



EDITAL DE SELEÇÃO SIMPLIFICADA PARA CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAL DE SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SUPORTE DE TI

A **Federação dos Trabalhadores Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares do Estado de Pernambuco - FETAPE**, entidade sindical CNPJ No 11.012.838/0001-11, com endereço na rua Gervásio Pires, 876, Boa Vista - Recife/PE- CEP: 50050-070, torna público o presente edital.

1. DO OBJETO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de um profissional de atendimento aos usuários/as na área de Tecnologias da Informação (Suporte N1 – Assistente Sênior) para fornecer atendimento e assistência técnica adequada a sistemas computacionais e uso das tecnologias digitais em geral. A/o profissional deve ter conhecimento técnico suficiente para compreender, investigar e apresentar soluções para chamados abertos no nível N1. É esperada a capacidade de escalar os chamados, sempre que necessário, para os níveis superiores mantendo um bom nível de comunicação técnica e interpessoal, tanto com os usuárias/os (resposta aos chamados) quanto com as equipes especializadas que irão instruir na solução de problemas mais complexos. A/o responsável pelo atendimento N1 também deverá ter capacidade de compreensão de documentos técnicos, como também condições de documentar procedimentos de seu fluxo habitual de trabalho.

2. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO:

Rua Gervásio Pires, 876 - Boa Vista, Recife - PE | CEP 50.050-070
telefone: (81) 3771-0317 | e-mail: fetape@fetape.org.br | site: www.fetape.org.br

 /fetape.oficial  @fetape_oficial  /fetapeoficial



REQUISITOS NECESSÁRIOS:

- Experiência comprovada de 1 ano com suporte de usuárias/os e/ou suporte redes de computadores, especificamente:
 - Suporte a sistemas Windows;
 - Gestão de Active Directory;
 - Uso de sistemas de gerenciamento de ativos de TI, gestão de chamados e resolução de problemas (preferencialmente GLPI)
- Experiência com metodologias de registro de chamados e registro de ocorrências;
- Interesse em aprofundar conhecimento em administração de sistemas GNU/Linux;
- Boa capacidade de leitura, interpretação de texto e escrita em língua portuguesa para registro de informações, como descrição detalhada de chamados, produção de relatórios, contratos, termos de uso ou empréstimos de equipamentos, licenças e etc;
- Boa capacidade de comunicação escrita e oral;
- Postura e ética profissional;
- Versatilidade e dinamismo;
- Bom relacionamento interpessoal;
- Facilidade para trabalhar em equipe; respeito as decisões coletivas;
- Desejo e Motivação para trabalhar no Terceiro Setor;
- Residir em municípios da Região Metropolitana do Recife;
- Disponibilidade para viagens;
- Estar disponível para trabalhar num setor de TI em processo de redesenho, que possuirá como valores fundamentais a comunicação, o compartilhamento das informações, a transparência e a melhoria das atividades do ponto de vista integral, focando assim tanto nos procedimentos técnicos quanto humanos;
- Excelente organização;
- Capacidade de lidar com a hierarquia e respeitar os superiores e a instituição, sem ter que

Rua Gervásio Pires, 876 - Boa Vista, Recife - PE | CEP 50.050-070
telefone: (81) 3771-0317 | e-mail: fetape@fetape.org.br | site: www.fetape.org.br

 /fetape.oficial  @fetape_oficial  /fetapeoficial



abrir mão de suas opiniões e de sua autonomia;

- Responsabilidade;
- Pontualidade.

REQUISITOS DESEJÁVEIS:

- Graduação em nível técnico e/ou superior (completo ou cursando) em Informática e/ou áreas afins.
- Experiência com entidades do Terceiro Setor e/ou movimentos da sociedade civil;
- Experiência com registro informações e produção de relatórios;
- Leitura e escrita em inglês;
- Experiência em sistemas GNU/Linux;
- Conhecimento acerca do movimento de Software Livre;
- Experiência em documentação e escrita de projetos;
- Conhecimentos em ferramentas de gestão de projetos;
- Experiência ou interesse nos princípios da educação popular;

3. ATRIBUIÇÕES DO CARGO:

- Prestar suporte técnico local e remoto a usuárias/os (diretoria, assessorias de direção, assessorias de polos e aos demais funcionárias/os) no atendimento a problemas de hardware (desktops, notebooks, impressoras e dispositivos móveis) e de software (sistemas operacionais, aplicativos e serviços em rede);
- Analisar incidentes, indicar possíveis soluções (temporárias e definitivas) ou encaminhá-las aos demais responsáveis dentro do Setor de TI (N2 ou N3) ou dentro da instituição;
- Efetuar instalações e configurações de hardware e softwares;

Rua Gervásio Pires, 876 - Boa Vista, Recife - PE | CEP 50.050-070
telefone: (81) 3771-0317 | e-mail: fetape@fetape.org.br | site: www.fetape.org.br

 /fetape.oficial  @fetape_oficial  /fetapeoficial

- Interagir com especialistas (internos e externos), dando suporte ao seu trabalho indicando as possibilidades e limitações da infraestrutura presente, sempre visando a solução de demanda da organização.
- Colaborar diretamente no redesenho do setor de TI na tarefa de implementação de um ambiente de monitoramento e realização de chamadas ao setor de TI;
- Colaborar diretamente na comunicação, na conscientização e no engajamento de todas/os colaboradoras/es da instituição na importância e nas ações do Projeto de Transformação Digital da FETAPE;
- Colaborar na realização de oficinas formativas no campo da apropriação tecnológica e possíveis melhorias com segurança da informação;
- Contribuir na construção da política de segurança da informação e cuidados digitais da Instituição, bem como ajudar a implementá-la;
- Atender requisições que envolvam os diversos sistemas operacionais, tendo em vista que hoje se concentram principalmente Windows no lado das equipes de trabalho e também no servidores, porém com perspectiva de mudança para sistemas Linux do lado dos servidores;
- Dar suporte nas atividades e eventos realizados e/ou apoiados pela entidade;

4. DA CONTRATAÇÃO

Regime de contratação CLT (efetivo), com período de teste de 3 (três) meses.

Horário de trabalho: segunda à sexta (08h às 12h e 13h às 17h)



Salário de acordo com a formação apresentada:

Curso Técnico ou Superior Incompleto: R\$ 2.300,00 (Dois mil e trezentos reais)

Curso Superior: R\$ 3.000,00 (Três mil reais)

Benefícios: Vale Refeição e Vale Transporte

5. INSCRIÇÕES

As inscrições serão realizadas até as 23 horas e 59 minutos do dia 19 de junho de 2023, exclusivamente pelos e-mails: selecao@fetape.org.br e violeta.cunha@fetape.org.br

Documentos necessários para inscrição:

- I - Cópia de RG e CPF;
- III - Informações para contato: telefones, e-mail, endereço completo;
- III - Currículo comprovando os requisitos e experiências solicitadas no edital;
- IV - Cópia do diploma de formação técnica ou superior, ou, atestado de matrícula atualizado, quando couber;

Todos os documentos indicados no item anterior deverão ser encaminhados anexados em formato pdf para o e-mail selecao@fetape.org.br, em mensagem com o assunto **“DOCUMENTAÇÃO PARA PARTICIPAR DO PROCESSO DE SELEÇÃO SIMPLIFICADA DE PROFISSIONAL DE SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SUPORTE DE TI”**.

6. PROCESSO DE SELEÇÃO

Rua Gervásio Pires, 876 - Boa Vista, Recife - PE | CEP 50.050-070
telefone: (81) 3771-0317 | e-mail: fetape@fetape.org.br | site: www.fetape.org.br

 /fetape.oficial  @fetape_oficial  /fetapeoficial



O processo de seleção será composto de duas etapas. A primeira etapa (eliminatória) constará da avaliação de currículo. A segunda etapa (classificatória) constará de entrevista (classificatória). Em alguns casos, contatos de referência informados no currículo podem ser acionados para confirmação das informações fornecidas nas etapas do processo de seleção.

Inscrições	05/06 a 19/06
Análise dos currículos	20/06 a 23/06
Entrevistas com os candidatos/as selecionados/as	27/06 a 28/06
Início do contrato	03/07