


| | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
|  | DESCRIÇÃO DE CARGO | Data: Maio/2016 |
| CARGO: Auxiliar de Informática | DEPARTAMENTO: Informática | |
| FILIAL: Autosserviço, Atacado e Centro de Distribuição | | |
| REPORTE AO CARGO: Assistente de Informática, Supervisor Administrativo e Coordenador de Produção | | |

Descrição Sumária

Assegurar a operação da loja e garantir o conforto do nosso cliente com ações que promovam a disponibilidade, integridade, confiabilidade e autenticidade das informações nos sistemas de informação, mantendo operacional todos os ativos relacionados aos sistemas informatizados da filial.

Descrição das atividades

- Prover o suporte de primeiro nível para os departamentos da filial, prover atendimento aos sistemas informatizados tais como: sistema comercial de vendas, impressão de arquivos, envio e recebimento de arquivos, comunicação de voz, dados e rede (*lan / wan*, sem fio, internet e telefonia), estações de trabalho, *clients* de serviços, servidores, orientações e dúvidas sobre procedimentos e equipamentos da loja;
- Responsável por atender, acompanhar e finalizar os chamados abertos (central de serviços), pelos colaboradores conforme severidade e a necessidade da operação e solicitar ao classificador o direcionamento de chamados para próximo nível de atendimento;
- Responsável pela abertura e acompanhamento de chamados abertos para matriz e pelos departamentos da matriz para filial;
- Responsável por educar os usuários quanto ao bom uso dos equipamentos, suporte de microinformática, montagem, instalação, configuração das estações de trabalho e seus respectivos sistemas operacionais, aplicativos de escritório, sistemas corporativos tais como: “*antivírus, correio eletrônico e etc*”, suporte ao uso de aplicativos de escritório, conservar os computadores, servidores, impressoras, balanças, terminais de consulta de preço, PDVs, *scanners* e demais equipamentos quanto a sua manutenção preventiva e corretiva, preservando a excelência e funcionamento;
- Manter os equipamentos utilizados como *backup*, funcionando e disponíveis para uso, caso haja a necessidade de substituição.
- Responsável por solicitar e avaliar os serviços de manutenção realizados por parceiros e prestadores de serviços terceiros, acompanhamento do tempo de execução do serviço, avaliação orçamento, solicitar tempo de garantia e o cumprimento dos prazos acordados em contrato, solucionar os problemas e intermediar o contato com outros colaboradores, não permitir a manutenção e remoção dos dispositivos sem prévia autorização das equipes de informática da Matriz (suporte, infraestrutura ou segurança da informação), não permitir o uso

dos equipamentos de T.I. da empresa ou de uso particular para outros fins que não sejam pertinentes ao negócio;

- Não permitir o uso indevido de software pirata na filial;
- Responsável por não permitir a ligação indevida de equipamentos não permitidos no *no-break*. Exemplo: ventiladores, geladeiras etc.;
- Execução das rotinas de checagem diário, rotinas de backup, rotinas de abertura e fechamento diário (*check-list* / *batch*) da filial, recebimento e envio de arquivos de atualização e trocas das informações entre a matriz e entre as filiais da região (reporte de resultados);
- Gerar e disponibilizar os relatórios da rotina *batch*, em arquivo digital, para o uso no portal interno ou correio eletrônico.
- Responsável por inventários de equipamentos de T.I., auditoria trimestral de usuários;
- Acompanhar diariamente o *led* de alarme e *log* de erros dos servidores e o crescimento do uso dos *file systems*;
- Monitoramento do status de emissão de *NF-e* (nota fiscal) e *NFC-e* (nota fiscal consumidor eletrônica), consulta de disponibilidade sefaz nacional, secretárias estaduais, virtuais e os serviços executados no *client* de *NF-e*, instalação, configuração e manutenção de estação de trabalho para *client* de *NF-e*;
- Monitoramento das transações de cartões para transferências eletrônicas de fundos *TEF*, serviço de recarga de telefones pré-pagos (celular), através de sistema integrado de automação comercial;
- Responsável por disseminar e aplicar as práticas e políticas de segurança da informação e proteção das informações sigilosas veiculadas na filial. Ser um bom exemplo e zelar pelo cumprimento dos compromissos e normas aplicadas pela empresa;
- Cumprir as normas e procedimentos da empresa, respeitando a ética e os valores organizacionais;
- Responsável por manter a sala dos servidores limpa, arrejada e na temperatura correta estipulada para o bom funcionamento dos equipamentos;
- Acompanhar os novos treinamentos técnicos ministrados pelo assistente de informática ou Matriz participando das ações, avaliações e resultados;
- Acompanhar diariamente a qualidade dos serviços realizados pela área, ler os relatos das passagens de turno, rubricar o diário de bordo e mitigar as pendências de passagem de turno;
- Responsável por manter o *rack* identificado e organizado, por acompanhar a preventiva dos *no-breaks* e organizar e realizar a limpeza preventiva (lógica e física) dos equipamentos do parque de T.I.;

- Conhecer os riscos de suas atividades e as medidas de controle, visando eliminar fontes de riscos (perigos) no ambiente de trabalho e comportamentos inseguros;
- Combater o desperdício através da redução, reutilização e reciclagem de materiais e produtos;
- Responsável por restringir o acesso ao CPD, onde o acesso é permitido apenas para os colaboradores do setor de informática e gerencia da loja, é terminantemente proibido utilizar a sala para outros fins, tais como: “reuniões, confraternizações, conferências, *feedback* ou quaisquer funções que não sejam pertinentes as rotinas da área”;

Requisitos do cargo:

Formação acadêmica – Técnico, tecnólogo e ensino superior completo ou cursando na área de tecnologia da informação;

Área de formação – Operação e manutenção de computadores, técnico em informática, ciência da computação, tecnologia da informação, análise e desenvolvimento de sistemas, sistema para internet, administração de banco de dados, segurança da informação ou redes de computadores;

Conhecimentos específicos – Microinformática, montagem e manutenção de computadores, sistema operacional (*Windows*), conhecimento em ambiente cliente de servidor, pacote *Office*, internet, impressoras e rede. Desejável noções básicas em sistema operacional *Linux* ;

Experiências anteriores:

O colaborador interno, futuro auxiliar de informática deverá possuir no mínimo 1 ano de experiência na filial e características mencionadas neste documento;

O colaborador externo, futuro auxiliar de informática deverá possuir no mínimo de 6 meses ou 1 anos de experiência na área de tecnologia da informação ou ter tido contato com algum cargo relacionado nos últimos 3 meses, tais como: Estágio, CLT, Pessoa Jurídica, prestador de serviços de T.I. ou *freelancer*;

Competências:

Habilidades

Técnica, dinamismo, planejamento, organização, identificar problemas, solução de contorno, resolução de problemas, reporte das ações executadas;

Comunicação

Contato com prestadores de serviços com relação aos aspectos técnicos, bom relacionamento interpessoal com os clientes internos para levantamento de informações e necessidade, orientações e boa comunicação verbal e escrita;

Características de personalidade

Bom-senso, saber ouvir, flexibilidade, senso critico, agilidade, pró-atividade, autodesenvolvimento e visão sistêmica;

Responsabilidades

Assegurar e proteger as informações e dados da empresa, tomar decisões levando em consideração as normas da empresa, desempenhar o papel de multiplicador aos demais colaboradores da equipe, comprometimento, capacidade de assumir responsabilidades, capacidade de solucionar problemas ou incidentes críticos;