



ANEXO II DO AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PROCESSO SELETIVO Nº 32/2025

O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC/RN, representado por sua Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte, torna público, para o conhecimento de quantos possam se interessar, que procederá ao recrutamento de profissionais, objetivando a realização de processo seletivo de pessoal.

1. INFORMAÇÕES SOBRE A VAGA

Cargo: Assistente I / Função: Assistente Infraestrutura TI (Natal e Grande Natal)

Vaga: 01

Forma de Contratação: Prazo Indeterminado.

Pré-requisitos: Ensino médio completo com curso técnico em andamento na área de tecnologia ou ensino superior em andamento na área de tecnologia. Desejável conhecimento básico em redes de computadores. Possuir disponibilidade de horário, para viagens e para escalas aos finais de semana quando necessário.

Missão da função: Executar atividades de suporte de primeiro nível para clientes internos, com objetivo de auxiliar no primeiro atendimento e caso necessário direcionar o atendimento para segundo nível de atendimento.

Tarefas inerentes a função:

1. Atender clientes internos e externos da Instituição, fornecendo informações de acordo com as suas necessidades;
2. Elaborar ofícios, despachos, memorandos, quando se fizer necessário;
3. Alimentar os sistemas, planilhas e aplicativos necessários ao funcionamento da área;
4. Participar de projetos institucionais, podendo atuar como membro de equipe de projeto, Scrum, PO e PMO;
5. Levantar e consolidar dados da sua área de atuação;
6. Prestar suporte técnico de nível 1, respondendo a solicitações de usuários e solucionando problemas relacionados a hardware, software e redes;
7. Instalar, configurar e manter hardware e software;
8. Fornecer suporte inicial aos usuários, abordando consultas e incidentes de nível 1 por meio de canais de suporte;
9. Diagnosticar e resolver problemas técnicos simples, como questões de login, configurações de impressoras e problemas de softwares básicos;
10. Encaminhar casos mais complexos para os níveis superiores, quando necessário;
11. Realizar treinamentos básicos para usuários, ajudando-os a entender procedimentos simples e a utilizar eficientemente os recursos de TI disponíveis;
12. Manter uma base de conhecimento atualizada com soluções para problemas comuns de nível 1;
13. Documentar procedimentos e respostas padrão para facilitar futuros atendimentos;
14. Garantir uma comunicação clara e eficaz com os usuários, explicando soluções de maneira compreensível e amigável;
15. Auxiliar os usuários na instalação e configuração de software básico, garantindo que estejam funcionando corretamente;
16. Seguir procedimentos padrão para instalações simples;
17. Realizar avaliações iniciais de hardware para identificar possíveis falhas físicas em computadores, impressoras e outros dispositivos;
18. Registrar e documentar todas as interações, garantindo um acompanhamento eficaz;
19. Realizar o diagnóstico técnico junto ao parque de equipamentos;
20. Realizar manutenção de laboratórios de informática;
21. Fornecer o suporte operacional e administrativo junto ao setor de tecnologia;
22. Executar o processo de registro das atividades desenvolvidas;
23. Dar apoio em eventos nos institucionais do Sesc em suas unidades;
24. Apoiar a equipe de desenvolvimento na realização de testes e na construção de manuais;

25. Implantação de novos sistemas, participando da orientação dos usuários;
26. Executar eventualmente manutenção preventiva e/ou corretiva de sistemas em conjunto com Técnico e/ou Analista de TI;
27. Executar outras atribuições inerentes ao cargo.

Definição das Competências:

Conhecimentos
Conhecimento em rotinas administrativas, Familiaridade com sistemas operacionais Windows, Montagem e Manutenção de computadores, Conhecimento básico em redes de computadores, Experiência em diagnóstico e resolução de problemas de hardware e software.

Habilidades
Inteligência emocional
Análise de Dados
Pensamento Digital
Visão Sistêmica

Atitudes
Comunicação
Flexibilidade
Trabalho em Equipe

Carga Horária: 44h semanais

Salário: R\$ 1.807,52

Benefícios: Vale Transporte, Assistência Médica (opção do empregado, com sua participação financeira, após o período de experiência), Assistência Odontológica do Sesc, Auxílio Creche e Auxílio Alimentação em conformidade com legislação vigente.

2. ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

Etapa	Conceito	Local
1ª Etapa	Cadastro do Currículo e Envio de Documentos Comprobatórios	Site
2ª Etapa	Triagem e Análise dos currículos documentos comprobatórios	Sesc Cidade Alta
3ª Etapa	Prova Escrita	Sesc Cidade Alta
4ª Etapa	Atividade Prática	Senac Cidade Alta
5ª Etapa	Entrevista Técnica/ Comportamental Individual	Casa do Comércio

3. CONTEÚDO DA PROVA ESCRITA:

1. Infraestrutura de Redes

- Conceitos de rede local (LAN), rede corporativa e acesso remoto
- VPN (Virtual Private Network)
- DHCP, DNS e Active Directory - VLANs e padrão IEEE 802.1q
- Tipos de portas em switches: Access, Trunk - Crimpagem de cabos UTP e padrões T568A e T568B
- PoE (Power over Ethernet)

2. Sistemas Operacionais (Windows)

- Comandos básicos de rede no terminal (ipconfig, ping)
- Gerenciamento de inicialização de programas
- Atalhos de teclado no Windows
- Serviços de rede no Windows (DHCP, DNS, Active Directory)

3. Hardware

- Tipos de armazenamento: HD, SSD, Pendrive
- Componentes básicos de hardware (placa de rede, CMOS)
- Substituição e atualização de hardware

4. Telefonia e Comunicação

- VoIP (Voice over IP)
- Diferença entre telefonia convencional e digital

5. Segurança da Informação

- Tipos de ataques cibernéticos (phishing, ransomware)
- Boas práticas de segurança digital
- Reconhecimento de e-mails suspeitos

6. Suporte Técnico

- Diagnóstico de problemas de rede
- Configuração de IP manual vs automático
- Instalação e atualização de drivers
- Procedimentos para melhorar desempenho de máquinas

4. RECOMENDAÇÃO DE ESTUDO PARA ATIVIDADE PRÁTICA:

1. Livros Recomendados

- Redes de Computadores e a Internet · Kurose & Ross (8ª Edição)
- Redes de Computadores
- Tanenbaum & Wetherall (6ª Edição)
- Network Warrior · Gary A. Donahue
- The TCP/IP Guide · Charles M. Kozierok
- Packet Guide to Core Network Protocols · Bruce Hartpence
- Windows Internals · Mark Russinovich
- Segurança em Redes de Computadores · William Stallings
- Cybersecurity Essentials · Cisco Networking Academy

2. Portais e Plataformas Gratuitas

- Curso em Vídeo (www.cursoemvideo.com) Cursos gratuitos de Hardware, Redes, Linux e Segurança
- GitHub · Curso de Infraestrutura de Redes (github.com/vaamonde/infraestrutura) Curso completo com PDF, vídeos e simuladores
- Microsoft Learn · Active Directory Domain Services <https://learn.microsoft.com/pt-br/training/paths/active-directory-domain-services/>
- IBM SkillsBuild · Suporte Técnico em TI <https://skillsbuild.org/pt-br/students/course-catalog/it-support>

3. Materiais Didáticos e Guias

- PDF: Introdução ao Active Directory · IFRN

<https://docente.ifrn.edu.br/filiperaulino/disciplinas/info4m/sistemas-operacionais-de-redes/aulas/Windows%201%20-%20Introducao%20ao%20Active%20Directory.pdf/view>

- Blog Bora para Prática · Artigos e vídeos sobre redes e infraestrutura <https://procedimentosenti.com.br>

5. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO – QUESTÃO DISCURSIVA:

No caso de prova discursiva, a avaliação terá os critérios e determinado peso subdivididos quanto:

- **Domínio dos recursos técnico científicos:** Trata-se da habilidade em aplicar conhecimentos técnicos e científico, envolvendo desde o entendimento das teorias e princípios que regem a área até a capacidade de descrever as ferramentas e tecnologias específicas de acordo com a questão solicitada. (até 1,6 pontos).

5.1 Obterá nota zero o candidato que:

- Não responder à questão;
- Escrever com letra ilegível, linguagem incompreensível ou apresentar rasuras;
- Escrever sobre tema ou modalidade diferente do proposto;
- Redigir a resposta fora do espaço ou margem reservados para tal fim;
- Redigir de forma desrespeitosa aos direitos humanos.

6. RESUMO DAS INFORMAÇÕES:

Cargo/ Função	Tipo de Prova	Nº de questões	Duração	Data	Local da prova
Assistente I – Assistente Infraestrutura TI	Escrita	12 questões objetivas (valendo 0,7 décimos cada) / 1 questão discursiva (valendo até 1,6 pontos)	3h	17/09/2025	Sesc Cidade Alta Rua Coronel Bezerra nº33, Cidade Alta – Natal/RN

7. CRONOGRAMA:

	Período
Divulgação da vaga no site e nas mídias	25/08/2025
Prazo para envio dos currículos	25/08/2025 à 01/09/2025
Divulgação da Relação de Convocação para Prova	12/09/2025
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Prova	13/09/2025
Resultado de Recursos Interpostos pelos Candidatos	15/09/2025
Aplicação da Prova Objetiva e Discursiva	17/09/2025
Divulgação do Gabarito Oficial Preliminar	17/09/2025
Prazo para Interpor Recurso da Prova	18/09/2025
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	19/09/2025
Divulgação do Gabarito Oficial Definitivo	19/09/2025
Divulgação do Quadro de Notas	19/09/2025
Prazo para Interpor Recurso do Quadro de Notas	20/09/2025
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	22/09/2025

Divulgação da Relação de Convocação para Atividade Prática	22/09/2025
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Atividade Prática	23/09/2025 até 12h
Resposta do Recurso da Relação de Convocação para Atividade Prática	23/09/2025
Atividade Prática	25, 26, 29/09/2025
Divulgação do Quadro de Notas Atividade Prática	30/09/2025
Prazo para Interpor Recurso do Quadro de Notas Atividade Prática	01/10/2025
Resultado de Recursos Interpostos pelos candidatos	02/10/2025
Divulgação da Relação de Convocação para Entrevista Técnica/ Comportamental Individual	02/10/2025
Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Prazo para Interpor Recurso da Relação de Convocação para Entrevista Técnica/ Comportamental	03/10/2025 até 12h
Resposta do Recurso da Relação de Convocação para Entrevista Técnica/ Comportamental	03/10/2025
Entrevista Técnica/ Comportamental	06, 07 e 09/10/2025
Divulgação do Quadro de Notas Final	Datas a serem definidas e divulgadas.
Prazo para Interpor Recursos da Nota Final	
Resultado de Recursos Interpostos da Nota Final	
Homologação do Processo Seletivo	
Divulgação do Resultado Final da Seleção	

Natal, 12 de setembro de 2025.