



# REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS-CHAVE DO ATENDIMENTO

MARÇO 2021

# REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS-CHAVE DO ATENDIMENTO

O presente documento apresenta um referencial de orientação para as entidades que prestam atendimento ao público e para os seus profissionais de atendimento, o qual identifica as competências-chave que o atendedor deve deter para um bom desempenho e para responder aos atuais desafios dos vários tipos de atendimento, com linhas orientadoras para o desenho de percursos de aprendizagem neste domínio.

O referencial construído assenta nas seguintes três áreas de competências-chave: Competências Técnicas (Saber-Saber), Competências Pessoais (Saber-Ser) e Competências no Local de Trabalho (Saber-Fazer).

Estas três áreas de competências são detalhadas através dos comportamentos e indicadores de desempenho, que ajudam na concretização das mesmas e que apresentamos de seguida.

No final deste documento os atenedores têm também acesso ao questionário de autoavaliação das competências-chave, para verificarem, de forma individual e confidencial, qual a sua posição relativamente aos três níveis de competências.



# COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

## COMPORTAMENTOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

### CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIA

**Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional essenciais para o desempenho das suas tarefas e atividades.**

- Aplica, adequadamente, conhecimentos práticos e profissionais necessários às exigências do posto de trabalho;
- Emprega métodos e técnicas de atendimento adequados a cada situação e aos diferentes perfis de cidadãos. 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 atendimento e do(s) serviço(s) que presta.

### 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, prestando um serviço de qualidade.**

- Assume os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional e encontrando soluções para a prestação do melhor serviço público;
- Tem, habitualmente, uma atitude de disponibilidade para com os diversos utentes do serviço e procura responder às suas solicitações e expectativas sempre que possível;
- No desempenho das suas atividades, trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos, utilizando as várias técnicas no âmbito da negociação, gestão de conflitos, inteligência emocional.
- Respeita critérios de honestidade, integridade e igualdade, assumindo a responsabilidade dos seus atos e do trabalho técnico desenvolvido.

### 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.**

- Analisa de forma crítica e lógica a informação necessária à realização das suas tarefas e atividades 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;
- Recolhe e compara dados de diferentes fontes, identificando a informação relevante para a sua atividade;
- Analisa, interpreta e avalia a credibilidade das fontes de dados, informações e conteúdos digitais.

### 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.**

- Utiliza os recursos e instrumentos de trabalho, digitais e outros, de forma correta e adequada, promovendo a redução de desperdícios e de custos de funcionamento;
- Zela pela boa manutenção e conservação dos materiais e equipamentos, respeitando as regras e condições de operacionalidade;
- Propõe medidas de racionalização, simplificação e automatização de processos e procedimentos, com vista a melhorar a produtividade dos serviços;
- Implementa procedimentos, a nível da sua atividade individual, no sentido da redução de desperdícios e de gastos supérfluos.

### SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

**Capacidade para implementar regras de segurança e de tratamento de dados, assegurando a preservação da informação da organização e proteção dos dados dos cidadãos.**

- Tem presente as regras legais de proteção de dados pessoais;
- Compreende o valor da informação constante das bases de dados e dos critérios de confidencialidade, integridade e autenticidade;
- Implementa regras de segurança quer na guarda de documentos quer na utilização de passwords;
- Não divulga a terceiros a informação a que acede no exercício da sua atividade profissional.



# COMPETÊNCIAS PESSOAIS

## COMPORTAMENTOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

### RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O SERVIÇO

**Capacidade para compreender e integrar o contributo da sua atividade e da sua atitude para o funcionamento do serviço, desempenhando as suas tarefas e atividades de forma diligente e disponível.**

- Compreende a importância da sua função e da sua atitude para o funcionamento do serviço e procura responder às solicitações que lhe são colocadas com assertividade;
- Responde com prontidão e disponibilidade às exigências profissionais;
- É cumpridor das regras e executa a sua atividade com profissionalismo;
- Trata a informação a que tem acesso, de acordo com as regras jurídicas, éticas e deontológicas do serviço.

### 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.**

- 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.

### 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.**

- 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 socioprofissionais.

### ADAPTAÇÃO, MELHORIA CONTÍNUA E TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES

**Capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais e de lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional.**

- 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 pessoal e profissional;
- Reconhece habitualmente os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria;
- Perante situações difíceis mantém normalmente o controlo emocional e discernimento profissional e aceita as críticas e contrariedades.



# COMPETÊNCIAS NO LOCAL DE TRABALHO

## COMPORTAMENTOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

### COMUNICAÇÃO

**Capacidade para transmitir informação com clareza e precisão e adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.**

- Expressa-se oralmente de forma clara e precisa, aplicando técnicas de empatia e escuta ativa;
- 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.

### TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO

**Capacidade para se integrar em equipas de trabalho e cooperar com outros de forma ativa.**

- Integra-se bem em equipas de trabalho, dentro e fora do seu contexto habitual;
- Tem habitualmente uma atitude colaborante nas equipas de trabalho em que participa, quer presencialmente quer através de ferramentas e tecnologias digitais;
- 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.

### ORGANIZAÇÃO E MÉTODO DE TRABALHO

**Capacidade para organizar as suas tarefas e atividades, definir prioridades e realizá-las de forma metódica.**

- Verifica, previamente, as condições necessárias à realização das tarefas;
- Respeita o planeamento do trabalho e executa as suas tarefas e atividades com vista ao cumprimento das metas e prazos, reconhecendo o que é prioritário e urgente, e realizando o trabalho de acordo com esses critérios;
- Mantém o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utiliza;
- Conhece e respeita as regras e normas específicas da sua organização e do seu local de trabalho, incluindo as referentes às condições de higiene, segurança e saúde no trabalho.

### REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS

**Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são solicitadas.**

- Realiza com empenho as tarefas que lhe são distribuídas, compromete-se com os objetivos e é perseverante na resolução dos problemas e dificuldades e no alcançar das metas;
- Estabelece normalmente prioridades na sua ação, centrando-se nas atividades com maior valor para o serviço;
- Gere adequadamente o seu tempo de trabalho, preocupando-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes atividades;
- Identifica o seu gap de competências, aos vários níveis (pessoal, técnico e digital), procura oportunidades de (auto)formação e de se manter atualizado, incluindo com a evolução digital, para melhor garantia dos resultados esperados.



# QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

## DE COMPETÊNCIAS-CHAVE PARA O ATENDIMENTO

A partir do referencial e da identificação dos comportamentos e indicadores de desempenho correspondentes a cada uma das competências-chave do atendimento, foi possível conceber um instrumento para autoavaliação do Atendedor.

Através do mesmo, o Atendedor irá obter resultados quantitativos nas três dimensões de competências do referencial, bem como a indicação de caminhos a seguir e propostas a desenvolver, ajustadas aos resultados obtidos.

O instrumento de autoavaliação irá constituir, certamente, um apoio prático, de simples utilização e forte potencial de impacto na melhoria do desenvolvimento individual e organizacional do atendimento na Administração Pública, tornando-o cada vez mais coerente, consistente e orientado para a satisfação das suas necessidades e expectativas.



Caso não consiga aceder ao questionário através do clique na Imagem, aceda através do URL: <https://questionarios.ama.gov.pt/index.php/236638?lang=pt>



PLANO DE TRABALHO  
COLABORATIVO  
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

# REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS-CHAVE DO ATENDIMENTO