**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. |