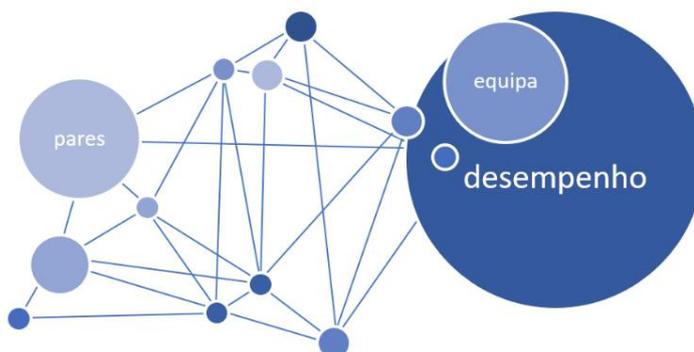


AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO SIADAP | SIADUP

1. Apoio à Formulação de Objetivos e Competências



Preâmbulo

Este documento foi organizado para esclarecer de forma simples e informal os trabalhadores sobre os processos de avaliação dos subsistemas do regime público e privado na Faculdade de Ciências da Universidade do Porto (FCUP).

Sendo esta avaliação baseada na formulação e aferição de objetivos e competências, pretende-se que este manual seja uma ferramenta de auxílio na sua formulação e aferição, e aconselhar práticas que, respeitando as divergências, promovam uma clarificação e uma harmonização de critérios e/ou procedimentos sempre que possível.

A gestão do desempenho de trabalhadores ao abrigo do SIADAP¹ ou do SIADUP², é crucial na promoção da cultura de mérito, eficiência e melhoria dos serviços prestados. Deve ser encarado como um estímulo ao desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores.

Este é o primeiro documento de um manual que agregará vários documentos semelhantes que serão disponibilizados na área da Unidade de Avaliação de Desempenho do Serviço de Recursos Humanos da FCUP.

Sendo este um documento informal, a equipa baseou-se em múltipla informação: legislação, diretrizes da UP e o Manual de Desempenho do Ministério das Finanças, Secretaria de Estado da Administração Pública (Portugal em Ação), a cujos autores se prestam os devidos créditos.

Esperamos que este documento represente um apoio prático para a avaliação,

O Conselho Coordenador de Avaliação

A Unidade de Avaliação de Desempenho do Serviço de Recursos Humanos

¹ Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual.

² Despacho n.º 13207/2013, de 16 de outubro.

Conteúdo

<i>Preâmbulo</i>	2
1. Questões introdutórias	4
1.1. Qual a periodicidade da avaliação?	4
1.2. Quem está sujeito ao processo de avaliação?	4
1.3. Quem deve ser avaliado no final do biénio?.....	4
1.4. Como proceder no caso de um trabalhador que, no final do biénio, tem um contrato igual ou superior a um ano mas não detém um ano de exercício efetivo de funções?.....	4
1.5. Quem intervém?	4
1.6. Quais as fases do processo de avaliação?.....	5
2. Objetivos	5
2.1. O que são objetivos?.....	5
2.2. Como se classificam os objetivos?	5
2.3. Quais os princípios que devem reger a definição de objetivos?.....	5
2.4. Como definir objetivos na prática?	6
2.5. Exemplos de formulações de objetivos e metas.....	8
3. Competências.....	9
3.1. O que são competências?	9
3.2. Como definir as competências a avaliar?	9
ANEXO 1 - Conteúdo funcional das carreiras	10
ANEXO 2 – Lista de Competências SIADAP	12

1. Questões introdutórias

1.1. Qual a periodicidade da avaliação?

A avaliação é **Bienal**, para SIADAP e SIADUP e reporta-se ao tempo de serviço dos 2 anos civis anteriores (ex., biénios 1718 ou 19/20).

1.2. Quem está sujeito ao processo de avaliação?

Todos os trabalhadores em exercício efetivo de funções, aquando do início do processo de avaliação⁹.

Caso o início de funções ocorra em momento posterior, deverão ser definidos objetivos e competências, se se prever que o trabalhador terá, para esse biénio, o exercício efetivo de funções de pelo menos um ano.

Caso contrário, o período de trabalho será avaliado no biénio seguinte.

Exemplo 1: trabalhador em funções a 01 de janeiro do ano 2019 – Fixar objetivos para o biénio 2019/2020, aquando do início do processo de avaliação;

Exemplo 2: trabalhador que inicia funções a 01 de outubro do ano 2019 – Fixar objetivos para o biénio 2019/2020, até dois meses após o início de funções, caso o contrato tenha a duração mínima de um ano. Caso este tenha duração inferior, os objetivos deverão ser definidos quando reunir essas condições.

Exemplo 3: trabalhador que inicia funções a 01 de agosto do ano 2020 – Os objetivos só serão fixados para o biénio 2021/2022, devendo o desempenho relativo ao período de funções 2019/2020 ser objeto de avaliação no biénio 2021/2022.

1.3. Quem deve ser avaliado no final do biénio?

Devem ser avaliados todos os trabalhadores que **estiveram em exercício efetivo de funções, pelo menos um ano**, no biénio em avaliação.

1.4. Como proceder no caso de um trabalhador que, no final do biénio, tem um contrato igual ou superior a um ano mas não detém um ano de exercício efetivo de funções?

SIADAP: no caso de existir um ano de relação jurídica, mas não existir o correspondente serviço efetivo, releva a última avaliação. Se o trabalhador não tiver avaliação anterior ou pretender a sua alteração, solicita a ponderação curricular em substituição da avaliação de desempenho.

SIADUP: caso o período mínimo de um ano não se verifique, o desempenho relativo ao ano correspondente será objeto de avaliação conjunta com o do ano seguinte.

1.5. Quem intervém?

No processo de avaliação do desempenho intervêm:

SIADAP:

- a) O avaliado;
- b) O avaliador (superior hierárquico);
- c) O Conselho Coordenador da Avaliação;
- d) A Comissão Paritária;
- e) O Diretor.

SIADUP:

- a) O avaliado;
- b) O avaliador (superior hierárquico);
- c) A Comissão Paritária;
- d) O Diretor.

⁹ No início de cada biénio, após a indicação dos pares avaliadores avaliados.

1.6. Quais as fases do processo de avaliação?

A avaliação no SIADAP e no SIADUP segue as etapas mencionadas na Fig.1.

SIADAP



SIADUP



Fig.1- Etapas a seguir na FCUP nos subsistemas SIADAP e SIADUP

2. Objetivos

2.1. O que são objetivos?

Objetivos são o parâmetro de avaliação que traduz a previsão dos resultados que se pretendem alcançar no tempo, tendo em conta os objetivos do serviço e da unidade orgânica, e são em regra quantificáveis. Estes têm que estar relacionados com o desenvolvimento de uma atividade específica, desempenhada por um trabalhador (ou equipa) num determinado período de tempo, com vista a avaliar os contributos para a concretização dos resultados previstos

2.2. Como se classificam os objetivos?

Os objetivos classificam-se pelas seguintes áreas:

- de **produção de bens e atos ou prestação de serviços**, visando a eficácia na satisfação dos utilizadores;
- de **qualidade, orientada para a inovação, melhoria do serviço** e satisfação das necessidades dos utilizadores;
- de **eficiência, no sentido da simplificação** e racionalização de prazos e procedimentos de gestão processual e na diminuição de custos de funcionamento;
- de **aperfeiçoamento e desenvolvimento das competências individuais**, técnicas e comportamentais do trabalhador (podem ser de âmbito relacional, de atitudes ou de aquisição de competências técnicas e de métodos de trabalho).

2.3. Quais os princípios que devem reger a definição de objetivos?

Os princípios da definição dos objetivos (coerência e integração, focalização nos resultados prioritários e responsabilização e desenvolvimento, universalidade e flexibilidade, etc) estão consagrados no artigo 5.º do SIADAP. Apresentam-se, alguns princípios fundamentais.

Princípio 1: Definição do objetivo do trabalhador em coerência (e integrado) com a missão e os objetivos do serviço/departamento em que se insere.

Objetivos devem ser definidos do topo para a base da estrutura organizacional, em coerência com o Plano de Atividades da FCUP e a missão e objetivos do Departamento/Serviço— modelo de definição em cascata. Assegura-se assim a coerência entre os resultados da avaliação individual dos trabalhadores e os resultados globais obtidos pelo serviço.

Princípio 2: Definição de objetivos deve ser vista como uma melhoria e não como algo que o departamento/serviço já faz.

Objetivos devem ser vistos numa perspetiva de qualidade e de melhoria contínua de desempenho (orientação para a qualidade nos serviços públicos).

Princípio 3: Focalização nos resultados prioritários

Devem ser definidos objetivos de acordo com os principais resultados a obter no período de avaliação para cada avaliado, de acordo com orientação do CCA.

Princípio 4: Articulação entre objetivos de equipa e objetivos individuais

A definição de objetivos para cada trabalhador deve considerar o desempenho individual e o compromisso com objetivos de equipa (partilha e cooperação). Assim:

- Podem ser fixados objetivos de responsabilidade partilhada sempre que impliquem o desenvolvimento de um trabalho em equipa ou esforço para uma finalidade conjunta.
- A avaliação dos resultados obtidos em objetivos de responsabilidade partilhada, pode ser idêntica para todos os trabalhadores envolvidos, podendo, mediante opção fundamentada do avaliador, ser feita avaliação diferenciada consoante o contributo de cada trabalhador.

Princípio 5: Proporcionalidade

Na definição de objetivos deve-se ter em atenção a proporcionalidade entre os resultados visados e os meios disponíveis, bem como o tempo em que são prosseguidos.

2.4. Como definir objetivos na prática?

Na prática, a definição de objetivos deve atender aos requisitos associados ao processo definido no Sigarra para cada um dos processos de avaliação.

A sua definição deve seguir seis regras:

A- Devem traduzir-se em resultados e não em atividades

Pretende-se orientar e responsabilizar os trabalhadores para os resultados da sua função, reconhecendo o desempenho efetivamente demonstrado na sua obtenção. Deverá ainda **ter em conta o posto de trabalho do trabalhador, de forma a que o trabalhador não desvie a sua atenção apenas no cumprimento dos objetivos e descure o cumprimento da sua atividade normal.**

Exemplo⁴:

O que são atividades e não objetivos	O que são objetivos (resultados)
Elaborar um plano de atividades.	Nível de cumprimento do plano de atividades, com qualidade.
Gerir o orçamento.	Redução de custos entre X e Y %.
Participar em projetos internos.	Nível de cumprimento e dos resultados previsto inicialmente para o projeto.

B. Os objetivos devem ser claros e estar definidos no tempo

Devem ser redigidos de forma **clara, concisa e concreta**. Devem ser específicos e exequíveis para cada trabalhador no período em avaliação, e indicar os prazos estimados para a sua realização. Podem ser fixados objetivos de responsabilidade partilhada (ver acima).

Exemplo⁴:

Formulação incorreta	Formulação adequada
Realização de procedimento A	Realização de procedimento A até data Y
Realização de procedimento A em x dias	Realização de procedimento A até data Y

⁴ adaptado de <https://www.dgae.gov.pt/media/040400000/04.04.03.01%20-%20Manual.pdf>

C. Os objetivos devem estar associados a uma meta

Cada objetivo deve estar associado a uma métrica quantitativa (meta) que seja do conhecimento do avaliador e do avaliado. Esta definição é fundamental para:

- a) clarificar os **níveis de exigência** requeridos no cumprimento do objetivo.
- b) tornar **mais transparente** o processo de avaliação.
- c) possibilitar um **acompanhamento e monitorização contínua** por parte do avaliado e do avaliador ao nível da realização do objetivo ao longo do biénio. Esta monitorização permite adotar medidas corretivas sempre que necessário.

Podem ser baseados em questões estratégicas da equipa/serviço.

Exemplo⁴:

Questões chave na identificação de objetivos	Exemplos de objetivos definidos no tempo e associados a metas
Em que medida o trabalhador ou a equipa irá contribuir este ano para a qualidade do serviço prestado e satisfação do cidadão?	Redução do número de reclamações entre 10-20% no segundo semestre do ano.
Em que medida o trabalhador ou a equipa contribuirá este ano para a melhoria dos resultados financeiros?	Redução dos custos por projeto entre 10-20% até ao final do ano
Em que medida o trabalhador ou a equipa irá contribuir este ano para a melhoria da produtividade interna?	Aumento da produção por trabalhador entre 5-10% até final do ano. Redução do número de erros no desenvolvimento da atividade, passando de 5 erros por 100 processos tratados, para 1-3 erros por 100 processos tratados, até final do ano.

Apenas em casos muito raros não se conseguirão definir objetivos com metas: o avaliador deve determinar qual o nível de exigência requerido para o objetivo, fazendo exemplificações e clarificando como ele será avaliado no final do biénio.

D. Os objetivos e metas devem ser ambiciosos, mas realistas (o indicador de medida também deve possibilitar que o objetivo seja excedido)

A definição de metas pressupõe um **equilíbrio entre ambição e possibilidade de cumprimento do objetivo**. Uma meta realista pressupõe a possibilidade de os objetivos serem alcançados. Uma meta **realista e ambiciosa** pressupõe que será alcançada por vários trabalhadores e que será superada por poucos.

Definir indicadores que permitam que o respetivo objetivo seja excedido, visa uma cultura de melhoria contínua, respeitando uma base de razoabilidade.

Exemplo⁴:

Objetivos que <u>não podem</u> ser excedidos	Objetivos que <u>podem</u> ser excedidos
Cumprimento dos planos de atividades.	Nível qualidade e eficácia na aplicação e desenvolvimento do Plano de Atividades.
Cumprimento do orçamento.	Redução de custos.
Cumprimento dos processos e regras de serviço definidas.	Melhoria dos tempos de resposta e de satisfação dos destinatários do serviço, aumentando a produtividade ou reduzindo o número de reclamações.

Nesta perspetiva, de forma a definir claramente o cumprimento ou a superação de um objetivo, deverão ser utilizados **intervalos** para os indicadores na sua definição.

Outro aspeto nos objetivos para permitir a sua superação é estabelecer margens flexíveis e razoáveis (ex., quando os objetivos envolvem a concretização de uma tarefa de carácter continuado ou regular).

⁴adaptado de <https://www.dgaep.gov.pt/media/0404000000/04.04.03.01%20-%20Manual.pdf>

Exemplo⁴:

Pretendido	Como avaliar?	Formulação de Objetivos e indicadores flexíveis
Dentro da média de registos de dados, garantir a redução do número de erros no registo de dados	Como avaliar? E, como avaliar um funcionário que regista no prazo X, 100 dados e introduz 1 erro?	Objetivo: “até data X, reduzir entre 70% e 80% o número de erros no registo de dados”. Indicador: Supera: >80%; Cumpre: entre 70% e 80%; Não cumpre: falha prazo e/ou % <70%;

E. Os objetivos devem ser contratualizados entre avaliador e avaliado

A importância da contratualização dos parâmetros avaliativos (objetivos) entre avaliador-avaliado traduz-se na necessidade de:

- de explicar com clareza as metas que se pretendem atingir e em que prazo;
- clarificar a relevância do que está em causa, os meios à disposição, o impacto do resultado e a confiança e importância de quem atinge. **Deve haver acordo** (em caso de desacordo prevalece o estabelecido pelo avaliador);

O avaliador deve ainda ter o cuidado de definir objetivos que podem ser alcançados **pelo funcionário sem depender de terceiros**.

Exemplo⁴:

Objetivo cuja formulação o torna dependente de terceiros	Risco desta formulação?	Mesmo Objetivo sem depender de terceiros
O objetivo X é considerado superado se for apresentado e validado pelo superior até 30 de novembro	E se o objetivo é entregue a tempo (eg, a 15 de novembro) mas não é validado até à data prevista para superação?	O objetivo X é considerado superado se for apresentado até data x para validação posterior (prazo de validação: 1 semana)

2.5. Exemplos de formulações de objetivos e metas

Para ajudar os avaliadores e avaliados na definição de objetivos, apresentam-se alguns exemplos (sem qualquer valor vinculativo) que podem ser usados em diferentes serviços ou departamentos.

Exemplo⁴:

Áreas nos serviços ou departamentos	Exemplo de metas (5-supera; 3-atinge; 1-não atinge)
Apresentação e implementação de entre x-y propostas de melhoria dos processos/serviços/plataformas/...	5- supera: tomou a iniciativa de os conceber, apresenta >y com rigor e atempadamente, e com informação adicional e/ou validação, etc 3- atinge: apresenta com rigor e atempadamente x-y 1- não atinge: apresenta atempadamente <x e/ou apresenta fora de prazo e/ou sem rigor
Redução do número de processos pendentes entre x e y%;	
Redução dos custos entre x e y%;	
Redução dos desvios orçamentais entre x e y%;	
Redução do número de erros de registo entre x e y%;	
Garantir a elaboração de x relatórios/ procedimentos/ orçamentos até ao dia y	
Desenvolvimento e implementação de x-y novos indicadores de atividade até ao dia X	
Redução do tempo médio de pendência de processos em x-y%;	
Garantia que entre x-y% dos pareceres cumprem os prazos acordados no momento de solicitação;	
Redução do número de erros de agendamento em x a y%;	
Redução do tempo médio de resposta a solicitações em x% a y%;	

⁴ adaptado de <https://www.dgaep.gov.pt/media/0404000000/04.04.03.01%20-%20Manual.pdf>

Garantir a atualização do arquivo em x-y processos até ao dia x de cada mês	
Melhoria da qualidade das atas das reuniões, de acordo com critérios de avaliação acordados com a chefia;	
Redução das ruturas de stocks em x-y%;	
Redução do número de erros de classificação e conformidade legal das despesas entre x-y%;	

Apresentam-se ainda exemplos de formulações desaconselhadas de objetivos:

“Prestar o atendimento ao balcão” - é atividade, não objetivo (não permite indicadores nem superação)

“Arquivo dos processos individuais” - é atividade, não objetivo (não permite indicadores nem superação)

“Apresentação de uma proposta de reestruturação dos serviços” – falta definir os parâmetros de avaliação.

Quais os critérios de apreciação da proposta?

Termos que ajudam a distinguir		
Tarefa	Objetivo	Indicador
Executa-se;	Melhorar;	Até ao dia x;
Apresenta-se; Fornece-se;	Desenvolver;	No prazo máximo de;
Atualiza-se;	Aumentar;	Até ao fim do primeiro semestre;
Limpa-se;	Implementar;	Abaixo de x;
Conserva-se;	Diminuir;	Acima de x;
Repara-se; etc...	Garantir;	etc...
	Antecipar;	
	Nível de Qualidade; etc...	

2.6. Quantos objetivos devem ser definidos para um trabalhador?

Para cada trabalhador devem ser fixados três a cinco objetivos individuais. O Conselho Coordenador da Avaliação recomenda que se estabeleçam **cinco objetivos** e que pelo menos um objetivo constitua fator diferenciador das funções correntes do trabalhador.

3. Competências

Este ponto só é aplicável aos trabalhadores ao abrigo do SIADAP.

3.1. O que são competências?

As Competências são usadas na avaliação SIADAP, e são as características pessoais que diferenciam os níveis de desempenho de uma função (ANEXO 3).

Pretende-se com elas valorizar não só os resultados obtidos (em função de objetivos), mas também a forma como foram alcançados (**competências demonstradas**). Pretende-se assim promover condições potenciadoras de níveis elevados de desempenho.

3.2. Como definir as competências avaliar?

As competências são escolhidas, mediante acordo entre avaliador e avaliado, em número não inferior a cinco, prevalecendo a escolha do superior hierárquico se não existir acordo, de entre as constantes em lista aprovada por portaria do membro do Governo responsável pela área da Administração Pública, que estão disponíveis no Anexo 2 e no respetivo perfil de competências disponível no SIGARRA/SIADAP.

O dirigente máximo do serviço, ouvido o Conselho Coordenador da Avaliação, pode estabelecer por despacho as competências a que se subordina a avaliação dos trabalhadores e dos dirigentes intermédios.

ANEXO 1 - Conteúdo Funcional das Carreiras

Caraterização das carreiras gerais (anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho)

Carreira	Categoria	Conteúdo Funcional
Técnico Superior	Técnico Superior	Funções consultivas, de estudo, planeamento, avaliação e aplicação de métodos e processos de natureza técnica e ou científica, que fundamentam e preparam a decisão. Elaboração, autonomamente ou em grupo, de pareceres e projetos, com diversos graus de complexidade, e de execução de outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação comuns, instrumentais e operativas dos órgãos e serviços. Funções exercidas com responsabilidade e autonomia técnica, ainda que com enquadramento superior qualificado. Representação do órgão ou serviço em assuntos da sua especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações superiores.
Assistente Técnico	Coordenador Técnico	Funções de chefia técnica e administrativa em uma subunidade orgânica ou equipa de suporte, por cujos resultados é responsável. Realização das atividades de programação e organização do trabalho do pessoal que coordena, segundo orientações e diretivas superiores. Execução de trabalhos de natureza técnica e administrativa de maior complexidade. Funções exercidas com relativo grau de autonomia e responsabilidade.
Assistente Técnico	Assistente Técnico	Funções de natureza executiva, de aplicação de métodos e processos, com base em diretivas bem definidas e instruções gerais, de grau médio de complexidade, nas áreas de atuação comuns e instrumentais e nos vários domínios de atuação dos órgãos e serviços.
Assistente Operacional	Coordenador dos assistentes operacionais	Funções de chefia do pessoal da carreira de assistente operacional. Coordenação geral de todas as tarefas realizadas pelo pessoal afeto aos setores sob sua supervisão
Assistente Operacional	Assistente Operacional	Funções de natureza executiva, de caráter manual ou mecânico, enquadradas em diretivas gerais bem definidas e com graus de complexidade variáveis. Execução de tarefas de apoio elementares, indispensáveis ao funcionamento dos órgãos e serviços, podendo comportar esforço físico. Responsabilidade pelos equipamentos sob a sua guarda e pela sua correta utilização, procedendo, quando necessário, à manutenção e reparação dos mesmos.

Carreiras Especiais na FCUP

Carreira	Categoria	Conteúdo Funcional
Especialista de Informática	Especialista de Informática - Engenharia de software	<p>Analisar os requisitos e proceder à conceção lógica dos sistemas de informação, especificando as aplicações e programas informáticos, as entradas e saídas, os modelos de dados e os esquemas de processamento;</p> <p>Projetar, desenvolver e documentar as aplicações e programas informáticos, assegurando a sua integração nos sistemas de informação existentes e compatibilidade com as plataformas tecnológicas utilizadas;</p> <p>Instalar, configurar e assegurar a integração e teste de componentes, programas e produtos aplicativos, definindo as respetivas regras de segurança e recuperação e os manuais de utilização;</p> <p>Elaborar rotinas e programas utilitários e definir procedimentos de uso geral necessários a uma fácil e correta utilização dos sistemas aplicativos instalados;</p> <p>Colaborar na formação e prestar apoio aos utilizadores na operação dos sistemas aplicativos e produtos de microinformática e na programação de procedimentos de interrogação de ficheiros e bases de dados;</p> <p>Colaborar na definição das políticas, no desenvolvimento e na contratação dos sistemas e tecnologias de informação, na modelização de testes e na avaliação de protótipos e na realização de atividades de consultoria e auditoria especializada;</p> <p>Estudar o impacto dos sistemas e das tecnologias de informação na organização do trabalho e no sistema organizacional, propondo medidas adequadas para a introdução de inovações na organização e funcionamento dos serviços e para a formação dos utilizadores de informática;</p> <p>Participar no planeamento e no controlo de projetos informáticos.</p>
Especialista de Informática	Especialista de Informática – Coordenador na área de Gestão e arquitetura de sistemas de informação	<p>Ao coordenador técnico incumbem funções de supervisão, de coordenação técnica ou de enquadramento de uma dada área de especialização de Gestão e arquitetura de sistemas de informação, em que cabe:</p> <p>Conceber e desenvolver a arquitetura e acompanhar a implementação dos sistemas e tecnologias de informação, assegurando a sua gestão e continuada adequação aos objetivos da organização;</p> <p>Definir os padrões de qualidade e avaliar os impactos, organizacional e tecnológico, dos sistemas de informação, garantindo a normalização e fiabilidade da informação;</p> <p>Organizar e manter disponíveis os recursos informacionais, normalizar os modelos de dados e estruturar os conteúdos e fluxos informacionais da organização e definir as normas de acesso e níveis de confidencialidade da informação;</p> <p>Definir e desenvolver as medidas necessárias à segurança e integridade da informação e especificar as normas de salvaguarda e de recuperação da informação;</p> <p>Realizar os estudos de suporte às decisões de implementação de processos e sistemas informáticos e à especificação e contratação de tecnologias de informação e comunicação (TIC) e de empresas de prestação de serviços de informática;</p> <p>Colaborar na divulgação de normas de utilização e promover a formação e o apoio a utilizadores sobre os sistemas de informação instalados ou projetados.</p>
Especialista de Informática	Especialista de Informática – Coordenador	<p>Ao coordenador técnico incumbem funções de supervisão, de coordenação técnica ou de enquadramento de uma dada área de especialização de Infraestruturas tecnológicas em que cabe:</p>

	na área de Infraestruturas tecnológicas	<p>Planear e desenvolver projetos de infraestruturas tecnológicas, englobando, designadamente, sistemas servidores de dados, de aplicações e de recursos, redes e controladores de comunicações e dispositivos de segurança das instalações, assegurando a respetiva gestão e manutenção;</p> <p>Configurar e instalar peças do suporte lógico de base, englobando, designadamente, os sistemas operativos e utilitários associados, os sistemas de gestão de redes informáticas, de base de dados, e todas as aplicações e produtos de uso geral, assegurando a respetiva gestão e operacionalidade;</p> <p>Configurar, gerir e administrar os recursos dos sistemas físicos e aplicativos instalados, de forma a otimizar a utilização e partilha das capacidades existentes e a resolver os incidentes de exploração, e elaborar as normas e a documentação técnica a que deva obedecer a respetiva operação;</p> <p>Assegurar a aplicação dos mecanismos de segurança, confidencialidade e integridade da informação armazenada e processada e transportada nos sistemas de processamento e redes de comunicação utilizados;</p> <p>Realizar estudos técnico-financeiros com vista à seleção e aquisição de equipamentos informáticos, sistemas de comunicação e de peças do suporte lógico de base;</p> <p>Apoiar os utilizadores na operação dos equipamentos terminais de processamento e de comunicação de dados, dos microcomputadores e dos respetivos suportes lógicos de base e definir procedimentos de uso geral necessários a uma fácil e correta utilização de todos os sistemas instalados.</p>
Técnico de informática	Técnico de Informática na área de Infraestruturas tecnológicas	<p>Instalar componentes de hardware e software, designadamente, de sistemas servidores, dispositivos de comunicações, estações de trabalho, periféricos e suporte lógico utilitário, assegurando a respetiva manutenção e atualização;</p> <p>Gerar e documentar as configurações e organizar e manter atualizado o arquivo dos manuais de instalação, operação e utilização dos sistemas e suportes lógicos de base;</p> <p>Planificar a exploração, parametrizar e acionar o funcionamento, controlo e operação dos sistemas, computadores, periféricos e dispositivos de comunicações instalados, atribuir, otimizar e desafetar os recursos, identificar as anomalias e desencadear as ações de regularização requeridas;</p> <p>Zelar pelo cumprimento das normas de segurança física e lógica e pela manutenção do equipamento e dos suportes de informação e desencadear e controlar os procedimentos regulares de salvaguarda da informação, nomeadamente cópias de segurança, de proteção da integridade e de recuperação da informação;</p> <p>Apoiar os utilizadores finais na operação dos equipamentos e no diagnóstico e resolução dos respetivos problemas.</p>

ANEXO 2 – Lista de Competências SIADAP

Assistente operacional

N.º	Descrição da Competência
1	<p>REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS: Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são solicitadas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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	<p>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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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 atos.
3	<p>CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIA: Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional essenciais para o desempenho das suas tarefas e atividades.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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	<p>ORGANIZAÇÃO E MÉTODO DE TRABALHO: Capacidade para organizar as suas tarefas e atividades e realizá-las de forma metódica.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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. <p>Mantém o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utiliza.</p>
5	<p>TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO: Capacidade para se integrar em equipas de trabalho e cooperar com outros de forma ativa.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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.
6	<p>COORDENAÇÃO: Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas de trabalho com vista à concretização de objetivos comuns.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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. <p>É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.</p>
7	<p>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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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. <p>Afirma-se perante os outros, sem ser autoritário nem agressivo.</p>
8	<p>ADAPTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA: Capacidade para se ajustar a novas tarefas e atividades e de se empenhar na aprendizagem e desenvolvimento profissional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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. <p>Reconhece os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria, propondo formação e atualização.</p>
9	<p>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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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. <p>Resolve com criatividade problemas não previstos.</p>
10	<p>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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preocupa-se com o aproveitamento dos recursos postos à sua disposição.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Zela pela boa manutenção e conservação dos materiais e equipamentos, respeitando as regras e condições de operacionalidade.</p>
11	<p>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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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. <p>Toma iniciativa no sentido da resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade.</p>
12	<p>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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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. <p>Responsabiliza-se pelos materiais e equipamentos que tem a seu cargo.</p>
13	<p>TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES: 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"> • 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. <p>Aceita as críticas e contrariedades.</p>
14	<p>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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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. <p>Utiliza veículos, equipamentos e materiais com conhecimento e segurança.</p>

Assistente técnico

N.º	Descrição da Competência
1	<p>REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS: Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são distribuídas.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza com empenho as tarefas que lhe são distribuídas. • Estabelece normalmente prioridades na sua ação, centrando-se nas atividades com maior valor para o serviço. • Compromete-se com os objetivos e é perseverante no alcançar das metas. • Gere adequadamente o seu tempo de trabalho, preocupando-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes atividades.
2	<p>ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO: Capacidade para exercer a sua atividade respeitando os princípios éticos e valores do serviço público e do setor 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"> • 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. • Age respeitando critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.
3	<p>CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIA: Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional, essenciais para o desempenho das tarefas e atividades.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstra possuir conhecimentos práticos e técnicos necessários às exigências do posto de trabalho e aplica-os de forma adequada. • Detém experiência profissional que permite resolver as questões profissionais que lhe são colocadas. • Utiliza na sua prática profissional as tecnologias de informação e de comunicação com vista à realização de um trabalho de maior qualidade. • Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência profissional para melhor corresponder às exigências do serviço.
4	<p>ORGANIZAÇÃO E MÉTODO DE TRABALHO: 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"> • Organiza as tarefas com antecedência de forma a garantir o bom funcionamento do serviço. • Respeita o planeamento do trabalho e executa as suas tarefas e atividades com vista ao cumprimento das metas e prazos. • Reconhece o que é prioritário e urgente, realizando o trabalho de acordo com esses critérios. • Mantém organizados os documentos que utiliza, segundo sistemas lógicos e funcionais.
5	<p>ADAPTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA: Capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais e de se empenhar, de forma permanente, no desenvolvimento e atualização técnica.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reage, normalmente, de forma positiva às mudanças, adaptando-se a novos contextos profissionais e mantendo um desempenho eficiente. • Encara a diversidade de tarefas como uma oportunidade de evolução e desenvolvimento profissional. • Reconhece os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria. • Mantém-se atualizado através da pesquisa de informação e de ações de formação de reconhecido interesse para o serviço.
6	<p>COORDENAÇÃO: Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas de trabalho com vista à concretização de objetivos comuns.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exerce, em regra, o papel de orientador e dinamizador das equipas de trabalho, contribuindo para que os objetivos sejam alcançados. • Assume, normalmente, responsabilidades e objetivos exigentes. • Toma decisões e responde por elas. • É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.

7	<p>TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO: Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada e cooperar com os outros de forma ativa.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integra-se em equipas de constituição variada, dentro e fora do seu contexto habitual de trabalho. • Tem um papel ativo 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 e fortalecimento do espírito de grupo.
8	<p>INOVAÇÃO E QUALIDADE: Capacidade para executar atividades 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"> • Executa as tarefas de forma crítica e, perante a deteção de deficiências, faz propostas de correção • Sugere novas práticas de trabalho com o objectivo de melhorar a qualidade do serviço prestado. • Resolve com criatividade problemas não previstos. • Adere às inovações e tecnologias pertinentes para a sua unidade orgânica e/ou desempenho profissional.
9	<p>COMUNICAÇÃO: 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"> • Expressa-se oralmente de forma clara e precisa. • Presta informações e esclarecimentos sobre as matérias do serviço, presencialmente ou através de outros meios de comunicação, com exatidão e objetividade. • Adapta a linguagem aos diversos tipos de interlocutores. • Demonstra respeito pelas opiniões alheias ouvindo-as com atenção e valoriza os seus contributos.
10	<p>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL: 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"> • Tem um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço. • Trabalha com pessoas com diferentes características. • Resolve com correção os potenciais conflitos, utilizando estratégias que revelam bom senso e respeito pelos outros. • Denota autoconfiança nos relacionamentos e integra-se em vários contextos sócio-profissionais.
11	<p>INICIATIVA E AUTONOMIA: Capacidade de atuar de modo proativo 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"> • Em regra responde com prontidão a propostas de novas tarefas ou outras solicitações profissionais • Tem, normalmente, uma atitude ativa e dinâmica • Executa de forma autónoma e diligente as atividades que lhe são distribuídas. • Toma iniciativas no sentido da resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade.
12	<p>OPTIMIZAÇÃO 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.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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.
13	<p>RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O SERVIÇO: Capacidade para compreender e integrar o contributo da sua atividade para o funcionamento do serviço, desempenhando as suas tarefas e atividades de forma diligente e disponível.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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 disponibilidade às exigências profissionais. • É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente horários de trabalho e reuniões. • Trata a informação confidencial a que tem acesso, de acordo com as regras jurídicas, éticas e deontológicas do serviço.

14	<p>ANÁLISE DA INFORMAÇÃO E SENTIDO CRÍTICO: 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"> • Analisa de forma crítica e lógica a informação necessária à realização das suas tarefas e atividades. • Perante um problema analisa os dados, pondera as diversas alternativas de resposta e propõe soluções em tempo considerado útil. • Recolhe e compara dados de diferentes fontes, identificando a informação relevante para a sua atividade. • Prepara-se quando tem que enfrentar situações ou trabalhos de maior complexidade, procurando informação e estudando os assuntos em causa.
15	<p>TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES: 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"> • 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 às críticas e contrariedades.

N.º	Descrição da Competência
1	<p>ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS: Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos 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"> • Estabelece prioridades na sua acção, conseguindo, em regra, centrar-se nas atividades com maior valor para o serviço (atividades-chave). • Compromete-se, em regra, com objetivos exigentes mas realistas e é perseverante no alcançar das metas definidas. • Realiza com empenho e rigor as tarefas ou projetos que lhe são distribuídos. • Gere adequadamente o seu tempo de trabalho, preocupando-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes actividades.
2	<p>ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO: Capacidade para integrar no exercício da sua atividade os valores éticos e deontológicos do serviço público e do setor 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"> • Demonstra compromisso pessoal com os valores e princípios éticos do serviço público através dos seus atos. • Identifica claramente os utentes do serviço e as suas necessidades e presta um serviço adequado, com respeito pelos valores da transparência, integridade e imparcialidade. • Mostra-se disponível para com os utilizadores do serviço (internos e externos) e procura responder às suas solicitações. • No desempenho das suas atividades trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos, respeitando os princípios da neutralidade e da igualdade.
3	<p>PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO: Capacidade para programar, organizar e controlar a sua atividade e projetos variados, definindo objetivos, estabelecendo prazos e determinando prioridades.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em regra é sistemático e cuidadoso na preparação e planeamento das suas tarefas e atividades. • Planeia e organiza as atividades e projetos que lhe são distribuídos, de acordo com os recursos que tem à sua disposição. • Realiza as suas atividades segundo as prioridades definidas e dentro dos prazos previstos. • Reavalia frequentemente o seu plano de trabalho e ajusta-o às alterações imprevistas, introduzindo as correções consideradas necessárias.
4	<p>ANÁLISE DA INFORMAÇÃO E SENTIDO CRÍTICO: 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"> • Analisa de forma crítica e lógica a informação necessária à realização da sua actividade ou como suporte à tomada de decisão. • Perante um problema analisa os dados, pondera as diversas alternativas de resposta e propõe soluções em tempo considerado útil. • Prepara-se antecipadamente quando tem que enfrentar situações ou trabalhos de especial complexidade técnica, procurando informação e estudando os assuntos em causa. • 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 atividade ou a de outros.
5	<p>CONHECIMENTOS ESPECIALIZADOS E EXPERIÊNCIA: 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"> • Possui os conhecimentos técnicos necessários às exigências do posto de trabalho e aplica-os de forma adequada. • Detém experiência profissional que permite resolver questões profissionais complexas. • Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência, de forma a desenvolver uma perspetiva mais abrangente dos problemas. • Utiliza, na sua prática profissional, as tecnologias de informação e de comunicação com vista à realização de um trabalho de melhor qualidade.
6	<p>ADAPTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA: Capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais e de se empenhar no desenvolvimento e atualização técnica.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reage de forma positiva às mudanças, adaptando-se a novos contextos profissionais e mantendo um desempenho eficiente. • Encara a diversidade de tarefas como uma oportunidade de evolução e desenvolvimento profissional. • Reconhece habitualmente os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria. • Mantém-se atualizado através da pesquisa de informação e de acções de formação de reconhecido interesse para o serviço.
7	<p>INICIATIVA E AUTONOMIA: Capacidade de atuar de modo independente e proativo 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"> • Tem habitualmente uma postura ativa e dinâmica, respondendo às solicitações e desafios profissionais. • Concretiza de forma autónoma e diligente as atividades que lhe são atribuídas. • Toma a iniciativa para a resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade. • Procura soluções alternativas para a resolução dos problemas profissionais.

8	<p>INOVAÇÃO E QUALIDADE: Capacidade para conceber novas soluções para os problemas e solicitações profissionais e desenvolver novos processos, com valor significativo para o serviço. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolve com criatividade problemas não previstos. • Propõe soluções inovadoras ao nível dos sistemas de planeamento interno, métodos e processos de trabalho. • Revela interesse e disponibilidade para o desenvolvimento de projetos de investigação com valor para a organização e impacto a nível externo. • Adere às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento do seu serviço e para o seu desempenho individual.
9	<p>OPTIMIZAÇÃO DE RECURSOS: 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. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preocupa-se, em regra, com a implementação de procedimentos e rotinas no sentido de um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis. • Implementa procedimentos, a nível da sua atividade individual, no sentido da redução de desperdícios e de gastos supérfluos. • Propõe medidas de racionalização, simplificação e automatização de processos e procedimentos, com vista a melhorar a produtividade dos serviços e a reduzir custos. • 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.
10	<p>RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O SERVIÇO: Capacidade para compreender e integrar o contributo da sua atividade para o funcionamento do serviço, exercendo-a de forma disponível e diligente. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconhece o seu papel na prossecução da missão e concretização dos objetivos do serviço e responde às solicitações que, no âmbito do seu posto de trabalho, lhe são colocadas. • Em regra responde com prontidão e disponibilidade às exigências profissionais. • É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente horários de trabalho e reuniões. • Trata a informação confidencial a que tem acesso, de acordo com as regras jurídicas, éticas e deontológicas do serviço.
11	<p>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL: 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. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <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. • Resolve com correção os potenciais conflitos, utilizando estratégias que revelam bom senso e respeito pelos outros. • Denota autoconfiança nos relacionamentos e integra-se adequadamente em vários contextos sócio-profissionais.
12	<p>COMUNICAÇÃO: 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. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expressa-se oralmente e por escrito com clareza, fluência e precisão. • Adapta o discurso e a linguagem aos diversos tipos de interlocutores. • É normalmente assertivo na exposição das suas ideias, captando naturalmente a atenção dos outros. • Demonstra respeito pelas opiniões alheias ouvindo-as com atenção e valorizando-as.
13	<p>TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO: Capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada e gerar sinergias através de participação ativa. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integra-se bem em equipas de constituição variada, dentro e fora do seu contexto habitual de trabalho. • Tem habitualmente um papel ativo e cooperante nas equipas e grupos 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 e fortalecimento do espírito de grupo.
14	<p>COORDENAÇÃO: Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas e grupos de trabalho, com vista ao desenvolvimento de projectos e à concretização dos objetivos. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exerce por vezes o papel de orientador e dinamizador das equipas e grupos de trabalho, contribuindo de forma decisiva para que os objetivos sejam alcançados. • Assume responsabilidades e objetivos exigentes. • Toma facilmente decisões e responde por elas. • É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.
15	<p>NEGOCIAÇÃO E PERSUASÃO: Capacidade para defender ideias e pontos de vista de forma convincente e estabelecer acordos e consensos, recorrendo a uma argumentação bem estruturada e consistente. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelece consensos e acordos através da negociação, sendo persistente e flexível. • Encontra argumentos e estrutura-os de forma lógica. • É expressivo na forma de comunicar e tem impacto nos outros. • Capta rapidamente o ponto de vista alheio sendo consistente e oportuno na resposta.

16	<p>REPRESENTAÇÃO E COLABORAÇÃO INSTITUCIONAL: 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">• Aceita participar em projetos ou atividades que implicam exposição e visibilidade externa.• Tem capacidade de comunicação perante audiências alargadas.• Representa o serviço em grupos de trabalho, reuniões e outros eventos, transmitindo uma imagem de credibilidade.• Propõe a adoção de orientações provenientes de entidades exteriores à sua unidade orgânica e empenha-se nelas.
17	<p>TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES: 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">• Mantém-se, em regra, produtivo mesmo em ambiente de pressão.• Perante situações difíceis mantém normalmente o controlo emocional e discernimento profissional.• Gere de forma equilibrada as exigências profissionais e pessoais.• Aceita as críticas e contrariedades.