

Detalhe de Oferta de Emprego

Caracterização da Oferta

Código da Oferta: OE201711/0150

Tipo Oferta: Concurso Interno de Ingresso

Estado: Activa

Nível Orgânico: Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Orgão / Serviço: Instituto de Informática, I. P.

Vínculo: CTFP por tempo indeterminado

Regime: Carreiras Não Revistas

Carreira: Técnico de Informática

Categoria: Técnico de Informática Grau 1 Nível 1

Remuneração: €1139,69, após o período experimental.

Suplemento Mensal: 0.00 EUR

Função: Técnico de Suporte ao Utilizador

Aplicar o Processo de Gestão de Incidentes na componente de 1ª/2ª linha, nomeadamente, repor o normal funcionamento do serviço tão rapidamente quanto possível com o menor impacto para o negócio, assegurando assim que os melhores níveis de disponibilidade e serviço pretendidos são mantidos.

Competências Técnicas:

Bons conhecimentos ao nível de algumas ferramentas de Service Management, Contact Center e Office.

Bom nível de relacionamento interpessoal, boas competências de comunicação (escrita e oral). Domínio das técnicas de comunicação e atendimento.

Experiência em funções de suporte ao utilizador no âmbito dos sistemas de informação.

Caracterização do Posto de Trabalho: Conhecimentos das aplicações em exploração e que constituem o Sistema de Informação da Segurança Social e todas as aplicações e serviços disponibilizados pelo II; conhecimentos nas áreas centrais de negócio da Segurança Social, concretamente nas áreas de regimes/ prestações/ contribuições.

Conhecimento técnico para suporte da infra-estrutura tecnológica do SISS e demais aplicações e serviços disponibilizados pelo II.

Experiência na gestão de equipas e gestão de conflitos.

Conhecimento sobre processos ITIL.

Competências Comportamentais:

Comunicação;

Orientação para o Serviço Público;

Conhecimentos especializados e experiência;

Adaptação e melhoria contínua;

Responsabilidade e Compromisso com o 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.

Requisitos de Nacionalidade: Sim

Habilitação Literária: Curso Tecnológico/Profissional/Outros nível III

Descrição da Habilitação Literária: Curso tecnológico ou que confira certificado de qualificação de nível III em áreas de informática.

Grupo Área Temática

Tecnologias

Sub-área TemáticaSistemas e Informática / Multimédia /
Telecomunicações**Área Temática**

Sistemas Informáticos

Locais de Trabalho

Local Trabalho	Nº Postos	Morada	Localidade	Código Postal	Distrito	Concelho
Instituto de Informática, I. P.	1	Avenida Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark		2740120 PORTO SALVO	Lisboa	Oeiras

Total Postos de Trabalho: 1**Nº de Vagas/ Alterações****Formação Profissional**

Outros Requisitos: O Local de Trabalho situa-se na Rua Coronel Orlindo Carvalho, 6300-680 Guarda.
As habilitações exigidas são: Adequado curso tecnológico, curso das escolas profissionais ou curso que confira certificado de qualificação de nível III em áreas de informática

Formalização das Candidaturas**Envio de Candidaturas para:** II-Pessoas@seg-social.pt**Contacto:** 214230000**Data Publicitação:** 2017-11-16**Data Limite:** 2017-11-29**Texto Publicado**

Jornal Oficial e Orgão de Comunicação Social: Diário da República, 2.ª série — N.º 220 — 15 de novembro de 2017 e jornal de expansão nacional.

Texto Publicado em Jornal Oficial: Aviso (extrato) n.º 13580/2017 Concurso interno de ingresso para preenchimento de um posto de trabalho na carreira de Técnico de Informática com a categoria de técnico de informática do grau 1, nível 1, do mapa de pessoal do Instituto de Informática, I.P., na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado para a Área de Suporte ao Utilizador do Departamento de Apoio ao Utilizador. 1— Nos termos do disposto na Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, conjugado com o disposto no n.º 1 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de julho, e no Decreto-Lei n.º 97/2001, de 26 de março, torna -se público que, por deliberação do Conselho Diretivo de 17 de outubro de 2017 se encontra aberto, pelo prazo de 10 dias úteis a contar da data da publicação do presente Aviso no Diário da República, concurso interno de ingresso com vista ao preenchimento de um posto de trabalho na carreira de Técnico de Informática e categoria de técnico de informática do grau 1, nível 1, do mapa de pessoal do Instituto de Informática, I.P., para exercício de funções na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado. 2 — Reserva de recrutamento — Declara-se não existir reserva de recrutamento constituída. 3 — Em cumprimento do disposto no artigo 34.º do Regime de Valorização Profissional dos trabalhadores com vínculo de emprego público, aprovado pela Lei n.º 25/2017, de 30 de maio, foi solicitado parecer prévio à entidade gestora da valorização profissional - INA, que declarou a inexistência de trabalhadores em situação de valorização profissional para os postos de trabalho a preencher. 4 — Prazo de validade — O presente concurso

tem o prazo de validade de um ano, nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de julho, e destina-se ao preenchimento dos postos de trabalho vagos e existentes à data da sua abertura, bem como aos que vierem a vagar até ao termo do seu prazo de validade. 5 — Legislação aplicável — o presente concurso rege-se pelos seguintes diplomas: Constituição da República Portuguesa; Código do Procedimento Administrativo (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro); Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de julho; Decreto-Lei n.º 97/2001, de 26 de março; Portaria n.º 358/2002, de 3 de abril; Lei n.º 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro; Lei n.º 25/2017, de 30 de maio. 6 — Local de trabalho: O local de trabalho situa-se na Rua Coronel Orlindo Carvalho, 6300-680 Guarda. 7 — Caracterização do posto de trabalho a ocupar: 7.1 O posto de trabalho a preencher corresponde ao exercício de funções da carreira de técnico de informática, nos termos do disposto no artigo 3.º da Portaria n.º 358/2002, de 3 de abril, designadamente na seguinte área funcional: 7.1.1 – Técnico de Suporte ao Utilizador a) Caracterização da função: Aplicar o Processo de Gestão de Incidentes na componente de 1ª/2ª linha, nomeadamente, repor o normal funcionamento do serviço tão rapidamente quanto possível com o menor impacto para o negócio, assegurando assim que os melhores níveis de disponibilidade e serviço pretendidos são mantidos. b) Perfil pretendido: Bons conhecimentos ao nível de algumas ferramentas de Service Management, Contact Center e Office; Bom nível de relacionamento interpessoal, boas competências de comunicação (escrita e oral). Domínio das técnicas de comunicação e atendimento; Experiência em funções de suporte ao utilizador no âmbito dos sistemas de informação; Conhecimentos das aplicações em exploração e que constituem o Sistema de Informação da Segurança Social e todas as aplicações e serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P.; Conhecimentos nas áreas centrais de negócio da Segurança Social, concretamente nas áreas de regimes/ prestações/ contribuições; Conhecimento técnico para suporte da infra-estrutura tecnológica do SISS e demais aplicações e serviços disponibilizados pelo Instituto de Informática, I.P.; Experiência na gestão de equipas e gestão de conflitos; Conhecimento sobre processos ITIL; Orientação para o Serviço Público; Conhecimentos especializados e experiência; Adaptação e melhoria contínua; Responsabilidade e Compromisso com o Serviço. 8 — Posição remuneratória de referência. — A determinação do posicionamento remuneratório terá em conta a aplicação conjugada do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 97/2001, de 26 de março, dos artigos 38.º e 42.º da LOE de 2015, aplicáveis por remissão do artigo 19.º, n.º 1, da LOE de 2017, aprovada pela Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro, pelo que o posicionamento deverá ser efetuado na categoria de técnico de informática do grau 1, nível 1, no nível remuneratório entre 13/14 da tabela remuneratória única (TRU) aprovada pela Portaria n.º 1553-C/2008, de 31 de dezembro, a que corresponde a remuneração mensal de € 1.139,69, após o período experimental, remunerado pelo nível remuneratório 11 da TRU a que corresponde a remuneração mensal de € 995,51. 9 — Requisitos de admissão: Os candidatos devem reunir os requisitos, gerais e especiais de admissão, até ao último dia do prazo de candidatura. 9.1 — Requisitos gerais de admissão: a) Ser detentor de vínculo de emprego público por tempo indeterminado, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 30.º da LTFP; b) Reunir os requisitos gerais previstos no artigo 17.º da LTFP. 9.2 — Requisitos especiais (habilitações académicas): Os candidatos deverão ser detentores de adequado curso tecnológico, curso das escolas profissionais ou curso que confira certificado de qualificação de nível III em áreas de informática conforme estatuído na alínea a) do n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 97/2001, de 26 de março. 9.3 — Não serão admitidos candidatos que, cumulativamente, se encontrem integrados na carreira, sejam titulares da categoria e não se encontrando em mobilidade, ocupem postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, idênticos aos postos de trabalho para cuja ocupação se publicita o procedimento. 10 — Formalização das candidaturas: 10.1 — As candidaturas devem ser formalizadas, obrigatoriamente e sob pena de exclusão, através do preenchimento do formulário tipo, disponível na página eletrónica www.seg-social.pt – A Segurança Social> Organismos> Instituto de informática, IP> Gestão de Recursos Humanos> Formulários, com a indicação do n.º do Aviso da publicação em Diário da República e devidamente preenchido e assinado, podendo ser entregue por uma das seguintes formas: a) Por via eletrónica para o e-mail II-Pessoas@seg-social.pt; b) Diretamente nas instalações do Instituto de Informática, I.P., sitas na Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, nº17, Edifício Ciência I – Taguspark, 2740-120 Porto Salvo, das 09h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h30; c) Através do envio, por correio registado com aviso de receção, para a morada indicada, em envelope fechado. 10.2 — Documentação: O formulário deve ser acompanhado dos seguintes documentos: a) Curriculum vitae, detalhado e atualizado, datado e assinado, onde conste as funções que já exerceu e as que

exerce, com indicação dos respetivos períodos de tempo e as atividades relevantes; b) Fotocópia do certificado que ateste que o candidato detém curso tecnológico, curso das escolas profissionais ou curso que confira certificado de qualificação de nível III, em áreas de informática; c) Fotocópia dos certificados comprovativos das habilitações profissionais (especializações, seminários, cursos e ações de formação realizados, com a indicação das respetivas durações); d) Declaração emitida pelo organismo ou serviço onde o candidato exerce funções ou pertence, devidamente atualizada e autenticada (com data reportada ao prazo estabelecido para a apresentação das candidaturas), da qual conste, de forma inequívoca: A modalidade da relação jurídica de emprego público que detém; A carreira e a categoria, bem como a posição remuneratória detidas; A antiguidade na função pública, na carreira e na categoria; e) Declaração de conteúdo funcional, emitida pelo serviço ou organismo onde o candidato exerce funções ou pertence, devidamente detalhada, atualizada e autenticada (com data reportada ao prazo estabelecido para a apresentação das candidaturas), da qual constem as atividades que se encontra a exercer inerentes ao posto de trabalho que ocupa, bem como a data a partir da qual as exerce; f) Os documentos comprovativos dos requisitos gerais de admissão a concurso, referidos nas alíneas a) a e) do n.º 9.1 do presente aviso, podem ser dispensados desde que, no próprio requerimento de candidatura, previsto no n.º 10.1 do presente aviso, os candidatos declarem, sob compromisso de honra, que reúnem esses requisitos. 10.3 — Não será admitida a junção de documentos que pudessem ter sido apresentados dentro do prazo previsto para a entrega de candidaturas, conforme dispõe o n.º 4 do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de julho. 11 — Assiste ao júri a faculdade de exigir a qualquer candidato, em caso de dúvida, a apresentação de documentos comprovativos das suas declarações. 12 — As falsas declarações serão punidas nos termos da lei, conforme o disposto do artigo 47.º do Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de julho. 13 — Métodos de seleção a utilizar - nos termos dos artigos 19.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de julho, os métodos de seleção são os seguintes: a) 1.ª Fase - Prova de Conhecimentos Gerais (PCG), com caráter eliminatório; b) 2.ª Fase – Avaliação Curricular (AC), com caráter eliminatório; c) 3.ª Fase – Entrevista Profissional de Seleção. 13.1 — Prova de Conhecimentos Gerais (PCG) - A prova de conhecimentos, com questões de escolha múltipla, revestirá a forma escrita, terá a duração máxima de 90 minutos, sendo permitida a consulta de legislação ou bibliografia. 13.1.1 — A PCG será classificada de 0 a 20 valores, sendo eliminados os candidatos que obtiverem classificação inferior a 9,5 valores. 13.1.2 — A PCG realizar-se-á em data e hora a divulgar oportunamente, sendo os candidatos convocados nos termos do artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de julho. 13.1.3 — O programa da prova de conhecimentos gerais encontra-se publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 162, de 14 de julho de 1999, através do Despacho n.º 13 381/99 (2ª série), e incide sobre os seguintes temas: a) Direitos e deveres da função pública e deontologia profissional: Legislação recomendada: Áreas e conteúdos funcionais das carreiras do pessoal de informática da Administração Pública - Portaria n.º 358/2002, de 3 de abril; Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pelas Leis n.os 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro, e 66-B/2012, de 31 de dezembro (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública - SIADAP); Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada em Anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, na sua versão atualizada; Estatuto das carreiras, categorias e funções do pessoal de informática — Decreto-Lei n.º 97/2001, de 26 de março; Proteção de Dados Pessoais, aprovado na Lei n.º 67/1998 de 26 de outubro, com a última alteração dada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto; Cibercrime: Lei do Cibercrime, aprovada pela Lei n.º 109/2009, de 15 de setembro, Convenção sobre o Cibercrime, aprovada pela Resol. da AR n.º 88/2009, de 15 de setembro, e Protocolo Adicional à Convenção sobre o Cibercrime, aprovado pela Resol. n.º 91/2009, de 15 de setembro; Constituição da República Portuguesa. b) Atribuições e competências próprias do serviço para o qual é aberto o concurso: Legislação recomendada: Lei n.º 3/2004, de 15 de janeiro (Lei Quadro dos Institutos Públicos), com a última alteração constante do Decreto-Lei n.º 96/2015, de 29 de maio; Decreto-Lei n.º 251-A/2015, de 17 de dezembro (Lei Orgânica do XXI Governo Constitucional), com a alteração do Decreto-Lei 26/2017, de 9 de março e do Decreto-Lei n.º 99/2017, de 18 de agosto; Decreto -Lei n.º 196/2012, de 23 de agosto (Orgânica do Instituto de Informática, I.P.); Portaria n.º 138/2013, de 2 de abril (Estatutos do Instituto de Informática, I.P.); Plano de Integridade e Transparência (PIT), disponível em http://www.seg-social.pt/documents/10152/14786408/Plano_Integridade_Transparencia.pdf/df897242-37b2-449b-9646-72fb571b0756, publicitado em www.seg-social.pt ("A Segurança Social" -> "Organismos" -> "Instituto de Informática, I.P." -> "Sistema de Gestão"->"Plano de Integridade e Transparência"). c) A legislação

relevante para a prova de conhecimentos gerais é a que estiver em vigor 10 dias consecutivos antes da sua realização. 13.2 — Avaliação curricular (AC) - a avaliação curricular visa avaliar as aptidões profissionais do candidato na área para a qual o concurso é aberto, com base na análise do respetivo currículo profissional, sendo obrigatoriamente considerados e ponderados, de acordo com as exigências da função os seguintes fatores: a) Habilitação académica de base; b) Formação profissional; c) Experiência profissional. 13.2.1 — A avaliação curricular será classificada de 0 a 20 valores, sendo eliminados os candidatos que obtiverem classificação inferior a 9,5 valores. 13.3 — Entrevista Profissional de Seleção: a entrevista profissional de seleção visa avaliar, numa relação interpessoal e de forma objetiva e sistemática, as aptidões profissionais e pessoais dos candidatos. 14 — A classificação final dos candidatos (CF) resultará da média aritmética ponderada das classificações obtidas em todos os métodos de seleção, de acordo com a fórmula abaixo indicada, e será expressa na escala de 0 a 20 valores, considerando-se não aprovados os candidatos que nas fases ou métodos de seleção eliminatórios ou na classificação final obtenham classificação inferior a 9,5 valores, de acordo com o estipulado no artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de julho: $CF = PC \times 30\% + AC \times 40\% + EPS \times 30\%$ 14.1 — Em caso de igualdade de classificação aplicar-se-á os critérios de preferência previstos no artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de julho, e ainda os previstos na ata n.º 1 da reunião do júri do concurso. 15 — Os critérios de apreciação e ponderação a utilizar na aplicação dos métodos de seleção, bem como o sistema de classificação final, incluindo a respetiva fórmula classificativa, constam da ata n.º 1 da reunião do júri do concurso, sendo a mesma facultada aos candidatos sempre que solicitada. 16 — Publicitação dos resultados - As listas dos candidatos admitidos e de classificação final serão divulgadas de acordo com o estabelecido nos artigos 33.º, 34.º e 40.º do Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de julho, e divulgadas na página eletrónica do Instituto de Informática, I.P., em: www.seg-social.pt – A Segurança Social> Organismos> Instituto de informática, IP> Gestão de Recursos Humanos> Procedimentos Concursais. 17 — O Estágio para ingresso nas carreiras de informática tem carácter probatório e a duração de seis meses, nos termos do disposto no artigo 10.º do Decreto -Lei n.º 97/2001, de 26 de março. 18 — O júri do presente concurso terá a seguinte composição: Presidente – Licenciado Alexandre José de Oliveira Murgeiro, Coordenador da Área de Suporte ao Utilizador; 1.º Vogal Efetivo – Licenciado António José Silva, Especialista de Informática e Técnico de Suporte ao Utilizador; 2.º Vogal Efetivo – Licenciada Ângela Maria Cristino da Luz Carreira, Coordenadora da Área de Gestão de Pessoas; 1.º Vogal Suplente – Paulo Jorge Ganchinho Barradas, Técnico de Infraestruturas TI; 2.º Vogal Suplente – Miguel Dias Esperança, Jurista. 19 — Os candidatos colocados em situação de valorização profissional têm prioridade no preenchimento do posto de trabalho, por força do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 37.º da LTFP. 27 de outubro de 2017 – A Presidente do Conselho Diretivo do Instituto de Informática, IP, Paula Margarida Barrocas Salgado.

Observações
