

Catálogo de Competências

Os indicadores do desempenho para cada Competência contribuem para a sua definição e contextualização. (vide Campus – [Manual Orientador - Sistema de Gestão do Desempenho e Potencial](#))

COMPETÊNCIAS	DEFINIÇÃO e INDICADORES
ASSERTIVIDADE	<p>Capacidade para se inter-relacionar, afirmando-se pessoal e profissionalmente, respeitando o ponto de vista dos outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresenta uma argumentação clara, concreta e objetiva, sabendo fazer prevalecer o seu ponto de vista de uma forma natural; • Demonstra um conjunto de atitudes e comportamentos relevantes, antecipando dificuldades e constrangimentos, mantendo uma postura serena e eficaz.
ATITUDE <i>de Braços Abertos</i>	<p>Capacidade para interagir, gerindo emoções e comportamentos, executando as suas tarefas em alinhamento com a política da Empresa, adotando uma postura interessada, com bom senso, disponível e proativa, promovendo confiança e empatia, com vista a alcançar soluções eficazes e resultados positivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia um espírito positivo, cooperante, ativo e disponível, antecipando necessidades e superando expetativas, de modo a obter uma resposta eficaz, em tempo útil, não se acomodando perante as solicitações; • Desenvolve e adota comportamentos adequados à obtenção de soluções eficazes perante situações imprevistas, identificando e propondo alternativas com vista a otimizar resultados; • Demonstra uma atitude proativa e empática para com aqueles com quem interage, garantindo o respeito pelas normas, de modo a alcançar um padrão de desempenho que satisfaça as necessidades do cliente; • Revela compreensão e tolerância perante pontos de vista diferenciados, respeitando a multiculturalidade e a diversidade.
CAPACIDADE TÉCNICA	<p>Capacidade para dominar e aplicar conhecimentos, teóricos e práticos, para o desempenho da função dentro dos padrões de qualidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domina as tecnologias utilizadas e tem um nível de conhecimentos apropriado ao desempenho da função; • Demonstra disponibilidade para adquirir e desenvolver novos conhecimentos que visam a melhoria contínua do desempenho; • Mantém atualizadas as suas competências técnicas; • Aplica os conhecimentos ao contexto de forma eficiente e apropriada.
COMUNICAÇÃO	<p>Capacidade para estabelecer fluxos de informação, quer horizontais quer verticais, por forma a influenciar atitudes e comportamentos, tendo por objetivo alcançar os resultados desejados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possui boa capacidade de comunicação tanto a nível escrito como verbal; • Ajusta o conteúdo e forma das mensagens às características dos interlocutores e à especificidade da situação, exprimindo as ideias de forma clara; • Escuta adequadamente; • Adequa comportamentos não verbais a cada situação; • Estrutura a informação e comunica-a, salientando os pontos-chave; • Cria uma atmosfera na qual a informação flui com rapidez para todos os recetores.
COMPREENSÃO DO MEIO ORGANIZACIONAL	<p>Capacidade para compreender as particularidades da Empresa e do negócio, no sentido de maximizar resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhece a cultura organizacional, partilha da missão, dos objetivos estratégicos e operacionais da Empresa; • Identifica as relações do meio organizacional com o meio externo e o seu impacto; • Estabelece e mantém contactos que permitam a constante atualização em relação ao mercado (<i>networking</i>); • Tem conhecimentos sobre diversas áreas da organização e de como se articulam.
CRIATIVIDADE	<p>Capacidade para conceber e apresentar soluções inovadoras dentro da atividade empresarial, seja na realização de uma atividade ou na solução de um problema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propõe novas, originais e eficazes formas de trabalhar ou executar tarefas, tendo como finalidade a resolução de problemas; • Inova e cria a diferenciação no seu campo de atuação, com recurso a novos conhecimentos, métodos de trabalho e à aplicação de técnicas alternativas; • Procura soluções inovadoras que rompam com os esquemas tradicionais e que acrescentem valor; • Idealiza, conjuga informações, imaginação e conhecimento do meio interno e externo para apresentar soluções exequíveis.
DECISÃO E AUTONOMIA	<p>Capacidade de formular opções e tomar decisões eficazes e oportunas no âmbito da sua função.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisa as oportunidades, riscos, ameaças e toma iniciativa de escolher adequada e oportunamente as melhores alternativas/soluções sem a necessidade de supervisão; • Seleciona e utiliza informações relevantes para a correta tomada de decisão; • Procura uma solução fundamentada e consistente para os problemas a resolver; • Formula opções e toma decisões oportunas com segurança.

Os indicadores do desempenho para cada Competência contribuem para a sua definição e contextualização. (vide Campus – [Manual Orientador - Sistema de Gestão do Desempenho e Potencial](#))



COMPETÊNCIAS	DEFINIÇÃO e INDICADORES
EMPENHO E DEDICAÇÃO	<p>Capacidade para realizar as tarefas atribuídas com dedicação, empenho e motivação, demonstrando uma atitude positiva.</p> <ul style="list-style-type: none">Evidencia dedicação e empenho no desenvolvimento das funções atividades, ultrapassando com persistência as dificuldades que possam existir;Demonstra disponibilidade para a utilização de novas formas de trabalho em novos contextos e com novos recursos;Apresenta interesse, atenção e disponibilidade, tendo como objetivo a excelência dos resultados.
FLEXIBILIDADE	<p>Capacidade de ajustamento a novas situações, técnicas e métodos de trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none">Compreende e adere a mudanças organizacionais, adaptando-se rapidamente a novas situações;Monitoriza e reage positivamente às mudanças que ocorrem na Empresa, atuando como catalisador e estimulando os outros a mudar;Acompanha e adapta-se aos processos de mudança que ocorrem na Organização, revelando pouca resistência à mudança.
LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPAS	<p>Capacidade de orientar e dinamizar os Colaboradores, investindo nas suas potencialidades, motivando-os e envolvendo-os, definindo objetivos alinhados com a estratégia da Empresa.</p> <ul style="list-style-type: none">Define e acorda objetivos, clarifica missões e atua em situações de ambiguidade, assumindo e ponderando alternativas, riscos e prazos;Avalia e gere o desempenho e promove o desenvolvimento individual para a sua otimização numa atitude pedagógica;Procura a informação e partilha-a, utilizando <i>feedback</i> para melhorar <i>performances</i>;Utiliza a delegação, acompanhamento e <i>coaching</i> para incentivar a equipa.
NEGOCIAÇÃO	<p>Capacidade para obter um acordo mutuamente satisfatório. Antecipa várias hipóteses de proposta, conciliando interesses e adotando estilos e métodos de negociação apropriados ao contexto.</p> <ul style="list-style-type: none">Planeia e determina os objetivos de negociação, estimulando e realizando o acordo de forma a conciliar os interesses de ambas as partes;Revela adequação na argumentação (nível de profundidade, pertinência, conhecimento técnico e enquadramento do meio empresarial);Adota estilos e métodos de negociação apropriados ao contexto organizacional e aos diferentes tipos de Cliente;Procura a aceitação de ideias, propósitos ou interesses, visando o melhor resultado possível.
ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE	<p>Capacidade para manifestar comportamentos orientados para a satisfação das necessidades do Cliente, mantendo uma postura correta e atenta na sua relação.</p> <ul style="list-style-type: none">Conhece bem o Cliente, identifica as suas necessidades atuais e antecipa as futuras;Procura continuamente alternativas para aumentar a satisfação do Cliente e superar as suas expectativas;Presta um serviço de qualidade que revela valor acrescentado para o Cliente, operacionalizando critérios de qualidade, satisfação e eficiência;Potencia a interação com o Cliente, procurando perceber e compreender as suas atitudes e interagindo positivamente com ele.
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS E QUALIDADE	<p>Capacidade de trabalhar eficazmente, orientando-se por padrões de elevada qualidade quer no desenvolvimento das funções quer na obtenção de resultados.</p> <ul style="list-style-type: none">Concretiza o trabalho, sendo eficiente em termos de tempo, recursos e custos, assegurando um alto nível de qualidade;Verifica, avalia e monitoriza, com rigor, as tarefas tendo em vista a fiabilidade dos resultados;Contribui para proporcionar um serviço global de excelência;Procura otimizar o desempenho adequando-o aos processos que ocorrem na Empresa.
PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	<p>Capacidade de antecipar e planear ações em função de objetivos definidos, utilizando de forma eficaz os procedimentos estabelecidos e os meios disponíveis. Capacidade de execução e controlo resultados, respeitando calendarizações, prevenindo e atuando sobre os desvios de forma sistematizada e contínua.</p> <ul style="list-style-type: none">Realiza o trabalho individual de forma organizada, estabelecendo objetivos e definindo prioridades;Controla os desvios e resultados e realiza ajustes ao trabalho produzido;Revela sensibilidade para os custos, com comportamentos orientados para a identificação e implementação de soluções mais económicas e rentáveis para a Empresa;Conhece e utiliza as normas e procedimentos estabelecidos aplicáveis à sua função e área.

Os indicadores do desempenho para cada Competência contribuem para a sua definição e contextualização. (vide Campus – [Manual Orientador - Sistema de Gestão do Desempenho e Potencial](#))

COMPETÊNCIAS	DEFINIÇÃO e INDICADORES
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	<p>Capacidade para estabelecer interações eficazes nos contactos com as Chefias, Parceiros, Clientes e Fornecedores, promovendo cooperação e harmonia em situações de conflito.</p> <ul style="list-style-type: none">• Promove harmonia, aumenta a cooperação, atenua conflitos e, adicionalmente, privilegia a cordialidade no atendimento;• Estabelece relações profissionais privilegiadas com outras áreas internas e parceiros externos, baseadas na confiança, respeito e cooperação mútua;• Relaciona-se com as pessoas de um modo aberto e amigável, respeitando normas de ética;• Estabelece, mantém e desenvolve com sucesso um relacionamento formal e informal com os parceiros de trabalho;• Mantém uma postura disponível e atenta.
RESISTÊNCIA AO STRESS	<p>Capacidade de lidar com as fontes de pressão no trabalho, num equilíbrio entre o nível das exigências apresentadas e a capacidade de auto-regulação e auto-controlo individuais, gerando por si próprio os recursos necessários à gestão do seu stress.</p> <ul style="list-style-type: none">• Reage com controlo, nas diversas situações de trabalho, sobretudo as que envolvam imprevistos, pressão, stress e/ou conflito;• Rentabiliza o trabalho em condições logísticas mais desfavoráveis.
RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL	<p>Capacidade de prever, avaliar e assumir com sensatez a responsabilidade pelo trabalho realizado, focalizando-se na concretização dos objetivos estratégicos da Empresa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tem clara noção das suas responsabilidades no trabalho produzido, prevê e assume as consequências dos seus atos e reconhece erros cometidos;• Assegura os compromissos e assume responsabilidades pelo desempenho;• Observa as normas de proteção e segurança, quer a nível pessoal quer do equipamento;• Respeita a confidencialidade e imparcialidade exigidas.
TRABALHO EM EQUIPA	<p>Capacidade para estabelecer e manter boas relações numa atitude de cooperação e confiança mútua, promovendo a interajuda, a partilha de experiências e potenciando sinergias.</p> <ul style="list-style-type: none">• Relaciona-se de forma participativa e colaborante com os outros, partilhando experiências e divulgando as melhores práticas e esforçando-se na execução de objetivos comuns;• Preocupa-se em conhecer o trabalho desenvolvido por outras áreas e potencia um compromisso para a consecução de objetivos comuns, traduzindo-os numa vantagem competitiva para o negócio;• Demonstra facilidade de integração, participação e cooperação em grupos de trabalho, mantendo uma postura cordial e eficaz;• Apresenta uma atitude positiva, com reflexão e ponderação quando o trabalho realizado é alvo de críticas.
VISÃO ESTRATÉGICA	<p>Capacidade para conhecer e compreender a estratégia e cultura da Empresa e actuar em alinhamento com os objetivos definidos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifica períodos críticos e prioridades e reconhece as oportunidades para implementar estratégias;• Conhece o mercado e usa essa informação na tomada de decisões;• Considera uma vasta gama de fatores externos e internos, quando é necessário resolver problemas e tomar decisões;• Demonstra proatividade na procura e alcance de novas abordagens e conhecimentos estratégicos para o negócio;• Cria e transmite uma visão orientada para o Cliente e alinhada com a estratégia da Empresa.