

Descrição de Função



STI - DRC - SCS - CHEFE DE SETOR DE CENTRAL DE SERVIÇOS

Cargo: STI - DRC - SCS - CHEFE DE SETOR DE CENTRAL DE SERVIÇOS

Cliente Interno: SETOR DE CENTRAL DE SERVIÇOS

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS COGNITIVAS

Competência	Nível Ideal	Nível Mínimo
Atendimento ao Público	4 - Cria, inova e é referência no assunto	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Atos e Normas Relativos à STI	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
COBIT	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Cyn.in	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Didática	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gerenciamento de Serviços Segundo a ITIL	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gerenciamento de Support Center	4 - Cria, inova e é referência no assunto	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
Legislação sobre Aquisição de Soluções de TI	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Legislação sobre Licitações	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Malote Digital	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Metodologia de Gerência de Projetos do TRT7	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Redação	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Sistema de Controle de Material e Patrimônio	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Sistema ITSM	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Sistema Project.NET	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Sistema SIDOR	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
SISTEMA SPT2	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática

Descrição de Função

Técnicas de Negociação	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
------------------------	------------------------------	---

APTIDÕES
Competência
CAPACIDADE DE ANÁLISE
Capacidade de Articulação
Capacidade de Exposição Oral
Capacidade de Síntese
Capacidade de Trabalhar Sob Pressão
CONCENTRAÇÃO
LEITURA DE CENÁRIOS
Persuasão
RACIOCÍNIO LÓGICO

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS PARA REFERÊNCIA
Competência
Active Directory Users and Computers
Atos Normativos TRT7
BACENJUD
BizAgi
Boletim Estatístico
CD/DVD Magister
Certificação Digital
Computação na Nuvem
Configuração e Operação de Equipamento de Microinformática
DATADEZ
DigiSigner
Direito Administrativo
Direito Processual do Trabalho
Estatuto do Servidor Público
Implantação de Sistemas Operacionais Windows
INFOJUD
Intranet
Java JRE
Juris Sintesis
Manutenção de Microcomputadores
Ms Office
Navegadores Web
Open Office
PDF Creator
PDF Sam
PJe 1º Grau
Pje 2º Grau
Planejamento Estratégico
Plugins Bancos
Portal de Serviços
Portal do Servidor
Redação Oficial
Rede de Microcomputadores
Regimento Interno
Regulamento Geral da Secretaria
RENAJUD
Segurança da Infomação
Sistema Atendimento ao Vivo (Chat)
Sistema Atendimento via Acesso Remoto
Sistema AUD
Sistema AUTODOC

Descrição de Função

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS PARA REFERÊNCIA
Competência
Sistema Cálculo Rápido
Sistema Carta Precatória Eletrônica
Sistema Central de Mandados
Sistema Crachá
Sistema de Processos Arquivados
Sistema Eclipse EPF
Sistema E-DOC
Sistema E-GESTÃO
Sistema Ejus
Sistema E-Recurso
Sistema E-Remessa
Sistema E-Revista
Sistema Identidade Funcional
Sistema Jurisprudência
Sistema Mentorh
Sistema Precatórios
Sistema Protocolo
Sistema Sentenças
Sistema SIABI
Sistema SIAFI
Sistema SIARCO
Sistemas Operacionais Windows
Sistema SPT1
Sistema SUCJT

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	Coordenar a solução de incidentes, requisições e problemas de acordo com a base de conhecimento e as melhores práticas do mercado de TI.
2	Controlar o escalamento de incidentes e requisições seguindo os procedimentos acordados com a STI.
3	Executar os processos de gerenciamento de serviços de TI observando as melhores práticas do mercado de TI e de acordo com as atividades pertinentes a DRC.
4	Elaborar os procedimentos, observando os processos de gerenciamento de serviço e políticas internas do Tribunal.
5	Acompanhar a execução das ações de capacitação das equipes de atendimento garantindo o alinhamento com as necessidades do atendimento.
6	Coordenar a alimentação da base de conhecimento seguindo os procedimentos acordados com a STI.
7	Fiscalizar contratos de soluções de TI de acordo com as cláusulas contratuais especificadas.
8	Elaborar documentos relativos ao projeto em que participa dentro do prazo estabelecido.
9	Implementar e documentar as sugestões registradas na pesquisa de satisfação, considerando a sua viabilidade e agregação de valor.

TAREFA	
Código	Tarefa
1	Coordenar as respostas aos emails do setor atingindo as metas e prazos estabelecidos.

Descrição de Função

TAREFA	
Código	Tarefa
2	Orientar os atendentes e resolvidores na resolução dos incidentes e requisições contribuindo com as suas capacitações técnicas.
3	Orientar os usuários de TI quanto ao andamento das suas solicitações monitorando e garantindo a sua satisfação.
4	Propor melhorias no catálogo de serviços de TI visando a melhor utilização por parte dos usuários de TI.
5	Elaborar expedientes próprios da SCS e DRC para viabilização de ações da área.
6	Orientar o estagiário na execução das atividades laborais de acordo com as normas do Tribunal e a legislação vigente.
7	Participar do planejamento da capacitação continuada da equipe de atendimento garantindo o alinhamento com as necessidades do atendimento.
8	Avaliar o desempenho dos estagiários, apontando os pontos de melhoria.
9	Definir a padronização e apresentação das informações existentes na base de conhecimento seguindo os procedimentos acordados com a STI.
10	Planejar a revisão das informações contidas na base de conhecimento de acordo com as melhores práticas do mercado de TI.
11	Controlar o acesso à base de conhecimento seguindo os procedimentos acordados com a STI.
12	Identificar a necessidade de atualização da base de gerenciamento das configurações seguindo os procedimentos acordados com a STI.
13	Supervisionar a execução das atividades do setor quanto ao alinhamento à política de gerenciamento de acesso garantindo a sua observância.
14	Participar do planejamento das contratações de soluções de TI de acordo com a legislação vigente.
15	Acompanhar o andamento dos planejamentos em que participa contribuindo para o atingimento dos prazos estabelecidos.
16	Auxiliar na elaboração de pareceres técnicos dentro dos prazos estabelecidos.
17	Acompanhar o andamento dos projetos em que participa contribuindo para o atingimento dos prazos estabelecidos.
18	Fornecer informações para a consolidação do planejamento da Secretaria de Tecnologia da Informação de acordo com os objetivos estratégicos do Tribunal.
19	Fornecer informações para o acompanhamento das ações do PDTI de acordo com os prazos estabelecidos.
20	Fornecer informações para auditorias internas e externas de TI dentro dos prazos estabelecidos.
21	Implementar e documentar as correções propostas pela auditoria de TI dentro dos prazos estabelecidos.
22	Auxiliar na elaboração dos questionários de pesquisas de satisfação de forma a alinhá-los ao contexto do setor.
23	Examinar os documentos e expedientes em trâmite em sua unidade organizacional.
24	Instruir os processos em andamento para a tomada de decisão superior.
25	Monitorar o desempenho e os resultados de sua unidade organizacional.
26	Propor novas ações, a fim de otimizar a execução das atividades de sua unidade.
27	Assegurar a efetividade dos controles internos referentes as atividades da unidade.
28	Controlar a frequência e deferir férias aos servidores de sua unidade.
29	Controlar o material permanente e de consumo.
30	Desenvolver atribuições correlacionadas a critério de seu superior imediato.
31	Selecionar e supervisionar os estagiários do setor de acordo com a legislação vigente.

QUALIFICAÇÃO	
Escolaridade:	Ensino Superior Completo
Formação Acadêmica:	Tecnologia da Informação
Cursos Extra Curriculares:	Desenvolvimento Gerencial (a cada 02 anos)

REQUISITOS DE ACESSO	
Experiência Mínima:	Experiência mínima de 01 ano em Gerenciamento de Serviços de TI

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	

Descrição de Função

INDICADORES DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS		
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