

## LISTA DE COMPETÊNCIAS – ASSISTENTES TÉCNICOS

N.º	COMPETÊNCIA	DESCRIÇÃO	COMPORTAMENTOS ASSOCIADOS
1	<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	<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	<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	<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	<b>CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIA</b>	Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional, essenciais para o desempenho das tarefas e atividades	<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	<b>ORGANIZAÇÃO E MÉTODO DE TRABALHO</b>	Capacidade para organizar a sua atividade, definir prioridades e realizá-la de forma metódica	<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>
5	<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	<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 ações de formação de reconhecido interesse para o serviço.</li> </ul>

N.º	COMPETÊNCIA	DESCRIÇÃO	COMPORTAMENTOS ASSOCIADOS
6	COORDENAÇÃO	Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas de trabalho com vista à concretização de objetivos comuns	<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	TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO	Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada e cooperar com os outros de forma ativa	<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	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	<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 objetivo 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>
9	COMUNICAÇÃO	Capacidade para transmitir informação com clareza e precisão e adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores	<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	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	<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>

N.º	COMPETÊNCIA	DESCRIÇÃO	COMPORTAMENTOS ASSOCIADOS
11	INICIATIVA E AUTONOMIA	Capacidade de atuar de modo proativo e autónomo no seu dia a dia profissional e de ter iniciativa no sentido da resolução de problemas	<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	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	<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>
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	<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	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	<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	TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES	capacidade para lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional	<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>

Fonte:

DGAEP [http://www.dgaep.gov.pt/upload/SIADAP\\_2014/SIADAP\\_3/Anexo\\_VI\\_lista\\_compet%C3%AAs\\_assistente\\_t%C3%A9cnico.pdf](http://www.dgaep.gov.pt/upload/SIADAP_2014/SIADAP_3/Anexo_VI_lista_compet%C3%AAs_assistente_t%C3%A9cnico.pdf)