

DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
Descrição e Competências da Função

Data: **set/14**

 <p>PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA de Santa Catarina Diretoria-Geral Administrativa Diretoria de Gestão de Pessoas</p>	LOTAÇÃO:	COMARCA
	Lotação específica:	Setor de Informática
	FUNÇÃO:	TÉCNICO DE SUPORTE EM INFORMÁTICA - TSI
	Natureza da unidade:	

QUALIFICAÇÃO NECESSÁRIA

ESCOLARIDADE:	Nível médio - sugerida graduação
ÁREA(S) DE FORMAÇÃO:	

COMPETÊNCIAS DA UNIDADE	COMPETÊNCIAS INDIVIDUAIS
ASSEGURAR, NO LIMITE DE SUAS ATRIBUIÇÕES, O ADEQUADO FUNCIONAMENTO DA ESTRUTURA FÍSICA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA COMARCA.	Instalar e configurar equipamentos de informática e multimídia, conforme padrões estabelecidos pela DTI, com zelo e agilidade.
	Instalar e manter o funcionamento das redes lógica e de telefonia, conforme padrões estabelecidos pela DTI, de forma organizada e adaptada à estrutura física disponível.
	Realizar manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de informática e multimídia, baseada nas especificações dos fabricantes e em fontes de conhecimento disponíveis, com zelo e agilidade.
	Requisitar ao setor competente peças e equipamentos de informática e multimídia, com correta descrição e justificativa.
	Elaborar laudo técnico de equipamentos de informática ou multimídia para conserto ou baixa, conforme modelo padrão da instituição, com a correta descrição do diagnóstico, correção gramatical e clareza no conteúdo.
	Instalar e manter o funcionamento do relógio-ponto, conforme padrões do fabricante, com a urgência necessária e zelo.
GERENCIAR SISTEMAS DE INFORMAÇÃO UTILIZADOS PELA INSTITUIÇÃO, ZELANDO PELA SEGURANÇA DOS DADOS.	Instalar programas de informática e prestar suporte técnico, de forma a possibilitar seu pleno funcionamento.
	Formatar equipamentos de informática, a fim de possibilitar o seu melhor desempenho, zelando pela segurança e sigilo dos dados institucionais.
	Cadastrar e configurar perfil de usuários, nos sistemas utilizados pela instituição, em conformidade com a lotação e solicitação do superior imediato, no limite de suas atribuições.
	Avaliar, em auxílio à DTI, a necessidade e sugerir a utilização de programas de informática para atender novas demandas ou eventualidades.
ORIENTAR OS USUÁRIOS QUANTO A CORRETA UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO UTILIZADOS PELA INSTITUIÇÃO.	Instalar o sistema adequado para leitura de certificado digital, de forma a possibilitar a utilização pelos usuários.
	Orientar usuários quanto a correta utilização de equipamentos e programas de informática, a fim de zelar pelo seu bom funcionamento.
	Instruir usuários quanto as práticas de segurança, na utilização dos equipamentos e da rede de dados do PJSC, a fim de preservar a integridade das informações.
	Orientar usuários quanto a novas diretrizes e tecnologias de informática do PJSC, de forma a minimizar resistências, atuando como facilitador.

CONHECIMENTOS TÉCNICOS	HABILIDADES
Código de Normas da CGJ.	Assertividade
Conhecimentos básicos dos códigos processuais	Capacidade de elaboração de texto com clareza e concisão
Drivers e aplicativos dos equipamentos utilizados	Capacidade de reconhecer problemas e propor soluções
Eletrônica	Capacidade de se adaptar à linguagem do receptor
Equipamentos de informática: microcomputadores, impressoras, scanners, microfones.	Comunicação clara e objetiva
Estrutura organizacional da DTI	Didática

CONHECIMENTOS TÉCNICOS (cont.)	HABILIDADES (cont.)
Estrutura organizacional do PJSC	Foco em resultados
Estruturação das serventias	Logística
Ferramentas: multímetro, testador de cabo, crimpador, entre outras	Mediação de conflitos
Instalação, remoção e configuração de programas e aplicativos	Persuasão
Legislação sobre direitos autorais	Planejamento e organização
Legislação sobre Internet - Lei 12.965/2014	Raciocínio lógico
Legislação sobre patrimônio - Resolução GP n. 09/2013	Resolutividade
Lei do Processo Eletrônico - 11.419/2006	Ser autodidata
Manuais do SAJ	Visão sistêmica
Montagem e manutenção de redes, microcomputadores e impressoras	ATITUDES (Competências Comportamentais)
Normas internas que regulamentam a função	Agilidade
Normas internas que regulamentam a segurança da informação	Capacidade de agir sob pressão
Normas que regulamentam as permissões de instalações de programas licenciados	Coerência
Normatização do SAJ	Controle emocional
POP - Procedimento operacional padrão do SAJ	Cooperação
Programas institucionais: SAJ, BACENJUD, INFOJUD, SIDEJUD, RENAJUD, SIEL, SISP,	Cordialidade
Programas licenciados: Windows, Office, Oracle, Borland, Office Scan, AD, entre outros	Dinamismo
Programas livres: cálculo de pena, conta-dias, Java, Adobe Reader, PDF Creator, Flash	Discrição
Redes elétricas	Empatia
Sistemas de proteção	Engajamento
Sistemas operacionais	Iniciativa
Telefonia	Liderança
	Persistência
	Positividade
	Prestatividade
	Proatividade
	Prontidão
	Ser acessível (disponibilidade)
	Sigilo
	Simpatia
	Zelo

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 da DGP	Equipe Mapeamento