

# Detalhe de Oferta de Emprego

**Código da Oferta:** OE202509/0009

**Tipo Oferta:** Procedimento Concursal para Cargos de Direção

**Estado:** Pendente

**Nível Orgânico:** Ministério da Educação, Ciência e Inovação

**Organismo:** Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa

**Regime:** Cargos não inseridos em carreiras

**Cargo:** Direção Intermédia de 2º grau

**Área de Actuação:** Área de Ligação ao Utilizador

**Remuneração:** 2867,27

**Suplemento Mensal:** 213.67 EUR

**Conteúdo Funcional:** Tendo como missão fazer a comunicação de primeira linha com os utilizadores, está inerente a esta missão as seguintes funções:

- Definir procedimentos e regras de comunicação, quer no suporte aos utilizadores por via presencial, quer no suporte por meios de comunicação por telefone, e-mail, chat ou videoconferência.
- Organizar o trabalho da equipa de suporte, em função das áreas temáticas a que é dado suporte técnico de primeira e segunda linha, definindo grupos de trabalho especializados para serviços informáticos, ou escalas para períodos de atividade excecionais com algumas das plataformas desenvolvidas e fornecidas pelos Serviços de Informática à Escola.
- Definir orientações técnicas para a produção de documentação, quer interna, quer documentação pública, tais como manuais de procedimentos internos, ou bases de conhecimento técnico importante, e até mesmo conteúdos de ajuda na utilização dos serviços e software disponibilizados.
- Manter uma articulação contínua da atividade da Área de Ligação ao Utilizador com todas as unidades orgânicas dos Serviços de Informática, assim como os demais diversos serviços da Escola, com os quais as suas atividades existam processos administrativos transversais.

**Habilitação Literária:** Licenciatura

**Descrição da Habilitação:** Licenciatura

Para esta função pretende-se uma pessoa que tenha pelo menos 6 anos de experiência em funções de atendimento ao público, e pelo menos 2 anos numa função de coordenação de equipa também com funções de apoio a utilizadores, ou utentes, preferencialmente em contexto académico.

Deve possuir uma capacidade de comunicação clara e inequívoca, e não só de gerir as expectativas dos utilizadores como de melhorar a sua experiência dos utilizadores, em especial em circunstância. Ter a capacidade de antecipar potenciais problemas, e reagir de forma rápida para a resposta a situações excecionais que resultem de problemas no serviço informáticos prestados.

Deve possuir competências de planeamento do trabalho e de organização de informação e do conhecimento.

Ter experiência na preparação e realização de apresentações públicas sobre temas diversos. Deve possuir certificado do FORGEP (Curso de Formação em Gestão Pública), ou o curso de Formação Avançada na Administração Pública, para Dirigentes Intermédios, do INA (Instituto Nacional de Administração, I.P.). Deve ainda possuir certificado de algum curso de formação sobre liderança e trabalho em equipa.

Pretende-se que o(a) candidato(a) tenha experiência com as seguintes ferramentas de software:

- Microsoft Office, ou LibreOffice, ou OpenOffice;
- Sistemas informático de gestão de pedidos, preferencialmente o Request Tracker;
- Edição de conteúdos em sites Web do tipo CMS, preferencialmente o WordPress;
- Conhecimentos avançados das plataformas Fénix e DOT;
- Conhecimentos avançados de plataformas de gestão de workflows, como o FenixEdu Connect, Admissions, SmartFlows, SmartForms e SmartSigner.

**Métodos de Selecção a Utilizar:** Avaliação curricular e entrevista pública.

Alexandre Paulo Lourenço Francisco, Vice-Presidente para as Tecnologias Digitais do Instituto Superior Técnico, que preside;  
Jorge Daniel Sequeira Matias, Diretor da Direção de Infraestruturas Computacionais do Instituto Superior Técnico;  
Ana Rute Marques, Diretora do Departamento de Informática dos Serviços Centrais da Universidade de Lisboa.

## Locais de Trabalho

Local Trabalho	Nº Postos	Morada	Localidade	Código Postal	Distrito	Concelho
Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa	1	Avenida Rovisco Pais, n.º 1	Lisboa	1049001 LISBOA	Lisboa	Lisboa

**Total Postos de Trabalho:** 1

**Requisitos Legais de Provimento:** A- Os constantes do n.º 1 do art.º 20º da Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, na redação dada pela Lei n.º 64/2011, de 22 de dezembro.

**Requisitos de Nacionalidade:** Não

**Jornal Oficial/Orgão de Comunicação Social:** Diário da República n.º 166/2025, Série II de 2025-08-29, Aviso (extrato) n.º 21661/2025/2, de 29 de

## Apresentação de Candidaturas

**Local:** Instituto Superior Técnico, Direção de Recursos Humanos, Av. Rovisco Pais, 1049-001 Lisboa

**Formalização da Candidatura:** As candidaturas deverão ser formalizadas mediante requerimento dirigido ao Presidente do IST, acompanhado dos seguintes documentos:

- Curriculum vitae, assinado e datado;
- Documentos comprovativos de cumprimento dos requisitos exigidos;
- Documentos comprovativos de posse da experiência profissional relevante;
- Fotocópia de documento(s) comprovativo(s) das habilitações literárias;
- Outros documentos que os candidatos entendam adequados para apreciação do seu mérito.

As candidaturas deverão ser enviadas por correio registado com aviso de receção, para Instituto Superior Técnico - Direção de Recursos Humanos, Av. Rovisco Pais, 1049-001 Lisboa, ou entregues presencialmente, no atendimento da Direção de Recursos Humanos, sita no rés-do-chão do Pavilha Central (dias úteis, das 10h00 às 12h30 e das 14h00 às 16h30).

**Contacto:** 218417512/218419967

**Data de Publicação** 2025-09-02

**Data Limite:** 2025-09-15

**Observações Gerais:**