**LISTA DE COMPETÊNCIAS**

**Assistente operacional**

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **1** | **Realização e Orientação para Resultados**: Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são solicitadas.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.
 |
| **N.º** | **Descrição da Competência** |
| **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.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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 atos.
 |
| **3** | **Conhecimentos e Experiência**: Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional essenciais para o desempenho das suas tarefas e atividades.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Aplica, adequadamente, conhecimentos práticos e profissionais necessários às exigências do posto de trabalho.
* Emprega, corretamente, métodos e técnicas específicas 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 paraorganizar as suas tarefas e atividades e realizá-las de forma metódica.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.
 |
| **Nº** | **Descrição da Competência** |
| **6** | **Coordenação**: Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas de trabalho com vista à concretização de objetivos comuns. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* Preocupa-se com o aproveitamento dos recursos postos à sua disposição.
* Adota procedimentos, a nível da sua atividade individual, para redução dedesperdícios 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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº** | **Descrição da Competência** |
| **11** | **Iniciativa e Autonomia:** Capacidade de atuar de modo proactivo e autónomo no seu dia a dia profissional e de ter iniciativas no sentido da resolução de problemas.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:* 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.
 |