

**INFORMATIVO DE SELEÇÃO – PS184**  
**NOME DA VAGA: ANALISTA DE SUPORTE JR. (RESENDE)**

**1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

- 1.1-** O Informativo de Seleção é um documento com todos os critérios e procedimentos estabelecidos pelo SENAC RJ para o processo seletivo.
- 1.2-** Os interessados em se inscrever na(s) vaga(s) em questão deverão ter ciência de todas as informações aqui divulgadas. A inscrição implica o conhecimento e aceitação das normas e condições estabelecidas neste documento, sobre as quais o candidato não poderá alegar desconhecimento.

**2. INFORMAÇÕES SOBRE A VAGA**

- 2.1- Cargo:** Analista de Suporte Jr.
- 2.2- Número de vagas:** 01
- 2.3- Local de trabalho:** Senac Resende - R. Sarquis Jose Sarquis, 80 - Jardim Jalisco, Resende - RJ
- 2.4- Salário:** R\$ 3.291,00
- 2.5- Carga horária:** 40 horas semanais – Segunda à Sexta-feira: 09h às 18h.
- 2.6- Contrato de Trabalho:** Contratação por prazo indeterminado
- 2.7- Benefícios:** assistência médica extensiva a cônjuge e filhos (com participação financeira do funcionário), convênio odontológico, vale-transporte, vale refeição ou alimentação, auxílio doença, previdência privada, auxílio creche ou babá (para crianças até 4 anos incompletos), auxílio necessidades especiais (para filhos), convênio total pass, seguro de vida e assistência funeral. Além de desconto nos títulos na editora do Senac, bolsa de estudos de 50% nos cursos do Senac RJ após 6 meses de empresa e carteira do Sesc RJ permitindo acesso as atividades desenvolvidas nas Unidades com preço diferenciado, ambos extensivos aos cônjuges, filhos, pais e mães.
- 2.8- Requisitos Obrigatórios:**
- Graduação Completa em Rede de Computadores ou áreas correlatas;
  - Experiência em suporte técnico de 1º, 2º e 3º nível a clientes internos com atendimento local e remoto; análise de incidentes e problemas de infraestrutura de redes;
  - Experiência em montagem de manutenção de microcomputadores;

- Conhecimento em: Ambiente Windows Avançado; Sistemas operacionais Microsoft; Conhecimento em sistemas operacionais iOS; MS Office 365 avançado; Pilha de protocolos TCP/IP; Redes LAN;
  - Conhecimento do pacote office;
  - Idade mínima, no ato da inscrição: 18 anos.
- \* Serão considerados, preferencialmente, os candidatos com domicílio na região da vaga.

### **2.9- Descrição das Atividades:**

- Atendimento local e remoto ao cliente interno, prestando suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis, subsidiando-os de informações pertinentes a equipamentos, rede de informática, sistemas e softwares, registrando e definindo prioridades no atendimento a chamados, providenciando a manutenção e orientando nas soluções e/ou consultas quando necessário a fim de restabelecer a normalidade dos serviços;
- Análise de incidentes e problemas básicos de infraestrutura de redes;
- Apoio aos times de Infraestrutura e Segurança de TI e Sistemas.
- Executar outras atividades correlatas a função.

## **3. INFORMAÇÕES SOBRE O PROCESSO SELETIVO:**

### **3.1- Inscrições na vaga**

Para participar do processo seletivo, a inscrição deverá ser realizada através do endereço eletrônico: <http://www.rj.senac.br/trabalhe-conosco>, utilizando o código da vaga no título deste documento.

### **3.2- Período de Inscrição**

O candidato deverá se inscrever no período de **09/03/2023 a 17/03/2023**.

### **3.3- Etapas de Seleção**

#### **3.3-1. Avaliação Curricular – De caráter eliminatório**

Nesta etapa será realizada a análise das informações curriculares do candidato, quando será verificado o atendimento aos requisitos da vaga.

Serão analisados os 100 primeiros inscritos na vaga e considerados aptos, dentre eles, aqueles que atenderem a todos os requisitos obrigatórios da vaga. Caso o número de currículos que atendam aos requisitos seja inferior ao necessário para dar continuidade ao processo, serão avaliados outros currículos, respeitando-se a ordem de inscrição.

#### **3.3-2. Avaliação de Conhecimentos Básicos - De caráter eliminatório e classificatório**

### 3.3-2.1. Informática - De caráter eliminatório e classificatório

Esta avaliação contém 10 questões objetivas, com valor de 1,0 ponto cada, peso 2, sendo 20 pontos o máximo a ser alcançado nesta prova, e tem por objetivo verificar o conhecimento do candidato conforme conteúdo programático divulgado abaixo, em acordo com o nível da formação exigida para a vaga.

#### Conteúdo Programático

- Boas práticas de atendimento de TI.
- Conhecimento técnico de Microinformática.

Para aprovação na etapa será exigido o mínimo de 70% de aproveitamento nesta prova.

### 3.3-2.2. Pacote Office - De caráter eliminatório e classificatório

Esta avaliação contém 10 questões objetivas, com valor de 1,0 ponto cada, peso 2, sendo 20 pontos o máximo a ser alcançado nesta prova, e tem por objetivo verificar o conhecimento do candidato conforme conteúdo programático divulgado abaixo, em acordo com o nível da formação exigida para a vaga.

#### Conteúdo Programático

- **WINDOWS:** Conceitos básicos sobre sistemas operacionais. Arquivos e pastas. Painel de Controle. Teclas de atalho. Menu iniciar. Barra de Tarefas. Acessórios do Windows.
- **WORD :** Fonte, Parágrafo, Teclas de Atalho, Ilustrações, Configurar Página
- **EXCEL:** Formatação. Alinhamento. Formatação condicional. Classificar. Funções: SOMA, MÉDIA, MÍNIMO, MÁXIMO
- **POWER POINT:** Modos de apresentação. Slides. Plano de fundo. Layout de Slide. Elementos Visuais. Apresentação. Teclas de Atalho. Efeitos e Animação

Para aprovação na etapa será exigido o mínimo de 70% de aproveitamento nesta prova.

### 3.3-3. Habilitação – De caráter eliminatório e classificatório

Nesta etapa deverá ser apresentada cópia de comprovante de conclusão de curso, conforme nível de escolaridade requerido para a vaga (diploma/certificado, declaração atual), e outros documentos

comprobatórios quanto à formação e/ou experiência requisitados (registros, certificações, portfólios etc.). Será realizada a análise da documentação pelos avaliadores com o objetivo de verificar se o candidato atende aos requisitos exigidos para a vaga.

\* Em caso de apresentação de declaração de conclusão de curso em substituição a diploma/certificado, a mesma deverá ter data de emissão de no máximo 6 meses, na apresentação.

\*\* Caso o diploma/certificado seja do exterior, será necessário a apresentação de tradução juramentada e documento de revalidação em território nacional.

O candidato que não comprovar a(s) habilitação(ões) exigida(s) estará automaticamente eliminado do processo seletivo.

Em casos de candidato PcD (pessoa com deficiência), o mesmo também deverá apresentar Laudo Médico constando CID, com data de emissão de no máximo 6 meses, na apresentação.

#### **3.3-4. Avaliação com RH – De caráter eliminatório e classificatório**

Nesta etapa serão avaliados, por meio de entrevista, a aderência da experiência profissional e o nível de prontidão e desenvolvimento das competências exigidas prioritariamente para a vaga.

A avaliação será realizada por um profissional da área de Recursos Humanos.

Para cada item avaliado será atribuída pontuação de 1 a 4 (um a quatro).

Serão considerados aprovados nesta etapa os candidatos que obtiverem o mínimo de 70% de aproveitamento com relação à pontuação máxima (número de competências avaliadas x nota máxima de 4,0) e que não tenham recebido nota mínima (01) em nenhuma das competências avaliadas.

#### **3.3-5. Avaliação com Gestor – De caráter eliminatório e classificatório**

Nesta etapa serão avaliados, por meio de entrevista, a experiência profissional em seus aspectos técnico-funcionais e o nível de prontidão e desenvolvimento das competências exigidas prioritariamente para a vaga.

A avaliação será realizada pelo gestor da área requisitante e/ou profissional(is) indicados pelo gestor.

Para cada item avaliado será atribuída pontuação de 1 a 4 (um a quatro).

Serão considerados aprovados nesta etapa os candidatos que obtiverem o mínimo de 70% de aproveitamento com relação à pontuação máxima (número de competências avaliadas x nota máxima de 4,0) e que não tenham recebido nota mínima (01) em nenhuma das competências avaliadas.

#### **3.4- Convocação e divulgação de resultados**

A convocação para as etapas e divulgação dos resultados serão publicados no site. É de total responsabilidade do candidato manter-se atento com relação ao andamento do processo.

O resultado da etapa de avaliação curricular conterá o nome dos candidatos aptos a seguir no processo seletivo e estes serão também comunicados por e-mail. Nas demais etapas, a divulgação dos resultados no site conterá a informação de aprovação ou reprovação dos candidatos participantes e estes também serão comunicados por e-mail.

O candidato deverá manter as informações atualizadas em seu cadastro no site, para realização do contato.

#### **4. DA CONTRATAÇÃO**

A contratação do candidato aprovado na seleção dependerá da aptidão nos exames médicos requeridos e da apresentação da documentação exigida no ato da admissão.

Documentos exigidos: Carteira de Identidade, CPF, Título de Eleitor, Comprovante de Conta no Santander (caso já possua), Comprovante de Residência, Comprovante de escolaridade, Cartas de referência dos dois últimos empregos, Carteira de Trabalho, PIS/PASEP, Certificado de Reservista, Certidão de nascimento ou Casamento, Foto 3x4, Certidão de nascimentos dos filhos menores de 14 anos e Caderneta de vacinação dos filhos menores de 5 anos.

É obrigatório a apresentação da comprovação do esquema vacinal completo da COVID-19 (3 doses).

É obrigatório também a apresentação da "Consulta Qualificação Cadastral" do eSocial informando que seus dados estão corretos, e que é obtida no site do eSocial através do link abaixo:

<http://consultacadastral.inss.gov.br/Esocial/pages/index.xhtml>

**Obs.:** importante fazer esta consulta, pois, caso haja algum dado incorreto, será necessário regularizar junto a CEF, uma vez que em caso de aprovação no processo seletivo, este documento precisará ser obrigatoriamente entregue junto com os demais para iniciar o processo admissional.

Maiores especificações sobre documentação serão informadas na etapa de admissão.

#### **5. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**5.1-** O Senac reserva-se o direito de proceder alterações neste processo seletivo, podendo prorrogar o prazo de inscrições, fazer inclusões e exclusões de etapas, substituir ou cancelar avaliações, desde que informadas aos candidatos e mantida a concorrência/igualdade do procedimento. Para tanto, divulgará a(s) alteração(ões) no site e/ou através de e-mail

**5.2-** Na hipótese excepcional de haver, na etapa de Avaliação de Conhecimentos Básicos, número de candidatos insuficiente para dar seguimento ao processo, a critério do Senac poderá ser procedida a

redução de 01 (um) ponto na pontuação mínima exigida para aproveitamento na etapa, a fim de ampliar a concorrência.

**5.3-** Caso o número de candidatos aprovados, em qualquer fase da etapa de seleção, seja inferior ao necessário para dar continuidade ao processo, o Senac RJ poderá realizar segunda chamada dos candidatos, reabrir o prazo de inscrições ou mesmo divulgar um novo anúncio, para o recebimento de mais currículos.

**5.4-** Poderão ser considerados para participar da última etapa do processo seletivo apenas os candidatos com as três maiores notas na classificação parcial resultante das etapas anteriores, por vaga disponível. Caso não haja aprovação para a(s) vaga(s), os demais candidatos classificados na etapa anterior, serão também considerados para a última etapa, seguindo o mesmo critério.

**5.5-** O candidato selecionado para admissão será aquele que obtiver a maior pontuação no ranking de classificação final, entre todos os participantes aprovados ao final do processo seletivo.

Caso haja mais de uma vaga de mesmo perfil para atuar em unidades distintas, os candidatos classificados para a última etapa passarão por avaliação com os respectivos gestores e a classificação final resultante embasará o aproveitamento do(s) primeiro(s) colocados para preenchimento das vagas em questão.

Em caso de empate na classificação final, será adotado como critério para desempate, na seguinte ordem, a maior nota:

1. Na Avaliação com Gestor
2. Na Avaliação com RH
3. Na Avaliação de Conhecimentos Básicos

**5.6-** A aprovação no processo seletivo não gera compromisso de aproveitamento por parte do Senac RJ.

**5.7-** O processo seletivo terá validade de até 24 meses a partir da data do anúncio, e os candidatos poderão ser convocados a ocupar novas vagas do mesmo cargo e perfil, neste período

Caso haja mais aprovados no ranking final do que o número de vagas disponíveis, estes permanecerão em banco, e poderão ser convocados a ocupar novas vagas do mesmo cargo e perfil, neste período, na mesma unidade ou em outras. Neste último caso, os candidatos aprovados em banco serão convidados a participar de avaliação com gestor(es) desta(s) outra(s) unidade(s), e o aproveitamento para esta(s) unidade(s) fica condicionado à nova classificação final resultante desta etapa.

**5.8-** O Senac RJ reserva-se o direito de excluir do processo seletivo o candidato que prestar declaração falsa, inexata ou, ainda, que não satisfaça a todas as condições estabelecidas neste documento, mesmo que o fato seja constatado posteriormente

**5.9-** Não serão admitidos no Senac RJ parentes até o terceiro grau civil (afim ou consanguíneo) de funcionários do Senac ou Sesc, ou de presidente e membros efetivos e suplentes do conselho nacional, do conselho fiscal ou dos conselhos regionais do Senac ou Sesc. Compreende-se como parente até o 3º grau:

- 1º grau- consanguíneo: pai, mãe e filhos
- Afinidade: marido, mulher ou união estável declarada, sogro(a), genro e nora
- 2º grau – consanguíneo: irmãos e avós
- Afinidade: cunhado(a)
- 3º grau- consanguíneo: tios, sobrinhos e bisavós
- Normativo Interno: padrasto, madrasta, enteado(a) e concunhado(a)

**5.10-** O Senac RJ poderá adiar, suspender, revogar ou anular o processo seletivo, sem que caiba qualquer indenização ao candidato.

**5.11-** Todas as vagas também são destinadas a candidatos com deficiência, conforme previsto no art. 93 da Lei 8.213/1991.

Se aprovado para o provimento dos cargos, o candidato PcD será submetido à avaliação a ser realizada pela área de Medicina e Segurança no Trabalho do SENAC R, na forma da lei, a fim de ser apurada a categoria de sua deficiência e a compatibilidade da deficiência com o exercício.

**5.12-** Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas de interpretação deste documento deverá ser encaminhado no período de inscrição para o e-mail [selecao@rj.senac.br](mailto:selecao@rj.senac.br).

**5.13-** Questionamentos sobre o resultado de qualquer etapa devem ser enviados para o mesmo e-mail, informando no assunto o nome do processo seletivo, até 1 (um) dia útil após sua divulgação, identificando e descrevendo na mensagem o ponto questionado de forma clara, objetiva e fundamentada.

## CRONOGRAMA

Etapas	Data
Divulgação da vaga	09/03/2023
Período de Inscrição	09/03/2023 a 17/03/2023
Resultado da Avaliação Curricular e Convocação para Avaliação de Conhecimentos Básicos	As datas serão informadas no site e por e-mail
Avaliação de Conhecimentos Básicos	

Resultado da Avaliação de Conhecimentos Básicos e Convocação para Habilitação e Avaliação com RH	As datas serão informadas no site e por e-mail
Habilitação e Avaliação com RH	
Resultado da Habilitação e Avaliação com RH e Convocação para a Avaliação com Gestor	
Resultado da Avaliação com Gestor e Classificação Final	