



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS  
DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS  
MATRIZ DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**

COD.PP-GPC: 0013/17

Revisão: 02

Data: 13/05/2010

DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DGDIN

DEPARTAMENTO DE MELHORIA DO DESEMPENHO - DEMED

SERVIÇO DE ESTATÍSTICAS E APOIO À ANÁLISE CRÍTICA - SEAAC

Papel Profissional: Chefe de Serviço

### REQUISITOS

#### Formação Acadêmica:

OBRIGATÓRIO: Ensino Superior.

RECOMENDADO: Graduação em Estatística ou Administração; Pós- Graduação em Gestão da Qualidade ou áreas afins.

#### Experiência Profissional:

OBRIGATÓRIO: 06 meses no PJERJ

RECOMENDADO: 01 ano na área de Desenvolvimento Institucional; 02 anos ou mais no PJERJ.

### COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS TÉCNICAS

#### Área Informática

>Utilizar diferentes programas e sistemas informatizados do PJERJ com agilidade e segurança no processamento de dados e na execução das atividades relativas à sua área de atuação.

#### Conhecimentos e Habilidades relacionados:

Word; Excel; Visio; Power Point; Outlook; Sistemas Corporativos (PROT, DAP e DCP), Intranet (Banco do Conhecimento); Internet; Access.

#### Área Direito e Legislação

>Conhecer e utilizar a fundamentação jurídica pertinente a sua área de atuação, otimizando suas tarefas sem prejuízo do cumprimento dos dispositivos legais.

#### Conhecimentos e Habilidades relacionados:

Noções de Direito Constitucional; Noções de Direito Administrativo; CODJERJ, CNCGJ e Legislação Interna do PJERJ.

#### Área Gestão e Qualidade

>Manter o foco no usuário.

>Gerenciar os processos de trabalho, buscando a melhoria contínua e mantendo o foco nos objetivos estratégicos do PJERJ.

>Coordenar equipes, delegando tarefas e incentivando o desenvolvimento de competências profissionais.

>Realizar os processos de trabalho, buscando a melhoria contínua, de acordo com o Sistema Normativo e o Sistema Integrado de Gestão.

>Interagir com as diversas Unidades do PJERJ, buscando integrar e otimizar processos de trabalho afins.

#### Conhecimentos e Habilidades relacionados:

Sistema Integrado de Gestão; Política da Qualidade; Princípios da Qualidade; Administração do Tempo; Indicadores do PJERJ; Técnicas de Negociação; Técnicas para Reuniões Produtivas; Gestão de Projetos; Elaboração e implementação de rotinas administrativas (RAD); Normas ISO 9000, 9001e 19011; Estabelecimento e monitoramento de indicadores de desempenho; Gerenciamento de sistemas de gestão da qualidade; Comunicação estratégica; Estatística e Análise de Dados Gerenciais; Temas e Objetivos estratégicos do PJERJ; Ferramentas da Qualidade; Abordagem por Processos de Trabalho; Visão Sistêmica; Técnicas de Atendimento ao Público; Técnicas de Arquivos Correntes; Balanced Scorecard; Auditoria de Gestão da Qualidade.

#### Área Procedimentos e Rotinas

>Dominar as rotinas administrativas relativas à área que coordena e/ou atua, de acordo com o Sistema Integrado de Gestão.

#### Conhecimentos e Habilidades relacionados:

Rotinas Administrativas da área; Rotinas Administrativas do PJERJ; Rotinas Administrativas de Interface.

---

## **Área Técnico-Administrativa**

---

>Dominar os procedimentos técnicos relativos à área que coordena e/ou atua, de acordo com o Sistema Integrado de Gestão.

---

### **Conhecimentos e Habilidades relacionados:**

Técnicas de Redação; Língua Portuguesa; Comunicação Oral e Escrita; Estatística; Técnicas de Trabalho em Grupo; Técnicas de Apresentação; Métodos e Técnicas de Treinamento.