

SAC - ASSISTENTE CHEFE



TRT 11ª REGIÃO
AMAZONAS & RORAIMA

Cargo: SAC - ASSISTENTE CHEFE

Setores: SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS COGNITIVAS

Competência	Nível Ideal	Nível Mínimo
ATOS CSJT - REFERENTE AO PJE	2 - Aplicação, implementação e utilização	0 - Não tem conhecimento
DIDÁTICA	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
ESTATUTO DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
GESTÃO DA MUDANÇA	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
GESTÃO DE CONFLITOS	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
GESTÃO DE PROCESSOS	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
GESTÃO DE PROJETOS	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
GESTÃO DO CONHECIMENTO	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
GESTÃO DO TEMPO	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
GESTÃO POR COMPETÊNCIAS	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
GESTÃO PÚBLICA	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO TRT-11	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
SISTEMA DE CHAMADOS	2 - Aplicação, implementação e utilização	0 - Não tem conhecimento

SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ACESSO A REDE	2 - Aplicação, implementação e utilização	0 - Não tem conhecimento
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE E-MAIL	2 - Aplicação, implementação e utilização	0 - Não tem conhecimento
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SISTEMAS	2 - Aplicação, implementação e utilização	0 - Não tem conhecimento
SISTEMA E-SAP	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	0 - Não tem conhecimento
SISTEMA PJE	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	0 - Não tem conhecimento

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

Competência	Nível
COMPROMETIMENTO	5,00
COMUNICAÇÃO	3,33
CULTURA DA QUALIDADE	4,55
FLEXIBILIDADE	5,00
FOCO EM RESULTADOS	3,89
FOCO NO DESENVOLVIMENTO	2,50
ORGANIZAÇÃO E PLANEJAMENTO	3,75
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	4,00
TRABALHO EM EQUIPE	5,00

RESPONSABILIDADES

Código	Responsabilidade
1	Escalonar o chamado aberto para o especialista repassando todas as informações previamente obtidas, quando novo incidente.

TAREFA

Código	Tarefa
1	Estabelecer a prioridade do chamado aberto, conforme catálogo de serviços.

2	Identificar se o chamado aberto é uma tarefa conhecida ou novo incidente.
3	Escalonar o chamado aberto para o especialista repassando todas as informações previamente obtidas, quando tarefa documentada no catálogo de serviços.
4	Garantir o atendimento da demanda acompanhando sempre seu andamento
5	Garantir que os fluxos sejam atualizados de acordo com o manual enviado pelo CSJT.
6	Interagir com as demais unidades do Tribunal a fim de otimizar ações de modo a assegurar o cumprimento das diretrizes institucionais.
7	Elaborar minutas de despachos, memorandos, ofícios e outros expedientes para aprovação superior.
8	Elaborar informações para subsidiar os processos em andamento, bem como a tomada de decisão superior.
9	Fiscalizar/gerir contratos vinculados a sua unidade, quando delegado.
10	Acompanhar as práticas dos assuntos da unidade realizados por outros órgãos.
11	Desenvolver outras atividades correlacionadas a critério do superior imediato.
12	Desenvolver suas atividades de acordo com as diretrizes do Planejamento Estratégico.
13	Analisar os documentos e expedientes em trâmite em sua unidade.
14	Assegurar a disseminação e registro do conhecimento.

QUALIFICAÇÃO

Escolaridade: Superior Completo

Formação Acadêmica: Sem especificação.

REQUISITOS DE ACESSO

Escolaridade: Nível Médio Completo

INDICADORES DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

COMPROMETIMENTO

Administra suas questões pessoais, evitando que interfiram nas entregas e no ambiente de trabalho.

Assume a responsabilidade por suas atividades, evitando transferi-las para os colegas de trabalho.

É assíduo e participativo em reuniões, eventos e discussões que envolvam as suas atividades e/ou área.

É pontual e comprometido com seu horário de trabalho, tendo consciência que sua ausência/falta prejudica os outros colegas e resultados que dependem das suas atividades.

Mantém sigilo de informações às quais possui acesso, zelando pela imagem da área e do TRT-11.

Utiliza redes sociais e mídias em geral de maneira consciente e não abusiva, evitando interferências na qualidade e nos prazos dos trabalhos a serem executados.

COMUNICAÇÃO

Busca a compreensão das informações recebidas para evitar erros, problemas ou retrabalhos.

É claro e objetivo ao se expressar, utilizando linguagem simples, mesmo em assuntos técnicos, facilitando o entendimento dos envolvidos.

CULTURA DA QUALIDADE

Apresenta sugestões de melhorias nas rotinas de trabalho.

Assume os seus erros, sendo transparente e adotando as providências necessárias para evitar sua reincidência.

Concentra-se na execução de suas atividades para evitar erros e retrabalhos, otimizando o tempo e recursos disponíveis.

Cumpe as normas, procedimentos, políticas e padrões definidos pelo TRT-11.

Realiza as metas e atribuições buscando a excelência na sua execução, elevando o patamar de qualidade do TRT-11, agregando valor para a sociedade.

Tem postura positiva frente às novas demandas de trabalho, mantendo um bom ambiente interno, propiciando o alcance dos objetivos do TRT-11.

FLEXIBILIDADE

Considera as opiniões e sugestões de mudanças que contribuam para a melhoria dos serviços ou procedimentos de trabalho.

Revê opiniões e conceitos mediante argumentações consistentes.

Tem postura flexível quando sua ideia não é a que prevalece.

FOCO EM RESULTADOS

É ágil na execução das suas atividades.

Realiza as ações necessárias para que os objetivos sejam atingidos, sendo persistente na busca de alternativas para solucionar as dificuldades encontradas.

Realiza as metas nos prazos acordados.

FOCO NO DESENVOLVIMENTO

Busca aprimoramento profissional de forma ativa e contínua, observando os assuntos inerentes a sua área e ao TRT-11.

Recebe as críticas de melhoria do trabalho como oportunidade de desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional.

ORGANIZAÇÃO E PLANEJAMENTO

Mantém o local de trabalho organizado e limpo, respeitando os espaços individuais e coletivos.

Planeja e prioriza a realização das atividades para entregar os trabalhos, utilizando o tempo de forma eficiente.

Prioriza e atende as solicitações de trabalho, sem privilegiá-las por critérios meramente hierárquicos ou pessoais.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Apresenta as críticas e problemas de trabalho de forma respeitosa e em local apropriado, evitando o constrangimento.

Mantém relacionamento com as demais áreas do TRT-11 e/ou órgãos externos para facilitar que os objetivos organizacionais sejam atingidos.

Preza pelo bom ambiente de trabalho, evitando conversas em voz alta, risadas exageradas, sons altos, conversas alheias ao trabalho, desconcentrando as pessoas na execução de suas tarefas.

Trata as pessoas de forma cordial, sem distinção e respeitando as diferenças.

TRABALHO EM EQUIPE

Auxilia os colegas na resolução de problemas e/ou dúvidas de trabalho, não limitando-se à sua área de atuação.

Compartilha os conhecimentos obtidos em cursos, eventos ou seminários.

Facilita o acesso a documentos e informações para auxiliar o trabalho dos demais servidores.