

## GRUPO 6

Cargo:	Cargo Exercido:	Nível
<b>Analista</b>	<b>Analista de Suporte a Sistemas e de Suporte a Infraestrutura de TI</b>	<b>I</b>
Unidade:		
<b>DIT / SUTIN / Gerência de Sistemas ou Gerência de Infraestrutura de TI</b>		

## DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ATRIBUIÇÕES

Recepciona as solicitações dos usuários dos sistemas, encaminhadas pelo aplicativo GTI (Gestão de Tecnologia da Informação); efetua análise prévia da demanda e direciona para análise da Gerência; abre Ordem de Serviço para execução da solicitação; acompanha o andamento das solicitações em andamento; auxilia na homologação das novas rotinas e/ou alterações; abre chamado para atualização de novas versões de rotinas ou sistemas, após a aprovação da Gerência/Superintendência.





Acompanha o controle de acesso à rede (controles administrativos) e administração do acesso dos usuários ao SOFTPAR, bem como a liberação e configuração dos ramais para os usuários.

Encaminha os pedidos de implantação de novas versões de programas e rotinas do aplicativo SOFTPAR, em ambiente de homologação e produção.

## DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATRIBUIÇÕES

Realizar as diversas atividades listadas abaixo, que compõem a Gestão de Sistemas e de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, destacando:

Nos postos de trabalho associados à Gestão de Sistemas:

-  Recepcionar as demandas dos usuários dos sistemas, abertas no aplicativo GTI ou recebidas por *e-mail*, fazendo a primeira análise do assunto tratado, e se dentro de sua competência, ou encaminhar à gerência para a adoção de providências pertinente para o atendimento do chamado;
-  Auxiliar no levantamento de dados e requisitos, para a coleta de informações detalhadas da solicitação de mudança no sistema, interagindo com o gestor da demanda;
-  Auxiliar na elaboração das especificações funcionais das demandas de novas funcionalidades ou alterações nos sistemas, de média e baixa complexidade, para desenvolvimento pela empresa contratada para prestação de serviços de sistemas;
-  Registrar as Ordens de serviços – OS, no aplicativo de controle de OS, conforme requisitos definidos e aprovados pela Gerência de Sistemas, e acompanhar o seu andamento desde a aprovação de proposta da solução até o seu encerramento, interagindo com os técnicos sempre que necessário;

- ✎ Registrar chamados aprovados pela Gerência de Sistemas, no aplicativo GTI, para execução de atualização de novas versões de programas ou rotinas, e acompanhar o seu andamento até a conclusão da tarefa, validando o processamento de todos os componentes do pacote;
- ✎ Auxiliar na elaboração de planilha de testes, com o registro dos eventos e condições geradas pela mudança implementada no sistema, a fim de proporcionar a integridade da homologação a ser executada;
- ✎ Auxiliar na homologação de novas implementações e/ou correções feitas no sistema, aplicando a planilha de testes no ambiente de homologação devidamente preparado, visando a entrega da demanda dentro dos requisitos levantados;
- ✎ Encaminhar aos usuários, via aplicativo GTI, a solicitação de homologação e Plano de Testes das novas implementações e correções feitas no sistema, para a notificação de sua implantação no sistema.
- ✎ Prestar atendimento de primeiro nível aos usuários, por meio de telefone, *email* ou *in loco*, para dirimir dúvidas técnicas e funcionais decorrentes da utilização dos sistemas, e quando necessário, acionar a prestadora de serviços;
- ✎ Elaborar documentos com instruções de utilização de novas funcionalidades implementadas nos sistemas, a fim de facilitar o seu uso, por parte dos usuários;
- ✎ Acompanhar os usuários na utilização dos sistemas implantados na Instituição, através de permanente contato com as unidades, visando assegurar o correto funcionamento das funcionalidades disponíveis;

Nos postos de trabalho associados à Infraestrutura de TI:

- ✎ Controlar o acesso à rede (controles administrativos), definindo os grupos de acessos, configuração dos acessos às pastas de rede garantindo a acesso correto pelos usuários, criando os *logins* de acesso à rede; liberando e cancelando o acesso a pastas de rede, conforme requisição dos gestores, suspendendo e liberando o acesso (férias e licenças); cancelando o acesso a rede (desligamento) e desbloqueando o acesso e geração de nova senha de acesso (em caso de requisição do usuário para caso de bloqueio acidental);
- ✎ Implantar novas versões de programas e rotinas do aplicativo SOFTPAR em ambiente de homologação, mediante solicitação da unidade de Sistemas, com acompanhamento do resultado efetuando análise do log de resultado recebido;
- ✎ Efetuar abertura de chamado junto à empresa terceirizada (Data Center) para implantação de novas versões de programas e rotinas do aplicativo SOFTPAR, em ambiente de produção, mediante solicitação da unidade de Sistemas, com acompanhamento do resultado efetuando análise do log de resultado recebido;
- ✎ Administrar o acesso dos usuários ao SOFTPAR, efetuando cadastro de novos usuários, desbloqueio e geração de senhas temporárias, criação e manutenção de grupos e perfis de acesso, bloqueio e cancelamento de acessos;
- ✎ Monitorar o funcionamento do sistema de bilhetagem de impressão, emitindo relatórios periódicos;

## DESCRIÇÃO DE CARGOS

- Administrar a liberação e configuração dos ramais para os usuários (grupos de captura e desvios de ligações, cadastro de usuários no sistema de tarifação);
- Atualizar planilha contendo a localização dos ramais no DG central e no DG do andar, para mapeamento dos pontos;
- Abrir chamados junto a empresa contratada, em casos de problemas ou necessidades desconhecidas em relação a central telefônica e indisponibilidade dos links de comunicação;
- Realizar a abertura de chamados para criação ou exclusão de e-mail pessoal e corporativo, configuração de acesso (envio de e-mail interno ou externo) e configuração da conta do Outlook;
- Atender aos usuários, abrindo chamados para restauração de backup (e-mail, arquivos de rede), instalação e atualização de aplicativos e programas locais e suporte na configuração de equipamentos de informática e periféricos (PC, mouses, impressoras, scanners e etc.);

Em ambos os postos de trabalho:

- Desenvolver atividades administrativas em geral da Superintendência de TI;
- Executar outras tarefas compatíveis com as exigências para o exercício da função.

## QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Instrução Formal:	<ul style="list-style-type: none"><li>Formação acadêmica superior com graduação em nível pleno em áreas de atuação específicas (Análise de Sistemas, Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Tecnólogo em Processamento de Dados, Telecomunicações ou Redes de Computadores).</li></ul>
Outros Conhecimentos:	<ul style="list-style-type: none"><li>Conhecimento de recursos de Banco de Dados;</li><li>Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas;</li><li>Noções de mapeamento de processos;</li><li>Conhecimento básico de SQL;</li><li>Domínio pleno de microinformática e aplicativos mais comuns: processador de texto, planilha eletrônica, internet;</li><li>Noções básicas das práticas e procedimentos de sua área de conhecimento no âmbito da Instituição;</li><li>Cursos complementares específicos: SQL, <i>Active Directory</i>, Infraestrutura de Rede;</li></ul>
Experiência na Desenvolve SP:	<ul style="list-style-type: none"><li>Sem experiência prévia.</li></ul>
Supervisão Recebida ou Autonomia:	<ul style="list-style-type: none"><li>O profissional recebe supervisão direta e orientação, com acompanhamento na execução de tarefas mais difíceis e não rotineiras. As tarefas passam por conferência geral ao seu final.</li></ul>

**OUTRAS COMPETÊNCIAS**

- Profissional com conhecimento e habilidades técnicas típicos de início de carreira, voltados a um campo de atuação;
- Desenvolve atividades profissionais básicas que visam o desenvolvimento e aplicação do conhecimento e habilidades adquiridas dentro de sua área de formação, utilizando-se de procedimentos convencionais e preestabelecidos;
- Noções básicas das práticas e procedimentos de sua área de conhecimento no âmbito da Instituição;
- Maturidade psicológica para assumir trabalhos sob pressão e não se envolver em conflitos intradepartamentais;
- Habilidade mediana na comunicação oral e escrita;
- Capacidade de trabalhar em grupos pequenos e homogêneos, mantendo-se integrado;
- Iniciativa para tomada de decisão e capacidade de solucionar problemas de baixa complexidade e usando referenciais preestabelecidos.

**RESPONSABILIDADES**

Contatos:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Regulares com outras unidades dentro e fora da organização.</li></ul>
Informações Confidenciais:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pouco acesso às informações confidenciais, embora sua divulgação não ponha em risco a Organização.</li></ul>
Máquinas, Equipamentos e Numerário:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nenhum.</li></ul>