



SERVIÇOS  
MUNICIPALIZADOS E  
TRANSPORTES  
URBANOS E  
COIMBRA

### Comunicação Interna N.º 22

Registo N.º 4347	Data: 07/05/2021	Processo: 2021/900.20.201/12
Assunto: Diretrizes e orientações para a Avaliação de Desempenho – SIADAP 2 e 3		

Dá-se conhecimento que, em reunião de 28 de abril de 2021, o Conselho Coordenador da Avaliação (CCA) destes Serviços Municipalizados, deliberou estabelecer as diretrizes e orientações da avaliação de desempenho do SIADAP 2 para o período da comissão de serviço e do SIADAP 3 para o biénio 2021/2022, constantes no documento anexo à presente comunicação.

A Vogal do Conselho de Administração

Digitally signed by REGINA HELENA LOPES DIAS  
BENTO  
Date: 2021.05.07 18:47:09 +01:00

Regina Helena Lopes Dias Bento



SERVIÇOS  
MUNICIPALIZADOS DE  
TRANSPORTES  
URBANOS DE  
COIMBRA

# **Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública**

## **Orientações para a Aplicação do SIADAP 2 e 3**

aprovadas em reunião do CCA, de 28 de abril de 2021

**BIÉNIO 2021/2022**



## 1.1. Enquadramento legal

O Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, procedeu à adaptação aos serviços da Administração Autárquica do Sistema Integrado da Avaliação do Desempenho, aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, que integra o subsistema de avaliação do desempenho dos dirigentes (SIADAP 2) e o subsistema de avaliação do desempenho dos trabalhadores (SIADAP 3).

Os subsistemas de SIADAP 2 e 3 comportam os seguintes ciclos de avaliação:

- SIADAP 2 - ciclo de cinco a três anos, de acordo com a duração da comissão de serviço (cinco anos para os dirigentes superiores e três anos para os dirigentes intermédios), sendo a avaliação feita no termo da comissão de serviço e após apresentação ao dirigente superior, até 15 de abril de cada ano, de um relatório sintético explicitando a evolução dos resultados obtidos face aos objetivos negociados, para efeitos da monitorização intercalar;
- SIADAP 3 - ciclo bienal.

## 1.2. SIADAP 2 E SIADAP 3

### 1.2.1. Cumprimento dos seguintes prazos no processo de avaliação:

Ação	Prazo
Autoavaliação e Avaliação	1ª quinzena de janeiro de 2023
Reunião de harmonização das propostas de avaliação	2ª quinzena de janeiro de 2023
Reunião de validação das propostas de avaliação com menções de desempenho relevante e reconhecimento do desempenho excelente	2ª quinzena de março de 2023

### 1.2.2. Avaliação com base nos objetivos e competências

#### Orientações gerais em matéria de fixação de objetivos e indicadores de medida

Com vista a uma aplicação objetiva e coerente do SIADAP 2 e SIADAP 3, os avaliadores devem ter em conta que os objetivos dos dirigentes intermédios coincidem com os objetivos fixados para a respetiva unidade orgânica (previstos em sede de plano de atividades), devendo estar em consonância com os objetivos estratégicos fixados pelos Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra.



**a) Escolha de indicadores de medida, em especial os relativos à caracterização da situação de superação de objetivos:**

- Devem ser enunciados em função das consequências desejadas em termos de melhoria, indo para além de simples intenções, e associados aos resultados tidos por mais proeminentes, sem prejuízo do respeito pelo equilíbrio entre os meios disponíveis e os limites temporais a eles associados;
- Devem estar associados a indicadores de medida do desempenho coerentes e consistentes com os resultados visados, credíveis, e que permitam que os objetivos possam ser superados por poucos, e alcançados por muitos, numa óptica de melhoria contínua;
- Devem igualmente ser clarificados os níveis de exigência requeridos para cada um dos objetivos, de forma a possibilitar o acompanhamento contínuo por parte dos avaliados e dos avaliadores, e a adopção atempada das medidas necessárias à respectiva reformulação, a qual, em circunstância alguma, poderá ocorrer no final do processo de avaliação ou após os objetivos novos ou reformulados terem sido cumpridos ou superados.

**b) Número de objetivos e de competências a que se deve subordinar a avaliação do desempenho:**

**- Dirigente Intermédio e equiparado**

- i) Objetivos: 4;
- ii) Competências: 5.

**- Técnico Superior e Técnico**

- i) Objetivos: no mínimo 3 e no máximo 4;
- ii) Competências: 5.

**- Assistente Técnico, com funções de coordenação nos termos legalmente previstos, desde que efectivamente exercidas**

- i) Objetivos: no mínimo 3 e no máximo 4;
- ii) Competências: 6.

**- Assistente Técnico, sem funções de coordenação**

- i) Objetivos: no mínimo 3 e no máximo 4;
- ii) Competências: 5.

**- Assistente Operacional, com funções de coordenação nos termos legalmente previstos, desde que efetivamente exercidas**

- i) Objetivos: no mínimo 3 e no máximo 4;
- ii) Competências: 6.



**- Assistente Operacional, sem funções de coordenação**

- i) Objetivos: no mínimo 3 e no máximo 4;
- ii) Competências: 5.

**1.2.2.1. Competências obrigatórias**

**- Dirigente Intermédio e equiparado (anexo I)**

- i) Liderança e gestão de pessoas;
- ii) Orientação para resultados.

**- Técnico Superior e Técnico (anexo II)**

- i) Orientação para resultados;
- ii) Tolerância à pressão e contrariedades.

**- Assistente Técnico, com funções de coordenação nos termos legalmente previstos, desde que efetivamente exercidas (anexo III)**

- i) Realização e orientação para resultados;
- ii) Adaptação e melhoria contínua;
- iii) Coordenação.

**- Assistente Técnico, sem funções de coordenação (anexo III)**

- i) Realização e orientação para resultados;
- ii) Adaptação e melhoria contínua.

**- Assistente Operacional, com funções de coordenação nos termos legalmente previstos, desde que efetivamente exercidas (anexo IV)**

- i) Responsabilidade e compromisso com o serviço;
- ii) Tolerância à pressão e contrariedades;
- iii) Coordenação.

**- Assistente Operacional, sem funções de coordenação (anexo IV)**

- i) Responsabilidade e compromisso com o serviço;
- ii) Tolerância à pressão e contrariedades.

**1.2.2.2. Cumprimento dos seguintes princípios no processo de avaliação:**

- a) Racionalização do sistema de forma a possibilitar a célere conclusão de cada uma das fases procedimentais do processo de avaliação;



- b) Implementação de mecanismos que permitam a recolha de informação fiável e objetiva ao longo do processo de avaliação, designadamente da relativa à comprovação das situações de superação de objetivos;
- c) Rigor e isenção na aplicação do processo de avaliação, evitando os erros tipo frequentemente associados, como sejam o efeito semelhança, o efeito de halo, a proximidade temporal, a tendência central ou a fuga ao conflito;
- d) Utilização com equilíbrio e justiça da escala de avaliação final, porquanto os níveis extremos se adequam apenas a situações excecionais.

### **1.2.3. Avaliação apenas com base em competências**

Nos termos do artigo 80.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a avaliação com base apenas em competências, tendo em vista avaliar os conhecimentos, capacidades técnicas e comportamentais adequadas ao exercício de uma função, é possível aplicar aos trabalhadores que cumulativamente:

- a) Desenvolvam atividades ou tarefas caracterizadas maioritariamente como de rotina, com caráter de permanência, padronizadas, previamente determinadas e executivas;
- e
- b) Aos trabalhadores a quem era exigida, aquando do recrutamento para a respetiva carreira, habilitação literária ao nível da escolaridade obrigatória ou equivalente.

Verificados estes pressupostos, deverá ser apresentada pelo respetivo avaliador uma proposta fundamentada, a qual será posteriormente objeto de decisão pela Senhora Presidente, depois de ouvido o CCA, aquando da reunião para validação dos relevantes. Esta avaliação de desempenho poderá incidir sobre Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais, devendo ser fixadas oito competências, três das quais foram determinadas pelo Conselho Coordenador de Avaliação como competências obrigatórias, e cinco facultativas, que devem ser fixadas de entre as definidas no Anexo III (Assistente Técnico) e Anexo IV (Assistente Operacional), por acordo entre avaliador e avaliado, prevalecendo a escolha do superior hierárquico na falta de acordo.

#### **Competências obrigatórias:**

##### **- Assistente Técnico (anexo III)**

- i) Realização e orientação para resultados;
- ii) Adaptação e melhoria contínua;
- iii) Organização e método de trabalho.



#### - Assistente Operacional (anexo IV)

- i) Responsabilidade e compromisso com o serviço;
- ii) Tolerância à pressão e contrariedades;
- iii) Realização e orientação para resultados.

#### 1.2.4. Atribuição das pontuações

##### 1.2.4.1. Resultados

A avaliação dos resultados obtidos em cada objetivo é expressa em três níveis:

- “*Objetivo superado*” a que corresponde uma pontuação de 5;
- “*Objetivo atingido*” a que corresponde uma pontuação de 3;
- “*Objetivo não atingido*” a que corresponde uma pontuação de 1.

A pontuação final a atribuir ao parâmetro “Resultados” resulta da média aritmética simples das pontuações atribuídas aos resultados obtidos em todos os objetivos.

##### 1.2.4.2. Competências

Cada competência é valorada através de uma escala de três níveis nos seguintes termos:

- “Competência demonstrada a um nível elevado” corresponde a uma pontuação de 5;
- “Competência demonstrada” corresponde a uma pontuação de 3;
- “Competência não demonstrada ou inexistente” corresponde a uma pontuação de 1.

A pontuação final a atribuir ao parâmetro “Competências” resulta da média aritmética simples das pontuações atribuídas.

##### 1.2.5. Pontuações finais

Para a fixação da classificação final dos dirigentes intermédios, deve ser atribuído ao parâmetro “Resultados” uma ponderação de 75% e ao parâmetro “Competências” uma ponderação de 25%.

Para a fixação da classificação final dos trabalhadores, deve ser atribuído ao parâmetro “Resultados” uma ponderação de 60% e ao parâmetro “Competências” uma ponderação de 40%.

A classificação final resulta da média ponderada das pontuações obtidas nos dois parâmetros de avaliação.

As pontuações finais dos parâmetros e a avaliação final são expressas até às centésimas e, quando possível, até às milésimas.



### 1.2.6. Diferenciação do desempenho dos trabalhadores

Nos termos do artigo 75.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na redação atual, a diferenciação de desempenhos é garantida pela fixação da percentagem máxima de 25% para as avaliações finais qualitativas de Desempenho relevante e, de entre estas, 5% do total de trabalhadores para o reconhecimento de Desempenho Excelente, incidindo sobre o número total de trabalhadores avaliados, nos termos dos n.ºs 2 a 7 do artigo 42.º da referida Lei, distribuídas proporcionalmente por todas as carreiras e nos seguintes universos:

- Diretor Delegado;
- Divisão de Serviços de Produção;
- Divisão de Equipamentos e Manutenção;
- Divisão Administrativa e Financeira.

### 1.2.7. Critérios de desempate das avaliações

Quando para os efeitos previstos na lei, for necessário proceder a desempate entre trabalhadores que tenham a mesma classificação, serão utilizados os critérios previstos no art.º 84.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro:

- a) A avaliação obtida no parâmetro “Resultados”;
- b) A última avaliação de desempenho;
- c) O tempo de serviço na carreira;
- d) O tempo de serviço em funções públicas.

Se mesmo assim permanecer o empate, serão consideradas, consecutivamente, as avaliações de desempenho de anos anteriores e por fim a melhor nota final no concurso de ingresso.

### 1.2.8. Estabelecimento dos critérios de ponderação curricular (PC):

a) **Habilitações académicas e/ou habilitações profissionais** - serão consideradas de acordo com os critérios de qualificação previstos nos n.ºs 1 a 3 do art.º 4.º do Despacho Normativo n.º 4-A/2010, de 08 de Fevereiro, nos termos a seguir indicados:

- i) Superiores às legalmente exigíveis: 5 pontos;
- ii) Legalmente exigíveis: 3 pontos;
- iii) Inferiores às legalmente exigíveis ou não comprovadas: 1 ponto.

b) **Experiência profissional** - será considerada de acordo com os critérios de qualificação previstos no art.º 5.º do Despacho Normativo n.º 4-A/2010, nos quais se incluem o desempenho de funções na



carreira de origem, em função do número de anos e da relevância para a área de actividade, nos termos a seguir indicados:

- i) Mais de 15 anos relevantes: 5 pontos;
- ii) De 05 a 15 anos relevantes: 3 pontos;
- iii) Menos de 05 anos relevantes ou não comprovados: 1 ponto.

**c) Valorização curricular** - será considerada de acordo com os critérios de qualificação previstos no n.ºs 1 e 3 do art.º 6.º do Despacho normativo n.º 4-A/2010, em função da duração em horas ou do número de graus académicos obtidos, respectivamente, e da relevância para a área de actividade, nos termos a seguir indicados:

- i) Mais de 150 horas de formação relevante ou obtenção de 02 ou mais graus académicos relevantes: 5 pontos;
- ii) De 20 a 150 horas de formação relevante ou obtenção de 01 grau académico relevante: 3 pontos;
- iii) Menos de 20 horas de formação relevante ou não comprovadas e sem obtenção de grau(s) académico(s) relevante(s) ou não comprovado(s): 1 ponto.

**d) Exercício de cargos dirigentes ou outros cargos ou funções de reconhecido interesse público ou relevante interesse social**, ou, tratando-se das carreiras de assistente técnico e de assistente operacional, exercício de funções de chefia de unidades ou subunidades orgânicas ou exercício de funções de coordenação nos termos legalmente previstos ou outros cargos ou funções de reconhecido interesse público ou relevante interesse social - será considerado de acordo com os critérios de qualificação previstos nos art.ºs 7.º e 8.º e no n.º 2 do art.º 3.º do Despacho Normativo n.º 4-A/2010, em função do número de anos, nos termos a seguir indicados:

- i) Mais de 9 anos: 5 pontos;
- ii) De 01 a 9 anos: 3 pontos;
- iii) Menos de 01 ano ou não comprovado(s): 1 ponto.

Nos termos do art.º 9.º do Despacho Normativo n.º 4-A/2010, a avaliação final por ponderação curricular será obtida pela seguinte fórmula:

$$PC = (a \times 10\%) + (b \times 55\%) + (c \times 20\%) + (d \times 15\%);$$

**ou, quando deva ser atribuído 1 ponto ao conjunto de elementos referidos na alínea d):**

$$PC = (a \times 10\%) + (b \times 60\%) + (c \times 20\%) + (d \times 10\%).$$



## LISTA DE COMPETÊNCIAS

### ANEXO I

DIRIGENTE INTERMÉDIO	
N.º	Descrição da Competência
1	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS:</b> Capacidade para se focalizar na concretização dos objectivos do serviço e garantir que os resultados desejados são alcançados.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Compromete-se com os resultados a alcançar de acordo com os objectivos estratégicos da organização e é persistente perante obstáculos ou dificuldades.</li><li>• Assume em regra objectivos ambiciosos e exigentes, embora realistas, para si e para os seus colaboradores.</li><li>• Tem noção do que é prioritário para o serviço, respondendo, em regra, prontamente nos momentos de pressão e urgência.</li><li>• Aceita correr riscos para atingir os resultados desejados e assume as responsabilidades pelo sucesso ou fracasso dos mesmos.</li></ul>
2	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO:</b> Capacidade para orientar a sua actividade, respeitando os valores éticos e deontológicos do serviço público e do sector concreto em que se insere, promovendo um serviço de qualidade.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Na prática quotidiana aplica os princípios da legalidade e de conduta ética do serviço público.</li><li>• Demonstra compromisso pessoal com os valores do serviço público e com a missão da organização, através dos seus actos e aplicação dos princípios deontológicos.</li><li>• Adapta o funcionamento do serviço de forma a satisfazer as necessidades dos utentes, com respeito pelos valores da transparência, integridade e imparcialidade.</li><li>• Implementa medidas internas de avaliação da qualidade, designadamente a monitorização da satisfação e gestão activa das reclamações, fomentando a participação dos utentes na melhoria dos serviços.</li></ul>
3	<p><b>PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO:</b> Capacidade para programar, organizar e controlar a actividade da sua unidade orgânica e dos elementos que a integram, definindo objectivos, estabelecendo prazos e determinando prioridades.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planeia e coordena a actividade do serviço, de acordo com os objectivos superiormente definidos.</li><li>• Define prioridades para si e para o serviço, tendo em conta os objectivos a alcançar e os recursos existentes.</li><li>• Acompanha, controla e avalia a execução dos projectos e actividades assegurando o seu desenvolvimento e a sua realização de acordo com os prazos e custos definidos.</li><li>• Revê e ajusta o planeamento efectuado, mantendo-o actualizado e adaptando-o a alterações e circunstâncias imprevistas.</li></ul>



4	<p><b>LIDERANÇA E GESTÃO DAS PESSOAS:</b> Capacidade para dirigir e influenciar positivamente os colaboradores, mobilizando-os para os objectivos do serviço e da organização e estimular a iniciativa e a responsabilização.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Envolve os colaboradores na definição dos objectivos individuais, considerando as suas propostas e articulando-as com os objectivos do serviço.</li><li>• Promove o espírito de grupo e um clima organizacional propício à participação e cooperação.</li><li>• Estimula a iniciativa e a autonomia, delegando tarefas e fomentando a partilha de responsabilidades.</li><li>• Tem um modelo de actuação que garante a justiça e equidade de tratamento, sendo, dessa forma, um referencial de confiança.</li></ul>
5	<p><b>OPTIMIZAÇÃO DE RECURSOS:</b> Capacidade para gerir os recursos disponíveis, optimizando-os, através da melhoria e racionalização dos processos e redução de custos.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Implementa medidas de racionalização, simplificação e automatização de processos de trabalho e procedimentos, com vista a melhorar a produtividade dos serviços e a reduzir custos.</li><li>• Distribui as responsabilidades, os projectos e tarefas pelos colaboradores de acordo com as suas competências e motivação, optimizando o potencial individual.</li><li>• Mobiliza os seus colaboradores para a racionalização contínua de custos associados aos processos de trabalho e ao nível da actividade individual.</li><li>• Responsabiliza os colaboradores pela boa utilização dos equipamentos e materiais necessários ao funcionamento do serviço.</li></ul>
6	<p><b>VISÃO ESTRATÉGICA:</b> Capacidade para analisar o ambiente interno e externo, antecipar a sua evolução e prever os impactos na organização e no serviço. Ter uma perspectiva de gestão alargada e direccionada para o futuro de modo a definir as estratégias e os objectivos de acordo com essa visão.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantém-se atento à conjuntura que o rodeia, conceptualiza os sinais de evolução e mudança e integra-os no âmbito sua actuação.</li><li>• Antecipa as necessidades de adaptação do serviço, define estratégias, implementa medidas e avalia os impactos das mesmas.</li><li>• Alinha os objectivos e actividade do serviço com a sua visão e define metas estratégicas, no quadro de orientações recebidas.</li><li>• Contribui para o desenvolvimento da visão, objectivos e estratégias da organização, aplicando o conhecimento e a experiência que possui.</li></ul>
7	<p><b>DECISÃO:</b> Capacidade para equacionar soluções, dar orientações e tomar medidas, assumindo as responsabilidades decorrentes das mesmas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pondera as alternativas de resolução dos problemas e as suas potenciais implicações para o serviço e escolhe de forma fundamentada as opções adequadas.</li><li>• Toma medidas ou faz opções em tempo útil, tendo presente as prioridades do serviço e a urgência das situações.</li><li>• É auto-confiante e determinado a decidir, mesmo quando se trata de opções difíceis.</li><li>• Assume os resultados das decisões que toma com sentido da responsabilidade.</li></ul>



8	<p><b>CONHECIMENTOS ESPECIALIZADOS E EXPERIÊNCIA:</b> Conjunto de saberes, informação técnica e experiência profissional, essenciais ao adequado desempenho das funções.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Possui os conhecimentos especializados e a experiência profissional necessários à coordenação técnica da sua unidade orgânica.</li><li>• Mantém-se actualizado sobre a evolução e tendências nacionais e internacionais nas áreas de conhecimento relevantes para a missão e objectivos do serviço.</li><li>• Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência a outras áreas científicas e profissionais, de forma a desenvolver uma perspectiva mais abrangente dos problemas e da actuação.</li><li>• Utiliza as tecnologias de informação e comunicação com vista à realização de um trabalho de melhor qualidade.</li></ul>
9	<p><b>DESENVOLVIMENTO E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES:</b> Capacidade para reconhecer e valorizar o potencial individual dos colaboradores e promover de forma permanente a aprendizagem e actualização profissional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica nos seus colaboradores potencial de desenvolvimento, necessidades de melhoria e formação e cria oportunidades de aperfeiçoamento.</li><li>• Reconhece o mérito individual e colectivo promovendo um clima positivo e de auto-confiança.</li><li>• Dá habitualmente <i>feedback</i> sobre os desempenhos, com vista à melhoria contínua, ao reforço dos comportamentos adequados e à correcção dos eventuais desvios.</li><li>• Disponibiliza informação relevante, viabiliza a frequência de cursos de formação e prevê períodos de autoformação para promover o desenvolvimento individual.</li></ul>
10	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA A INOVAÇÃO E MUDANÇA:</b> Capacidade para diagnosticar necessidades de mudança, aderir a novos processos de gestão e de funcionamento e apoiar activamente a sua implementação.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assume e concretiza, com determinação e empenho, as mudanças organizacionais e funcionais superiormente definidas e apoia as equipas de trabalho nesse processo.</li><li>• Fomenta a participação activa dos seus colaboradores na produção e implementação de novas soluções para os problemas, com vista à melhoria dos resultados.</li><li>• Adota e propõe soluções inovadoras ao nível dos sistemas de planeamento interno, métodos e processos de trabalho.</li><li>• Adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do serviço e dos desempenhos individuais.</li></ul>
11	<p><b>RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O SERVIÇO:</b> Capacidade para integrar o contributo das suas funções no sentido da missão, valores e objectivos do serviço, exercendo-as de forma disponível e diligente.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Responde com prontidão e disponibilidade às solicitações da hierarquia e dos utilizadores.</li><li>• É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente horários de trabalho e reuniões.</li><li>• Contribui para o desenvolvimento de projectos transversais, com vista à prossecução da missão e objectivos da administração pública e da governação.</li><li>• Trata com rigor a informação confidencial a que tem acesso, de acordo com as regras jurídicas, éticas e deontológicas.</li></ul>



12	<p><b>COMUNICAÇÃO:</b> Capacidade para se expressar com clareza e precisão, ser assertivo na exposição e defesa das suas ideias em grupo e demonstrar respeito e consideração pelas ideias dos outros.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Expressa-se oralmente com clareza, fluência e precisão.</li><li>• Adapta com facilidade o discurso e a linguagem a diversos tipos de interlocutores.</li><li>• É normalmente assertivo na exposição das suas ideias, captando naturalmente a atenção dos outros.</li><li>• Demonstra respeito pelas opiniões alheias ouvindo-as com atenção e valoriza os seus contributos.</li></ul>
13	<p><b>ANÁLISE DA INFORMAÇÃO E SENTIDO CRÍTICO:</b> Capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados e relacioná-los de forma lógica e com visão crítica.</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 da sua actividade e como suporte à tomada de decisão.</li><li>• Perante um problema analisa os dados, pondera as diversas alternativas de resposta e propõe soluções, ou resolve-o, em tempo considerado útil.</li><li>• Prepara-se antecipadamente quando tem que enfrentar situações ou trabalhos de especial complexidade técnica, procurando informação e estudando os assuntos em causa.</li><li>• 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 actividade ou a de outros.</li></ul>
14	<p><b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:</b> Capacidade para interagir de forma adequada 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 colaboradores, superiores e os diversos utentes do serviço.</li><li>• Trabalha facilmente com pessoas com diferentes características.</li><li>• Gere os conflitos utilizando estratégias adequadas e mantendo um comportamento estável e uma postura profissional.</li><li>• Denota auto-confiança nos relacionamentos e integra-se adequadamente em vários contextos sócio-profissionais.</li></ul>
15	<p><b>NEGOCIAÇÃO E PERSUASÃO:</b> Capacidade para estabelecer acordos e consensos com pessoas e grupos, gerindo adequadamente os conflitos de interesses e tentando chegar a resultados positivos para todas as partes envolvidas, prosseguindo os interesses públicos.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliza uma forma de comunicação aberta e cria um clima propício à expressão dos outros, ouvindo-os com atenção.</li><li>• É perspicaz a captar o ponto de vista alheio e a encontrar argumentos eficazes para influenciar e persuadir os outros.</li><li>• Analisa a informação relevante, aprecia as diversas alternativas e procura pontos de concordância para chegar a decisões de ganho mútuo.</li></ul> <p>Estabelece consensos e acordos através da negociação, sendo persistente e flexível.</p>



16	<p><b>REPRESENTAÇÃO E COLABORAÇÃO INSTITUCIONAL:</b> Capacidade para representar o serviço, ou a organização, em grupos de trabalho, reuniões ou eventos, de âmbito nacional ou internacional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aceita a responsabilidade de direcção ou de participação em projectos que implicam exposição e visibilidade externa.</li><li>• Comunica com a vontade e confiança perante audiências alargadas.</li><li>• Representa o serviço e/ou a organização, em grupos de trabalho, reuniões e outros eventos, transmitindo uma imagem de credibilidade.</li><li>• Promove a aplicação de orientações provenientes de grupos de trabalho exteriores à sua organização ou unidade orgânica e empenha-se nelas.</li></ul>
17	<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 habitualmente o controlo emocional e o discernimento profissional.</li><li>• Gere de forma equilibrada as exigências profissionais e pessoais.</li><li>• Aceita as críticas e contrariedades encarando-as como momentos de aprendizagem.</li></ul>
18	<p><b>TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO:</b> Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada, dinamizá-las e gerar sinergias através da participação activa.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Integra-se bem em equipas de constituição variada, dentro e fora do seu contexto habitual de trabalho.</li><li>• Tem, em regra, um papel activo e cooperante nos grupos de trabalho e é, por vezes, o seu dinamizador.</li><li>• Partilha informações e conhecimentos e disponibiliza-se para apoiar os membros das equipas.</li><li>• Contribui para o desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho e fortalecimento do espírito de grupo.</li></ul>
19	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA A SEGURANÇA:</b> capacidade para integrar na sua função o cumprimento das normas de segurança, higiene e saúde no trabalho e defesa do ambiente, prevenindo riscos e acidentes profissionais e ambientais.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumpre e assegura o cumprimento das normas e procedimentos relativos à segurança, higiene e saúde no trabalho.</li><li>• Utiliza e fomenta a utilização de sistemas de controlo e verificação para identificar eventuais anomalias e garantir a segurança.</li><li>• Tem um comportamento profissional cuidadoso e responsável de modo a prevenir situações que ponham em risco pessoas, equipamentos e o meio ambiente.</li><li>• Responsabiliza os colaboradores pela utilização de veículos, equipamentos e materiais com correcção e segurança.</li></ul>



## ANEXO II

TÉCNICO SUPERIOR E TÉCNICO	
N.º	Descrição da Competência
1	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS:</b> Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objectivos do serviço e as tarefas e que lhe são solicitadas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelece prioridades na sua acção, conseguindo, em regra, centrar-se nas actividades com maior valor para o serviço (actividades-chave).</li><li>• Compromete-se, em regra, com objectivos exigentes mas realistas e é perseverante no alcançar das metas definidas.</li><li>• Realiza com empenho e rigor as tarefas ou projectos que lhe são distribuídos.</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 integrar no exercício da sua actividade os valores éticos e deontológicos do serviço público e do sector concreto em que se insere, prestando um serviço de qualidade orientado para o cidadão.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Demonstra compromisso pessoal com os valores e princípios éticos do serviço público através dos seus actos.</li><li>• Identifica claramente os utentes do serviço e as suas necessidades e presta um serviço adequado, com respeito pelos valores da transparência, integridade e imparcialidade.</li><li>• Mostra-se disponível para com os utilizadores do serviço (internos e externos) e procura responder às suas solicitações.</li><li>• No desempenho das suas actividades trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos, respeitando os princípios da neutralidade e da igualdade.</li></ul>
3	<p><b>PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO:</b> Capacidade para programar, organizar e controlar a sua actividade e projectos variados, definindo objectivos, estabelecendo prazos e determinando prioridades.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Em regra é sistemático e cuidadoso na preparação e planeamento das suas tarefas e actividades.</li><li>• Planeia e organiza as actividades e projectos que lhe são distribuídos, de acordo com os recursos que tem à sua disposição.</li><li>• Realiza as suas actividades segundo as prioridades definidas e dentro dos prazos previstos.</li><li>• Reavalia frequentemente o seu plano de trabalho e ajusta-o às alterações imprevistas, introduzindo as correcções consideradas necessárias.</li></ul>



4	<p><b>ANÁLISE DA INFORMAÇÃO E SENTIDO CRÍTICO:</b> Capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados e 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 da sua actividade ou como suporte à tomada de decisão.</li><li>• Perante um problema analisa os dados, pondera as diversas alternativas de resposta e propõe soluções em tempo considerado útil.</li><li>• Prepara-se antecipadamente quando tem que enfrentar situações ou trabalhos de especial complexidade técnica, procurando informação e estudando os assuntos em causa.</li><li>• 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 actividade ou a de outros.</li></ul>
5	<p><b>CONHECIMENTOS ESPECIALIZADOS E EXPERIÊNCIA:</b> Conjunto de saberes, informação técnica e experiência profissional, essenciais ao adequado desempenho das funções.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Possui os conhecimentos técnicos necessários às exigências do posto de trabalho e aplica-os de forma adequada.</li><li>• Detém experiência profissional que permite resolver questões profissionais complexas.</li><li>• Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência, de forma a desenvolver uma perspectiva mais abrangente dos problemas.</li><li>• Utiliza, na sua prática profissional, as tecnologias de informação e de comunicação com vista à realização de um trabalho de melhor qualidade.</li></ul>
6	<p><b>ADAPTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA:</b> Capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais e de se empenhar no desenvolvimento e actualização técnica.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reage 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 habitualmente 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>
7	<p><b>INICIATIVA E AUTONOMIA:</b> Capacidade de actuar de modo independente e proactivo no seu dia a dia profissional, de tomar iniciativas face a problemas e empenhar-se em solucioná-los.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tem habitualmente uma postura activa e dinâmica, respondendo às solicitações e desafios profissionais.</li><li>• Concretiza de forma autónoma e diligente as actividades que lhe são atribuídas.</li><li>• Toma a iniciativa para a resolução de problemas que surgem no âmbito da sua actividade.</li><li>• Procura soluções alternativas para a resolução dos problemas profissionais.</li></ul>



8	<p><b>INOVAÇÃO E QUALIDADE:</b> Capacidade para conceber novas soluções para os problemas e solicitações profissionais e desenvolver novos processos, com valor significativo para o serviço.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Resolve com criatividade problemas não previstos.</li><li>Propõe soluções inovadoras ao nível dos sistemas de planeamento interno, métodos e processos de trabalho.</li><li>Revela interesse e disponibilidade para o desenvolvimento de projectos de investigação com valor para a organização e impacto a nível externo.</li><li>Adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do seu serviço e para o seu desempenho individual.</li></ul>
9	<p><b>OPTIMIZAÇÃO DE RECURSOS:</b> Capacidade para utilizar os recursos e instrumentos de trabalho de forma eficiente e de propor ou implementar medidas de optimização e redução de custos de funcionamento.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Preocupa-se, em regra, com a implementação de procedimentos e rotinas no sentido de um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.</li><li>Implementa procedimentos, a nível da sua actividade individual, no sentido da redução de desperdícios e de gastos supérfluos.</li><li>Propõe medidas de racionalização, simplificação e automatização de processos e procedimentos, com vista a melhorar a produtividade dos serviços e a reduzir custos.</li><li>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.</li></ul>
10	<p><b>RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O SERVIÇO:</b> Capacidade para compreender e integrar o contributo da sua actividade para o funcionamento do serviço, exercendo-a de forma disponível e diligente.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Reconhece o seu papel na prossecução da missão e concretização dos objectivos do serviço e responde às solicitações que, no âmbito do seu posto de trabalho, lhe são colocadas.</li><li>Em regra 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>
11	<p><b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:</b> 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.</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 adequadamente em vários contextos sócio-profissionais.</li></ul>



12	<p><b>COMUNICAÇÃO:</b> 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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Expressa-se oralmente e por escrito com clareza, fluência e precisão.</li><li>• Adapta o discurso e a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.</li><li>• É normalmente assertivo na exposição das suas ideias, captando naturalmente a atenção dos outros.</li><li>• Demonstra respeito pelas opiniões alheias ouvindo-as com atenção e valorizando-as.</li></ul>
13	<p><b>TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO:</b> Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada e gerar sinergias através de participação activa.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Integra-se bem em equipas de constituição variada, dentro e fora do seu contexto habitual de trabalho.</li><li>• Tem habitualmente um papel activo e cooperante nas equipas e grupos 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>
14	<p><b>COORDENAÇÃO:</b> Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas e grupos de trabalho, com vista ao desenvolvimento de projectos e à concretização dos objectivos.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Exerce por vezes o papel de orientador e dinamizador das equipas e grupos de trabalho, contribuindo de forma decisiva para que os objectivos sejam alcançados.</li><li>• Assume responsabilidades e objectivos exigentes.</li><li>• Toma facilmente decisões e responde por elas.</li><li>• É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.</li></ul>
15	<p><b>NEGOCIAÇÃO E PERSUASÃO:</b> Capacidade para defender ideias e pontos de vista de forma convincente e estabelecer acordos e consensos, recorrendo a uma argumentação bem estruturada e consistente.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelece consensos e acordos através da negociação, sendo persistente e flexível.</li><li>• Encontra argumentos e estrutura-os de forma lógica.</li><li>• É expressivo na forma de comunicar e tem impacto nos outros.</li><li>• Capta rapidamente o ponto de vista alheio sendo consistente e oportuno na resposta.</li></ul>
16	<p><b>REPRESENTAÇÃO E COLABORAÇÃO INSTITUCIONAL:</b> Capacidade para representar o serviço, ou a organização, em grupos de trabalho, reuniões ou eventos, de âmbito nacional ou internacional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aceita participar em projectos ou actividades que implicam exposição e visibilidade externa.</li><li>• Tem capacidade de comunicação perante audiências alargadas.</li><li>• Representa o serviço em grupos de trabalho, reuniões e outros eventos, transmitindo uma imagem de credibilidade.</li><li>• Propõe a adopção de orientações provenientes de entidades exteriores à sua unidade orgânica e empenha-se nelas.</li></ul>



17	<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, em regra, produtivo mesmo em ambiente de pressão.</li><li>• Perante situações difíceis mantém normalmente o controlo emocional e discernimento profissional.</li><li>• Gere de forma equilibrada as exigências profissionais e pessoais.</li><li>• Aceita as críticas e contrariedades.</li></ul>
----	---



### ANEXO III

ASSISTENTE TÉCNICO	
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>



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>
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>• Adopta 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>
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>



#### ANEXO IV

ASSISTENTE OPERACIONAL	
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 solicitadas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procura atingir os resultados desejados.</li><li>• Realiza com empenho as tarefas que lhe são distribuídas.</li><li>• Preocupa-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes actividades.</li><li>• É persistente na resolução dos problemas e dificuldades.</li></ul>
2	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO:</b> Capacidade para exercer a sua actividade respeitando os valores e normas gerais do serviço público e do sector concreto em que trabalha.</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>• Respeita 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 suas tarefas e actividades.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplica, adequadamente, conhecimentos práticos e profissionais necessários às exigências do posto de trabalho.</li><li>• Emprega, correctamente, métodos e técnicas específicos da sua área de actividade.</li><li>• Identifica e utiliza os materiais, instrumentos e equipamentos apropriados aos diversos procedimentos da sua actividade.</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 as suas tarefas e actividades e realizá-las de forma metódica.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verifica, previamente, as condições necessárias à realização das tarefas.</li><li>• Segue as directivas e procedimentos estipulados para uma adequada execução do trabalho.</li><li>• Reconhece o que é prioritário e urgente, realizando o trabalho de acordo com esses critérios.</li><li>• Mantém o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utiliza.</li></ul>



5	<p><b>TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO:</b> Capacidade para se integrar em equipas de trabalho e cooperar com 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 trabalho, dentro e fora do seu contexto habitual.</li><li>• Tem habitualmente uma atitude colaborante 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.</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 de equipas de trabalho.</li><li>• Assume, normalmente, responsabilidades e tarefas exigentes.</li><li>• Toma decisões e responde por elas.</li><li>• É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.</li></ul>
7	<p><b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:</b> 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.</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>• Perante conflitos mantém um comportamento estável e uma postura profissional.</li><li>• Afirma-se perante os outros, sem ser autoritário nem agressivo.</li></ul>
8	<p><b>ADAPTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA:</b> Capacidade para se ajustar a novas tarefas e actividades e de se <b>empenhar</b> na aprendizagem e desenvolvimento profissional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manifesta interesse em aprender e actualizar-se.</li><li>• Vê na diversidade de tarefas oportunidades de desenvolvimento profissional.</li><li>• Reage, normalmente, de forma positiva às mudanças e adapta-se, com facilidade, a novas formas de realizar as tarefas.</li><li>• Reconhece os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria, propondo formação e actualização.</li></ul>
9	<p><b>INOVAÇÃO E QUALIDADE:</b> Capacidade para executar actividades e tarefas de forma crítica e de sugerir novas práticas de trabalho para melhorar a qualidade do serviço.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Executa as tarefas de forma crítica identificando os erros e deficiências.</li><li>• Propõe soluções alternativas aos procedimentos tradicionais.</li><li>• Sugere novas práticas de trabalho com o objectivo de melhorar a qualidade do serviço.</li><li>• Resolve com criatividade problemas não previstos.</li></ul>



10	<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>
11	<p><b>INICIATIVA E AUTONOMIA:</b> Capacidade de actuar de modo proactivo e autónomo no seu dia a dia profissional e de ter iniciativas no sentido da resolução de problemas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tem, habitualmente, uma atitude activa e dinâmica.</li><li>• Em regra responde com prontidão a propostas de novas tarefas ou outras solicitações profissionais.</li><li>• Concretiza de forma autónoma as actividades que lhe são distribuídas.</li><li>• Toma iniciativa no sentido da resolução de problemas que surgem no âmbito da sua actividade.</li></ul>
12	<p><b>RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O SERVIÇO:</b> Capacidade para reconhecer o contributo da sua actividade para o funcionamento do serviço, desempenhando as suas tarefas e actividades de forma diligente e responsável.</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 com disponibilidade.</li><li>• É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente no que se refere à assiduidade e horários de trabalho.</li><li>• Responsabiliza-se pelos materiais e equipamentos que tem a seu cargo.</li></ul>
13	<p><b>TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES:</b> capacidade para lidar com situações de pressão e com as 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 críticas e contrariedades.</li></ul>



14	<p><b>ORIENTAÇÃO PARA A SEGURANÇA:</b> capacidade para compreender e integrar na sua actividade profissional as normas de segurança, higiene, saúde no trabalho e defesa do ambiente, prevenindo riscos e acidentes profissionais e/ou ambientais.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumpre normas e procedimentos estipulados para a realização das tarefas e actividades, em particular as de segurança, higiene e saúde no trabalho.</li><li>• Emprega sistemas de controlo e verificação para identificar eventuais anomalias e garantir a sua segurança e a dos outros.</li><li>• Tem um comportamento profissional cuidadoso e responsável de modo a prevenir situações que ponham em risco pessoas, equipamentos e o meio ambiente.</li><li>• Utiliza veículos, equipamentos e materiais com conhecimento e segurança.</li></ul>
----	---