

IST/2025/BL1

3 bolsas de Iniciação à Investigação na área científica de Sistemas de informação

Orientador Científico: Alexandre Paulo Lourenço Francisco (ist14152)

Unidade Orgânica: Área de Ligação ao Utilizador

Tema da Bolsa: Investigação e desenvolvimento de metodologias para otimização dos serviços de suporte informático aos utilizadores.

Duração Inicial da Bolsa: 6 meses

Duração Máxima Incluindo Renovações: 12 meses

Subsídio de Manutenção Mensal: 651.12 €

Entidade Financiadora: Instituto Superior Técnico (IST)

Objetivos

Desenvolver novas metodologias que permitam otimizar os serviços de apoio ao utilizador presencial e remoto prestados pelos Serviços de Informática aos membros da comunidade do IST.

Plano de Trabalho

As atividades a desenvolver consistirão na investigação e desenvolvimento de novas metodologias que permitam otimizar os serviços de apoio presencial e remoto prestado pela DSI aos utilizadores do IST. Neste contexto, os/as bolsiros/as devem começar por familiarizar-se com as seguintes atividades: Utilização das plataformas Fénix, DOT, Sotis, Drive, wiki MoinMoin e Request Tracker, na ótica do utilizador; configuração de alguns serviços da DSI, nos computadores dos utilizadores (e.g. rede “eduroam”, serviços de impressão, de VPN, entre outros, instalação de software). Os/as bolsiros/as irão implementar novas metodologias de atendimento de utilizadores, com o uso de sistemas telefónicos IVR, serviços de Chat, e em especial com o sistema de tickets, através do qual deverão estudar e implementar a utilização de diversas funcionalidades como a “KnowledgeBase” integrada no sistema de tickets, e o conceito de utilização de “Articles” para a criação de bibliotecas de respostas pré-preparadas. A participação nos diversos projetos pode envolver o levantamento de requisitos, desenvolvimento e otimização de processos, avaliação e documentação.

Requisitos de Admissão

Estudantes que estejam a frequentar o 1º ciclo de estudos no Instituto Superior Técnico.

Deve ter capacidade de comunicação em Português e em Inglês, não só oral, como de compreensão de leitura e escrita, ter uma postura de moderação e de resolução de problemas técnicos.

Deve possuir facilidade de aprendizagem na utilização de novas aplicações e de sistemas de informação, na ótica do utilizador, para assistir na depistagem de problemas de utilização e de usabilidade.

Adicionalmente deve ter capacidade de interação com utilizadores para suporte técnico presencial e remoto, tanto por telefone, como através de sistemas de tickets.

Legislação e Regulamentação Aplicável

Lei n.º 40/2004, de 18 de agosto (Estatuto do Bolseiro de Investigação Científica), na sua redação atual; Regulamento de Bolsas de Investigação do IST, disponível em

https://drh.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/45/despacho_8532_regulamento_bolsas.pdf.

Enquadramento, Carga de Trabalho e Horário

Local de Trabalho: Não aplicável.

Regime de Prestação de Trabalho: Não aplicável.

Campus Principal: Alameda

Carga Média Semanal Indicativa: 14 horas

Horário de Prestação de Funções Indicativo: Não aplicável.

Metodologia de Avaliação do Concurso

Avaliação curricular ponderado a 50% numa escala de 20 valores com um mínimo de 10 valores para admissão.

Entrevista individual ponderado a 50% numa escala de 20 valores com um mínimo de 10 valores para admissão.

Valor final mínimo para admissão de 10 valores.

Condições para a Realização dos Métodos de Seleção

Numa primeira fase será feita uma seleção de 6 candidaturas com base no currículo e carta de motivação com uma ponderação de 70% e 30% respetivamente.

As pessoas selecionadas na primeira fase de seleção serão depois seriadas através de uma entrevista individual."

Composição do Júri de Seleção

Presidente do Júri: Alexandre Paulo Lourenço Francisco (ist14152)

Vogais: Carolina De Abreu e Magalhães Ferreira (ist423755); Jorge Daniel Sequeira Matias (ist24518).

Vogais Suplentes: Simão Pedro Patrício da Silva (ist155972); Nuno Alvaro Rodrigues Tavares (ist168000).

Em caso de impossibilidade do presidente do júri, este será substituído por um dos vogais efetivos.

Tramitação do Concurso

A apresentação de candidaturas é efetuada exclusivamente na [plataforma de admissões](https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/fenixedu-admissions) do Instituto Superior Técnico em <https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/fenixedu-admissions> e requer registo e validação de identidade dos candidatos.

As candidaturas só são formalizadas quando o formulário disponível na plataforma é devidamente preenchido, submetido e lacrado sem erros de validação. A documentação obrigatória a ser anexada no formulário para esta bolsa inclui os seguintes documentos:

Curriculum Vitae

Certificado de Habilitações (ou compromisso de honra caso não tenha ainda terminado o curso)

Comprovativo de inscrição / matrícula

Carta de Motivação

Os prazos para a submissão das candidaturas devem ser consultados na mesma plataforma de admissões.

Os resultados do concurso serão disponibilizados na mesma plataforma de admissões.

IST/2025/BL1

3 Research Scholarships of Research Initiation for the scientific area of Sistemas de informação

Scientific Advisor: Alexandre Paulo Lourenço Francisco (ist14152)

Organic Unit: User Liaison Area

Scholarship Theme: Research and development of methodologies to optimize IT support services for users.

Duration: 6 months

Maximum Duration Including Renewals: 12 months

Monthly Maintenance Allowance: 651.12 €

Funding Entity: Instituto Superior Técnico (IST)

Objectives

Develop new methodologies that allow optimizing the presential and remote user support services provided by IT services to members of the IST community.

Work Plan

The activities to be developed will consist of research and development of new methodologies that allow optimizing the presential and remote support services provided by DSI to IST users. In this context, the scholarship holders should start by familiarizing themselves with the following platforms: Fénix, DOT, Sotis, Drive, wiki MoinMoin and Request Tracker system, from the user's perspective; configuration of some DSI services on users' computers (e.g. "eduroam" network, printing services, VPN, among others, software installation). The scholarship holders will implement new user service methodologies, using IVR telephone systems, Chat services, and especially the ticket system, through which they should study and implement the use of several functionalities such as the "KnowledgeBase" integrated in the ticket system, and the concept of using "Articles" to create libraries of pre-prepared responses. Participation in various projects may involve diagnose, process development, evaluation and documentation.

Admission Requirements

Students who are attending the 1st cycle of studies at Instituto Superior Técnico.

Must be able to communicate in Portuguese and English, not only orally, but also in reading and writing comprehension, and have a moderate attitude and ability to solve technical problems.

Must be able to learn how to use new applications and information systems, from the user's perspective, to assist in detecting usability problems.

Additionally, must be able to interact with users for presential and remote technical support.

Applicable Laws and Regulations

Law No. 40/2004, of 18 August (Statute of Scientific Research Fellow), in its current wording; FCT Regulation for Research Fellowships, available at

https://drh.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/45/despacho_8532_regulamento_bolsas.pdf.

Context, Workload and Schedule

Workplace: Not applicable.

Work Model: Not applicable.

Main Campus: Alameda

Expected Average Weekly Workload: 14 hours

Expected Schedule for Activities and Functions: Not applicable.

Contest Evaluation Method(s)

Curricular evaluation weighted to 50% on a scale of 20 points with a minimum of 10 points needed for admission.

Individual interview weighted to 50% on a scale of 20 points with a minimum of 10 points needed for admission.

The minimum final grade needed for admission is 10 points.

Conditions for the Contest Evaluation

In the first stage, 6 candidates will be selected based on their CV and portfolio with a weighting of 70% and 30%, respectively.

Candidates selected in the first phase will then be classified through an individual interview.

Composition of the Selection Jury

Jury President: Alexandre Paulo Lourenço Francisco (ist14152)

Jury Members: Carolina De Abreu e Magalhães Ferreira (ist423755); Jorge Daniel Sequeira Matias (ist24518).

Substitute Jury Members: Simão Pedro Patrício da Silva (ist155972); Nuno Alvaro Rodrigues Tavares (ist168000).

In case the president of the jury is unable to preside, they will be replaced by one of the jury members.

Contest Procedure

Applications must be exclusively submitted on the [admissions platform](https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/fenixedu-admissions) of the [Instituto Superior Técnico](https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/fenixedu-admissions) at <https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/fenixedu-admissions> and requires registration and validation of the candidate's identity.

Applications are only accepted when the form available in the platform is correctly filled, submitted and locked without any validation errors. The mandatory documentation to submit in the scholarship application includes:

Curriculum Vitae

Proof of Qualifications (or declaration of honor in case you do not yet have the certificate)

Proof of Registration/Enrolment

Motivation Letter

The application submission deadlines can be viewed in the admissions platform.

The results of the contest will be made available in the same admissions platform.
