

Detalhe de Oferta de Emprego

Caracterização da Oferta

Código da Oferta: OE202203/0639
Tipo Oferta: Mobilidade Interna
Estado: Ativa
Nível Orgânico: Outros
Orgão / Serviço: Procuradoria Geral da República
Regime: Carreiras Gerais
Carreira: Técnico Superior
Categoria: Técnico Superior
Grau de Complexidade: 3
Remuneração: Posição remuneratória detida no lugar de origem, acrescido de 20% sobre remuneração.
Suplemento Mensal: 0.00 EUR

Na Divisão de Planeamento, Organização e Informática, da Procuradoria-Geral da República.

Efetuar a receção e o registo multicanal (web, e-mail e telefone) da comunicação de incidentes reportados pelos utilizadores;

Proceder ao registo dos incidentes e fornecer as métricas que permitam acompanhar os níveis de serviço (SLR - Service Level Requirements) acordados;

Transformar os incidentes em problemas conhecidos, sempre que possível na primeira linha, ou quando não seja possível com o apoio das áreas aplicacionais ou de infraestruturas;

Resolução, ou acompanhamento da resolução pela segunda linha, dos problemas, mantendo informados os utilizadores;

Ponto único de contato dos utilizadores no tratamento dos problemas, garantindo que os mesmos estão a ser devidamente endereçados, mesmo quando o centro da ação se encontra na segunda linha ou em fornecedores externos;

Proceder ao registo dos pedidos de novas necessidades dos utilizadores, ou de alterações de configuração em geral;

Prover as necessidades e alterações referidas no ponto anterior, quer diretamente, quer endereçando o assunto para a segunda linha;

Apoiar os utilizadores na utilização do equipamento terminal e ferramentas standard de produtividade.

Gestão de Equipamentos:

Caracterização do Posto de Trabalho: Suporte para os computadores desktop, portáteis, impressoras e equipamentos

periféricos baseados em sistemas operativos Microsoft;

Instalação de novos computadores e respetivo software;

Substituição de equipamento periférico que apresente defeitos, como ratos, teclados, monitores, câmaras, discos externos e internos;

Diagnóstico e resolução de falhas em hardware, software standard, periféricos, telefones VoIP e rede de dados;

Manutenção e atualização do inventário de hardware, software, e equipamentos de rede (passivos e ativos);

Operacionalização da instalação de novos equipamentos ou software por toda a organização;

Gestão e operação nas mudanças de local de trabalho dos colaboradores da Entidade Adjudicante;

Gestão de inventário, incluindo o levantamento do parque instalado e o acompanhamento exaustivo da sua evolução (equipamento desktop, servidores, respetivo software, equipamento de rede, segurança e comunicações).

Apoio na Gestão de Reuniões por videoconferência;

Articulação com as equipa de administração de sistemas e redes e outras unidades funcionais;

Gestão de Serviço:

Acompanhamento regular da atividade de gestão de serviço ao utilizador, incluindo a identificação de problemas e sugestões de melhorias, relatórios mensais e apuramento do cumprimento dos níveis de serviço

Requisitos de Admissão

Relação Jurídica: CTFP por tempo indeterminado

a) Nacionalidade Portuguesa, quando não dispensada pela Constituição, convenção internacional ou lei especial;

b) 18 anos de idade completos;

Requisitos para a Constituição de Relação Jurídica: c) Não inibição do exercício de funções públicas ou não interdição para o exercício daquelas que se propõe desempenhar;

d) Robustez física e perfil psíquico indispensável ao exercício das funções;

e) Cumprimento das leis de vacinação obrigatória.

Habilitação Literária: Licenciatura

Descrição da Habilitação Literária: Licenciatura

Grupo Área Temática

Área Temática Ignorada

Sub-área Temática

Área Temática Ignorada

Área Temática

Área Temática Ignorada

Locais de Trabalho

Local Trabalho	Nº Postos	Morada	Localidade	Código Postal	Distrito	Concelho
Procuradoria Geral da República	1	Rua da Escola Politécnica, n.º 140	Lisboa	1269269 LISBOA	Lisboa	Lisboa

Total Postos de Trabalho: 1

Nº de Vagas/ Alterações

Formação Profissional

Outros Requisitos: Formação profissional: ITIL, Gestão de Incidentes, diagnóstico e resolução, Microinformática, Windows, Linux, Microsoft Office, Office 365, Hardware Desktop, TCP/IP, Printing (Impressão), Android, IOS.

- a) Aptidão técnica e profissional;
- b) Sentido crítico, lógica e clareza de raciocínio;
- c) Motivação e interesse para o desenvolvimento da função;
- d) Capacidade de expressão e fluência verbais;
- e) Autoconfiança/segurança.

Formalização das Candidaturas

Envio de Candidaturas para: Endereço eletrónico concursosrh@pgr.pt, até ao termo do prazo fixado.

Contacto: 213921900/213921986/213921946

Data Publicitação: 2022-03-18

Data Limite: 2022-04-01

Texto Publicado

Jornal Oficial e Orgão de Comunicação Social:

Texto Publicado em Jornal Oficial:

Observações

No prazo de 10 dias úteis a contar da data de publicação do presente aviso, os interessados deverão enviar a candidatura, para o endereço eletrónico: concursosrh@pgr.pt

A apresentação de candidatura, deve ser acompanhada, da seguinte documentação:

- a) Requerimento dirigido ao Secretário-Adjunto da Procuradoria-Geral da República, com a identificação da referência do posto de trabalho a que se candidata; a modalidade da relação de emprego público que detém, a categoria e posição remuneratória detida e a antiguidade na carreira, categoria e na função pública. Contacto telefónico e endereço eletrónico.
- b) Curriculum profissional detalhado, devidamente datado e assinado, donde constem para além de outros elementos que os candidatos julguem necessário, os seguintes: habilitações literárias, funções e atividades que exerceram e exercem nos últimos 3 (três) anos, com a indicação dos respetivos períodos de tempo e principais atividades desempenhadas; Formação profissional; outras formações e atividades;
- c) Certificado das habilitações literárias (cópia);
- d) Certificado das habilitações profissionais (cópia), cursos e ações de formação frequentadas e relacionadas com o conteúdo funcional da referência (s) a que se candidata, com a indicação das entidades promotoras, datas de realização e respetiva duração.

Métodos de seleção:

A seleção será efetuada tendo em conta a experiência profissional detida, sendo convocados para entrevista apenas os candidatos que se considerem corresponder ao perfil pretendido para o posto de trabalho em apreço.
