

DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
Descrição e Competências da Função

Data: 27/09/2021

LOTAÇÃO:	DTI/Divisão de Apoio à Gestão e Governança de TI
Lotação específica:	Seção de Serviços e Processos de TI
FUNÇÃO:	Gerenciamento de Serviços e Processos de TI e arquitetura do portal web
Natureza da unidade:	Administrativa

QUALIFICAÇÃO NECESSÁRIA

ESCOLARIDADE:	Nível superior
ÁREA(S) DE FORMAÇÃO:	Tecnologia da Informação

COMPETÊNCIAS DA UNIDADE

COMPETÊNCIAS INDIVIDUAIS

<p>Assegurar a manutenção e evolução dos processos de gerenciamento de serviços de TI e da solução tecnológica, em parceria com as equipes, provendo informações para apoio à tomada de decisão e consequente geração de valor</p>	Desenhar e implantar, na ferramenta em uso, processos de gerenciamento de serviços de TI baseados em metodologias padrão e políticas internas
	Atualizar e disponibilizar, com amplo acesso, as documentações referentes aos processos de gerenciamento de serviços de TI
	Gerir os processos de gerenciamento de serviços de TI, com apoio das equipes, buscando a boa execução e melhoria desses processos por meio de revisão periódica
	Disponibilizar e atualizar o catálogo de serviços de TI
	Planejar e revisar periodicamente os indicadores de desempenho dos processos de gerenciamento de serviços de TI em conjunto com as equipes
	Identificar e propor, para as equipes da DTI, capacitações que auxiliem na obtenção e desenvolvimento dos conhecimentos necessários para o gerenciamento de serviços de TI
	Investigar e solucionar incidentes referentes à solução tecnológica de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI), encontrando a causa raiz
	Propor novas funcionalidades e melhorias na solução tecnológica de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI) visando melhor usabilidade pelos usuários
<p>Manter e evoluir tecnologicamente o portal</p>	Desenvolver, na ferramenta em uso, aplicações e módulos para manutenção e evolução constante do portal web
	Implantar e atualizar tecnologicamente a ferramenta que suporta o portal web
	Propor e implementar soluções para compatibilidade do portal web com normas e boas práticas

web, atuando na arquitetura e transferência de conhecimento	Dar suporte a outros setores que administram o portal web propondo soluções para os problemas apontados na ferramenta em uso
	Atualizar e disponibilizar documentações e orientações referentes a edição e administração do portal web
	Transferir conhecimento no gerenciamento do portal web para novos envolvidos ou referente a novas funcionalidades / ferramentas, por meio de capacitações e orientações
Promover uma melhor experiência do usuário de TI baseada em usabilidade e acessibilidade	Propor, em sistemas e portais, soluções de acessibilidade e usabilidade que estejam de acordo com padrões estabelecidos e boas práticas acadêmicas e de mercado
	Apoiar as equipes de desenvolvimento de TI em conceitos de ferramentas e padrões de front end, por meio de consultoria
	Estruturar a arquitetura da informação do portal web, bem como de outras ferramentas, a partir de análises de: acessos, similares, estrutura organizacional, padrões etc.
Realizar o processo de contratação, gerenciamento e fiscalização de contratos vigentes na seção	Planejar e contratar ferramentas em uso na seção seguindo com rigor os modelos, normas e leis vigentes
	Gerir e fiscalizar os contratos vigentes de acordo com as cláusulas contratuais vigentes

CONHECIMENTOS TÉCNICOS	HABILIDADES
Planejamento estratégico de TI	Bom relacionamento com outros setores da DTI
Resolução CNJ 182/2013	Trabalho em equipe
IN 01/2019	Comunicação
Resolução GP 13/2019 e Resolução GP 45/2017	Empatia
ENTICJud	Capacidade de pesquisa
Resolução CNJ 230/2016	Atualização frequente
Estrutura organizacional da DTI	Iniciativa
Estrutura organizacional do PJSC	Adaptabilidade
Ferramenta DXP (Digital Experience Platform)	Tomada de decisão
Ferramenta ISTM (Information Technology Service Management)	
CSS	
HTML5	
Java	
Java Script	
Linguagem de template	
Analytics	

Acessibilidade (WCAG - Web Content Accessibility Guidelines e outras diretrizes)	
User experience (UX)	
Arquitetura da informação	
Desenvolvimento web	
Indicadores de desempenho (KPI's)	
Banco de dados	
Design responsivo	
Mapeamento de processos	
Gestão de serviços de TI (Biblioteca ITIL)	

COMPETÊNCIAS PARA REFERÊNCIA (todas as funções no PJSC)	
Conhecimento técnico	Competências Organizacionais
	Direito Administrativo
	Direito Constitucional
	Editor de texto
	Navegador de Internet
	Planejamento Estratégico do PJSC
	Português
	Redação Oficial
Habilidades e Atitudes	Comprometimento
	Ética
	Relacionamento interpessoal
	Responsabilidade

APROVAÇÃO		
	Diretor de GP	Equipe Mapeamento