.
Período de candidatura:	De 2022-06-15 a 2022-06-28
Submissão candidaturas:	Preenchimento de formulário eletrónico em www.inesctec.pt na secção SEJA NOSSO COLABORADOR