

# PROPOSTA

16 de Dezembro  
2010

---

Proposta de Carreiras e Desenvolvimento Profissional apresentada pelos Operadores de Telecomunicações, respectivamente: PT Comunicações, SA, TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais SA e PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas SA

Carreiras e  
Desenvolvimento  
Profissional

## Índice

**1 – Clausulado**

**2 – Directório de Actividades**

**3 - Proposta de designação de categorias**

**4 – Quadro de referência de remunerações mínimas**

**5 - Princípios de integração na categoria e nível**

***Anexo***

## **1 – Clausulado a inserir no texto final**

### **Cláusula X Definições**

Para efeitos do presente IRCT entende-se por:

- a) Carreira – percurso profissional individual, efectuado de acordo com os princípios estabelecidos no presente IRCT.
- b) Categoria profissional – conjunto de actividades profissionais que têm em comum o grau de complexidade, responsabilidade, e exigência.
- c) Nível de desenvolvimento – situação na evolução dentro da mesma categoria profissional e que se diferencia em termos da experiência profissional e nível de proficiência no exercício da função.
- d) Área funcional – enquadramento específico das funções traduzindo agrupamentos em torno de competências, actividades e processos idênticos.
- e) Progressão – processo que certifica o trabalhador no nível de desenvolvimento seguinte da mesma categoria profissional.
- f) Promoção – processo que certifica o trabalhador noutra categoria profissional de maior nível de qualificação.
- g) Reorientação de carreira – passagem de uma área funcional para outra, associada ou não a mudança de categoria profissional.
- h) Competências – conhecimentos, capacidades, atitudes ou valores, traduzidos em comportamentos profissionais observáveis e relacionados com o desempenho numa determinada função, ao longo da sua actividade profissional na entidade patronal.
- i) Função – conjunto de actividades organizadas de acordo com as áreas funcionais da entidade patronal previstas no anexo III, e em cada momento ajustadas à organização do trabalho.
- j) Requisitos para evolução profissional – condições necessárias ao exercício das funções correspondentes a determinada categoria profissional ou nível de desenvolvimento.

### **Cláusula X Enquadramento profissional**

1. Os trabalhadores devem, em princípio, exercer funções correspondentes à categoria profissional em que estão enquadrados.
2. Os trabalhadores são enquadrados nas categorias profissionais previstas no Anexo I.
3. Dentro de cada categoria profissional, os trabalhadores são enquadrados num dos níveis de desenvolvimento previstos no Anexo II.

## Cláusula X

### **Actividade profissional e especificidade funcional**

1. Os trabalhadores exercem a actividade profissional correspondente à sua categoria, com as especificidades funcionais decorrentes da área funcional em que em cada momento estejam integrados.
2. A actividade profissional e especificidade funcional integram a utilização dos meios instrumentais colocados pela entidade empregadora à sua disposição para o respectivo exercício, bem como a realização das deslocações que lhes sejam inerentes.
3. A actividade referida no nº 1 compreende as funções que lhe sejam afins ou funcionalmente ligadas.

## Cláusula X

### **Desenvolvimento Profissional**

1. A entidade empregadora proporcionará as condições e meios necessários, e criará oportunidades para o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, no âmbito do seu projecto empresarial.
2. O trabalhador co-responsabiliza-se pela construção e desenvolvimento do seu percurso profissional, contribuindo activamente para o reforço dos níveis de produtividade da entidade empregadora.
3. A carreira profissional desenvolve-se de IRCT com uma lógica de competência que:
  - a) Conduz:
    - (i) A ter em conta os conhecimentos e a experiência profissional global dos trabalhadores e a sua adequação às qualificações requeridas para as funções efectivamente exercidas;
    - (ii) A criar as condições necessárias para que os trabalhadores possam aplicar as suas competências;
    - (iii) A retirar as consequências devidas, no que se refere à evolução profissional.
  - b) Implica:
    - (i) Que os trabalhadores procurem o desenvolvimento dos seus conhecimentos e competências, designadamente a adaptação às evoluções tecnológicas e organizativas asseguradas através de acções de formação profissional, ou outras, tendo como reflexo a sua evolução na carreira profissional;
    - (ii) Que a entidade empregadora, tendo em conta as suas necessidades, adapte a sua organização a esse objectivo.
  - c) Impõe que a entidade empregadora implemente uma prática de relações laborais e meios técnicos para:

- (i) Apoiar e validar o desenvolvimento das competências individuais;
- (ii) Compatibilizar a concretização dos seus objectivos com um quadro organizativo que permita a aquisição e a utilização das competências, de acordo com as suas necessidades;
- (iii) Incentivar os trabalhadores a assumir o desenvolvimento das suas carreiras profissionais, participando activamente nas acções de formação que lhes forem propostas, destinadas a valorizar a sua qualificação e carreiras profissionais.

4. As promoções, progressões e reorientações de carreira dos trabalhadores, verificam-se tendo em conta o desenvolvimento das suas competências e experiência profissional e sua adaptação a um grau de responsabilidade e exigências funcionais distintas.

#### **Cláusula X Progressão**

1. Ao processo de progressão está subjacente um aumento do nível de exigência/complexidade/nível de proficiência associado ao exercício da função.
2. Os processos de progressão terão em conta o universo dos trabalhadores abrangidos, atendendo aos tempos de referência para observação e às necessidades da Entidade Patronal, e serão efectuados de acordo com os critérios definidos na cláusula seguinte, atendendo, nomeadamente, ao equilíbrio existente entre os diferentes níveis de desenvolvimento em cada categoria e área funcional.

#### **Cláusula X Critérios para a progressão**

1. A progressão, enquanto processo que certifica o trabalhador no nível de desenvolvimento seguinte da mesma categoria profissional, é suportada pelo mérito, identificado e comprovado de forma continuada.
2. São ainda factores complementares de análise os conhecimentos / competências adquiridas detidos e a aquisição de competências, desde que adequados à função que desempenha e ao nível de proficiência que venha a integrar.
3. Poderão ainda ser exigidas avaliações técnico-profissionais ajustadas às funções a desempenhar.

#### **Cláusula X Promoção**

1. O processo de promoção corresponde uma alteração da actividade profissional, dum superior nível da exigência ao nível das conhecimentos / competências necessárias e da responsabilidade associada ao exercício da nova função.
2. Os processos de promoção terão em conta o universo dos trabalhadores abrangidos e as necessidades da entidade patronal, e serão efectuados de acordo com critérios definidos na cláusula seguinte, atendendo nomeadamente, ao equilíbrio existente entre as diversas categorias, e nos termos e condições definidas pela Entidade patronal.

#### Cláusula X

#### **Critérios para a promoção**

1. A promoção, enquanto processo que certifica o trabalhador noutra categoria profissional de maior nível de qualificação, é sustentado no resultado positivo da avaliação de desempenho por referência às competências exigidas para a nova função, comprovadas de forma continuada.
2. São ainda factores complementares de análise; a experiência profissional adquirida, os conhecimentos / competências detidas, desde que adequadas às funções a desempenhar.
3. Poderão ainda ser exigidas avaliações técnico-profissionais ajustadas às funções a desempenhar.

#### Cláusula X

#### **Reorientação de carreira**

A reorientação de carreira pode ser desencadeada pela Entidade Patronal nos seguintes termos:

- a) Sempre que o trabalhador ultrapasse o tempo de referência para observação do nível de desenvolvimento em que se encontre e apresente recorrentemente uma baixa avaliação de desempenho, mesmo após frequência de formação obrigatória.
- b) Sempre que trabalhador proponha à Entidade patronal a alteração do seu percurso profissional, desde que a proposta se mostre devidamente fundamentada e atendendo às disponibilidades funcionais existentes.

## 2 – Directório de actividades

*Em anexo*

### 3 – Proposta de designação de categorias

<b>Designação Proposta</b>	<b>Anterior Designação</b>
<b>Consultor</b>	<b>E</b>
<b>Técnico de Gestão Operacional</b>	<b>D</b>
<b>Técnico Operacional Especializado</b>	<b>C</b>
<b>Técnico Operacional</b>	<b>B</b>
<b>Técnico Assistente</b>	<b>A</b>

#### 4 – Quadro de referência de remunerações mínimas

<b>Categoria</b>	<b>Nível 1</b>	<b>Nível 2</b>	<b>Nível 3</b>	<b>Nível 4</b>	<b>Nível 5</b>	
<b>Consultor</b>	1.851 €	2.132 €	2.476 €	2.875 €	3.352 €	Valor de referência
	1.596 €	1.836 €	2.132 €	2.476 €	2.890 €	Remuneração mínima
<b>Técnico de Gestão Operacional</b>	1.291 €	1.470 €	1.693 €	1.948 €	2.258 €	Valor de referência
	1.123 €	1.276 €	1.470 €	1.693 €	1.963 €	Remuneração mínima
<b>Técnico Operacional Especializado</b>	920 €	1.034 €	1.181 €	1.348 €	1.554 €	Valor de referência
	807 €	905 €	1.034 €	1.181 €	1.363 €	Remuneração mínima
<b>Técnico Operacional</b>	671 €	743 €	842 €	953 €	1.094 €	Valor de referência
	594 €	656 €	743 €	842 €	968 €	Remuneração mínima
<b>Técnico Assistente</b>	560 €	612 €	687 €	772 €	881 €	Valor de referência
	500 €	545 €	612 €	687 €	787 €	Remuneração mínima

## 5 – Princípios de integração na categoria e nível

Categoria	
Consultor	Actividades efectivamente exercidas ou, em caso de suspensão de contrato, a última actividade relevante
Técnico de Gestão Operacional	
Técnico Operacional Especializado	
Técnico Operacional	
Técnico Assistente	

Nível
1 - 2 - 3 - 4 - 5
Processos diferenciados de acordo com tempo de experiência, proficiência detida, mérito demonstrado e funções exercidas

ANEXO  
DIRECTÓRIO DE ACTIVIDADES

**APOIO TRANSVERSAL**

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
E	CONSULTORIA DE GESTÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar propostas de melhoria e coordenar o processo de implementação dos processos no âmbito da sua actividade.</li> <li>• Coordenar processos de inovação potenciando a gestão da mudança e adaptação dos processos às necessidades do sector onde a PT actua.</li> <li>• Identificar cenários alternativos para a resolução de temáticas emergentes e prioritárias para a área onde actua.</li> <li>• Fornecer pareceres especializados sobre as várias temáticas associadas ao seu âmbito de actividade.</li> <li>• Coordenar a implementação de projectos transversais a várias áreas da Organização, liderando e representando a área onde tem grande expertise.</li> </ul>
D	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceber e implementar alterações às políticas de RH de acordo com a estratégia delineada para a Empresa nas várias áreas de actuação.</li> <li>• Definir, implementar e gerir projectos de RH transversais a toda a PT, de relevância estratégica para o enquadramento dos colaboradores (p.ex. modelo de carreiras, programa trainees, modelo de incentivos).</li> <li>• Definir novas orientações de regulamentação interna, de acordo com a legislação em vigor e assessorar processos de contencioso e pré-contencioso jurídico-laboral, de uma forma articulada com a Direcção Jurídica.</li> <li>• Conceber e implementar a estratégia de comunicação, divulgação, planeamento e implementação das acções definidas no âmbito da responsabilidade social interna.</li> <li>• Definir o Plano de Recursos Humanos e assegurar o seu cumprimento, no que diz respeito aos indicadores de controlo e em todas as interacções com as Direcções.</li> <li>• Estabelecer o relacionamento com as Estruturas Representativas de Trabalhadores (ERT), negociando a adesão às novas orientações da Empresa e prestando todos os esclarecimentos necessários àquelas entidades.</li> <li>• Implementar os processos de mudança de estrutura funcional e organizacional da Empresa.</li> <li>• Assegurar o papel de consultor de RH com as Direcções da Empresa.</li> <li>• Coordenar actividades associadas à administração de pessoal no que diz respeito a processamentos de activos, não activos, prestadores de serviço e benefícios, controlando os processos de facturação e de execuções fiscais e judiciais.</li> </ul>
D	GESTÃO JURÍDICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar e/ou elaborar pareceres jurídicos e efectuar propostas de actuação em conformidade.</li> <li>• Prestar apoio jurídico na definição de modelos de negócio, a nível nacional e internacional, participando na negociação dos respectivos contratos com clientes, fornecedores, parceiros ou quaisquer outras entidades, apoiar a definição dos procedimentos de implementação e elaborar toda a documentação jurídica de suporte.</li> <li>• Analisar reclamações de clientes e/ou entidades que os representem e elaborar parecer sobre o respectivo enquadramento jurídico com proposta de actuação a seguir pela PT.</li> <li>• Elaborar contratos de adesão aos serviços de comunicações electrónicas e outros da PT.</li> <li>• Analisar pedidos de informação efectuados pelas entidades judiciais e judiciárias, proceder ao enquadramento jurídico dos mesmos e definir os procedimentos e respostas a dar pela PT de acordo com o definido na lei aplicável.</li> <li>• Prestar assessoria jurídica de apoio ao negócio em matéria de contratação pública.</li> <li>• Proceder à análise do impacto da legislação e demais regulamentação aplicável na actividade da empresa e propor as medidas a adoptar.</li> <li>• Prestar assessoria jurídica em matéria de dados pessoais e de relacionamento da PT com a Comissão Nacional de Protecção de Dados.</li> <li>• Proceder à instrução de processos de inquérito e disciplinares que lhe sejam confiados.</li> <li>• Assegurar a defesa da empresa em processos de pré-contencioso.</li> <li>• Assegurar o patrocínio judiciário em processos de contencioso relativos à PT e elaborar todas as peças processuais que se revelem necessárias.</li> </ul>
D	GESTÃO DE SST	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar os perigos e avaliar os riscos profissionais, estabelecendo as metodologias de avaliação, critérios de referência e desenvolvendo as normas internas.</li> <li>• Colaborar na definição da política de prevenção da Empresa, planear e implementar actividades inerentes ao funcionamento dos Sistemas de Gestão da SST.</li> <li>• Controlar o desenvolvimento de actividades no âmbito da coordenação de segurança do trabalho na construção, para as fases de projecto e de obra.</li> <li>• Participar na organização do trabalho, integrando os princípios gerais de prevenção nas fases de projecto e de funcionamento de componentes materiais de trabalho e de processos operatórios, estruturando e propondo medidas de prevenção e de protecção, acompanhando a sua implementação, e execução, e avaliando a respectiva eficácia.</li> <li>• Promover a informação e a formação em SST, por intermédio da identificação dos factores de risco profissionais, através da definição e implementação de programas e acções específicas destinados a abranger todos os trabalhadores, incluindo aqueles que prestem serviços para a empresa.</li> <li>• Organizar a prevenção dos riscos profissionais ao nível dos processos acidente de trabalho e doença profissional procedendo, nestes domínios à gestão da recolha, tratamento, análise e organização de elementos com vista à produção da documentação estatística relativa.</li> <li>• Controlar o cumprimento dos requisitos legais e dos procedimentos de segurança, concebendo, estruturando e propondo medidas de prevenção e de protecção específicas com vista à formação e informação do normativo legal associado às políticas de SST.</li> <li>• Coordenar e/ou desenvolver actividades de promoção, protecção, prevenção e recuperação da saúde, prestando os devidos cuidados de enfermagem e assegurando o esclarecimento das dúvidas médicas aos pacientes.</li> </ul>
D	GESTÃO DE PLANEAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver propostas de actuação tendentes a melhorar a performance económica e financeira da Empresa e a garantir a integridade da receita e do negócio.</li> <li>• Elaborar relatórios com análise de informação financeira (P&amp;S, fundos, etc.) bem como resumo de tendências e análises específicas para report à gestão.</li> <li>• Efectuar o desenvolvimento conceptual e a implementação de um modelo integrado de indicadores operacionais e financeiros por segmento e respectivas regras de segmentação, nomeadamente a macro segmentação (mercados) e a segmentação (por mercado), com base no modelo de valor a desenvolver.</li> <li>• Preparar e validar o plano/orçamento anual da Direcção/Empresa, bem como monitorar o P&amp;L.</li> <li>• Garantir a execução do Plano e do Orçamento e Controlo de Gestão.</li> <li>• Elaborar business plan de análise de custos e receitas, mediante solicitações específicas.</li> <li>• Planear e assegurar a distribuição de actividades no âmbito dos projectos/estudos a desenvolver e efectuar a análise de indicadores operacionais da actividade.</li> <li>• Desenvolver estudos pontuais a pedido da Gestão.</li> </ul>
D	GESTÃO FINANCEIRA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir metodologias inerentes ao processo de consolidação financeira, garantindo a implementação de novos procedimentos contabilísticos e analisando documentos de reporte financeiro para divulgação externa.</li> <li>• Efectuar o enquadramento contabilístico-financeiro das principais transacções relevantes em articulação com auditores externos e supervisionar a execução da contabilidade de acordo com as disposições legais e fiscais</li> <li>• Controlar as actividades relativas ao cumprimento dos objectivos de recuperação da dívida e propor medidas correctivas aos processos de cobrança, garantindo a diminuição dos saldos e prazos de recebimento, bem como a diminuição do risco de crédito a clientes.</li> <li>• Assegurar a elaboração e divulgação do Normativo Contabilístico e Fiscal da Empresa e implementar iniciativas de compliance com o normativo em vigor nas vertentes contabilístico-financeiras e de regulação.</li> <li>• Controlar e executar a tesouraria, através do planeamento das aplicações financeiras e da realização de operações de diversas como, entre outras, a gestão de contas bancárias.</li> <li>• Pesquisar e analisar informação de forma a dar resposta às questões suscitadas no domínio fiscal em sede de vários impostos, assegurando a correcta tributação à PT.</li> <li>• Elaborar documentação de suporte fiscal aos valores das transacções entre as empresas PT e assegurar a prestação de contas fiscais de cada uma das empresas PT e do seu conjunto.</li> <li>• Supervisionar e controlar a existência de dívidas fiscais e o cumprimento das obrigações em matéria de penhoras, realizando diligências de formas a garantir a liquidação de todos os encargos fiscais da empresa.</li> <li>• Analisar, classificar e controlar os pagamentos em matéria de fornecedores não residentes em Portugal.</li> </ul>
D	GESTÃO DE REVENUE ASSURANCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceder à avaliação dos riscos de fraude e segurança em novos produtos e serviços e nos fluxos de receita em vigor, com o objectivo de minimizar ou eliminar as eventuais perdas, permitindo em simultâneo, manter ou aumentar a satisfação dos clientes e obter vantagens competitivas.</li> <li>• Desenhar e propor sistemas de controlo da informação necessária ao reconhecimento da receita e controlo da fraude.</li> <li>• Dinamizar o desenvolvimento de um sistema estruturado de indicadores de Revenue Assurance para monitorização e controlo dos riscos de receita do negócio e proceder à sua manutenção e constante actualização.</li> <li>• Desenvolver iniciativas com vista à optimização da margem ou à prevenção do risco, em articulação com as áreas operacionais, comerciais, de sistemas e de processos, e assegurar a sua concretização e acompanhamento.</li> <li>• Analisar processos e procedimentos de negócio de forma a detectar situações de fraude e definir e acompanhar a implementação de medidas de controlo.</li> </ul>

**APOIO TRANSVERSAL**

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
D	GESTÃO DE SOLICITADORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar assessoria e emitir parecer em matérias relacionadas com a actividade empresarial (constituição de sociedades, deliberações sociais, cedência e divisão de quotas sociais, contratos de sociedade, dissolução e liquidação de sociedades e elaboração de minutas diversas), assessorando o cumprimento das obrigações fiscais da PT.</li> <li>• Representar a PT junto da administração fiscal, cartórios notariais, conservatórias dos registos predial, comercial, civil e automóvel, autarquias locais e demais órgãos e repartições públicas.</li> <li>• Analisar e coordenar a preparação de toda a documentação necessária para a celebração de contratos, escrituras, procurações, substabelecimentos, reconhecimentos simples e com menções especiais, termos de autenticação, traduções e legalização de documentos emitidos em Portugal, para o estrangeiro com vista a garantir a segurança desses negócios.</li> <li>• Efectuar registos prediais (compra e venda, doações, propriedade horizontal, constituição do direito superfície, servidões e outros), registos comerciais (constituições, fusões, dissoluções e outros) da PT e definir o respectivo enquadramento registal junto das entidades competentes, bem como garantir a liquidação do respectivo imposto.</li> <li>• Representar a PT junto dos Tribunais para obtenção de certidões, cópias de documentos ou consulta de processos.</li> <li>• Controlar o processo de registo de marcas, patentes e direitos de autor da PT bem como à actualização sistemática da informação respectiva em base de dados.</li> </ul>
D	GESTÃO DE COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover, implementar e controlar as actividades de comunicação interna e externa, nomeadamente através do desenvolvimento e validação de peças de comunicação para partilha de informação relevante, organização de reuniões e outros eventos.</li> <li>• Realizar o interface com várias áreas da empresa (financeira, marketing, vendas, etc.) para aferir necessidades de comunicação interna e/ou externa, aconselhando sobre o conteúdo da mensagem e o canal a seleccionar e gerindo expectativas acerca do impacto da comunicação.</li> <li>• Coordenar a realização de eventos internos e externos, promovendo a imagem e sustentabilidade social, ambiental e económica da PT, e analisar os relatórios de avaliação da mesma.</li> <li>• Analisar as várias fontes de informação bem como colaborar na celebração de contratos, acordos e protocolos, e consolidar as reacções com as redes de informação e conhecimento quer nacional quer internacional.</li> <li>• Avaliar, planejar e implementar projectos que associem a imagem corporativa a iniciativas dos sectores público e/ou privado, assegurando a existência de sinergias que promovam a proliferação de tecnologias de informação e comunicação.</li> <li>• Estabelecer e otimizar o relacionamento com os Órgãos de Comunicação Social, antecipando respostas e comunicando os projectos e sucessos da empresa conferindo-lhe dimensão.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE REVENUE ASSURANCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar na análise e investigação das vulnerabilidades provenientes de sistemas/controles, implicando eventual risco de fraude e/ou de perda de receita.</li> <li>• Assegurar a monitorização dos controles de risco de fraude e/ou perda de receita implementados, procedendo à análise e/ou investigação dos desvios detectados.</li> <li>• Actuar e/ou dar sugestões para se actuar, em função das situações de fraude e/ou impactos na receita identificados, bem como identificar correlações e perfis de utilização/consumo a partir de situações padrão detectadas, efectuando a sua divulgação adequada e estabelecendo mecanismos de prevenção.</li> <li>• Identificar a necessidade de melhorar/adaptar os mecanismos de monitorização e controlo das actividades, processos e procedimentos considerados vulneráveis, numa óptica transversal à Organização e em consonância com as alterações de negócio que vão ocorrendo.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE PLANEAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extrair indicadores por negócio e segmento, colaborando no desenvolvimento de estudos, análises, relatórios e apresentações necessárias à tomada de decisão por parte da Gestão.</li> <li>• Elaborar relatórios de análise com diferente periodicidade, e ad-hoc, para controlo e análises específicas, utilizando e criando, para o efeito, os modelos de análise necessários.</li> <li>• Participar no modelo de recolha da informação necessário ao plano/orçamento anual, bem como monitorar e controlar o P&amp;L da direcção/segmento/ Empresa.</li> <li>• Participar no modelo de recolha da informação necessário ao plano anual, bem como colaborar com as restantes direcções em projectos transversais.</li> <li>• Desenvolver actividades inerentes ao controlo dos impactos financeiros relacionados com a evolução dos stocks, recolhendo e organizando informação para elaboração dos planos financeiro e operacional.</li> <li>• Colaborar na análise da informação referente ao mercado nacional e internacional (ex: tipo de clientes, lançamentos dos operadores, tipo de receitas, ARPU dos clientes, etc.).</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operacionalizar processos internos e metodologias de abordagem específicas de acordo com as áreas de actuação (recrutamento, contratação, formação, compensação, evolução profissional, programa RVCC, etc.).</li> <li>• Recolher informação de suporte à elaboração de pareceres e regulamentação interna bem como apoiar processos de contencioso e pré-contencioso jurídico-laboral, de uma forma articulada com a Direcção Jurídica e a realização de auditorias internas visando o cumprimento das normas jurídico-laborais.</li> <li>• Apoiar o relacionamento com as Estruturas Representativas de Trabalhadores (ERT), colaborando na negociação da adesão às novas orientações da Empresa e prestando todos os esclarecimentos necessários às várias entidades.</li> <li>• Colaborar nas actividades de consultoria técnica em RH às Direcções da Empresa.</li> <li>• Colaborar na implementação das acções definidas no âmbito da Responsabilidade Social Interna.</li> <li>• Actualizar e formalizar a estrutura funcional e organizacional da Empresa.</li> <li>• Produzir e analisar indicadores e processos de RH, implementando acções que facilitem a simplificação de procedimentos e colaborando em processos diversos como migrações, certificações e auditorias.</li> <li>• Realizar e monitorizar o cumprimento do Plano de Recursos Humanos, produzindo indicadores/informação de gestão.</li> <li>• Coordenar os processos de actualização e manutenção dos dados mestre de pessoal assim como a gestão e avaliação dos tempos de trabalho e o cumprimento dos procedimentos legais associados aos serviços de medicina do trabalho.</li> <li>• Operacionalizar o processamento de activos e de prestadores de serviço e benefícios, controlando os processos de facturação e de execuções fiscais e judiciais, assim como a comunicação relativa às contribuições para a Segurança Social.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar na definição de objectivos, público-alvo, mensagem e imagem a transmitir em cada evento onde a imagem PT esteja presente.</li> <li>• Apoiar a implementação de projectos que associem a imagem corporativa a iniciativas dos sectores público e/ou privado promotoras da difusão das tecnologias de informação e comunicação.</li> <li>• Elaborar peças de comunicação institucional (clipping, press releases, newsletters, etc) para divulgação interna (colaboradores) e externa (Órgãos de Comunicação Social).</li> <li>• Colaborar na realização de eventos internos e externos promotores da imagem e sustentabilidade social, ambiental e económica da PT.</li> <li>• Apoiar a realização de eventos, desenvolvendo e/ou coordenado actividades que assegurem a operacionalidade dos meios técnicos, logísticos, audiovisuais, etc.</li> </ul>
C	TÉCNICAS JURÍDICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar actas e pareceres jurídicos, recolhendo informação de suporte à elaboração de propostas de actuação em conformidade.</li> <li>• Proceder à selecção e difusão de diplomas legais aplicáveis à PT.</li> <li>• Elaborar informações de enquadramento jurídico contratual de produtos e serviços da PT.</li> <li>• Preparar contratos e outra documentação de suporte a celebrar com clientes, fornecedores, parceiros e outros de acordo com minutas previamente aprovadas ou orientações recebidas.</li> <li>• Analisar e enquadrar juridicamente reclamações de clientes.</li> <li>• Colaborar na análise do impacto do normativo e demais regulamentação aplicável na actividade da empresa de acordo com as orientações definidas.</li> <li>• Apoiar a elaboração de contratos de adesão aos serviços de comunicações electrónicas e outros da PT.</li> <li>• Colaborar na análise de pedidos de informação efectuados pelas entidades judiciais e judiciárias e elaborar respostas, de acordo com as orientações definidas.</li> <li>• Colaborar na análise jurídica em matéria de dados pessoais.</li> <li>• Proceder à instrução de processos de inquérito e disciplinares que lhe sejam confiados.</li> <li>• Assegurar a defesa da empresa em processos de pré-contencioso, de acordo com as orientações definidas.</li> <li>• Assegurar o patrocínio judiciário em processos de contencioso relativos à PT e elaborar peças processuais simples, de acordo com orientações definidas.</li> </ul>

**APOIO TRANSVERSAL**

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
C	TÉCNICAS DE SST	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar as metodologias de avaliação de acordo com os critérios de referência estabelecidos, apoiando a identificação dos perigos e a avaliação de riscos profissionais.</li> <li>Colaborar na definição da política de prevenção da Empresa e desenvolver actividades inerentes ao funcionamento dos Sistemas de Gestão da SST.</li> <li>Apoiar na concepção de métodos, postos e processos de trabalho, bem como na organização daqueles, concebendo, estruturando e propondo medidas de prevenção e de protecção, acompanhando a sua implementação, e avaliando a respectiva eficácia.</li> <li>Participar em actividades no âmbito da coordenação de segurança do trabalho na construção, para as fases de projecto e de obra.</li> <li>Desenvolver actividades relacionadas com o cumprimento dos requisitos legais e dos procedimentos de segurança, implementando medidas de prevenção e de protecção específicas com vista à formação e informação do normativo legal associado às políticas de SST.</li> <li>Participar nos processos de informação e formação em SST, por intermédio da identificação dos factores de risco profissionais, através da implementação de programas e acções específicas destinados a abranger todos os trabalhadores, incluindo aqueles que prestem serviços para a empresa, sob o seu controlo, ou em seu nome.</li> <li>Contribuir para a prevenção dos riscos profissionais através da análise de processos acidente de trabalho e doença profissional. Proceder à recolha, tratamento, análise e organização de elementos com vista à produção da documentação estatística relativa.</li> <li>Colaborar em actividades de diagnóstico, promoção, protecção, prevenção e recuperação da saúde, prestando os devidos cuidados de enfermagem e esclarecendo as dúvidas médicas aos pacientes.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE SOLICITADORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoiar a representação da PT junto da administração fiscal, cartórios notariais, conservatórias dos registos predial, comercial, civil e automóvel, autarquias locais e demais órgãos e repartições públicas, de acordo com orientações recebidas.</li> <li>Analisar e preparar a documentação necessária para a celebração de contratos, escrituras, procurações, substabelecimentos, reconhecimentos simples e com menções especiais, termos de autenticação, traduções e legalização de documentos emitidos em Portugal para o estrangeiro com vista a garantir a segurança desses negócios, de acordo com orientações recebidas.</li> <li>Colaborar na realização de registos prediais e registos comerciais da PT, bem como proceder à liquidação do respectivo imposto, de acordo com orientações recebidas.</li> <li>Representar a PT junto dos Tribunais para obtenção de certidões, cópias de documentos ou consulta de processos, de acordo com orientações recebidas.</li> <li>Proceder ao registo de marcas, patentes e direitos de autor da PT bem como à actualização sistemática da informação respectiva em base de dados, de acordo com orientações recebidas.</li> </ul>
C	TÉCNICAS FINANCEIRAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir a execução da contabilidade, de acordo com as disposições legais e fiscais, bem como o controlo e análise dos fluxos financeiros da Organização.</li> <li>Recolher informação financeira individual e efectuar o apuramento de contas consolidadas, preparando a documentação de reporte financeiro consolidado.</li> <li>Analisar os resultados financeiros consolidados de forma detalhada e participar na preparação de documentos legais para divulgação extern, controlando a informação de tesouraria, em termos do mapeamento do serviço da dívida e da concessão de adiantamentos a serviços.</li> <li>Implementar e monitorizar indicadores de negócio e de controlo de receita e assegurar a actividade de gestão de saldos, monitorizando a sua eficácia, para os diferentes segmentos, de acordo com os indicadores definidos.</li> <li>Efectuar a gestão contabilística de bens e realizar análises específicas, propondo transferências para o imobilizado definitivo.</li> <li>Detectar evidências que comprovem a existência de dívidas fiscais e apoiar as acções necessárias para cumprimento das obrigações em matéria de penhoras e assegurar todos os procedimentos administrativos necessários de modo a maximizar os níveis de recuperação do IVA da PT.</li> <li>Pesquisar informação para preparação de resposta às questões suscitadas no domínio fiscal em sede de vários impostos.</li> <li>Coordenar as actividades inerentes ao processamento de recebimentos e questões associadas à facturação, estabelecendo e gerindo a relação com as empresas clientes e assegurando a análise e gestão da conta corrente de fornecedores.</li> <li>Efectuar a gestão corrente do programa de seguros da PT, controlando a recolha e disponibilização de informação para a colocação das apólices das empresas PT.</li> <li>Validar os processos de facturação relacionados com os fundos de pensões, desenvolvendo actividades inerentes à recuperação da dívida resultante de pagamentos indevidos.</li> </ul>
C	ASSESSORIA EXECUTIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar o arquivo na sua área de apoio ao Conselho de Administração no sentido de otimizar a sua disponibilidade, facilidade de acesso e leitura.</li> <li>Organizar as pastas da sua área de intervenção com a documentação a ser submetida à apreciação do CA e preparar as comunicações das deliberações tomadas.</li> <li>Atender telefónica e pessoalmente clientes internos e externos, encaminhar as solicitações para os interlocutores adequados e acompanhar as situações de maior complexidade assegurando a resolução das mesmas.</li> <li>Proceder a actividades de suporte técnico-administrativo diversificadas no âmbito de uma ou mais áreas funcionais assegurando a recepção, expedição e arquivo de documentos.</li> <li>Produzir documentos - em word, excel e powerpoint - de acordo com orientações, elaborar notas internas no âmbito de processos estabelecidos bem como preparar documentação para controlo de gestão.</li> <li>Apoiar a preparação de informação de natureza institucional e/ou societária junto de instituições externas e accionistas bem como divulgações internas das deliberações e normativos da Sociedade.</li> </ul>
B	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar a análise, validação e contabilização de facturas e de cobranças, produzindo mapas com informação de apoio à tomada de decisão pelas áreas de negócio e/ou clientes externos.</li> <li>Supervisionar e/ou realizar actividades inerentes ao processamento e ao controlo de recebimentos/pagamentos, processando e respondendo a reclamações.</li> <li>Contabilizar e validar as pré-contabilizações de movimentos de caixas de fundo fixo em processo manual e automático.</li> <li>Conferir e aprovar facturas de fornecedores, assegurando a análise e gestão das respectivas contas-corrente e/ou assegurando a manutenção dos dados mestre dos fornecedores.</li> <li>Colaborar em actividades de suporte financeiro, fiscal e de controlo às áreas de negócio e extrair indicadores de negócio e de controlo de receita.</li> <li>Efectuar actividades diversas contratadas por clientes externos designadamente no que se refere a gestão da tesouraria, contas por pagar, obrigações fiscais e encerramento de contas.</li> <li>Recolher e sistematizar informação relativa ao valor dos capitais seguros para posterior envio às companhias de seguros e desenvolver actividades inerentes à gestão de apólices no que diz respeito à facturação e à inclusão/exclusão de pessoas e bens.</li> </ul>
B	ASSISTÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver actividades técnico-administrativas de suporte a processos de RH (recrutamento, contratação, formação, evolução profissional, compensação, etc.) e efectuar o atendimento presencial e/ou telefónico com vista à resolução de questões relacionadas com temas de RH.</li> <li>Participar no processo de consolidação e reporting de informação de RH, assegurando o cumprimento das obrigações legais através da comunicação com os respectivos organismos legais.</li> <li>Colaborar no processamento de activos e de prestadores de serviço e benefícios, controlando os processos de facturação e de execuções fiscais e judiciais.</li> <li>Efectuar a actualização dos dados mestre de pessoal assim como a gestão e avaliação dos tempos de trabalho e assegurar o registo de acidentes de trabalho bem como a operacionalização dos procedimentos legais associados aos serviços de medicina do trabalho.</li> <li>Participar na operacionalização das actividades inerentes ao desenvolvimento, actualização e colocação de conteúdos no Portal do Colaborador e efectuar o registo de pedidos de cartão de colaborador, assegurando o respectivo envio ao cliente interno.</li> <li>Colaborar na operacionalização das acções definidas no âmbito da Responsabilidade Social Interna.</li> <li>Apoiar a implementação de alterações à estrutura funcional e organizacional da Empresa.</li> </ul>
B	ASSISTÊNCIA JURÍDICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoiar a actividade forense, extraindo e carregando informação nas aplicações de suporte.</li> <li>Controlar o desenvolvimento de prestações de serviço, elaborando notas de honorários, tratando da correspondência e realizando actividades que assegurem o fecho administrativo dos processos.</li> <li>Executar o pagamento de despesas judiciais, controlando notificações e assegurando o respectivo reporte de informação.</li> </ul>
B	ASSISTÊNCIA DE REVENUE ASSURANCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detectar evidências de vulnerabilidades provenientes de sistemas/controles, implicando eventual risco de fraude e/ou de perda de receita e colaborar na identificação de perfis de utilização/consumo a partir de situações padrão detectadas.</li> <li>Participar na monitorização dos controles de risco de fraude e/ou perda de receita implementados, procedendo à análise e/ou investigação dos desvios detectados e prevenir custos.</li> <li>Colaborar na definição dos mecanismos de monitorização e controlo das actividades, processos e procedimentos considerados vulneráveis, numa óptica transversal à Organização e em consonância com as alterações de negócio que vão ocorrendo.</li> </ul>
B	ASSISTÊNCIA DE COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoiar a realização de eventos, assegurando o transporte de suportes de comunicação.</li> <li>Colaborar em actividades inerentes à operacionalidade dos meios técnicos, logísticos, audiovisuais, etc.</li> <li>Desenvolver actividades de recepção, armazenamento, entrega de suportes de comunicação e registo administrativo das entradas e saídas.</li> </ul>

**APOIO TRANSVERSAL**

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
B	ASSISTÊNCIA DE PLANEAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar na extração, produção e análise de indicadores por negócio e segmento.</li> <li>• Participar na realização de relatórios de análise com diferente periodicidade, e ad-hoc, para controlo e análises específicas, utilizando e criando, para o efeito, os modelos de análise necessários.</li> <li>• Apoiar a realização de análises ao sistema de informação financeira de gestão do negócio, de acordo com o modelo de custeio definido.</li> </ul>
B	ASSISTÊNCIA DE SST	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar na implementação de metodologias de avaliação de acordo com os critérios de referência estabelecidos, apoiando a identificação dos perigos e a avaliação de riscos profissionais.</li> <li>• Apoiar a concretização de medidas de prevenção e de protecção específicas com vista à formação e informação do normativo legal associado às políticas de SST.</li> <li>• Efectuar actividades de apoio aos médicos e enfermeiros, ao nível da disponibilização de materiais, preparação do gabinete e esterilização de equipamentos.</li> </ul>
B	TECNICAS DE SECRETARIADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceder a actividades de suporte administrativo à área, nomeadamente assegurando a recepção, expedição e arquivo de documentos bem como processamento de texto, tratamento de dados, conferência e verificação de registos/documentos e/ou procedimentos internos assim como o atendimento telefónico e encaminhamento de clientes internos/externos.</li> <li>• Agendar reuniões e garantir a respectiva logística, designadamente marcação de salas, convocatória dos participantes e sistematização da documentação necessária.</li> <li>• Extrair e produzir indicadores por negócio e segmento, com base nos sistemas de informação de suporte.</li> <li>• Participar no modelo de recolha de informação necessário à elaboração do plano anual, realizar pesquisas/consultas e compilar dados para permitir a elaboração de estudos, análises, relatórios e apresentações necessárias à tomada de decisão por parte da Gestão.</li> </ul>
A	APOIO ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver actividades simples de operação ou execução de cariz administrativo, comuns às várias áreas de actividade da empresa.</li> <li>• Efectuar o apoio técnico-administrativo ao departamento ou Direcção, designadamente recolher necessidades de economato e efectuar os pedidos de logística, atender os telefones sempre que necessário, anotar mensagens e encaminhar as solicitações para os interlocutores adequados, articular informação relativa a programação de férias, entre outras.</li> </ul>
A	TÉCNICAS DE CONDUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduzir viaturas da Empresa, respeitando o código, regras e procedimentos internos bem como zelando pelo estado da viatura.</li> <li>• Deslocar-se entre edifícios da Empresa ou dos Clientes a fim de entregar ou levantar equipamentos e/ou documentos.</li> <li>• Conduzir as viaturas de serviço afectas aos quadros da Direcção às revisões periódicas bem como a oficinas, para efeitos de manutenção/reparação, e colaborar no tratamento da documentação necessária.</li> </ul>

SUPOORTE AO NEGÓCIO

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
E	CONSULTORIA DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir, coordenar e controlar todas as fases dos projectos com impacto "transversal" a mais que um processo e/ou áreas da Organização, contemplando as vertentes processos, sistemas e organização.</li> <li>Garantir a integração dos vários sistemas de gestão certificáveis com o modelo de processos de negócio.</li> <li>Colaborar na definição da estratégia ajustada a cada segmento de mercado, com base na análise do ciclo de vida dos clientes, estudos de mercado, inquéritos e respostas às campanhas, de forma integrada com a área de estudos de mercado.</li> <li>Coordenar a realização de estudos de mercado e analisar os relatórios periódicos sobre os mesmos e sobre a concorrência.</li> <li>Definir a estratégia regulatória da Empresa nos negócios em Portugal, gerindo o relacionamento e a representação da PT ao nível dos organismos nacionais, comunitários e internacionais, naquela vertente.</li> <li>Planear, articular, e supervisionar a recolha e divulgação de informação, proveniente das várias áreas do Grupo, no âmbito da sua área de actuação.</li> <li>Assegurar acções de benchmarking, em articulação com as áreas de Marketing, por forma a recolher e disseminar a informação da concorrência, bem como gerar alertas e propor acções correctivas e de melhoria.</li> <li>Planear, coordenar e implementar estratégias de compras alinhadas com as estratégias de negócio, detectando oportunidades de poupança e ganhos através do desenvolvimento de análises de benchmarking nacional e internacional e de procurement.</li> <li>Assegurar a gestão dos recursos da empresa, no que concerne à realização do plano mediante as necessidades identificadas, execução das mudanças, controlo e reporting por forma a otimizar resultados.</li> </ul>
D	GESTÃO DE LOGÍSTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar a monitorização da performance logística e os stocks globais dos SPs e coordenar o processo de facturação dos materiais e equipamentos de rede aos SPs e transportadores.</li> <li>Coordenar o processo de selecção do painel de transportadores, monitorizar a sua performance e efectuar a gestão centralizada dos respectivos contratos.</li> <li>Monitorizar o planeamento (anual, trimestral e mensal) e o aprovisionamento regular de materiais e equipamentos para stock.</li> <li>Coordenar os processos de devolução, reparação e expedição de equipamentos, bem como a manutenção de equipamentos estratégicos utilizados na área de redes e na área comercial.</li> <li>Coordenar a cadeia logística de rede, assegurar o controle operacional, o controlo do orçamento dos vários Centros de Distribuição e o controle da entrega de equipamentos e materiais de rede a SPs e a clientes internos.</li> <li>Planear e coordenar os processos de inventariação aos armazéns e auditorias.</li> <li>Validar a produção de indicadores diversos e respectivos relatórios de análise, definindo novos procedimentos com impacto ao nível dos processos da operação logística.</li> </ul>
D	GESTÃO DE MERCADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar relatórios de análises diversas (tableaux com informação interna e de mercado, estudos de quantificação em parceria com fornecedores externos, estudos de satisfação para o segmento, estudos de qualidade de serviço e qualidade de oferta).</li> <li>Elaborar estudos de mercado com o objectivo de avaliar o posicionamento da empresa/marca no mercado.</li> <li>Acompanhar e analisar indicadores de negócio relacionados com as vendas, tráfego, marcas e comunicação e identificar factores críticos a serem avaliados.</li> <li>Assegurar consultoria a outras áreas no que concerne à expansão do negócio para novos mercados, serviços e produtos e propor novas ofertas/soluções.</li> <li>Pesquisar informação nos vários sites de informação financeira de IT e Telecoms para promover sistemas de business intelligence para divulgação a áreas cuja informação seja relevante para o seu domínio.</li> <li>Analisar comportamentos dos clientes/segmentos de mercado, propondo estratégias e planos de acção (por ex. iniciativas de fidelização e angariação) para responder às questões identificadas como críticas.</li> </ul>
D	GESTÃO DE SUPORTE AO NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenar a elaboração de propostas e contratos para clientes e/ou prestadores de serviço de acordo com os objectivos do respectivo segmento e com os procedimentos definidos pelo Cliente.</li> <li>Elaborar estudos e análises segmentadas em função do destinatário e do enfoque pretendido (tendências tecnológicas, portfolio de equipamentos, de produtos e serviços, etc.) para acompanhamento e monitorização do negócio, estreitando parcerias com entidades a nível local, regional e/ou nacional.</li> <li>Explorar e definir modelos de pricing de retalho para a oferta comercial, garantindo a sua competitividade e níveis de subsidiação adequados, bem como o aconselhamento das equipas comerciais na apresentação de propostas.</li> <li>Gerir e auditar sistemas de suporte ao negócio (ex. de comissionamento de vendas, de compras, de trabalhos executados por SPs, etc.), assegurando gestão dos processos, a implementação e o desenvolvimento de novas funcionalidades e de novos produtos e serviços.</li> <li>Especificar requisitos de desenvolvimento de novas campanhas (telemarketing comercial, fidelização, rede de prestadores, etc.), assegurando o controlo do desenvolvimento das mesmas (ao nível dos SLA's, pricing, timings de execução e comissionamento), melhorando processos e/ou implementando medidas de redução de churn.</li> <li>Coordenar a implementação do modelo de relacionamento com o cliente, nomeadamente através do acompanhamento das operações da Linha de Suporte à Venda e/ou da gestão do interface entre os canais e o backoffice de forma a elevar a qualidade do serviço prestado.</li> <li>Coordenar e especificar o modelo de pagamento e penalizações de prestadores de serviços, bem como a gestão dos sistemas informáticos de suporte e seus respectivos interfaces</li> <li>Gerir e planear os materiais e equipamentos da rede e de cliente, dentro do orçamento definido, produzindo a informação necessária para a análise de stocks e definição dos planos de compras.</li> <li>Coordenar as actividades inerentes à certificação técnica de toda a população field force, assegurando que as suas competências estão ajustadas com as necessidades de negócio.</li> </ul>
D	GESTÃO DA NEGOCIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar as estratégias de compras alinhadas com as estratégias de negócio, agregando as necessidades das várias empresas e potenciando a emergência de economias de escala.</li> <li>Identificar os requisitos técnicos e contratuais junto do cliente interno, elaborando a documentação de consulta a fornecedores previamente seleccionados.</li> <li>Intermediar ao longo do processo de negociação a articulação entre os gabinetes jurídicos, o cliente interno e os fornecedores.</li> <li>Analisar as propostas dos fornecedores no que respeita à informação técnica e comercial, preparando a apresentação das mesmas com vista à respectiva ratificação e selecção.</li> <li>Efectuar análises de benchmarking e de procurement de forma a assegurar o acesso a novos mercados e fornecedores concorrenciais.</li> </ul>
D	GESTÃO DE PROJECTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenar e implementar projectos de natureza diversa (soluções de info-comunicações, estratégia de mercado, desenvolvimento de negócio, optimização de resultados do segmento, sustentabilidade, etc.), assumindo responsabilidade no desenvolvimento de conteúdos.</li> <li>Definir os vários elementos que devem constituir a equipa de projecto e alocar responsabilidades e actividades a prazos, em consonância com as valências de cada elemento.</li> <li>Controlar os custos associados ao projecto e gerir o orçamento ao longo das várias fases.</li> <li>Controlar os resultados dos projectos e propor ajustamentos e melhorias na fase de implementação, apoiando de forma sistemática as áreas directamente envolvidas em cada projecto.</li> <li>Analisar relatórios de actividade e controlo dos projectos, definindo e recolhendo métricas e outros documentos associados ao projecto, e redefinir plano de acção quando necessário.</li> <li>Estabelecer o interface com o cliente do projecto efectuando reuniões periódicas de ponto de situação de projecto e de constrangimentos a superar.</li> <li>Efectuar as auditorias ao projecto e identificar não conformidades com as normas internacionais de gestão de projectos.</li> </ul>
D	GESTÃO DE REGULAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propor e executar a estratégia regulatória da Portugal Telecom nos negócios em Portugal, assegurando, sempre que necessário, o relacionamento e representação da PT ao nível dos organismos nacionais, comunitários e internacionais, naquela vertente.</li> <li>Efectuar o acompanhamento da evolução regulatória do sector, promovendo a sua divulgação e enquadramento junto da Organização.</li> <li>Apoiar o Conselho de Administração e as diferentes áreas da Organização no domínio regulatório e garantir a execução de todas as operações complementares, acessórias ou instrumentais, dos actos praticados e a praticar pela Empresa.</li> <li>Apoiar o Conselho de Administração no relacionamento com os vários operadores, nomeadamente na definição e ratificação das regras de base ao estabelecimento de acordos.</li> <li>Acompanhar sistematicamente o grau de cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato de Concessão, da Quadro Regulatório e das autorizações e/ou licenças da PT e das suas subsidiárias em Portugal.</li> <li>Apoiar a Organização na análise regulatória das propostas elaboradas pelas áreas de negócio, ao nível da sua avaliação jurídica, económica e técnica.</li> <li>Apoiar a estratégia da Empresa relativamente à evolução do Serviço Universal e das políticas nacionais no quadro do desenvolvimento da Sociedade da Informação.</li> <li>Assegurar o apoio jurídico-regulamentar ao Conselho de Administração e à Organização em geral, em todas as matérias, contratos e acordos que envolvam conteúdos, nomeadamente no que se refere à preparação de novas ofertas e campanhas materiais de comunicação referentes a estes temas.</li> </ul>

SUPOORTE AO NEGÓCIO

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
D	GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar as iniciativas e acções de reengenharia e melhoria de processos, avaliando os respectivos impactos ao nível dos sistemas de suporte e dos demais processos.</li> <li>• Prestar suporte ao negócio no âmbito da qualidade do serviço, definindo indicadores e metodologias de recolha de informação e propondo ferramentas de monitorização, avaliação e controlo, nomeadamente nos sistemas da qualidade e nos processos.</li> <li>• Participar em projectos de set-up da Organização para novas ofertas, alinhados com as necessidades dos segmentos.</li> <li>• Gerir a manutenção evolutiva de SI's, nomeadamente Business, Operacional, entre outros, em estreita colaboração com as áreas de sistemas de informação e/ou outras envolvidas.</li> <li>• Conceber e coordenar acções de formação específicas para os intervenientes nos respectivos processos, efectuando a respectiva avaliação da eficácia da formação.</li> <li>• Desenhar modelos e processos que visam implementar as boas práticas ao nível da sustentabilidade na relação com parceiros, clientes e/ou fornecedores.</li> <li>• Coordenar actividades inerentes ao cumprimento dos requisitos e normas referentes aos sistemas de gestão da qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social interna.</li> <li>• Coordenar o desenvolvimento de actividades inerentes à melhoria operacional de uma ou mais áreas do negócio, assegurando a gestão de equipas internas e/ou externas no desenvolvimento de iniciativas estratégicas.</li> </ul>
D	GESTÃO DE INVESTIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear, executar e monitorizar operações de investimento, nomeadamente no que se refere ao rebalanceamento da estrutura de composição de activos, operações de cobertura de risco e cambiais, gestão da liquidez e outros activos em regime de gestão.</li> <li>• Identificar oportunidades investimento e de desinvestimento (processos de privatização, novas licenças, processos privados de compra/ venda de activos ou participações), através da análise da viabilidade de desenvolvimento de negócios nacionais e internacionais.</li> <li>• Negociar e gerir os contratos com gestores de activos e outros serviços financeiros especializados, incluindo os relacionados com operações com instrumentos derivado, bem como participar na concepção e formalização de políticas de investimento a adoptar nos fundos de pensões.</li> <li>• Coordenar serviços de consultoria para revisão da estratégia de investimento e avaliação do risco associada, participando na emissão de propostas de posicionamento tático de composição de activos e identificando os riscos associados e respectivas estratégias de gestão.</li> <li>• Acompanhar a evolução macroeconómica e dos mercados financeiros, analisando modelos e tendências de gestão sectoriais e específicas das entidades financeiras e coordenando a preparação de relatórios de análise de mercado.</li> <li>• Efectuar pesquisas e análises com base no acompanhamento do mercado de capitais, elaborando estudos de benchmarking operacional e financeiro com as empresas do sector e/ou executando e controlando a gestão de risco da empresa.</li> <li>• Implementar a estratégia de relacionamento com entidades externas (analistas de mercado, agências de rating, etc.), produzindo conteúdos, seleccionando suportes de comunicação e concebendo a realização de roadshows.</li> </ul>
D	GESTÃO DE AUDITORIA E CONTROLO INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar e/ou realizar auditorias, internas e externas, assegurando a interlocução com entidades externas junto das empresas clientes e a produção dos respectivos relatórios.</li> <li>• Produzir e analisar indicadores da sua área de expertise, controlando a evolução dos mesmos.</li> <li>• Coordenar e/ou participar em projectos transversais em parceria com entidades internas e/ou externas.</li> <li>• Realizar reportes da concretização de objectivos dos programas em desenvolvimento na sua área de intervenção, antecipando possíveis situações de inconformidade e identificando melhorias ao nível dos processos internos.</li> <li>• Conceber e/ou implementar procedimentos que assegurem o funcionamento do sistema de controlo interno e/ou de auditoria nas suas diferentes vertentes.</li> <li>• Criar e actualizar o Manual de Controlo Interno e ordens de serviço para os vários ciclos de negócio da PT no que diz respeito, entre outros, à gestão de tesouraria, reporting financeiro, gestão de activos, compras e contas a pagar.</li> <li>• Participar na implementação do Modelo de Gestão de Riscos da empresa.</li> </ul>
D	GESTÃO DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir e implementar plano de acção com vista à rentabilização do património imobiliário, desenvolvendo medidas específicas de angariação de clientes e da condução de processos de venda e/ou arrendamento de imóveis, identificando o potencial de cada imóvel através da contratação e acompanhamento e elaboração da análise técnica das avaliações aos imóveis.</li> <li>• Coordenar e acompanhar o funcionamento dos edifícios PT, assegurando a manutenção correctiva e preventiva dos imóveis, o controlo operacional de sistemas e equipamentos e elaborando o plano anual de investimentos de acordo com o estado dos edifícios.</li> <li>• Validar e/ou efectuar análises de mercado ao nível dos fornecedores e outsourcers, desenvolvendo processos de negociação e autorização de despesas relativas à prestação de serviços.</li> <li>• Organizar e monitorizar os processos inerentes à gestão da frota, nomeadamente no que respeita à aquisição/disponibilização de viaturas e respectivo registo, à facturação, ao preenchimento de cadernos de encargos, etc.</li> <li>• Efectuar projectos arquitectónicos e urbanísticos, recorrendo a parcerias com entidades externas e desenvolvendo actividades inerentes à valorização do património imobiliário da empresa.</li> </ul>
D	GESTÃO DE OBRAS E ARQUITECTURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar estimativas de investimento e planeamento dos processos de renovação.</li> <li>• Identificar espaços passíveis de remodelação e realizar estimativas de investimento, apresentando, sempre que necessário, a respectiva proposta junto dos clientes.</li> <li>• Acompanhar o cumprimento dos procedimentos referentes à coordenação e segurança em obra.</li> <li>• Efectuar o fecho operacional e financeiro das obras, assegurando a gestão das garantias bancárias/cauções, dos pedidos de licenciamento e respectivas interacções com os demais intervenientes.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE LOGÍSTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar as actividades referentes ao processo de gestão de aprovisionamentos ao nível dos materiais e equipamentos de rede, planeamento, identificação de necessidades, controlo de orçamento, processo de compras, entre outros.</li> <li>• Realizar actividades inerentes à gestão de integridade de stocks através do acompanhamento de inventários, da participação em auditorias e na monitorização de controlos internos.</li> <li>• Monitorizar a performance logística e stocks globais dos SP's ou instaladores, controlar o fornecimento, facturação, devoluções, emissão de notas de crédito/débito, manutenção de categorias de materiais e preços.</li> <li>• Supervisionar actividades logísticas inerentes à sua área operacional: recepção, armazenamento, expedição e logística inversa.</li> <li>• Controlar a devolução e abate de materiais/equipamentos, a emissão de créditos bem como a validação de débitos, efectuando testes, reassemblagem e re-injecção de equipamentos na cadeia de venda.</li> <li>• Coordenar as actividades no âmbito da gestão da produção, promovendo a interlocução com canais de venda e operadores logístico.</li> <li>• Produzir indicadores diversos e respectivos relatórios de análise com impacto ao nível dos processos da operação logística.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE REGULAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir o apoio jurídico, técnico e económico aos negócios, no que se refere à preparação de novas ofertas e campanhas e à definição dos modelos de custeio.</li> <li>• Efectuar o acompanhamento sistemático da evolução regulatória do sector.</li> <li>• Assegurar a difusão de informação de natureza regulatória, de forma sistematizada e agregada, pelas diversas áreas e unidades da Empresa.</li> <li>• Apoiar, na sua área de competência, a resposta a consultas públicas lançadas pelo regulador.</li> <li>• Apoiar no âmbito do serviço universal, nomeadamente quanto às suas obrigações, consolidar a sua metodologia, determinar os seus custos líquidos e respectivo financiamento.</li> <li>• Gerir e monitorizar o contrato de concessão, licenças e registos da Organização.</li> <li>• Acompanhar as acções de fiscalização que sejam promovidas na Empresa pela entidade reguladora do sector.</li> <li>• Prestar apoio jurídico-regulamentar em todas as matérias, contratos e acordos que envolvam conteúdos, nomeadamente no que se refere à preparação de novas ofertas, campanhas materiais de comunicação referentes a estes temas.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE MERCADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar na realização de estudos de mercado no que respeita ao formato e metodologia, elaborar relatórios sobre os mesmos e analisar as audiências nos diversos meios de comunicação, procedendo à elaboração de reports periódicos sobre o mercado.</li> <li>• Efectuar estudos de satisfação, fidelização, imagem, concorrência e avaliação da qualidade de serviço e construir e validar os questionários que servem de suporte aos diversos estudos.</li> <li>• Desenvolver e produzir indicadores de actividade.</li> <li>• Elaborar análises de negócio, mercado e segmento, monitorizando os indicadores de performance e propondo acções correctivas a desenvolver.</li> <li>• Implementar os planos de acção no terreno, ao nível da angariação e fidelização de clientes, medindo resultados e implementando as melhorias necessárias.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar na implementação das estratégias de compras alinhadas com as estratégias de negócio, identificando as necessidades das várias empresas.</li> <li>• Apoiar a identificação dos requisitos técnicos e contratuais junto do cliente interno, recolhendo elementos que facilitam a elaboração da documentação de consulta a fornecedores previamente seleccionados.</li> <li>• Esclarecer questões técnicas e comerciais junto dos fornecedores através de respostas próprias ou recorrendo ao cliente interno.</li> <li>• Validar as propostas dos fornecedores no que respeita à informação técnica e comercial, apoiando a apresentação das mesmas com vista à respectiva ratificação e selecção.</li> <li>• Registar as compras em sistema e controlar a entrega materiais/equipamentos em articulação com o operador logístico, criando as respectivas ordens de compra para fornecedores</li> <li>• Participar na elaboração de análises de benchmarking e de procurement de forma a assegurar o acesso a novos mercados e fornecedores concorrenciais.</li> </ul>

SUPOORTE AO NEGÓCIO

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
C	TÉCNICAS DE PROJETOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar em projectos de natureza diversa (estratégia de mercado, desenvolvimento de negócio, optimização de resultados do segmento, etc.), pesquisando e reunindo informação necessária ao desenvolvimento dos conteúdos.</li> <li>Colaborar na identificação dos vários elementos que devem constituir a equipa de projecto.</li> <li>Recolher e manter actualizada informação de custos associados ao projecto e preparar informação de controlo do orçamento ao longo das várias fases.</li> <li>Preparar os vários relatórios de progresso do projecto, recolhendo métricas e outros documentos associados.</li> <li>Garantir o interface operacional com os participantes no projecto e preparar material de suporte às reuniões periódicas de ponto de situação do projecto.</li> <li>Colaborar na realização de auditorias ao projecto.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE AUDITÓRIA E CONTROLO INTERIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar em auditorias, internas e externas, assegurando a interlocução com entidades externas e disponibilizando informação actualizada sobre os processos a toda a organização.</li> <li>Elaborar relatórios de auditoria e produzir documentação onde conste a respectiva informação para posterior divulgação.</li> <li>Identificar e analisar legislação, da sua área de competência e participar em projectos transversais em parceria com outras entidades, internas e/ou externas.</li> <li>Realizar actividades inerentes aos processos de certificação energética de edifícios, validando relatórios e acções de intervenção correctiva e/ou manutenção preventiva.</li> <li>Colaborar na implementação dos procedimentos coporativos que assegurem o funcionamento do sistema de controlo interno nas suas diferentes vertentes.</li> <li>Apoiar as práticas de actualização do Manual de Controlo Interno e ordens de serviço para os vários ciclos de negócio da PT no que diz respeito, entre outros, à gestão de tesouraria, reporting financeiro, gestão de activos, compras e contas a pagar.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar o desenvolvimento de análises das acções de reengenharia e melhoria de processos e as respectivas propostas de cenários alternativos, identificando oportunidades de melhoria decorrentes do suporte operacional e/ou pela análise de indicadores.</li> <li>Analisar os processos de venda para os diversos canais, definir pontos de controlo e monitorizar esses mesmos pontos por forma a optimizar os processos.</li> <li>Colaborar na elaboração de propostas de procedimentos para os processos e sua implementação.</li> <li>Elaborar, actualizar e divulgar manuais específicos de acordo com o desenvolvimento do negócio.</li> <li>Acompanhar as actividades de suporte à gestão de edifícios de forma a assegurar os cumprimentos legais em matérias de ambiente, saúde, higiene, segurança e responsabilidade social.</li> <li>Apoiar as actividades que visam aferir da conformidade das normas definidas pelos processos.</li> <li>Efectuar o levantamento de necessidades de formação, desenvolvendo as respectivas acções específicas para os intervenientes nos respectivos processos.</li> <li>Identificar áreas potenciais de optimização e desenvolver actividades inerentes à optimização de processos tendo em vista a melhoria da actividade operacional.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE SUPORTE AO NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar as bases de dados nos sistemas de suporte à venda, efectuando o cálculo das comissões e colaborar na gestão dos processos de implementação e desenvolvimento de novas formas de comissionamento, nomeadamente através da optimização das aplicações de suporte.</li> <li>Participar na definição de modelos de pricing de retalho para a oferta comercial, garantindo a sua competitividade e níveis de subsídio adequados, assim como o aconselhamento das equipas comerciais na apresentação de propostas.</li> <li>Avallar e certificar internamente o equipamentos (terminais móveis, cartões, homenetworking) com o objectivo de suportar tecnicamente as aquisições da empresa, colaborando na implementação da estratégia de introdução de novos equipamentos.</li> <li>Assegurar o interface entre diversas áreas da empresa (comercial, operações, etc.) e destas com os fornecedores de forma a garantir uma elevada qualidade de serviço, o cumprimento dos SLA's contratados e/ou o acompanhamento das acções que decorrem dos processos de dunning e de contencioso.</li> <li>Coordenar e controlar as actividades associadas à gestão documental ao nível operacional, administrativo, aplicacional e comercial.</li> <li>Coordenar, controlar e monitorar o acesso de Prestadores de Serviço aos SIs da PT, garantindo a existência de utilizadores aplicativos, com perfil e volume adequados à sua prestação em cada momento, bem como controlar a disponibilidade de acesso aos sistemas e assegurar as acções necessárias à resolução de problemas/constrangimentos de acesso.</li> <li>Monitorizar e colaborar em acções com vista à optimização da estrutura, dimensão e qualidade da rede convencionada, elaborando contratos para os prestadores e apoiando a definição de preços standard.</li> <li>Controlar a informação de facturação, através da análise, acompanhamento e tratamento das solicitações, controlando os saldos dos clientes e/ou fornecedores, promovendo as acções necessárias à sua redução e à melhoria contínua do prazo médio de recebimentos e/ou pagamentos.</li> <li>Executar actividades inerentes à certificação da field force nomeadamente no que respeita ao planeamento e controlo, à gestão da logística e ao processo de certificação (preparação de exames, análise de resultados, etc.).</li> <li>Validar e/ou efectuar a extracção de informação que suporte a tomada de decisão relativamente ao desenvolvimento do negócio/serviço.</li> <li>Efectuar e/ou controlar actividades de suporte à venda no que respeita, entre outras, à elaboração de propostas comerciais, à criação e gestão do perfil de cliente e preparação de acções judiciais.</li> <li>Colaborar em operações de investimento, pesquisando e sistematizando informação que permita a redução de custos e riscos para o associado e rentabilização dos proveitos.</li> <li>Colaborar na análise da viabilidade de desenvolvimento de negócios nacionais e internacionais, apoiando actividades de prospecção de mercado e de identificação de novas oportunidades de investimento e de desinvestimento (processos de privatização, novas licenças, processos privados de compra/ venda de activos ou participações).</li> <li>Apoiar a gestão dos contratos com gestores de activos e outros serviços financeiros especializados.</li> <li>Participar na análise da evolução macroeconómica e dos mercados financeiros, recolhendo e sistematizando informação de suporte às tomadas de decisão por parte da gestão.</li> <li>Recolher e sistematizar informação gerada pelos mercados financeiros, acompanhando as épocas de divulgação de resultados dos operadores europeus.</li> <li>Agregar e preparar a informação referente aos stakeholders do Grupo e apoiar a sua análise</li> <li>Apoiar a implementação da estratégia de relacionamento com entidades externas (analistas de mercado, agências de rating), adaptando os conteúdos aos suportes de comunicação seleccionados.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE INVESTIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisionar e/ou realizar as actividades inerentes ao tratamento de pedidos efectuados de aquisição e/ou locação de frota, assegurando o cumprimento dos requisitos contratualizados e a realização do interface com fornecedores e clientes.</li> <li>Acompanhar a execução de registo e manutenção do cadastro sobre viaturas, controlando o processo de facturação associado à gestão da frota e/ou realizar a gestão operacional de sistemas, equipamentos e contratos de serviços ao nível da segurança, parqueamentos e pools de viaturas.</li> <li>Coordenar actividades inerentes ao planeamento e optimização dos espaços dos edifícios PT no que respeita à execução de estudos e projectos de reorganização, à definição de layouts e ao planeamento de necessidades de equipamentos.</li> <li>Coordenar as actividades das equipas de gestão de edifícios e/ou prestadores de serviço, estabelecendo e gerindo protocolos com parceiros.</li> <li>Coordenar e/ou executar processos administrativos de suporte à gestão financeira de edifícios, frota e estafetagem.</li> <li>Elaborar análises de mercado ao nível de fornecedores/outsourcers e gerir o processo de negociação e autorização de despesas relativas à prestação de serviços.</li> <li>Produzir informação acerca da gestão de imóveis relativamente ao estado de conservação de forma a assegurar o valor de cada espaço imobiliário.</li> <li>Desenvolver acções que visam a angariação de novos arrendatários, efectuando a gestão dos arrendamentos/condomínios.</li> <li>Definir e implementar os procedimentos técnicos, administrativos e legais de forma a garantir a exequibilidade das vendas e arrendamentos de imóveis.</li> <li>Definir, acompanhar e controlar o plano anual de segurança, promovendo a sua divulgação aos clientes através dos canais de comunicação e realizando a gestão de contratos com prestadores de serviço.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE OBRAS E ARQUITECTURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar documentação e elaborar projectos de obras ao nível da segurança, electricidade, construção civil e especialidades técnicas de acordo com os requisitos definidos pelos clientes.</li> <li>Elaborar projectos de arquitectura e remodelação de espaços, procedendo à actualização da informação referente às plantas.</li> <li>Fiscalizar o trabalho inerente a empreitadas e fornecimentos ao nível da qualidade e segurança, controlo dos prazos de execução e análise dos trabalhos executados, entre outros.</li> <li>Realizar actividades de controlo financeiro, acompanhando o planeamento da obra e detectando eventuais desvios de forma a implementar medidas correctivas.</li> <li>Participar nas acções que visam aferir o cumprimento dos procedimentos relativos à coordenação e segurança em obra.</li> </ul>
B	ASSISTENCIA DE LOGÍSTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceder à criação, manutenção e actualização de códigos diversos (material, fornecedores, dados mestre, EAN, etc.) e executar actividades no âmbito do processo de expedição, manutenção de ordens de venda e geração de pedidos de remessas.</li> <li>Recolher informação para reporte de informação da evolução da actividade e apoiar a execução do plano de produção e realizar a gestão de stocks entre armazéns de produção, apoiando a realização de auditorias.</li> <li>Efectuar pedidos e acompanhamento do processo de transportes dedicados e registar em sistema a movimentação de materiais, assim como proceder à emissão de documentação logística inerente, realizando a gestão de fornecedores e contratos de manutenção associados.</li> <li>Criar pedidos de subcontratação, criar pedidos de compra de serviços, realizar pedidos de transferência (armazéns, fornecimentos, etc.), gerar ordens de fornecimento, criar ordens de calibração, entre outras.</li> <li>Realizar a emissão de facturas, controlo de facturação e refacturação (Operadores Logísticos, SP's, etc.) e registar os respectivos custos em sistema.</li> <li>Elaborar o diagnóstico de anomalias em equipamentos e proceder à respectiva reparação e configuração.</li> <li>Efectuar extracções de volumetria do sistema relativa aos materiais apeados, assim como o agendamento de recochas e entregas de materiais diversos, assegurando a valorização periódica de resíduos.</li> <li>Desenvolver actividades inerentes ao processo de certificação e calibração de equipamentos de medição, nomeadamente através da verificação da aplicação das normas vigentes e procedendo à criação de ordens de calibração por cada equipamento e respectiva manutenção da informação em sistema.</li> </ul>

SUPOORTE AO NEGÓCIO

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
B	ASSISTÊNCIA DE SUPORTE AO NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver actividades de recepção, armazenamento, entrega de produtos e registo administrativo das entradas e saídas, procedendo ao controlo de materiais.</li> <li>• Apoiar o processo de negociação para aquisição de bens core e indirectos através da pesquisa e avaliação de fornecedores, colocação de encomendas e arquivo dos processos.</li> <li>• Elaborar mapas de especializações e de planeamento que facilitem a análise da facturação e de cobrança no respectivo segmento.</li> <li>• Preparar documentação diversa para pré-contencioso, desenvolvendo práticas administrativas de apoio à participação da Empresa em acções judiciais e acções que minimizem os efeitos provocados por insolvências, falências e dissoluções.</li> <li>• Efectuar rotinas de validação no que diz respeito ao cumprimento dos processos e procedimentos definidos para clientes e prestadores (ex. registar dados nos respectivos sistemas, gestão de incidências com transportadores, etc.).</li> <li>• Supervisionar as actividades administrativas associadas à gestão documental, assegurando o cumprimento dos procedimentos estabelecidos.</li> <li>• Apoiar o levantamento, registo e actualização dos elementos cadastrais de redes e equipamentos e realizar análises de carácter técnico-administrativo de reclamações de clientes (origem CRM), assegurando a sua resolução.</li> <li>• Identificar os motivos geradores de reclamações relacionadas com a operação, desencadeando alertas e propondo a alteração de procedimentos às áreas competentes.</li> <li>• Elaborar e formatar propostas e contratos para clientes e/ou prestadores de serviço de acordo com os objectivos do negócio/serviço.</li> <li>• Receber e analisar as candidaturas de prestadores de serviço/fornecedores, elaborando respostas tipo em função das necessidades e participando na definição do painel de fornecedores.</li> <li>• Extrair, actualizar e reportar informação de suporte à tomada de decisão relativamente ao desenvolvimento do negócio e/ou prestar esclarecimentos através da linha de apoio aos clientes/canais/fornecedores com vista à resolução de não conformidades.</li> <li>• Apoiar e preparar a elaboração de indicadores da sua área de actuação e efectuar rotinas de validação no que diz respeito ao cumprimento dos processos e procedimentos definidos (ex. registar dados nos respectivos sistemas).</li> <li>• Identificar constrangimentos nos acessos informáticos às aplicações de suporte, efectuando o devido registo e encaminhar a informação para as áreas de intervenção.</li> </ul>
B	ASSISTENCIA DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar actividades de suporte à gestão administrativa de edifícios, parqueamentos e de disponibilização de viaturas e respectivos complementos, compilando informação para efeitos de facturação e assegurando o pagamento aos fornecedores em tempo útil.</li> <li>• Desenvolver actividades inerentes ao planeamento e optimização dos espaços, tais como layouts de pessoas e equipamentos, processos de movimentação, etc. de acordo com procedimentos definidos.</li> <li>• Efectuar a recepção de pedidos de telemóveis por parte dos colaboradores PT, validando o cumprimento dos procedimentos definidos, assegurando actividades de facturação associadas à aquisição dos equipamentos e elaborando relatórios de consumo associados.</li> <li>• Receber as necessidades manifestadas pelos colaboradores no que respeita a viagens e aluguer de viaturas, emitindo a respectiva documentação e assegurando os procedimentos inerentes à facturação.</li> <li>• Controlar actividades relativas aos Centros de Correspondência e Estafetagem, coordenando e monitorizando os serviços prestados a todas as empresas PT.</li> <li>• Apoiar a gestão de edifícios, monitorizando a actividade dos fornecedores e participando na alocação de recursos às áreas de acordo com as solicitações e/ou na parametrização dos sistemas informáticos de suporte.</li> <li>• Elaborar o inventário de mobiliário em armazém, bem como o registo de entradas e saídas e identificar necessidade de novas aquisições.</li> <li>• Apoiar a rentabilização dos espaços, recolhendo informação de suporte à elaboração de propostas.</li> <li>• Realizar actividades inerentes à gestão de edifícios (segurança, acessos, emergência) de acordo com os procedimentos definidos.</li> </ul>
A	APOIO AO NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver actividades administrativas de recepção, preparação, triagem digitalização, indexação, validação, classificação, arquivo, finishing e expedição associadas à gestão documental e/ou serviços de estafetagem.</li> <li>• Recolher informação de suporte à elaboração de mapas de especializações que facilitem a resolução de não conformidades na respectiva área de negócio e /ou caracterizem os clientes/fornecedores.</li> <li>• Desenvolver actividades de suporte administrativo aos serviços de logística no que respeita, entre outras, à recepção e distribuição de correspondência, à impressão de contratos jurídicos e recolha da respectiva assinatura e à elaboração de registos em sistema de acordo com a movimentação dos equipamentos.</li> <li>• Efectuar deslocações de carácter geral e de transporte de documentos.</li> <li>• Elaborar respostas a pedidos de consulta de documentos e/ou reclamações de correspondência conforme os procedimentos definidos.</li> </ul>

PRODUTO & MARKETING		
CAT	ACTIVIDADES	
E	CONSULTORIA DE MARKETING	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar os processos de implementação e melhoria contínua do modelo de gestão da imagem e merchandising das marcas PT para os diferentes mercados.</li> <li>• Colaborar na definição do plano de comunicação dos produtos e serviços da PT junto dos targets definidos e em linha com as tendências de mercado.</li> <li>• Coordenar a definição e realização de eventos de reforço de notoriedade das marcas PT.</li> <li>• Analisar e avaliar as tendências de evolução dos segmentos de mercado, identificar semelhanças de forma a agregar clientes por tipologia de necessidades tecnológicas, definindo planos de acção ajustados a cada segmento de mercado.</li> <li>• Identificar proactivamente os ciclos de vida dos produtos e serviços, com base numa análise consolidada das várias ofertas, de forma a potenciar o desenvolvimento de soluções integradas e customizada às necessidades dos clientes numa perspectiva de multimercado e multiplataforma.</li> </ul>
D	GESTÃO DE PRODUTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar o plano anual de desenvolvimento do portfólio de produtos e serviços adequados a cada segmento de mercado, criando valor para as marcas SAPO, MEO e/ou TMN.</li> <li>• Realizar a gestão completa e integrada do ciclo de vida dos produtos, soluções e serviços, desde o seu planeamento, passando pelas estratégias de marketing e monitorização do seu desempenho.</li> <li>• Coordenar equipas de projectos multidisciplinares para o desenvolvimento e implementação de novas soluções e upgrade de soluções existentes, bem como a adequação da oferta aos segmentos e tendências de mercado.</li> <li>• Realizar benchmarking nacional e internacional de produtos e soluções e efectuar análises de viabilidade e competitividade de novos produtos e serviços.</li> <li>• Gerir e negociar com parceiros e/ou fornecedores a disponibilização de conteúdos que permitam o desenvolvimento de novos produtos e serviços numa vertente multiplataforma e multimercado.</li> <li>• Definir, implementar e controlar planos de acção e projectos de negócio relacionados com oferta ajustada a cada segmento de mercado.</li> </ul>
D	GESTÃO DE CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir a estratégia de dados, conceitos e sistemas de suporte ao CRM.</li> <li>• Recolher necessidades de informação de cliente, junto das áreas de negócio, de forma a proceder à manutenção evolutiva da aplicação de CRM bem como à implementação de upgrades aplicacionais.</li> <li>• Trabalhar os dados de cliente de forma analítica para identificar o potencial de consumo e os perfis de comportamento comercial dos clientes com a PT (p.ex. perfis de facturação e caracterização dos destinos e dos tempos de duração das chamadas) e proceder à segmentação dos clientes de acordo com uma estrutura de clusters que permita identificar os targets a atingir, bem como identificar oportunidades/necessidades de implementação de campanhas</li> <li>• Preparar análises, indicadores e definir modelos analíticos de apoio à definição da estratégia de fidelização dos vários segmentos de clientes, bem como das várias ofertas e respectivos canais.</li> <li>• Validar a qualidade e consistência dos dados, detectando oportunidades de enriquecimento dos mesmos e definindo medidas de melhoria.</li> <li>• Desenhar, planejar e implementar de campanhas de marketing directo, realizando análises de custo-benefício.</li> </ul>
D	GESTÃO DE CONTEÚDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir a estratégia de promoção de conteúdos (imagem, texto e/ou vídeo) numa perspectiva multimercado e multiplataforma, assegurando a aplicação das regras definidas no que diz respeito à utilização da imagem PT e ao contacto com os vários intervenientes no processo.</li> <li>• Analisar os indicadores de tráfego do canal/produto e definir acções de melhoria, nomeadamente através do destaque e qualidade de conteúdos.</li> <li>• Promover o interface editorial na relação com parceiros e/ou fornecedores de conteúdos.</li> <li>• Prestar consultoria a várias áreas da empresa (financeira, marketing, vendas, etc.) sobre a melhor forma de integrar conteúdos e informação em cada iniciativa de comunicação de forma a assegurar a compreensão da mensagem.</li> <li>• Acompanhar a evolução do mercado, no que respeita à oferta de novos conteúdos, garantindo o estabelecimento de acordos preferenciais com fornecedores que viabilizem o aumento da utilização e rentabilidade do negócio.</li> </ul>
D	GESTÃO DE MARKETING	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propor e assegurar a implementação e melhoria contínua de um modelo de gestão da imagem e merchandising das marcas PT para os diferentes mercados.</li> <li>• Elaborar o plano gráfico e operacional de implementação dos espaços, sinalética, merchandising e outras peças que se justifiquem, de acordo com o plano e objectivos da Organização.</li> <li>• Implementar o plano de comunicação definido para assegurar as necessidades identificadas ao nível das áreas comerciais e de produto, estabelecendo o interface com as agências criativas e de meios, no sentido de produzir os mailings, folhetos e brochuras de suporte à comunicação interna e externa em cada segmento de negócio.</li> <li>• Colaborar na realização de eventos de reforço de notoriedade das marcas PT, através da articulação com as agências, fornecedores, planeamento de todo o merchandising associado e patrocínio (p.ex. Festival Sudoeste TMN, SAPO Codebits).</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE CONTEÚDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenhar e actualizar estruturas e/ou conteúdos (imagem, texto e/ou vídeo) numa perspectiva multimercado e multiplataforma, assegurando a aplicação das regras definidas no que diz respeito à utilização da imagem PT e ao contacto com os vários intervenientes no processo.</li> <li>• Apoiar a promoção e comunicação de conteúdos, favorecendo a integração dos diferentes elementos: imagem, texto e/ou vídeo.</li> <li>• Colaborar na análise de indicadores de tráfego/produto e gerar alertas que facilitem a adopção de acções que impactem positivamente na rentabilidade do canal.</li> <li>• Apoiar o desenvolvimento de acções com vista ao conhecimento do mercado no que respeita à oferta de novos conteúdos, reunindo informação que permita o estabelecimento de acordos com fornecedores.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE PRODUTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhar a gestão dos produtos e serviços, monitorizando o seu desempenho e implementando medidas que promovam a sua rentabilidade no segmento adequado.</li> <li>• Participar em equipas de projectos para implementação de novos produtos ou serviços ou upgrades das soluções existentes, bem como a adequação da oferta aos segmentos e tendências de mercado.</li> <li>• Acompanhar as tendências e melhores práticas do mercado, efectuando análises de viabilidade e competitividade dos produtos e serviços potenciadores da valorização das marcas SAPO, MEO e/ou TMN.</li> <li>• Apoiar o processo de negociação com parceiros e/ou fornecedores com vista à disponibilização de conteúdos que permitam o desenvolvimento de novos produtos e serviços, numa vertente multiplataforma e multimercado.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificar e executar pedidos de extracções de bases de dados de clientes ou de tráfego, modelar e analisar os resultados obtidos, mediante solicitações das direcções, para segmentação de clientes.</li> <li>• Auditar os vários sistemas de informação de suporte e respectivas BDs, verificando a coerência da informação neles constante e corrigir eventuais incongruências.</li> <li>• Elaborar indicadores mensais de negócio e de mercado, nomeadamente parque de clientes, contas, serviços e produtos e planos de preços por segmento de clientes, bem como efectuar relatórios com análises comparativas e reports de campanhas para as diferentes unidades de negócio.</li> <li>• Efectuar a análise à qualidade e consistência dos dados, implementando medidas de melhoria com vista ao enriquecimento dos mesmos.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE MARKETING	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar parâmetros de avaliação sobre a aplicação dos meios de comunicação, merchandising e layouts.</li> <li>• Colaborar na implementação de planos de comunicação, campanhas de incentivo às vendas, campanhas de marketing e/ou eventos, no âmbito das várias marcas e produtos PT.</li> <li>• Assegurar a uniformidade e coerência da imagem/apresentação dos suportes publicitários de acordo com os parâmetros definidos e com a imagem corporativa.</li> </ul>
B	SUORTE AO PRODUTO E MARKETING	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar o levantamento de todos os meios de comunicação e merchandising usados nos vários canais de venda e gerir a imagem das marcas PT nos pontos de venda de acordo com as normas definidas.</li> <li>• Produzir e sintetizar informação de acordo com a área de negócio (Internet, televisão, etc.) pelos vários canais de comunicação definidos, pesquisando e validando os devidos elementos necessários/contratualizados junto dos fornecedores.</li> <li>• Assegurar o apoio transversal à Organização na elaboração e acompanhamento de apresentações com vista à correcta implementação de comunicação interna ou externa.</li> </ul>

COMERCIAL

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
E	CONSULTORIA COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar equipas de gestores de cliente.</li> <li>• Assegurar a gestão da conta e a relação comercial personalizada dos clientes empresariais, vendendo e negociando soluções integradas de serviços de comunicações e redes de forma a maximizar a penetração da PT neste segmento de clientes e a garantir a qualidade de serviço e fidelização dos clientes.</li> <li>• Identificar parcerias externas e estratégicas para o desenvolvimento do negócio, caracterizando as especificidades do negócio do Cliente numa perspectiva de venda consultiva e coordenando o provisioning e a implementação dos produtos e serviços vendidos, garantindo a qualidade de serviço e satisfação do Cliente.</li> <li>• Planear e coordenar as actividades de venda através dos vários canais, identificando acções de melhoria de acordo com os objectivos a atingir, detectando e antecipando oportunidades de crescimento da facturação.</li> <li>• Definir procedimentos, negociar novos serviços com os prestadores de serviços e definir respectivos SLAs e controlos.</li> <li>• Realizar benchmarks que permitam redireccionar a oferta em função das tendências de mercado e colaborar em projectos transversais de desenvolvimento de novos produtos ou serviços.</li> </ul>
D	GESTÃO DE SOLUÇÕES DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar a implementação de projectos de soluções integradas de elevada complexidade que envolvam intervenientes de diferentes áreas da PT e entidades externas, garantindo o cumprimento dos prazos de qualidade definidos bem como a satisfação do cliente.</li> <li>• Apoiar directamente a força de vendas no desenvolvimento, apresentação, negociação e proposta de uma oferta especializada de soluções complexas, assegurando a análise e avaliação da melhor proposta a apresentar ao cliente.</li> <li>• Acompanhar a evolução de mercado, actividades desenvolvidas pela concorrência e novas perspectivas de negócio.</li> </ul>
D	GESTÃO DE CANAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar e controlar a elaboração de propostas de venda e/ou a actuação das forças de vendas.</li> <li>• Implementar metodologias de abordagem comercial e processos de venda.</li> <li>• Comunicar os objectivos às forças de vendas e monitorizar resultados.</li> <li>• Estabelecer previsões de curto e médio prazo para os objectivos de vendas.</li> <li>• Coordenar equipas de técnicos comerciais.</li> <li>• Colaborar na definição de campanhas e acções de dinamização, controlando e acompanhando a sua implementação, assegurando a monitoria dos indicadores e o desenvolvimento de acções de melhoria identificadas.</li> </ul>
D	GESTÃO DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar a gestão da conta dos clientes empresariais, vendendo soluções integradas de comunicações de forma a maximizar a penetração da PT nos vários segmentos de clientes e a garantir a qualidade de serviço e fidelização dos clientes.</li> <li>• Caracterizar as especificidades do negócio de cada um dos clientes da sua carteira e detectar/ antecipar de forma proactiva oportunidades de negócio de forma a assegurar o cumprimento dos objectivos definidos.</li> <li>• Controlar o provisioning e a implementação dos produtos e serviços vendidos, garantindo a qualidade de serviço e satisfação do Cliente.</li> <li>• Monitorizar o desempenho das vendas garantindo a qualidade de serviço na venda e pós-venda da carteira de clientes.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE SOLUÇÕES DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver uma oferta especializada de soluções integradas, suportando tecnicamente a força de vendas para caracterizar as especificidades do negócio e as necessidades de comunicações.</li> <li>• Participar na implementação de projectos de soluções integradas que envolvam intervenientes de diferentes áreas da PT e entidades externas, garantindo o cumprimento dos prazos de qualidade definidos bem como a satisfação do cliente.</li> <li>• Acompanhar a evolução de mercado, actividades desenvolvidas pela concorrência e novas perspectivas de negócio.</li> <li>• Colaborar no desenvolvimento de negócio, marketing estratégico, prospecção e venda de serviços.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE CANAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorizar o cumprimento dos objectivos de venda/receita.</li> <li>• Implementar medidas e processos que permitam melhorar a rentabilidade e operacionalidade dos canais de venda.</li> <li>• Acompanhar a consecução de objectivos da equipa de vendas, monitorizando o desenvolvimento da força de vendas, a implementação da estratégia de abordagem ao mercado definida, nomeadamente no que se refere à tipologia da força de vendas, às acções comerciais e à monitorização dos níveis de serviço definidos.</li> <li>• Executar actividades inerentes à gestão da imagem e do merchandising dos produtos PT no ponto de venda.</li> <li>• Assegurar a actividade comercial de promoção e venda dos P&amp;S bem como a sua componente técnica de implementação, exploração e manutenção em articulação com as áreas operacionais.</li> </ul>
C	TÉCNICAS COMERCIAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vender produtos e serviços a clientes empresariais, cumprindo os objectivos comerciais e de vendas definidos.</li> <li>• Estabelecer o relacionamento comercial com os clientes da carteira através de acções de pré-venda, nomeadamente caracterização das necessidades do cliente e das perspectivas de evolução do negócio.</li> <li>• Elaborar propostas de venda e contratos, promovendo a sua assinatura junto do cliente.</li> <li>• Acompanhar o processo de provisioning e de instalação da solução no cliente controlando prazos, atendendo a solicitações específicas do cliente e avaliando o seu nível de satisfação.</li> <li>• Fornecer os elementos para facturação e encaminhar o pedido para o back-office empresarial bem como controlar o processo de recebimento.</li> </ul>
B	ASSISTÊNCIA DE VENDAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar e apresentar propostas comerciais para apresentação de P&amp;S aos clientes.</li> <li>• Efectuar o atendimento ao cliente de forma a assegurar o esclarecimento de dúvidas ao nível do portfolio, facturação, etc.</li> <li>• Desenvolver o contacto comercial, telefónico ou escrito, de forma a assegurar a venda, activação e/ou fidelização na sequência de pedidos entregues pelo cliente a outros canais e/ou pela abordagem proactiva da força de vendas no âmbito da carteira de clientes.</li> <li>• Apoiar a implementação de medidas e processos que permitam melhorar a rentabilidade e operacionalidade do canal.</li> </ul>
B	ASSISTÊNCIA DE CANAL COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver actividades de venda directa ao cliente final de acordo com os objectivos e prioridades definidas através dos vários canais.</li> <li>• Apoiar directamente a força de vendas no âmbito dos processos de pré-venda, venda, gestão de encomendas, provisioning e pós-venda de forma a assegurar uma relação comercial personalizada com o Cliente e/ou Agente.</li> <li>• Monitorizar e controlar os vários pontos de venda, no que concerne a merchandising, campanhas promocionais e portfólio.</li> <li>• Executar e acompanhar o processo de provisioning e de instalação de soluções nos clientes do segmento</li> <li>• Elaborar propostas comerciais garantindo a utilização de templates adequados.</li> <li>• Registrar as propostas efectuadas e assegurar a actualização dos conteúdos sobre produtos e serviços.</li> <li>• Tratar pedidos de adesão de clientes a produtos e serviços, campanhas e promoções das várias linhas de negócio, procedendo ao seu registo e ao controlo da execução da sua activação, instalação ou alteração, assegurando o contacto com o cliente quando necessário.</li> <li>• Analisar e resolver as reclamações decorrentes dos Agentes e/ou Clientes finais.</li> </ul>

**CUSTOMER CARE**

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
E	CONSULTORIA DE CUSTOMER CARE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir o modelo de relacionamento com os clientes, na óptica de satisfação dos clientes e optimização de recursos, de acordo com as melhores práticas do mercado.</li> <li>Coordenar projectos que permitam o aumento de satisfação do cliente e/ou eficiência da área de Customer Care.</li> <li>Promover a diminuição sistemática de necessidades de customer care por parte dos clientes.</li> <li>Definir o plano anual de acções de customer delight.</li> <li>Coordenar projectos de desenvolvimento de sistemas de selfcare, de forma a reforçar a utilização por parte dos clientes.</li> </ul>
D	GESTÃO DE CUSTOMER CARE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar, promover e acompanhar o plano de Acções de Melhoria da Experiência do Cliente, nomeadamente o plano de actuação/correção sobre as "root causes" de temas estruturantes geradores de insatisfação, junto da respectiva área responsável.</li> <li>Sistematizar e divulgar a informação sobre os aspectos com forte impacto na Experiência do Cliente, seja ao nível da satisfação ou dos custos.</li> <li>Implementar o plano anual de acções de customer delight, em articulação com as áreas comerciais, promovendo a fidelização do cliente.</li> <li>Acompanhar e controlar o desenvolvimento de sistemas de self care, e definir novas funcionalidades que facilitem a sua utilização por parte do cliente.</li> <li>Implementar o modelo de relacionamento com os clientes de acordo com os atributos que valorizam, através dos diferentes canais de contacto.</li> <li>Identificar e desenvolver soluções de customer care que respondam às respectivas necessidades dos clientes nos diferentes segmentos.</li> <li>Definir as estratégias de atendimento e regras de cumprimento dos SLAs para os prestadores de serviços, tendo em conta as especificidades de cada segmento e a informação sobre novos produtos, serviços, funcionalidades ou facturação.</li> </ul>
D	GESTÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir os critérios a auditar nas chamadas de prova ou processos de backoffice e planear e coordenar a realização das escutas e das chamadas de prova.</li> <li>Acompanhar as acções de formação, coaching e reciclagem dos Técnicos de Qualidade de Serviço, bem como realizar acções de formação de formadores aos prestadores de serviço.</li> <li>Analisar os relatórios de qualidade de serviço, definindo acções correctivas e de melhoria, visando o aumento da satisfação dos clientes.</li> <li>Coordenar a actividade dos técnicos de qualidade de serviço, assegurando o cumprimento do sistema de gestão de qualidade.</li> </ul>
D	GESTÃO DE SERVIÇO E DE INFORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenar e acompanhar o lançamento/implementação de novos produtos/serviços e campanhas, na vertente de desenho de procedimentos, elaboração de guíões e manuais de formação.</li> <li>Introduzir melhorias nas aplicações de suporte ao atendimento, em interacção com a área de Suporte Técnico, bem como nos processos de recolha e tratamento da informação de negócio/portfólio.</li> <li>Planear e coordenar as operações, controlar os níveis de serviço e objectivos dos centros de atendimento efectuando um controlo eficaz sobre as equipas internas e externas, estabelecendo a interligação com os clientes e fornecedores.</li> <li>Assegurar os recursos humanos, materiais e logísticos necessários às operações, apoiando processos de recrutamento e selecção, definindo o plano de formação, promovendo, acompanhando e controlando acções iniciais e de reciclagem.</li> </ul>
D	GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar transversalmente as reclamações de 2ª instância, no que respeita ao segmento em que se insere o valor de facturação, o histórico do cliente e a origem da reclamação (p.ex. ANACOM, Conselho de Administração, DECO).</li> <li>Interagir com os clientes considerados estratégicos pela PT e promover a celeridade na resolução de conflitos ou solicitações das áreas técnica e não técnica</li> <li>Elaborar em colaboração com área jurídica respostas personalizadas às reclamações dos clientes ou colaborar na negociação de acordos com o cliente em resposta a reclamações excepcionais/específicas.</li> <li>Definir os procedimentos para o tratamento de reclamações, alinhando-os com as normas vigentes do negócio.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE CUSTOMER CARE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar projectos que permitam o aumento da satisfação do cliente.</li> <li>Apoiar a implementação de novos serviços e campanhas, assim como a introdução de alterações aos serviços actuais decorrentes do lançamento de novos produtos em articulação com os clientes internos.</li> <li>Acompanhar o plano de Acções de Melhoria da Experiência do Cliente.</li> <li>Colaborar na implementação do plano anual de acções de customer delight, em articulação com as áreas comerciais, promovendo a fidelização do cliente.</li> <li>Acompanhar o desenvolvimento de sistemas de self care e apoiar a implementação do modelo de relacionamento com os clientes, monitorizando os pontos de contacto com o cliente e identificando os pontos de melhoria.</li> <li>Participar no desenvolvimento de soluções de customer care que respondam às respectivas necessidades dos clientes nos diferentes segmentos.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE QUALIDADE DE SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar chamadas de prova, de acordo com os critérios definidos pelos Gestores de Qualidade de Serviço, bem como elaborar relatórios avaliativos.</li> <li>Analisar e validar os acertos à facturação efectuados, ficheiros de adesão e/ou pedidos, e-mails e cartas enviados aos clientes bem como efectuar alterações e correções, intervindo, quando necessário, em situações atípicas.</li> <li>Implementar e ministrar acções de formação aos assistentes de relacionamento com o cliente de forma a assegurar a os objectivos definidos.</li> <li>Analisar os relatórios semanais e indicadores de auditoria à qualidade, bem como, elaborar reports síntese e propostas de melhoria operacional;</li> <li>Analisar o processo e reclamações decorrente do cliente final relativas ao desempenho dos assistentes de relacionamento com o cliente.</li> <li>Monitorizar o índice de satisfação de cliente e elaborar o relatório de indicadores sobre a informação recolhida.</li> <li>Analisar e dar resposta a questões relacionadas com a qualidade de serviço no domínio da utilização de espaços.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE SERVIÇO E GESTÃO DE INFORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar e/ou alterar os guíões de atendimento ou instruções comerciais em virtude dos requisitos de negócio e das áreas de gestão de operações.</li> <li>Colaborar na definição do plano de acção de lançamento de produtos/serviços, nomeadamente na vertente de desenho de procedimentos, elaboração de guíões e manuais de formação.</li> <li>Analisar, tratar e divulgar a informação comercial residente nas aplicações da empresa, de forma a registá-la/publicá-la nas aplicações de suporte ao atendimento comercial, para que lhes permita responder satisfatoriamente às solicitações dos clientes e/ou fornecedores.</li> <li>Supervisionar a actividade da equipa e respectivos níveis de serviço, efectuando um controlo eficaz sobre os seus colaboradores, apoiando processos de recrutamento e selecção, promovendo acções de formação inicial e de reciclagem e coordenando acções de cariz avaliativo.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE RECLAMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar os processos de reclamações de clientes e assegurar a resolução dos mesmos.</li> <li>Tratar pedidos de adesão de clientes a P&amp;S, campanhas e promoções das várias linhas de negócio, procedendo ao seu registo e ao controlo da execução da sua activação, instalação ou alteração, assegurando o contacto com o cliente quando necessário.</li> <li>Executar as alterações contratuais, de titularidade e de facturação de P&amp;S solicitadas por clientes, assegurando o seu tratamento e a correcta inserção em sistema.</li> <li>Elaborar indicadores semanais e mensais de actividade.</li> <li>Identificar motivos geradores de reclamações, desencadeando os respectivos alertas e propondo uma alteração/revisão dos procedimentos ou regras em vigor.</li> </ul>
B	ASSISTÊNCIA DE SERVIÇO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar a informação em sistema relativa ao segmento de negócio, tendo por base a agregação de informação obtida junto dos respectivos interlocutores.</li> <li>Extrair e divulgar informação, relativa a produtos ou serviços, residente nas aplicações da empresa, para dar resposta às solicitações dos clientes ou fornecedores.</li> <li>Apoiar a implementação do plano de acção de lançamento de produtos/serviços, nomeadamente na vertente de desenho de procedimentos, elaboração de guíões e manuais de formação.</li> <li>Participar na dinamização de sites relacionados com a prestação de serviço ao cliente, a nível de formatos e conteúdos.</li> </ul>
B	ASSISTÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar o atendimento a clientes, assegurando o esclarecimento de questões/reclamações inerentes ao respectivo processo/serviço recorrendo para tal a diversas fontes de informação e respectivos canais de comunicação (e-mail, telefone e presencial).</li> <li>Actualizar a informação do cliente nos sistemas de suporte à actividade.</li> <li>Desenvolver actividade comercial e/ou técnica aos clientes do serviço que se encontra a representar.</li> <li>Recepcionar, analisar, validar, resolver e/ou encaminhar pedidos de acordo com os procedimentos definidos.</li> <li>Estabelecer a interligação com a coordenação operacional de forma a assegurar a resolução de problemas detectados nas estruturas locais e/ou regionais (ex. Contact Center, Centros Clínicos, Centros Regionais de SST, etc.).</li> </ul>

OPERAÇÃO DE REDES E S/ITI

C/F	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
E	CONSULTORIA DE OPERAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar estudos de viabilidade técnica e financeira dos projectos e/ou soluções de redes e serviços ou S/ITI, enquanto suporte a decisões da Direcção, assegurar a consolidação de indicadores operacionais de negócio e a definição dos objectivos de desenvolvimento dos negócios.</li> <li>• Colaborar na aquisição e/ou desenvolvimento de novos produtos ou serviços, bem como analisar as diferentes propostas apresentadas por parceiros e fornecedores, do ponto de vista técnico e impacto económico da sua implementação.</li> <li>• Efectuar consultoria técnica às áreas comerciais e clientes, em soluções e projectos de grande dimensão ou complexidade técnica, desde a fase de pré-venta, à adjudicação, implementação, aceitação pelo cliente e pós-venta.</li> <li>• Validar a adequação dos sistemas informáticos de suporte à implementação das redes de clientes, identificando a necessidade de novos desenvolvimentos com base na evolução dos processos e do negócio.</li> <li>• Efectuar a gestão de projectos de redes e equipamentos e/ou S/ITI, coordenando a participação dos diversos intervenientes desde a fase de planeamento à implementação, colaborando no Planeamento Técnico e Desenvolvimento da Rede Core e/ou soluções de S/ITI do Cliente.</li> </ul>
D	GESTÃO DE OPERAÇÕES DE REDES E SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar e controlar as equipas e respectiva actividade referente à instalação, operação e manutenção das redes e equipamentos e gerir os respectivos contratos com os fornecedores.</li> <li>• Coordenar as equipas de engenharia de cliente na fase de implementação dos projectos, controlando a construção e ampliações de rede com as restantes áreas de planeamento e operações, que permitam o fornecimento dos serviços contratados pelo cliente.</li> <li>• Prestar consultoria técnica, efectuar análises financeiras e emitir pareceres sobre as melhores soluções.</li> <li>• Conceber, desenhar e desenvolver sistemas de suporte às operações de rede que garantam os processos de provisão, supervisão, manutenção e gestão da rede e dos equipamentos.</li> <li>• Realizar auditorias aos processos da rede e aos sistemas de gestão da qualidade ou integrados de fornecedores, com elaboração dos respectivos relatórios e acompanhamento das acções correctivas que visem fornecer o nível de QoS contratado.</li> <li>• Efectuar a análise global das avarias e coordenar a resolução de avarias de elevado grau de complexidade e impacto no serviço prestado aos Clientes.</li> <li>• Acompanhar a execução de peritagens técnicas à qualidade e/ou segurança das redes e serviços.</li> <li>• Controlar as actividades de provisão centralizada de equipamentos a instalar nas redes e aferir sobre a viabilidade das soluções.</li> <li>• e coordenar a resolução das participações de avarias.</li> </ul>
D	GESTÃO DE OPERAÇÕES S/ITI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar equipas de projecto, nomeadamente na gestão de prazos e recursos alocados, bem como efectuar reports sobre a evolução destes.</li> <li>• Prestar consultoria técnica às áreas de negócio sobre as soluções e emitir parecer sobre a melhor solução.</li> <li>• Participar em projectos transversais no âmbito dos sistemas de informação.</li> <li>• Conceber, desenhar e desenvolver ferramentas de apoio à monitorização dos sistemas e tecnologias de informação.</li> <li>• Assegurar a consolidação e análise de indicadores operacionais de desempenho dos sistemas e a definição de objectivos de desenvolvimento de S/ITI.</li> <li>• Coordenar a execução de peritagens técnicas à qualidade e/ou segurança dos S/ITI.</li> </ul>
C	OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE REDES E SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar actividades de operação, manutenção, construção e gestão dos vários sistemas, redes e equipamentos, bem como plataformas de gestão centralizada da rede e serviços, efectuando análises de problemas técnicos e apresentar propostas de melhoria ao nível da exploração da rede, quando aplicável.</li> <li>• Monitorizar os sistemas de indicadores de desempenho e de alarmística e informação operacional, que permitam avaliar o grau de eficiência dos processos da rede e a performance operacional da rede e serviços, de forma a elaborar reports periódicos.</li> <li>• Realizar auditorias técnicas de acordo com as normas técnicas em vigor, com elaboração dos respectivos relatórios e acompanhamento das acções correctivas.</li> <li>• Colaborar na especificação de requisitos técnicos e na elaboração de normas técnicas no âmbito dos desenvolvimentos a instituir e/ou no desenho de sistemas de suporte às operações de rede.</li> <li>• Colaborar na análise global das avarias reportadas, apoiando o desenvolvimento de medidas preventivas e acompanhando a sua implementação no terreno.</li> <li>• Colaborar na definição de medidas preventivas (políticas, normas, procedimentos, processos, etc.) a observar no planeamento das redes e serviços, assegurando o cumprimento dos requisitos legais e de regulação.</li> <li>• Assegurar a configuração de serviços complexos ao Cliente, actuando nas redes core ou na rede do Cliente, em acções de pós-venta, assegurando a detecção dos elementos da rede com impacto negativo no serviço ao Cliente.</li> <li>• Supervisionar as actividades inerentes aos processos de vistoria e certificação das ITED, gerindo o relacionamento com o regulador da área e controlando a execução das infra-estruturas e a aplicação dos procedimentos adequados.</li> <li>• Apoiar a gestão técnico-operacional das actividades inerentes à sua área de actuação.</li> </ul>
C	OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE S/ITI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorizar os sistemas de PT, garantindo a qualidade de serviço através da disponibilidade e optimização do desempenho dos mesmos, assegurando o interface com parceiros, clientes internos ou prestadores de serviço.</li> <li>• Garantir a disponibilização das aplicações e desenvolver actividades de operação, manutenção e supervisão das aplicações e sistemas, garantindo o acompanhamento constante do estado de funcionamento destas.</li> <li>• Implementar novos desenvolvimentos solicitados pelos clientes internos bem como acompanhar a resolução das restantes solicitações, e prestar apoio de 1ª linha, no sentido de antecipar ou resolver problemas operacionais e encontrar soluções satisfatórias.</li> <li>• Diagnosticar, analisar e monitorar problemas operacionais das plataformas centralizadas e prestar suporte técnico a diversas áreas da empresa ou prestadores de serviço a utilizar os SIs da empresa.</li> <li>• Gerir a atribuição de perfis de acesso, conforme definido nos documentos ou procedimentos de exploração.</li> <li>• Elaborar manuais e outro documentos de cariz técnico e operacional de suporte às aplicações e sistemas.</li> <li>• Efectuar a manutenção preventiva e correctiva dos sistemas, garantindo o bom desempenho destes e a sua adequação ao negócio.</li> <li>• Elaborar indicadores e relatórios de performance dos sistemas, permitindo monitorizar e detectar anomalias e enviar para as áreas operacionais para intervenção.</li> <li>• Coordenar e controlar o report das anomalias de infra-estruturas técnicas e a disponibilização de relatórios à área de operações, efectuando a interligação com as áreas de melhoria de modo a optimizar os recursos face às necessidades de serviço.</li> </ul>
B	OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES E SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver no terreno as actividades de instalação, manutenção e operação no âmbito da rede, equipamentos e infraestruturas associadas (energia e climatização).</li> <li>• Efectuar operações de rotina sobre as plataformas tecnológicas, com o objectivo de detectar falhas ou avarias de forma preventiva.</li> <li>• Efectuar o levantamento, registo e actualização dos elementos cadastrais de redes e equipamentos.</li> <li>• Parametrizar serviços e equipamentos de acordo com as regras técnicas definidas e de certificação de qualidade e/ou elaborar, actualizar e manter o caderno de testes e resultados esperados para os equipamentos e materiais.</li> <li>• Efectuar testes de viabilidade técnica para novos serviços, bem como realizar actividades de ensaio, despistagem, diagnóstico e resolução de avarias, promovendo o encaminhamento para actuação da field force no terreno apenas quando remotamente não se verifica possível a sua resolução.</li> <li>• Controlar a qualidade dos trabalhos realizados pelas equipas de insourcing e outsourcing.</li> <li>• Configurar serviços simples ao Cliente, actuando nas redes core ou na rede do Cliente, em acções de pós-venta, colaborando na detecção dos elementos da rede com impacto negativo no serviço ao Cliente.</li> <li>• Realizar a análise técnico-administrativa de reclamações de clientes (origem CRM).</li> <li>• Apoiar a construção de rede, garantindo o interface com as áreas de Projecto e Cadastro, facilitando a comunicação entre as equipas Comercial e Jurídica.</li> <li>• Distribuir e controlar a execução de actividades, nomeadamente as ordens de trabalho, desenvolvidas no âmbito da field force.</li> </ul>
B	SUPORTE APLICACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar as aplicações, de acordo com os desenvolvimentos efectuados nestas.</li> <li>• Identificar as necessidades do serviço referentes a recursos técnicos, efectuando o pedido de interligação com as áreas de intervenção.</li> <li>• Efectuar testes de qualidade aos novos sistemas e aplicações.</li> <li>• Monitorizar as máquinas e detectar proactivamente anomalias, analisar os problemas/reclamações identificados pelos clientes e reportar às equipas de intervenção.</li> <li>• Efectuar extracções de informação dos sistemas.</li> <li>• Efectuar apoio aplicacional (helpdesk) aos clientes internos.</li> </ul>
B	PROJECTO, INSTALAÇÃO E CONSTRUÇÃO DA REDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar e analisar as requisições de serviços e promover as autorizações necessárias à operacionalização das soluções técnicas de forma a proceder à execução do projecto.</li> <li>• Efectuar levantamentos no terreno de espaços técnicos e de edifícios para suporte à elaboração de projectos e actualização de cadastro.</li> <li>• Executar actividades de desenho de projecto de redes/equipamentos, nomeadamente análise, levantamento e estudos, e estimar os custos associados.</li> <li>• Efectuar a construção da rede, de acordo com o plano de projecto desenvolvido e validado.</li> <li>• Realizar a vistoria das instalações e efectuar testes e ensaios a novos materiais.</li> <li>• Efectuar o agendamento, afectação de especialidades e aceitação da reposição de serviços.</li> <li>• Acompanhar os trabalhos executados por equipas de outsourcing ou outros operadores locais.</li> </ul>
A	ASSISTÊNCIA A OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES E SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiar no terreno as actividades de instalação, manutenção e operação no âmbito da rede, de acordo com os planos de actividades e orientações definidos.</li> <li>• Executar as rotinas de O&amp;M dos sistemas e equipamentos de rede, proceder a ensaios e testes de equipamentos, de acordo com os planos de actividades e as orientações definidas.</li> <li>• Efectuar o levantamento de elementos cadastrais da rede.</li> <li>• Executar actividades de manutenção e provisão e concluir-las no sistema de informação de suporte.</li> <li>• Apoiar a realização de actividades de logística e aprovisionamento de materiais e equipamentos.</li> </ul>

PLANEAMENTO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO DE REDES E SI/TI

CAT	ACTIVIDADES	PRINCIPAIS TAREFAS
E	CONSULTORIA DE DESENVOLVIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar a realização de estudos técnico-económicos com impacto a nível organizacional, processual e de sistemas de suporte para apoio à decisão, através da criação de "cenários" facilitadores da estratégia de evolução tecnológica, com base em custos e no desenvolvimento do negócio e do mercado.</li> <li>• Acompanhar a evolução tecnológica, recorrendo a uma permanente observação do mercado no que respeita a ofertas de tecnologia e novos produtos ao nível das redes, serviços e/ou SI/TI, estabelecendo contacto com potenciais parceiros tecnológicos com vista à realização de parcerias estratégicas promotoras do crescimento versus rentabilidade do negócio.</li> <li>• Definir, coordenar e controlar projectos com impacto transversal em processos e/ou área do cliente, contemplando as vertentes de sistemas, processos e organização.</li> <li>• Colaborar na definição transversal do roadmap dos produtos e serviços, prestando consultoria a outras direcções na arquitectura e desenvolvimento de projectos.</li> <li>• Definir transversalmente políticas e normas técnicas de qualidade e de segurança a observar no planeamento e desenvolvimento de todas as redes, serviços e/ou SI/TI, assim como os métodos e processos da sua verificação, assegurando o cumprimento global dos requisitos legais e de regulação.</li> <li>• Definir indicadores transversais e integrados de disponibilidade, eficiência e segurança globais das redes, serviços e/ou SI/TI, assim como os métodos e processos para a sua produção e divulgação.</li> <li>• Coordenar a participação em projectos nacionais e internacionais de investigação aplicada.</li> <li>• Assegurar a coordenação de processos de qualidade e de linhas de produtos, participando activamente em iniciativas de normalização tecnológica.</li> </ul>
D	GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO DE REDES E SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar os projectos de planeamento e desenvolvimento técnico das redes core e de clientes e plataformas de serviços bem como a sua implementação, controlando prazos e níveis de qualidade de serviço.</li> <li>• Desenvolver todas as actividades de interacção com os restantes departamentos, direcções e fornecedores da empresa por forma a cumprir os pré requisitos de operacionalização do projecto.</li> <li>• Validar a especificação dos requisitos de reconfiguração das redes necessários à instalação e manutenção dos serviços bem como a análise da viabilidade técnica dessas soluções.</li> <li>• Colaborar na elaboração de estudos técnico-económicos de desenvolvimento da rede core e de clientes.</li> <li>• Definir indicadores de disponibilidade, performance e segurança da rede e dos serviços a Clientes e respectivas plataformas de serviços.</li> </ul>
D	GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO DE SI/TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar os desenvolvimentos tecnológicos na arquitectura de serviços SI/TI e definir, desenvolver e implementar a arquitectura de novos serviços.</li> <li>• Assegurar o interface entre equipas de desenvolvimento de SI, clientes e fornecedores externos e acompanhar o desenvolvimento do projecto, monitorizando o cumprimento do mesmo.</li> <li>• Analisar as solicitações de desenvolvimento e testes de SI/TI, aferir os impactos das mesmas nos sistemas, validar as especificações e pareceres técnicos, realizar a consulta aos fornecedores e gerir os projectos de implementação.</li> <li>• Avaliar e seleccionar soluções, participar nas decisões sobre a sua aquisição versus construção e elaborar estimativas para projectos que contribuam para o business case.</li> <li>• Planejar, coordenar e controlar a execução de projectos SI/TI nas suas várias vertentes: análises de impactos, custos, recursos alocados, âmbito, pontos de situação com o cliente, prazos e qualidade.</li> <li>• Definir e aplicar standards, princípios e metodologias no âmbito do ciclo de vida de desenvolvimento e testes dos sistemas SI/TI e na exploração de infraestruturas multi-tecnologia.</li> <li>• Implementar e controlar mecanismos e procedimentos fiáveis de salvaguarda de informação, no âmbito da segurança de SI/TI.</li> <li>• Definir e controlar indicadores de disponibilidade, performance e segurança dos sistemas SI/TI.</li> <li>• Validar e coordenar a arquitectura de TI (servidores, storage, virtualização e rede, CTI), dos níveis de criticidade e prioridades de utilização, garantindo a gestão e segurança destes, de acordo com as normas e boas práticas definidas.</li> </ul>
D	GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar em iniciativas nacionais e internacionais de investigação aplicada à área de expertise.</li> <li>• Coordenar e/ou participar em projectos que visam o desenvolvimento e implementação de sistemas de informação e/ou comunicação (ex. em soluções de comunicações electrónicas, em componentes de hardware e software, etc.).</li> <li>• Conceber, coordenar e monitorar acções de formação tecnológica.</li> <li>• Colaborar em iniciativas de normalização tecnológica.</li> <li>• Garantir a realização de testes de desenvolvimento de equipamentos e sistemas, produzidos interna e externamente.</li> <li>• Efectuar o levantamento e identificação de requisitos e elaborar especificações de sistemas de informação de comunicação no âmbito de projectos de elevada complexidade.</li> <li>• Colaborar na realização de estudos técnico-económicos de apoio à decisão, avaliando "cenários" facilitadores da estratégia de evolução tecnológica, com base em custos e no desenvolvimento do negócio e do mercado.</li> <li>• Colaborar na definição de linhas de produtos e assegurar a produção, instalação e manutenção de equipamentos e sistemas.</li> <li>• Conceber, implementar e manter na vertente tecnológica as plataformas de produto Internet, conteúdos e serviços de Portal e de ISP.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE DESENVOLVIMENTO DE REDES E SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar projectos de evolução e adaptação da rede e plataformas de serviço e executar actividades de controlo operacional dos mesmos, de forma a dinamizar e assegurar o cumprimento das fases dos mesmos através de ferramentas informáticas de gestão e controlo.</li> <li>• Elaborar o dossier de projecto, com todas as especificações técnicas relevantes.</li> <li>• Colaborar na realização de estudos para avaliar novas soluções existentes no mercado de modo a tornar os processos mais eficientes, acompanhando e gerindo os respectivos protótipos.</li> <li>• Acompanhar a implementação de novas plataformas e serviços da rede, realizando ensaios para aferir o desempenho da mesma.</li> <li>• Colaborar na definição de soluções técnicas adequadas ao fornecimento de serviços a clientes com recursos de rede disponíveis, garantir as diversas fases de implementação ou de reparação, assegurando os prazos e qualidade do serviço contratado pelos clientes.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE DESENVOLVIMENTO DE SI/TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar na identificação das necessidades de desenvolvimento e testes de sistemas de informação.</li> <li>• Programar e configurar, usando a tecnologia mais adequada, de acordo com as especificações dos projectos de arquitectura de software.</li> <li>• Analisar, na vertente técnica e funcional, as propostas apresentadas pelos fornecedores e elaborar pareceres técnicos sobre estas.</li> <li>• Colaborar em estudos de desenvolvimento da rede e serviços (desenho, especificação, selecção tecnológica de equipamentos e de infra-estruturas, testes de aceitação) ao nível da ampliação e alteração da rede, identificando as respectivas necessidades de desenvolvimento de SI/TI e elaborando as especificações de carácter técnico de acordo com as necessidades dos clientes.</li> <li>• Acompanhar a entrada em produtivo dos projectos, efectuando testes aplicativos para aceitação dos sistemas e colaborando em intervenções locais de manutenção.</li> </ul>
C	TÉCNICAS DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar em projectos nacionais e internacionais de investigação aplicada à área onde tem grande expertise.</li> <li>• Elaborar rotinas de testes e/ou testes de desenvolvimento de equipamentos e sistemas produzidos interna e externamente.</li> <li>• Colaborar em projectos que visam o desenvolvimento e construção de soluções e de sistemas de informação e/ou comunicação (ex. em soluções de comunicações electrónicas, em componentes de hardware e software, etc.), acompanhando a sua implementação e manutenção.</li> <li>• Colaborar na concepção de acções de formação tecnológica, assegurando a respectiva monitoria.</li> <li>• Apoiar a participação em iniciativas de normalização tecnológica.</li> <li>• Gerir sistemas de storage centralizado e inventários do parque de equipamento e software e operar bases de dados e/ou assegurar a gestão de DNS e a configuração de serviços.</li> </ul>
E	SUPORTE À ANÁLISE DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiar o desenvolvimento de projectos de sistemas de informação, nomeadamente através da identificação de necessidades de desenvolvimento, da elaboração de desenhos esquemáticos, da realização de testes, da preparação de infra-estruturas, de protótipos, etc.</li> <li>• Colaborar na formação de operação de sistemas.</li> <li>• Efectuar testes rotinados dos equipamentos e sistemas produzidos interna e externamente e colaborar na sua implementação e manutenção.</li> <li>• Proceder à instalação de sistemas, soluções de comunicações electrónicas no âmbito dos projectos de desenvolvimento em curso.</li> <li>• Elaborar projectos simples com sistemas desenvolvidos interna e externamente</li> </ul>