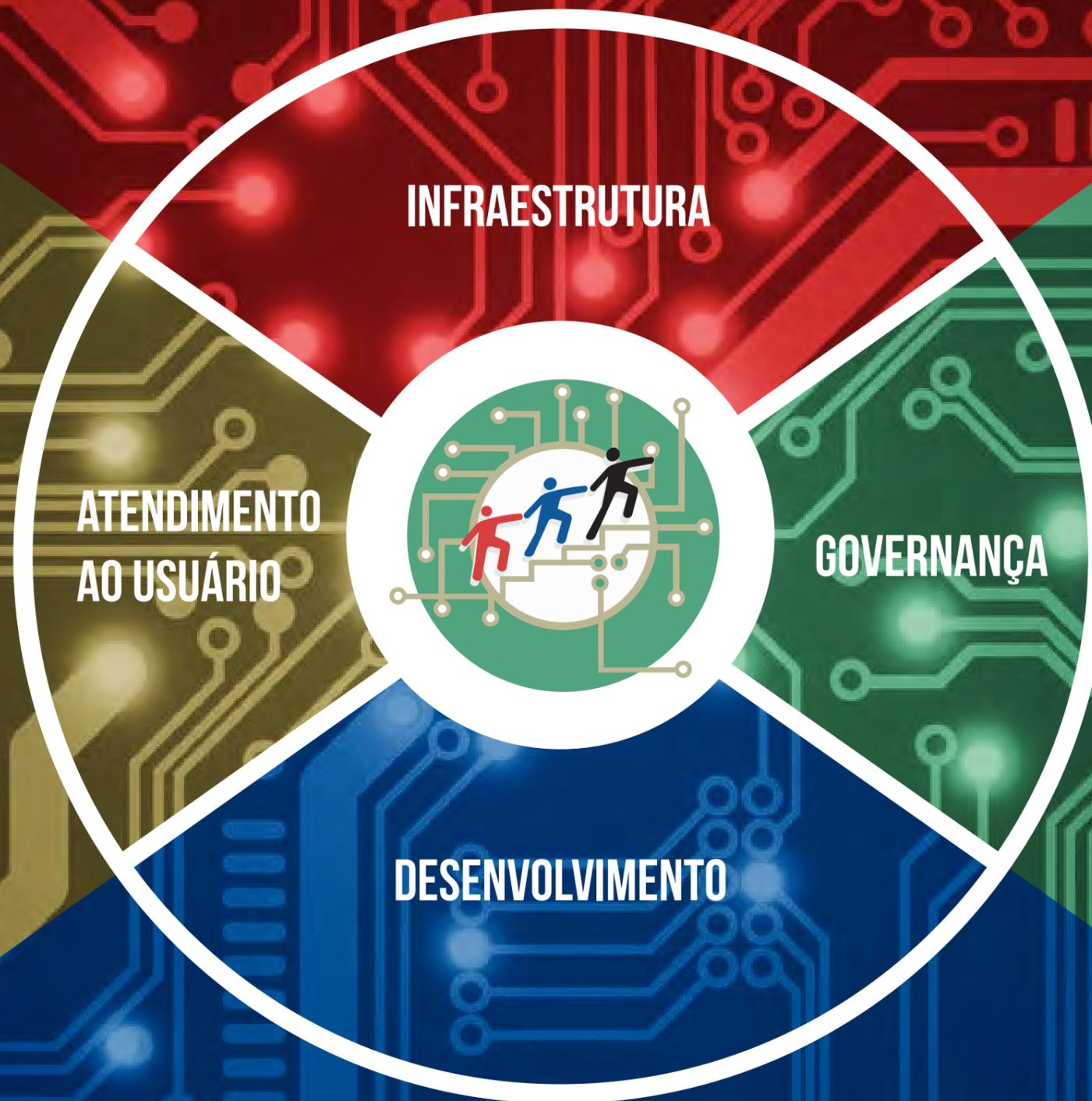


# ITINERÁRIOS FORMATIVOS DA ÁREA DE TI



# INFRAESTRUTURA

	Competências	Conhecimento	Módulos
<b>Relações Interpessoais</b>	Prevenir problemas e antecipar soluções	Metodologias de solução de problemas; Gestão de recursos; Elaboração de check-list; Análise de cenários; Gestão de riscos; Visão sistêmica; Técnicas em entrevista; Técnicas de consultoria interna	Resolução de problemas
	Desenvolver habilidades interpessoais	Relações interpessoais; Comunicação assertiva; Feedback; Práticas de reconhecimento e valorização e de respeito à diversidade; Desenvolvimento de competências para o trabalho em equipe; Gestão de conflitos; Empatia; Assertividade; Escuta ativa; Gerenciamento de estresse	Habilidades sociais no trabalho
<b>Contratação</b>	Planejar contratações de TI	Modelo de contratações de soluções de TI-JF; Sustentabilidade socioambiental; Noções básicas de legislação e orçamento; Normativos internos; Planos ( PE-JF,PETI-JF,PDTI-JF1,PCSTI, Plano orçamentário); Fluxo das contratações no TRF1; Acordãos do TCU; Noções básicas de responsabilidade	Planejamento de contratações de soluções de TI
	Gerir e fiscalizar contratos	Modelo de contratações de soluções de TI-JF; Noções de gerenciamento e fiscalização de contratos; Fases do gerenciamento e fiscalização de contratos; Documentos de fiscalização de contratos; Sustentabilidade socioambiental; Noções básicas de legislação e orçamento; Normativos internos; Planos ( PE-JF,PETI-JF,PDTI-JF1,PCSTI, Plano orçamentário); Fluxo das contratações no TRF1; Acordãos do TCU; Noções básicas de responsabilidade	Gestão e fiscalização de contratos de TI
<b>Políticas e padrões de infraestrutura</b>	Definir diretrizes, regras e padrões para a utilização dos ativos de infraestrutura	Noções de segurança da informação; Noções de gestão de capacidade de ativos de infraestrutura; Técnicas de consultoria interna; Técnicas de entrevista; Técnica de observação da área-fim; Elaboração de normativos/comunicação administrativa	Elaboração de políticas de TI
<b>Provimento e monitoramento de infraestrutura</b>	Identificar e prevenir incidentes de infraestrutura	Noções de monitoramento de ativos e aplicações; Operação de ferramentas de monitoramento; Gestão de incidentes; Troubleshooting	Definir diretrizes, regras e padrões para a utilização dos ativos de infraestrutura; Monitoramento de aplicações e ativos de infraestrutura básico e avançado; Gestão de incidentes
	Gerir recursos computacionais dos ativos de infraestrutura	Gestão de redes de computadores; Gestão de soluções de armazenamento; Gestão de soluções de virtualização; Gestão de bancos de dados; Gestão de servidores de aplicação	Gestão de capacidade; Gestão de configuração; Gestão de mudança

Provimento e monitoramento de infraestrutura	Competências	Conhecimento	Módulos
	Planejar, implantar e administrar serviços de rede e telecomunicação	Noções de redes locais; Noções de redes sem fio; Noções de redes de longa distância; Arquitetura de redes; Noções de roteamento de pacotes; Troubleshooting de redes de computadores; VoIP	Soluções de rede sem fio; protocolos de roteamento; projetos e análise de arquitetura de redes; segurança em redes de computadores; Protocolo IPV6; Soluções de voip (básico e avançado)
	Planejar, implantar e administrar serviços de armazenamento	Noções de TCP/IP; Técnicas de armazenamento em discos locais e externos; Noções de políticas de armazenamento e backup; Noções de computação em nuvem; Troubleshooting em armazenamento; Otimização de armazenamento e compartilhamento	Virtualização e serviços em nuvem; Redes SAN e iSCSI; Técnicas e procedimentos de backup; Protocolos de compartilhamento
	Planejar, implantar e administrar serviços de banco de dados	Noções de sistemas de gerenciamento de bancos de dados; Noções de alta disponibilidade em bancos de dados; Noções de administração de bancos de dados	Administração de bancos de dados (básico); Tuning de bancos de dados (avançado); Replicação de bancos de dados (avançado); Clusterização de bancos de dados (avançado); Instalação de sistemas gerenciadores de bancos de dados (básico)
	Planejar, implantar e administrar serviços de segurança	Instalação e configuração de soluções de segurança de perímetro; Tratamento e análise de logs; Fundamentos de certificação digital; Autenticação e gerenciamento de perfis de usuários; projetos de ambientes seguros	Soluções de firewall; Soluções de Antivírus; Conceitos de certificação digital; Linux; Microsoft Active Directory; Arquitetura de ambientes seguros; Conceitos de testes de intrusão em servidores de aplicação; Auditoria e controle de acesso
	Planejar, implantar e administrar plataformas operacionais para os sistemas	Mensageria; Servidores de aplicação; Noções de sistemas operacionais; Gerenciamento de recursos computacionais; Noções de rede de computadores; Noções de balanceamento de aplicações; Noções de virtualização; Computação em nuvem; Datacenter	Instalação e configuração de sistemas operacionais; Tuning de sistemas operacionais; Administração de sistemas operacionais; Segurança de sistemas operacionais (básico), Mensageria; Servidores de aplicação; Virtualização
	Planejar, implantar e administrar serviços de Correio Eletrônico	Noções de protocolos de mensageria (SMTP, POP, IMAP4); Listas de bloqueio (Whitelist e Blacklist); Políticas de antispam; Mensageria em nuvem	Administração de correio eletrônico; Clusterização de servidores; Replicação de bases de emails; Administração de anti-spam
	Gerir segurança da informação	Padrões, normas e políticas relacionadas à segurança da informação; Gestão de riscos; Tratamento de incidentes; Atuação em situações de crise; Resposta a incidentes	ISO 27001; ISO 27002; Fundamentos de tratamento de incidentes de segurança da informação; Elaboração de políticas de segurança da informação
	Elaborar projetos de TI	Metodologia de gestão de projetos; Indicadores	Gestão de Projetos; Gestão de indicadores
	Gerir projetos de TI		
Atuar em situações de desastre	Noções de plano de recuperação de desastres; Plano de contingência; Plano de continuidade de negócio; Tratamento de riscos	Elaboração de plano de recuperação de desastre; Elaboração de plano de contingência; Elaboração de plano de continuidade de negócio	
Ler documentos técnicos em inglês	Compreensão de textos escritos em língua inglesa e itens gramaticais relevantes para o entendimento dos textos técnicos.	Inglês instrumental	

# Desenvolvimento

	Competências	Conhecimento	Módulos
Planejamento de soluções de TI	Fazer medições de software	Análise de ponto de função; Métricas; Manual do SISP; Manual do CPM; Melhores Práticas de Contagem; MGDS-JF1	Métricas
	Definir e manter arquitetura	Qualidade do código-fonte para que esteja de acordo com os padrões definidos; Servidor de versionamento; Realizar as integrações (merge) das versões (branches) dos sistemas de modo a garantir a compatibilidade das versões e a integridade dos sistemas; Redigir Plano de Configuração e Mudança; Banco NoSQL; Redis; Elasticsearch; Solr; Serviço de indexação; AIM; Melhores Padrões de Arquitetura e Desenvolvimento; Protocolos de Integração; Desenvolvimento Orientado a Testes (TDD - Test Driven Development); MGDS-JF1; Arquitetura Orientada a Serviços; Arquitetura Orientada a Objetos; Arquitetura Orientada a Eventos; Arquitetura Orientada a Mensagens; Arquitetura Orientada a Recursos; Design Patterns	Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento
	Definir fluxos de negócios	Mapeamento de processos de negócios; BPMN; Certificação oficial OCEB Fundamental - OMG Certified Expert in BPM Fundamental ou CBPP - Certified Business Process Professional; Mapear e propor melhorias nos processos de negócio; Promover a comunicação e a colaboração entre as áreas de negócio e a equipe da TI; MGDS-JF1	Modelagem de negócio Preparatório para certificação
Modelagem de dados	Definir políticas e padrões de administração de dados	<p><b>Modelagem de dados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visões: do usuário (conceitual), do negócio (logico), do armazenamento (físico);</li> <li>- Normalização de dados;</li> <li>- Construção de glossários;</li> </ul> <p><b>Ferramentas de modelagem de dados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilização do PowerDesigner (workstation e web);</li> <li>- Com repositório e sem repositório;</li> </ul> <p><b>Desenvolvimento</b> e execução/construção de arquiteturas, de políticas, de práticas e de procedimentos que coordenem a estrutura de dados e o ciclo completo em uma ou mais organizações;</p> <p><b>Ciclo de vida da informação</b> (entrada/coleta, tratamento, armazenamento, vida útil, descarte);</p> <p>IN17; MGDS-JF1; DAMA DMBok; Qualidade de dados; Mascaramento de Dados</p>	Administração de dados
Relacionamento interpessoal	Relacionar-se tecnicamente com fornecedores	Ética; Características dos fornecedores; Boas práticas (ITIL); Benchmarking; Metodologia de Gestão de Demandas e Desenvolvimento de Software - Justiça Federal da 1ª Região (MGDS-JF1); Técnicas de negociação; Gestão de conflitos	Relacionamento técnico com fornecedores
	Lidar com situações de estresse Exercer escuta ativa Comunicar-se de forma assertiva e cordial, respeitando a diversidade	Relações interpessoais; Comunicação assertiva; Feedback ; Práticas de reconhecimento e valorização e de respeito à diversidade; Desenvolvimento de competências para o trabalho em equipe; Gestão de conflitos; Empatia; Assertividade	Habilidades sociais no trabalho

	Competências	Conhecimento	Módulos
<b>Contratações</b>	Confeccionar edital de contratação	Modelo de contratações de soluções de TI-JF; Sustentabilidade sócio-ambiental; Noções básicas de legislação e orçamento; Normativos internos; Planos ( PE-JF,PE-TI-JF,PDTI-JF1,PCSTI, Plano orçamentário); Fluxo das contratações no TRF1; Acordãos do TCU; Noções básicas de responsabilidade	Planejamento de contratações de soluções de TI <i>(conteúdo a ser confirmado)</i>
	Definir meios de integração entre sistemas	Protocolos REST, SOAP, JMS, SMS e protocolos correlatos e acessórios; Tecnologias de middleware como barramento de serviço (ESB), Servidor de mensageria (Message Broker) e tecnologias correlatas e acessórias, como Apache Camel, Apache CXF, Apache Karaf, Fabric8, etc; MGDS-JF1	Integração de sistemas
	Projetar interface com o usuário	<b>Conceitos e Contextualização:</b> Interação Humano-Computador, Design de Interação, Experiência do Usuário, Usabilidade, Acessibilidade, Tipos de Interfaces, Arquitetura de Informação; <b>Processo de Design:</b> Design Centrado no Usuário, Design Participativo, Projetos de Interfaces, Prototipação, Coleta de Dados (com pesquisa de campo), Elaboração de Requisitos; <b>Usabilidade:</b> Guia de boas práticas, Noções sobre padrão ePWG, Técnicas de Avaliação; <b>Acessibilidade:</b> Noções sobre soluções de acessibilidade, Noções sobre padrão WCAG/eMag	Aprimorando usabilidade e acessibilidade dos sistemas - 4 módulos
	Realizar gestão de requisitos	<p><b>Módulo I</b>  Conhecimento em Análise Orientada a Objetos;  Elaborar modelos com base na UML;  Conhecimento em Rational Unified Process;  Identificar e documentar requisitos funcionais, não funcionais e regras de negócio do sistema;</p> <p><b>Módulo II</b>  Certificação oficial Agile Scrum Foundation;  Propor soluções técnicas para os problemas apresentados;  Elaborar o material de suporte para usuários e mantenedores;  MGDS-JF1;</p> <p><b>Módulo III</b>  Elaborar modelos de requisitos baseados em cenários, comportamentos, fluxo das informações e classes de análise relacionados ao desenvolvimento e implantação de sistemas WEB ou cliente/servidor;  Utilizar modelagem estruturada, orientada a objetos ou orientada a serviços;  Obter validação do modelo de dados junto ao Administrador de Dados e junto ao DBA;  Levantar os recursos de infraestrutura necessários para o sistema de acordo com seus requisitos;  Utilizar ferramentas de ALM - Application Lifecycle Management - Gerenciamento do Ciclo de Vida da Aplicação;</p> <p><b>Módulo IV</b>  Conhecimento em Análise por Pontos de Função;  Conhecimento em Análise Orientada a Serviços;  Certificação oficial CPRE-FL - Certified Professional Requirements Engineer - Foundation Level;  Certificação oficial IBM Certified Specialist for Rational Requirements Management with Use Cases</p>	Gestão de requisitos com UML e SCRUM - 4 módulos
<b>Gestão da Qualidade/ Monitoramento de aplicações*</b>	Realizar teste de software	<p><b>Módulo Único</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologias de controle de qualidade (TQM - Gerenciamento de Qualidade Total);</li> <li>- Conhecimento em metodologia de testes de sistemas de informação;</li> <li>- Conhecimento em ferramentas de testes de sistemas de informação;</li> <li>- Automatizar os testes funcionais, de integração, de carga e de estresse a serem aplicados aos sistemas de informação;</li> <li>- Executar os casos de testes (Ferramentas Junit, PHPunit, Solar Qube, Jenkins);</li> <li>- Confecção e execução de testes funcionais de sistemas de informação;</li> <li>- Certificação oficial CTFL - Certified Tester Foundation Level;</li> <li>- Planejar, especificar e confeccionar os roteiros e os casos de testes unitários, funcionais, de segurança, usabilidade, estresse, desempenho, contenção, instalação e carga a serem aplicados aos sistemas de informação; Elaborar planos de testes, casos de testes e relatórios de testes;</li> <li>- MGDS-JF1</li> </ul>	Qualidade de software I, II, e III

## Competências

## Conhecimento

## Módulos

## Programação

<p>Codificar sistemas de informação em Java</p>	<p>Módulo Tecnologia</p> <p><b>Módulo I</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análise e Projetos de Software com UML;</li> <li>- Auditoria de código fonte;</li> </ul> <p><b>Módulo II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificações oficiais JAVA: SCJP – Sun Certified Java Programmer;</li> <li>- SCJD – Sun Certified Java Developer ou OCP Oracle Certified Professional;</li> <li>- Java SE Programmer;</li> </ul> <p><b>Módulo III</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maven; Programação orientada a Objetos; Plataforma JEE (EJB, JPA, CDI) e tecnologias correlatas; Conhecimento de frameworks (Spring, JSF 1.1, JPBM, etc); Padrões de Projetos (DAO, FACTORY, SINGLETON, ETC); IDEs de desenvolvimento (Eclipse, IntelliJ); Jenkins (Integração contínua) e Nexus; Integração com Bancos de Dados;</li> </ul> <p><b>Módulo IV</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- HTML 4 E 5; CSS2/3; JAVA SCRIPT / ECMASCRIPT 2015/16; ANGULAR JS/ANGULAR; JQUERY;</li> <li>- NPM / NODE;</li> </ul> <p><b>Módulo V</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PROTOCOLOS DE INTEGRAÇÕES (SOAP, REST, JMS) e tecnologias correlatas;</li> <li>- Middleware (ESB); Mensageria e tecnologias correlatas;</li> </ul> <p><b>Módulo VI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Segurança da informação; Autenticação e identificação; Certificação digital; Single Sign-on; LDAP;</li> </ul> <p><b>Módulo VII</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TOMCAT;</li> <li>- JBOSS EAP / WILDFLY;</li> </ul> <p><b>Módulo VIII</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TDD;</li> <li>- TESTES UNITÁRIOS e ferramentas correlatas (Junit, bibliotecas, Sonar);</li> <li>- Conhecimentos em Testes de Stress, funcionais, de carga;</li> <li>- MGDS-JF1</li> </ul>	<p>Desenvolvimento Java - 8 módulos</p>
<p>Codificar sistemas de informação em PHP</p>	<p><b>Módulo I</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PHP 7;</li> </ul> <p><b>Módulo II</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laravel Framework; Protocolos REST, SOAP, JMS, SMS e protocolos correlatos e acessórios; Tecnologias de middleware como barramento de serviço (ESB), servidor de mensageria (Message Broker); TDD - Test-driven development; Integração com ferramentas de mensageria; Integração com ferramentas de Indexação;</li> </ul> <p><b>Módulo III</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- INFRAPHP; Protocolos REST, SOAP, JMS, SMS e protocolos correlatos e acessórios; Tecnologias de middleware como barramento de serviço (ESB), servidor de mensageria (Message Broker); TDD - Test-driven development; Integração com ferramentas de mensageria; Integração com ferramentas de Indexação;</li> </ul> <p><b>Módulo IV</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Segurança da informação em PHP, como desenvolvimento seguro de aplicações, auditoria de código-fonte de aplicações, autenticação segura, certificação digital, Single Sign-on, LDAP; Integração com banco de dados Oracle e linguagens SQL e PL/SQL</li> </ul>	<p>Desenvolvimento PHP - 4 módulos</p>
<p>Codificar sistemas de informação em ASP</p>	<p>Noções em ASP</p>	<p>Desenvolvimento em ASP</p>

## Competências

## Conhecimento

## Módulos

### Programação

Codificar sistemas de informação em OracleForms	<b>Oracle Forms - Análise:</b> - Análise e Projeto Orientado a Eventos; - Modelagem de dados; - Análise e projeto estruturado; - Elaboração e execução de teste unitário; - Auditoria de código-fonte de aplicações; - MGDS-JF1; <b>Oracle Forms – Implementação:</b> - Oracle Forms Builder 6i ou superior e ferramentas correlatas acessórias; - Oracle Reports Builder 6i ou superior e ferramentas correlatas acessórias; - Certificado Oracle Advanced PL/SQL Developer (Oracle); - Ferramenta de software SQL (Navigator, Toad ou correlato) (item novo) - Debug de códigos integrado ao Oracle Forms e Oracle Reports; (item novo) - Banco de dados Oracle 10g ou superior (DDL, DML, PLSQL)	Desenvolvimento OracleForms - 2 Módulos
Gerenciar Configuração e Mudança	Sistema de versionamento (GIT/BitBucket); Application Lifecycle Management - ALM; Configuration Management DataBase - CMDB; Repositório de Modelo de Dados entre outras soluções ; ferramentas utilizados no processo de desenvolvimento de software; MGDS-JF1	Gerência de configuração e mudança
Exercer liderança técnica	Certificação oficial Agile Scrum Foundation ou Certificação oficial PMP – Project Management Professional; Certificação oficial ITIL – Service Management Foundation Certification; Conhecimento das normas ISO 27001 e 27002; Conhecimento em CMMi-Dev ou MPS.Br; MGDS-JF1	Certificação - 6 módulos
Identificar pontos de melhoria técnico	Ferramenta de APM; Instalar agentes; Tunning; Técnicas de refatoramento	Aperfeiçoamento de software
Desenvolver Software Seguro	OASP; ISSO 27001 e 27002, SSO	Segurança de software
Codificar sistemas em Visual Basic 6	Noções básicas em VB6 e VBA	Desenvolvimento em Visual Basic
Codificar em Banco de Dados	PL/SQL, DDL, DML, DCL	Desenvolvimento em PL/SQL
Desenvolver para dispositivos móveis	IONic, IOS, Android	Desenvolvimento em aplicações móveis - 3 Módulos
Construir aplicações/serviços monitoráveis	SNMP, serviços	Monitoramento de software

# Governança

	Competências	Conhecimento	Módulos
Planejamento	Elaborar diagnósticos e propor soluções para os problemas identificados	Metodologias de análise de contexto e de identificação de situações de problema; Metodologia para elaboração de diagnóstico organizacional; Design thinking; Ferramentas de qualidade	Análise de cenários e resolução de problemas; Design Thinking
	Identificar e prevenir riscos	Identificação e análise de riscos	Gestão de Riscos - Identificação e análise de riscos
	Tomar decisões	A tomada de decisões: macrovisão do processo decisório; A função da decisão no contexto da Administração Pública; Métodos e processos de decisão; Etapas do processo de tomada de decisão: definição de problema; definição de objetivos; criação de alternativas; desdobramentos das alternativas; a decisão participativa e a prática no contexto do serviço público; Ferramentas para auxílio na tomada de decisão; Intuição e criatividade no processo decisório; Reuniões eficazes para tomadas de decisões	Negociação e Processo decisório
	Elaborar planos, articulando escopo, tempo e custo	Elaboração de planejamentos; Missão; Matriz SWOT, Planos de ação, Foco no resultado e gestão de tempo	Elaboração de planos
	Acompanhar e controlar a execução propondo melhorias	Metodologias e ferramentas de acompanhamento de projetos; Melhoria de processos; Monitoramento de riscos; Indicadores	Execução e Monitoramento; Módulo sobre Técnicas de organização do trabalho; Gestão de Riscos - Monitoramento; Gestão de indicadores
	Buscar, produzir, integrar (sistematizar) e acompanhar as informações	Órgãos de controle; Instrumentos de coleta de informações; Fontes de informação; Sistematização; Acompanhamento de indicadores	Integração de informações de acompanhamento e controle
	Transferir conhecimentos	Técnicas para transferência de conhecimentos; Metodologias ativas; Técnicas de condução de reunião e comunicação	Disseminação de conhecimento e práticas de trabalho
Orçamento	Elaborar proposta orçamentária de TI	Gestão orçamentária; Noções de orçamento público; Programação financeira e orçamentária; Instrumentos de planejamento orçamentário; Acompanhamento orçamentário; Gestão de restos à pagar; e-orçamento	Gestão do orçamento público; e-Orçamento
	Acompanhar a execução orçamentária de TI		
Capacitação	Identificar necessidades de capacitação	Elaboração de Plano de Capacitação	Gerenciamento de plano de capacitação
	Definir prioridades de capacitação		
	Elaborar planos de capacitação		
	Acompanhar a execução do plano de capacitação	Acompanhamento e avaliação de ações de capacitação	
	Avaliar resultados da capacitação		
Gerir o itinerário formativo de TI	Ciclo PDCA aplicado ao Planejamento de Soluções Educacionais	Gerenciamento do itinerário formativo de TI	
Padronização e normatização	Selecionar e redigir normativos adequados a cada necessidade	Redação oficial; Comunicações administrativas	Redação de normativos

	Competências	Conhecimento	Módulos
Contratações	Planejar contratações	Modelo de contratações de soluções de TI-JF; Sustentabilidade sócio-ambiental; Noções básicas de legislação e orçamento; Normativos internos; Planos ( PE-JF,PETI-JF,PDTI-JF1,PCSTI, Plano orçamentário); Fluxo das contratações no TRF1; Acordãos do TCU; Noções básicas de responsabilidade	Planejamento de contratações de soluções de TI
	Gerir e fiscalizar contratos	Modelo de contratações de soluções de TI-JF; Noções de gerenciamento e fiscalização de contratos; Fases do gerenciamento e fiscalização de contratos; Documentos de fiscalização de contratos; Sustentabilidade sócio-ambiental; Noções básicas de legislação e orçamento; Normativos internos; Planos ( PE-JF,PETI-JF,PDTI-JF1,PCSTI, Plano orçamentário); Fluxo das contratações no TRF1; Acordãos do TCU; Noções básicas de responsabilidade	Gestão e fiscalização de contratos de TI
Projetos	Elaborar projetos de TI	Metodologia de gestão de projetos; Indicadores	Gestão de Projetos
	Gerir projetos de TI		
	Orientar as unidades na gestão de projetos e ações		Gestão de indicadores
	Monitorar projetos de TI		
Identificar e analisar riscos	Identificação e análise de riscos	Gestão de Riscos - Identificar, analisar e monitorar	
Processos	Mapear processos	Metodologia de gestão de processos; BPMN	Gestão de Processos
	Analisar processos		
	Orientar as unidades na gestão de processos	Indicadores	Gestão de indicadores
	Monitorar processos		

# Atendimento ao Usuário

	Competências	Conhecimento	Módulos
Relacionamento interpessoal	Lidar com situações de estresse Exercer escuta ativa Comunicar-se de forma assertiva e cordial respeitando a diversidade	Relações interpessoais; Comunicação assertiva; Feedback; Práticas de reconhecimento e valorização e de respeito à diversidade; Desenvolvimento de competências para o trabalho em equipe; Gestão de conflitos; Empatia; Assertividade	Habilidades sociais no trabalho
	Atender com excelência o Público Relacionar-se com usuários	Princípio da atendimento com excelência ao público; Empatia; Gestão do tempo com foco no resultado; Postura profissional; Ética voltada para o resguardo de dados e informações do usuário e do Órgão; Adequação da linguagem ao perfil do interlocutor; Integração dos processos de comunicação entre as equipes	Atendimento com excelência
	Mediar negociação Intermediar conflitos	Técnicas de negociação; Gestão de conflitos; Gerenciamento de crise	Negociação
Organização do trabalho	Definir procedimentos de atendimento	Proatividade; Análise crítica; Elaboração e disseminação de procedimentos; Elaboração de checklist; Mapeamento e integração de processos; Integração de equipe	Gestão de procedimentos de atendimento
	Controlar ativos de Microinformática	Metodologias para catalogar bens; Organização de dados e bens de TI; Gerência de configuração; Melhores práticas para o inventário de hardware e software; Procedimentos de inventários e localização de ativos	Controle de ativos
	Gerir o tempo Priorizar demandas de TI Acompanhar o andamento dos processos de aquisição	Organização das atividades; Priorização; Definição de prazos; Ferramentas de gestão das etapas do projeto; Delegação; Técnicas para o alcance de metas; Foco no resultado	Gestão da execução de projetos de TI

	Competências	Conhecimento	Módulos
Base do Conhecimento	Registrar e atualizar conhecimentos	Sistemas e metodologias de registro de conhecimento; Boas práticas; Noções gerais de tratamento, análise, organização e armazenagem da informação	Gestão da base do conhecimento
	Elaborar e manter catálogo de serviços Categorizar tipos de serviços	Sistemas e metodologias de elaborar e manter catálogos de serviços; Boas práticas (ITIL); Visão sistêmica; Métodos de triagem	Catálogo de serviços
Contratos	Gerir e fiscalizar contratos	Noções de gerenciamento e fiscalização de contratos; Fases do gerenciamento e fiscalização de contratos; Documentos de fiscalização de contratos; Noções básicas de responsabilidade; Penalidades; Garantias e prazo de atendimento	Gestão de contratos
Planejamento	Identificar demandas de solução de TI	Elaboração de textos argumentativos para fundamentação da justificativa (MCTI); Análise das soluções técnicas alternativas disponíveis no mercado; Técnicas de condução de reunião; Técnicas de entrevista; Descrição da necessidade, justificativa e alinhamento com o planejamento estratégico	Gestão das demandas de TI
	Planejar contratação de soluções de Microinformática	Estudos de viabilidade técnica; Análise de risco; Elaboração de planejamento de sustentação / continuidade; Legislação voltada para aquisições de soluções e serviços de TI; Análise de preços; Elaboração de Termo de Referência: - Definição do objeto; - Justificativa; - Especificação do objeto/serviço; - Responsabilidade das partes; - Cronograma físico-financeiro; - Condições de recebimento; - Prazo de execução; - Procedimento de gerenciamento e fiscalização; Sustentabilidade socioambiental	Planejamento de Soluções de TI