

LISTA DE COMPETÊNCIAS – ASSISTENTES OPERACIONAIS

N.º	COMPETÊNCIA	DESCRIÇÃO	COMPORTAMENTOS ASSOCIADOS
1	REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são solicitadas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.
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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 actos.
3	CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIA	Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional essenciais para o desempenho das suas tarefas e atividades	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 para organizar as suas tarefas e atividades e realizá-las de forma metódica	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.

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"> ❖ 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	<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. ❖ Perante conflitos mantém um comportamento estável e uma postura profissional. ❖ Afirma-se perante os outros, sem ser autoritário nem agressivo.
8	ADAPTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA	Capacidade para se ajustar a novas tarefas e atividades e de se empenhar na aprendizagem e desenvolvimento profissional	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.

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 iniciativas no sentido da resolução de problemas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.
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	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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.

Fonte:

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