

# Jornadas dos Assistentes Técnicos de Saúde do CHP

---

Competências/ apetências e  
exigências no âmbito do assistente  
técnico no CHP

*Fui atrás de definições...*

---

**Competência**: conhecimento aprofundado e reconhecido que confere a uma pessoa o direito (...) de exercer determinadas funções; capacidade.

**Competente**: apto; capaz; qualificado.

**Apetência**: desejo; ambição.

**Administrativo**: relativo à administração; do latim *administrativu*: activo; capaz de agir.

*Procurei também o enquadramento legal e o conteúdo funcional da profissão...*

---

*Hummm...*

Houve muitas alterações legislativas, e não está definido o conteúdo funcional, as competências...

“Agora o assistente técnico tem responsabilidades de natureza executiva...” disseram-me do SGRH.

*Como resolver, então?*

---

## Sistema de Avaliação de Desempenho

4 domínios:

- a) Serviço;
- b) Resolução de problemas;
- c) Equipa;
- d) Gestão pessoal.

## *Domínio Serviço*

# Orientação para a excelência e qualidade do Serviço

---

### Descrição das competências:

- 1 – Demonstra preocupação em realizar correctamente o trabalho e em ultrapassar um standard de excelência.

**Perfeição; excelência.**



## *Domínio Serviço*

# Orientação para a excelência e qualidade do Serviço

---

## Descrição das competências:

2 – Concretiza **eficazmente** e com **rigor** as tarefas/actividades que lhe são atribuídas.

3 – É **organizado** e **objectivo** na preparação e realização das suas tarefas/ actividades.

**Rigor; hierarquizar; priorizar.**



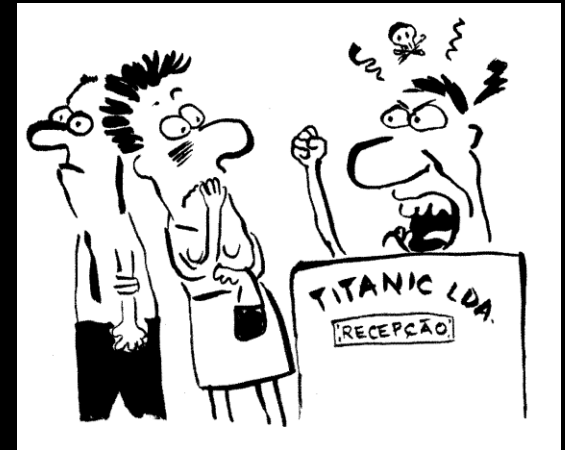
*Domínio Serviço*

## Orientação para o Utente/ Cliente ou Cliente Interno

---

Descrição das competências:

- 1 – Mantém uma atitude de **disponibilidade** para com o utente/ cliente ou cliente interno (departamentos e/ou serviços) esforçando-se por **superar as suas expectativas**.



## *Domínio Serviço*

### Orientação para o Utente/ Cliente ou Cliente Interno

---

Descrição das competências:

2 – Mantém uma comunicação permanente e clara e demonstra **escuta activa** de modo a garantir a adequação do Serviço prestado.



3 – Demonstra vontade e capacidade para ajudar ou **servir** o utente/cliente e de satisfazer as suas necessidades



**Empatia; eficácia.**



*Domínio Serviço*

## Iniciativa e Melhoria Contínua

---

Descrição das competências:

1 – Procura oportunidades e fontes de **desenvolvimento** pessoal e profissional.



**Progresso e evolução.**

## *Domínio Serviço*

### Iniciativa e Melhoria Contínua

---

Descrição das competências:

- 2 – Empenha-se no seu trabalho e procura a **melhoria contínua** do seu desempenho.
- 3 – Demonstra-se receptivo à aprendizagem e **partilha** novas informações e conhecimentos com colegas.

**Empenho e dedicação.**



## *Domínio Resolução de Problemas*

# Capacidade de resolução de Problemas

---

Descrição das competências:

- 1 – É pragmático na abordagem aos problemas, não desistindo perante obstáculos ou dificuldades.

**Pragmatismo e persistência**



*Domínio Resolução de Problemas*

## Capacidade de resolução de Problemas

---

Descrição das competências:

2 –Aborda pessoalmente os problemas ou situações, de modo a aferir a causa dos mesmos e potenciar a sua **resolução.**

**Profundidade; *focus*; superação; eficácia.**



## *Domínio Equipa*

### Espírito de Equipa

---

#### Descrição das competências:

- 1 – Assume os **compromissos** com a equipa e apoia as suas decisões.
- 2 – Revela **disponibilidade** para assumir tarefas de um colega.

**Cooperação; entrega;  
solidariedade e polivalência.**



*Domínio Equipa*

## Espírito de Equipa

---

Descrição das competências:

3 – **Respeita** o ponto de vista dos outros.

4 – Reconhece o valor de trabalhar em **equipa** para alcançar melhores resultados.

**Interacção e partilha**



## *Domínio Equipa*

# Identificação com a organização

---

## Descrição das competências:

- 1 – Demonstra **disponibilidade** para responder às necessidades do Serviço.
- 2 – Expressa **orgulho**, vontade e /ou **dedicação** por fazer parte da organização promovendo e **defendendo** o Serviço/ CHP perante terceiros.



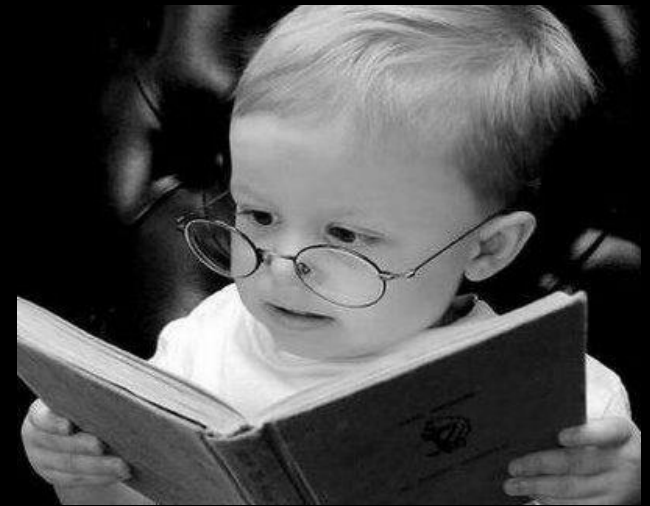
*Domínio Equipa*

## Identificação com a organização

---

Descrição das competências:

3 – Esforça-se por se **adaptar** e enquadrar bem no Serviço/CHP, **respeitando** e aceitando as suas normas, valores e hierarquia.



**Flexibilidade, partilha de valores**



## *Domínio Gestão Pessoal*

# Pontualidade

---

Descrição das competências:  
Cumpre as regras de  
pontualidade do serviço.

**Disciplina; organização e  
rigor.**



## Autocontrolo

---

Descrição das competências:

- 1 – Em situações de stress ou conflito procura controlar as emoções, manter a calma e tranquilizar os outros.



**Maturidade, gestão das emoções  
e capacidade de influência**

## *Domínio Gestão Pessoal*

### Autocontrolo

---

Descrição das competências:

2 – Encara cada situação de forma **construtiva** procurando sempre dar uma resposta razoável e coerente.

**Serenidade e resiliência**



## Flexibilidade e Polivalência

---

Descrição das competências:

- 1 – Demonstra **flexibilidade** para mudar as suas ideias, **adaptando** o seu comportamento em função das necessidades da situação e/ou da pessoa.



## *Domínio Gestão Pessoal*

### Flexibilidade e Polivalência

---

#### Descrição das competências:

- 2 – Aceita as mudanças organizacionais, **colaborando** com as alterações e/ou prioridades definidas;
- 3 – Assume uma posição **flexível**, não se limitando a realizar as tarefas predefinidas de modo a dar resposta às necessidades do Serviço.



**Cooperação e proactividade**

## *Mix esperado:*

---

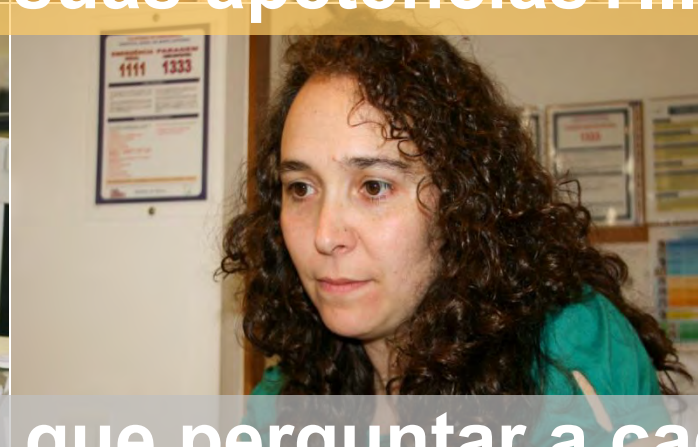
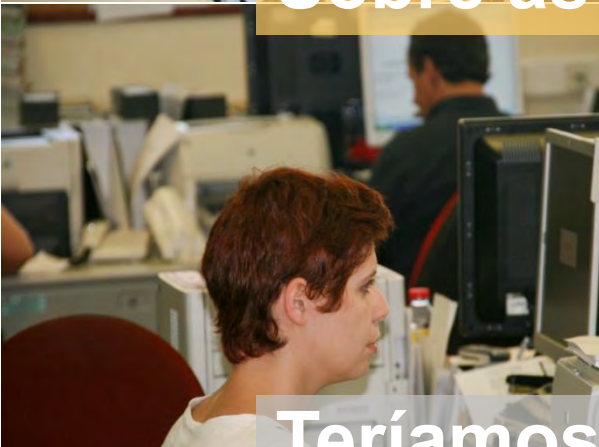
Adaptabilidade	Empatia	Maturidade	Profundidade
Adaptação	<b>Empenho</b>	<b>Melhoria Contínua</b>	Progresso
Capacidade de influência	Entrega	<b>Organização</b>	<b>Resiliência</b>
Colaboração	<b>Equipa</b>	Orgulho	Resolução
<b>Compromisso</b>	Escuta activa	Partilha	Respeito
Construtivo	Evolução	Partilha de valores	<b>Rigor</b>
<b>Cooperação</b>	<b>Excelência</b>	Perfeição	Serenidade
Dedicação	Flexibilidade	<b>Persistência</b>	Servir
Desenvolvimento	Focus	<b>Polivalência</b>	Solidariedade
<b>Disciplina</b>	Gestão das emoções	Pragmatismo	<b>Superação</b>
Disponibilidade	Hierarquizar	Priorizar	Superar expectativas
<b>Eficácia</b>	<b>Interacção</b>	<b>Proactividade</b>	...

**TALENTO, ENGENHO E ARTE!**

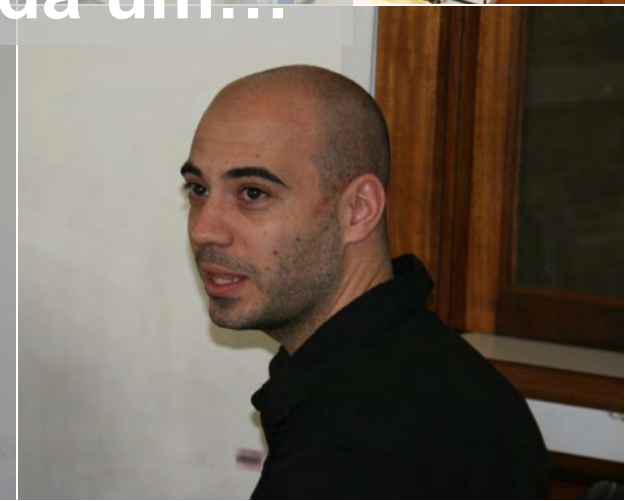




Sobre as suas apetências?...



Teríamos que perguntar a cada um...





**No *front office*, sobressaem os aspectos comunicacionais.**



**Cada um assume a representação da instituição e toma o lugar de um relações públicas.**



**Importa conhecer bem a organização, grande serenidade e empatia!**










No *back office* a componente relação com os clientes/ utentes externos está minimizada. Os clientes são, em muitos casos, exclusivamente internos, e frequentemente muito exigentes...






Assumem particular importância a capacidade de organização e o rigor.





**A componente de apoio e secretariado, seja à gestão seja clínico, ou o exercício em serviços transversais assenta num trabalho de relação constante com colaboradores da instituição.**



**Noutros casos são as relações com entidades externas (Tutela, fornecedores, parceiros) que caracterizam o trabalho do assistente técnico.**

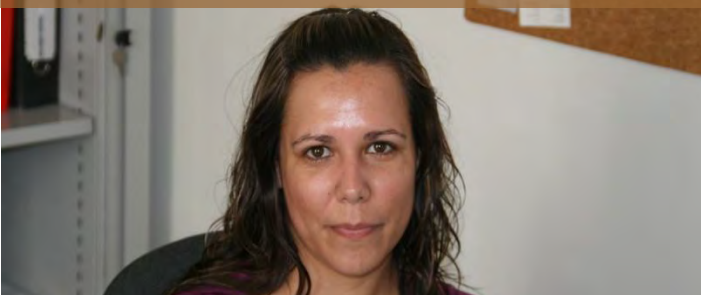




## Nos Serviços Transversais...



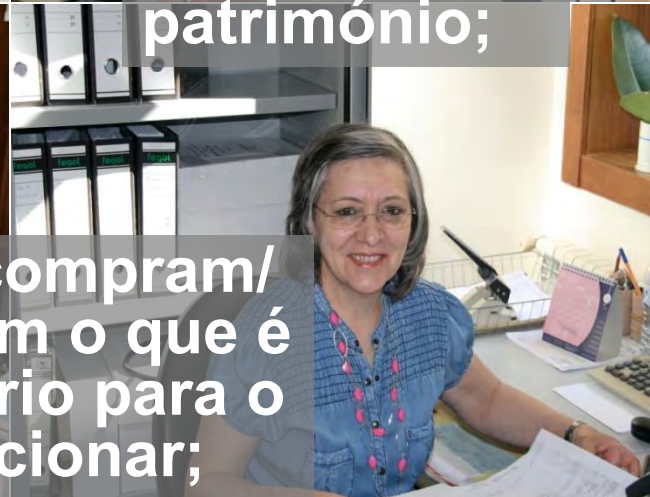
Uns tratam de organizar as condições gerais de funcionamento da instituição;



Outros pugnam para que tratemos da nossa saúde;

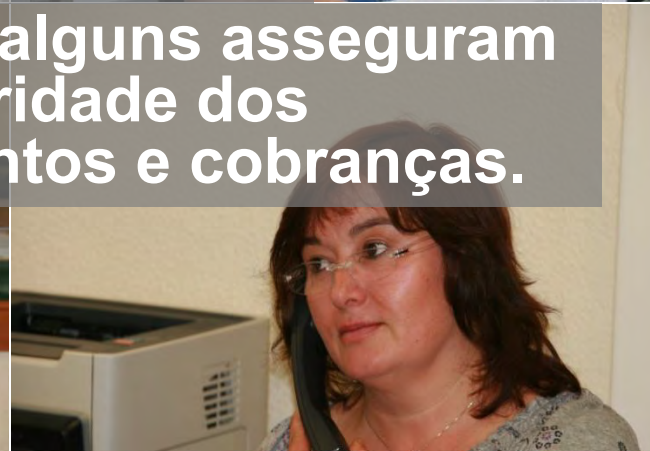


Uns cuidam da gestão do património;



Outros compram/contratam o que é necessário para o CHP funcionar;

Por fim, alguns asseguram a regularidade dos pagamentos e cobranças.





A cada um diferentes responsabilidades e tarefas,



A cada qual múltiplos desafios e sonhos...



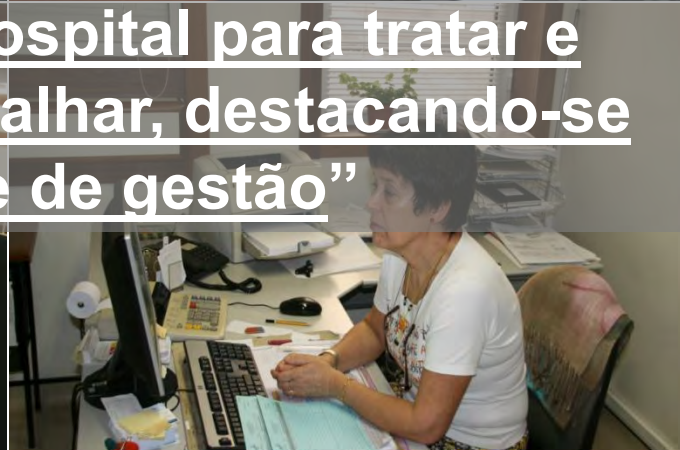




**Uma apetência/ ambição comum?**



**Ser instrumento da implementação da ambiciosa visão estabelecida para o CHP: “melhor Hospital para tratar e cuidar doentes, melhor local para trabalhar, destacando-se pelas boas práticas clínicas e de gestão”**



# Exigências...

---

para o Assistente Técnico de Saúde do CHP?

Uma agenda **rica** e **ambiciosa**, para uma profissão tão **nobre** quanto **exigente**!

Obrigada pela vossa atenção!