



PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

3.º CICLO DE WEBINARS PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



GUIA DE COMPETÊNCIAS-CHAVE PARA ATENDER COM QUALIDADE

CARINA AMÉRICO | AMA

31 DE MARÇO DE 2021

ENTIDADES PARCEIRAS:

ama AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

IRN Instituto dos
registos
e do notariado

iss
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

P POLITÉCNICO
DE PORTALEGRE


PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral



OBJETIVO

Construção de uma ferramenta que facilite a identificação das competências que os trabalhadores responsáveis pelo atendimento ao público devem reunir para aumentar o desempenho organizacional e individual, e que permita a agilização e a simplificação do atendimento, levando a ganhos de eficiência e eficácia.



RESULTADOS

Referencial de Competências-Chave do Atendimento

Questionário de Auto-avaliação



PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DO REFERENCIAL

- Framework de Competências do Atendimento da Academia AMA / Lojas de Cidadão.
- Experiência de largos anos de Atendimento e Formação das várias Entidades Parceiras.
- Competências do SIADAP.
- Competências do Séc. XXI e da Era Digital.
- Código de Ética da Administração Pública.



PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO REFERENCIAL

- Adequação e Relevância
- Abertura e Flexibilidade
- Articulação e Complexidade

Conceito de COMPETÊNCIA:

“Combinação de capacidades, conhecimentos, aptidões e atitudes apropriadas a situações específicas, requerendo também ‘a disposição para’ e ‘o saber como’ aprender”. (Comissão Europeia, 2004b)



Conceito de COMPETÊNCIA-CHAVE:

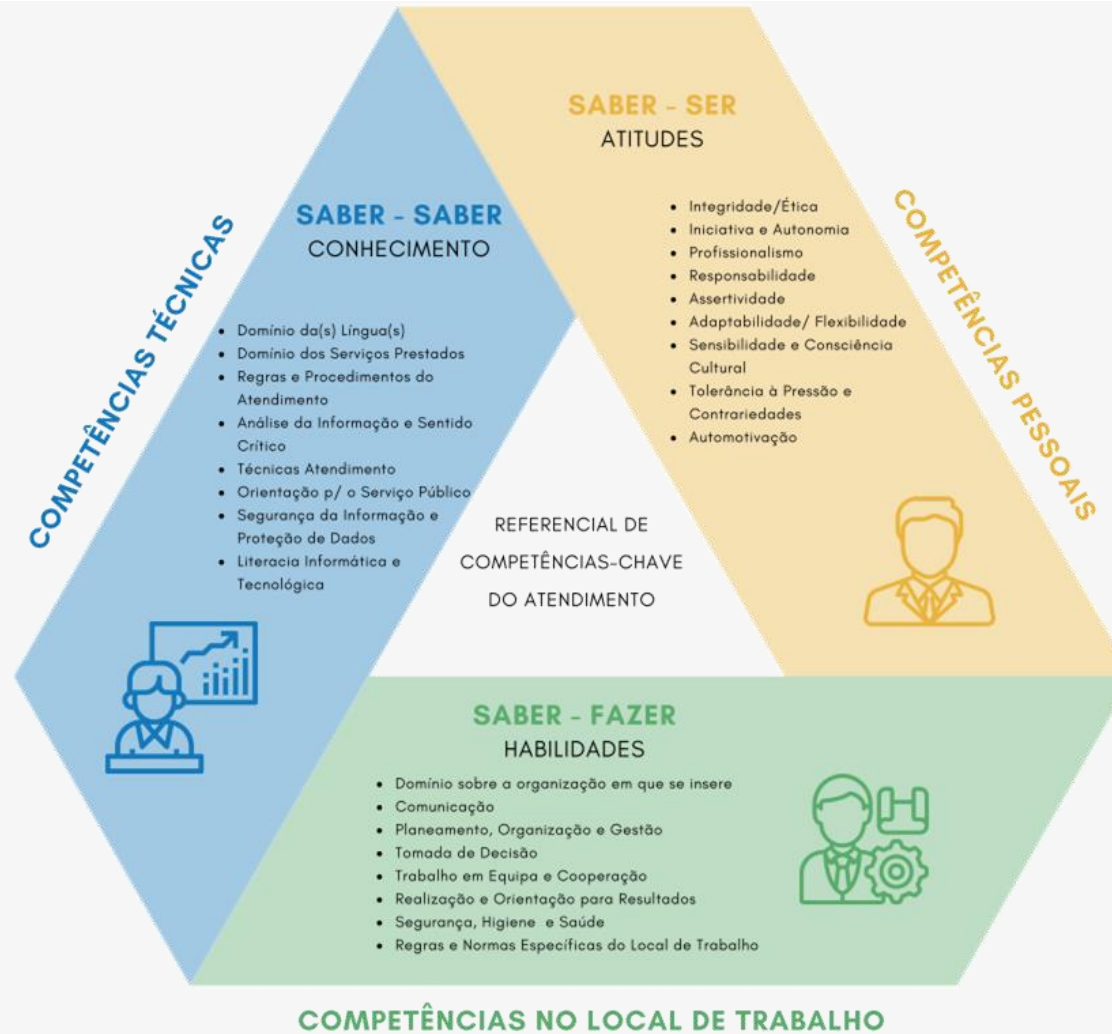
“Um conjunto articulado, transferível e multifuncional de conhecimentos, capacidades e atitudes indispensáveis à realização e desenvolvimento individuais, à inclusão social e ao emprego”. (Comissão Europeia, 2004b).



A grayscale photograph of several call center agents wearing headsets, smiling and working. The image is slightly blurred, focusing on the overall atmosphere of a professional service environment.

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS-CHAVE DO ATENDIMENTO





A grayscale photograph of two women sitting at a table in a meeting room. They are looking at a laptop screen. The woman on the left has blonde hair and is resting her chin on her hand. The woman on the right has dark curly hair and is pointing at the screen. In the background, there is a whiteboard with various charts and papers pinned to it. The overall scene is professional and collaborative.

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS-CHAVE DO ATENDIMENTO

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

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.

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.

ANÁLISE DA INFORMAÇÃO E SENTIDO CRÍTICO

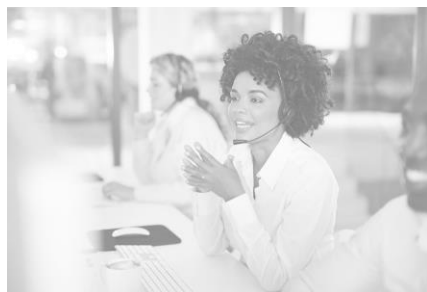
Capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados, relacioná-los de forma lógica e com sentido crítico.

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.

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.





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 responder 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 ou 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.





**REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS-CHAVE
DO ATENDIMENTO**

COMPETÊNCIAS PESSOAIS



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.

INICIATIVA E AUTONOMIA

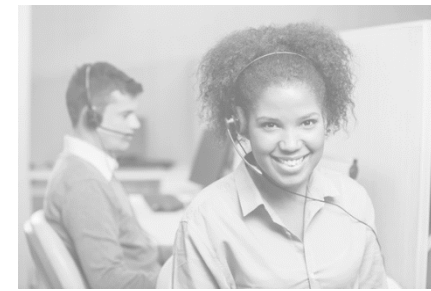
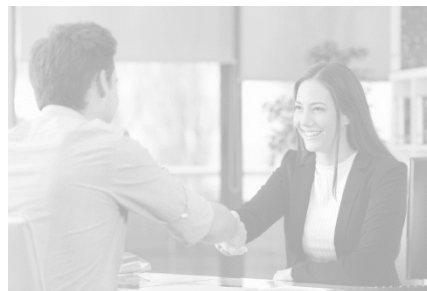
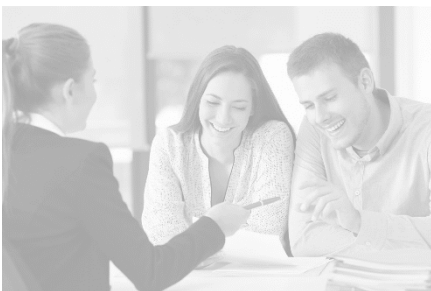
Capacidade de atuar de modo independente e proativo no seu dia a dia profissional, de tomar iniciativas face a problemas e empenhar-se em solucioná-los.

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.

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.





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.





**REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS-CHAVE
DO ATENDIMENTO**

**COMPETÊNCIAS NO
LOCAL DE TRABALHO**

SABER - FAZER
HABILIDADES

- Domínio sobre a organização em que se insere
- Comunicação
- Planejamento, Organização e Gestão
- Trabalho em Equipe
- Trabalho em Equipe e Cooperação
- Realização e Orientação para Resultados
- Segurança, Higiene e Saúde
- Regras e Normas Específicas do Local de Trabalho



COMPETÊNCIAS NO LOCAL DE TRABALHO

GUIA DE COMPETÊNCIAS-CHAVE PARA ATENDER COM QUALIDADE

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.

TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO

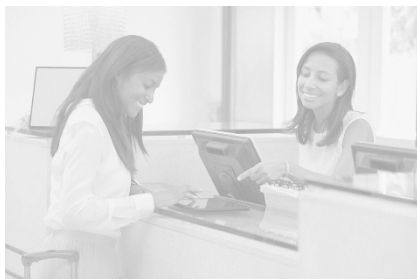
Capacidade para se integrar em equipas de trabalho e cooperar com outros de forma ativa.

ORGANIZAÇÃO E MÉTODO DE TRABALHO

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

REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS

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



SABER - FAZER HABILIDADES

- Domínio sobre a organização em que se insere
- Comunicação
- Planejamento, Organização e Gestão
- Trabalho em Equipe e Cooperação
- Realização e Orientação para Resultados
- Segurança, Higiene e Saúde
- Regras e Normas Específicas do Local de Trabalho



COMPETÊNCIAS NO LOCAL DE TRABALHO

GUIA DE COMPETÊNCIAS-CHAVE PARA ATENDER COM QUALIDADE

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.



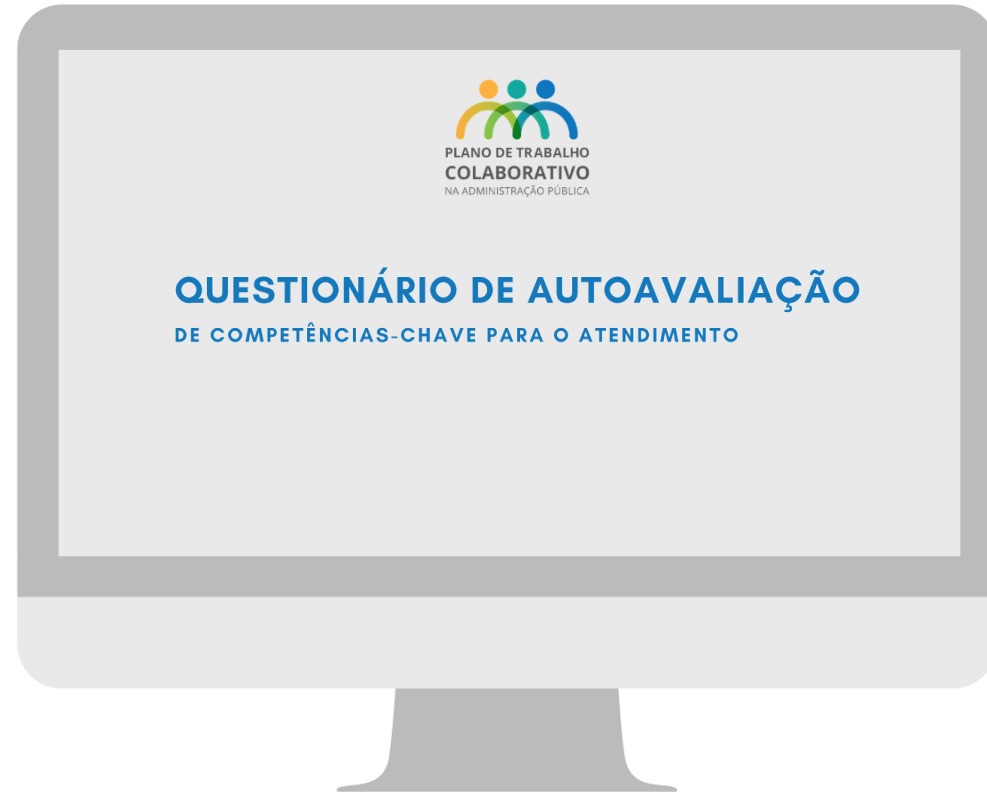
A grayscale photograph of a man in a suit sitting at a desk, writing in a notebook. A tablet is on the desk to the left, and a laptop is partially visible on the right. The background shows a bookshelf. A thick blue horizontal bar is positioned below the main title.

QUESTIONÁRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO

OBJETIVO

Esta ferramenta visa apoiar os trabalhadores da Administração Pública que asseguram o atendimento ao público:

- Na sua autoavaliação;
- Na identificação das competências que devem deter ao nível das competências técnicas, pessoais e no local de trabalho;
- Nas áreas a desenvolver e melhorar no futuro.



As respostas ao questionário são individuais e confidenciais. O tempo previsto de resposta é de 8 a 10 minutos.



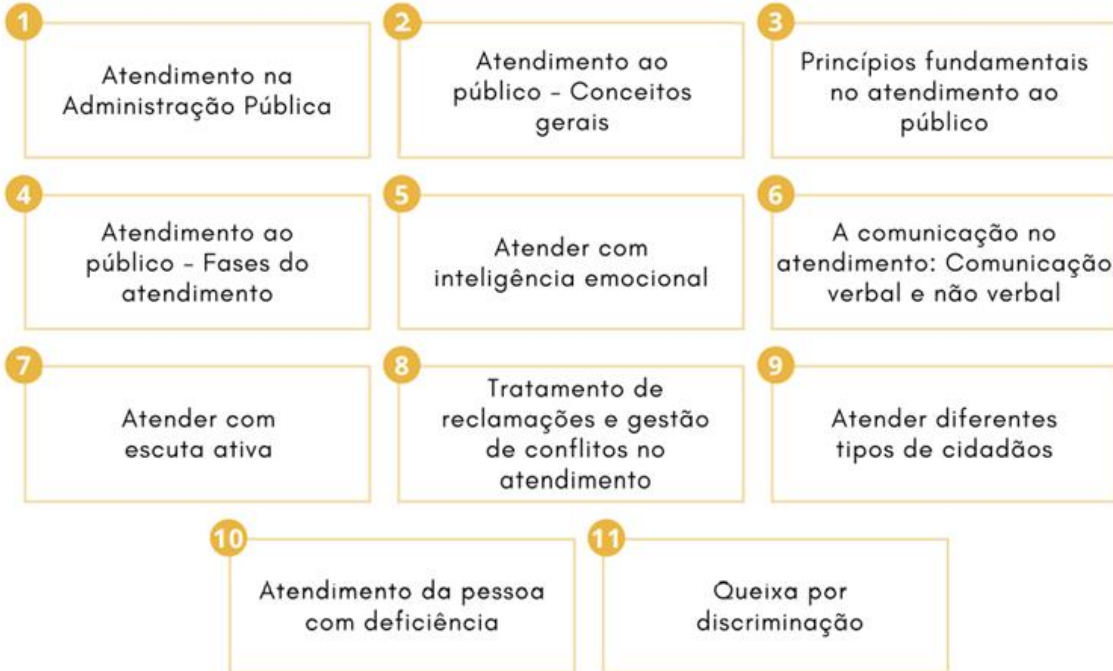
**SUGESTÕES DE MICROLEARNING
PARA O DESENVOLVIMENTO DE
COMPETÊNCIAS-CHAVE
PARA O ATENDIMENTO**

PROGRAMA MICROLEARNING

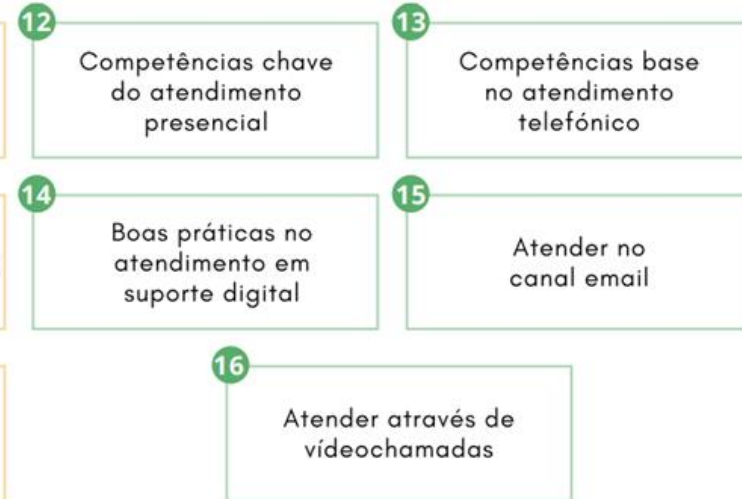
COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO



ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE



ATENDIMENTO POR CANAIS DE RELACIONAMENTO





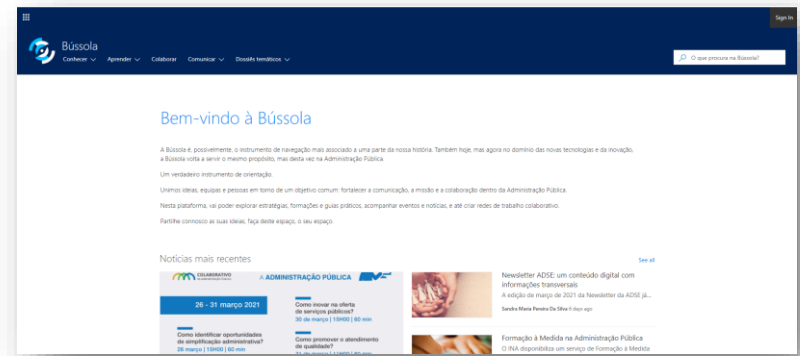
**ONDE SE PODE ENCONTRAR
ESTAS FERRAMENTAS**

PORTAL COLABORATIVO DO PTC



<https://www.colaboraap.gov.pt/>

PORTAL DA BÚSSOLA



<https://bussola.gov.pt/>



GUIA DE COMPETÊNCIAS-CHAVE PARA ATENDER COM QUALIDADE

A EQUIPA DO PROJETO AGRADECE A TODOS OS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO DAS ENTIDADES PARCEIRAS QUE TESTARAM E DERAM SUGESTÕES DE MELHORIA AO QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

Profissionais de Atendimento da

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.)

Anabela Matos, Loja de Cidadão de Esmoriz | Dina Branco, Loja de Cidadão de Braga | Cristina Carvalho, Centro de Contacto | Cláudia Pino, Loja de Cidadão de Aveiro | Maria Aldina Correia, Loja de Cidadão de Viseu | Miguel Brito, Loja de Cidadão de Tavira / Miguel Oliveira, Loja de Cidadão de Braga / Vanda Pereira, Centro de Contacto

Profissionais de Atendimento do

Instituto dos Registos e Notariado, I.P. (IRN, I.P.)

Augusto Joaquim Pires, Espaço Registos Lisboa Benfica | Estela Cristina dos Reis Afonso Rossas, Espaço Registos Lisboa EXPO | Hermínia Lopes, Registo Nacional de Pessoas Coletivas | Mário Ortet de Barros, Registo Nacional de Pessoas Coletivas | Maria Teresa Henriques, Departamento Identificação Civil | Mafalda Antunes, Departamento de Identificação Civil | Teresa Maria Almendra Pinheiro Lacerda, Espaço Registos Lisboa EXPO | Susana Ferreira, Registo Nacional de Pessoas Coletivas

Profissionais de Atendimento do

Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.)

Luísa Fonseca, Serviço de atendimento de Valongo | Cristina Costa, Linha Segurança Social | Nuno Preto, Equipa da Qualidade

Profissionais de Atendimento do

Instituto Politécnico de Portalegre

Ana Ventura, Serviços Académicos | António Ventura, Tesoureiro dos Serviços de Ação Social | Isabel Mourato, Gabinete de Avaliação da Qualidade

Profissionais de Atendimento da

Secretaria-Geral da Presidência de Conselho de Ministros (SGPCM)

Maria João Lopes, Divisão de Relações Públicas e Apoio ao Conselho de Ministros | Marinela Gil, Divisão de Relações Públicas e Apoio ao Conselho de Ministros | Paulo Silva, Divisão de Relações Públicas e Apoio ao Conselho de Ministros



Ana Sofia Mota | AMA



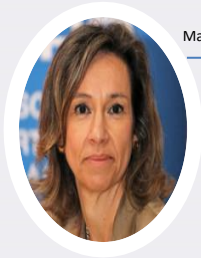
Ana Sommer | IRN



Isabel Tadeu | SGPCM



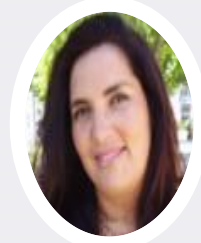
Joaquim Mourato | IPP



Maria José Freire | ISS



Vanda Mota | IRN



Carina Américo | AMA

GUIA DE COMPETÊNCIAS-CHAVE PARA ATENDER COM QUALIDADE

CARINA AMÉRICO | AMA
carina.americo@ama.pt
<https://academia.ama.gov.pt/>

OBRIGADA

31 DE MARÇO DE 2021