

## LISTA DE COMPETÊNCIAS

### TÉCNICO SUPERIOR

N.º	Descrição da Competência
1	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS:</b> Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas e que lhe são solicitadas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelece prioridades na sua acção, conseguindo, em regra, centrar-se nas atividades com maior valor para o serviço (atividades-chave).</li><li>• Compromete-se, em regra, com objetivos exigentes mas realistas e é perseverante no alcançar das metas definidas.</li><li>• Realiza com empenho e rigor as tarefas ou projetos que lhe são distribuídos.</li><li>• Gere adequadamente o seu tempo de trabalho, preocupando-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes actividades.</li></ul>
2	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO:</b> 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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Demonstra compromisso pessoal com os valores e princípios éticos do serviço público através dos seus atos.</li><li>• Identifica claramente os utentes do serviço e as suas necessidades e presta um serviço adequado, com respeito pelos valores da transparência, integridade e imparcialidade.</li><li>• Mostra-se disponível para com os utilizadores do serviço (internos e externos) e procura responder às suas solicitações.</li><li>• No desempenho das suas atividades trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos, respeitando os princípios da neutralidade e da igualdade.</li></ul>
3	<p><b>PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO:</b> Capacidade para programar, organizar e controlar a sua atividade e projetos variados, definindo objetivos, estabelecendo prazos e determinando prioridades.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Em regra é sistemático e cuidadoso na preparação e planeamento das suas tarefas e atividades.</li><li>• Planeia e organiza as atividades e projetos que lhe são distribuídos, de acordo com os recursos que tem à sua disposição.</li><li>• Realiza as suas atividades segundo as prioridades definidas e dentro dos prazos previstos.</li><li>• Reavalia frequentemente o seu plano de trabalho e ajusta-o às alterações imprevistas, introduzindo as correções consideradas necessárias.</li></ul>

N.º	Descrição da Competência
4	<p><b>ANÁLISE DA INFORMAÇÃO E SENTIDO CRÍTICO:</b> Capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados e relacioná-los de forma lógica e com sentido crítico.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisa de forma crítica e lógica a informação necessária à realização da sua actividade ou como suporte à tomada de decisão.</li> <li>• Perante um problema analisa os dados, pondera as diversas alternativas de resposta e propõe soluções em tempo considerado útil.</li> <li>• Prepara-se antecipadamente quando tem que enfrentar situações ou trabalhos de especial complexidade técnica, procurando informação e estudando os assuntos em causa.</li> <li>• 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 actividade ou a de outros.</li> </ul>
5	<p><b>CONHECIMENTOS ESPECIALIZADOS E EXPERIÊNCIA:</b> Conjunto de saberes, informação técnica e experiência profissional, essenciais ao adequado desempenho das funções.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possui os conhecimentos técnicos necessários às exigências do posto de trabalho e aplica-os de forma adequada.</li> <li>• Detém experiência profissional que permite resolver questões profissionais complexas.</li> <li>• Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência, de forma a desenvolver uma perspectiva mais abrangente dos problemas.</li> <li>• Utiliza, na sua prática profissional, as tecnologias de informação e de comunicação com vista à realização de um trabalho de melhor qualidade.</li> </ul>
6	<p><b>ADAPTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA:</b> Capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais e de se empenhar no desenvolvimento e atualização técnica.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reage de forma positiva às mudanças, adaptando-se a novos contextos profissionais e mantendo um desempenho eficiente.</li> <li>• Encara a diversidade de tarefas como uma oportunidade de evolução e desenvolvimento profissional.</li> <li>• Reconhece habitualmente os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria.</li> <li>• Mantém-se atualizado através da pesquisa de informação e de acções de formação de reconhecido interesse para o serviço.</li> </ul>
7	<p><b>INICIATIVA E AUTONOMIA:</b> Capacidade de atuar de modo independente e proativo no seu dia a dia profissional, de tomar iniciativas face a problemas e empenhar-se em solucioná-los.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem habitualmente uma postura ativa e dinâmica, respondendo às solicitações e desafios profissionais.</li> <li>• Concretiza de forma autónoma e diligente as atividades que lhe são atribuídas.</li> <li>• Toma a iniciativa para a resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade.</li> <li>• Procura soluções alternativas para a resolução dos problemas profissionais.</li> </ul>

N.º	Descrição da Competência
8	<p><b>INOVAÇÃO E QUALIDADE:</b> Capacidade para conceber novas soluções para os problemas e solicitações profissionais e desenvolver novos processos, com valor significativo para o serviço.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolve com criatividade problemas não previstos.</li> <li>• Propõe soluções inovadoras ao nível dos sistemas de planeamento interno, métodos e processos de trabalho.</li> <li>• Revela interesse e disponibilidade para o desenvolvimento de projetos de investigação com valor para a organização e impacto a nível externo.</li> <li>• Adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do seu serviço e para o seu desempenho individual.</li> </ul>
9	<p><b>OPTIMIZAÇÃO DE RECURSOS:</b> Capacidade para utilizar os recursos e instrumentos de trabalho de forma eficiente e de propor ou implementar medidas de optimização e redução de custos de funcionamento.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupa-se, em regra, com a implementação de procedimentos e rotinas no sentido de um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.</li> <li>• Implementa procedimentos, a nível da sua atividade individual, no sentido da redução de desperdícios e de gastos supérfluos.</li> <li>• Propõe medidas de racionalização, simplificação e automatização de processos e procedimentos, com vista a melhorar a produtividade dos serviços e a reduzir custos.</li> <li>• 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.</li> </ul>
10	<p><b>RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O SERVIÇO:</b> Capacidade para compreender e integrar o contributo da sua atividade para o funcionamento do serviço, exercendo-a de forma disponível e diligente.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Em regra responde com prontidão e disponibilidade às exigências profissionais.</li> <li>• É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente horários de trabalho e reuniões.</li> <li>• Trata a informação confidencial a que tem acesso, de acordo com as regras jurídicas, éticas e deontológicas do serviço.</li> </ul>
11	<p><b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:</b> 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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço.</li> <li>• Trabalha com pessoas com diferentes características.</li> <li>• Resolve com correção os potenciais conflitos, utilizando estratégias que revelam bom senso e respeito pelos outros.</li> <li>• Denota autoconfiança nos relacionamentos e integra-se adequadamente em vários contextos sócio-profissionais.</li> </ul>

N.º	Descrição da Competência
12	<p><b>COMUNICAÇÃO:</b> 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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expressa-se oralmente e por escrito com clareza, fluência e precisão.</li> <li>• Adapta o discurso e a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.</li> <li>• É normalmente assertivo na exposição das suas ideias, captando naturalmente a atenção dos outros.</li> <li>• Demonstra respeito pelas opiniões alheias ouvindo-as com atenção e valorizando-as.</li> </ul>
13	<p><b>TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO:</b> Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada e gerar sinergias através de participação ativa.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integra-se bem em equipas de constituição variada, dentro e fora do seu contexto habitual de trabalho.</li> <li>• Tem habitualmente um papel ativo e cooperante nas equipas e grupos de trabalho em que participa.</li> <li>• Partilha informações e conhecimentos com os colegas e disponibiliza-se para os apoiar quando solicitado.</li> <li>• Contribui para o desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho e fortalecimento do espírito de grupo.</li> </ul>
14	<p><b>COORDENAÇÃO:</b> Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas e grupos de trabalho, com vista ao desenvolvimento de projectos e à concretização dos objetivos.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Assume responsabilidades e objetivos exigentes.</li> <li>• Toma facilmente decisões e responde por elas.</li> <li>• É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.</li> </ul>
15	<p><b>NEGOCIAÇÃO E PERSUASÃO:</b> Capacidade para defender ideias e pontos de vista de forma convincente e estabelecer acordos e consensos, recorrendo a uma argumentação bem estruturada e consistente.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelece consensos e acordos através da negociação, sendo persistente e flexível.</li> <li>• Encontra argumentos e estrutura-os de forma lógica.</li> <li>• É expressivo na forma de comunicar e tem impacto nos outros.</li> <li>• Capta rapidamente o ponto de vista alheio sendo consistente e oportuno na resposta.</li> </ul>
16	<p><b>REPRESENTAÇÃO E COLABORAÇÃO INSTITUCIONAL:</b> Capacidade para representar o serviço, ou a organização, em grupos de trabalho, reuniões ou eventos, de âmbito nacional ou internacional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceita participar em projetos ou atividades que implicam exposição e visibilidade externa.</li> <li>• Tem capacidade de comunicação perante audiências alargadas.</li> <li>• Representa o serviço em grupos de trabalho, reuniões e outros eventos, transmitindo uma imagem de credibilidade.</li> <li>• Propõe a adopção de orientações provenientes de entidades exteriores à sua unidade orgânica e empenha-se nelas.</li> </ul>

N.º	Descrição da Competência
17	<p><b>TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES:</b> capacidade para lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantém-se, em regra, produtivo mesmo em ambiente de pressão.</li> <li>• Perante situações difíceis mantém normalmente o controlo emocional e discernimento profissional.</li> <li>• Gere de forma equilibrada as exigências profissionais e pessoais.</li> <li>• Aceita as críticas e contrariedades.</li> </ul>

## LISTA DE COMPETÊNCIAS

### ASSISTENTE TÉCNICO

N.º	Descrição da Competência
1	<p><b>REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS:</b> Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são distribuídas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza com empenho as tarefas que lhe são distribuídas.</li><li>• Estabelece normalmente prioridades na sua ação, centrando-se nas atividades com maior valor para o serviço.</li><li>• Compromete-se com os objetivos e é perseverante no alcançar das metas.</li><li>• Gere adequadamente o seu tempo de trabalho, preocupando-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes atividades.</li></ul>
2	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO:</b> 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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assume os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional e promovendo uma boa imagem do setor que representa.</li><li>• Tem, habitualmente, uma atitude de disponibilidade para com os diversos utentes do serviço e procura responder às suas solicitações.</li><li>• No desempenho das suas atividades, trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos.</li><li>• Age respeitando critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.</li></ul>
3	<p><b>CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIA:</b> Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional, essenciais para o desempenho das tarefas e atividades.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Demonstra possuir conhecimentos práticos e técnicos necessários às exigências do posto de trabalho e aplica-os de forma adequada.</li><li>• Detém experiência profissional que permite resolver as questões profissionais que lhe são colocadas.</li><li>• Utiliza na sua prática profissional as tecnologias de informação e de comunicação com vista à realização de um trabalho de maior qualidade.</li><li>• Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência profissional para melhor corresponder às exigências do serviço.</li></ul>
4	<p><b>ORGANIZAÇÃO E MÉTODO DE TRABALHO:</b> Capacidade para organizar a sua actividade, definir prioridades e realizá-la de forma metódica.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organiza as tarefas com antecedência de forma a garantir o bom funcionamento do serviço.</li><li>• Respeita o planeamento do trabalho e executa as suas tarefas e atividades com vista ao cumprimento das metas e prazos.</li><li>• Reconhece o que é prioritário e urgente, realizando o trabalho de acordo com esses critérios.</li><li>• Mantém organizados os documentos que utiliza, segundo sistemas lógicos e funcionais.</li></ul>

N.º	Descrição da Competência
5	<p><b>ADAPTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA:</b> Capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais e de se empenhar, de forma permanente, no desenvolvimento e atualização técnica.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reage, normalmente, de forma positiva às mudanças, adaptando-se a novos contextos profissionais e mantendo um desempenho eficiente.</li> <li>• Encara a diversidade de tarefas como uma oportunidade de evolução e desenvolvimento profissional.</li> <li>• Reconhece os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria.</li> <li>• Mantém-se atualizado através da pesquisa de informação e de acções de formação de reconhecido interesse para o serviço.</li> </ul>
6	<p><b>COORDENAÇÃO:</b> Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas de trabalho com vista à concretização de objetivos comuns.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exerce, em regra, o papel de orientador e dinamizador das equipas de trabalho, contribuindo para que os objetivos sejam alcançados.</li> <li>• Assume, normalmente, responsabilidades e objetivos exigentes.</li> <li>• Toma decisões e responde por elas.</li> <li>• É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.</li> </ul>
7	<p><b>TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO:</b> Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada e cooperar com os outros de forma ativa.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integra-se em equipas de constituição variada, dentro e fora do seu contexto habitual de trabalho.</li> <li>• Tem um papel ativo nas equipas de trabalho em que participa.</li> <li>• Partilha informações e conhecimentos com os colegas e disponibiliza-se para os apoiar quando solicitado.</li> <li>• Contribui para o desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho e fortalecimento do espírito de grupo.</li> </ul>
8	<p><b>INOVAÇÃO E QUALIDADE:</b> 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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Executa as tarefas de forma crítica e, perante a deteção de deficiências, faz propostas de correção</li> <li>• Sugere novas práticas de trabalho com o objectivo de melhorar a qualidade do serviço prestado.</li> <li>• Resolve com criatividade problemas não previstos.</li> <li>• Adere às inovações e tecnologias pertinentes para a sua unidade orgânica e/ou desempenho profissional.</li> </ul>

N.º	Descrição da Competência
9	<p><b>COMUNICAÇÃO:</b> Capacidade para transmitir informação com clareza e precisão e adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expressa-se oralmente de forma clara e precisa.</li> <li>• Presta informações e esclarecimentos sobre as matérias do serviço, presencialmente ou através de outros meios de comunicação, com exatidão e objetividade.</li> <li>• Adapta a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.</li> <li>• Demonstra respeito pelas opiniões alheias ouvindo-as com atenção e valoriza os seus contributos.</li> </ul>
10	<p><b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:</b> 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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço.</li> <li>• Trabalha com pessoas com diferentes características.</li> <li>• Resolve com correção os potenciais conflitos, utilizando estratégias que revelam bom senso e respeito pelos outros.</li> <li>• Denota autoconfiança nos relacionamentos e integra-se em vários contextos sócio-profissionais.</li> </ul>
11	<p><b>INICIATIVA E AUTONOMIA:</b> Capacidade de atuar de modo proativo e autónomo no seu dia a dia profissional e de ter iniciativa no sentido da resolução de problemas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em regra responde com prontidão a propostas de novas tarefas ou outras solicitações profissionais</li> <li>• Tem, normalmente, uma atitude ativa e dinâmica</li> <li>• Executa de forma autónoma e diligente as atividades que lhe são distribuídas.</li> <li>• Toma iniciativas no sentido da resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade.</li> </ul>
12	<p><b>OPTIMIZAÇÃO DE RECURSOS:</b> Capacidade para utilizar os recursos e instrumentos de trabalho de forma eficaz e eficiente de modo a reduzir custos e aumentar a produtividade.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupa-se com o aproveitamento dos recursos postos à sua disposição.</li> <li>• Adota procedimentos, a nível da sua atividade individual, para redução de desperdícios e de gastos supérfluos.</li> <li>• Utiliza os recursos e instrumentos de trabalho de forma correta e adequada, promovendo a redução de custos de funcionamento.</li> <li>• Zela pela boa manutenção e conservação dos materiais e equipamentos, respeitando as regras e condições de operacionalidade.</li> </ul>

N.º	Descrição da Competência
13	<p><b>RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O SERVIÇO:</b> 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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreende a importância da sua função para o funcionamento do serviço e procura responder às solicitações que lhe são colocadas.</li> <li>• Responde com prontidão e disponibilidade às exigências profissionais.</li> <li>• É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente horários de trabalho e reuniões.</li> <li>• Trata a informação confidencial a que tem acesso, de acordo com as regras jurídicas, éticas e deontológicas do serviço.</li> </ul>
14	<p><b>ANÁLISE DA INFORMAÇÃO E SENTIDO CRÍTICO:</b> Capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados, relacioná-los de forma lógica e com sentido crítico.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisa de forma crítica e lógica a informação necessária à realização das suas tarefas e atividades.</li> <li>• Perante um problema analisa os dados, pondera as diversas alternativas de resposta e propõe soluções em tempo considerado útil.</li> <li>• Recolhe e compara dados de diferentes fontes, identificando a informação relevante para a sua atividade.</li> <li>• Prepara-se quando tem que enfrentar situações ou trabalhos de maior complexidade, procurando informação e estudando os assuntos em causa.</li> </ul>
15	<p><b>TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES:</b> capacidade para lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantém-se produtivo mesmo em ambiente de pressão.</li> <li>• Perante situações difíceis mantém o controlo emocional e discernimento profissional.</li> <li>• Consegue gerir de forma equilibrada as exigências profissionais.</li> <li>• Aceita as às críticas e contrariedades.</li> </ul>

## LISTA DE COMPETÊNCIAS

### ASSISTENTE OPERACIONAL

N.º	Descrição da Competência
1	<p><b>REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS:</b> Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são solicitadas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procura atingir os resultados desejados.</li><li>• Realiza com empenho as tarefas que lhe são distribuídas.</li><li>• Preocupa-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes atividades.</li><li>• É persistente na resolução dos problemas e dificuldades.</li></ul>
2	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO:</b> Capacidade para exercer a sua atividade respeitando os valores e normas gerais do serviço público e do setor concreto em que trabalha.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assume os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional e promovendo uma boa imagem do setor que representa.</li><li>• Tem, habitualmente, uma atitude de disponibilidade para com os diversos utentes do serviço e procura responder às suas solicitações.</li><li>• No desempenho das suas atividades, trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos.</li><li>• Respeita critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus actos.</li></ul>
3	<p><b>CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIA:</b> Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional essenciais para o desempenho das suas tarefas e atividades.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplica, adequadamente, conhecimentos práticos e profissionais necessários às exigências do posto de trabalho.</li><li>• Emprega, correctamente, métodos e técnicas específicos da sua área de atividade.</li><li>• Identifica e utiliza os materiais, instrumentos e equipamentos apropriados aos diversos procedimentos da sua atividade.</li><li>• Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência profissional para melhor corresponder às exigências do serviço.</li></ul>
4	<p><b>ORGANIZAÇÃO E MÉTODO DE TRABALHO:</b> Capacidade para organizar as suas tarefas e atividades e realizá-las de forma metódica.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verifica, previamente, as condições necessárias à realização das tarefas.</li><li>• Segue as diretivas e procedimentos estipulados para uma adequada execução do trabalho.</li><li>• Reconhece o que é prioritário e urgente, realizando o trabalho de acordo com esses critérios.</li><li>• Mantém o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utiliza.</li></ul>

N.º	DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA
5	<p><b>TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO:</b> Capacidade para se integrar em equipas de trabalho e cooperar com outros de forma ativa.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integra-se em equipas de trabalho, dentro e fora do seu contexto habitual.</li> <li>• Tem habitualmente uma atitude colaborante nas equipas de trabalho em que participa.</li> <li>• Partilha informações e conhecimentos com os colegas e disponibiliza-se para os apoiar, quando solicitado.</li> <li>• Contribui para o desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho.</li> </ul>
6	<p><b>COORDENAÇÃO:</b> Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas de trabalho com vista à concretização de objetivos comuns.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exerce, em regra, o papel de orientador e dinamizador de equipas de trabalho.</li> <li>• Assume, normalmente, responsabilidades e tarefas exigentes.</li> <li>• Toma decisões e responde por elas.</li> <li>• É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.</li> </ul>
7	<p><b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:</b> 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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço.</li> <li>• Trabalha com pessoas com diferentes características.</li> <li>• Perante conflitos mantém um comportamento estável e uma postura profissional.</li> <li>• Afirma-se perante os outros, sem ser autoritário nem agressivo.</li> </ul>
8	<p><b>ADAPTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA:</b> Capacidade para se ajustar a novas tarefas e actividades e de se empenhar na aprendizagem e desenvolvimento profissional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifesta interesse em aprender e atualizar-se.</li> <li>• Vê na diversidade de tarefas oportunidades de desenvolvimento profissional.</li> <li>• Reage, normalmente, de forma positiva às mudanças e adapta-se, com facilidade, a novas formas de realizar as tarefas.</li> <li>• Reconhece os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria, propondo formação e atualização.</li> </ul>
9	<p><b>INOVAÇÃO E QUALIDADE:</b> Capacidade para executar atividades e tarefas de forma crítica e de sugerir novas práticas de trabalho para melhorar a qualidade do serviço.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Executa as tarefas de forma crítica identificando os erros e deficiências.</li> <li>• Propõe soluções alternativas aos procedimentos tradicionais.</li> <li>• Sugere novas práticas de trabalho com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço.</li> <li>• Resolve com criatividade problemas não previstos.</li> </ul>

N.º	DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA
10	<p><b>OPTIMIZAÇÃO DE RECURSOS:</b> Capacidade para utilizar os recursos e instrumentos de trabalho de forma eficaz e eficiente de modo a reduzir custos e aumentar a produtividade.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupa-se com o aproveitamento dos recursos postos à sua disposição.</li> <li>• Adopta procedimentos, a nível da sua atividade individual, para redução de desperdícios e de gastos supérfluos.</li> <li>• Utiliza os recursos e instrumentos de trabalho de forma correta e adequada, promovendo a redução de custos de funcionamento.</li> <li>• Zela pela boa manutenção e conservação dos materiais e equipamentos, respeitando as regras e condições de operacionalidade.</li> </ul>
11	<p><b>INICIATIVA E AUTONOMIA:</b> Capacidade de atuar de modo proativo e autónomo no seu dia a dia profissional e de ter iniciativas no sentido da resolução de problemas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem, habitualmente, uma atitude ativa e dinâmica.</li> <li>• Em regra responde com prontidão a propostas de novas tarefas ou outras solicitações profissionais.</li> <li>• Concretiza de forma autónoma as atividades que lhe são distribuídas.</li> <li>• Toma iniciativa no sentido da resolução de problemas que surgem no âmbito da sua actividade.</li> </ul>
12	<p><b>RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O SERVIÇO:</b> Capacidade para reconhecer o contributo da sua atividade para o funcionamento do serviço, desempenhando as suas tarefas e atividades de forma diligente e responsável.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreende a importância da sua função para o funcionamento do serviço e procura responder às solicitações que lhe são colocadas.</li> <li>• Responde com prontidão e com disponibilidade.</li> <li>• É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente no que se refere à assiduidade e horários de trabalho.</li> <li>• Responsabiliza-se pelos materiais e equipamentos que tem a seu cargo.</li> </ul>
13	<p><b>TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES:</b> capacidade para lidar com situações de pressão e com as contrariedades de forma adequada e profissional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantém-se produtivo mesmo em ambiente de pressão.</li> <li>• Perante situações difíceis mantém o controlo emocional e discernimento profissional.</li> <li>• Consegue gerir de forma equilibrada as exigências profissionais.</li> <li>• Aceita as críticas e contrariedades.</li> </ul>
14	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA A SEGURANÇA:</b> capacidade para compreender e integrar na sua actividade profissional as normas de segurança, higiene, saúde no trabalho e defesa do ambiente, prevenindo riscos e acidentes profissionais e/ou ambientais.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumpre normas e procedimentos estipulados para a realização das tarefas e atividades, em particular as de segurança, higiene e saúde no trabalho.</li> <li>• Emprega sistemas de controlo e verificação para identificar eventuais anomalias e garantir a sua segurança e a dos outros.</li> <li>• Tem um comportamento profissional cuidadoso e responsável de modo a prevenir situações que ponham em risco pessoas, equipamentos e o meio ambiente.</li> <li>• Utiliza veículos, equipamentos e materiais com conhecimento e segurança.</li> </ul>

