



Processo Seletivo 00924/2025

Conheça aqui a descrição das atividades relacionadas ao cargo Team Leader em Operações de TI

Principais Responsabilidades:

1. Liderar tecnicamente a equipe de operações de TI, distribuindo tarefas, acompanhando o andamento dos trabalhos e fornecendo feedback contínuo, a fim de garantir a entrega eficiente e eficaz dos serviços de TI.
2. Liderar a execução de atividades de monitoramento, suporte e resolução de incidentes nos sistemas, aplicações e infraestrutura, priorizando ações corretivas para minimizar interrupções e manter a continuidade das operações.
3. Implementar e aprimorar continuamente os processos operacionais, alinhados a melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI (ITIL), a fim de aumentar a eficiência, a produtividade e a qualidade dos serviços prestados.
4. Analisar e resolver problemas complexos, atuando como especialista técnico e compartilhando conhecimento com a equipe, para garantir a rápida recuperação de serviços e a prevenção de recorrências.
5. Liderar a realização de testes, validações e implantações de atualizações e novas soluções nos ambientes de produção, assegurando a integridade, a disponibilidade e a conformidade dos serviços de TI.
6. Estabelecer e acompanhar acordos de nível de serviço (SLAs) com usuários e áreas de negócio, monitorando o cumprimento dos compromissos e negociando melhorias, a fim de garantir a satisfação dos clientes.
7. Identificar e propor oportunidades de automatização de tarefas, implementando soluções que aumentem a eficiência operacional, reduzam erros humanos e permitam o redirecionamento da equipe para atividades de maior valor.
8. Elaborar e apresentar relatórios gerenciais que evidenciem o desempenho da equipe de operações, os níveis de serviço entregues e o impacto das iniciativas de melhoria implementadas.
9. Desenvolver e implementar planos de capacitação e treinamento da equipe, alinhados às necessidades técnicas e de desenvolvimento profissional, a fim de elevar a maturidade e a versatilidade dos colaboradores.
10. Implementar e acompanhar processos de gestão de mudanças e de problemas, a fim de minimizar os riscos e o impacto das alterações realizadas nos sistemas e infraestrutura de TI.
11. Atuar como ponto de contato entre a equipe de operações e as demais áreas da empresa, transmitindo informações relevantes, esclarecendo dúvidas e alinhando expectativas sobre os serviços de TI.
12. Liderar tecnicamente a realização de testes de recuperação de desastres e de continuidade de negócios, validando a eficácia dos planos estabelecidos e implementando melhorias para garantir a resiliência da infraestrutura de TI.
13. Monitorar a aplicação de políticas, procedimentos e padrões de segurança da informação, assegurando a proteção dos ativos digitais do Sistema FIESC e o cumprimento de requisitos legais e normativos.
14. Identificar e compartilhar melhores práticas, lições aprendidas e conhecimento técnico com a equipe, a fim de fomentar o desenvolvimento contínuo e a melhoria dos processos operacionais.
15. Liderar e motivar a equipe de operações, fomentando uma cultura de orientação ao cliente, resolução de problemas e melhoria contínua, a fim de elevar a qualidade e a confiabilidade dos serviços de TI prestados.
16. Priorizar e alinhar demandas de eventos com recursos de tecnologia para transmissão e sonorização, garantindo que os requisitos e as prioridades sejam atendidas de acordo com as necessidades do negócio.
17. Manter-se atualizado sobre as tendências e inovações de tecnologia para suportar a execução de eventos, a fim de propor soluções e serviços que agreguem valor à organização.
18. Colaborar com a liderança na definição de estratégias e políticas relacionadas a recursos técnicos para suportar eventos, alinhadas com os objetivos e metas do Sistema FIESC.
19. Executar outras atividades correlatas a critério do superior imediato.