

## ANEXO

### PERFIL DOS PROFISSIONAIS DO CONTRATADO

**ATENÇÃO: O Contratado deverá dimensionar uma equipe considerando que férias, ausências legais, atestados médicos e quaisquer outros fatores alheios ao Banco não dispensarão a exigência dos quantitativos mínimos de especialidades exigidos. Ou seja, qualquer ausência programada ou não programada de profissionais da Contratada deverá ser prontamente repostas com o intuito de atender aos quantitativos mínimos solicitados.**

1. Os profissionais a serem alocados pelo CONTRATADO deverão ter experiência e conhecimentos técnicos para execução dos serviços contratados e atuar com dedicação exclusiva às atividades deste contrato dentro do horário previsto para a especialidade na qual estiverem alocados. Devem ser contratados sob regime de CLT, não podendo ser pessoa jurídica (PJ).
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 tenha sido descontinuada e haja versão superior ou equivalente, deve-se substituí-la pela mais atual.
4. O CONTRATADO deverá apresentar semestralmente a comprovação da habilitação dos perfis.
5. O CONTRATADO deverá apresentar a relação dos profissionais que irão executar os serviços contratados de acordo com os perfis detalhados a seguir:

<b>Analista de 1º Nível</b>	
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Júnior</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior em andamento OU Nível Médio Completo com 1 (um) ano de experiência em service desk, helpdesk e/ou similares de empresa com mais de 1.000 usuários/clientes
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares OU certificado HDI CSR, HDPC e/ou similar
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	1 (um) ano
<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
<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

RASCUNO

**Analista de 2º Nível**  
**Concessão de Crédito e Cadastro**  
**Controle Financeiro de Operações de Crédito**  
**Administração e Recuperação de Crédito**

Tipo de Especialidade	Júnior	Pleno	Sênior
<b>Formação</b>	Nível Superior em andamento	Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento (qualquer Área) a partir do 3º semestre com 1 (um) ano de experiência em service desk de empresa com mais de 2.000 usuários OU Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 1º semestre com 1 (um) ano de experiência em service desk com mais de 2.000 usuários	Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento (qualquer Área) a partir do 5º semestre com 2 (dois) anos de experiência em service desk de empresa com mais de 4.000 usuários OU Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 2º semestre com 1 (um) ano e 6 (seis) meses de experiência em service desk com mais de 4.000 usuários
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares OU certificado HDI CSR, HDPC e/ou similar	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	3 (três) anos	4 (quatro) 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 de ITIL	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Ciclo do Crédito (3) Comprovar participação em treinamento de 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 de 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

## Analista de 2º Nível

### Microcrédito Urbano e Rural

Tipo de Especialidade	Júnior	Pleno	Sênior
<b>Formação</b>	Nível Superior em andamento	<p>Nível Superior Completo OU</p> <p>Nível Superior em andamento (qualquer Área) a partir do 3º semestre com 1 (um) ano de experiência em service desk de empresa com mais de 2.000 usuários</p> <p>OU</p> <p>Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 1º semestre com 1 (um) ano de experiência em service desk com mais de 2.000 usuários</p>	<p>Nível Superior Completo OU</p> <p>Nível Superior em andamento (qualquer Área) a partir do 5º semestre com 2 (dois) anos de experiência em service desk de empresa com mais de 4.000 usuários</p> <p>OU</p> <p>Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 2º semestre com 1 (um) ano e 6 (seis) meses de experiência em service desk com mais de 4.000 usuários</p>
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares OU certificado HDI CSR, HDPC e/ou similar	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	3 (três) anos	4 (quatro) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	<p>(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals</p> <p>(2) Comprovar participação em treinamento sobre Microcrédito</p> <p>(3) Comprovar participação em treinamento de ITIL</p>	<p>(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals</p> <p>(2) Comprovar participação em treinamento sobre Microcrédito</p> <p>(3) Comprovar participação em treinamento de ITIL</p>	<p>(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER ANALYST (SCA)</p> <p>(2) Ter certificação em Microsoft 365 Fundamentals</p> <p>(3) Comprovar participação em treinamento sobre Microcrédito</p> <p>(4) Comprovar participação em treinamento de ITIL</p>
<b>Conhecimento Desejável</b>	<p>(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares</p> <p>(2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares</p>	<p>(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares</p> <p>(2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares</p>	<p>(1) Manipular dados em planilhas Microsoft Excel ou similares</p> <p>(2) Utilizar scripts de consultas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) baseados em Linguagem de Consultas Estruturadas (SQL) ou similares</p>

## Analista de 2º Nível

### Serviços Bancários

Tipo de Especialidade	Júnior	Pleno	Sênior
<b>Formação</b>	Nível Superior em andamento	Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento (qualquer Área) a partir do 3º semestre com 1 (um) ano de experiência em service desk de empresa com mais de 2.000 usuários OU Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 1º semestre com 1 (um) ano de experiência em service desk com mais de 2.000 usuários	Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento (qualquer Área) a partir do 5º semestre com 2 (dois) anos de experiência em service desk de empresa com mais de 4.000 usuários OU Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 2º semestre com 1 (um) ano e 6 (seis) meses de experiência em service desk com mais de 4.000 usuários
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de atendimento na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares OU certificado HDI CSR, HDPC e/ou similar	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	3 (três) anos	4 (quatro) 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 de ITIL	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Serviços Bancários (3) Comprovar participação em treinamento de 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 de 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

## Analista de 2º Nível

### Sistemas Administrativos

Tipo de Especialidade	Júnior	Pleno	Sênior
Formação	Nível Superior em andamento	Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento (qualquer Área) a partir do 3º semestre com 1 (um) ano de experiência em service desk de empresa com mais de 2.000 usuários OU Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 1º semestre com 1 (um) ano de experiência em service desk com mais de 2.000 usuários	Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento (qualquer Área) a partir do 5º semestre com 2 (dois) anos de experiência em service desk de empresa com mais de 4.000 usuários OU Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 2º semestre com 1 (um) ano e 6 (seis) meses de experiência em service desk com mais de 4.000 usuários
Experiência Profissional	Comprovar experiência em serviços de atendimento na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares OU certificado HDI CSR, HDPC e/ou similar	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares
Tempo Mínimo de Experiência Profissional	2 (dois) anos	3 (três) anos	4 (quatro) anos
Certificação e Treinamento	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Rotinas Administrativas (3) Comprovar participação em treinamento de ITIL	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Rotinas Administrativas (3) Comprovar participação em treinamento de 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 de ITIL
Conhecimento Desejável	(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

## Analista de 2º Nível

Field Service

Suporte Técnico Especializado

Acesso Corporativo

Tipo de Especialidade	Júnior	Pleno	Sênior
Formação	Nível Superior em andamento	Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento (qualquer Área) a partir do 3º semestre com 1 (um) ano de experiência em service desk de empresa com mais de 2.000 usuários OU Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 1º semestre com 1 (um) ano de experiência em service desk com mais de 2.000 usuários	Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento (qualquer Área) a partir do 5º semestre com 2 (dois) anos de experiência em service desk de empresa com mais de 4.000 usuários OU Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 2º semestre com 1 (um) ano e 6 (seis) meses de experiência em service desk com mais de 4.000 usuários
Experiência Profissional	Comprovar experiência em serviços de atendimento na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares OU certificado HDI CSR, HDPC e/ou similar	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares	Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares
Tempo Mínimo de Experiência Profissional	2 (dois) anos	3 (três) anos	4 (quatro) anos
Certificação e Treinamento	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Redes de Computadores (3) Comprovar participação em treinamento de ITIL	(1) Comprovar participação no treinamento em Microsoft 365 Fundamentals (2) Comprovar participação em treinamento sobre Redes de Computadores (3) Comprovar participação em treinamento de ITIL	(1) a. Ter certificação em HDI DESKTOP ADVANCED SUPPORT TECHNICIAN (DAST), caso seja para os perfis <i>Field Service</i> e Suporte Técnico Especializado b. Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER ANALYST (SCA), caso seja para o perfil Acesso Corporativo (2) Ter certificação em Microsoft 365 Fundamentals (3) Comprovar participação em treinamento sobre Redes de Computadores (4) Comprovar participação em treinamento de ITIL
Conhecimento Desejável	(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

## Supervisor de Service Desk

Tipo de Especialidade	Atendimento N1	Atendimento N2 (Suporte Técnico/Negócio)	Atendimento N2 (Suporte Técnico/TI)	Qualidade, Conhecimento, Automação e Processos
<p><b>Formação</b></p>	<p>Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento a partir do 4º semestre com 2(dois) anos de experiência em supervisão de service desk, helpdesk e/ou similares de empresa com mais de 5.000 usuários</p> <p>DESEJÁVEL: Pós-Graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)</p>	<p>Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento a partir do 4º semestre com 2(dois) anos de experiência em supervisão de service desk, helpdesk e/ou similares de empresa com mais de 5.000 usuários</p> <p>DESEJÁVEL: Pós-Graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)</p>	<p>Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento (Área de TI) a partir do 4º semestre com 2(dois) anos de experiência em supervisão de service desk, helpdesk e/ou similares de empresa com mais de 5.000 usuários</p> <p>DESEJÁVEL: Pós-Graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)</p>	<p>Nível Superior Completo OU Nível Superior em andamento a partir do 4º semestre com 2(dois) anos de experiência em supervisão de service desk, helpdesk e/ou similares de empresa com mais de 5.000 usuários</p> <p>DESEJÁVEL: Pós-Graduação na Área de TI ou de Gestão (concluída ou em andamento)</p>
<p><b>Experiência Profissional</b></p>	<p>Comprovar experiência em supervisão de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e/ou similares</p>	<p>Comprovar experiência em supervisão de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e/ou similares</p>	<p>Comprovar experiência em supervisão de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e/ou similares</p>	<p>Comprovar experiência em supervisão de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e/ou similares</p>
<p><b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b></p>	<p>3 (três) anos</p>	<p>3 (três) anos</p>	<p>3 (três) anos</p>	<p>3 (três) anos</p>
<p><b>Certificação e Treinamento</b></p>	<p>(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER TEAM LEAD (SCTL) (2) Comprovar participação em treinamento HDI ADMINISTRAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS EM TI (ADM)</p>	<p>(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER TEAM LEAD (SCTL) (2) Comprovar participação em treinamento HDI ADMINISTRAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS EM TI (ADM)</p>	<p>(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER TEAM LEAD (SCTL) (2) Comprovar participação em treinamento HDI ADMINISTRAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS EM TI (ADM)</p>	<p>(1) Ter certificação em HDI SUPPORT CENTER TEAM LEAD (SCTL) (2) Comprovar participação em treinamento HDI ADMINISTRAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS EM TI (ADM)</p>
<p><b>Conhecimento Desejável</b></p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

## Coordenador 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 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 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/ou similares	Comprovar experiência em coordenação de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e/ou similares	Comprovar experiência em coordenação de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e/ou similares	Comprovar experiência em coordenação de equipes de atendimento na área de TI, service desk, help desk e/ou similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	4 (quatro) anos	4 (quatro) anos	4 (quatro) anos	4 (quatro) 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

## Gerente de Service Desk

Tipo de Especialidade	Gerente de Service Desk	
<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/ou 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 4 ou superior) (3) Comprovar participação em treinamento HDI WORKFORCE MANAGEMENT PRINCIPLES (WFM) (4) Comprovar participação em treinamento sobre Gestão de Contratos (5) Comprovar participação em treinamento sobre Liderança e Gestão de Pessoas	
<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	

## Monitor de Atendimento

Tipo de Especialidade	Monitor de Atendimento	
<b>Formação</b>	Nível Superior em andamento, a partir do 4º semestre	
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de monitoramento OU de atendimento/suporte técnico em service desk, helpdesk e/ou similares OU certificado HDI SCA	
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Comprovar certificação em HDI CSR, HDPC e/ou similar (2) Comprovar capacitação na área de Qualidade no Atendimento ou de Relacionamento com Cliente (3) Comprovar participação em treinamento de Fundamentos ITIL (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)	

RASCUNO

<b>Analista de Qualidade</b>		
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Pleno</b>	<b>Sênior</b>
<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/ou similares OU certificado HDI SCA	Comprovar experiência em serviços de qualidade, atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos	3 (três) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Comprovar participação no treinamento HDI QA - GARANTIA DE QUALIDADE (QUALITY ASSURANCE) (2) Comprovar participação em treinamento de Fundamentos ITIL (3) Comprovar participação em treinamento de Segurança da Informação (4) Comprovar participação em treinamento de LGPD	(1) Comprovar participação no treinamento HDI QA - GARANTIA DE QUALIDADE (QUALITY ASSURANCE) (2) Comprovar participação em treinamento de Fundamentos ITIL (3) Comprovar participação em treinamento de Segurança da Informação (4) Comprovar participação em treinamento de LGPD (5) Comprovar participação no treinamento em Modelagem de Processos com Bizagi (BPMN)
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter capacidade de perceber e compartilhar possibilidades de melhoria nos processos inerentes ao Service Desk (2) Ter conhecimentos intermediários em gestão da qualidade, de processos, de treinamentos e outras	

<b>Analista em Base de Conhecimento</b>	
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Analista de Base de Conhecimento</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior em andamento, a partir do 4º semestre
<b>Experiência Profissional</b>	Comprovar experiência em serviços de qualidade, atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares OU certificado HDI SCA
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	2 (dois) anos
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Comprovar capacitação em HDI (KCS FOUNDATION) KNOWLEDGE-CENTERED SUPPORT (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 elaborar e gerenciar artigos de conhecimento em formatos diversos (2) Ter conhecimentos intermediários em ferramentas colaborativas (Microsoft Teams, Microsoft Sharepoint, Microsoft Power Virtual Agent, outros.)

RASCUNO

## Especialista em Solução de ITSM

<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Especialista em Solução de ITSM</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior Completo na Área de TI OU Nível Superior Completo em Qualquer Área com Pós-Graduação na Área de TI
<b>Experiência Profissional</b>	(1) Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares (2) Comprovar configuração ou utilização de Solução de ITSM, preferencialmente, o CA Service Desk Manager
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	1 (um) ano e 6 (seis) meses
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Possuir certificado de treinamento em Service Desk Manager 17.x Basic Administration ou superior (2) Comprovar participação em treinamento de Microsoft SQL Server
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter capacidade de elaborar consultas no banco de dados da solução de ITSM

## Especialista em Suporte à Colaboração

<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Especialista em Suporte à Colaboração</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior Completo na Área de TI OU Nível Superior Completo em Qualquer Área com Pós-Graduação na Área de TI
<b>Experiência Profissional</b>	(1) Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou 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 e/ou superior (2) Comprovar participação em treinamento de Microsoft Copilot (3) Comprovar participação em treinamento de Microsoft SharePoint
<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 Completo na Área de TI OU Nível Superior Completo em Qualquer Área com Pós-Graduação na Área de TI
<b>Experiência Profissional</b>	(1) Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares (2) Comprovar configuração ou utilização de Solução de Automação
<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 e/ou superior (2) Comprovar participação em treinamento de Microsoft Copilot ou Power Virtual Agents (3) Comprovar participação em treinamento de Python ou Ansible
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter capacidade de elaborar propostas de automação para procedimentos e processos do Service Desk

<b>Especialista em MS Power BI</b>	
<b>Tipo de Especialidade</b>	<b>Especialista em MS Power BI</b>
<b>Formação</b>	Nível Superior Completo na Área de TI OU Nível Superior Completo em Qualquer Área com Pós-Graduação na Área de TI
<b>Experiência Profissional</b>	(1) Comprovar experiência em serviços de atendimento/suporte técnico na área de TI, service desk, helpdesk e/ou similares (2) Comprovar configuração ou utilização de MS Power BI
<b>Tempo Mínimo de Experiência Profissional</b>	1 (um) ano e 6 (seis) meses
<b>Certificação e Treinamento</b>	(1) Ter certificação Microsoft Power BI PL-300 ou superior (2) Comprovar participação em treinamento com pelo menos 20 horas em Microsoft SQL Server
<b>Conhecimento Desejável</b>	(1) Ter capacidade de criar dashboards a partir de bases de dados diversas

6. O CONTRATADO deverá possuir, sem custos adicionais para o CONTRATANTE:

- 6.1. Certificação *HDI Support Center Certification* (HDI SCC) para a CENTRAL (*Service Desk*) em até 12 (doze) meses, contados do início da Fase de Operação, bem como sua renovação periódica;
- 6.2. Participação em, pelo menos, 2 (dois) eventos de âmbito nacional relacionados à *Service Desk* ou Gestão de Serviços de TI por gestores da operação (Supervisão, Coordenação e Gestão);

RASCUNHO