

EDITAL Nº 011/2024 - CONCURSO PÚBLICO

A Fundação Santo André - FSA, localizada no Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhes são conferidas pela legislação vigente, torna pública a abertura de Concurso Público destinado ao preenchimento de 1 (uma) vaga e à formação de Cadastro Reserva, sob regime CLT e por prazo indeterminado, para o cargo de **Analista de Suporte I**, mediante as condições estabelecidas neste Edital.

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Processo será regido por este edital.

1.2. A seleção para o cargo de que trata este edital compreenderá as seguintes etapas:

- a) etapa teórica, constituída de prova objetiva;
- b) etapa prática.

1.2.1. Os candidatos aprovados serão convocados, observada a necessidade de provimento e a ordem de classificação, para a realização da etapa de exames médicos admissionais, de caráter unicamente eliminatório, de responsabilidade da Fundação Santo André (FSA).

2. DOS CARGOS

2.1. O presente concurso público destina-se ao preenchimento de vaga existente para contratação e formação de cadastro reserva das vagas que eventualmente vierem a existir, dentro do prazo de sua validade, para o cargo de **Analista de Suporte I**.

2.2. O número de vagas, cargo, salário, horário de trabalho e requisitos exigidos são os estabelecidos no **Quadro 1**.

2.3 **Quadro 1:**

Cargo	Salário (R\$)	Horário de trabalho	Caráter da contratação	Requisitos	Vagas para ampla concorrência	Vagas para pessoas com deficiência	Total devagas
Analista de Suporte I	R\$ 2.110,16	De segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 16h e aos sábados das 09h às 14h ou De segunda a sexta das 08h às 12h e das 13h às 17h ou De segunda a sexta das 14h30 às 17h e das 18h às 23h30	Prazo indeterminado	Formação superior na área de Sistema de Informação, Ciência da Computação ou áreas afins	01 + Cadastro Reserva	*	01 + Cadastro Reserva

* Para esse cargo, não há reserva de vaga para candidato com deficiência para provimento imediato, em virtude do quantitativo oferecido, sendo mantido o cadastro dereserva.

2.3. A descrição de atividades para o cargo encontra-se discriminada no Anexo I deste Edital.

2.4. Serão concedidos ao contratado os seguintes benefícios: Vale-alimentação, Vale-refeição e Vale-transporte.

3. DAS VAGAS DESTINADAS AOS CANDIDATOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA

3.1. As pessoas portadoras de deficiência que pretendam fazer uso das prerrogativas que lhes são facultadas no inciso VIII do artigo 37 da Constituição Federal, é assegurado o direito de inscrição para o cargo no presente processo seletivo público, desde que as atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras.

3.2. Consideram-se pessoas portadoras de deficiência aquelas que se enquadram nas categorias discriminadas no Decreto nº 3.298/99 e suas alterações.

3.3. A participação de candidatos com deficiência no presente concurso público será assegurada nos termos do artigo 37, inciso VIII, da Constituição Federal e conforme previsto no Decreto 3.298/99, de 20/12/1999, e alterações posteriores, que regulamentam a Lei 7.853/89, de 24/10/1989, observada a reserva de vagas de 5% (cinco por cento) por processo seletivo e observada a ordem de classificação e o resultado dos exames médicos admissionais.

3.4. As pessoas portadoras de deficiência, resguardadas as condições especiais previstas no Decreto 3.298/99, particularmente em seu artigo 40, participarão do processo seletivo em igualdade de condições com os demais candidatos no que se refere ao conteúdo das provas, à avaliação e aos critérios de aprovação, ao dia, horário, local de aplicação das provas, e à nota mínima exigida para todos os demais candidatos.

3.5. Para concorrer a uma das vagas, o candidato do presente processo seletivo público, o candidato deverá no ato da inscrição:

a) declarar-se portador de deficiência e especificar, na ficha de inscrição, o tipo de deficiência que apresenta;

b) entregar laudo médico original, emitido nos últimos doze meses, atestando a espécie e o grau ou o nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID-10), bem como à provável causa da deficiência, na forma do subitem 3.4., inclusive para assegurar previsão de adaptação da sua prova;

c) dados pessoais do candidato: nome completo, RG e CPF, anexados ao relatório médico, bem como a especificação do concurso público para o qual está inscrito, e, se for o caso, a solicitação de prova especial ou de condições especiais, para a realização da prova, indicando as condições diferenciadas de que necessita para a realização destas. Poderá, ainda, solicitar tempo adicional para realização das provas, com justificativa acompanhada de parecer emitido por especialista da área de sua deficiência.

3.6. O candidato portador de deficiência deverá entregar no ato da inscrição o laudo médico original a que se refere a alínea “b” do subitem 3.5.

3.7. O laudo médico (original) terá validade somente para este processo seletivo e não será devolvido, assim como não serão fornecidas cópias desse laudo.

3.8. A relação dos candidatos que tiverem a inscrição deferida para concorrer na condição de portadores de deficiência será divulgada no endereço eletrônico <http://www.fsa.br>, no primeiro dia útil após o término das inscrições.

3.9. A inobservância do disposto no subitem 3.5 acarretará a perda do direito ao pleito das vagas reservadas aos candidatos portadores de deficiência.

3.10. Os candidatos que, no ato da inscrição, declararem-se portadores de deficiência, se aprovados e classificados no processo seletivo, terão seus nomes publicados em lista à parte e, caso obtenham classificação necessária, figurarão também na lista de classificação geral por cargo.

3.11. O enquadramento do candidato como portador de deficiência e o grau de deficiência capacitante para o exercício do cargo serão definidos durante a realização da etapa de exames médicos admissionais.

3.12. Os candidatos que se declararem portadores de deficiência, quando convocados, deverão comparecer aos exames médicos admissionais.

3.13. As vagas que não forem preenchidas por falta de candidatos portadores de deficiência aprovados no exame médico admissional serão preenchidas pelos demais candidatos aprovados, observada a ordem geral de classificação por cargo.

3.14. O candidato com deficiência, se contratado, será acompanhado por Equipe Multiprofissional, sob a responsabilidade da Fundação Santo André, que avaliará a compatibilidade entre as atribuições do Cargo e sua deficiência durante o estágio probatório.

4. DOS REQUISITOS PARA INSCRIÇÃO

4.1. Ser brasileiro, nato ou naturalizado, ou cidadão português que tenha adquirido a igualdade de direitos e obrigações civis e o gozo dos direitos políticos (Decreto n.º 70.436 de 18/4/72 e Constituição Federal – parágrafo 1.º, artigo 12).

4.2. Estar em dia com as obrigações eleitorais.

4.3. Estar em dia com o serviço militar obrigatório, quando candidato do sexo masculino.

4.4. Estar em gozo dos direitos civis e políticos.

4.5. Não ter sido demitido da Fundação Santo André por justa causa.

4.6. Ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições do cargo a que concorre.

4.7. Contar, no mínimo, 18 anos completos à data de admissão.

4.8. Conhecer e estar de acordo com as exigências contidas neste edital.

4.9. Pagar taxa de inscrição no valor de **R\$ 50,00**.

4.10. No ato da inscrição, não serão solicitados comprovantes das exigências contidas nos subitens anteriores. No entanto, o candidato que não as satisfaça no ato da admissão, mesmo tendo sido

aprovado, será automaticamente eliminado do processo seletivo, não podendo alegar desconhecimento das exigências.

5. DAS INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

5.1. As inscrições deverão ser efetuadas via CRM, através do link de acesso <https://fsainscricao.crmeducacional.com/login/20244>, no portal eletrônico da FSA (fsa.br/concursos), PERÍODO: **17/05/2024 ao dia 17/06/2024.**

5.2. Para efetuar a inscrição, o candidato deverá:

5.3. Realizar o pagamento da taxa de inscrição no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

5.4. **Enviar o comprovante de pagamento para o e-mail: concursos@fsa.br até às 23h59min da data limite do encerramento do período de inscrições, qual seja, 17 de junho de 2024.**

5.5. O pagamento do valor da taxa de inscrição somente poderá ser feito mediante boleto bancário, até a data limite do encerramento do período de inscrições, qual seja, **17/06/2024.**

5.6. O boleto bancário poderá ser pago até 30 (trinta) minutos após o horário limite do encerramento do período de inscrições, qual seja, 23h59min.

5.7. O candidato que necessitar de condições especiais para a realização da(s) prova(s), deverá, no período das inscrições, solicitar, via e-mail: concursos@fsa.br, o atendimento especial, indicando o recurso necessário para a realização.

5.8. É vedada a transferência do valor pago a título de taxa de inscrição para terceiros ou para outros processos seletivos.

5.9. As informações prestadas no formulário de inscrição serão de inteira responsabilidade do candidato, dispondo a Fundação Santo André do direito de excluir do Processo Seletivo aquele que não preencher o formulário de forma completa, correta e com informações verdadeiras.

5.10. O valor referente ao pagamento da taxa de inscrição não será devolvido em hipótese alguma.

5.11. Não haverá isenção total ou parcial do valor da taxa de inscrição.

5.12. O valor referente ao pagamento da taxa de inscrição não será devolvido em hipótese alguma.

5.13. O comprovante de inscrição deverá ser mantido em poder do candidato.

5.14. O laudo médico original valerá somente para este processo seletivo, não será devolvido e não serão fornecidas cópias desse laudo.

5.15. O candidato deverá declarar no formulário de inscrição que tem ciência e aceita as condições estabelecidas neste edital.

5.16. A Fundação Santo André se exime de eventuais despesas com viagens e hospedagens dos candidatos.

6. DA COMISSÃO DE CONCURSO

6.1. A Comissão de Concurso desempenhará as funções de comissão examinadora das provas eliminatórias.

6.2. A Comissão de Concurso será composta por membros nomeados pela Presidente da Fundação Santo André.

6.3. Aplicam-se aos membros da Comissão os motivos de suspeição e de impedimento previstos nos artigos 134 e 135 do Código de Processo Civil.

6.4. Constitui, também, motivo de impedimento a existência de servidores funcionalmente vinculados ao examinador ou de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, cuja inscrição tenha sido deferida.

6.5. Os motivos de suspeição e de impedimento deverão ser comunicados à Presidência da Fundação Santo André, por escrito.

7. DA PROVA

7.1. As provas teórica e prática versarão sobre as matérias discriminadas no **Anexo II** deste edital.

7.2. O concurso desenvolver-se-á em **duas etapas (Teórica e Prática)**, eliminatórias e classificatórias.

7.2.1. A **etapa teórica** consistirá de uma **prova objetiva**, com 30 (trinta) questões de múltipla escolha, valendo 1 (um) ponto cada uma, com 04 (quatro) alternativas por questão, das quais apenas 01 (uma) estará correta.

7.2.2. Os candidatos que obtiverem pontuação inferior a 15 (quinze) na prova objetiva serão desclassificados.

7.2.3. A **etapa prática** consistirá de uma prova que será avaliada na escala de 0 a 100 pontos, conforme tabela do item 7.2.3.1:

7.2.3.1 : TABELA DE PONTUAÇÃO DA PROVA PRÁTICA

Critérios	Pontos
Identificação de componentes internos de um computador	20
Instalação sistemas operacionais (Windows, Linux, macOS):	10
Configurar rede IP num cliente MS Windows 10	10
Instalação de periféricos (impressora, scanner, mouse, teclado, etc.)	10
Compartilhar pastas e impressoras no Windows	10

Adicionar cliente Windows em um domínio	10
Comunicação	15
Organização	15
TOTAL	100

7.2.4. Os candidatos que obtiverem nota inferior a 50 (cinquenta) pontos na prova prática serão desclassificados.

7.2.5. O candidato não habilitado na prova prática ou aquele habilitado na prova objetiva, conforme o caso, mas não convocado para a prova prática, será excluído do Processo Seletivo.

8. DA PRESTAÇÃO DAS PROVAS

8.1. A prestação da **prova objetiva** ocorrerá no dia **21/06/2024**, sendo que o início ocorrerá às **09h**. A duração da etapa será de 2 (duas) horas improrrogáveis.

8.3. O local em que o candidato realizará a prova será divulgada no portal eletrônico da FSA, www.fsa.br/concursos no dia **19/06/2024**.

8.4. É obrigatória a apresentação pelo candidato de documento oficial de identidade (R.G. ou outros reconhecidos como tal), com foto, ao fiscal de sala, para que possa identificar-se e prestar a prova.

8.5. Caberá ao candidato chegar ao local de prova com **30 minutos de antecedência** da realização do certame.

8.6. Não haverá segunda chamada ou repetição de prova.

8.7. O candidato não poderá alegar qualquer desconhecimento sobre a realização da prova como justificativa de sua ausência.

8.8. O não comparecimento à prova, qualquer que seja o motivo, caracterizará desistência do candidato e resultará na eliminação do processo seletivo público.

8.9. A chegada com atraso aos locais de prova, em razão de imprevistos sofridos, também resultará na eliminação do candidato.

8.10. As questões serão entregues aos candidatos já impressas, não se permitindo esclarecimentos sobre o seu enunciado ou sobre o modo de resolvê-las.

8.11. O candidato deverá transcrever as respostas da prova objetiva para a folha de respostas, que será o único documento válido para a correção da prova.

8.12. O preenchimento da folha de respostas será de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções específicas contidas neste edital e na folha de respostas.

8.13. Em nenhuma hipótese haverá substituição da folha de respostas por erro do candidato.

8.14. Serão de inteira responsabilidade do candidato os prejuízos advindos do preenchimento indevido da folha de respostas.

8.15. Serão consideradas marcações indevidas as que estiverem em desacordo com a folha de

respostas, tais como marcação rasurada ou emendada e/ou campo de marcação não preenchido integralmente.

8.16. O candidato não poderá amarrorar, molhar, dobrar, rasgar, manchar ou, de qualquer modo, danificar sua folha de respostas.

8.17. A convocação dos candidatos aprovados para a **prova prática** será divulgada no portal eletrônico da FSA, www.fsa.br/concursos, no dia **28/06/2024**.

8.18. A Prova Prática será realizada nas dependências da Fundação Santo André no dia **01/07/2024**, a partir das 9h em convocação específica para esse fim.

8.19. A duração da prova prática será de 2 (duas) horas improrrogáveis.

8.20. É vedado o ingresso de candidato em local de prova em estado de evidente embriaguez, portando arma e/ou utilizando aparelhos eletrônicos (telefone celular, gravador, relógio digital, máquina fotográfica ou similares).

8.21. Iniciadas as provas e no curso destas, o candidato somente poderá ausentar-se acompanhado de um fiscal.

8.22. Durante a realização das provas não será permitido o empréstimo de qualquer material (inclusive borracha, lápis, caneta, etc).

8.23. É expressamente proibida, durante a realização das provas, consulta a qualquer material, livros, códigos, legislação em geral, régua de cálculo, máquinas calculadoras e outros da mesma natureza.

8.24. Não será permitido, durante a realização das provas, o uso de equipamentos mecânicos, eletrônicos ou ópticos que permitam o armazenamento ou a comunicação de dados, informações ou similares.

8.25. Será desclassificado do concurso o candidato que proceder com improbidade, indisciplina, falta de decoro ou que adotar comportamento incorreto ou descortês para com qualquer dos fiscais ou membros da Comissão de Concurso, seus auxiliares ou autoridades presentes.

8.26. O não comparecimento do candidato, em quaisquer fases, por qualquer motivo, implicará sua desclassificação do Concurso Público.

8.27. É obrigatória a permanência do candidato no local por, no mínimo, 30 (trinta) minutos.

8.28. Após o término das provas, o candidato não poderá retornar ao recinto em nenhuma hipótese.

8.29. O candidato é responsável pela conferência de seus dados pessoais, em especial seu nome, e o número de seu documento de identidade.

8.30. É vedado ao candidato:

a) burlar ou tentar burlar a quaisquer das normas definidas neste edital e/ou em outros relativos ao concurso, nos comunicados e/ou nas instruções constantes de cada prova;

b) dar ou receber auxílio para a execução de quaisquer provas;

c) comunicar-se ou tentar comunicar-se por via oral, escrita ou por qualquer outro meio com outra

pessoa, durante a aplicação de prova;

- d) perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos, incorrendo em comportamento inadequado;
- e) fazer anotação de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição e/ou em qualquer outro meio, que não os permitidos;
- f) afastar-se da sala, a qualquer tempo, sem o acompanhamento de fiscal;
- g) ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o Cartão-Respostas;
- h) praticar falsidade ideológica a qualquer momento do concurso;
- i) proceder à falsa identificação pessoal;
- j) a qualquer tempo e por qualquer meio probatório, utilizar-se de meio ilícito para obter aprovação própria ou de outrem.

8.31. A transgressão a qualquer das regras previstas neste item importará na desclassificação do candidato.

9. DO GABARITO

9.1. O gabarito oficial e a prova objetiva serão publicados no portal eletrônico da FSA (www.fsa.br/concursos) **21/06/2024**.

10. DOS RECURSOS

10.1. É assegurada aos candidatos a interposição de recurso contra:

- a) Resultado preliminar da prova objetiva e gabarito, no dia **25/06/2024 até às 15h**;
- b) Resultado preliminar da prova prática, no dia **04/07/2024 até às 15h**.

10.2. Os recursos deverão ser enviados nos prazos previstos em cronograma no Anexo III.

10.2.1. Os recursos previstos nos subitens anteriores deverão ser dirigidos à Banca Examinadora e serão endereçados ao Setor de Concursos da FSA nos prazos indicados, através do e-mail "concursos@fsa.br", até às 15h, de acordo com o cronograma previsto no Anexo III.

10.2.2. As respostas dos recursos contra os resultados da prova objetiva e gabarito serão publicadas no portal eletrônico do Centro Universitário Fundação Santo André – FSA (fsa.br/concursos), no dia **28/06/2024**.

10.3. As respostas dos recursos contra o resultado da prova prática serão publicadas no portal eletrônico do Centro Universitário Fundação Santo André - FSA (fsa.br/concursos), no dia **05/07/2024**.

10.4. A resposta aos recursos com a fundamentação respectiva feita pela Comissão de Concurso estará à disposição do candidato no site <http://www.fsa.br/concursos/>

10.5. Não caberá nenhum outro recurso contra a decisão da Comissão do Concurso.

10.6. Se do exame de recursos resultar a anulação de uma questão integrante de prova, a pontuação

correspondente a essa questão será atribuída a todos os candidatos, independentemente de terem recorrido.

10.7. A fundamentação constitui pressuposto para o conhecimento do recurso, devendo o candidato ser claro, consistente e objetivo:

- a) recurso inconsistente ou intempestivo será preliminarmente indeferido;
- b) recurso cujo teor desrespeite a Comissão do Concurso será preliminarmente indeferido.
- c) recurso fora do prazo será preliminarmente indeferido.

11. DA SELEÇÃO

11.1. Os candidatos aprovados para a realização da prova prática serão classificados em ordem de maior pontuação na prova objetiva.

11.2. A **convocação** dos classificados para a realização da prova prática será feita no site www.fsa.br/concursos no dia **28/06/2024**.

11.2.1. A Prova Prática será realizada nas dependências da Fundação Santo André no dia **01/07/2024**, a partir das **9h** em convocação específica para esse fim.

11.3. A duração da prova prática será de 2 (duas) horas improrrogáveis.

11.4. Os candidatos não convocados para a prova prática estarão desclassificados do presente concurso.

11.5. Os candidatos aprovados neste concurso serão classificados a partir da soma das pontuações obtidas na prova objetiva e prova prática, sendo o primeiro colocada aquele candidato que obtiver maior somatória e o último aquele que obtiver menor somatória.

11.6. A lista final dos candidatos classificados no concurso será publicada no dia **05/07/2024** no site www.fsa.br/concursos.

11.7. O resultado final do processo seletivo, após interposição de recurso contra a publicação da lista preliminar dos candidatos classificados, será publicado no dia **05/07/2024** no site www.fsa.br/concursos.

12. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

12.1. Em caso de empate na nota final no processo seletivo público serão aplicados, sucessivamente, os seguintes critérios de desempate ao candidato:

- a) com idade igual ou superior a 60 anos, nos termos da Lei Federal nº 10.741/03, entre si e frente aos demais, sendo que será dada preferência ao de idade mais elevada;
- b) que obtiver maior pontuação na prova prática;
- c) que obtiver maior pontuação na prova objetiva;
- d) mais idoso entre aqueles com idade inferior a 60 anos.

- e) tiver o maior número de filhos.

13. DA DIVULGAÇÃO DOS CLASSIFICADOS

13.1. O resultado final do processo seletivo, após interposição de recurso contra a publicação da lista preliminar dos classificados, será publicado no dia **05/07/2024**, no portal eletrônico da FSA, www.fsa.br/concursos.

14. DA VALIDADE

14.1. O presente processo seletivo terá validade de 2 (dois) anos a contar da data de homologação, podendo ser prorrogado por igual período, a critério da FSA.

15. DOS APROVADOS

15.1. Os candidatos aprovados no certame serão nomeados e empossados, a partir da classificação obtida e das vagas disponíveis, de acordo com os interesses da Administração.

16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1. A inscrição do candidato implicará a aceitação das normas para o concurso público contidas nos comunicados, neste edital e em outros a serem publicados.

16.2. Não serão realizadas convocações para quaisquer fases do concurso através do e-mail ou telefone.

16.3. Todas as publicações e/ou convocações serão realizadas unicamente através do site “www.fsa.br/concursos”.

16.4. Para os prazos estabelecidos neste edital, o sábado não é considerado dia útil.

16.5. A candidata que tiver necessidade de amamentar durante a realização das provas, além de solicitar atendimento especial por meio do e-mail concursos@fsa.br até **o dia 17 de junho de 2024 às 23h59min**, deverá levar um acompanhante adulto, que ficará em sala reservada para essa finalidade e que será responsável pela guarda da criança.

16.6. É necessário o envio dos dados do acompanhante para o e-mail informado anteriormente e no dia da realização da prova é indispensável que o menor, bem como o seu acompanhante estejam com seus respectivos documentos de identificação com foto.

16.7. A Fundação Santo André não disponibilizará acompanhante para guarda de criança nos dias das provas. A candidata nessa condição que não levar acompanhante adulto não poderá permanecer com a criança no local de realização das provas.

16.8. A solicitação de condição especial será atendida, em qualquer caso, segundo os critérios de viabilidade e de razoabilidade.

16.9. A candidata que necessitar dessa condição especial, em hipótese nenhuma terá direito a tempo adicional para realização da prova.

16.10. Em conformidade com a Resolução nº 270/2018, do CNJ, a pessoa transexual ou travesti poderá requerer a inclusão e uso do nome social para tratamento e demais publicações referentes ao Concurso.

16.11. O candidato transexual ou travesti que queira fazer uso do nome social para tratamento deverá, durante o período das inscrições:

a) enviar e-mail para concursos@fsa.br e solicitar a inclusão do nome social, juntamente com seu RG digitalizado (frente e verso).

16.12. Não serão avaliados documentos ilegíveis e/ou com rasuras ou provenientes de arquivo corrompido.

16.13. Não será considerado o requerimento de uso do nome social enviado por quaisquer outras formas diferentes da única especificada neste Edital

16.14. O candidato que não fizer a solicitação de uso do nome social durante o período de inscrições, não terá o atendimento deferido, seja qual for o motivo alegado.

16.15. O requerimento encaminhado terá validade somente para este Concurso Público.

16.16. Os documentos encaminhados fora da forma e dos prazos estipulados neste Capítulo não serão conhecidos.

Santo André, 17 de maio de 2024.

Rodrigo Cutri

Presidente da Fundação Santo André

ANEXO I

Cargo	PERFIL
Analista de Suporte I	Auxilia em estudo e instalação dos sistemas, verificando as interligações de seus componentes, para evitar problemas posteriores; auxilia na manutenção de instalações junto ao Centro de Informação, nos laboratórios de informática e em outros setores da Instituição, testando e implementando novos produtos, para obter um melhor funcionamento dos sistemas; verifica os sistemas que estão sob sua responsabilidade. Auxilia nas atividades necessárias para o bom funcionamento dos laboratórios de informática, dos computadores, impressoras e periféricos locados nos demais setores da Instituição. Presta suporte em demonstrações a clientes. Auxilia na manutenção da rede Wireless.

ANEXO II

	Conteúdo das Provas Objetiva e Prática
Analista de Suporte I	<p><u>Prova Objetiva</u></p> <p>Arquitetura de Hardware: Conceitos de hardware; Sistemas de numeração; Memória principal; Memória cache; Processadores; Representação de dados; Conjunto de instruções; Memória Secundária; Entrada e Saída (I/O); Arquitetura RISC</p> <p>Redes Locais: Conceito de redes de computadores; Modelo ISO/OSI; Sistemas de cabos; Equipamentos de redes; LAN e tipos de redes; TCP/IP; Fundamentos e Administração de Endereçamento de Redes.</p> <p>Segurança da Informação: Conceitos de segurança da informação; Conceito e valor da informação; Planejamento e anatomia de ataques; Protocolo de autenticação de acesso remoto; Normas de segurança em TI.</p> <p>Sistemas Operacionais: Conceitos de sistemas operacionais; Processos e Threads; Gerência de Memória virtual; Sistema de arquivos.</p> <p><u>Prova Prática:</u></p> <p>Hardware: Identificação de componentes internos de um computador (placa-mãe, processador, memória RAM, HD/SSD, placa de vídeo, etc.); Montagem e desmontagem básica de um computador; Instalação de periféricos (impressora, scanner, mouse, teclado, etc.); Solução de problemas básicos de hardware (computador não liga, tela preta, etc.).</p> <p>Software: Sistemas operacionais (Windows, Linux, macOS): instalação, configuração, utilização de funções básicas, solução de problemas comuns; Suíte de escritório (Word, Excel, PowerPoint): criação, edição e formatação de documentos, planilhas e apresentações; Navegadores de internet (Chrome, Firefox, Edge): utilização básica, pesquisa na internet, acesso a e-mails; Antivírus: instalação, atualização e utilização.</p> <p>Redes: Conceitos básicos de redes (internet, intranet, LAN, WAN, IP, roteador, modem, etc.); Configuração de rede em computadores (Windows, Linux, macOS); Solução de problemas básicos de rede (internet não funciona, Wi-Fi não conecta, etc.).</p> <p>Atendimento ao Cliente: Técnicas de comunicação eficaz: comunicação clara, objetiva e educada; Empatia e resolução de conflitos; Orientação e suporte ao cliente na utilização de produtos e serviços.</p>

**ANEXO III
CRONOGRAMA PREVISTO**

EVENTOS	DATAS PREVISTAS
Início das inscrições	17/05/2024
Término das inscrições	17/06/2024
Convocação para prova objetiva	19/06/2024
Aplicação da prova objetiva	21/06/2024
Publicação do gabarito e prova objetiva	21/06/2024
Publicação da lista preliminar dos aprovados para a prova prática	24/06/2024
Interposição de recursos	25/06/2024 até às 15h
Resposta aos recursos	28/06/2024
Publicação da lista final dos aprovados para a prova prática e convocação	28/06/2024
Aplicação da prova prática	01/07/2024
Publicação da lista de classificação preliminar	03/07/2024
Interposição de recurso	04/07/2024 até às 15h
Publicação da resposta aos recursos e do resultado final	05/07/2024