

IST/2026/BL133

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

Orientador Científico: Alexandre Paulo Lourenço Francisco (ist14152)

Unidade Orgânica: Núcleo de Apoio Informático

Tema da Bolsa: Otimização do Suporte Informático ao Utilizador

Duração Inicial da Bolsa: 12 meses

Duração Máxima Incluindo Renovações: 12 meses

Subsídio de Manutenção Mensal: 701,12 €

Entidade Financiadora: Instituto Superior Técnico (IST)

Objetivos

- Investigar e desenvolver novas metodologias para otimizar os serviços de apoio presencial e remoto prestados pela DSI, incluindo a exploração de tecnologias de assistência remota e de sistemas avançados de videoconferência e partilha de ecrã.
- Dominar a instalação e configuração de equipamentos (computadores, impressoras) e serviços associados (eduroam, impressão, VPN), aprofundando o uso de ferramentas de aprovisionamento e gestão centralizada (Active Directory, SCCM, ADCS).
- Propor, testar e implementar melhorias na gestão centralizada do parque informático e na inventariação automatizada, contribuindo para a eficiência funcional dos serviços de informática.

Plano de Trabalho

As atividades a desenvolver pelos/as bolseiros/as consistem na investigação e desenvolvimento de novas metodologias que permitam otimizar os serviços de apoio presencial e remoto prestado pela DSI aos utilizadores dos serviços administrativos, departamentos ou outras unidades. Neste contexto, os bolseiros devem começar por familiarizar-se com as seguintes atividades: instalação e configuração de novos equipamentos (e.g. computadores, impressoras, ...); configuração da rede “eduroam”, serviços de impressão, de VPN, entre outros, nos computadores dos utilizadores; Gestão centralizada de configurações de computadores usando ferramentas de aprovisionamento e gestão centralizada de computadores (e.g. Active Directory, SCCM, ADCS, etc.); estudo e implementação de melhorias na gestão centralizada do parque informático de computadores Desktop e impressoras; Teste de ferramentas para melhoria da gestão do inventário informático, de forma automatizada; explorar tecnologias de assistência remota; Documentação e suporte a sistemas avançados de videoconferência e screensharing; Apoio a processos de melhoria funcional dos serviços de informática.

Requisitos de Admissão

- a) Frequência de licenciatura ou mestrado;
- b) Gosto pela gestão de sistemas operativos Windows, de modo a diagnosticar e resolver problemas junto do utilizador

final.

c) Devem 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.

d) Devem possuir facilidade de aprendizagem na utilização de novas aplicações e de sistemas de informação, na óptica do utilizador, para assistir na despistagem de problemas de utilização e de usabilidade.

e) Adicionalmente devem 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: Núcleo de Apoio Informático

Regime de Prestação de Trabalho: Não aplicável.

Campus Principal: Alameda

Carga Média Semanal Indicativa: Não aplicável.

Horário de Prestação de Funções Indicativo: Não aplicável.

Metodologia de Avaliação do Concurso

Avaliação curricular ponderado a 70% numa escala de 20 valores.

Carta de motivação ponderado a 30% numa escala de 20 valores.

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 candidatos com base no currículo e carta de motivação com uma ponderação de 70% e 30% respetivamente. Os candidatos selecionados na primeira fase serão depois seriados através de uma entrevista individual.

Composição do Júri de Seleção

Presidente do Júri: Alexandre Paulo Lourenço Francisco (ist14152)

Vogais: Jorge Daniel Sequeira Matias (ist24518); Nuno Alvaro Rodrigues Tavares (ist168000).

Vogais Suplentes: Simão Pedro Patrício da Silva (ist155972); Carolina de Abreu e Magalhães Ferreira (ist423755).

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/2026/BL133

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

Scientific Advisor: Alexandre Paulo Lourenço Francisco (ist14152)

Organic Unit: IT Support Unit

Scholarship Theme: End-User IT Support Optimization

Duration: 12 months

Maximum Duration Including Renewals: 12 months

Monthly Maintenance Allowance: €701.12

Funding Entity: Instituto Superior Técnico (IST)

Objectives

- Research and develop new methodologies to optimize the on-site and remote support services provided by the IT Department (DSI), including the exploration of remote assistance technologies and advanced videoconferencing and screen-sharing systems.
- Master the installation and configuration of equipment (computers, printers) and related services (eduroam, printing, VPN), deepening expertise in provisioning and centralized management tools (Active Directory, SCCM, ADCS).
- Propose, test, and implement improvements in centralized IT asset management and automated inventory, contributing to the functional efficiency of IT services.

Work Plan

The activities to be developed by the scholarship holders consist of researching and developing new methodologies that optimize the on-site and remote support services provided by the DSI to users of administrative services, departments, or other units. In this context, scholarship holders should begin by familiarizing themselves with the following activities: installation and configuration of new equipment (e.g., computers, printers, etc.); configuration of the "eduroam" network, printing services, VPN, among others, on users' computers; centralized management of computer configurations using computer provisioning and centralized management tools (e.g., Active Directory, SCCM, ADCS, etc.); study and implementation of improvements in the centralized management of the computer fleet of desktop computers and printers; testing of tools to improve the management of the computer inventory in an automated way; exploring remote assistance technologies; documentation and support for advanced videoconferencing and screensharing systems; support for processes to improve the functionality of IT services.

Admission Requirements

- a) Currently enrolled in a bachelor's or master's degree program;
- b) Interest in managing Windows operating systems, in order to diagnose and resolve problems with the end user.
- c) Must have communication skills in Portuguese and English, not only orally, but also in reading and writing comprehension, and have a moderating and problem-solving approach to technical issues

d) Must be quick learners of new applications and information systems, from the user's perspective, to assist in troubleshooting usability and usage problems.

e) Additionally, must be able to interact with users for on-site and remote technical support, both by phone and through ticketing systems.

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: IT Support Unit

Work Model: Not applicable.

Main Campus: Alameda

Expected Average Weekly Workload: Not applicable.

Expected Schedule for Activities and Functions: Not applicable.

Contest Evaluation Method(s)

Curricular evaluation weighted to 70% on a scale of 20 points.

Carta de motivação weighted to 30% on a scale of 20 points.

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 motivation letter 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: Jorge Daniel Sequeira Matias (ist24518); Nuno Alvaro Rodrigues Tavares (ist168000).

Substitute Jury Members: Simão Pedro Patrício da Silva (ist155972); Carolina de Abreu e Magalhães Ferreira (ist423755).

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.
