

DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS
Descrição e Competências da Função

Data: 27/09/2021

LOTAÇÃO:	Diretoria de Tecnologia da Informação
Lotação específica:	Divisão de Redes de Comunicação
FUNÇÃO:	Seção de Telecomunicações
Natureza da unidade:	Administrativa

QUALIFICAÇÃO NECESSÁRIA

ESCOLARIDADE:	Nível Médio, Tecnólogo, Nível superior
ÁREA(S) DE FORMAÇÃO:	Tecnologia da Informação, Ciências da Computação, Técnico ou Tecnólogo em Telecomunicações, Técnico em Eletrônica, Técnico de Suporte em Informática

COMPETÊNCIAS DA UNIDADE

COMPETÊNCIAS INDIVIDUAIS

<p>Tratar requisições e incidentes relacionados à telefonia, videoconferência e dispositivos de comunicação móvel (celular)</p>	Resolver os incidentes de telefonia com eficiência, que envolvam: ramais, centrais telefônicas e sistema intimafone.
	Criar e alterar funcionalidades da telefonia VOIP de serviços como: ramal telefônico, grupo de captura de ligações, Unidade de Resposta Audível (URA), bloqueios.
	Emitir relatórios de ligações telefônicas e de desconto em folha, utilizando as ferramentas e padrões internos.
	Configurar equipamentos VOIP, levando em consideração os padrões internos e de mercado.
	Realizar configurações no sistema de videoconferência, utilizando as funcionalidades disponíveis no sistema.
	Resolver requisições de telefonia móvel, englobando novas linhas, roaming internacional, reposição, transferência de titularidade e chamados com as Operadoras.
	Resolver os incidentes de videoconferência, apresentados pelo sistema de videoconferência do TJSC.
	Realizar o processo de gestão patrimonial dos ativos de telefonia de forma rigorosa, seguindo os modelos e padrões internos.

Monitorar equipamentos e serviços integrantes da infraestrutura de telefonia e videoconferência	Monitorar as unidades jurisdicionais e administrativas do PJSC de forma proativa, relacionadas a conectividade que afeta o sistema de telefonia e videoconferência.
	Monitorar os servidores dos serviços de central telefônica e videoconferência com objetivo de minimizar sua indisponibilidade e problemas de performance.
Realizar o processo de contratação, gerenciamento e fiscalização de contratos vigentes	Elaborar os estudos preliminares, projetos básicos e demais atividades relacionadas a aquisição de serviços e equipamentos.
	Manifestar-se em processos de pagamentos de serviços com qualidade e eficiência de competência da seção.
Identificar e realizar processos de melhorias nos serviços de telecomunicações e videoconferência	Explorar e propor oportunidades de melhorias na telefonia e videoconferência e/ou seus processos e serviços de maneira regular, com o objetivo de melhoria continua.
	Realizar a gestão de projetos de implantação de serviços ou ativos de telefonia e/ou videoconferência de forma ágil, utilizando modelos de gestão de projetos.

CONHECIMENTOS TÉCNICOS

Lei de licitações	ZABBIX
Normas de Licitação do TJSC e CNJ	Asterisk
Modelos de documentos de EP, PB	VOIP
Hardware e software Khomp	SIP
Configuração de equipamentos periféricos para telefonia	Asterisk
	Linux
	MySQL
	Big Blue Button

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 RH	Equipe Mapeamento