LISTA DE COMPETÊNCIAS

**DIRIGENTES INTERMÉDIOS / CARGOS DE DIREÇÃO ESPECÍFICA / COORDENADORES DESIGNADOS AO ABRIGO DO ARTIGO 7º DO DECRETO LEGISLATIVO REGIONAL Nº 2/2005/A, DE 9 DE MAIO, NA REDAÇÃO ATUAL (SIADAPRA 2)**

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **1** | **Orientação para Resultados**: Capacidade para se focalizar na concretização dos objetivos do serviço e garantir que os resultados desejados são alcançados. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Compromete-se com os resultados a alcançar de acordo com os objetivos estratégicos da organização e é persistente perante obstáculos ou dificuldades.
* Assume em regra objetivos ambiciosos e exigentes, embora realistas, para si e para os seus colaboradores.
* Tem noção do que é prioritário para o serviço, respondendo, em regra, prontamente nos momentos de pressão e urgência.
* Aceita correr riscos para atingir os resultados desejados e assume as responsabilidades pelo sucesso ou fracasso dos mesmos.
 |
| **2** | **Orientação para o Serviço Público**: Capacidade para orientar a sua atividade, respeitando os valores éticos e deontológicos do serviço público e do setor concreto em que se insere, promovendo um serviço de qualidade.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Na prática quotidiana aplica os princípios da legalidade e de conduta ética do serviço público.
* Demonstra compromisso pessoal com os valores do serviço público e com a missão da organização, através dos seus atos e aplicação dos princípios deontológicos.
* Adapta o funcionamento do serviço de forma a satisfazer as necessidades dos utentes, com respeito pelos valores da transparência, integridade e imparcialidade.
* Implementa medidas internas de avaliação da qualidade, designadamente a monitorização da satisfação e gestão ativa das reclamações, fomentando a participação dos utentes na melhoria dos serviços.
 |
| **3** | **Planeamento e Organização:** Capacidade para programar, organizar e controlar a atividade da sua unidade orgânica e dos elementos que a integram, definindo objetivos, estabelecendo prazos e determinando prioridades.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Planeia e coordena a atividade do serviço, de acordo com os objetivos superiormente definidos.
* Define prioridades para si e para o serviço, tendo em conta os objetivos a alcançar e os recursos existentes.
* Acompanha, controla e avalia a execução dos projetos e atividades assegurando o seu desenvolvimento e a sua realização de acordo com os prazos e custos definidos.
* Revê e ajusta o planeamento efetuado, mantendo-o atualizado e adaptando-o a alterações e circunstâncias imprevistas.
 |
| **4** | **Liderança e Gestão das Pessoas:** Capacidade para dirigir e influenciar positivamente os colaboradores, mobilizando-os para os objetivos do serviço e da organização e estimular a iniciativa e a responsabilização.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Envolve os colaboradores na definição dos objetivos individuais, considerando as suas propostas e articulando-as com os objetivos do serviço.
* Promove o espírito de grupo e um clima organizacional propício à participação e cooperação.
* Estimula a iniciativa e a autonomia, delegando tarefas e fomentando a partilha de responsabilidades.
* Tem um modelo de atuação que garante a justiça e equidade de tratamento, sendo, dessa forma, um referencial de confiança.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **5** | **Otimização de recursos:** Capacidade para gerir os recursos disponíveis, otimizando-os, através da melhoria e racionalização dos processos e redução de custos.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Implementa medidas de racionalização, simplificação e automatização de processos de trabalho e procedimentos, com vista a melhorar a produtividade dos serviços e a reduzir custos.
* Distribui as responsabilidades, os projetos e tarefas pelos colaboradores de acordo com as suas competências e motivação, otimizando o potencial individual.
* Mobiliza os seus colaboradores para a racionalização contínua de custos associados aos processos de trabalho e ao nível da atividade individual.
* Responsabiliza os colaboradores pela boa utilização dos equipamentos e materiais necessários ao funcionamento do serviço.
 |
| **6** | **Visão Estratégica:** Capacidade para analisar o ambiente interno e externo, antecipar a sua evolução e prever os impactos na organização e no serviço. Ter uma perspetiva de gestão alargada e direcionada para o futuro de modo a definir as estratégias e os objetivos de acordo com essa visão. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Mantém-se atento à conjuntura que o rodeia, conceptualiza os sinais de evolução e mudança e integra-os no âmbito da sua atuação.
* Antecipa as necessidades de adaptação do serviço, define estratégias, implementa medidas e avalia os impactos das mesmas.
* Alinha os objetivos e atividade do serviço com a sua visão e define metas estratégicas, no quadro de orientações recebidas.
* Contribui para o desenvolvimento da visão, objetivos e estratégias da organização, aplicando o conhecimento e a experiência que possui.
 |
| **7** | **Decisão:** Capacidade para equacionar soluções, dar orientações e tomar medidas, assumindo as responsabilidades decorrentes das mesmas.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Pondera as alternativas de resolução dos problemas e as suas potenciais implicações para o serviço e escolhe de forma fundamentada as opções adequadas.
* Toma medidas ou faz opções em tempo útil, tendo presente as prioridades do serviço e a urgência das situações.
* É autoconfiante e determinado a decidir, mesmo quando se trata de opções difíceis.
* Assume os resultados das decisões que toma com sentido da responsabilidade.
 |
| **8** | **Conhecimentos Especializados e Experiência**: Conjunto de saberes, informação técnica e experiência profissional, essenciais ao adequado desempenho das funções. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Possui os conhecimentos especializados e a experiência profissional necessários à coordenação técnica da sua unidade orgânica.
* Mantém-se atualizado sobre a evolução e tendências nacionais e internacionais nas áreas de conhecimento relevantes para a missão e objetivos do serviço.
* Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência a outras áreas científicas e profissionais, de forma a desenvolver uma perspetiva mais abrangente dos problemas e da atuação.
* Utiliza as tecnologias de informação e comunicação com vista à realização de um trabalho de melhor qualidade.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **9** | **Desenvolvimento e motivação dos colaboradores:** Capacidadepara reconhecer e valorizar o potencial individual dos colaboradores e promover de forma permanente a aprendizagem e atualização profissional.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Identifica nos seus colaboradores potencial de desenvolvimento, necessidades de melhoria e formação e cria oportunidades de aperfeiçoamento.
* Reconhece o mérito individual e coletivo promovendo um clima positivo e de autoconfiança.
* Dá habitualmente *feedback* sobre os desempenhos, com vista à melhoria contínua, ao reforço dos comportamentos adequados e à correção dos eventuais desvios.
* Disponibiliza informação relevante, viabiliza a frequência de cursos de formação e prevê períodos de autoformação para promover o desenvolvimento individual.
 |
| **10** | **Orientação para a Inovação e Mudança**: Capacidade para diagnosticar necessidades de mudança, aderir a novos processos de gestão e de funcionamento e apoiar ativamente a sua implementação. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Assume e concretiza, com determinação e empenho, as mudanças organizacionais e funcionais superiormente definidas e apoia as equipas de trabalho nesse processo.
* Fomenta a participação ativa dos seus colaboradores na produção e implementação de novas soluções para os problemas, com vista à melhoria dos resultados.
* Adota e propõe soluções inovadoras ao nível dos sistemas de planeamento interno, métodos e processos de trabalho.
* Adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais.
 |
| **11** | **Responsabilidade e Compromisso com o Serviço**: Capacidade para integrar o contributo das suas funções no sentido da missão, valores e objetivos do serviço, exercendo-as de forma disponível e diligente.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Responde com prontidão e disponibilidade às solicitações da hierarquia e dos utilizadores.
* É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente horários de trabalho e reuniões.
* Contribui para o desenvolvimento de projetos transversais, com vista à prossecução da missão e objetivos da administração pública e da governação.
* Trata com rigor a informação confidencial a que tem acesso, de acordo com as regras jurídicas, éticas e deontológicas.
 |
| **12** | **Comunicação:** Capacidade para se expressar com clareza e precisão, ser assertivo na exposição e defesa das suas ideias em grupo e demonstrar respeito e consideração pelas ideias dos outros.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Expressa-se oralmente com clareza, fluência e precisão.
* Adapta com facilidade o discurso e a linguagem a diversos tipos de interlocutores.
* É normalmente assertivo na exposição das suas ideias, captando naturalmente a atenção dos outros.
* Demonstra respeito pelas opiniões alheias ouvindo-as com atenção e valoriza os seus contributos.
 |
| **13** | **Análise da informação e sentido crítico:** Capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados e relacioná-los de forma lógica e com visão crítica. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Analisa de forma crítica e lógica a informação necessária à realização da sua atividade e como suporte à tomada de decisão.
* Perante um problema analisa os dados, pondera as diversas alternativas de resposta e propõe soluções, ou resolve-o, em tempo considerado útil.
* Prepara-se antecipadamente quando tem que enfrentar situações ou trabalhos de especial complexidade técnica, procurando informação e estudando osassuntos em causa.
* Fundamenta ideias e pontos de vista com base em recolha de informação, compara dados de diferentes fontes e identifica a informação relevante para a sua atividade ou a de outros.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **14** | **Relacionamento interpessoal:** Capacidade para interagir de forma adequada com pessoas com diferentes características e em contextos sociais e profissionais distintos, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento e gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Tem um trato cordial e afável com colaboradores, superiores e os diversos utentes do serviço.
* Trabalha facilmente com pessoas com diferentes características.
* Gere os conflitos utilizando estratégias adequadas e mantendo um comportamento estável e uma postura profissional.
* Denota autoconfiança nos relacionamentos e integra-se adequadamente em vários contextos socioprofissionais.
 |
| **15** | **Negociação e Persuasão:** Capacidade para estabelecer acordos e consensos com pessoas e grupos, gerindo adequadamente os conflitos de interesses e tentando chegar a resultados positivos para todas as partes envolvidas, prosseguindo os interesses públicos.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Utiliza uma forma de comunicação aberta e cria um clima propício à expressão dos outros, ouvindo-os com atenção.
* É perspicaz a captar o ponto de vista alheio e a encontrar argumentos eficazes para influenciar e persuadir os outros.
* Analisa a informação relevante, aprecia as diversas alternativas e procura pontos de concordância para chegar a decisões de ganho mútuo.
* Estabelece consensos e acordos através da negociação, sendo persistente e flexível.
 |
| **16** | **Representação e colaboração institucional**: Capacidade para representar o serviço, ou a organização, em grupos de trabalho, reuniões ou eventos, de âmbito nacional ou internacional.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Aceita a responsabilidade de direção ou de participação em projetos que implicam exposição e visibilidade externa.
* Comunica com à vontade e confiança perante audiências alargadas.
* Representa o serviço e/ou a organização, em grupos de trabalho, reuniões e outros eventos, transmitindo uma imagem de credibilidade.
* Promove a aplicação de orientações provenientes de grupos de trabalho exteriores à sua organização ou unidade orgânica e empenha-se nelas.
 |
| **17** | **Tolerância à pressão e contrariedades:** Capacidade para lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Mantém-se produtivo mesmo em ambiente de pressão.
* Perante situações difíceis mantém habitualmente o controlo emocional e o discernimento profissional.
* Gere de forma equilibrada as exigências profissionais e pessoais.
* Aceita as críticas e contrariedades encarando-as como momentos de aprendizagem.
 |
| **18** | **Trabalho de equipa e cooperação**: Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada, dinamizá-las e gerar sinergias através da participação ativa. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Integra-se bem em equipas de constituição variada, dentro e fora do seu contexto habitual de trabalho.
* Tem, em regra, um papel ativo e cooperante nos grupos de trabalho e é, por vezes, o seu dinamizador.
* Partilha informações e conhecimentos e disponibiliza-se para apoiar os membros das equipas.
* Contribui para o desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho e fortalecimento do espírito de grupo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **19** | **ORIENTAÇÃO PARA A SEGURANÇA:** capacidade para integrar na sua função o cumprimento das normas de segurança, higiene e saúde no trabalho e defesa do ambiente, prevenindo riscos e acidentes profissionais e ambientais.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Cumpre e assegura o cumprimento das normas e procedimentos relativos à segurança, higiene e saúde no trabalho.
* Utiliza e fomenta a utilização de sistemas de controlo e verificação para identificar eventuais anomalias e garantir a segurança.
* Tem um comportamento profissional cuidadoso e responsável de modo a prevenir situações que ponham em risco pessoas, equipamentos e o meio ambiente.
* Responsabiliza os colaboradores pela utilização de veículos, equipamentos e materiais com correção e segurança.
 |

LISTA DE COMPETÊNCIAS

# Técnico Superior

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **1** | **Orientação para Resultados**: Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são solicitadas.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Estabelece prioridades na sua ação, conseguindo, em regra, centrar-se nas atividades com maior valor para o serviço (atividades-chave).
* Compromete-se, em regra, com objetivos exigentes mas realistas e é perseverante no alcançar das metas definidas.
* Realiza com empenho e rigor as tarefas ou projetos que lhe são distribuídos.
* Gere adequadamente o seu tempo de trabalho, preocupando-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes atividades.
 |
| **2** | **Orientação para o Serviço Público**: Capacidade para integrar no exercício da sua atividade os valores éticos e deontológicos do serviço público e do setor concreto em que se insere, prestando um serviço de qualidade orientado para o cidadão.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Demonstra compromisso pessoal com os valores e princípios éticos do serviço público através dos seus atos.
* Identifica claramente os utentes do serviço e as suas necessidades e presta um serviço adequado, com respeito pelos valores da transparência, integridade e imparcialidade.
* Mostra-se disponível para com os utilizadores do serviço (internos e externos) e procura responder às suas solicitações.
* No desempenho das suas atividades trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos, respeitando os princípios da neutralidade e da igualdade.
 |
| **3** | **Planeamento e Organização**: Capacidade para programar, organizar e controlar a sua atividade e projetos variados, definindo objetivos, estabelecendo prazos e determinando prioridades.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Em regra é sistemático e cuidadoso na preparação e planeamento das suas tarefas e atividades.
* Planeia e organiza as atividades e projetos que lhe são distribuídos, de acordo com os recursos que tem à sua disposição.
* Realiza as suas atividades segundo as prioridades definidas e dentro dos prazos previstos.
* Reavalia frequentemente o seu plano de trabalho e ajusta-o às alterações imprevistas, introduzindo as correções consideradas necessárias.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **4** | **Análise da informação e sentido crítico:** Capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados e relacioná-los de forma lógica e com sentido crítico. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Analisa de forma crítica e lógica a informação necessária à realização da sua atividade ou como suporte à tomada de decisão.
* Perante um problema analisa os dados, pondera as diversas alternativas de resposta e propõe soluções em tempo considerado útil.
* Prepara-se antecipadamente quando tem que enfrentar situações ou trabalhos de especial complexidade técnica, procurando informação e estudando os assuntos em causa.
* Fundamenta ideias e pontos de vista com base em recolha de informação, compara dados de diferentes fontes e identifica a informação relevante para a sua atividade ou a de outros.
 |
| **5** | **Conhecimentos Especializados e Experiência**: Conjunto de saberes, informação técnica e experiência profissional, essenciais ao adequado desempenho das funções. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Possui os conhecimentos técnicos necessários às exigências do posto de trabalho e aplica-os de forma adequada.
* Detém experiência profissional que permite resolver questões profissionais complexas.
* Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência, de forma a desenvolver uma perspetiva mais abrangente dos problemas.
* Utiliza, na sua prática profissional, as tecnologias de informação e de comunicação com vista à realização de um trabalho de melhor qualidade.
 |
| **6** | **Adaptação e Melhoria Contínua**: Capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais e de se empenhar no desenvolvimento e atualização técnica. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Reage de forma positiva às mudanças, adaptando-se a novos contextos profissionais e mantendo um desempenho eficiente.
* Encara a diversidade de tarefas como uma oportunidade de evolução e desenvolvimento profissional.
* Reconhece habitualmente os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria.
* Mantém-se atualizado através da pesquisa de informação e de ações de formação de reconhecido interesse para o serviço.
 |
| **7** | **Iniciativa e autonomia:** Capacidade de atuar de modo independente e proactivo no seu dia a dia profissional**,** de tomar iniciativas face a problemas e empenhar-se em solucioná-los.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Tem habitualmente uma postura ativa e dinâmica, respondendo às solicitações e desafios profissionais.
* Concretiza de forma autónoma e diligente as atividades que lhe são atribuídas.
* Toma a iniciativa para a resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade.
* Procura soluções alternativas para a resolução dos problemas profissionais.
 |
| **8** | **Inovação** **e** **Qualidade:** Capacidade para conceber novas soluções para os problemas e solicitações profissionais e desenvolver novos processos, com valor significativo para o serviço.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Resolve com criatividade problemas não previstos.
* Propõe soluções inovadoras ao nível dos sistemas de planeamento interno, métodos e processos de trabalho.
* Revela interesse e disponibilidade para o desenvolvimento de projetos de investigação com valor para a organização e impacto a nível externo.
* Adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do seu serviço e para o seu desempenho individual.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **9** | **Otimização de recursos:** Capacidade para utilizar os recursos e instrumentos de trabalho de forma eficiente e de propor ou implementar medidas de otimização e redução de custos de funcionamento. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Preocupa-se, em regra, com a implementação de procedimentos e rotinas no sentido de um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.
* Implementa procedimentos, a nível da sua atividade individual, no sentido da redução de desperdícios e de gastos supérfluos.
* Propõe medidas de racionalização, simplificação e automatização de processos e procedimentos, com vista a melhorar a produtividade dos serviços e a reduzir custos.
* Utiliza os recursos, materiais e equipamentos necessários à realização das suas tarefas de forma adequada, zelando pela sua manutenção e respeitando as condições de segurança.
 |
| **10** | **Responsabilidade e Compromisso com o Serviço:** Capacidade para compreender e integrar o contributo da sua atividade para o funcionamento do serviço, exercendo-a de forma disponível e diligente.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Reconhece o seu papel na prossecução da missão e concretização dos objetivos do serviço e responde às solicitações que, no âmbito do seu posto de trabalho, lhe são colocadas.
* Em regra responde com prontidão e disponibilidade às exigências profissionais.
* É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente horários de trabalho e reuniões.
* Trata a informação confidencial a que tem acesso, de acordo com as regras jurídicas, éticas e deontológicas do serviço.
 |
| **11** | **Relacionamento interpessoal:** Capacidade para interagir adequadamente com pessoas com diferentes características e em contextos sociais e profissionais distintos, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento e gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Tem um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço.
* Trabalha com pessoas com diferentes características.
* Resolve com correção os potenciais conflitos, utilizando estratégias que revelam bom senso e respeito pelos outros.
* Denota autoconfiança nos relacionamentos e integra-se adequadamente em vários contextos socioprofissionais.
 |
| **12** | **Comunicação:** Capacidade para se expressar com clareza e precisão, adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores, ser assertivo na exposição e defesa das suas ideias e demonstrar respeito e consideração pelas ideias dos outros.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Expressa-se oralmente e por escrito com clareza, fluência e precisão.
* Adapta o discurso e a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.
* É normalmente assertivo na exposição das suas ideias, captando naturalmente a atenção dos outros.
* Demonstra respeito pelas opiniões alheias ouvindo-as com atenção e valorizando-as.
 |
| **13** | **Trabalho de equipa e cooperação**: Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada e gerar sinergias através de participação ativa. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Integra-se bem em equipas de constituição variada, dentro e fora do seu contexto habitual de trabalho.
* Tem habitualmente um papel ativo e cooperante nas equipas e grupos de trabalho em que participa.
* Partilha informações e conhecimentos com os colegas e disponibiliza-se para os apoiar quando solicitado.
* Contribui para o desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho e fortalecimento do espírito de grupo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **14** | **Coordenação**: Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas e grupos de trabalho, com vista ao desenvolvimento de projetos e à concretização dos objetivos. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Exerce por vezes o papel de orientador e dinamizador das equipas e grupos de trabalho, contribuindo de forma decisiva para que os objetivos sejam alcançados.
* Assume responsabilidades e objetivos exigentes.
* Toma facilmente decisões e responde por elas.
* É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.
 |
| **15** | **Negociação e persuasão:** Capacidade para defender ideias e pontos de vista de forma convincente e estabelecer acordos e consensos, recorrendo a uma argumentação bem estruturada e consistente. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Estabelece consensos e acordos através da negociação, sendo persistente e flexível.
* Encontra argumentos e estrutura-os de forma lógica.
* É expressivo na forma de comunicar e tem impacto nos outros.
* Capta rapidamente o ponto de vista alheio sendo consistente e oportuno na resposta.
 |
| **16** | **Representação e colaboração institucional**: Capacidade para representar o serviço, ou a organização, em grupos de trabalho, reuniões ou eventos, de âmbito nacional ou internacional.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Aceita participar em projetos ou atividades que implicam exposição e visibilidade externa.
* Tem capacidade de comunicação perante audiências alargadas.
* Representa o serviço em grupos de trabalho, reuniões e outros eventos, transmitindo uma imagem de credibilidade.
* Propõe a adoção de orientações provenientes de entidades exteriores à sua unidade orgânica e empenha-se nelas.
 |
| **17** | **Tolerância à pressão e contrariedades:** capacidade para lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Mantém-se, em regra, produtivo mesmo em ambiente de pressão.
* Perante situações difíceis mantém normalmente o controlo emocional e discernimento profissional.
* Gere de forma equilibrada as exigências profissionais e pessoais.
* Aceita as críticas e contrariedades.
 |

LISTA DE COMPETÊNCIAS

# assistente técnico

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **1** | **Realização e Orientação para Resultados**: Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são distribuídas. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Realiza com empenho as tarefas que lhe são distribuídas.
* Estabelece normalmente prioridades na sua ação, centrando-se nas atividades com maior valor para o serviço.
* Compromete-se com os objetivos e é perseverante no alcançar das metas.
* Gere adequadamente o seu tempo de trabalho, preocupando-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes atividades.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **2** | **Orientação para o Serviço Público**: Capacidade para exercer a sua atividade respeitando os princípios éticos e valores do serviço público e do setor concreto em que se insere, prestando um serviço de qualidade.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Assume os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional e promovendo uma boa imagem do setor que representa.
* Tem, habitualmente, uma atitude de disponibilidade para com os diversos utentes do serviço e procura responder às suas solicitações.
* No desempenho das suas atividades, trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos.
* Age respeitando critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.
 |
| **3** | **Conhecimentos e Experiência**: Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional, essenciais para o desempenho das tarefas e atividades. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Demonstra possuir conhecimentos práticos e técnicos necessários às exigências do posto de trabalho e aplica-os de forma adequada.
* Detém experiência profissional que permite resolver as questões profissionais que lhe são colocadas.
* Utiliza na sua prática profissional as tecnologias de informação e de comunicação com vista à realização de um trabalho de maior qualidade.
* Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência profissional para melhor corresponder às exigências do serviço.
 |
| **4** | **Organização e Método de trabalho**: Capacidade paraorganizar a sua atividade, definir prioridades e realizá-la de forma metódica.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Organiza as tarefas com antecedência de forma a garantir o bom funcionamento do serviço.
* Respeita o planeamento do trabalho e executa as suas tarefas e atividades com vista ao cumprimento das metas e prazos.
* Reconhece o que é prioritário e urgente, realizando o trabalho de acordo com esses critérios.
* Mantém organizados os documentos que utiliza, segundo sistemas lógicos e funcionais.
 |
| **5** | **Adaptação e Melhoria Contínua**: Capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais e de se empenhar, de forma permanente, no desenvolvimento e atualização técnica. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Reage, normalmente, de forma positiva às mudanças, adaptando-se a novos contextos profissionais e mantendo um desempenho eficiente.
* Encara a diversidade de tarefas como uma oportunidade de evolução e desenvolvimento profissional.
* Reconhece os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria.
* Mantém-se atualizado através da pesquisa de informação e de ações de formação de reconhecido interesse para o serviço.
 |
| **6** | **Coordenação**: Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas de trabalho com vista à concretização de objetivos comuns. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Exerce, em regra, o papel de orientador e dinamizador das equipas de trabalho, contribuindo para que os objetivos sejam alcançados.
* Assume, normalmente, responsabilidades e objetivos exigentes.
* Toma decisões e responde por elas.
* É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **7** | **Trabalho de equipa e cooperação**: Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada e cooperar com os outros de forma ativa. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Integra-se em equipas de constituição variada, dentro e fora do seu contexto habitual de trabalho.
* Tem um papel ativo nas equipas de trabalho em que participa.
* Partilha informações e conhecimentos com os colegas e disponibiliza-se para os apoiar quando solicitado.
* Contribui para o desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho e fortalecimento do espírito de grupo.
 |
| **8** | **Inovação e Qualidade**: Capacidade para executar atividades e tarefas de forma crítica e de sugerir novas práticas de trabalho, com vista ao aumento da qualidade do serviço prestado. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Executa as tarefas de forma crítica e, perante a deteção de deficiências, faz propostas de correção.
* Sugere novas práticas de trabalho com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado.
* Resolve com criatividade problemas não previstos.
* Adere às inovações e tecnologias pertinentes para a sua unidade orgânica e/ou desempenho profissional.
 |
| **9** | **Comunicação:** Capacidade para transmitir informação com clareza e precisão e adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Expressa-se oralmente de forma clara e precisa.
* Presta informações e esclarecimentos sobre as matérias do serviço, presencialmente ou através de outros meios de comunicação, com exatidão e objetividade.
* Adapta a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.
* Demonstra respeito pelas opiniões alheias ouvindo-as com atenção e valoriza os seus contributos.
 |
| **10** | **Relacionamento interpessoal:** Capacidade para interagir com pessoas com diferentes características e em contextos sociais e profissionais distintos, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento e gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Tem um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço.
* Trabalha com pessoas com diferentes características.
* Resolve com correção os potenciais conflitos, utilizando estratégias que revelam bom senso e respeito pelos outros.
* Denota autoconfiança nos relacionamentos e integra-se em vários contextos socioprofissionais.
 |
| **11** | **Iniciativa e Autonomia:** Capacidade de atuar de modo proactivo e autónomo no seu dia a dia profissional e de ter iniciativa no sentido da resolução de problemas.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Em regra responde com prontidão a propostas de novas tarefas ou outras solicitações profissionais.
* Tem, normalmente, uma atitude ativa e dinâmica.
* Executa de forma autónoma e diligente as atividades que lhe são distribuídas.
* Toma iniciativas no sentido da resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **12** | **Otimização de recursos:** Capacidade para utilizar os recursos e instrumentos de trabalho de forma eficaz e eficiente de modo a reduzir custos e aumentar a produtividade.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Preocupa-se com o aproveitamento dos recursos postos à sua disposição.
* Adota procedimentos, a nível da sua atividade individual, para redução de desperdícios e de gastos supérfluos.
* Utiliza os recursos e instrumentos de trabalho de forma correta e adequada, promovendo a redução de custos de funcionamento.
* Zela pela boa manutenção e conservação dos materiais e equipamentos, respeitando as regras e condições de operacionalidade.
 |
| **13** | **Responsabilidade e Compromisso com o Serviço:** Capacidade para compreender e integrar o contributo da sua atividade para o funcionamento do serviço, desempenhando as suas tarefas e atividades de forma diligente e disponível.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Compreende a importância da sua função para o funcionamento do serviço e procura responder às solicitações que lhe são colocadas.
* Responde com prontidão e disponibilidade às exigências profissionais.
* É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente horários de trabalho e reuniões.
* Trata a informação confidencial a que tem acesso, de acordo com as regras jurídicas, éticas e deontológicas do serviço.
 |
| **14** | **Análise da informação e sentido crítico:** Capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados, relacioná-los de forma lógica e com sentido crítico. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Analisa de forma crítica e lógica a informação necessária à realização das suas tarefas e atividades.
* Perante um problema analisa os dados, pondera as diversas alternativas de resposta e propõe soluções em tempo considerado útil.
* Recolhe e compara dados de diferentes fontes, identificando a informação relevante para a sua atividade.
* Prepara-se quando tem que enfrentar situações ou trabalhos de maior complexidade, procurando informação e estudando os assuntos em causa.
 |
| **15** | **TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES :** Capacidade para lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Mantém-se produtivo mesmo em ambiente de pressão.
* Perante situações difíceis mantém o controlo emocional e discernimento profissional.
* Consegue gerir de forma equilibrada as exigências profissionais.
* Aceita as críticas e contrariedades.
 |

LISTA DE COMPETÊNCIAS

# assistente operacional

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **1** | **Realização e Orientação para Resultados**: Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são solicitadas.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Procura atingir os resultados desejados.
* Realiza com empenho as tarefas que lhe são distribuídas.
* Preocupa-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes atividades.
* É persistente na resolução dos problemas e dificuldades.
 |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **2** | **Orientação para o Serviço Público**: Capacidade para exercer a sua atividade respeitando os valores e normas gerais do serviço público e do setor concreto em que trabalha.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Assume os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional e promovendo uma boa imagem do setor que representa.
* Tem, habitualmente, uma atitude de disponibilidade para com os diversos utentes do serviço e procura responder às suas solicitações.
* No desempenho das suas atividades, trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos.
* Respeita critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.
 |
| **3** | **Conhecimentos e Experiência**: Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional essenciais para o desempenho das suas tarefas e atividades.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Aplica, adequadamente, conhecimentos práticos e profissionais necessários às exigências do posto de trabalho.
* Emprega, corretamente, métodos e técnicas específicos da sua área de atividade.
* Identifica e utiliza os materiais, instrumentos e equipamentos apropriados aos diversos procedimentos da sua atividade.
* Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência profissional para melhor corresponder às exigências do serviço.
 |
| **4** | **Organização e Método de trabalho**: Capacidade paraorganizar as suas tarefas e atividades e realizá-las de forma metódica.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Verifica, previamente, as condições necessárias à realização das tarefas.
* Segue as diretivas e procedimentos estipulados para uma adequada execução do trabalho.
* Reconhece o que é prioritário e urgente, realizando o trabalho de acordo com esses critérios.
* Mantém o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utiliza.
 |
| **5** | **Trabalho de equipa e cooperação**: Capacidade para se integrar em equipas de trabalho e cooperar com outros de forma ativa.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Integra-se em equipas de trabalho, dentro e fora do seu contexto habitual.
* Tem habitualmente uma atitude colaborante nas equipas de trabalho em que participa.
* Partilha informações e conhecimentos com os colegas e disponibiliza-se para os apoiar, quando solicitado.
* Contribui para o desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho.
 |
| **6** | **Coordenação**: Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas de trabalho com vista à concretização de objetivos comuns. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Exerce, em regra, o papel de orientador e dinamizador de equipas de trabalho.
* Assume, normalmente, responsabilidades e tarefas exigentes.
* Toma decisões e responde por elas.
* É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.
 |
| **7** | **Relacionamento interpessoal:** Capacidade para interagir, adequadamente, com pessoas com diferentes características, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento e gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Tem um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço.
* Trabalha com pessoas com diferentes características.
* Perante conflitos mantém um comportamento estável e uma postura profissional.
* Afirma-se perante os outros, sem ser autoritário nem agressivo.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **8** | **Adaptação e Melhoria Contínua**: Capacidade para se ajustar a novas tarefas e atividades e de se **empenhar** na aprendizagem e desenvolvimento profissional.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Manifesta interesse em aprender e atualizar-se.
* Vê na diversidade de tarefas oportunidades de desenvolvimento profissional.
* Reage, normalmente, de forma positiva às mudanças e adapta-se, com facilidade, a novas formas de realizar as tarefas.
* Reconhece os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria, propondo formação e atualização.
 |
| **9** | **Inovação e Qualidade**: Capacidade para executar atividades e tarefas de forma crítica e de sugerir novas práticas de trabalho para melhorar a qualidade do serviço.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Executa as tarefas de forma crítica identificando os erros e deficiências.
* Propõe soluções alternativas aos procedimentos tradicionais.
* Sugere novas práticas de trabalho com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço.
* Resolve com criatividade problemas não previstos.
 |
| **10** | **Otimização de recursos:** Capacidade para utilizar os recursos e instrumentos de trabalho de forma eficaz e eficiente de modo a reduzir custos e aumentar a produtividade.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Preocupa-se com o aproveitamento dos recursos postos à sua disposição.
* Adota procedimentos, a nível da sua atividade individual, para redução dedesperdícios e de gastos supérfluos.
* Utiliza os recursos e instrumentos de trabalho de forma correta e adequada, promovendo a redução de custos de funcionamento.
* Zela pela boa manutenção e conservação dos materiais e equipamentos, respeitando as regras e condições de operacionalidade.
 |
| **11** | **Iniciativa e Autonomia:** Capacidade de atuar de modo proactivo e autónomo no seu dia a dia profissional e de ter iniciativas no sentido da resolução de problemas.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Tem, habitualmente, uma atitude ativa e dinâmica.
* Em regra responde com prontidão a propostas de novas tarefas ou outras solicitações profissionais.
* Concretiza de forma autónoma as atividades que lhe são distribuídas.
* Toma iniciativa no sentido da resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade.
 |
| **12** | **Responsabilidade e Compromisso com o Serviço:** Capacidade para reconhecer o contributo da sua atividade para o funcionamento do serviço, desempenhando as suas tarefas e atividades de forma diligente e responsável.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Compreende a importância da sua função para o funcionamento do serviço e procura responder às solicitações que lhe são colocadas.
* Responde com prontidão e com disponibilidade.
* É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente no que se refere à assiduidade e horários de trabalho.
* Responsabiliza-se pelos materiais e equipamentos que tem a seu cargo.
 |
| **13** | **Tolerância à pressão e contrariedades:** capacidade para lidar com situações de pressão e com as contrariedades de forma adequada e profissional.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Mantém-se produtivo mesmo em ambiente de pressão.
* Perante situações difíceis mantém o controlo emocional e discernimento profissional.
* Consegue gerir de forma equilibrada as exigências profissionais.
* Aceita as críticas e contrariedades.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **14** | **Orientação para a Segurança:** capacidade para compreender e integrar na sua atividade profissional as normas de segurança, higiene, saúde no trabalho e defesa do ambiente, prevenindo riscos e acidentes profissionais e/ou ambientais.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Cumpre normas e procedimentos estipulados para a realização das tarefas e atividades, em particular as de segurança, higiene e saúde no trabalho.
* Emprega sistemas de controlo e verificação para identificar eventuais anomalias e garantir a sua segurança e a dos outros.
* Tem um comportamento profissional cuidadoso e responsável de modo a prevenir situações que ponham em risco pessoas, equipamentos e o meio ambiente.
* Utiliza veículos, equipamentos e materiais com conhecimento e segurança.
 |