

Descrição de Função



STI - DITI - SSUPN3 - CHEFE DO SETOR DE SUPORTE NÍVEL 3

Cargo: STI - DITI - SSUPN3 - CHEFE DO SETOR DE SUPORTE NÍVEL 3

Cliente Interno: SETOR DE SUPORTE NÍVEL 3

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS COGNITIVAS

Competência	Nível Ideal	Nível Mínimo
Banco de Dados	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Didática	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão da Informação	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão da Mudança	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão de Conflitos	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão de Contratos	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão de Pessoas	3 - Domina, analisa e propõe	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Gestão de Processos	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão de Projetos	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Gestão do Conhecimento	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão Pública	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Inglês	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
ITIL - Versão Corrente	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Normas relacionadas a Segurança da Informação	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Redação	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Rede de Computadores	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Sistema Operacional Linux	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Software Apache	3 - Domina, analisa e propõe	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Software Internet Information Services	3 - Domina, analisa e propõe	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Software Jboss	3 - Domina, analisa e propõe	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Software Tivoli Storage Manager	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Técnicas de Negociação	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Técnicas de Segurança em Redes de Computadores	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática

APTIDÕES

Competência

CAPACIDADE DE ANÁLISE

Capacidade de Articulação

Capacidade de Trabalhar Sob Pressão

Descrição de Função

CONCENTRAÇÃO
LEITURA DE CENÁRIOS
Persuasão
RACIOCÍNIO LÓGICO

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS PARA REFERÊNCIA
Competência
Atos Normativos TRT7
Estatuto do Servidor Público
Planejamento Estratégico
Redação Oficial
Regimento Interno
Regulamento Geral da Secretaria

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	
Competência	Nível
COMPROMETIMENTO	2,00
COMUNICAÇÃO	4,00
CULTURA DA QUALIDADE	2,86
FLEXIBILIDADE	3,33
FOCO EM RESULTADOS	3,57
FOCO NO CLIENTE INTERNO	1,67
LIDERANÇA	5,00
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	3,75
TOMADA DE DECISÃO	5,00
TRABALHO EM EQUIPE	3,33

RESPONSABILIDADE	
Código	Responsabilidade
1	Gerenciar a solução de backup, visando o efetivo cumprimento das políticas.
2	Assegurar o funcionamento de equipamentos que compoem a solução de backup.
3	Implantar e gerenciar servidores (web/aplicação) em atendimento a demanda de implantação de sistemas.
4	Implantar e gerenciar o sistema operacional Linux conforme necessidade do ambiente de TI do TRT 7.
5	Assegurar a execução dos serviços baseados em Linux que garantam o funcionamento das aplicações web.
6	Garantir a resolução de problemas e incidentes de 3º Nível, assegurando a qualidade dos serviços prestados através dos sistemas web.
7	Supervisionar o serviço de monitoramento de equipamentos de infraestrutura de TI e aplicações web.
8	Supervisionar o serviço de controle de acesso a internet (Proxy) e Prevenção de Intrusões (IPS).
9	Coordenar o serviço de filtro de pacotes (Firewall).

TAREFA	
Código	Tarefa
1	Implantar as políticas de backup, assegurando a execução das mesmas através de sistema específico.
2	Gerenciar as mídias de armazenamento, assegurando que as rotinas da solução de backup sejam executadas.
3	Configurar e manter o ambiente de controle de versões de software desenvolvidos internamente.
4	Configurar e manter a ferramenta de gestão de conhecimento (wiki) para utilização do setor de TI.
5	Supervisionar as atividades relacionadas aos ativos de rede de computadores e aos links de comunicação.
6	Coordenar as atividades relacionadas aos diversos sistemas de gerenciamento de banco de dados.
7	Examinar os documentos e expedientes em trâmite em sua unidade organizacional.
8	Instruir os processos em andamento para a tomada de decisão superior.
9	Monitorar o desempenho e os resultados de sua unidade organizacional.
10	Propor novas ações, a fim de otimizar a execução das atividades de sua unidade.
11	Assegurar a efetividade dos controles internos referentes as atividades da unidade.
12	Controlar a frequência e deferir férias aos servidores de sua unidade.
13	Controlar o material permanente e de consumo.
14	Desenvolver atribuições correlacionadas a critério de seu superior imediato.
15	Selecionar e supervisionar os estagiários do setor de acordo com a legislação vigente.

QUALIFICAÇÃO

Descrição de Função

QUALIFICAÇÃO	
Escolaridade:	Ensino Superior Completo
Formação Acadêmica:	Ciências da Computação e/ou cursos correlacionados a TI
Cursos Extra Curriculares:	Desenvolvimento Gerencial (a cada 02 anos), Desejável Curso de TSM

REQUISITOS DE ACESSO	
Experiência Mínima:	De 01 a 03 anos

INDICADORES DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	
COMPROMETIMENTO	
Participa das atividades de capacitação e desenvolvimento propostas pela Instituição.	
Respeita os horários estabelecidos para as atividades do trabalho.	
COMUNICAÇÃO	
Apresenta as críticas de trabalho de forma respeitosa e em local apropriado, evitando o constrangimento das pessoas.	
É claro e objetivo ao expor suas ideias, facilitando a compreensão dos envolvidos.	
Mantem um canal de comunicação aberto com a equipe, sendo receptivo às sugestões para promover melhorias nos processos e no ambiente de trabalho.	
Recebe as críticas ou apontamentos de melhoria encarando-as como oportunidade de desenvolvimento.	
CULTURA DA QUALIDADE	
Assume os erros cometidos tomando as providências necessárias para evitar sua reincidência.	
Propõe mudanças em processos e procedimentos visando à simplificação e a melhoria contínua.	
FLEXIBILIDADE	
Participa da implantação de mudanças Institucionais.	
Revê opiniões e conceitos mediante argumentações consistentes.	
FOCO EM RESULTADOS	
É célere e efetivo na execução de suas atividades.	
Empreende ações necessárias para que as metas e atividades sejam realizadas nos prazos estabelecidos.	
Estabelece objetivos e metas com prazos adequados para a execução.	
Planeja e priorizar a realização das atividades, utilizando o tempo de forma eficaz.	
FOCO NO CLIENTE INTERNO	
Conhece as necessidades dos Clientes Internos (Magistrados/Servidores).	
LIDERANÇA	
Distribui tarefas evitando concentrá-las em servidores específicos.	
Orienta e acompanha a equipe nas atividades delegadas.	
Prepara as pessoas para assumirem responsabilidades mais complexas.	
Reconhece o desempenho dos servidores, incentivando-os para o alcance de melhores resultados.	
Transmite para a equipe os objetivos e as informações organizacionais (metas, resultados, mudanças de estrutura e etc.).	
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	
Mantem relacionamento com as demais áreas da Instituição para facilitar que os objetivos organizacionais sejam atingidos.	
Tem equilíbrio emocional nas situações adversas.	
Trata as pessoas de forma respeitosa, independentemente do nível hierárquico.	
TOMADA DE DECISÃO	
Assume os riscos da decisão tomada.	
Busca informações e analisa os riscos e oportunidades das alternativas possíveis para a tomada de decisões estratégicas.	
Toma as decisões que são de sua responsabilidade.	
TRABALHO EM EQUIPE	
Compartilha com a equipe os conhecimentos inerentes ao trabalho.	
Contribui para união e integração entre os membros da equipe, evitando competição negativa.	

APROVAÇÃO		
Ocupante	Superior	RH