

# Descrição de Função



## STI - DRC - SUSEIN - CHEFE DE SETOR DE SUPORTE E INTERIOR

**Cargo:** STI - DRC - SUSEIN - CHEFE DE SETOR DE SUPORTE E INTERIOR

**Cliente Interno:** SETOR DE SUPORTE SEDE E INTERIOR

### 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 e Contratos	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	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
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 SIARF	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	
<b>Competência</b>	
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 SIARCO	
Sistema SIDOR	
Sistemas Operacionais Windows	
Sistema SPT1	
Sistema SUCJT	

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

RESPONSABILIDADE	
Código	Responsabilidade
1	Coordenar o atendimento de 2º nível relativo aos serviços de TI garantindo a satisfação dos usuários de TI.
2	Coordenar a solução de incidentes, requisições e problemas de acordo com a base de conhecimento e as melhores práticas do mercado de TI.
3	Controlar o escalamento de incidentes e requisições seguindo os procedimentos acordados com a STI.
4	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.
5	Elaborar os procedimentos, observando os processos de gerenciamento de serviço e políticas internas do Tribunal.
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	Planejar a distribuição dos equipamentos de microinformática garantindo a continuidade das atividades de negócio.
10	Coordenar a execução do planejamento de modernização do parque de microinformática.
11	Gerenciar o empréstimo de equipamentos de microinformática.
12	Implementar e documentar as sugestões registradas na pesquisa de satisfação, considerando a sua viabilidade e agregação de valor.
13	Acompanhar a execução das ações de capacitação das equipes de atendimento garantindo o alinhamento com as necessidades do atendimento.

# Descrição de Função

TAREFA	
Código	Tarefa
1	Coordenar as respostas aos emails do setor atingindo as metas e prazos estabelecidos.
2	Orientar os atendentes e resolvedores 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	Identificar interrupção nos serviços de TI e repassar aos responsáveis por cada serviço para que o serviço seja restabelecido.
5	Propor melhorias no catálogo de serviços de TI visando a melhor utilização por parte dos usuários de TI.
6	Identificar a necessidade de atualização da base de gerenciamento das configurações seguindo os procedimentos acordados com a STI.
7	Supervisionar a execução das atividades do setor quanto ao alinhamento à política de gerenciamento de acesso garantindo a sua observância.
8	Participar do planejamento das contratações de soluções de TI de acordo com a legislação vigente.
9	Acompanhar o andamento dos planejamentos em que participa contribuindo para o atingimento dos prazos estabelecidos.
10	Auxiliar na elaboração de pareceres técnicos dentro dos prazos estabelecidos.
11	Acompanhar o andamento dos projetos em que participa contribuindo para o atingimento dos prazos estabelecidos.
12	Elaborar relatórios acerca da situação atual das demandas de microinformática dentro dos prazos estabelecidos.
13	Identificar demandas de microinformática dos usuários de TI de acordo com as necessidades do Tribunal.
14	Elaborar documentos relacionados à gestão de ativos de TI dentro dos prazos estabelecidos.
15	Fornecer informações para a consolidação do planejamento da Secretaria de Tecnologia da Informação de acordo com os objetivos estratégicos do Tribunal.
16	Fornecer informações para o acompanhamento das ações do PDTI de acordo com os prazos estabelecidos.
17	Fornecer informações para auditorias internas e externas de TI dentro dos prazos estabelecidos.
18	Implementar e documentar as correções propostas pela auditoria de TI dentro dos prazos estabelecidos.
19	Auxiliar na elaboração dos questionários de pesquisas de satisfação de forma a alinhá-los ao contexto do setor.
20	Elaborar expedientes próprios da SUSEIN e DRC para viabilização de ações da área.
21	Orientar o estagiário na execução das atividades laborais de acordo com as normas do Tribunal e a legislação vigente.
22	Participar do planejamento da capacitação continuada da equipe de atendimento garantindo o alinhamento com as necessidades do atendimento.
23	Avaliar o desempenho dos estagiários, apontando os pontos de melhoria.
24	Examinar os documentos e expedientes em trâmite em sua unidade organizacional.
25	Instruir os processos em andamento para a tomada de decisão superior.
26	Monitorar o desempenho e os resultados de sua unidade organizacional.
27	Propor novas ações, a fim de otimizar a execução das atividades de sua unidade.
28	Assegurar a efetividade dos controles internos referentes as atividades da unidade.
29	Controlar a frequência e deferir férias aos servidores de sua unidade.
30	Controlar o material permanente e de consumo.
31	Desenvolver atribuições correlacionadas a critério de seu superior imediato.
32	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	
<b>COMPROMETIMENTO</b>	
Participa das atividades de capacitação e desenvolvimento propostas pela Instituição.	
Respeita os horários estabelecidos para as atividades do trabalho.	
<b>COMUNICAÇÃO</b>	
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.	
<b>CULTURA DA QUALIDADE</b>	
Assume os erros cometidos tomando as providências necessárias para evitar sua reincidência.	

# Descrição de Função

INDICADORES DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS		
Propõe mudanças em processos e procedimentos visando à simplificação e a melhoria contínua.		
<b>FLEXIBILIDADE</b>		
Participa da implantação de mudanças Institucionais.		
Revê opiniões e conceitos mediante argumentações consistentes.		
<b>FOCO EM RESULTADOS</b>		
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.		
<b>FOCO NO CLIENTE INTERNO</b>		
Conhece as necessidades dos Clientes Internos (Magistrados/Servidores).		
<b>LIDERANÇA</b>		
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.).		
<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</b>		
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.		
<b>TOMADA DE DECISÃO</b>		
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.		
<b>TRABALHO EM EQUIPE</b>		
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