

Descrição de Função



STI - DRC - DIRETOR DA DIVISÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Cargo: STI - DRC - DIRETOR DA DIVISÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Cliente Interno: DIVISÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS COGNITIVAS

Competência	Nível Ideal	Nível Mínimo
Atendimento ao Público	3 - Domina, analisa e propõe	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
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	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	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão de Processos	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão de Projetos	3 - Domina, analisa e propõe	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 de Licitações e Contratos	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Legislação sobre Aquisição de Soluções de TI	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Metodologia de Gerenciamento de Projetos do TRT7	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Project.NET	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

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

Descrição de Função

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS PARA REFERÊNCIA
Competência
Active Directory Users and Computers
Atendimento ao Vivo (Chat)
Atendimento via Acesso Remoto
Atos Normativos TRT7
BACENJUD
BizAgi
Boletim Estatístico
Carta Precatória Eletrônica
CD/DVD Magister
Central de Mandados
Certificação Digital
COBIT
Computação na Nuvem
Configuração e Operação de Equipamento de Microinformática
Cyn.in
DATADEZ
DigiSigner
Direito Administrativo
Direito Processual do Trabalho
Eclipse EPF
Estatuto do Servidor Público
Identidade Funcional
Implantação de Sistemas Operacionais Windows
INFOJUD
Intranet
Java JRE
Juris Sintesis
Malote Digital
Manutenção de Microcomputadores
Material e Patrimônio
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
Protocolo
Redação
Redação Oficial
Rede de Microcomputadores
Regimento Interno
Regulamento Geral da Secretaria
RENAJUD
Segurança da Infomação
Sentenças
Sistema AUD
Sistema AUTODOC
Sistema Cálculo Rápido
Sistema Crachá
Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI

Descrição de Função

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS PARA REFERÊNCIA
Competência
Sistema de Processos Arquivados
Sistema E-DOC
Sistema E-GESTÃO
Sistema Ejus
Sistema E-Recurso
Sistema E-Remessa
Sistema E-Revista
Sistema Jurisprudência
Sistema Mentorh
Sistema Ponto Eletrônico
Sistema Precatórios
Sistema SIABI
Sistema SIAFI
Sistema SIARCO
Sistema SIDOR
Sistemas Operacionais Windows
Sistema SPT1
SISTEMA SPT2
Sistema SUCJT

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	
Competência	Nível
COMPROMETIMENTO	2,00
COMUNICAÇÃO	4,00
CULTURA DA QUALIDADE	2,86
FLEXIBILIDADE	3,33
FOCO EM RESULTADOS	2,86
FOCO NO CLIENTE INTERNO	1,67
LIDERANÇA	4,17
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	3,75
TOMADA DE DECISÃO	5,00
TRABALHO EM EQUIPE	3,33

RESPONSABILIDADE	
Código	Responsabilidade
1	Assegurar que os processos de atendimento dos usuários internos de TI estejam em conformidade com as boas práticas de mercado.
2	Fiscalizar contratos de soluções de TI de acordo com as cláusulas contratuais especificadas.
3	Definir o portfólio de projetos da Divisão em alinhamento com as ações do Plano Diretor de TI vigente.
4	Planejar os projetos constantes no portfólio da Divisão alinhando os seus produtos e metas com o Plano Diretor de TI Vigente.
5	Monitorar as atividades dos projetos constantes no portfólio da Divisão atentando para os prazos e metas pré-estabelecidos.

TAREFA	
Código	Tarefa
1	Monitorar a execução dos processos de gerenciamento de serviços de TI em conformidade com as boas práticas de mercado.
2	Elaborar expedientes próprios da DRC para viabilização de ações da área.
3	Participar do processo seletivo de estagiários, contribuindo para a escolha dos candidatos adequados às necessidades da divisão.
4	Fiscalizar o cumprimento da política de gerenciamento de acesso na execução das atividades operacionais.
5	Realizar o planejamento das contratações de soluções de TI de acordo com a legislação vigente.
6	Participar do planejamento da capacitação continuada da equipe de atendimento garantindo o alinhamento com as necessidades do atendimento.
7	Acompanhar a execução das ações de capacitação das equipes de atendimento garantindo o alinhamento com as necessidades do atendimento.
8	Monitorar as atividades de modernização do parque de microinformática atentando para os prazos e metas pré-estabelecidos.
9	Fornecer informações para a consolidação do planejamento da Secretaria de Tecnologia da Informação de acordo com os objetivos estratégicos do Tribunal.
10	Fornecer informações para auditorias internas e externas de TI dentro dos prazos estabelecidos.

Descrição de Função

TAREFA	
Código	Tarefa
11	Auxiliar na elaboração dos questionários de pesquisas de satisfações de forma a alinhá-los ao contexto da divisão.
12	Viabilizar a implementação das sugestões registradas considerando a sua viabilidade e agregação de valor.
13	Examinar os documentos e expedientes em trâmite em sua unidade organizacional.
14	Instruir os processos em andamento para a tomada de decisão superior.
15	Monitorar o desempenho e os resultados de sua unidade organizacional.
16	Propor novas ações, a fim de otimizar a execução das atividades de sua unidade.
17	Assegurar a efetividade dos controles internos referentes as atividades da unidade.
18	Controlar a frequência e deferir férias aos servidores de sua unidade.
19	Controlar o material permanente e de consumo.
20	Desenvolver atribuições correlacionadas a critério de seu superior imediato.
21	Selecionar e supervisionar os estagiários do setor de acordo com a legislação vigente.
22	Realizar a avaliação funcional dos servidores de sua divisão.
23	Responder pela entrada e saída de bens permanentes e de tecnologia da informação da Divisão, com os devidos tombamentos.
24	Solicitar o material permanente e de consumo de acordo com a demanda interna.
25	Emitir relatório anual de atividades de sua área de atuação.

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 02 anos em Gestão 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	
Participa da implantação de mudanças Institucionais.	
Revê opiniões e conceitos mediante argumentações consistentes.	
FOCO EM RESULTADOS	
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	
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	

Descrição de Função

INDICADORES DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

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
----------	----------	----