



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:

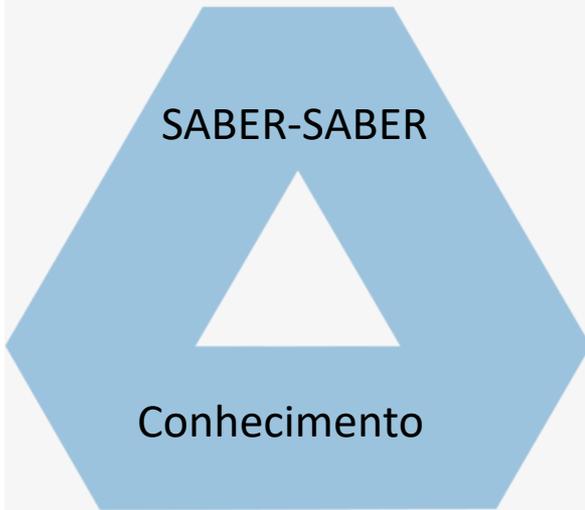
“Um conjunto articulado, transferível e multifuncional de conhecimentos, capacidades e atitudes indispensáveis à realização e desenvolvimento individuais, à inclusão social e ao emprego”. (Comissão Europeia, 2004b).



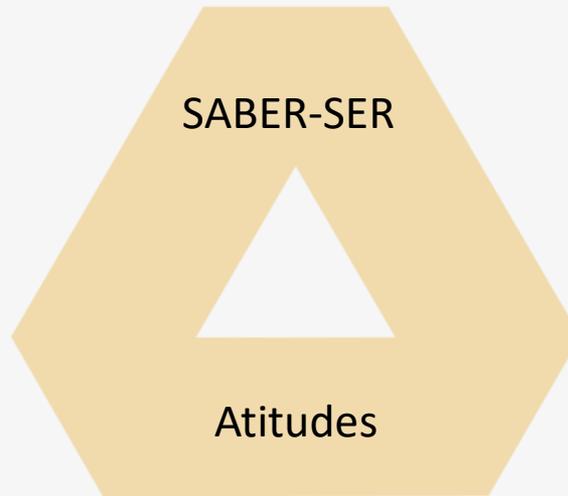
A grayscale background image of a call center. Several female employees are visible, wearing headsets and smiling. The image is slightly blurred, focusing attention on the text overlay.

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS-CHAVE DO ATENDIMENTO

A solid blue horizontal bar with a slight 3D effect, positioned below the main title.



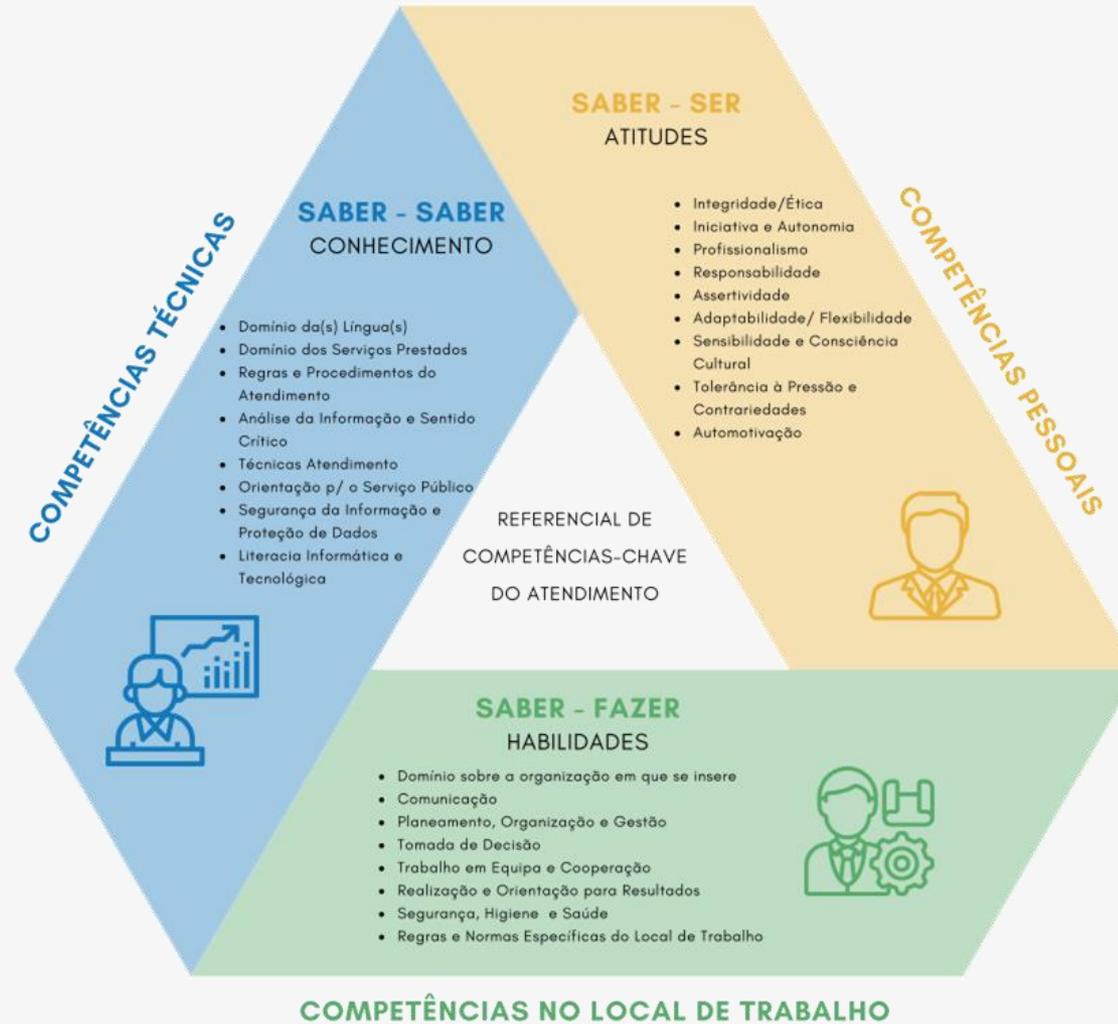
**COMPETÊNCIAS
TÉCNICAS**



**COMPETÊNCIAS
PESSOAIS**



**COMPETÊNCIAS
NO LOCAL DE
TRABALHO**





**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

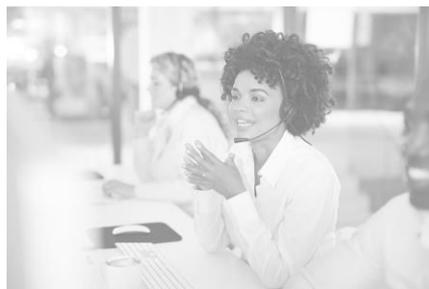
Capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados, relacioná-los de forma lógica e com sentido crítico.

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

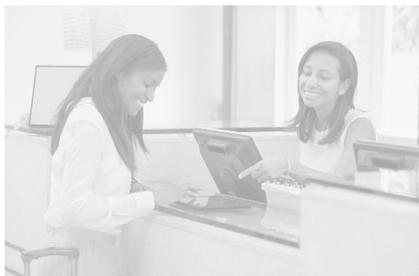
Capacidade para se integrar em equipas de trabalho e cooperar com outros de forma ativa.

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.



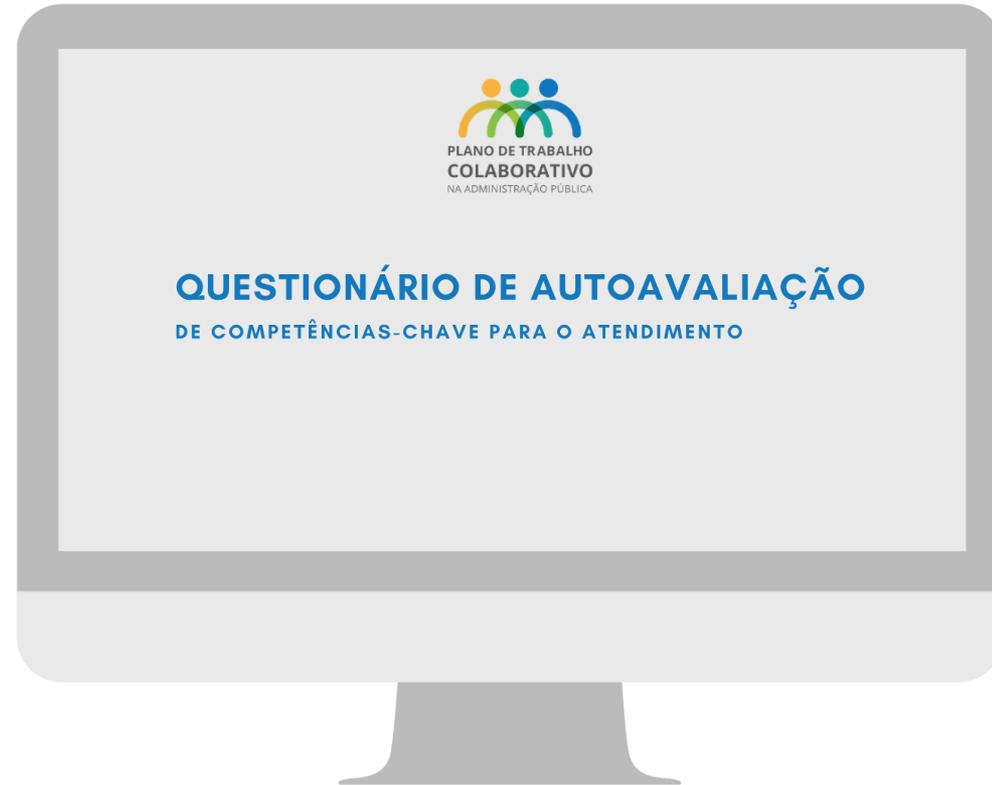
A grayscale photograph of a man in a suit sitting at a desk, writing in a notebook. A tablet is on the desk to the left, and a laptop is partially visible on the right. The background shows a blurred office environment with shelves. A solid blue horizontal bar is positioned below the main title.

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

- 1 Atendimento na Administração Pública
- 2 Atendimento ao público - Conceitos gerais
- 3 Princípios fundamentais no atendimento ao público
- 4 Atendimento ao público - Fases do atendimento
- 5 Atender com inteligência emocional
- 6 A comunicação no atendimento: Comunicação verbal e não verbal
- 7 Atender com escuta ativa
- 8 Tratamento de reclamações e gestão de conflitos no atendimento
- 9 Atender diferentes tipos de cidadãos
- 10 Atendimento da pessoa com deficiência
- 11 Queixa por discriminação

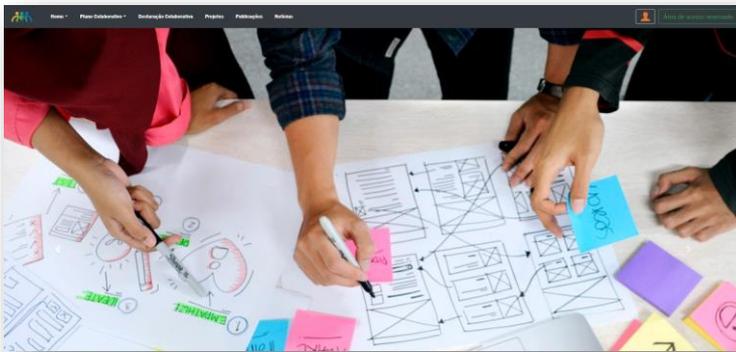
ATENDIMENTO POR CANAIS DE RELACIONAMENTO

- 12 Competências chave do atendimento presencial
- 13 Competências base no atendimento telefônico
- 14 Boas práticas no atendimento em suporte digital
- 15 Atender no canal email
- 16 Atender através de videochamadas



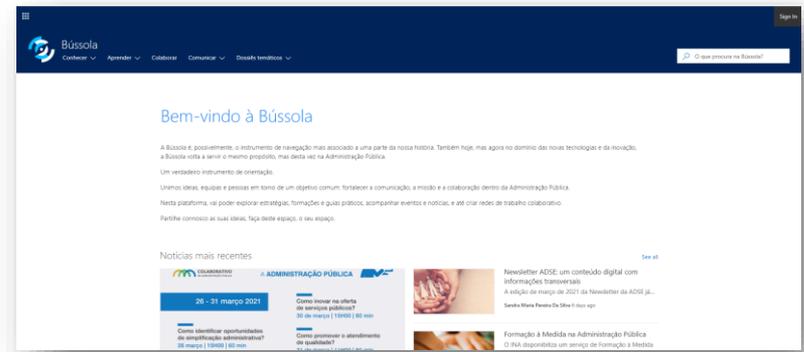
**ONDE SE PODE ENCONTRAR
ESTAS FERRAMENTAS**

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