Especialista (Gestor de Serviço) | 3 postos de trabalho | Departamento de Serviços de Suporte Tecnológico

Departamento: Departamento de Serviços de Suporte Tecnológico

Carreira: Especialista

Posição Remuneratória: 4.ª posição (3.600,00 €)

Área de atividade do posto de trabalho: Informática

Subárea de atividade do posto de trabalho: Gestor de Serviço

Área(s) de formação académica e/ou profissional:

Titularidade de licenciatura e/ou de grau académico superior a esta (preferencialmente na área) – anexar certificado.

Os candidatos possuidores de habilitações literárias obtidas em país estrangeiro deverão apresentar, no ato da candidatura, sob pena de exclusão, documento comprovativo do reconhecimento das suas habilitações por entidade portuguesa competente para esse efeito, de acordo com a legislação portuguesa aplicável em vigor.

Outros requisitos de admissão:

Formação complementar específica na área – anexar certificado;

Pelo menos 2 anos na coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar;

Experiência profissional igual ou superior a 6 anos na respetiva área de atuação.

N.º de postos de trabalho a preencher: 3 (Três)

Conteúdo funcional associado ao posto de trabalho (atentas as competências da unidade orgânica):

- Assegurar a implementação e operacionalização dos processos de governação e gestão de serviços TIC, promovendo a qualidade, eficiência e melhoria contínua dos serviços prestados;
- Gerir e acompanhar os níveis de serviço (SLA), indicadores de desempenho (KPI) e métricas operacionais, assegurando o cumprimento dos compromissos estabelecidos com as áreas de negócio e fornecedores;

- Apoiar a gestão de capacidade, disponibilidade, continuidade e desempenho das infraestruturas, plataformas e serviços tecnológicos, identificando necessidades de evolução e otimização;
- Gerir o relacionamento operacional com fornecedores e prestadores de serviços, acompanhando a execução contratual, o cumprimento das obrigações contratuais e os planos de melhoria;
- Participar na preparação, acompanhamento e monitorização de procedimentos de contratação pública de soluções e serviços TIC, incluindo a definição de requisitos técnicos e funcionais;
- Coordenar e acompanhar projetos e iniciativas tecnológicas, assegurando a gestão de prazos, custos, recursos, riscos, dependências e entregáveis;
- Produzir relatórios, dashboards e informação de gestão para suporte à tomada de decisão, monitorização do desempenho dos serviços e acompanhamento de objetivos estratégicos;
- Promover a articulação entre equipas técnicas, áreas de negócio e fornecedores, garantindo o alinhamento dos serviços e projetos com as necessidades da organização;
- Gerir o portefólio de serviços e projetos TIC, contribuindo para a priorização de iniciativas e para a otimização da utilização dos recursos disponíveis;
- Contribuir para a definição, implementação e melhoria de processos, metodologias e modelos de governação assentes em boas práticas de gestão de serviços, projetos e fornecedores;
- Apoiar atividades de gestão financeira dos serviços TIC, incluindo planeamento orçamental, controlo de custos, gestão de contratos e acompanhamento da execução financeira;
- Garantir a conformidade dos serviços e soluções tecnológicas com as políticas de segurança da informação, requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis;
- Promover a racionalização e otimização dos recursos tecnológicos, assegurando a maximização do valor gerado pelos investimentos em Tecnologias de Informação e Comunicação.

Conhecimentos gerais:

- Princípios de governação e gestão das TIC;
- Gestão de projetos e metodologias de acompanhamento de iniciativas tecnológicas;

- Gestão de fornecedores, contratos e níveis de serviço;
- Planeamento, gestão de capacidade e otimização de recursos tecnológicos;
- Arquiteturas de sistemas de informação e infraestruturas tecnológicas;
- Contratação pública e modelos de aquisição de bens e serviços TIC;
- Gestão financeira e controlo orçamental em contexto tecnológico;
- Segurança da informação, proteção de dados e gestão do risco;
- Produção e análise de indicadores de gestão e suporte à decisão;
- Processos de melhoria contínua e transformação digital.

Conhecimentos específicos:

- Frameworks de Gestão de Serviços TI (ITIL, ISO/IEC 20000 ou equivalentes);
- Gestão de níveis de serviço (SLA, OLA, KPI e XLA);
- Gestão de capacidade, disponibilidade, continuidade e desempenho dos serviços TIC;
- Gestão de contratos TIC, acompanhamento contratual e monitorização de fornecedores;
- Elaboração e análise de cadernos de encargos, requisitos técnicos e peças procedimentais;
- Gestão de portefólio de projetos e serviços tecnológicos;
- Metodologias de gestão de projetos (PMI, PRINCE2, Agile, Scrum ou equivalentes);
- Ferramentas de IT Service Management (ITSM) e plataformas de gestão de serviços;
- Ferramentas de reporting, business intelligence e construção de dashboards;
- Análise de risco tecnológico e avaliação de desempenho de serviços;
- Gestão de ativos tecnológicos e licenciamento de software;
- Arquiteturas tecnológicas, cloud computing e serviços digitais;
- Modelos de governação TIC, gestão da procura (Demand Management) e gestão do catálogo de serviços;
- Monitorização e análise de métricas operacionais e indicadores de qualidade de serviço.

Horário de trabalho: 40h semanais (em horário de plataformas flexíveis) com possibilidade de teletrabalho, de acordo com o Regulamento em vigor.

Instrução da candidatura:

As candidaturas devem ser submetidas através do Portal de Recrutamento do IGFEJ, I.P. - https://recrutamento.igfej.justica.gov.pt, devendo ser acompanhadas de:

I. Currículo profissional detalhado e atualizado, datado e assinado, devendo, dele, constar para além de outros elementos julgados necessários, as habilitações literárias, a experiência profissional, designadamente as funções e atividades que exerce e exerceu, com a indicação dos respetivos períodos de duração e atividade relevante, assim como a formação profissional detida em matéria relacionada com a área funcional do posto de trabalho em referência, bem como a indicação expressa das entidades promotoras, datas de realização e respetiva duração;
II. Cópia legível do certificado de habilitações literárias;
III. Cópias legíveis dos comprovativos das ações de formação frequentadas relacionadas ou relevantes para o desempenho de funções do posto de trabalho a ocupar;
IV. Eventual documentação considerada pertinente para a instrução da candidatura.

Local de trabalho: Campus da Justiça - Av. D. João II, 1.08.01 Bloco H, Lisboa