

<b>Descrição do Cargo</b>	
<b>Título:</b>	<b>Supervisor de Suporte aos usuários</b>
<b>Diretoria:</b>	Diretoria Administrativa Financeira
<b>Superior Imediato:</b>	Gerente de Operação de Soluções
<b>Objetivo do Cargo</b>	
<p>Prestar suporte técnico de 1º nível aos usuários, centralizar, endereçar e monitorar o atendimento de todos os chamados, zelando ao máximo pela não interrupção do e funcionamento das soluções e garantindo a disponibilidade das mesmas em operação na Companhia.</p>	
<b>Principais Responsabilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar suporte técnico de 1º nível aos usuários das soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC).</li> <li>• Centralizar, endereçar e monitorar o atendimento de todos os chamados, zelando ao máximo pela não interrupção do funcionamento das soluções de TIC.</li> <li>• Cumprir e fazer cumprir os procedimentos, orientações e determinações da empresa referentes aos aspectos de segurança no trabalho, saúde ocupacional, e meio ambiente.</li> <li>• Responder pela otimização do desempenho da empresa, atuando de maneira eficaz na melhoria dos indicadores de desempenho estabelecidos para sua área.</li> <li>• Responder pela gestão de clientes internos e externos, estreitando o relacionamento para garantir o atendimento de expectativas e satisfação quanto aos serviços prestados.</li> <li>• Estruturar e administrar as relações com fornecedores, acompanhando os prazos de contratos, avaliando serviços e monitorando o desempenho dos mesmos.</li> <li>• Supervisionar recursos terceirizados em sua área de atuação.</li> </ul>	

### ***Requisitos Desejáveis***

#### ***Formação Escolar:***

Ensino Superior Completo.

Área de Formação: preferencialmente Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Administração, Engenharia ou áreas correlatas.

#### ***Conhecimentos:***

- Mínimo de 3 anos de experiência na área.
- Possuir registro ativo no CREA, quando a formação for Engenharia.
- Gestão de pessoas.
- Conhecimentos dos níveis de suporte.
- Conhecimento de metodologias e linguagens de Tecnologia da Informação.