

**LISTA DE COMPETÊNCIAS**  
**TÉCNICO PROFISSIONAL E ADMINISTRATIVO**

N.º	Descrição da Competência
1	<p><b>REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS:</b> Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objectivos 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 acção, centrando-se nas actividades com maior valor para o serviço.</li> <li>• Compromete-se com os objectivos 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 actividades.</li> </ul>
2	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO:</b> Capacidade para exercer a sua actividade respeitando os princípios éticos e valores do serviço público e do sector 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, actuando com brio profissional e promovendo uma boa imagem do sector 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 actividades, trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos.</li> <li>• Age respeitando 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 tarefas e actividades.</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 actividades 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 actualização 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 actualizado 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 objectivos 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 objectivos sejam alcançados.</li> <li>• Assume, normalmente, responsabilidades e objectivos 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 activa.</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 activo 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 actividades 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 detecção de deficiências, faz propostas de correcção</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 exactidão e objectividade.</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 correcção 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 actuar de modo proactivo 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 activa e dinâmica</li> <li>• Executa de forma autónoma e diligente as actividades que lhe são distribuídas.</li> <li>• Toma iniciativas no sentido da resolução de problemas que surgem no âmbito da sua actividade.</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 actividade individual, para redução de desperdícios e de gastos supérfluos.</li> <li>• Utiliza os recursos e instrumentos de trabalho de forma correcta 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 actividade para o funcionamento do serviço, desempenhando as suas tarefas e actividades 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 actividades.</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 actividade.</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>