

## ANEXO IX

### PERFIL DOS PROFISSIONAIS DO CONTRATADO

1. O CONTRATADO deverá apresentar a relação dos profissionais que irão executar os serviços contratados de acordo com os perfis detalhados a seguir.
2. Os profissionais alocados deverão ter perfil de conhecimentos comprovados mediante a apresentação de cópias autenticadas de diplomas e certificados de conclusão, registros em carteira de trabalho ou contrato de trabalho assinado.
3. As certificações deverão ser no mínimo na versão informada em cada perfil. Caso, alguma certificação seja descontinuada e haja versão superior ou equivalente, deve-se substituí-la.

<b>Analista de 1º Nível</b>		
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Júnior</b>	<b>Pleno</b>
<b>Formação</b>	Nível Médio Completo	Nível Médio Completo
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento na área de TI, service desk, helpdesk e similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	1 (um) ano	1 (um) ano e 6 (seis) meses
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Comprovar participação em treinamento na área de Qualidade no Atendimento ou de Relacionamento com Cliente (2) Comprovar participação em treinamento de Fundamentos de Tecnologia da Informação (TI) ou de Fundamentos ITIL (3) Comprovar participação em treinamento de Segurança da Informação ou de LGPD (4) Comprovar participação em treinamento de um dos seguintes processos: Ciclo do Crédito, Microcrédito, Rotinas Administrativas ou Serviços Bancários	(1) Comprovar participação em treinamento na área de Qualidade no Atendimento ou de Relacionamento com Cliente (2) Comprovar participação em treinamento de Fundamentos de Tecnologia da Informação (TI) ou de Fundamentos ITIL (3) Comprovar participação em treinamento de Segurança da Informação ou de LGPD (4) Comprovar participação em treinamento de um dos seguintes processos: Ciclo do Crédito, Microcrédito, Rotinas Administrativas ou Serviços Bancários
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter conhecimentos em informática (Windows e Microsoft Office) (2) Ter a capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita	(1) Ter conhecimentos em informática (Windows e Microsoft Office) (2) Ter a capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita

<b>Analista de 2º Nível - Crédito I, II e III</b>			
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Júnior</b>	<b>Pleno</b>	<b>Sênior</b>
<b>Formação</b>	Nível Médio Completo	Nível Superior em andamento, a partir do 3º semestre	Nível Superior Completo
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	2 (dois) anos e 6 (seis) meses	3 (três) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Ciclo do Crédito (3) Comprovar participação em treinamento ITIL	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Ciclo do Crédito (3) Comprovar participação em treinamento ITIL	(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER ANALYST (SCA) (2) Ter certificação em Microsoft 365 Fundamentals (3) Comprovar participação em treinamento sobre Ciclo do Crédito (4) Comprovar participação em treinamento ITIL
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares

<b>Analista de 2º Nível - Microcrédito Urbano e Rural</b>			
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Júnior</b>	<b>Pleno</b>	<b>Sênior</b>
<b>Formação</b>	Nível Médio Completo	Nível Superior em andamento, a partir do 3º semestre	Nível Superior Completo
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	2 (dois) anos e 6 (seis) meses	3 (três) anos

<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Microcrédito (3) Comprovar participação em treinamento ITIL	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Microcrédito (3) Comprovar participação em treinamento ITIL	(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER ANALYST (SCA) (2) Ter certificação em Microsoft 365 Fundamentals (3) Comprovar participação em treinamento sobre Microcrédito (4) Comprovar participação em treinamento ITIL
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares

<b>Analista de 2º Nível - Serviços Bancários</b>			
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Júnior</b>	<b>Pleno</b>	<b>Sênior</b>
<b>Formação</b>	Nível Médio Completo	Nível Superior em andamento, a partir do 3º semestre	Nível Superior Completo
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	2 (dois) anos e 6 (seis) meses	3 (três) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Serviços Bancários (3) Comprovar participação em treinamento ITIL	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Serviços Bancários (3) Comprovar participação em treinamento ITIL	(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER ANALYST (SCA) (2) Ter certificação em Microsoft 365 Fundamentals (3) Comprovar participação em treinamento sobre Serviços Bancários (4) Comprovar participação em treinamento ITIL
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares

<b>Analista de 2º Nível - Sistemas Administrativos</b>			
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Júnior</b>	<b>Pleno</b>	<b>Sênior</b>
<b>Formação</b>	Nível Médio Completo	Nível Superior em andamento, a partir do 3º semestre	Nível Superior Completo
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	2 (dois) anos e 6 (seis) meses	3 (três) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Rotinas Administrativas (3) Comprovar participação em treinamento ITIL	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Rotinas Administrativas (3) Comprovar participação em treinamento ITIL	(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER ANALYST (SCA) (2) Ter certificação em Microsoft 365 Fundamentals (3) Comprovar participação em treinamento sobre Rotinas Administrativas (4) Comprovar participação em treinamento ITIL
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares

<b>Analista de 2º Nível - TI</b>			
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Júnior</b>	<b>Pleno</b>	<b>Sênior</b>
<b>Formação</b>	Nível Médio Completo	Nível Superior em andamento na Área de TI, a partir do 3º semestre	Nível Superior Completo na Área de TI
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	2 (dois) anos e 6 (seis) meses	3 (três) anos

<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Redes de Computadores (3) Comprovar participação em treinamento ITIL	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Redes de Computadores (3) Comprovar participação em treinamento ITIL	(1) Ter certificação em HDI DESKTOP ADVANCED SUPPORT TECHNICIAN (DAST) (2) Ter certificação em Microsoft 365 Fundamentals (3) Comprovar participação em treinamento sobre Redes de Computadores (4) Comprovar participação em treinamento ITIL
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares	(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares (2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares

<b>Monitor de Atendimento</b>	
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Monitor de Atendimento</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior em andamento, a partir do 3º semestre
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de monitoramento ou de atendimento/suporte técnico em service desk, helpdesk e similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Comprovar capacitação na área de Qualidade no Atendimento ou de Relacionamento com Cliente (2) Comprovar participação em treinamento de Fundamentos ITIL (3) Comprovar participação em treinamento de Segurança da Informação (4) Comprovar participação em treinamento de LGPD
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter capacidade de se comunicar adequadamente na prática da atividade de Monitoria (2) Ter conhecimentos intermediários em informática (Windows e Microsoft Office)

<b>Analista de Qualidade</b>		
Tipo de Especialidade	Pleno	Sênior
<b>Formação</b>	Nível Superior em andamento, a partir do 3º semestre	Nível Superior Completo
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de qualidade, atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares	Comprovar experiência em serviços de qualidade, atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	3 (três) anos

<b>Certificação e Treinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Comprovar participação no treinamento HDI QA - GARANTIA DE QUALIDADE (QUALITY ASSURANCE)</li> <li>(2) Comprovar participação em treinamento de Fundamentos ITIL</li> <li>(3) Comprovar participação em treinamento de Segurança da Informação</li> <li>(4) Comprovar participação em treinamento de LGPD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Comprovar participação no treinamento HDI QA - GARANTIA DE QUALIDADE (QUALITY ASSURANCE)</li> <li>(2) Comprovar participação em treinamento de Fundamentos ITIL</li> <li>(3) Comprovar participação em treinamento de Segurança da Informação</li> <li>(4) Comprovar participação em treinamento de LGPD</li> <li>(5) Comprovar participação no treinamento em Modelagem de Processos com Bizagi (BPMN)</li> </ul>
<b>Conhecimento Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Ter capacidade de perceber e compartilhar possibilidades de melhoria nos processos inerentes ao Service Desk</li> <li>(2) Ter conhecimentos intermediários em gestão da qualidade, de processos, de treinamentos e outras</li> </ul>	

## Analista em Base de Conhecimento

<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Analista de Base de Conhecimento</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior em andamento, a partir do 3º semestre
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico em service desk, helpdesk e similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Comprovar capacitação em HDI (KCS FOUNDATION) KNOWLEDGE-CENTERED SUPPORT</li> <li>(2) Comprovar participação em treinamento de Fundamentos ITIL</li> <li>(3) Comprovar participação em treinamento de Segurança da Informação</li> <li>(4) Comprovar participação em treinamento de LGPD</li> </ul>
<b>Conhecimento Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Ter capacidade de elaborar e gerenciar artigos de conhecimento em formatos diversos</li> <li>(2) Ter conhecimentos intermediários em ferramentas colaborativas (Microsoft Teams, Microsoft Sharepoint, Microsoft Power Virtual Agent, outros.)</li> </ul>

## Especialista em Solução de ITSM

<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Especialista em Solução de ITSM</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior na Área de TI em andamento, a partir do 3º semestre
<b>Experiência Profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares</li> <li>(2) Comprovar configuração ou utilização de Solução de ITSM, preferencialmente, o CA Service Desk Manager</li> </ul>
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	1 (um) ano e 6 (seis) meses
<b>Certificação e Treinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Possuir certificado de treinamento em Service Desk Manager 17.x Basic Administration ou superior</li> <li>(2) Comprovar participação em treinamento de Microsoft SQL Server</li> </ul>
<b>Conhecimento Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Ter capacidade de elaborar consultas no banco de dados da solução de ITSM</li> </ul>

<b>Especialista em Suporte à Colaboração</b>	
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Especialista em Suporte à Colaboração</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior na Área de TI em andamento, a partir do 3º semestre
<b>Experiência Profissional</b>	(1) Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares (2) Comprovar configuração ou utilização de Solução de Colaboração da Microsoft (Office 365)
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	1 (um) ano e 6 (seis) meses
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Ter o Exame MS-700: Managing Microsoft Teams ou superior (2) Comprovar participação em treinamento de Microsoft Power Virtual Agents
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter capacidade de elaborar sugestões de melhoria nos processos de colaboração do Service Desk

<b>Especialista em Suporte à Automação</b>	
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Especialista em Suporte à Automação</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior na Área de TI em andamento, a partir do 3º semestre
<b>Experiência Profissional</b>	(1) Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares (2) Comprovar configuração ou utilização de Solução de Automação da Microsoft (Office 365)
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	1 (um) ano e 6 (seis) meses
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Ter certificação Microsoft Power Platform Fundamentals PL-900 ou superior (2) Comprovar participação em treinamento de Microsoft Power Virtual Agents
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter capacidade de elaborar propostas de automação para procedimentos e processos do Service Desk

<b>Especialista em SGBD MS SQL Server</b>	
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Especialista em SGBD MS SQL Server</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior na Área de TI em andamento, a partir do 3º semestre
<b>Experiência Profissional</b>	(1) Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares (2) Comprovar configuração ou utilização de SGBD MS SQL Server
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	1 (um) ano e 6 (seis) meses

<b>Certificação e Treinamento</b>	<p>(1) Ter certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS on SQL Server 2005 ou 2008) OU Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA:SQL Server 2012/2014 OU MCSA:SQL 2016 Database Administration) OU Microsoft Certified IT Professional</p> <p>(2) Comprovar participação em treinamento de Microsoft Power Virtual Agents(MCITP:Database Administrator 2005 ou 2008) OU Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE:Data Platform ou MCSE:Data Management and Analytics) OU Microsoft Certified Azure Database Administrator Associate OU superior</p> <p>(2) Comprovar participação em treinamento de Microsoft Power BI</p>
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter capacidade de elaborar consultas para dashboards (Power BI, SSRS, outros)

### Especialista em MS Power BI

<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Especialista em MS Power BI</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior na Área de TI em andamento, a partir do 3º semestre
<b>Experiência Profissional</b>	<p>(1) Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e similares</p> <p>(2) Comprovar configuração ou utilização de MS Power BI</p>
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	1 (um) ano e 6 (seis) meses
<b>Certificação e Treinamento</b>	<p>(1) Ter certificação Microsoft Power BI PL-300 ou superior</p> <p>(2) Comprovar participação em treinamento de Microsoft SQL Server</p>
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter capacidade de criar dashboards a partir de bases de dados diversas

### Supervisor de Service Desk

<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Atendimento N1</b>	<b>Atendimento N2 (Suporte Técnico/Negócio)</b>	<b>Atendimento N2 (Suporte Técnico/TI)</b>	<b>Qualidade, Conhecimento, Automação e Processos</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior Completo  DESEJÁVEL: Pós-graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)	Nível Superior Completo  DESEJÁVEL: Pós-graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)	Nível Superior Completo na Área de TI  DESEJÁVEL: Pós-graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)	Nível Superior Completo  DESEJÁVEL: Pós-graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em supervisão de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e similares	Comprovar experiência em supervisão de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e similares	Comprovar experiência em supervisão de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e similares	Comprovar experiência em supervisão de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e similares

<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	2 (dois) anos	2 (dois) anos	2 (dois) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER TEAM LEAD (SCTL) (2) Comprovar participação em treinamento HDI ADMINISTRAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS EM TI (ADM)	(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER TEAM LEAD (SCTL) (2) Comprovar participação em treinamento HDI ADMINISTRAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS EM TI (ADM)	(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER TEAM LEAD (SCTL) (2) Comprovar participação em treinamento HDI ADMINISTRAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS EM TI (ADM)	(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER TEAM LEAD (SCTL) (2) Comprovar participação em treinamento HDI ADMINISTRAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS EM TI (ADM)
<b>Conhecimento Desejável</b>	Capacidade de tolerância ao stress, conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento, liderança e gestão de pessoas e processos, aplicação de métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas de problemas, administração de conflitos e aplicação de feedback	Capacidade de tolerância ao stress, conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento, liderança e gestão de pessoas e processos, aplicação de métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas de problemas, administração de conflitos e aplicação de feedback	Capacidade de tolerância ao stress, conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento, liderança e gestão de pessoas e processos, aplicação de métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas de problemas, administração de conflitos e aplicação de feedback	Capacidade de tolerância ao stress, conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento, liderança e gestão de pessoas e processos, aplicação de métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas de problemas, administração de conflitos e aplicação de feedback

<b>Coordenador de Service Desk</b>				
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Atendimento N1</b>	<b>Atendimento N2 (Suporte Técnico/Negócio)</b>	<b>Atendimento N2 (Suporte Técnico/TI)</b>	<b>Qualidade, Conhecimento, Automação e Processos</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior Completo com Pós-graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)	Nível Superior Completo com Pós-graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)	Nível Superior Completo na Área de TI com Pós-graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)	Nível Superior Completo com Pós-graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em coordenação de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e similares	Comprovar experiência em coordenação de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e similares	Comprovar experiência em coordenação de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e similares	Comprovar experiência em coordenação de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e similares

<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	3 (três) anos	3 (três) anos	3 (três) anos	3 (três) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Ter certificação em HDI CX FOR IT - CUSTOMER EXPERIENCE PARA TI (2) Comprovar participação em treinamento HDI WORKFORCE MANAGEMENT PRINCIPLES (WFM)	(1) Ter certificação em HDI SERVICE MANAGEMENT OPTIMIZATION (SMO) (2) Comprovar participação em treinamento HDI WORKFORCE MANAGEMENT PRINCIPLES (WFM)	(1) Ter certificação em HDI SERVICE MANAGEMENT OPTIMIZATION (SMO) (2) Comprovar participação em treinamento HDI WORKFORCE MANAGEMENT PRINCIPLES (WFM)	(1) Ter certificação em HDI (KCS PRINCIPLES) KNOWLEDGE-CENTERED SUPPORT (2) Comprovar participação em treinamento HDI WORKFORCE MANAGEMENT PRINCIPLES (WFM)
<b>Conhecimento Desejável</b>	Capacidade de tolerância ao stress, conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento, liderança e gestão de pessoas e processos, aplicação de métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas de problemas, administração de conflitos e aplicação de feedback	Capacidade de tolerância ao stress, conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento, liderança e gestão de pessoas e processos, aplicação de métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas de problemas, administração de conflitos e aplicação de feedback	Capacidade de tolerância ao stress, conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento, liderança e gestão de pessoas e processos, aplicação de métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas de problemas, administração de conflitos e aplicação de feedback	Capacidade de tolerância ao stress, conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento, liderança e gestão de pessoas e processos, aplicação de métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas de problemas, administração de conflitos e aplicação de feedback

<b>Gerente de Service Desk</b>	
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Gerente de Service Desk</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior Completo na Área de TI com Pós-graduação na Área de TI (concluída ou em andamento) OU Nível Superior Completo em Qualquer Área com Pós-graduação na Área de TI (concluída)
<b>Experiência Profissional</b>	(1) Comprovar experiência em coordenação de equipes de atendimento em service desk, help desk e similares (2) Comprovar experiência de atuação em atividades de TI (Tecnologia da Informação)
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	5 (cinco) anos  2 (dois) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER MANAGER (SCM) (2) Ter certificação em ITIL - (Versão 3 ou superior) (3) Comprovar participação em treinamento HDI WORKFORCE MANAGEMENT PRINCIPLES (WFM) (4) Comprovar participação em treinamento sobre Gestão de Contratos

<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter capacidade de tolerância ao stress, ter conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento, ter a capacidade de liderar e gerir pessoas e processos, ter a capacidade de aplicar métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas de problemas, ter capacidade para administrar conflitos e aplicar e receber feedback (2) Ter a capacidade de administrar atividades de gestão de contratos
-----------------------------------	---

4. O CONTRATADO deverá possuir, sem custos adicionais para o CONTRATANTE:
  - 4.1. Certificação HDI *Support Center Certification* (HDI SCC) ou similar específica para a CENTRAL (*Service Desk*) em até 18 (dezoito) meses, contados do início da Fase de Operação;