

DICCIONÁRIO DE COMPETÊNCIAS		DESCRIÇÃO	BÁSICO	EFICIENTE	PROFICIENTE	AVANÇADO
1. competências INSTITUCIONAIS						
1.1	compromisso organizacional	Demonstra sentimento de pertença com a APPC. Aceita e assume os objetivos, valores e políticas da associação, actuando em conformidade e estando disposto a exercer um esforço considerável em benefício da mesma.	•Está familiarizado com os objetivos, valores e políticas da associação e o fluxo de informação resinto à sua área.	•Conhece e actua alinhado com objetivos, valores e políticas da associação.	•Compreende, defende como seus e transmite aos outros os objetivos, valores e políticas da associação.	•Assume riscos ou esforços consideráveis em prol do bem-estar da APPC, em função de valores da associação e convicções.
			•Entende a sua actividade e contribui pessoal como parte integrante de um processo.	•Demonstra e argumenta a aplicação de políticas ou procedimentos, em vigor na associação, às suas actividades	•Analisa o seu impacto nos objetivos a atingir e propõe alterações aos valores existentes.	•Motiva os colaboradores a manterem um alinhamento efectivo com as restantes áreas da APPC e com os valores da APPC.
			•Utiliza e preserva os bens da associação de acordo com os fins que lhe destina.		•Relaciona todas as competências necessárias para garantir um total alinhamento com os valores e estratégia existentes.	•Identifica as alterações às competências, valores e estratégia da associação para obter novos modelos de gestão ou objetivos e analisa o seu impacto ao nível organizativo.
1.2	excelência operacional	Orientação para a exigência consigo próprio, com a qualidade do trabalho produzido e cumprimento dos prazos estabelecidos, independentemente da complexidade da situação. Capacidade para inculcar nos outros o objetivo de atingir o palmar da excelência.	•Verifica a exactidão da informação de forma a executar um trabalho rigoroso e alinhado com os requisitos de exigência e qualidade.	•Avalia a sua disponibilidade e competência de uma forma consciente, antes de assumir compromissos, sustentando superiormente a sua decisão.	•Utiliza eficazmente os diferentes meios que tem ao seu alcance, concretizando oportunidades para melhorar os resultados e prazos definidos.	•Mantém-se focado no resultado final, durante longos períodos de tempo, mesmo em situações em que os outros já perderam a esperança.
			•Reconhece as actividades prioritárias na sua função, empenhando-se por desempenhá-las dentro dos prazos definidos.	•Analisa e integra pormenores e detalhes das actividades realizadas, sem prejudicar os prazos assumidos.	•Reconhece os seus pontos de melhoria, reporta-os e demonstra vontade de se desenvolver profissionalmente.	•Não se detém perante a possibilidade de um fracasso, contagiando os outros no alcance de um palmar de excelência.
1.3	orientação para o cliente	Capacidade para prestar um serviço adequado aos clientes (intemos/ externos), desenvolvendo acções concretas no sentido de identificar, satisfazer e antecipar as necessidades dos mesmos.	•Responde correctamente às solicitações dos clientes.	•Identifica e analisa as necessidades dos clientes, adaptando e propondo soluções para aquelas que se encontram dentro do seu âmbito de actuação e escalando as restantes para as áreas responsáveis.	•Antecipa as necessidades dos clientes, propondo soluções com vista a oferecer valor acrescentado ao serviço prestado.	•Antecipa as necessidades dos clientes, procurando assegurar um serviço de excelência.
			•Identifica junto dos clientes e famílias as suas necessidades, reportando as mesmas para os recursos adequados.	•Resolve novas situações, cumprindo os níveis de serviço definidos, tendo como objetivo final a satisfação dos clientes.	•Controla e mantém uma relação de parceria com os clientes, procurando continuamente novas formas de aumentar a sua satisfação.	•Identifica, desenha e implementa as técnicas e ferramentas necessárias à superação de expectativas das expectativas dos clientes.
			•Resolve as tarefas que lhe são atribuídas, cumprindo na sua missão, os níveis de serviço estabelecidos.		•Cumprir os níveis de serviço estabelecidos, tentando superá-los de forma contínua.	•Demonstra preocupação com a qualidade do serviço prestado em todas as suas acções.
1.4	participação	Promove-se a participação e inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidades a todos os níveis da associação. A APPC promove o empowerment dos clientes, envolvendo-se na defesa dos seus direitos, barreiras à integração, sensibilização da sociedade e promoção activa da igualdade de oportunidades de participação.	•Tem consciência das necessidades de pessoas com deficiência.	•Promove a participação de pessoas com deficiência e incapacidade em projectos específicos da associação.	•Proactivamente desenvolve contactos com os clientes, com vista a melhor envolvê-los.	•Procura criar e desenvolver mecanismos que permitam fomentar o empowerment, a igualdade de oportunidades e a inserção destas pessoas na sociedade.
			•Existe uma relação de respeito e compreensão pela sua dignidade.	•Previne e combate práticas e atitudes discriminatórias, dentro da associação.	•Previne e combate práticas e atitudes discriminatórias, dentro e fora da associação.	•Agir para operacionalizar a convenção internacional das pessoas com deficiência e incapacidade.
2. competências INTERPESSOAIS						
2.1	trabalho em equipa e colaboração	Manifesta comportamentos que evidenciam facilidade de integração em grupo, cooperando e participando na partilha de ideias, respeitando todas as opiniões, no sentido de melhorar o desempenho global e alcançar os objetivos colectivos. Atitude de defesa dos objetivos do grupo, partilhando responsabilidades nos sucessos e insucessos e facilitando a harmonização de conflitos.	•Integra-se em qualquer equipa de trabalho, contudo, nem sempre revela uma postura totalmente cooperante na consecução dos objetivos comuns.	•Integra-se facilmente e de um modo cooperante em qualquer equipa de trabalho, no sentido de alcançar objetivos comuns.	•Assume os sucessos e insucessos da equipa como seus, revelando-se um exemplo de confiança na equipa.	•Revela-se, consistentemente, energético e motivador dos que estão próximos, gerando um clima de entusiasmo e compromisso na equipa.
			•Ajuda a solucionar conflitos simples, apenas relacionados com a actividade que desempenha.	•Harmoniza posições de conflito ou de discordância entre colegas, em que não haja posições totalmente divergentes de interesses, atingindo situações de compromisso, de uma forma ponderada.	•Soluciona conflitos entre grupos que tenham interesses divergentes.	•Procura a cooperação de outros profissionais/ áreas para a execução de tarefas multidisciplinares.
2.5	adaptação e flexibilidade	Capacidade para se adaptar a situações novas ou de mudança, e executar tarefas de âmbito diferenciado das suas funções, sempre que as situações o exijam, até à concretização dos objetivos acordados.	•Reconhece ideias, opiniões ou condutas diferentes das suas e está disposto a compreendê-las.	•Está consciente da necessidade de mudança, trabalhando de forma positiva para alcançar os resultados.	•Mostra um "saber estar" em ambientes diversos, adotando novas situações, ideias e posturas, prescindindo das anteriores.	•Propõe uma abordagem diferente ou uma nova orientação para os projectos em curso ou futuros.
			•Mostra objectividade para analisar situações de mudança e disponibilidade para adaptar o seu comportamento perante uma nova situação.	•Altera a sua acção face a contextos diferentes, ao aplicar planos, normas ou procedimentos.	•Ajusta os planos para alcançar os objetivos, quando se justifica a necessidade de fazê-lo.	•Modifica o plano e objetivos da associação, para se adaptar a diferentes situações e contextos.
2.7	controlo emocional	Tem uma compreensão realista das suas emoções, forças e fraquezas e usa-as para gerir efectivamente as emoções e comportamentos e criar/manter relações cooperativas, construtivas e satisfatórias.	•Sabe como reage aos outros e a situações externas.	•Responde calmamente aos outros, escolhendo as palavras com cuidado, mesmo sob pressão.	•Conhece as suas forças e fraquezas.	•Procura e está aberto ao feedback.
			•Tem consciência dos estímulos emocionais e identifica situações que os despoletam.	•Permanece paciente, apesar das frustrações ou provocações, de modo a manter relações construtivas.	•Compreende porque reage de uma forma específica, quando certos "gatilhos" emocionais são premidos.	•Compensa as suas limitações, através do trabalho com outros que possam complementar essas falhas ou adaptando a sua abordagem.
			•Controla a sua disposição e impulsos emocionais em situações de stress, de modo a criar um ambiente de confiança e razoabilidade.		•Tem sentido de humor em relação às suas falhas.	•Interpreta de forma incisiva o contexto dos outros, levando os seus sentimentos e pensamentos em consideração, para se relacionar de forma mais eficaz.
				•Demonstra capacidade para ver coisas sob uma perspectiva diferente.		

3. competências de EXECUÇÃO						
3.1 gerais						
3.1.2	gestão projetos	Identifica os objetivos, necessidades e meios de desenvolvimento de projetos, planeando e monitorizando as actividades e os recursos durante o calendário previsto, por forma a assegurar a satisfação das expectativas.	•Demonstra conhecimento teórico e capacidade de utilização de instrumentos/técnicas simples, necessitando de instruções/supervisão frequente.	•Demonstra a competência e aplica experiência na realização da generalidade das tarefas/actividades, necessitando de apoio/supervisão pontual.	•Demonstra domínio na aplicação da competência em situações complexas e novas, de forma consistente e autónoma. •Tem visão de conjunto dos processos de trabalho em que a competência se aplica e capacidade de orientação do trabalho de outros no âmbito da aplicação da competência.	•Demonstra excelência na aplicação da competência em situações inovadoras e/ou eficazes, implicando capacidade para criar opções e fazer recomendações. •É reconhecido, interna e externamente, como especialista, sendo consultado para orientação na aplicação do conceito.
3.2 saúde						
3.2.1	terapia ocupacional	Promove a saúde e o bem-estar através da habilitação para a ocupação humana. Actua de modo a estimular/ otimizar a actividade e participação dos clientes para que estes desempenhem ocupações que considerem significativas (autocuidados, lazer, produtividade, etc.).	•Demonstra conhecimento teórico e capacidade de utilização de instrumentos/técnicas simples, necessitando de instruções/supervisão frequente.	•Demonstra a competência e aplica experiência na realização da generalidade das tarefas/actividades, necessitando de apoio/supervisão pontual.	•Demonstra domínio na aplicação da competência em situações complexas e novas, de forma consistente e autónoma. •Tem visão de conjunto dos processos de trabalho em que a competência se aplica e capacidade de orientação do trabalho de outros no âmbito da aplicação da competência.	•Demonstra excelência na aplicação da competência em situações inovadoras e/ou eficazes, implicando capacidade para criar opções e fazer recomendações. •É reconhecido, interna e externamente, como especialista, sendo consultado para orientação na aplicação do conceito.
3.2.3	terapia da fala	Intervém na prevenção, intervenção e estudo científico das perturbações da comunicação humana, incluindo funções da compreensão e expressão da linguagem oral, escrita e não verbal. Para além disso, pode ainda actuar ao nível da deglutição.	•Demonstra conhecimento teórico e capacidade de utilização de instrumentos/técnicas simples, necessitando de instruções/supervisão frequente.	•Demonstra a competência e aplica experiência na realização da generalidade das tarefas/actividades, necessitando de apoio/supervisão pontual.	•Demonstra domínio na aplicação da competência em situações complexas e novas, de forma consistente e autónoma. •Tem visão de conjunto dos processos de trabalho em que a competência se aplica e capacidade de orientação do trabalho de outros no âmbito da aplicação da competência.	•Demonstra excelência na aplicação da competência em situações inovadoras e/ou eficazes, implicando capacidade para criar opções e fazer recomendações. •É reconhecido, interna e externamente, como especialista, sendo consultado para orientação na aplicação do conceito.
3.13 acção pedagógica						
3.13.1	concepção, planeamento e avaliação educativa	Concebe, desenvolve, acompanha e gere os currículos através da planificação e avaliação educativa tendo em atenção o grupo de clientes e o meio familiar e social. Actua a nível preventivo no desenvolvimento afectivo, psicomotor e cognitivo e no processo de aprendizagem dos clientes.	•Demonstra conhecimento teórico e capacidade de utilização de instrumentos/técnicas simples, necessitando de instruções/supervisão frequente.	•Demonstra a competência e aplica experiência na realização da generalidade das tarefas/actividades, necessitando de apoio/supervisão pontual.	•Demonstra domínio na aplicação da competência em situações complexas e novas, de forma consistente e autónoma. •Tem visão de conjunto dos processos de trabalho em que a competência se aplica e capacidade de orientação do trabalho de outros no âmbito da aplicação da competência.	•Demonstra excelência na aplicação da competência em situações inovadoras e/ou eficazes, implicando capacidade para criar opções e fazer recomendações. •É reconhecido, interna e externamente, como especialista, sendo consultado para orientação na aplicação do conceito.
4. competências TRANSFORMACIONAIS						
4.1	consistência	Compromisso para implementar o plano de acção escolhido – garantindo a consistência nas tarefas a longo prazo através de acções de curto prazo.	•Tem consciência dos objetivos e metas a cumprir.	•Está comprometido com os seus objetivos de longo prazo. •Há curiosidade e iniciativa para procurar saber aquilo que os outros estão a realizar.	•Mostra abertura e flexibilidade para adaptar os seus objetivos à estratégia global da associação. •Procura mostrar quais as suas necessidades e as dos clientes à entidade supervisora.	•Revela persistência no cumprimento do seu trabalho para alcançar as metas e objetivos de longo prazo. •Apresenta propostas de melhoria para garantir um resultado eficaz dos serviços prestados.
4.4	criatividade e inovação	Capacidade para analisar e interpretar a informação que dispõe e os problemas/ tarefas com que se depara com um espírito criativo, promovendo e implementando formas inovadoras de trabalho. Define a estratégia, abordagem, orçamento e recursos necessários para o desenvolvimento e inovação de actividades e/ ou serviços de forma a permitir uma melhoria dos serviços prestados e o reforço do interesse junto dos clientes, famílias e colaboradores.	•Realiza as suas tarefas utilizando técnicas ou actividades que já conhece. •Introduz poucas ideias novas nas suas actividades. É raro ter iniciativas que visam à inovação da sua actividade e/ou serviço. •É raro ter iniciativas que visam à inovação da sua actividade e/ou serviço.	•Tem várias ideias e iniciativas acerca de formas diferentes de solucionar problemas com que se depara. •Consegue interpretar a informação disponível para criar uma solução adaptada. •Implementa novas actividades e abordagens inovadoras no seu serviço.	•Tem uma abordagem adaptada aos problemas com que se depara, utilizando de forma consistente a criatividade no seu trabalho. •Tem regularmente novas ideias de actividades. •Desenvolve produtos e serviços inovadores.	•É consistentemente criativo na sua abordagem, acrescentando regularmente valor aos clientes e/ ou APPC pelas ideias que tem e que implementa. •Procura sempre proporcionar actividades diferentes do que já é conhecido. •Promove a capacidade de inovação junto dos seus colegas e equipa.
4.7	resolução de problemas	Recohe, analisa e processa a informação de uma forma lógica, crítica e sistemática. Demonstra perspicácia para analisar as relações de causa e efeito e delimitar as componentes principais do problema, tomando claras e compreensíveis as situações mais complexas. Estabelece prioridades e apresenta soluções racionais e consistentes com os factos apurados, de uma forma rápida e eficaz. Antecipa possíveis dificuldades, actuando preventivamente.	•Identifica a existência de um problema, nem sempre revelando uma postura diligente para a sua resolução. •Procura e analisa a informação disponível no âmbito da sua função, de modo a diagnosticar a situação e agir em conformidade com as regras e procedimentos. •Recomenda por vezes a solução para o problema, apenas a partir de alternativas já existentes.	•Delimita as componentes principais do problema, sem perder a visão global, de modo a clarificar situações complexas. •Pondera os prós e os contras das alternativas já existentes, definindo prioridades e actuando em tempo útil.	•Cria novas soluções mais rápidas, ajustadas, eficazes e consistentes com os factos apurados. •Garante a adequada concretização das soluções identificadas. •Avalia continuamente a eficácia de uma solução desde que é proposta até à sua implementação.	•Antecipa eventuais dificuldades/problemas que possam afectar o desempenho. •Actua preventivamente como forma de evitar o surgimento de problemas e assegurar a concretização dos resultados. •Sabe quais as pessoas a envolver, das várias áreas da associação, para resolver problemas complexos.

Título da função: Elemento da Equipa técnica	
Superior Hierárquico: Diretor Técnico e de Serviços	Responsabilidades: Garantir qualidade, inovação e orientação para o cliente nas actividades da sua especialidade técnica, definindo, implementando, monitorizando e avaliando o plano individual de cada cliente e os objetivos do projeto

Requisitos da Função:	
Experiência:	n/aplicável
Formação Académica:	Licenciatura
Formação complementar:	cédula profissional
Outros requisitos específicos	Interesse pela investigação científica e tecnologias de informação e comunicação Domínio básico da língua inglesa Disponível para a implementação de modelos educativos inclusivos, envolvendo diversos métodos pedagógicos Carta condução
Necessário Registo Criminal: Sim: <input checked="" type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	Necessário análises clínicas: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input checked="" type="checkbox"/>

Perfil de Competências:									
Competências Institucionais:	compromisso organizacional	1	2	3	4				
	excelência operacional	1	2	3	4				
	participação	1	2	3	4				
Competências Interpessoais:	orientação para o cliente	1	2	3	4				
	trabalho em equipa e colaboração	1	2	3	4				
	adaptação e flexibilidade	1	2	3	4				
Competências de Execução	controlo emocional	1	2	3	4				
	terapia ocupacional/terapia da fala/ação educativa	1	2	3	4				
	concepção, planeamento e avaliação educativa	1	2	3	4				
Competências transformacionais	gestão de projetos	1	2	3	4				
	criatividade e inovação	1	2	3	4				
	resolução de problemas	1	2	3	4				
Competências de Serviço:		1	2	3	4				
		1	2	3	4				
		1	2	3	4				

Responsabilidades:				
Procedimentos / tarefas	Periodicidade			
	D	S	M	A
No âmbito da orientação para o cliente, participação, ética e direitos				
Garante qualidade, inovação e orientação para o cliente nas actividades	x			
Contribui para a avaliação dos clientes, estabelecimento de objetivos e desenho de programas de intervenção;		x		
Participa na avaliação inicial e periódica dos clientes		x		
Faz acompanhamento dos clientes	x			
propõe, se necessário, adequações ao plano de intervenção	x			
executa ou indica a execução de todos os contactos e tarefas inerentes ao plano de intervenção.		x		
Efectua avaliações dentro do seu âmbito de actuação e requisita colaborações especializadas, sempre que necessário;	x			
Prepara e desenvolve actividade técnicas e/ou terapêuticas específicas, de acordo com a área que domina ou para a qual está preparado;	x			
No âmbito da gestão de pessoas				
Facilita a intervenção dos aad ou de outros agentes envolvidos no contacto directo, transmitindo informação relativamente à participação dos clientes, orientando e transmitindo conhecimentos sobre técnicas que domine e, quando aplicável, monitorizando o cumprimento das responsabilidades individuais dos colaboradores	x			
Monitoriza as necessidades de apoio nas actividades diárias do serviço e ajusta prestação de serviços às alterações de rotinas, nomeadamente, propondo estratégias de distribuição de tarefas pelos aad e outros colaboradores, elaborando, nos casos em que se aplique mapa de distribuição de serviço;	x			
Contribui para a avaliação de desempenho dos ajudantes de acção directa, ajudantes de ocupação e outros profissionais da equipa do serviço;	x			
No âmbito da liderança, orientação para os resultados, abrangência e melhoria contínua				
Actualiza os seus conhecimentos científicos fomentando práticas baseadas na evidência, sempre que esta exista e contribua para a produção de conhecimento científico;				x
Documenta, actualiza e analisa os registos e planos individuais dos clientes, avaliando os resultados obtidos e comparando-os, eventualmente, com os esperados;		x		
Colabora na construção do(s) plano(s) de actividade(s) e relatório do serviço;				x
Define e implementa procedimentos de boas práticas nos serviços;			x	

Observações: