



AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO – Nº 09/2024

EXTERNO

1. DO(S) CARGO(S).

CARGO/FUNÇÃO	Técnico TI - Infraestrutura Jurisdição: Natal			
ESCOLARIDADE e PRE-REQUISITOS (a serem comprovados no ato da inscrição)	Possuir curso técnico ou superior em andamento em áreas relacionadas à Tecnologia da Informação (TI), Sistemas de Informação, Informática, Ciência da Computação, Redes de Computadores, e Engenharia da computação. Conhecimentos Técnicos: Possuir conhecimento em soluções baseadas em nuvem; Experiência básica em Azure; Conhecimento em Microsoft 365; Conhecimento em Windows Server e Active Directory; Conhecimento em Redes; Conhecimento em Voip; Habilidade para criar manuais e documentações técnicas; Experiência prévia em atendimento ao usuário; Foco em qualidade e boas prática em manutenção de hardware. Habilidades Comportamentais: Possuir proatividade e capacidade de resolver problemas; Boa comunicação e habilidades interpessoais; Capacidade de trabalhar em equipe e de forma colaborativa; Organização e atenção aos detalhes. *Incluir comprovações de todos as informações de cursos e atividades profissionais.			
VAGA	CARGA HORÁRIA (Semanal)	REMUNERAÇÃO	JURISDIÇÃO	ETAPAS
01	44h	3.097,45	Senac Natal	Análise Curricular Prova de Conhecimentos Entrevista
<u>SÍNTESE DAS ATIVIDADES DO CARGO:</u> ⇒ Executar o processo de atendimento ao usuário em segundo nível; ⇒ Fornecer suporte no processo de controle das políticas internas de segurança de informação e de acesso de conteúdo; ⇒ Fornecer suporte técnico eficaz e proativo para usuários internos, diagnosticando e resolvendo problemas de hardware, software e redes. ⇒ Configurar, instalar e manter equipamentos de hardware, incluindo computadores, impressoras, servidores e outros dispositivos relacionados à infraestrutura de TI. ⇒ Colaborar no monitoramento e manutenção da rede, assegurando sua eficiência e segurança. Identificar e resolver possíveis problemas de conectividade. ⇒ Orientar, executar e supervisionar o processo de instalação e manutenção do Parque de Equipamentos; ⇒ Acompanhar, controlar e supervisionar o cumprimento de atividades relacionadas à execução de ações planejadas, em conformidade com as normas gerais pré-determinadas; ⇒ Monitorar os alertas e logs de sistemas de hardware; ⇒ Fornecer o suporte tecnológico e técnico junto aos usuários; ⇒ Fornecer o suporte nos procedimentos de aquisição e atualização de softwares e hardwares; ⇒ Fornecer suporte de software e hardware junto ao usuário, quando couber; ⇒ Identificar necessidades da área de tecnologia dos setores internos, incluindo infraestrutura; ⇒ Realizar manutenção preventiva e corretiva em hardwares e softwares; ⇒ Acompanhar os indicadores de desempenho, identificando possíveis falhas, desvios de ações e pontos de melhoria;				



- ⇒ Realizar o diagnóstico técnico junto ao parque de equipamentos;
- ⇒ Planejar e executar o processo de manutenção preventiva e corretiva do parque de equipamentos;
- ⇒ Fornecer o suporte operacional e administrativo junto a gerência de tecnologia;
- ⇒ Executar o processo de registro das atividades desenvolvidas;
- ⇒ Analisar atendimento recebido do primeiro nível de atendimento com objetivo de solucionar e/ou direcionar para atendimento nível 3 para atendimento interno ou externo.
- ⇒ Manter atualizado inventário de todos os ativos de TI, incluindo hardware, software e licenças, facilitando a gestão eficiente dos recursos.
- ⇒ Providenciar a documentação técnica necessária para registro, controle e utilização;
- ⇒ Manter registros precisos de todas as interações de suporte, soluções implementadas e procedimentos técnicos para facilitar futuras referências.
- ⇒ Executar outras atribuições inerentes ao cargo.

Benefícios:

Vale Transporte (nos termos da Lei nº 7.418/85 e seu regulamento, Decreto nº 95.247/87), Assistência Médica (opção do empregado, com sua participação financeira, após o período de experiência), Cartão Sesc, Auxílio Creche e Auxílio Alimentação em conformidade com legislação vigente.

ANEXO: Regras à participação no recrutamento e seleção, parte integrante deste documento, embora não transcrito. Anexo II – Aviso na Integra.

2. DAS INSCRIÇÕES

2.1 As inscrições dos candidatos serão gratuitas e deverão ser realizadas, **exclusivamente**, por meio de cadastro de currículos **a partir das 16h do dia 10 de julho de 2024, até às 17h do dia 15 de julho de 2024**, observando o horário oficial local.

2.2 As inscrições serão realizadas exclusivamente via internet, por intermédio de cadastro de currículo e anexo de documentos comprobatórios (quando solicitados no pré-requisito da vaga), de acordo com os seguintes procedimentos:

2.3 Os candidatos interessados deverão cadastrar seu currículo através do link <http://curriculoweb.rn.senac.br> **realizando a candidatura no cargo de interesse**. Caso não ocorra a candidatura o mesmo será desconsiderado.

2.4 O candidato, antes de realizar sua inscrição, deverá se certificar de que preenche todos os requisitos mínimos para o cargo pretendido.

2.5 O Senac RN disponibiliza no site o tutorial para cadastro de currículos e inscrição na vaga.

3. DA SELEÇÃO.

3.1 Na seleção estabelecida neste Aviso, serão analisadas e avaliadas as competências dos candidatos, considerando as etapas estabelecidas no item “DOS CARGOS”, para cada cargo.

3.2 O processo seletivo será conduzido pela Núcleo de Gestão de Pessoas e todas as suas etapas terão o caráter eliminatório e classificatório, excetuando-se as etapas de Entrevistas, Dinâmicas e Prova Prática que terão caráter, apenas, classificatório, levando em consideração a nota de corte estabelecida neste Aviso que é de 7,0 pontos.



3.3 É de inteira responsabilidade do candidato, acompanhar, **diariamente**, todas as etapas referente ao processo seletivo, por meio do site do Senac (www.rn.senac.br), na aba *Trabalhe Conosco*.

3.4 Serão divulgados os nomes e as médias dos candidatos que obtiverem, ou não, a aprovação em cada etapa.

3.5 A convocação ocorrerá mediante necessidade da Instituição. Poderá haver alteração da jurisdição (localidade) constante do Aviso, a critério do Senac RN.

3.6 O processo de seleção seguirá as seguintes etapas, na ordem apresentada:

3.6.1 Análise Curricular: Esta etapa tem como finalidade identificar os candidatos que atendem aos requisitos exigidos pela vaga. Nesta etapa serão avaliados: a experiência profissional, a escolaridade/formação exigida e as habilidades técnicas (conhecimento em softwares, certificações, idiomas e outras competências específicas que são necessárias para o cargo).

3.6.1.1 Estarão habilitados e convocados a participar da etapa seguinte somente os candidatos que preencherem todos os requisitos básicos do cargo descritos no Item “DOS CARGOS” deste Aviso. A convocação acontecerá por meio da divulgação no site <https://www.rn.senac.br/trabalhe-conosco>, ocasião em que será informado dia, horário e local para realização da próxima etapa.

3.6.2 Prova de Conhecimento: Objetiva avaliar o nível de competência e conhecimento técnico dos candidatos em relação aos requisitos específicos do cargo. A realização da Prova de Conhecimento terá duração máxima de 02 (duas) horas;

3.6.2.1 Na hipótese excepcional de haver um número de candidatos igual ou inferior a 5 (cinco), por Cargo/Função e jurisdição, aprovados na etapa de Prova de Conhecimento, o Senac poderá, a seu critério, proceder a redução da pontuação mínima de 7 (sete) para 6 (seis), a fim de ampliar a concorrência.

1.6.2.2 À critério do Senac RN, esta fase do processo seletivo pode assumir duas formas: uma prova escrita ou a realização de um projeto prático.

1.6.2.3 À critério do Senac RN, esta fase do processo seletivo poderá acontecer na modalidade remota e on-line. No caso da prova ser realizada online, os candidatos serão devidamente informados com antecedência.

1.6.2.4 No caso da modalidade on-line, o candidato deverá realizar seu cadastro na plataforma até às 23h59 do dia que anteceder o dia da prova. No dia da realização da prova, o candidato deverá acessar a plataforma 20 (vinte) minutos antes do início da mesma. Será dada uma tolerância de 5 (cinco) minutos após o horário estabelecido, sendo desclassificado o candidato que acessar após esse horário.

1.6.2.5 Não haverá, por qualquer motivo, prorrogação do tempo previsto para a aplicação das provas em razão de atraso do candidato para acessar a sala virtual de provas.

1.6.2.6 A plataforma funciona em todos os navegadores, porém os mais indicados para realização da prova de conhecimento on-line são o Firefox ou Google Chrome.

1.6.2.7 O Senac RN não se responsabiliza por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas e congestionamento das linhas de comunicação, problemas de comunicação, problemas com navegadores de internet, bem como outros fatores que impossibilitem o acesso ou conclusão da prova de conhecimento on-line.

1.6.3 Os candidatos ao cargo, poderão fazer provas objetivas, discursivas e/ou redação de caráter eliminatório e classificatório, de acordo com o conteúdo programático descrito no quadro abaixo.



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
Soluções Baseadas em Nuvem e experiência Básica em Azure;
Conhecimento em Microsoft 365, Windows Server e Active Directory;
Conhecimento em Redes;
Conhecimento em VoIP;
Criação de Manuais e Documentações Técnicas;
Atendimento ao Usuário;
Qualidade e Boas Práticas em Manutenção de Hardware;

3.6.4. Entrevista: Esta etapa tem como finalidade uma compreensão mais completa do candidato, referente às suas habilidades técnicas, experiências profissionais, personalidade e adequação à empresa e ao cargo.

3.6.4.1. Os entrevistados serão avaliados com os critérios descritos abaixo:

1 – Insatisfatório; 2 – Abaixo das expectativas; 3 – Atende parcialmente às expectativas; 4 – Atende às expectativas; e 5 – Excede às expectativas.

3.6.4.2. O cálculo da nota na Entrevista será igual a soma das notas obtidas em todas as competências avaliadas, multiplicadas por dois e dividido pelo número de competências avaliadas, conforme quadro a seguir:

COMPETÊNCIAS A SEREM AVERIGUADOS DURANTE A ENTREVISTA	DESCRIÇÃO ESTABELECIDO PARA SENAC RN	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Experiência Profissional	Momento de avaliar o tempo de experiência na função, as atividades desenvolvidas e motivo de saída do trabalho. Profissional será avaliado quanto a sua aderência do profissional a função pretendida.	
Pensamento Ágil e Digital	É a capacidade de uma pessoa em se adaptar rapidamente a mudanças, adotar tecnologias digitais e abordar problemas de forma ágil, alinhando-se com as necessidades e exigências de um ambiente de trabalho cada vez mais digital e em constante evolução.	
Inteligência Emocional	É a capacidade de uma pessoa em reconhecer, entender e gerenciar suas próprias emoções, bem como se relacionar de maneira empática e construtiva com as emoções dos outros. A inteligência emocional é uma competência importante para o sucesso interpessoal, a resolução de	
		Total: <u>Somatório total de pontos x2</u> Total de competências



	conflitos e o trabalho em equipe eficaz.	Valor Máx: 10,0 (dez) pontos
Foco em Resultado	É a capacidade de uma pessoa em estabelecer metas, priorizar tarefas, manter o foco e entregar resultados consistentes e de qualidade. O foco em resultado é uma competência essencial para o sucesso profissional, pois demonstra comprometimento e habilidades de execução.	
Foco no Cliente	É a capacidade de uma pessoa em compreender e atender às necessidades dos clientes de forma eficaz. Ter um foco no cliente é fundamental para o sucesso de qualquer negócio, pois demonstra uma preocupação genuína com a satisfação e fidelidade dos clientes.	
Capacidade Analítica	É a capacidade de uma pessoa analisar, interpretar informações, resolver problemas complexos e tomar decisões a partir das informadas. A capacidade analítica envolve a o raciocínio frente a informação e dados, identificar tendências, fazer conexões lógicas e aplicar métodos analíticos relevantes. É uma competência fundamental para profissionais que precisam lidar com informações complexas e tomar decisões embasadas em dados.	

3.6.4.3. Os candidatos serão avaliados através da escala de classificação e medição descrita abaixo:

ESCALA	DEFINIÇÃO	PONTUAÇÃO
Excede às expectativas	Apresenta padrão de excelência, destacando-se na apresentação de indicadores da habilidade/atitude.	5
Atende às expectativas	Apresenta indicadores de possuir a habilidade/atitude dentro do padrão definido	4
Atende parcialmente às expectativas	Apresenta indicadores de possuir a habilidade, mas abaixo do esperado.	3
Abaixo das expectativas	Apresenta os indicadores da habilidade muito aquém do esperado	2
Insatisfatório	Não apresenta indicadores da habilidade	1

3.6.4.4. Esta etapa poderá acontecer, à critério do Senac RN, de forma remota e on-line, por intermédio da Plataforma Teams, onde será encaminhado para o e-mail do candidato convocado o link para acesso no dia e horário agendados na Convocação.

3.6.4.4. A pontuação máxima para entrevista será de 10,0 (dez) pontos e 7,0 (sete) pontos como nota de corte.

3.6.4.5. Esta etapa poderá acontecer, à critério do Senac RN, de forma remota e on-line, por intermédio da Plataforma Teams, onde será encaminhado para o e-mail do candidato convocado o link para acesso no dia e horário agendados na Convocação.

3.6.4.6. A pontuação máxima para entrevista será de 10,0 (dez) pontos e 7,0 (sete) pontos



como nota de corte.

4. CRONOGRAMA DAS ETAPAS:

CRONOGRAMA	
ABERTURA	Previsão
Divulgação do processo seletivo em mídia Digital	10/07/2024
CADASTRAMENTO DO CURRÍCULO E CANDIDATURA	Previsão
Período de Candidatura	10 a 15/07/2024
1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR	Previsão
Análise de Atendimento dos currículos aos Pré-requisitos	15 e 16/07/2024
Divulgação do Resultado Preliminar da Análise de Currículos	17/07/2024
Recebimento de Recursos referente a Análise de Currículos	18/07/2024
Divulgação do Resultado Definitivo da Análise de Currículos	19/07/2024
2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTOS	Previsão
Divulgação do local e Convocação para a Prova de Conhecimentos	À definir
Realização da Prova de Conhecimentos	À definir
Divulgação preliminar do Resultado de Conhecimentos	À definir
Recebimento de Recursos referente a Prova de Conhecimentos	À definir
Divulgação do Resultado Definitivo da Prova de Conhecimentos	À definir
3ª ETAPA: ENTREVISTA	Previsão
Divulgação do local e Convocação para a Entrevista	À definir
Realização da Etapa de Entrevista	À definir
Divulgação preliminar do Resultado da Entrevista	À definir
Recebimento de Recursos referente a Entrevista	À definir
Divulgação do Resultado Definitivo da Entrevista	À definir
RESULTADO FINAL	Previsão
Divulgação do Resultado Final	À definir

Natal/RN, 10 de julho de 2024

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas