

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO SENAC/ES Nº. 22/2025

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO ESPÍRITO SANTO – SENAC – ES, com sede na Avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077, Bento Ferreira, na cidade de Vitória (ES), torna pública a realização de Processo Seletivo para provimento de vagas mediante as condições e instruções estabelecidas neste documento.

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1 O Processo Seletivo será regido e executado pela Comissão de Recrutamento e Seleção do Senac-ES.
- 1.2 O SENAC é uma instituição qualificada como “Serviço Social Autônomo” sendo uma entidade de direito privado, nos termos da lei civil, sem fins lucrativos que funciona como órgão consultivo do Governo Federal em assuntos relacionados com a formação profissional de trabalhadores para os setores do comércio.
- Para suprir as vagas do seu quadro de colaboradores o SENAC – ES realiza processo de Recrutamento e Seleção de acordo com a Resolução Senac 1263 de 2024 instituída pelo Departamento Nacional. Assim sendo, não se trata de concurso público. O regime de contratação é celetista (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT), portanto não garante estabilidade aos aprovados, salvo nos casos previstos em lei.
- 1.3 O processo seletivo destina-se a selecionar candidatos para provimento de vaga em cargo de nível de Ensino Médio, Técnico e Superior Completo, conforme oferta descrita no quadro a seguir:

Cargo	Requisitos da Vaga	Local de Trabalho	Carga horária	Horário de trabalho*	Nº. vagas	Remuneração
Analista de Tecnologia da Informação (Análise de Negócios) Cód.: ATI 01	<p>Escolaridade: Ensino Superior Completo em Tecnologia da Informação.</p> <p>Experiência profissional: Mínima de 6 meses em atividades na área de atuação do cargo.</p> <p>Principais atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar relatórios, pareceres técnicos e outras tarefas da área de TI - Elaborar especificações dos processos, requisitos e regras de negócio - Administrar banco de dados corporativo - Acompanhar fases de desenvolvimento, testes, homologação e produção; - Prestar suporte de último nível para as áreas de suporte e técnico em sistemas; <p>Desejável: Conhecimento em Integração de Sistemas, Parametrização e usabilidade das ferramentas TOTVS RM, HOTAL e Gestão de Projetos</p>	Vitória	40h/sem	<u>Segunda a Sexta</u> 08h00 às 17h00	01	R\$ 5.991,10
Analista de Tecnologia da Informação (IA/Automação) Cód.: ATI 02	<p>Escolaridade: Ensino Superior Completo em Tecnologia da Informação.</p> <p>Experiência profissional: Mínima de 6 meses em atividades de Levantamentos e Análises de requisitos; Atuação com stakeholders e Projetos na área de Tecnologia da Informação.</p> <p>Principais atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentar os processos da área relativos ao suporte de sistemas. - Analisar lógica e fluxos de sistemas já desenvolvidos. - Construir documentação técnica de especificação de regras de negócios. - Elaborar relatórios e apresentações com dados extraídos dos sistemas. - Analisar viabilidade de novos projetos e tecnologias. <p>Desejável: Conhecimento em Automação de Processos, Integração de diferentes sistemas e plataformas.</p>	Vitória	40h/sem	<u>Segunda a Sexta</u> 08h00 às 17h00	01	R\$ 5.434,09
Analista de Tecnologia da Informação (Dados e BI) Cód.: ATI 03	<p>Escolaridade: Ensino Superior Completo em Tecnologia da Informação.</p> <p>Experiência profissional: Mínimo de 6 meses em atividades de Modelagem e análise de dados, Automação de fluxos, acompanhamento e análise de KPI's.</p> <p>Principais atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar relatórios, pareceres técnicos e outras tarefas da área de TI - Elaborar relatórios e apresentações com dados extraídos dos sistemas 	Vitória	40h/sem	<u>Segunda a Sexta</u> 08h00 às 17h00	01	R\$ 5.434,09

	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar especificações dos processos, requisitos e regras de negócio - Administrar banco de dados corporativo - Acompanhar fases de desenvolvimento, testes, homologação e produção <p>Desejável: Power BI (coorporativo) Avançado, Domínio DAX.</p>					
<p>Atendente de Service Desk (Tecnologia da Informação) Cód.: ASD 01</p>	<p>Escolaridade: Formação Técnica ou Superior em andamento na área de Tecnologia da Informação.</p> <p>Experiência profissional: Mínima de 6 meses em atividades na área de atuação do cargo.</p> <p>Principais atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Receber, registrar e priorizar os chamados dos usuários, mantendo uma comunicação clara e profissional durante o processo; - Monitorar e gerenciar o progresso dos atendimentos de primeiro nível, garantindo que sejam resolvidos dentro dos prazos acordados (SLA) e de acordo com os procedimentos estabelecidos; - Diagnosticar e solucionar problemas técnicos de nível básico reportados pelos usuários, utilizando ferramentas de acesso remoto, telefone, e-mail ou chat - Manter a documentação atualizada, incluindo procedimentos de resolução de problemas e melhores práticas para facilitar o suporte técnico e o compartilhamento de conhecimento; - Manter atualizado o registro no sistema ITSM - Gestão de Tickets de atendimento aos usuários <p>Conhecimentos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conhecimentos na utilização do pacote Office. <p>Desejável: Processos ITSM e ITIL.</p>	Vitória	40h/sem	<u>Segunda a Sexta</u> 11h00 às 20h00	01	R\$ 2.702,79
<p>Assistente Administrativo (Tecnologia da Informação) Cód.: AA02</p>	<p>Escolaridade: Ensino Médio Completo.</p> <p>Experiência profissional: Mínima de 6 meses em atividades administrativas na área de Tecnologia da Informação.</p> <p>Principais atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar softwares e aplicativos específicos da área de atuação para compilação e digitação de dados; - Auxiliar na elaboração e apresentação de relatórios de serviços e de resultados para acompanhamento gerencial; - Realizar comunicados a clientes, internos e externos por telefone ou meio digital, informando e orientando sobre aspectos específicos do respectivo processo de trabalho; - Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional à sua área de atuação. <p>Conhecimentos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conhecimentos na utilização do pacote Office. <p>Desejável: Power BI (coorporativo), Conhecimento em DAX e DL.</p>	Vitória	40h/sem	<u>Segunda a Sexta</u> 08h00 às 17h00	01	R\$ 2.702,79

* Os candidatos, classificados, que declararem disponibilidade de horário na ficha de inscrição do processo seletivo, serão convocados, para as vagas do mesmo cargo, que porventura surgirem em outros horários. A não aceitação ocasionará em desistência tácita.

Os candidatos, classificados, que não declararem disponibilidade de horário na ficha de inscrição entregue no processo seletivo, serão convocados apenas e somente para as vagas com o mesmo horário do cargo em que foram aprovados. A não aceitação ocasionará em desistência tácita.

1.4 Benefícios: Além do salário, o Senac/ES oferece Plano de Saúde coparticipativo, Plano Odontológico, Seguro de Vida, Vale-Transporte (na forma da lei), Vale-Alimentação e descontos nos cursos da programação aberta da Instituição.

1 CRONOGRAMA DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos e comunicados referentes a este processo seletivo divulgados na internet, no **site** <http://www.es.senac.br>, não tendo o Senac-ES a obrigação de realizar convocação, não cabendo ao candidato alegar desconhecimento das datas, locais, resultados e demais informações contidas neste documento.

ETAPA	PERÍODO	LOCAL	RESULTADO
Divulgação do Processo de Seleção n° 22/2025	28/02/2025	www.es.senac.br	-
Período de Inscrição*	28/02 a 05/03/2025	Online	-
Período de Análise Curricular	06 a 07/03/2025	SENAC Vitória	10/03/2025 (após 17h)
Prova de Conhecimentos	A definir	SENAC Vitória	A definir
Prova Prática	A definir	SENAC Vitória	A definir

*** O período poderá ser prorrogado, caso haja um número de inscritos abaixo do mínimo necessário.**

3. INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO

- 3.1 Os candidatos deverão realizar a inscrição e anexar toda a documentação necessária (item 3.3) no período estabelecido no cronograma (item 2).
- 3.2 O SENAC não será responsável por inscrições não realizadas por motivo de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores de ordem técnica que impossibilitem o envio da **Inscrição**.
- 3.3 No ato da **Inscrição**, os interessados deverão anexar no campo “**Comprovações Exigidas no Comunicado**” os seguintes documentos:

Requisitos da Vaga	Item	Documentação*
3.3.1 Comprovação da Escolaridade exigida	Cópia simples de <u>um</u> dos documentos especificados ao lado.	I) Diploma de Conclusão de Curso; II) Histórico Escolar; III) Declaração original emitida por instituição de ensino reconhecida pelo MEC.
3.3.2 Comprovação de Conhecimentos Específicos	Para os cargos: <u>Atendente de Service Desk e Assistente Administrativo</u>	O conhecimento poderá ser avaliado na etapa de Prova de Conhecimentos e/ou Prova Prática. <i>Não é necessária a entrega de Certificados.</i>
3.3.3 Certidão de Antecedentes Criminais	Certidão de Antecedentes Criminais emitida no prazo de até 5 dias úteis anteriores a data do envio da documentação de habilitação para o SENAC/ES.	Link para expedir Certidão online: https://www.gov.br/pt-br/servicos/emitir-certidao-de-antecedentes-criminais

* Toda documentação que não for exigida pela vaga, será descartada e nenhum documento será devolvido, em tempo algum, para o candidato.

**Visando atender a Lei nº 14.811 de 12 de janeiro de 2024, Art. 59-A que diz: “As instituições sociais públicas ou privadas que desenvolvem atividades com crianças e adolescentes e que recebem recursos público deverão exigir e manter certidões de antecedentes criminais de todos os seus colaboradores, as quais deverão ser atualizadas a cada 6 (seis) meses. Parágrafo único. Os estabelecimentos educacionais e similares, públicos ou privados, que desenvolvem atividades com crianças e adolescentes, independentemente de recebimento de recursos públicos, deverão manter fichas cadastrais e certidões de antecedentes criminais atualizadas de todos os seus colaboradores.”

- 3.4 O SENAC/ES reserva-se o direito de não aceitar no processo de recrutamento e seleção, as **Inscrições** que estejam com informações incompletas, sem a documentação que comprove os requisitos mínimos exigidos pelo cargo e/ou fora da formatação e exigência descritas neste documento.
- 3.5 O preenchimento da Inscrição e o envio da documentação implicará o conhecimento e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Processo Seletivo, sob as quais o candidato não poderá alegar desconhecimento.
- 3.6 As inscrições serão realizadas via internet, por intermédio de cadastro de currículo, efetivação de candidatura a vaga e anexo de documentos exigidos, de acordo com os seguintes procedimentos:
- 3.6.1 Os candidatos interessados deverão cadastrar seu currículo através do site **www.es.senac.br/trabalhe_conosco/efetivo.html**, realizando a candidatura no cargo de interesse. Caso não ocorra a candidatura o mesmo será desconsiderado.
- 3.6.2 Para efetuar a inscrição o candidato poderá conferir o passo a passo no arquivo “**Passo a Passo para cadastro de currículos e candidatura a vaga**”, disponível no site informado no item 3.6.1.
- 3.7 Caso tenha dúvidas no Telefone **(27) 99967-2130** ou para o enviar e-mail **curriculo@es.senac.br**.
- 3.8 São condições obrigatórias para formalizar a inscrição no Processo Seletivo:
- a) Ser brasileiro ou estrangeiro legalizado;
 - b) Ter idade mínima de 18 anos completos na data da inscrição;
 - c) Estar em dia com as obrigações eleitorais e militares;
 - d) Não possuir condenação em seu nome no Sistema Nacional de Informações Criminais, com a emissão da respectiva Certidão de Antecedentes Criminais;
 - e) Declarar concordância com todos os termos deste documento.
- 3.9 É vedada a participação de ex-funcionários da instituição que:
- a) Tenham sido demitidos da Instituição por justa causa,
 - b) Tenham sido demitidos ou solicitado desligamento da Instituição nos últimos 12 (doze) meses.

4. DA CONTRATAÇÃO DE PARENTES

Observando o disposto no Regimento do Senac, em especial do Capítulo XII, artigo 46º e parágrafo único.

Art. 46 – “Não poderão ser admitidos como funcionários do Senac parentes até o terceiro grau civil (afim ou consanguíneo) do Presidente ou dos membros, efetivos e suplentes, do Conselho Nacional e do Conselho Fiscal ou dos Conselhos Regionais do Senac ou do Sesc, bem como de dirigentes de entidades sindicais ou civis do comércio, patronais ou de empregados, da correspondente área territorial”.

Parágrafo Único - A proibição é extensiva, nas mesmas condições, aos parentes dos funcionários da Instituição Senac ou do Sesc. Compreendem-se como parentes até o terceiro grau:

- Ascendentes: pais, avó(s) e bisavó(s);
- Descendentes: filho(s), neto(s) e bisneto(s);
- Colaterais: irmão(s), tios e sobrinhos;
- Afins: Cônjuge/União Estável, sogro(s), cunhado(s), avós do cônjuge, sobrinhos e bisavós do cônjuge, madrasta, padrasto e enteados.

5. DA DIVULGAÇÃO

O presente processo seletivo se tornará público através dos seguintes veículos:

5.1 Site do Senac-ES <http://www.es.senac.br>;

5.2 Sites de divulgação de vagas.

5.3 As vagas deste processo seletivo poderão também ser divulgadas em outros meios alternativos tais como: Entidades de classe, Conselhos regionais, Sines locais ou regionais e outros meios de recrutamento e seleção definidos pela área de Recursos Humanos.

6. DAS ETAPAS DO PROCESSO

O processo de seleção constará das seguintes etapas distintas, na ordem apresentada.

6.1 Análise curricular: Fase de caráter eliminatório.

Nessa fase objetiva-se verificar se o currículo do candidato inscrito atende ou não aos requisitos exigidos pela vaga, logo, serão avaliados os conteúdos informados referente a experiência profissional e escolaridade. Serão selecionados os candidatos que atenderem aos requisitos necessários para exercerem o cargo.

6.2 Prova de Conhecimentos: Fase de caráter eliminatório e classificatório.

O cálculo da nota na prova de conhecimentos gerais e específicos, comum às provas de todos os candidatos, será igual à soma das notas obtidas em todas as questões que a compõem, conforme quadros a seguir.

6.2.1 Conforme necessidade da instituição, poderá ser realizada antes da Prova Prática, uma Prova de Conhecimentos de caráter eliminatório e classificatório.

6.2.2 De acordo com a pontuação máxima do cargo, conforme quadro abaixo, serão eliminados do processo seletivo os candidatos que obtiverem nota igual à zero em qualquer uma das provas ou não atingirem a nota de corte.

PROVA	QUESTÕES	Nº DE QUESTÕES	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Conhecimentos Específicos	Área de atuação	10	10
PONTUAÇÃO TOTAL MÁXIMA			10,0

6.2.3 A duração total para realização das Provas dessa etapa será de **1 (uma) hora**.

6.2.4 Serão convocados para etapa seguinte (Prova Prática), **apenas os 10 (dez) candidatos classificados** em ordem decrescente de nota. O número de candidatos convocados poderá variar para mais ou para menos em caso de empate de notas.

Conforme necessidade da instituição, poderão ser convocados os demais classificados para dar sequência às etapas, dentro do período de validade do processo seletivo.

6.3 Prova Prática: Fase de caráter eliminatório e classificatório.

A Prova Prática objetiva verificar o conhecimento prático dos candidatos, conforme área de atuação. Nesta etapa os candidatos deverão realizar uma tarefa semelhante ao exigido pela função, conforme quadro abaixo.

A prova terá o valor máximo de 10 (dez) pontos. Será eliminado o candidato que obtiver, nessa etapa, pontuação menor que 7 (sete) pontos.

CARGO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Analista de Tecnologia da Informação (Análise de Negócios) Cód.: ATI 01	Resolução de um estudo de caso no tempo previsto de 60 minutos de elaboração e 15 minutos para apresentação.

Analista de Tecnologia da Informação (IA/Automação) Cód.: ATI 02	Resolução de um estudo de caso no tempo previsto de 60 minutos de elaboração e 15 minutos para apresentação.
Analista de Tecnologia da Informação (Dados e BI) Cód.: ATI 03	Resolução de um estudo de caso no tempo previsto de 60 minutos de elaboração e 15 minutos para apresentação.
Atendente de Service Desk (Tecnologia da Informação) Cód.: ASD 01	Resolução de um estudo de caso no tempo previsto de 60 minutos de elaboração e 15 minutos para apresentação.
Assistente Administrativo (Tecnologia da Informação) Cód.: AA02	Resolução de um estudo de caso no tempo previsto de 60 minutos de elaboração e 15 minutos para apresentação.

7. DA REALIZAÇÃO DAS PROVAS

7.1 Os candidatos convocados deverão comparecer ao local designado para a realização das etapas, munidos de caneta esferográfica de tinta azul ou preta e documento de identificação (com foto), não havendo ressalva por quaisquer motivos, em hipótese alguma.

7.2 Ficará automaticamente eliminado e desclassificado o candidato que chegar atrasado, **com tolerância de 10 minutos** para o horário previsto ou não comparecer em qualquer uma das etapas do processo seletivo ou não apresentar o documento de identificação.

7.3 Não haverá aplicação de avaliações fora dos locais pré-estabelecidos.

7.4 Caso o candidato porte telefone celular, o aparelho deverá permanecer desligado. O descumprimento da presente instrução implicará na eliminação do candidato, caracterizando-se como tentativa de fraude.

7.5 Se por qualquer tempo for constatado, por meio eletrônico, visual ou grafológico, ter o candidato se utilizado de processo ilícito, suas provas serão anuladas e será automaticamente eliminado do processo seletivo.

7.6 O cronograma poderá sofrer alteração desde que previamente comunicado aos candidatos.

8. DOS RESULTADOS DO PROCESSO SELETIVO

8.1 O resultado final do processo seletivo será divulgado por meio de lista nominal, constando a classificação dos candidatos nos respectivos cargos.

8.2 O Resultado Final, com a classificação dos candidatos aprovados neste processo seletivo não implica obrigatoriamente em sua contratação, cabendo ao Senac-ES a avaliação da conveniência e oportunidade de aproveitá-los em número estritamente necessário, respeitando a ordem de classificação no processo seletivo, gerando a sua classificação mera expectativa de direito.

9. DA CLASSIFICAÇÃO E CONVOCAÇÃO

9.1 Serão considerados classificados neste processo seletivo somente os candidatos que obtiverem a nota mínima exigida em todas as etapas do Processo Seletivo.

9.2 Os candidatos aprovados serão classificados em ordem decrescente de nota, segundo a Nota Final (NF), que será calculada pela média ponderada das notas obtidas pelo candidato em cada etapa, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$NF = [PC + (PP \times 2)] : 3$$

NF= Nota Final **PC= Nota da Prova de Conhecimentos (quando houver)** **PP= Nota da Prova Prática. Será atribuído peso 2.**

9.3 Os candidatos aprovados e classificados serão convocados respeitando a ordem classificatória prevista no item 9.2 e obedecendo ao número de vagas oferecidas para o cargo, conforme o quadro de ofertas item 1.3 deste documento.

9.4 Os candidatos aprovados, conforme item 9.2 e conforme interesse do SENAC, serão informados através de contato telefônico ou via e-mail, da data e hora de comparecimento para entrega de documentos, sob pena de desistência tácita.

9.5 Os demais classificados, remanescentes deste processo e os classificados para as vagas denominadas “cadastro de reserva”, comporão um cadastro, por ordem de classificação final, observando o prazo de validade do processo de seleção e os seguintes critérios:

- Desistência formal do(s) primeiro(s) colocado(s) ou desistência tácita.
- Abertura de novas vagas com o perfil e requisitos exigidos neste Processo Seletivo.

Parágrafo 1º: O Senac, após esgotado o cadastro de reserva dos aprovados neste Processo Seletivo, poderá chamar para a realização da etapa de Prova Prática, os demais candidatos classificados, conforme item 6.2, no prazo de até **24 (vinte e quatro) meses**, a contar da data de homologação do processo seletivo, em caso de surgimento de novas vagas para o mesmo cargo e perfil deste processo seletivo.

Parágrafo 2º: Os candidatos a que se refere o Parágrafo 1º deste item, serão convocados na mesma ordem de classificação, segundo os critérios do item 6.2.

10. DO DESEMPATE

10.1 Em caso de empate na Prova de Conhecimentos Gerais e Específicos, serão adotados sucessivamente os seguintes critérios de desempate, conforme o cargo.

a) Maior tempo de experiência no cargo.

10.2 Em caso de empate na classificação final, terá preferência o candidato que, na ordem apresentada:

a) Obter maior pontuação na Prova Prática;

b) Comprovar maior tempo de experiência profissional na área solicitada;

c) Obter maior nota na Prova de Conhecimentos.

11. PRAZO DE VALIDADE

O prazo de validade do processo de seleção, esgotar-se-á após **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da data da homologação do processo seletivo, podendo os candidatos, pela ordem de classificação, serem aproveitados para provimento das vagas no mesmo cargo e município corresponde ao local de trabalho, para o qual tenha obtido classificação, conforme item 9.5.

12. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO

12.1 Haver vaga no quadro de pessoal das unidades do Senac-ES, para a qual o(a) candidato(a) tiver obtido classificação;

12.2 Apresentar os documentos que venham a ser solicitados, no prazo estipulado, pelo setor de Recursos Humanos.

12.3 Os resultados dos exames médicos são de caráter eliminatório para efeito de admissão.

12.4 O candidato deverá manter durante o prazo de validade do Processo Seletivo, o seu cadastro atualizado para eventuais convocações, não lhe cabendo qualquer reclamação caso não seja possível ao Senac-ES convocá-lo por falta da citada atualização.

12.5 No caso do candidato classificado ser convocado e não aceitar a vaga, o mesmo se obriga a formalizar a sua desistência.

13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 Em caso de constatação de inveracidade das informações fornecidas pelo (a) candidato (a) em qualquer das fases e até mesmo após a contratação, o contrato de trabalho poderá ser rescindido por justa causa.

13.2 O presente Processo Seletivo, a critério da Direção Regional do Senac-ES, ouvido pela Comissão de Recrutamento e Seleção, poderá ser cancelado, adiado ou revogado, no todo ou em parte, sem que isso gere motivo para qualquer pedido de reparação ou indenização por parte dos participantes.

13.3 Os itens deste documento poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos, enquanto não consumada a providência ou evento que lhes disser respeito, ou até a data de convocação dos candidatos para a prova correspondente, circunstância que será mencionada em Termo de Retificação ao presente Processo Seletivo.

13.4 Os casos omissos serão resolvidos pela Direção Regional do Senac-ES.

13.5 Este Processo Seletivo entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Vitória – ES, 28/02/2025

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

ANEXO I

SÍNTESE DAS ATIVIDADES REFERENTE AO CARGO DE:

ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Fornecer suporte avançado na resolução de incidentes, problemas e mudanças de todo o ambiente de TI.
- Liderar a elaboração de projetos complexos de infraestrutura e arquitetura tecnológica.
- Atuar nos projetos de melhorias ao ambiente de Redes e Telecom, Roteamento, Segurança e Voz.
- Possuir conhecimento avançado em Active Directory, GPO, Aruba OS, Cisco IOS, Vmware, Hyper-V, Sistemas de CFTV, HP Aruba, TCP/IP, DNS, DHCP e Cabeamento Estruturado NBR-14565.
- Atuar com administração avançada em sistemas operacionais Linux.
- Definir especificações técnicas para a contratação de produtos e serviços para a área de TI.
- Interagir com áreas de negócios para capturar demandas/necessidades.
- Oferecer suporte para a equipe de Sistemas.
- Liderar a definição da arquitetura e topologia de redes, servidores e ativos de TI.
- Prestar suporte e manutenção de computadores, servidores e data center.
- Elaborar documentação de processos e procedimentos operacionais.
- Realizar o controle de qualidade da execução dos projetos, serviços e produtos.
- Realizar avaliações técnicas de propostas e qualificação de fornecedores da área de TI.
- Monitorar acordos de níveis de serviços, elaborar relatórios com análises de causas raiz dos problemas.
- Realizar a análise de (sizing) de ambientes operacionais.
- Controlar a performance de softwares e hardwares.
- Prestar suporte técnico através de atendimento de ocorrências abertas pelos clientes.
- Realizar criação de usuários e manutenção de grupos para concessão de privilégios com permissão de acesso.
- Redigir e-mails em inglês para contato com fornecedores estrangeiros.
- Garantir o ciclo PDCA na solução de problemas.
- Apoiar o gestor de TI na tomada de decisões referente aos projetos do setor, analisando e identificando necessidade de infraestrutura e sistemas.
- Representar o SENAC/ES em conferências, comissões, reuniões, comitês, grupos de trabalho junto a instituições similares e outras, privadas e governamentais, por designação da Direção da Instituição.
- Realizar o levantamento de requisitos com cliente final.
- Elaborar especificações dos processos, requisitos e regras de negócio.
- Acompanhar fases de desenvolvimento, testes, homologação e produção.
- Projetar especificações de software a partir de análise de problemas.
- Desenvolver e Criar ambientes e planos de testes de sistemas.
- Analisar e desenvolver projetos de sistema Web.
- Analisar lógica e fluxos de sistemas já desenvolvidos.
- Construir documentação técnica de especificação de regras de negócios.
- Prestar suporte de último nível para as áreas de suporte e técnico em sistemas.
- Elaborar relatórios e apresentações com dados extraídos dos sistemas.
- Analisar viabilidade de novos projetos e tecnologias.
- Documentar os processos da área relativos ao suporte de sistemas.
- Treinar novos colaboradores do setor nos processos e procedimentos da área de suporte a sistemas.
- Participar na condução de projetos.
- Atuar na Análise, nas definições de Arquitetura e Desenvolvimento de sistemas.
- Definir linguagem de programação para o desenvolvimento de sistemas em PHP, Java, Java Script, MySQL.
- Aplicar técnicas de gerenciamento de requisitos e testes no desenvolvimento de sistemas.
- Elaborar relatórios, pareceres técnicos e outras tarefas da área de tecnologia da informação.
- Criar um plano completo para conversão de sistemas e aplicações.

ATENDENTE DE SERVICE DESK DE TI

- Atendimento ao cliente:
- Receber, registrar e priorizar os chamados dos usuários, mantendo uma comunicação clara e profissional durante todo o processo;
- Registrar, priorizar e documentar incidentes e solicitações, incluindo ações tomadas para resolução no sistema da CSC (Central de Serviços Compartilhados);
- Monitorar e gerenciar o progresso dos atendimentos de primeiro nível, garantindo que sejam resolvidos dentro dos prazos acordados (SLA) e de acordo com os procedimentos estabelecidos;
- Prestar suporte na instalação, configuração e uso de softwares e hardware, oferecendo orientações e soluções adequadas.
- Diagnóstico e Resolução de Problemas:
- Diagnosticar e solucionar problemas técnicos de nível básico reportados pelos usuários, utilizando ferramentas de acesso remoto, telefone, e-mail ou chat;
- Escalonar incidentes complexos para o segundo nível de suporte.
- Manutenção de Registros:
- Manter a documentação atualizada, incluindo procedimentos de resolução de problemas e melhores práticas, para facilitar o suporte técnico e o compartilhamento de conhecimento;
- Manter atualizado o registro no sistema ITSM – Gestão de Tickets de atendimento aos usuários;
- Auxiliar na criação de manuais e documentos de suporte técnico.

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

- Prestar assistência na área administrativa em atividades de organização e gerenciamento de informações, arquivos, elaboração de relatórios e revisão de documentos.
- Realizar solicitação de reservas, diárias, passagens e outras providências para empregados e parceiros, em situação de deslocamento à serviço da Instituição, bem como orientando quanto a prestação de contas
- Executar contatos com fornecedores de produtos e serviços contratados prestando orientações e solicitações referente a documentação necessária para a realização e manutenção dos contratos firmados.
- Utilizar softwares e aplicativos específicos da área de atuação para compilação e digitação de dados.
- Arquivar documentos conforme a legislação vigente.
- Elaborar e apresentar relatórios de serviços e de resultados para acompanhamento gerencial.
- Redigir e digitar correspondência, com base em padrões estabelecidos, a fim de viabilizar o fluxo de informações no Senac-ES e entre a Instituição e o meio externo.
- Realizar comunicados a clientes, internos e externos por telefone ou meio digital, informando e orientando sobre aspectos específicos do respectivo processo de trabalho.
- Realizar leitura e impressão de intimações de Diários Oficiais pertinentes a Assessoria Jurídica, operacionalizando seguimento e arquivo às petições.
- Operacionalizar, acompanhar e controlar as rotinas financeiras relativas à tesouraria, faturamento, contas a receber, contas a pagar e cobrança de acordo com os normativos da Instituição, provendo informações gerenciais de acompanhamento financeiro para auxiliar na tomada de decisões das Unidades Operativas e/ou Direção.
- Analisar, classificar e processar a documentação contábil de acordo com o Plano de Contas, participando da elaboração de programas e aplicativos para atendimento à contabilidade, balancetes, balanços demonstrativos e relatórios contábeis, econômicos e financeiros.
- Realizar o recebimento e a conferência dos bens adquiridos, formalizando a incorporação de bens adquiridos, de acordo com os procedimentos para controle de bens patrimoniais da Instituição, bem como examinar, fiscalizar e supervisionar as condições dos bens, assim como a sua correta utilização.
- Receber, conferir, inspecionar, armazenar e fornecer aos setores, itens diversos de almoxarifado, mediante a documentação necessária, considerando as normas e procedimentos da Instituição, verificando a situação de estoque, através dos relatórios do sistema e providenciando a reposição de itens com estoque insuficiente ou em falta por intermédio de pedido de compras.
- Participar das ações relativas aos processos seletivos, de treinamento e desenvolvimento, benefícios, ações sociais e demais projetos pertinentes ao desenvolvimento e gestão de pessoas, através de controles, acompanhamento e pesquisas.
- Realizar o lançamento de registros legais relativos à admissão, demissão, férias, registro de ponto, folha de pagamento e encargos, benefícios e outros eventos da relação de emprego estabelecida entre o Senac-ES e os seus empregados.
- Executar procedimentos e rotinas referentes as obrigações sociais, trabalhistas e acessórias.
- Promover compras de acordo com as normas da Instituição, mantendo em arquivo documentação relativa a fabricantes e fornecedores em geral, que impliquem na sua qualificação para participação em licitações e compras do Senac-ES.
- Participar de pesquisas de mercado junto a fornecedores de produtos e serviços, visando à identificação das melhores oportunidades de compra para a Instituição.
- Auxiliar na criação e produção de materiais e campanhas publicitárias, conteúdo e desenvolvimento de planejamento para publicações nas redes sociais, bem como contribuir com a elaboração dos materiais institucionais para fins internos como papelaria, e-mail marketing, informativos, comunicação visual e iniciativas das demais Unidades.
- Estruturar e manter atualizado o cadastro de empresas interessadas em receber alunos egressos dos cursos e estagiários dos cursos técnicos, encaminhando o aluno ou ex-aluno para o mercado de trabalho.
- Orientar os alunos e egressos dos cursos como proceder para elaboração de seus currículos e quanto a melhor forma de apresentação para entrevistas nas empresas.
- Conhecer integralmente e fazer cumprir as normas do Regulamento Interno dos Alunos do Senac-ES, realizando o acompanhamento e controle de entrada e saída de alunos, problemas disciplinares, acompanhar os alunos em salas de aulas e outros locais na ausência do Instrutor.
- Participar da operacionalização de eventos de Educação Profissional.
- Operar processo de aviso e adiantamento de cursos e suspensão de aulas, de modo a manter os alunos adequadamente informados.
- Preparar documentação de alunos para estágio, inclusive seguro de acidentes pessoais.
- Executar editoração e diagramação de apostilas, textos, formulários, manuais, provas e outros documentos da Instituição de acordo com os padrões adotados pelo Senac-ES.
- Atender clientes internos e externos nas solicitações de reprodução de cópias e impressão de fotocópias.
- Cumprir atividades de apoio administrativo em secretaria escolar realizando cadastros, matrículas, controles, conferência de fichas, certificados e diplomas dos cursos técnicos.
- Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional relacionadas à sua área de atuação.