

COMUNICADO DE PROCESSO SELETIVO Nº 005/2024 **RIO BRANCO (AC)**

O **SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - DEPARTAMENTO REGIONAL NO ESTADO DO ACRE – SESC-DR/AC**, é uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, vinculada ao sistema sindical (art. 240 da Constituição Federal), inscrita no CNPJ sob o nº 03.616.827/0001-12, criada, mantida e administrada pelo empresariado do comércio de bens, serviços e turismo, com a finalidade de prestar serviços de educação, saúde, assistência, cultura e lazer aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e de atividades assemelhadas. Sendo uma instituição de **direito privado**, para suprir vagas em seu quadro de funcionários o Sesc realiza Processo Seletivo respeitando os direitos civis. **Logo, não se trata de concurso público**. O regime de contratação é **celetista** (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT), portanto não garante estabilidade aos aprovados, salvo os casos previstos em lei.

O Sesc-DR/AC torna público a realização do **Processo Seletivo nº 005/2024** para provimento de vaga(s), mediante as condições estabelecidas neste Comunicado.

1. OBJETIVO

- 1.1. O presente Processo Seletivo tem como objeto recrutar e selecionar candidatos para provimento de vaga(s) na **Sede Administrativa em Rio Branco (AC)**.
- 1.2. O(s) candidato(s) aprovado(s) em todas as etapas do Processo Seletivo será(ão) chamado(s) em função da(s) vaga(s) existente(s) e de acordo com as necessidades do Sesc-DR/AC, obedecida a ordem de classificação, a assinar Contrato Individual de Trabalho, o qual se regerá pelos preceitos da CLT, sujeitando-se também às normas internas do Sesc-DR/AC.

2. VAGAS

- 2.1. Será(ão) selecionado(s) candidato(s) para a seguinte função:

FUNÇÃO	ESCOLARIDADE	Nº DE VAGAS	REMUNERAÇÃO	JORNADA TRABALHO
Analista de Infraestrutura de TI e Redes	Ensino Superior Completo	02	R\$ 6.295,00 + Benefícios	44h semanais

Benefícios: *Vale alimentação, plano de saúde (os empregados contribuirão com percentuais, incidentes sobre o custo individual, observadas as faixas salariais previstas em Acordo Coletivo de Trabalho vigente), reembolso babá ou creche, entre outros.*

- 2.2. Requisitos mínimos obrigatórios da função (Eliminatórios):
 - 2.2.1. **Formação Acadêmica:** Diploma e/ou Certificado de conclusão de Ensino Superior em Administração de Redes ou equivalente devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).
 - 2.2.2. **Experiência Profissional:** Redes, sistemas operacionais, instalação e configuração de servidores e segurança da informação.
 - 2.2.3. **Conhecimento Técnico:** Sistemas operacionais, configuração física e lógica de redes, firewall, banco de dados, software e hardware.
- 2.3. **Atribuições da Função:** Realizar o gerenciamento da rede local, manutenção e configuração dos sistemas operacionais e serviços de infraestrutura de T.I.; garantir a continuidade dos serviços de tecnologia, monitorar e apresentar indicadores de desempenho, e assegurar a segurança da informação através da gestão de recursos computacionais e de segurança de rede; pesquisar soluções de tecnologia no mercado, prestar suporte avançado às equipes e usuários, e gerenciar o processo de compra de material necessário para a manutenção da rede local. Instalar, configurar e manter máquinas principais e servidores, controlar acesso e performance da rede e sub-redes, além de atualizar software e hardware; definir e implementar políticas de segurança da informação e monitoramento de recursos, gerenciar plataformas de virtualização e administrar sistemas como Active Directory e plataformas como Office 365; planejar e gerenciar infraestruturas de rede, monitoramento CFTV, e dispositivos móveis, manter atualizadas as licenças de software e definir políticas de armazenamento e backup de dados; elaborar manuais e treinamentos, estar disponível para viagens e trabalho em horários não convencionais, e gerenciar ativos e serviços de T.I., entre outras atividades de mesma natureza e correlatas ao cargo a serem designadas pelo SESC.
- 2.4. Além das vagas de provimento imediato acima divulgadas, a critério do Sesc-DR/AC poderá ocorrer o aproveitamento posterior de candidatos, dentro do prazo de validade deste Processo Seletivo e observada a ordem de classificação.

3. DAS INSCRIÇÕES E CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 3.1. As inscrições serão realizadas no período de 10/10/2024 até às 23h59min do dia 11/10/2024, exclusivamente através do endereço eletrônico <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, cabendo ao candidato certificar-se previamente de que preenche todos os requisitos exigidos para a função pretendida.
- 3.2. As instruções para cadastro de currículo e inscrição na vaga serão acessadas através do link <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>.
- 3.3. O Sesc-DR/AC se reserva o direito de realizar diligências que julgar necessárias para verificar a veracidade dos documentos e das informações prestadas pelos candidatos, podendo excluir do processo seletivo o candidato que prestar declaração falsa, inexata ou, ainda, que não satisfaça a todas as condições estabelecidas neste documento, mesmo que o fato seja constatado posteriormente.
- 3.4. O Sesc-DR/AC não se responsabiliza por inscrição não realizada por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas e congestionamento das linhas de comunicação, problemas com navegadores de internet, bem como outros fatores que impossibilitem a conclusão da inscrição. Não haverá prorrogação do prazo de inscrição caso o candidato não consiga acessar a página do Sesc-DR/AC até o horário definido para o respectivo encerramento.
- 3.5. Ao se cadastrar, o candidato concorda integralmente com os termos deste Comunicado, seus anexos e eventuais retificações, assumindo ainda a responsabilidade pela veracidade dos dados informados.
- 3.6. Na 1ª Etapa serão consideradas as informações inseridas no banco de talentos durante o prazo de inscrição.
- 3.7. O Sesc-DR/AC não se responsabilizará pelo preenchimento incorreto e/ou incompleto do cadastro de currículo.
- 3.8. Somente poderão participar deste processo Seletivo os brasileiros natos ou naturalizados, com idade mínima de 18 (dezoito) anos completos no ato da inscrição e que possuam a escolaridade mínima e preencham os demais requisitos da função escolhida.
- 3.9. De acordo com o art. 41, § 1º, do Regulamento do SESC, aprovado pelo Decreto nº 61.836/67, não serão admitidos servidores públicos ou autárquicos a serviço da Entidade, sem prévia autorização do titular do respectivo Ministério ou autoridade correspondente e demonstrar a compatibilidade entre carga horária de trabalho a ser assumida no Sesc-DR/AC e a do seu cargo, emprego ou função pública.
- 3.10. Os ex-empregado(as) do Sesc-DR/AC poderão participar do Processo Seletivo desde que tenham se desligado da Entidade por motivo de pedido de demissão ou término de contrato por tempo determinado, sendo vedada a participação de ex-empregado demitido.
- 3.11. Poderão participar do presente Processo Seletivo os empregados do Sesc-DR/AC que tenham interesse nas vagas ofertadas, desde que cumpram integralmente as condições deste Comunicado.

4. COMPOSIÇÃO DO PROCESSO SELETIVO

- 4.1. O presente Processo Seletivo será composto pelos seguintes procedimentos e etapas:

ETAPA	DESCRIÇÃO	TIPO/CARÁTER
1ª	Cadastro de Currículo; Candidatura e Análise Curricular	Eliminatória/Classificatória
2ª	Avaliação Comportamental	Eliminatória/Classificatória
3ª	Prova de Conhecimentos Específicos	Eliminatória/Classificatória
4ª	Prova Prática	Eliminatória/Classificatória

- 4.2. **1ª ETAPA:** O cadastro do currículo será realizado exclusivamente pelo Banco de Talentos. Após isso, o candidato deverá clicar na aba painel de vagas e selecionar a vaga desejada.
 - 4.2.1. Após a seleção da vaga o candidato deverá realizar o preenchimento da ficha complementar que será considerado na análise curricular e o não atendimento aos requisitos obrigatórios resultará na eliminação do candidato.
 - 4.2.2. **Serão pré-classificados para a análise curricular apenas os candidatos que tiverem suas inscrições deferidas, mediante comunicado a ser expedido, conforme item 7.1.**
 - 4.2.3. No período de 14/10/2024 até as 23h59min do dia 15/10/2024 (horário local), os candidatos que tiverem suas inscrições deferidas deverão anexar no Banco de Talentos (<http://send3.sescacre.com.br/site/pss>) os documentos de comprovação curricular.
 - 4.2.4. **Não haverá reaproveitamento de currículos anexados em virtude de outros processos de seleção. Assim, caberá ao candidato inserir seu currículo na forma e prazo estabelecidos no subitem 4.2.3. O não atendimento dessa exigência resultará na eliminação automática do candidato do certame.**
 - 4.2.5. A etapa de análise curricular possuirá o valor total de 10 (dez) pontos e seguirá os seguintes critérios:

CRITÉRIOS	DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
TITULAÇÃO	Pós-Graduação/Mestrado/Doutorado: Considerar-se-ão apenas os cursos de relevância para a função pretendida. Não serão computados os cursos não concluídos.	Será atribuído 1,0 ponto.	4,0
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	Curso Profissionalizante: Serão consideradas apenas as capacitações com carga horária igual ou superior a 20 (vinte) horas na área de atuação do cargo pretendida, com data de início e término do curso anterior à publicação deste Comunicado. Serão considerados os estágios realizados no Sesc para a área de atuação no cargo pretendido com duração igual ou superior a 180 dias. Nos certificados deverá constar, obrigatoriamente, a carga horária correspondente.	Será atribuído 0,5 ponto para cada curso.	4,0
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	Receberão pontuação as experiências na área de atuação no cargo pretendido, comprovadas mediante identificação dos dados e contratos de trabalho anotados na respectiva Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) digital ou física, ou declaração do respectivo empregador, com carimbo do CNPJ, que especifique início e término das atividades desenvolvidas, dia, mês e ano , assinado pelo gestor. Trabalhos supervisionados não serão considerados como experiência profissional.	Cada período completo e ininterrupto de 6 meses de experiência adicional além do requisito básico valerá 0,5 ponto.	2,0
TOTAL			10,0

4.2.6. A lista dos candidatos habilitados na 1ª Etapa (Análise Curricular) será publicada em ordem crescente de classificação no site do Sesc-DR/AC <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, conforme item 7.1.

4.2.7. Havendo empate na totalização dos pontos prevalecerá o candidato que tiver a seguinte ordem de prioridade:

- a) maior pontuação em titulação;
- b) maior idade, considerando-se dia, mês e ano de nascimento.

4.2.8. Serão pré-classificados para a Etapa de Avaliação Comportamental apenas os 30 (trinta) candidatos de maior pontuação, mediante comunicado a ser expedido, conforme item 7.1.

4.3. 2ª ETAPA: Objetiva-se com essa etapa, possibilitar um maior conhecimento do candidato, com levantamento de informações que permitam a avaliação da adequação das competências comportamentais exigidas para o cargo e exploração do conhecimento sobre a área para qual se candidata, onde será analisada por um profissional de psicologia ativo no Conselho Federal de Psicologia, conforme quadro do item 4.3.1.

4.3.1. A etapa de avaliação possuirá o valor total de 20 (vinte) pontos e ocorrerá em dia, local e horário a serem informados no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss> e seguirá os critérios do quadro a seguir:

Nº	CRITÉRIOS	PERSPECTIVAS DA AVALIAÇÃO	PONTOS
1	Capacidade de trabalho em equipe	Por meio de avaliação, tendo como base situação(ões) hipotética(s) e relato(s) do(s) avaliado(s), serão avaliadas as atitudes de colaboração, de saber ouvir, de ser empático, tomadas de decisões, respeitar a opinião e apresentação de resultados.	4,0
2	iniciativa e comportamento proativo no âmbito de trabalho	Por meio da avaliação, será avaliado a tempestividade das respostas apresentadas.	4,0
3	Habilidades de comunicação	Por meio da utilização de casos hipotéticos e perguntas objetivas, será avaliado a desenvoltura do avaliado.	6,0
4	Conhecimento e domínio de conteúdo da área de atuação	Por meio de casos hipotéticos e/ou perguntas e respostas, será avaliado o conhecimento do(s) avaliado(s)	6,0
PONTUAÇÃO MÁXIMA			20,0

- 4.3.1.1. O resultado da 2ª Etapa (Avaliação Comportamental) será publicado em ordem crescente de classificação no site do Sesc-DR/AC <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, conforme item 7.1.
- 4.3.1.2. **Serão pré-classificados para a Prova de Conhecimentos Específicos apenas os 20 (vinte) candidatos de maior pontuação, mediante comunicado a ser expedido, conforme item 7.1.**

- 4.4. **3ª ETAPA:** A prova explorará o conhecimento do candidato sobre a área a que se destina a seleção.
- 4.4.1. A Prova de Conhecimentos Específicos será constituída por 20 (vinte) questões de múltiplas escolhas. Cada questão valerá 1,0 (um), totalizando 20 (vinte) pontos no cômputo geral.
- 4.4.2. A Prova será realizada através de sistema eletrônico interno do Sesc-DR/AC e acontecerá impreterivelmente, na data especificada no cronograma (item 8.1) em horário e local a serem informados no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>.
- 4.4.3. Os candidatos que tiverem seu nome divulgado no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, deverão comparecer ao local da prova com no mínimo 30 (trinta) minutos de antecedência, munidos de documento de identidade com foto.
- 4.4.4. A prova será individual e sem consulta. Será excluído do processo seletivo o candidato que, durante a prova, efetuar consultas em aparelhos eletrônicos, inclusive celulares, Apple Watch e assemelhados, apostilas, entre outros recursos.
- 4.4.5. **A Prova de Conhecimentos Específicos seguirá o conteúdo programático descrito no Anexo I.**
- 4.4.6. A prova terá duração de 1 hora e 30 minutos.
- 4.4.7. Havendo empate na totalização dos pontos prevalecerá o candidato que tiver maior idade, considerando-se dia, mês e ano de nascimento.
- 4.4.8. O resultado da 3ª Etapa (Prova de Conhecimentos Específicos) será publicado em ordem crescente de classificação no site do Sesc-DR/AC <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, conforme item 7.1.
- 4.4.9. **Serão pré-classificados para a Prova Prática apenas os 15 (quinze) candidatos de maior pontuação, mediante comunicado a ser expedido, conforme item 7.1**
- 4.5. **4ª ETAPA:** A prova explorará a capacidade do(a) candidato(a) em desempenhar as atividades típicas da categoria funcional.
- 4.5.1. A prova prática será executada em laboratório de informática e acontecerá impreterivelmente, na data especificada no cronograma (item 8.1) em horário e local a serem informados no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>.
- 4.5.2. Os candidatos utilizarão os seguintes softwares: Cisco Packet Tracer e Sublime Text.
- 4.5.3. As instruções para a execução dos exercícios serão fornecidas no momento da prova prática.
- 4.5.4. Por meio da utilização de casos os candidatos utilizarão os softwares para realizar os exercícios propostos.
- 4.5.5. Não será permitido o acesso à internet durante a prova, bem como, é vedada a solicitação de auxílio a terceiros na idealização e/ou execução dos exercícios.
- 4.5.6. A prova terá duração de 2 horas.
- 4.5.7. Os candidatos que tiverem seu nome divulgado no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, deverão comparecer ao local da prova com no mínimo 30 (trinta) minutos de antecedência, munidos de documento de identidade com foto.
- 4.5.8. A etapa de avaliação possuirá o valor total de 20 (vinte) pontos e ocorrerá em dia, local e horário a serem informados no site <http://send3.sescacre.com.br/site/pss> e seguirá os critérios do quadro a seguir:

Nº	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO		
		SIM	PARCIALMENTE	NÃO
1	Capacidade de configurar dispositivos de redes.	2,0	1,0	0,0
2	Capacidade de configurar IP.	2,0	1,0	0,0
3	Capacidade de configurar Sub-Redes.	2,0	1,0	0,0
4	Documentação correta da Rede.	2,0	1,0	0,0
5	Capacidade de Organização do diagrama de Rede.	2,0	1,0	0,0
6	Capacidade de configurar Roteadores, Switchs e portas.	2,0	1,0	0,0
7	Capacidade de criação de script para Firewall.	2,0	1,0	0,0
8	Boas práticas na criação do Script.	2,0	1,0	0,0
9	Capacidade de criação de Trigger para monitoramento de rede.	2,0	1,0	0,0
10	Boas práticas na criação de Trigger.	2,0	1,0	0,0
PONTUAÇÃO MÁXIMA		20,0		

- 4.5.9.** Havendo empate na totalização dos pontos prevalecerá o candidato que tiver maior idade, considerando-se dia, mês e ano de nascimento.
- 4.5.10.** O resultado da 4ª Etapa (Prova Prática) será publicado em ordem crescente de classificação no site do Sesc-DR/AC <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>, conforme item 7.1.

5. DO RESULTADO FINAL

- 5.1.** A nota final será obtida mediante soma das etapas do processo de seleção:

$$NF = AC (10) + ACo (20) + PCE (20) + PP (20) = 70$$

Legenda:

AC = Análise Curricular

ACo = Avaliação Comportamental

PCE = Prova de Conhecimentos Específicos

PP = Prova Prática

- 5.2.** Havendo empate na totalização prevalecerá, sucessivamente, o candidato que:
- maior pontuação na Análise Curricular;
 - maior pontuação na Avaliação Comportamental;
 - maior pontuação na Prova de Conhecimentos Específicos;
 - maior pontuação na Prova Prática;
 - maior idade, considerando-se dia, mês e ano de nascimento.
- 5.3.** Serão aprovados apenas os 12 (doze) candidatos de maior pontuação, mediante comunicado a ser expedido, conforme item 7.1.
- 5.4.** O resultado final será divulgado na forma do item 7.1, obedecido o cronograma constante do item 8.1, ambos deste Comunicado.

6. APROVEITAMENTO DE CANDIDATOS CLASSIFICADOS

- 6.1.** Os candidatos classificados neste Processo Seletivo poderão ser convocados para admissão durante o prazo de vigência deste Processo Seletivo, observada a ordem de classificação.
- 6.2.** Quando do aproveitamento de candidatos classificados neste Processo Seletivo, poderá, a critério do Sesc-DR/AC, ser realizada nova avaliação comportamental, podendo resultar em nova classificação dos candidatos, caso haja alteração do gestor imediato e/ou mediato da área requisitante ou a vaga seja destinada a área de atuação distinta daquela originalmente indicada no Comunicado de abertura deste Processo Seletivo.
- 6.3.** Na hipótese de inexistência de candidatos habilitados em qualquer das etapas deste Processo Seletivo, poderá a critério do Sesc-DR/AC, ser publicada a reabertura do certame.

7. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 7.1.** Os candidatos deverão acompanhar as convocações, avisos e/ou comunicados e resultados parciais e final por meio da divulgação na página <http://send3.sescacre.com.br/site/pss>.
- 7.2.** Por ocasião da convocação do candidato serão informados os documentos necessários, a forma e o prazo de apresentação, sendo que este último não poderá ser inferior a 5 (cinco) dias úteis. A critério do Sesc-DR/AC, a entrega de documentação incompleta poderá importar na perda do direito à contratação.
- 7.3.** O presente Processo Seletivo terá validade de 01 (um) ano, contado a partir da data da homologação do resultado final. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, a critério da Direção do Sesc-DR/AC.
- 7.4.** A aprovação no presente certame não implica em direito subjetivo à contratação, sendo toda e qualquer decisão a esse respeito uma prerrogativa exclusiva do Sesc.
- 7.5.** Fica assegurado ao Sesc-DR/AC o direito de cancelar este Processo Seletivo a qualquer momento, ainda que injustificadamente.
- 7.6.** Correrá por conta exclusiva do candidato qualquer despesa com documentação, material, viagens, alimentação, estadia e quaisquer outras decorrentes de sua participação neste Processo Seletivo.
- 7.7.** Os itens deste Comunicado poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos até a data de convocação dos candidatos para as fases previstas neste Processo Seletivo. Essas alterações serão mencionadas em termo de retificação ao presente Comunicado.

- 7.8. Não serão dadas, por telefone ou e-mail, informações a respeito de datas, de locais, e de horários de realização de etapas, sendo de inteira responsabilidade do candidato observar este Comunicado e avisos posteriores publicados no *site* do Sesc-DR/AC.
- 7.9. Estarão automaticamente eliminados os candidatos que não comparecerem em qualquer das etapas deste Processo Seletivo.
- 7.10. A critério do Sesc-DR/AC, as avaliações comportamentais poderão ser realizadas por videoconferência, mediante link a ser encaminhados aos candidatos pré-selecionados para a etapa.
- 7.11. A inscrição no certame, com imposição dos dados pessoais pelo próprio candidato, importará na manifestação de vontade e termo de consentimento do mesmo quanto ao tratamento de seus dados pessoais (nome completo, CPF, data nascimento, celular, e-mail, dados de escolaridade, dados de cursos complementares, experiência profissional, sexo, cor/raça e endereço). **A autorização poderá ser revogada antes de eventual contratação, com automática eliminação do candidato do Processo Seletivo.**
- 7.12. Os dados pessoais fornecidos para tratamento e processamentos inerentes a este Processo Seletivo (protegidos pelo Art. 5º, LXXIX, da Constituição Federal e pela Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), incluindo autorização da publicação, nos atos relativos do certame, do nome completo, no decorrer do processo seletivo permanecerão salvaguardados em nosso banco de dados.
- 7.13. O Sesc-DR/AC se compromete em utilizar os dados exclusivamente para os fins deste Processo Seletivo, preservando a confidencialidade e utilizando meios próprios de armazenamento, pelo prazo máximo de 5 (cinco) anos, contados da data de homologação do certame.
- 7.14. A Direção do Sesc-DR/AC interpretará e dará solução aos casos omissos relativos a este Processo Seletivo.

8. CRONOGRAMA DO PROCESSO SELETIVO

- 8.1. O Presente Processo Seletivo obedecerá ao seguinte cronograma:

ETAPA	DATA
Período de inscrição (prazo para cadastro do currículo no Banco de Talentos – http://send3.sescacre.com.br/site/pss)	10 a 11/10/2024
Divulgação de inscrições deferidas (candidatos habilitados para entrega de currículos)	12/10/2024
1ª Etapa - Entrega de currículos/comprovantes - http://send3.sescacre.com.br/site/pss	14 e 15/10/2024
Resultado da 1ª etapa (análise curricular)	24/10/2024
2ª Etapa – Avaliação Comportamental	26/10/2024
Resultado da 2ª etapa – Avaliação Comportamental	31/10/2024
3ª Etapa - Prova de Conhecimentos Específicos	03/11/2024
Resultado da 3ª etapa – Prova de Conhecimentos Específicos	08/11/2024
4ª Etapa - Prova Prática	09/11/2024
Resultado da 4ª etapa – Prova Prática	18/11/2024
Resultado final do Processo Seletivo	18/11/2024

Rio Branco (AC), 09 de outubro de 2024.

Serviço Social do Comércio
Departamento Regional no Estado do Acre

ANEXO I CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS: 1. Fundamentos de Computação: componentes e arquiteturas de sistemas computacionais (hardware e software). 2. Representação de dados: binário, hexadecimal e decimal; aritmética computacional. 3. Processamento paralelo e distribuído. 4. Multiprocessamento simétrico e assimétrico. Componentes e arquiteturas de processadores; conjuntos de instrução. Hierarquia de memória. 5. Interface entre processadores e periféricos. 6. Sistemas Operacionais: fundamentos de sistemas operacionais. 7. Gerenciamento de processos e fluxos de execução (threads): alocação de CPU, comunicação e sincronização entre processos, impasses (deadlocks) e esgotamento de recursos (starvation). 8. Gerenciamento de memória: alocação, segmentação, memória virtual e paginação. 9. Sistemas de entrada e saída: estruturas de armazenamento secundário e terciário, análise de desempenho e confiabilidade. Virtualização (Hyper-V e VMware). 10. Ambiente Linux (Ubuntu) e Windows (10 e superiores e Server 2019 e superiores): instalação, configuração e manipulação de recursos. 11. Gerenciamento de sistemas de arquivos CIFS e NFS. 12. Administração de usuários, grupos, permissões, controles de acesso (LDAP, Active Directory). 13. Armazenamento de dados: conceitos de Storage Area Networks — SAN, Network Attached Storage — NAS, DAS - Direct Attached Storage e SDS — Software Defined Storage, Fibre Channel — FC: protocolo Fibre Channel Protocol — FCP, camadas e topologias padrão; Redundant Array of Independent Disks - RAID: principais níveis; políticas de backup; tipos de backup (completo, incremental e diferencial) e arquiteturas. 14. Administração de Sistemas Operacionais. Linux, Windows Server. 15. Administração de servidores Apache/PHP, Tomcat, JBoss, Wildfly, IIS e ZopePlone. 16. Características da computação em nuvem. 17. Tipos e modelos de computação em nuvem (NIST SP 800-145). 18. Conceitos de máquinas virtuais e containers. 19. Administração de plataformas VMwarevSphere, Docker, Kubernetes, RedHatOpenshift e Ansible. 20. Conhecimento de sistema ESXi e vCenter. Tipos e características de ambientes de datacenter, salas seguras e salas-cofres. 21. Norma ABNT NBR 15247 e ANSI/TIA/EIA-942. 22. Classificações TIER. 23. Centros de operação e monitoramento de TI: NOC e SOC. 24. Configuração e operação do Zabbix, Kibana, Elasticsearch e Logstash. 25. Conceitos de alta disponibilidade e tolerância a falhas. 26. Gerenciamento de serviços: ITIL v.4. 27. Redes de computadores. 28. Topologias de redes de computadores. 29. Meios de transmissão e tipos de cabeamentos. 30. Fibras ópticas multimodo e monomodo. 31. Cabeamento estruturado de rede. 32. Tecnologias de redes locais e de longa distância (LAN, MAN, WAN, VLAN, WLAN e PAN). 33. Ativos de rede: gateways, hubs, repetidores, bridges, switches e roteadores. 34. Características dos principais protocolos de rede TCP/IP: TCP, IP, UDP, ICMP, HTTP, HTTPS, SMTP, IMAP, DNS, DHCP, SSH, LDAP e RDP. 35. Endereçamento IP: IPv4, IPv6, CIDR. 36. Modelo de referência OSI. 37. Conceitos de alta disponibilidade e tolerância a falhas. 38. Indicadores de disponibilidade: MTBF, MTTR e MTTF. 39. Governança e gestão de TI. 40. Conceito de governança e gestão de TI. 41. Planejamento estratégico de TI. 42. Framework COBIT 2019. 43. Metodologias de indicadores OKR, PKI e BSC. 44. Conceitos de gestão de projetos (PMBOK 6ª Edição). 45. Métodos, técnicas e ferramentas de gerência de projetos. Biblioteca ITIL® versão 4: suporte a serviços e entrega de serviços. 46. Segurança da informação. 47. Conceitos de segurança da informação: classificação de informações, confidencialidade, integridade, disponibilidade, não repúdio, privacidade, controle de acesso, segurança física e lógica; identificação, autorização e autenticação. 48. Planos de continuidade de negócio e serviços essenciais. 49. Conceitos de criptografia, esteganografia e criptoanálise. 50. Sistemas criptográficos simétricos e de chave pública. 51. Organização da ICPBrasil. 52. Banco de Dados: Gerência de Transações (controle de proteção, integridade, concorrência e bloqueio de transações). 53. Controle de acesso e atribuição de privilégios. 54. Segurança física do banco de dados: validação de acesso. 55. Definição de STORAGE de tabelas e índices. 56. Dimensionamento e criação de banco de dados. 57. Instalação, configuração e implementação de ambientes de alta disponibilidade. 58. Instalação de correções no SGBD (Patch) criação de rotinas de carga e conversão de dados. 59. Implementação e administração de rotinas de backup/restore. 60. Criação de rotinas de cargas e conversão de dados. 61. Monitoração e otimização de desempenho. 62. Análise de infraestrutura/Capacity-planning: infraestrutura de TI (Hardware, Rede, Sistemas Operacionais). 63. Análise e promoção de ajustes nas estruturas de dados. 64. Políticas de replicação de dados: estabelecimento de parâmetros do sistema de gerenciamento do banco de dados (Data Base Management System-DBMS); replicação de tabelas. 65. Sistemas de apoio à decisão: Business Intelligence: ETL, Data Warehouse, OLAP, Big Data e Data Mining. 66. Conceitos de bancos de dados NoSQL (orientado a documento, chave-valor, grafo e colunar). 67. Características de bancos de dados massivos (Big Data). 68. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).