



## AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO ( EXTERNO) – 02/2025

### 1. DO(S) CARGO(S).

CARGO/FUNÇÃO		Técnico TI - Infraestrutura - Jurisdição: Natal		
<b>ESCOLARIDADE e PRE-REQUISITOS (a serem comprovados no ato da inscrição)</b>		Possuir curso técnico em informática, ou superior em andamento em áreas relacionadas à Tecnologia da Informação (TI) - Sistemas de Ciência da Computação, Redes de Computadores, Sistemas de Informação, Informática, Ciência da Computação, Redes de Computadores ou Engenharia da computação. Possuir experiência com o gerenciador Microsoft 365 Exchange, SharePoint, Teams e Office 365. Possuir Conhecimento em Active Directory, DNS, DHCP, GPOs e AD Connect; Possuir conhecimento em segurança da informação e melhores práticas de TI. Desejável certificações Microsoft 365 Certified, Fundamentals ou Administrator Associate ou superior). Possuir experiência em atendimento ao usuário e realização de treinamentos; Habilidades Comportamentais: Proatividade, Habilidade analítica e de resolução de problemas; Boa comunicação e habilidade interativa para atendimento ao cliente;  <b>*Incluir comprovações de todas as informações de cursos e atividades profissionais.</b>		
Nº VAGAS	CARGA HORÁRIA (Semanal)	REMUNERAÇÃO	JURISDIÇÃO	ETAPAS
01	44h	3.247,06	Senac Natal	Análise Curricular Prova de Conhecimentos Entrevista
<b>SÍNTESE DAS ATIVIDADES DO CARGO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Executar o processo de atendimento ao usuário em segundo nível;</li><li>⇒ Fornecer suporte no processo de controle das políticas internas de segurança de informação e de acesso de conteúdo;</li><li>⇒ Fornecer suporte técnico eficaz e proativo para usuários internos, diagnosticando e resolvendo problemas de hardware, software e redes.</li><li>⇒ Configurar, instalar e manter equipamentos de hardware, incluindo computadores, impressoras, servidores e outros dispositivos relacionados à infraestrutura de TI.</li><li>⇒ Colaborar no monitoramento e manutenção da rede, assegurando sua eficiência e segurança. Identificar e resolver possíveis problemas de conectividade.</li><li>⇒ Orientar, executar e supervisionar o processo de instalação e manutenção do Parque de Equipamentos;</li><li>⇒ Acompanhar, controlar e supervisionar o cumprimento de atividades relacionadas à execução de ações planejadas, em conformidade com as normas gerais pré-determinadas;</li><li>⇒ Monitorar os alertas e logs de sistemas de hardware;</li><li>⇒ Fornecer o suporte tecnológico e técnico junto aos usuários;</li><li>⇒ Fornecer o suporte nos procedimentos de aquisição e atualização de softwares e hardwares;</li><li>⇒ Fornecer suporte de software e hardware junto ao usuário, quando couber;</li><li>⇒ Identificar necessidades da área de tecnologia dos setores internos, incluindo infraestrutura;</li></ul>				



- ⇒ 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 14h do dia 07 de fevereiro de 2025, até o dia 11 de fevereiro de 2025**, 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 currículo 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 pelo Núcleo de Gestão de Pessoas e contará com etapas eliminatórias e classificatórias, conforme descrito a seguir:

**3.2.1** A Análise Curricular tem caráter eliminatório, pois apenas os candidatos que atenderem aos pré-requisitos, avançarão para a próxima etapa;

**3.2.2** A Prova de Conhecimento Teórico possui caráter eliminatório, uma vez que somente os candidatos que alcançarem a nota mínima de 7,0 poderão prosseguir;

**3.2.3** A Prova Prática, **quando houver**, possui caráter eliminatório, uma vez que somente os candidatos que alcançarem a nota mínima de 7,0 poderão prosseguir;

**3.2.4** A Entrevista terá caráter classificatório, servindo para a pontuação final e a definição da classificação dos candidatos aprovados.



3.2.5 É de inteira responsabilidade do candidato, acompanhar, **diariamente**, todas as etapas referentes ao processo seletivo, por meio do site do Senac ([www.rn.senac.br](http://www.rn.senac.br)), na aba *Trabalhe Conosco*.

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

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

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

3.2.8.1 **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).

3.2.8.2 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 divulgado dia, horário e local para realização da próxima etapa.

3.2.9 **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**;

3.2.9.1 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, a Entidadepoderá, a seu critério, proceder a redução da pontuação mínima de 7 (sete) para 6 (seis), a fim de ampliar a concorrência;

3.2.9.2 Não haverá, por qualquer motivo, prorrogação do tempo previsto para a aplicação das provas em razão de atraso do candidato para acessar a sala física ou virtual, se for o caso.

3.2.9.3 Os candidatos ao cargo, poderão fazer provas objetivas, discursivas e/ou redação, de acordo com o conteúdo programático descrito no quadro abaixo:

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

3.2.10 **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.

3.2.10.1 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.

3.2.10.2 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
		Técnico TI - Infraestrutura
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.	<b>Total:</b> <u>Somatório total de pontos</u> x2Total de competências
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 conflitos e o trabalho em equipe eficaz.	
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 um 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.	



3.2.2.3 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 indicativos da habilidade/atitude.	5
Atende às expectativas	Apresenta indicativos de possuir a habilidade/atitude dentro do padrão definido	4
Atende parcialmente às expectativas	Apresenta indicativos de possuir a habilidade, mas abaixo do esperado.	3
Abaixo das expectativas	Apresenta os indicativos da habilidade muito aquém do esperado	2
Insatisfatório	Não apresenta indicativos da habilidade	1

#### 4. CRONOGRAMA DAS ETAPAS:

CRONOGRAMA	
<b>ABERTURA</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do processo seletivo em mídia Digital	07/02/2025
<b>CADASTRAMENTO DO CURRÍCULO E CANDIDATURA</b>	<b>Previsão</b>
Período de Candidatura	07 a 11/02/2025
<b>1ª ETAPA: ANÁLISE CURRICULAR</b>	<b>Previsão</b>
Análise de Atendimento dos currículos aos Pré-requisitos	12 e 13/02/2025
Divulgação do Resultado Preliminar da Análise de Currículos	18/02/2025
Recebimento de Recursos referente a Análise de Currículo	19/02/2025
Divulgação do Resultado Definitivo da Análise de Currículo	21/02/2025
<b>2ª ETAPA: PROVA DE CONHECIMENTOS</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do local e Convocação para a Prova de Conhecimento	21/02/2025
Realização da Prova de Conhecimento	Data a ser definida
Divulgação preliminar do Resultado da Prova de Conhecimento	Data a ser definida
Recebimento de Recursos referente a Prova de Conhecimento	Data a ser definida
Divulgação do Resultado Definitivo da Prova de Conhecimento	Data a ser definida
<b>4ª ETAPA: ENTREVISTA</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do local e Convocação para a Entrevista	Data a ser definida
Realização da Entrevista	Data a ser definida
Divulgação preliminar do Resultado da Entrevista	Data a ser definida
Recebimento de Recursos referente a Entrevista	Data a ser definida
Divulgação do Resultado Definitivo da Entrevista	Data a ser definida
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>Previsão</b>
Divulgação do Resultado Final	Data a ser definida

Natal/RN, 07 de fevereiro de 2025



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-  
AR/RN

Núcleo de Gestão de Pessoas