

SAC - CHEFE DE SEÇÃO



TRT 11ª REGIÃO
AMAZONAS & RORAIMA

Cargo: SAC - CHEFE DE SEÇÃO

Setores: SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS COGNITIVAS

Competência	Nível Ideal	Nível Mínimo
ATOS CSJT - REFERENTE AO PJE	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
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	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
SISTEMA PJE	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

Competência	Nível
COMPROMETIMENTO	5,00
COMUNICAÇÃO	5,00
CULTURA DA QUALIDADE	4,55
FLEXIBILIDADE	5,00
FOCO EM RESULTADOS	5,00
FOCO NO DESENVOLVIMENTO	5,00
LIDERANÇA	5,00
ORGANIZAÇÃO E PLANEJAMENTO	5,00
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	5,00
TOMADA DE DECISÃO	5,00
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.
2	Garantir que os fluxos sejam atualizados de acordo com o manual enviado pelo CSJT.

3	Homologar nova versão do PJE para implantação do sistema em produção, através de testes pré definidos pelo CSJT.
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	Distribuir as atividades entre os servidores da unidade.
6	Realizar a integração de novos servidores à unidade.
7	Avaliar o desempenho e competências dos servidores a fim de subsidiar as ações de Gestão de Pessoas.
8	Acompanhar a frequência e os afastamentos do servidor, para envio ao Setor responsável.
9	Homologar a escala de férias dos servidores para o exercício seguinte.
10	Gerenciar a utilização dos bens e materiais de expediente em sua unidade, disseminando a cultura da responsabilidade socioambiental.
11	Assegurar a estrutura física e de material necessários ao pleno cumprimento das atividades da unidade.
12	Monitorar continuamente o desempenho e os resultados de sua unidade.
13	Definir objetivos para a unidade alinhados às diretrizes estratégicas do Tribunal.
14	Assegurar o alinhamento estratégico das atividades da unidade.
15	Interagir com as demais unidades do Tribunal a fim de otimizar ações de modo a assegurar o cumprimento das diretrizes institucionais.
16	Elaborar minutas de despachos, memorandos, ofícios e outros expedientes para aprovação superior.
17	Elaborar informações para subsidiar os processos em andamento, bem como a tomada de decisão superior.
18	Fiscalizar/gerir contratos vinculados a sua unidade, quando delegado.
19	Acompanhar as práticas dos assuntos da unidade realizados por outros órgãos.

20	Representar a Unidade/Instituição em eventos internos e externos.
21	Desenvolver outras atividades correlacionadas a critério do superior imediato.
22	Desenvolver suas atividades de acordo com as diretrizes do Planejamento Estratégico.
23	Realizar o inventário anual dos bens móveis de sua unidade.
24	Analisar os documentos e expedientes em trâmite em sua unidade.
25	Assegurar a disseminação e registro do conhecimento.

QUALIFICAÇÃO

Escolaridade: Superior Completo

Formação Acadêmica: Tecnologia da Informação.

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.

Transmite as informações necessárias para execução satisfatória das atividades.

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.

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

Promove mudanças no ambiente de trabalho e/ou equipe, não tendo uma visão conformista diante de problemas.

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

Compreende os processos de trabalho e macroprocessos do TRT-11, atuando para a melhoria do desempenho organizacional.

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.

Zela pela objetividade das reuniões de trabalho, na condição de mediador, condutor ou participante.

FOCO NO DESENVOLVIMENTO

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

Prepara sucessores e outros servidores visando garantir a manutenção e continuidade do trabalho executado.

Promove o desenvolvimento da equipe por meio de ações de capacitação e feedback.

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

LIDERANÇA

Comunica à equipe os objetivos e as informações organizacionais.

Distribui as tarefas para a equipe focando melhor produtividade e desenvolvimento das pessoas, evitando sobrecarregar/privilegiar alguns membros da unidade.

Exerce a liderança pelo exemplo, tendo coerência do discurso com a prática.

Motiva a equipe para atingir os objetivos da Instituição e superar os desafios do dia a dia.

Orienta e acompanha a equipe nas atividades, atuando ativamente para que as metas e objetivos organizacionais sejam atingidos.

Valoriza e reconhece os trabalhos executados pelos servidores, incentivando-os para o alcance de melhores resultados.

ORGANIZAÇÃO E PLANEJAMENTO

Determina objetivos e metas com prazos possíveis de serem executados.

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.

Realiza mediação de conflitos com imparcialidade, mantendo o bom clima organizacional.

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

TOMADA DE DECISÃO

Apura os fatos e as situações com imparcialidade, buscando informações e evidências com a equipe e demais envolvidos para a tomada de decisão.

Assume os riscos da decisão tomada.

É seguro e firme na decisão tomada, promovendo um clima de confiança.

Toma decisão no momento adequado, não sendo tardio, tampouco precipitado.

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.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Informações Adicionais:

Disponibilidade para Viagens, Disponibilidade de Horário.