

Perfis Profissionais

Serviços de Suporte Técnico e Service Desk

Objetivo dos Serviços

Prestação de serviços continuados de suporte técnico presencial e remoto às unidades do Programa Descomplica SP, visando assegurar a disponibilidade, estabilidade e pleno funcionamento dos recursos tecnológicos utilizados pelas equipes operacionais e pelos serviços de atendimento ao cidadão.

Os serviços compreenderão atendimento técnico aos usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica local, suporte à conectividade, manutenção básica de equipamentos, apoio operacional aos sistemas institucionais e suporte às rotinas tecnológicas necessárias à continuidade dos serviços públicos.

Os profissionais alocados poderão atuar de forma fixa, compartilhada, itinerante ou volante entre as unidades vinculadas ao contrato, conforme necessidade operacional da CONTRATANTE.

Os serviços também compreenderão atuação conjunta com a administração das unidades na orientação e apoio operacional às equipes quanto à utilização das ferramentas, sistemas e plataformas institucionais utilizadas pela CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando, aos sistemas SGR, GC, Pessoas em Foco e demais soluções tecnológicas que venham a ser adotadas durante a execução contratual.

Requisitos Técnicos Mínimos

Os profissionais alocados para execução dos serviços deverão possuir:

- formação técnica ou superior em Tecnologia da Informação, Informática, Redes de Computadores, Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou áreas correlatas, concluída ou em andamento;
- conhecimentos em atendimento e suporte técnico ao usuário;
- conhecimentos em ferramentas de registro, controle e acompanhamento de chamados (Service Desk/SLA);

- conhecimentos em instalação, configuração e manutenção de sistemas operacionais Windows;
- conhecimentos em instalação e atualização de softwares e aplicativos;
- conhecimentos básicos em manutenção preventiva e corretiva de hardware;
- conhecimentos em conectividade, redes e endereçamento IP;
- conhecimentos em pacote Microsoft Office;
- conhecimentos em suporte a periféricos e dispositivos de atendimento;
- conhecimentos em ferramentas de acesso remoto e suporte técnico.

Perfil Profissional Desejado

Os profissionais deverão apresentar:

- boa comunicação interpessoal e capacidade de orientação ao usuário;
- organização e disciplina operacional;
- proatividade na identificação e resolução de problemas;
- capacidade de atuação sob pressão e em ambientes com elevado fluxo operacional;
- postura colaborativa e capacidade de trabalho em equipe;
- responsabilidade, comprometimento e assiduidade;
- capacidade de adaptação a diferentes ambientes operacionais e mudanças tecnológicas;
- postura compatível com ambientes de atendimento ao público;
- capacidade analítica e raciocínio lógico para diagnóstico de incidentes técnicos;
- discrição e responsabilidade no tratamento de informações institucionais.

Escopo dos Serviços

Os serviços compreenderão, dentre outras atividades correlatas:

- atendimento técnico presencial e remoto aos usuários;
- suporte técnico às estações de trabalho e equipamentos tecnológicos das unidades;
- registro, acompanhamento e atualização de chamados técnicos em ferramenta de Service Desk;
- instalação, configuração e manutenção básica de equipamentos e softwares;
- apoio à sustentação da infraestrutura tecnológica local;
- monitoramento de conectividade, acesso à rede e funcionamento dos recursos tecnológicos;
- configuração básica de dispositivos e recursos de rede;
- suporte a impressoras, scanners, totens de autoatendimento e periféricos;
- apoio operacional à telefonia VOIP;
- orientação aos usuários quanto à utilização de sistemas e ferramentas institucionais;
- apoio a treinamentos operacionais relacionados aos sistemas utilizados pela CONTRATANTE;
- controle operacional de inventário tecnológico e patrimônio relacionado aos equipamentos de TIC;
- atuação em atividades de cobertura operacional e suporte técnico em múltiplas unidades, conforme necessidade operacional da CONTRATANTE;
- realização de deslocamentos entre unidades para atendimento de incidentes, contingências operacionais, substituições temporárias, suporte extraordinário ou reforço operacional;
- escalonamento de incidentes críticos e indisponibilidades aos níveis superiores de suporte.

Serviços de Supervisão Técnica de TIC

Objetivo dos Serviços

Prestação de serviços de supervisão técnica de TIC, de forma presencial e/ou remota, visando assegurar o pleno funcionamento tecnológico das unidades do Programa Descomplica SP, a continuidade operacional dos serviços, a padronização técnica dos procedimentos, o cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA) e a disponibilidade da infraestrutura tecnológica utilizada nas operações de atendimento ao cidadão.

Os serviços compreenderão coordenação técnica operacional, apoio ao atendimento de incidentes críticos, acompanhamento de chamados, suporte à conectividade, supervisão da infraestrutura tecnológica local, orientação técnica às equipes e atuação integrada com a administração das unidades.

Os profissionais poderão atuar de forma compartilhada, itinerante ou regionalizada entre as unidades vinculadas ao lote, conforme necessidade operacional da CONTRATANTE.

Os serviços também compreenderão atuação conjunta com os técnicos locais e administração das unidades nos treinamentos operacionais relacionados às ferramentas, sistemas e plataformas institucionais utilizadas pela CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando, aos sistemas SGR, GC, Pessoas em Foco e demais soluções tecnológicas que venham a ser adotadas durante a execução contratual.

Requisitos Técnicos Mínimos

Os profissionais alocados para execução dos serviços deverão possuir:

- Ensino Superior (Bacharelado ou Tecnólogo) em Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Redes de Computadores, Ciência da Computação ou áreas correlatas, concluído ou em andamento;
- disponibilidade para deslocamento entre as unidades vinculadas ao contrato;
- conhecimentos em manutenção preventiva e corretiva de hardware;
- conhecimentos em instalação, configuração e suporte de sistemas operacionais Windows;
- conhecimentos em redes corporativas, conectividade, endereçamento IP e infraestrutura local;
- conhecimentos em ferramentas de registro, controle e acompanhamento de chamados (Service Desk/SLA);

- conhecimentos em suporte técnico presencial e remoto;
- conhecimentos em telefonia VOIP;
- conhecimentos em pacote Microsoft Office;
- conhecimentos básicos em segurança da informação;
- conhecimentos em gestão operacional de chamados e escalonamento técnico.

Conhecimentos Desejáveis

- Experiência prévia em suporte técnico presencial e remoto;
- vivência em ambientes com atendimento ao público;
- conhecimento em Wi-Fi corporativo, Active Directory e ferramentas de acesso remoto;
- experiência com indicadores operacionais e acompanhamento de SLA;
- vivência em operações públicas ou atendimento ao cidadão;
- conhecimento em ITIL ou boas práticas de gestão de serviços de TIC;
- certificações técnicas relacionadas à área de tecnologia da informação.

Perfil Profissional Desejado (Soft Skills)

Os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão apresentar as seguintes competências comportamentais:

Comunicação Assertiva e Capacidade de Liderança

Capacidade de transmitir orientações técnicas de forma clara, objetiva e acessível às equipes operacionais e usuários, promovendo alinhamento técnico, integração das atividades e adequada condução das rotinas operacionais.

Orientação ao Usuário e Foco em Atendimento

Postura voltada à qualidade da experiência do usuário, demonstrando cordialidade, empatia, equilíbrio emocional e comprometimento com a continuidade dos serviços prestados ao cidadão.

Capacidade Analítica e Perfil Resolutivo

Habilidade para análise de incidentes, identificação de causa raiz, priorização de demandas críticas e adoção de medidas corretivas e preventivas voltadas à estabilidade operacional dos ambientes tecnológicos.

Organização Operacional e Gestão de Prioridades

Capacidade de organização das demandas técnicas, gestão simultânea de múltiplos chamados e priorização das atividades conforme criticidade operacional e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

Trabalho em Equipe e Cooperação Técnica

Facilidade de integração com equipes multidisciplinares, compartilhamento de conhecimento técnico e atuação colaborativa junto às equipes locais, fiscalização contratual e áreas corporativas da CONTRATANTE.

Proatividade e Tomada de Decisão

Capacidade de atuação preventiva na identificação de riscos operacionais, antecipação de problemas técnicos e adoção de medidas voltadas à continuidade e melhoria dos serviços.

Resiliência e Inteligência Emocional

Capacidade de atuação sob pressão, gerenciamento de incidentes críticos e condução de situações de alta demanda operacional com profissionalismo, equilíbrio e responsabilidade.

Adaptabilidade Operacional

Capacidade de adaptação a diferentes ambientes tecnológicos, unidades operacionais e mudanças de processos, ferramentas e sistemas institucionais.

Postura Ética e Responsabilidade Institucional

Comprometimento com sigilo das informações institucionais, responsabilidade na utilização dos recursos tecnológicos e observância das diretrizes operacionais da CONTRATANTE.

Escopo dos Serviços

Os serviços compreenderão, dentre outras atividades correlatas:

- realizar atendimento técnico presencial e/ou remoto;
- prestar suporte técnico às unidades e equipes operacionais;
- apoiar a infraestrutura tecnológica local;
- monitorar conectividade, disponibilidade de rede e funcionamento dos recursos tecnológicos;
- configurar dispositivos e recursos básicos de rede;
- prestar suporte a impressoras, scanners, totens de autoatendimento e periféricos;
- apoiar a operação básica de telefonia VOIP;
- registrar, acompanhar e monitorar chamados técnicos;
- distribuir, acompanhar e supervisionar chamados técnicos e escalonamentos;
- garantir cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);
- atuar em incidentes críticos e contingências operacionais;
- padronizar processos e procedimentos técnicos operacionais;
- supervisionar inventário tecnológico e patrimônio relacionado aos equipamentos de TIC;
- elaborar relatórios operacionais, indicadores e registros gerenciais;
- realizar interface técnica com fornecedores e áreas corporativas;
- apoiar projetos de expansão, implantação e adequação tecnológica;
- orientar tecnicamente os profissionais de suporte técnico das unidades;
- apoiar treinamentos operacionais relacionados aos sistemas e ferramentas institucionais utilizados pela CONTRATANTE;
- garantir disponibilidade contínua dos ambientes tecnológicos necessários à operação das unidades;

- realizar deslocamentos entre unidades conforme necessidade operacional da CONTRATANTE.

PERFIL PROFISSIONAL – SUPERVISOR DE UNIDADE

Requisitos Mínimos

- Ensino Superior completo em Administração, Gestão Pública, Gestão de Recursos Humanos, Processos Gerenciais ou áreas correlatas;
- Idade mínima de 18 anos;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades de liderança, supervisão de equipes ou coordenação operacional;
- Conhecimentos em gestão de equipes, atendimento ao cidadão, indicadores de desempenho, elaboração de relatórios e ferramentas de informática;
- Conhecimento em pacote Microsoft Office ou equivalente.

Certificações Obrigatórias

- Certificação válida em Noções de Primeiros Socorros, em conformidade com a NR-7;
- Certificação válida de Formação de Brigada de Incêndio, nos termos da IT-17 do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo;
- Capacitação em Atendimento ao Cidadão, com carga horária mínima de 8 horas;
- Capacitação nos sistemas, fluxos e procedimentos operacionais definidos pela CONTRATANTE.

Competências Desejadas

- Liderança e gestão de pessoas;
- Comunicação assertiva;
- Capacidade de tomada de decisão;
- Administração de conflitos;
- Planejamento e organização;

- Análise de indicadores e resultados;
- Proatividade e foco na melhoria contínua;
- Capacidade de atuação sob pressão;
- Postura ética e responsabilidade institucional.

Principais Atribuições

- Coordenar e supervisionar as equipes operacionais da unidade;
- Garantir o cumprimento dos padrões de atendimento e dos indicadores de desempenho;
- Acompanhar metas, filas, agendamentos e fluxos operacionais;
- Elaborar relatórios gerenciais e operacionais;
- Atuar como principal interlocutor junto à fiscalização contratual;
- Promover treinamentos, orientações e alinhamentos operacionais;
- Adotar medidas corretivas para manutenção da qualidade dos serviços.

PERFIL PROFISSIONAL – ASSISTENTE DE SUPERVISÃO

Requisitos Mínimos

- Ensino Superior cursando ou completo em Administração, Gestão Pública, Gestão de Recursos Humanos, Processos Gerenciais ou áreas correlatas;
- Idade mínima de 18 anos;
- Experiência em atendimento ao público, atividades administrativas ou apoio à supervisão;
- Conhecimentos em informática e elaboração de controles operacionais.

Certificações Obrigatórias

- Certificação válida em Noções de Primeiros Socorros, em conformidade com a NR-7;
- Certificação válida de Formação de Brigada de Incêndio, nos termos da IT-17 do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo;
- Capacitação em Atendimento ao Cidadão;
- Capacitação nos sistemas e procedimentos operacionais definidos pela CONTRATANTE.

Competências Desejadas

- Organização e disciplina operacional;
- Boa comunicação interpessoal;
- Capacidade analítica;
- Trabalho em equipe;
- Flexibilidade e adaptação;
- Proatividade;
- Responsabilidade e comprometimento.

Principais Atribuições

- Apoiar a supervisão da unidade nas rotinas operacionais;
- Acompanhar indicadores, filas e agendas de atendimento;
- Elaborar controles, registros e relatórios operacionais;
- Auxiliar na gestão documental e administrativa da unidade;
- Apoiar treinamentos e orientações às equipes;
- Substituir o Supervisor em ausências eventuais, quando designado.

PERFIL PROFISSIONAL – ATENDENTE

Requisitos Mínimos

- Ensino Médio completo;
- Idade mínima de 18 anos;
- Experiência em atendimento ao público ou atividades correlatas;
- Conhecimentos básicos de informática, navegação web, editores de texto e planilhas eletrônicas.

Competências Desejadas

- Cordialidade e empatia;
- Boa comunicação verbal;
- Capacidade de trabalho em equipe;
- Organização;
- Responsabilidade;

- Proatividade;
- Equilíbrio emocional para atendimento ao público;
- Comprometimento com a qualidade do atendimento.

Principais Atribuições

- Realizar atendimento presencial ao cidadão;
- Prestar informações e orientações sobre serviços públicos disponíveis;
- Efetuar registros, atualizações e consultas nos sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE;
- Apoiar os cidadãos na utilização de plataformas digitais e autoatendimento;
- Observar os fluxos, procedimentos e padrões de atendimento definidos pela CONTRATANTE;
- Zelar pela qualidade, cordialidade e eficiência do atendimento prestado.