

Curso "O Atendimento nas Lojas do Cidadão" Balanço de Competências

O Balanço de Competências é um instrumento de apoio à gestão com funções de diagnóstico e (auto)avaliação das competências mais directamente relacionadas (mobilizadas ou desenvolvidas) com os objectivos de um determinado projecto – neste caso o Curso "Atendimento nas Lojas do Cidadão". É também um meio de demonstrar objectivamente as aquisições, em termos de competências, da acção de formação que vai agora iniciar.

Assim, e considerando as temáticas do curso em que vai participar e os seus objectivos, identificaram-se várias competências nas quais se espera poder haver desenvolvimento positivo, em resultado da sua participação.

Pedimos-lhe que, depois de ler atentamente os indicadores/evidências associados a cada competência, assinale, como no exemplo dado, a percepção que tem do seu desenvolvimento actual. No final do Curso, perder-lhe-emos que responda novamente a este questionário para avaliar a sua própria evolução depois da participação nesta iniciativa.

A sua colaboração no preenchimento deste instrumento é muito importante para :

- apoiar a gestão do projecto, no acompanhamento e avaliação da qualidade e pertinência do curso para as Lojas do Cidadão e para os seus Colaboradores;
- promover a auto-análise dos Formandos, através de uma reflexão pessoal sobre as suas competências;
- apoiar a Tutoria do Curso, no acompanhamento da evolução das competências adquiridas e na introdução de acções correctivas e de melhoria;
- enriquecer a avaliação final do projecto, com dados mais concretos e partilhados pelos próprios beneficiários (Formandos).

Exemplo de Preenchimento do Balanço de Competências:

Referencial de Competências	Indicadores	Balanço Competências Partida			Balanço Competências Chegada			Evolução
		D -	D	D +	D -	D	D +	
1. Compreender as expectativas do cliente/cidadão e contribuir para responder às mesmas	- Sabe interpretar as expectativas do cliente através do seu comportamento verbal e não verbal; - Desenvolve o atendimento de acordo com as expectativas do cliente/cidadão, sem esquecer as normas ou procedimentos; - Procura aperfeiçoar o seu desempenho e, sempre que possível, exceder as expectativas do cliente/cidadão.		X				X	↑
2. Saber trabalhar em equipa	- Cooperar com a chefia e com os colegas; - Ajuda a equipa a atingir os resultados; - Constroi boas redes de trabalho com os colegas.			X		X		↓
3. Tomar decisões de forma autónoma e satisfatória	- Não tem receio de tomar decisões e assume facilmente as responsabilidades; - Analisa primeiro a situação e verifica da sua capacidade de resposta antes de recorrer à Chefia ou Colega; - Sabe claramente quando pode tomar decisões autonomamente e quando as mesmas não podem/devem ser tomadas por si.		X			X		=

D- : Competência inexistente ou pouco desenvolvida

D : Competência em desenvolvimento

D+ : Competência com desenvolvimento acentuado

Evolução (BCp e BCc) =   

Loja do Cidadão: _____

Entidade: _____

Formando: _____

I – Posicionamento no Referencial de Competências em Atendimento

Referencial de Competências	Indicadores	Balanço Competências Partida			Balanço Competências Chegada			Evolução
		D-	D	D+	D-	D	D+	
A - Competências Técnicas		D-	D	D+	D-	D	D+	E
A1 - Compreender as expectativas do cliente/cidadão e contribuir para responder às mesmas	- Sabe interpretar as expectativas do cliente através do seu comportamento verbal e não verbal; - Desenvolve o atendimento de acordo com as expectativas do cliente/cidadão, sem esquecer as normas ou procedimentos; - Procura aperfeiçoar o seu desempenho e, sempre que possível, exceder as expectativas do cliente/cidadão.							
A2 - Compreender as expectativas do atendimento por si (atendedor) realizado e contribuir para a sua própria satisfação	- Sabe quais as expectativas do profissional de atendimento em geral e as que o preocupam/satisfazem mais a si; - Analisa periodicamente (no final do dia ou da semana) se o seu desempenho respondeu às suas próprias expectativas; - Reconhece que a sua satisfação no trabalho ajuda no desenvolvimento do trabalho dos outros e promove um impacto positivo no cliente/cidadão.							
A3 – Conhecer e aplicar as etapas adequadas no desenvolvimento do atendimento	- Conhece claramente quais são as etapas adequadas no desenvolvimento de um atendimento ao cliente/cidadão; - Aplica as etapas no desenvolvimento do atendimento; - É rigoroso na aplicação sequencial das etapas de desenvolvimento do atendimento.							
A4 – Conhecer os aspectos fundamentais a garantir durante o atendimento, no que diz respeito: ao local; à imagem do atendedor; e às próprias relações interpessoais entre colegas e hierarquia	- Mantém o espaço de trabalho organizado; - Projecta uma imagem profissional e demonstra empatia; - Colabora com a Chefia e os Colegas, durante o atendimento e mesmo que esteja sob pressão.							
A5 – Saber actuar em situações difíceis de atendimento e aplicar as respectivas técnicas	- Reconhece que há situações difíceis de atendimento (reclamação; objecção; etc) e que as mesmas devem ser atendidas com calma e pedagogicamente; - Conhece as diferentes técnicas a aplicar nas diversas situações difíceis de atendimento; - Sabe aplicar as diferentes técnicas de resolução das situações difíceis de atendimento.							

Loja do Cidadão: _____

Entidade: _____

Formando: _____

A6 – Saber a Missão e os Valores da Cultura “Loja do Cidadão” e colocá-los em prática no dia-a-dia	- Sabe qual a missão das Lojas do Cidadão bem como os respectivos valores; - Preocupa-se em manter sempre presente os valores das Lojas do Cidadão, para além dos valores da Entidade que representa; - Contribui para a aplicação e defesa dos valores das Lojas do Cidadão, através do seu exemplo e do reforço junto dos colegas.						
A7 - Saber utilizar o computador na óptica do utilizador	- Não tem qualquer dificuldade em abrir ou fechar o computador e/ou efectuar os procedimentos mínimos quando o mesmo fica bloqueado ou com problemas técnicos; - Sabe utilizar o Microsoft Office nas suas funções mais simples do word, powerpoint e e-mail; - Sabe fazer pesquisas na internet bem como fazer o download de ficheiros (copiar ficheiros da internet para o próprio computador).						

Loja do Cidadão: _____

Entidade: _____

Formando: _____

Referencial de Competências	Indicadores	Balanço Competências Partida			Balanço Competências Chegada			Evolução
		D-	D	D+	D-	D	D+	
B -Competências Sociais		D-	D	D+	D-	D	D+	E
B1. Saber trabalhar em equipa	- Coopera com a chefia e com os colegas; - Ajuda a equipa a atingir os resultados; - Constrói boas redes de trabalho com os colegas.							
B2. Saber partilhar as suas experiências e dificuldades	- Partilha as experiências profissionais com os colegas; - Expõe as suas dúvidas e dificuldades; - Oferece os seus préstimos e pede ajuda aos colegas.							
B3. Saber aprender colaborativamente	- Partilha os conhecimentos com os colegas; - Gosta de participar em reuniões de reflexão sobre o desempenho da equipa e a melhoria do serviço; - Procura respostas mais eficientes aos desafios do dia-a-dia em conjunto com os colegas.							
B4. Saber adequar comportamentos a diferentes situações relacionais	- Tem um espírito aberto e aceita que as pessoas são diferentes, nos seus gostos, prioridades, objectivos, aprendizagens, etc; - Adequa o seu discurso e comportamento de acordo com o perfil do cliente/cidadão/colega; - Procura alterar a abordagem sempre que sente que a sua mensagem não está a ser perceptível ao interlocutor.							
B5. Saber gerir conflitos interpessoais	- Analisa os pontos de vista dos outros e procura respeitar as suas opiniões; - Preocupa-se em resolver imediatamente os mal-entendidos e expôr o seu ponto de vista de uma forma calma e pausadamente; - Utiliza competências de comunicação assertiva.							

Loja do Cidadão: _____

Entidade: _____

Formando: _____

Referencial de Competências	Indicadores	Balanço Competências Partida			Balanço Competências Chegada			Evolução
		D-	D	D+	D-	D	D+	
C - Competências Pessoais		D-	D	D+	D-	D	D+	E
C1 - Ser responsável pela própria aprendizagem	- Considera importante o desenvolvimento de competências; - Aposta na sua formação contínua: inscrevendo-se, por iniciativa própria, em acções de formação oferecidas pela instituição; lendo livros ou revistas especializadas; pesquisando na internet artigos temáticos; - Procura oportunidades formativas através de pesquisas de cursos ou conferências de interesse profissional.							
C2 - Conhecer a forma como aprende	- Conhece a forma como adquire melhor os novos conhecimentos (lendo, praticando...) e o tempo que necessita para os consolidar; - Reconhece as suas limitações de aprendizagem bem como os seus pontos fortes; - Procura outras formas de aprendizagem quando as que lhe oferecem não respondem à sua forma de aprender.							
C3 - Tomar decisões de forma autónoma e satisfatória	- Não tem receio de tomar decisões e assume facilmente as responsabilidades; - Analisa primeiro a situação e verifica da sua capacidade de resposta antes de recorrer à Chefia ou Colega; - Sabe claramente quando pode tomar decisões autonomamente e quando as mesmas não podem/devem ser tomadas por si.							
C4 - Desenvolver a sua auto-disciplina, auto-motivação e saber gerir o próprio tempo	- É uma pessoa disciplinada no trabalho, respeitando as normas e procedimentos, para seu próprio benefício e para uma melhor gestão com os colegas; - Não depende da motivação da chefia ou dos colegas pois tem forte capacidade de auto-motivação; - Cumpre, com rigor, os prazos e planeia, com cuidado, o seu tempo.							
C5 - Ter abertura para avaliar continuamente a própria aprendizagem	- Avalia periodicamente os seus conhecimentos, através da auto-análise ou com o apoio de instrumentos de avaliação da instituição; - Aceita as avaliações da chefia e/ou dos colegas, utilizando-as como ponto de partida para a sua própria melhoria; - Reflecte sobre as aprendizagens do dia-a-dia no sentido de melhorar a sua própria actuação consigo e com os outros.							

Loja do Cidadão: _____

Entidade: _____

Formando: _____

II – Competências Não Previstas

Sente que tem outras características/capacidades/saberes que não tenham sido mencionadas anteriormente? Quais? (pense em conhecimentos, atitudes, comportamentos... que tenha desenvolvido ou sensibilidades que tenha adquirido na sua actividade profissional na Loja do Cidadão)

Referencial de Competências	Indicadores	Balanço Competências Partida			Balanço Competências Chegada			Evolução
		D-	D	D+	D-	D	D+	

Muito Obrigado pela sua Colaboração!