

LISTA DE COMPETÊNCIAS – TÉCNICOS SUPERIORES

N.º	COMPETÊNCIA	DESCRIÇÃO	COMPORTAMENTOS ASSOCIADOS
1	ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas e que lhe são solicitadas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.
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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.

N.º	COMPETÊNCIA	DESCRIÇÃO	COMPORTAMENTOS ASSOCIADOS
5	CONHECIMENTOS ESPECIALIZADOS E EXPERIÊNCIA	Conjunto de saberes, informação técnica e experiência profissional, essenciais ao adequado desempenho das funções	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 proativo no seu dia a dia profissional, de tomar iniciativas face a problemas e empenhar-se em solucioná-los	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	COMPETÊNCIA	DESCRIÇÃO	COMPORTAMENTOS ASSOCIADOS
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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 sócio-profissionais.
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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.

N.º	COMPETÊNCIA	DESCRIÇÃO	COMPORTAMENTOS ASSOCIADOS
13	TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO	Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada e gerar sinergias através de participação ativa	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.
14	COORDENAÇÃO	Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas e grupos de trabalho, com vista ao desenvolvimento de projetos e à concretização dos objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 PERSUAÇÃO	Capacidade para defender ideias e pontos de vista de forma convincente e estabelecer acordos e consensos, recorrendo a uma argumentação bem estruturada e consistente	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.

Fonte:

DGAEP http://www.dgaep.gov.pt/upload/SIADAP_2014/SIADAP_3/Anexo_VI_lista_compet%C3%A2ncias_t%C3%A9cnico_superior.pdf