TÉCNICO LISBOA

Edital para Atribuição de Bolsa(s) no Âmbito de
Projetos e Instituições de Investigação e Desenvolvimento

IST/2026/BL226

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: 701,12 €
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 bolseiros/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 bolseiros/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 ou 2º ciclo de estudos. Deve ter capacidade de comunicação em Português e em Inglês, não só oral, como de compreensão de leitura e escrita, bem como capacidade de interação com utilizadores para suporte presencial, telefónico e através de sistemas de tickets, tendo 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 despistagem de problemas de utilização e de usabilidade.

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: Área de Ligação ao Utilizador
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 30% numa escala de 20 valores.
Entrevista individual ponderado a 70% numa escala de 20 valores.

Valor final mínimo para admissão de 10 valores.

Condições para a Realização dos Métodos de Seleção

Os métodos de seleção a utilizar serão os seguintes: Numa primeira fase poderá ser feita uma seleção de 6 candidatos com base no currículo e carta de motivação. 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: 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 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.

TÉCNICO LISBOA

Public Notice for the Attribution of Research Scholarship(s) under the Scope of Research and Development Projects and Institutions

IST/2026/BL226

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: €701.12
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 or 2nd cycle of studies. Must be able to communicate in Portuguese and English, not only orally, but also in reading and writing comprehension, and are able to interact with users for presential and remote support with 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.

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: User Liaison Area
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 30% on a scale of 20 points.
Individual interview weighted to 70% on a scale of 20 points.

The minimum final grade needed for admission is 10 points.

Conditions for the Contest Evaluation

The selection methods to be used will be as follows: In the first stage, 6 candidates may be selected based on their CV and motivation letter. 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 of the Instituto Superior Técnico 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 aplication 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.