

O(a) Assistente de Direcção Europeu

REFERENCIAL DAS ACTIVIDADES PROFISSIONAIS (PERFIL PROFISSIONAL)

Projecto financiado com o apoio da Comissão Europeia. A informação contida nesta publicação vincula exclusivamente o autor, não sendo a Comissão responsável pela utilização que dela possa ser feita.

O(a) Assistente de Direcção Europeu

REFERENCIAL DAS ACTIVIDADES PROFISSIONAIS (PERFIL PROFISSIONAL)

1. DEFINIÇÃO

O(a) Assistente de Direcção Europeu (ADE) desempenha as suas tarefas trabalhando junto de um ou mais gestores/chefias ou de uma equipa (departamento, grupo de projecto, etc.)¹ num contexto cada vez mais internacional. O(a) Assistente de Direcção Europeu (ADE) tem um papel essencialmente interpessoal, organizacional e administrativo, que pode incluir:

- **actividades de apoio** que contribuem para a eficácia do gestor/chefia ou equipa. O(a) ADE coopera com o(s) seu(s) superior(es) hierárquico(s): prepara, facilita, antecipa e acompanha o seu trabalho. Estas actividades, que constituem a essência da profissão de ADE, podem ser agrupadas por objectivos:
 - apoio à comunicação e às relações de trabalho internas e externas;
 - apoio à informação;
 - apoio na tomada de decisões;
 - organização da acção.
- **actividades delegadas** que podem ser mais ou menos especializadas, consoante a entidade para a qual o(a) ADE trabalha e que contribuem para a eficiência da entidade. O(a) ADE encarrega-se de dossiers ou projectos específicos que lhe são confiados pelo(s) seu(s) superior(es) hierárquico(s).

A actividade do(a) ADE é fortemente determinada pelo contexto, frequentemente internacional, em que este(a) desempenha as suas tarefas: a área de negócio e a cultura da organização, o departamento (“entidade”), a função do(s) seu(s) superior(es) hierárquico(s), o estilo de gestão, o grau de delegação, as características dos parceiros internos e externos. Com efeito, este contexto tem impacto:

- na extensão das actividades delegadas, ainda que o papel do(a) ADE se caracterize essencialmente por actividades de apoio;
- na natureza dos dossiers ou projectos a gerir;
- na utilização de terminologia específica associada à entidade em que este(a) trabalha;
- na dimensão multicultural das relações.

Enquanto representante do gestor/chefia ou da entidade para a qual trabalha, o(a) ADE está no centro de relações internas e externas por vezes complexas. O exercício da sua função de interface, particularmente em situações urgentes, envolve uma grande exigência a nível comportamental.

Ainda que o âmbito da prática profissional seja parcialmente determinado pelo contexto do cargo ou posição que ocupa, também depende muito da capacidade de antecipação do(a) ADE, do seu sentido de iniciativa e do seu poder de persuasão.

¹ Por uma questão de conveniência, dada a diversidade das situações, o termo “entidade” será utilizado neste referencial para referir o departamento, a unidade funcional, etc. na qual o/a ADE desempenha as suas actividades.

2. CONTEXTO PROFISSIONAL

2.1 Cargos envolvidos

As organizações, qualquer que seja o seu tipo e dimensão (empresas, associações, administração pública, agências governamentais, outras organizações públicas ou privadas, nacionais ou internacionais), estão interessadas em contratar Assistentes de Direcção Europeus (ADE). As designações dos cargos ou funções variam consoante os hábitos profissionais, a entidade na qual os detentores da qualificação trabalham, a importância relativa das actividades delegadas e o grau de responsabilidade atribuído.

O conteúdo do trabalho, na descrição de funções, parece relativamente estável. Contudo, as actividades do(a) ADE alteraram-se bastante sob a dupla influência das mudanças organizacionais e tecnológicas que favorecem:

- o desenvolvimento de trabalho colaborativo num contexto de funcionamento em rede, o que resulta num aumento das tarefas de coordenação e comunicação, em particular no quadro de equipas de projecto;
- a atribuição ao(à) ADE de tarefas até então sob a responsabilidade do(s) gestor(es)/chefia(s) (pesquisa, recolha, análise e síntese ou resumo de informação; interface e acompanhamento de dossiers ou projectos; coordenação de grupos de trabalho, etc.)

Estas alterações não afectaram o número de pessoas contratadas como ADE mas fizeram subir o nível de qualificação para o Nível 5 do QEQ. As tendências do mercado de emprego, bem como os estudos prospectivos realizados, permitem antever um aumento contínuo dos níveis de qualificação requeridos para o desempenho da função de ADE.

2.2 Posição na organização

O(a) detentor(a) da qualificação de Assistente de Direcção Europeu executa as suas tarefas junto de um gestor/chefia ou de um grupo de gestores/chefias para quem constitui um interface, podendo mesmo desempenhar um papel de mediação em relações internas e externas (incluindo internacionais).

Pode ser solicitado ao(à) ADE que coordene um grupo de secretários(as) ou uma equipa de projecto.

Tendo em conta o seu papel de apoio ao(s) gestor(es)/chefia(s) para quem trabalha, o(a) ADE intervém:

- isoladamente ou integrado numa equipa;
- em autonomia total ou parcial.

2.3 Enquadramento tecnológico

Caracterizado por:

- **Utilização generalizada das tecnologias de informação e de comunicação**

As alterações tecnológicas nas organizações, que funcionam cada vez mais através de redes, favorecem o desenvolvimento de trabalho colaborativo, com base em recursos partilhados entre intervenientes geograficamente distantes e com necessidades crescentes no que diz respeito à rapidez de reacção.

- **Banalização e enriquecimento da burótica**

A burótica, hoje em dia, já não se limita à introdução de texto e dados e à formatação de documentos. É parte integrante do sistema de informação da entidade. A sua utilização está associada à utilização de software especializado e ao acesso a bases de dados internas, facilitado pela existência de intranets e portais. Exige, assim, a utilização das mais recentes e avançadas funções de obtenção de informação e de comunicação. Além disso, as recentes alterações nas ferramentas de burótica oferecem possibilidades de personalização, troca e enriquecimento de documentos que conduzem à necessidade de possuir aptidões em gestão electrónica de documentos (*EDM – Electronic Document Management*).

Assiste-se a um aumento e expansão das competências no campo da burótica, um processo em que o(a) Assistente de Direcção Europeu é considerado(a) especialista e um meio de disseminação de ideias inovadoras que permitem melhorar a produtividade na produção e distribuição de documentos.

- **Enquadramento no sistema de informação da organização**

A actividade do(a) Assistente de Direcção Europeu (ADE) enquadra-se no ambiente tecnológico implementado pela organização na qual este(a) trabalha, caracterizado por um sistema de informação cada vez mais integrado e que estrutura o funcionamento da organização de acordo com processos. As regras de autenticação, direitos de acesso a bases de dados partilhadas, o cumprimento de procedimentos estabelecidos e os métodos de cooperação influenciam fortemente o seu trabalho. Dada a sua função de comunicação e informação, o(a) ADE pode ser incluído(a) em alterações a este sistema enquanto parceiro informado, capaz de exprimir as necessidades de uma equipa.

O(a) ADE utiliza tecnologias de informação e comunicação actuais, de forma pragmática e eficaz.

2.4 Percurso profissional

O percurso profissional do(a) Assistente de Direcção Europeu começa por cargos designados como “Assistente Júnior” ou “Assistente Principal”, evoluindo em seguida para o apoio a gestor(es)/chefia(s) de nível superior ou para a especialização numa função que requeira o desenvolvimento de aptidões de crescente complexidade técnica. Pode conduzir a cargos da carreira técnica ou técnica superior.

Este percurso profissional pode resultar da mobilidade profissional dentro da mesma organização ou da mudança para outra organização, consoante as oportunidades que surgirem no mercado de trabalho.

2.5 Enquadramento geral

A extensão e o conteúdo do trabalho do(a) Assistente de Direcção Europeu depende do contexto e ambiente geral em que desenvolve a sua actividade, o qual pode ser caracterizado pela entidade onde trabalha, pelo número de gestores/chefias para quem trabalha, pelas funções destes, pelas formas de organização do trabalho, pela mobilidade do(s) gestor(es)/chefia(s) e, acima de tudo, pelo grau de delegação desse(s) gestor(es)/chefia(s) para com o(a) ADE.

Depende ainda da possibilidade oferecida, ou não, ao(à) ADE para delegar algumas das suas tarefas ou atribuições em pessoal qualificado: secretários(as) ou pessoal administrativo.

A relação entre o(a) ADE, o(s) seu(s) superior(es) hierárquico(s) e os outros departamentos (entidades), bem como o grande número de comunicações provenientes do exterior, causam

frequentemente interrupções nas tarefas executadas pelo(a) Assistente de Direcção Europeu e exigem deste(a) uma grande capacidade de adaptação e de ajuste do seu ritmo de trabalho às solicitações de terceiros.

Independentemente da dimensão ou do ramo de actividade, as organizações sentem a necessidade de fazer trocas e, por conseguinte, de comunicar com países parceiros, pelo menos nas relações do tipo cliente/fornecedor. A função de interface do(a) ADE expõe-no(a) a contactos frequentes com parceiros estrangeiros.

Colocado(a) numa posição de “monitorização profissional”, o(a) ADE analisa constantemente o impacto que as mudanças nos contextos organizacional, tecnológico e de gestão têm na prática profissional e nas suas competências. Por conseguinte, poderá ser levado(a) a exprimir as suas próprias necessidades de formação.

Autonomia e responsabilidade

O(a) Assistente de Direcção Europeu trabalha com autonomia mas reporta com regularidade ao(s) seu(s) superior(es) hierárquico(s).

A sua responsabilidade manifesta-se de diversas formas: através das suas actividades de apoio, o(a) ADE participa nas acções e decisões táticas e estratégicas de gestão. Pode ser responsável por liderar as actividades operacionais que lhe são delegadas.

O(a) ADE organiza o seu próprio trabalho e, por vezes, o trabalho de uma equipa de secretários(as) e/ou pessoal administrativo. Por definição, organiza ou contribui para a organização do trabalho dos intervenientes cuja acção apoia.

Dada a própria definição da função de ADE e da capacidade de antecipação que esta função envolve, o(s) gestor(es)/chefia(s) para quem trabalha esperam do(a) ADE um elevado grau de iniciativa.

As atribuições do(a) ADE implicam:

- uma visão precisa das actividades do gestor/chefia, da dimensão da sua responsabilidade e do seu lugar na organização;
- uma compreensão dos objectivos estratégicos e operacionais da organização em que actua;
- uma capacidade de organizar o seu trabalho de acordo com esses objectivos.

O(a) Assistente de Direcção Europeu deve também, atendendo à sua posição e às tarefas que lhe são delegadas, perceber o alcance e os limites da sua própria responsabilidade na organização.

Aptidões tecnológicas

O(a) Assistente de Direcção Europeu está em permanente comunicação com o(s) seu(s) superior(es) hierárquico(s) e parceiros. Utiliza regularmente as mais actualizadas ferramentas de comunicação a distância: telefone, fax, computador ligado a redes internas e externas. Também domina as tecnologias de comunicação, de produção e de gestão de documentos, bem como de pesquisa de informação.

É ainda chamado(a) a aconselhar membros da entidade sobre a utilização dessas ferramentas e a contribuir para o diagnóstico de problemas que estes possam encontrar, no que diz respeito aos aspectos técnicos dos seus postos de trabalho.

Acompanha as oportunidades oferecidas pelas principais inovações ao nível das ferramentas de burótica, de forma a implementá-las ou a fazer com que sejam implementadas, sempre que propiciem uma resposta eficaz às necessidades da entidade na qual trabalha.

Aptidões linguísticas

No seu papel de criador(a) e redactor(a) de documentos, o(a) ADE deve ter um bom domínio da expressão oral e escrita na língua materna/nacional. A abertura ao mercado internacional da maior parte das organizações requer aptidões linguísticas em pelo menos duas línguas estrangeiras, ao nível da compreensão bem como da expressão escrita e oral.

Competências comportamentais

O(a) Assistente de Direcção Europeu tem de saber lidar com o stress inerente à pressão decorrente da elevada exigência do comportamento profissional esperado de si: rigor, dedicação, autonomia, antecipação, rapidez, disponibilidade, discrição, tacto e paciência, em contextos de trabalho sujeitos a interrupções frequentes, o que requer um elevado nível de capacidade de reacção.

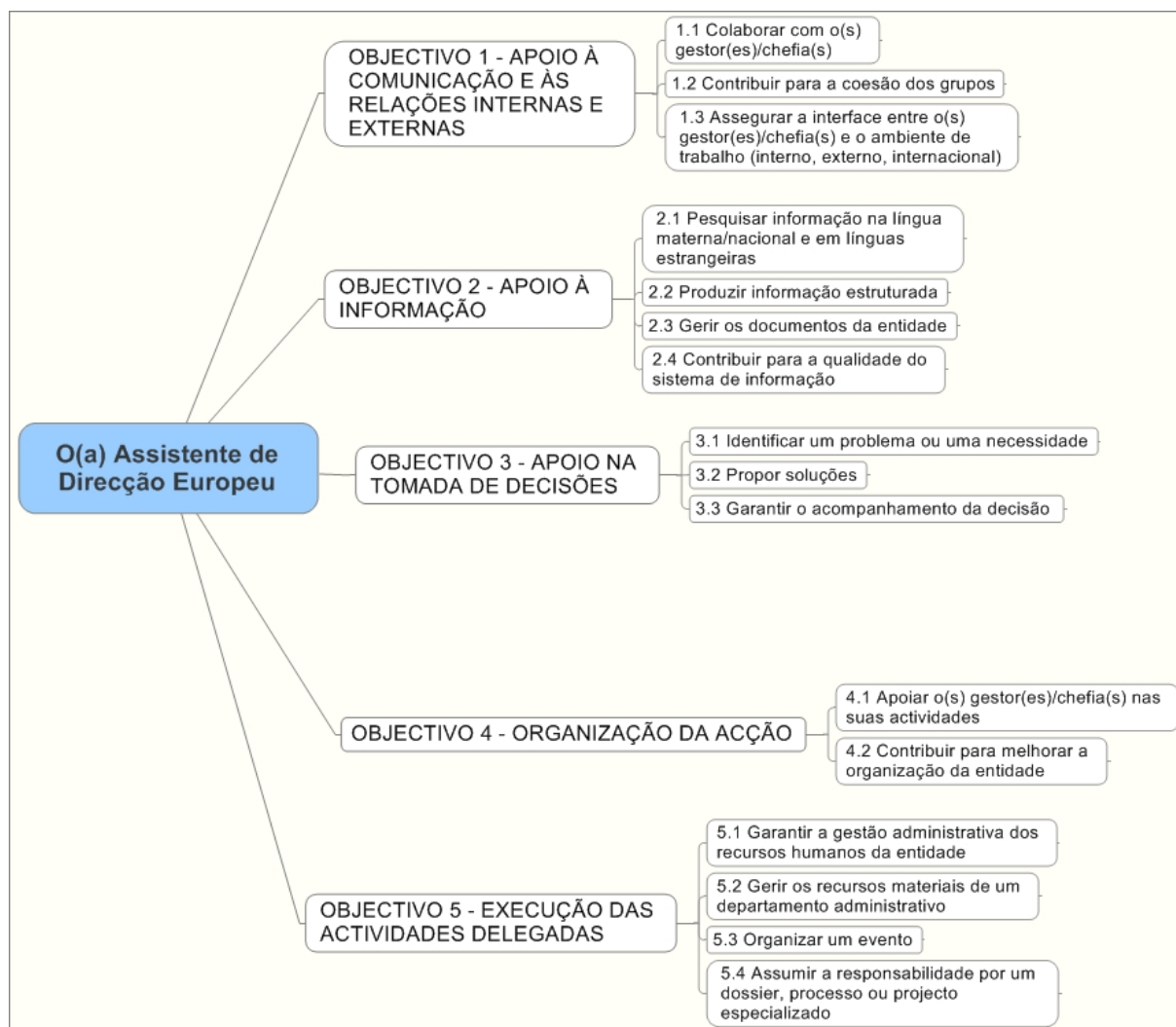
Deve estar motivado, reagir rapidamente e demonstrar aptidões de relacionamento interpessoal que lhe permitam executar o seu papel de interface junto de um gestor/chefia ou de uma equipa, de forma leal e com elevado grau de confiança. A sua acção centra-se na qualidade das relações profissionais com os seus interlocutores, no respeito pelos códigos de conduta social e pelos protocolos empresariais vigentes.

Trabalhando num contexto cada vez mais frequentemente internacional, deverá ter uma forte sensibilidade para as diferenças culturais e saber como gerir relações profissionais interculturais.

O(a) ADE sabe como encontrar o seu caminho dentro e fora da sua própria organização. Adaptável e provido(a) de curiosidade profissional e de uma boa cultura geral, especialmente nos domínios económico e legal, está consciente das implicações da sua função, bem como das actividades que lhe são confiadas, sabendo contextualizá-las adequadamente.

Monitoriza a sua progressão profissional em função dos desenvolvimentos tecnológicos e organizacionais; quando necessário, identifica e negocia formação contínua relevante.

Está orientado(a) para o serviço, para as pessoas e para os resultados. Revela iniciativa, sendo capaz de gerir situações complexas. Sugere soluções pertinentes e pragmáticas, reflecte sobre as suas acções e avalia o seu desempenho.



OBJECTIVO 1

Apoio à comunicação e às relações de trabalho internas e externas

O(a) Assistente de Direcção Europeu (ADE) facilita a comunicação a todos os níveis (interpessoal, no seio de grupos de trabalho) e assegura o seu papel de interface junto do(s) gestor(es)/chefia(s) para quem trabalha, em contextos multiculturais.

1.1 Colaborar com o(s) gestor(es)/chefia(s)

- estabelecer e manter relações de trabalho com o(s) gestor(es)/chefia(s)
- recolher instruções de trabalho
- reportar, informar, rever

1.2 Contribuir para a coesão dos grupos

- criar as condições para um ambiente de trabalho favorável
- levar a cabo um trabalho colaborativo
- gerir uma reunião

1.3 Assegurar a interface entre o(s) gestor(es)/chefia(s) e o ambiente de trabalho (interno, externo, internacional)

- criar, manter e activar uma rede de contactos (internamente, externamente e internacionalmente)
- acolher e informar na língua materna/nacional e em línguas estrangeiras
- comunicar por escrito (internamente, externamente) na língua materna/nacional e em línguas estrangeiras
- negociar na língua materna/nacional e em línguas estrangeiras

MEIOS E RECURSOS

Dados e informações disponíveis:

- informações relativas ao contexto da organização e ao seu ambiente
- literatura relativa à história, cultura, política e estratégica da organização
- meios de comunicação internos e externos da organização
- dados relativos aos objectivos estabelecidos para a entidade
- organograma da entidade, directórios, livros de endereços, bases de dados de pessoal, clientes, fornecedores ou parceiros
- procedimentos, documentos-tipo e manual de normas gráficas

Equipamento e software:

- computador multimédia ligado a uma Intranet e à Internet, com acesso a um ambiente de trabalho colaborativo, plataformas de reunião a distância e serviços telefónicos com protocolo Internet
- impressora
- browser Internet, software de gestão de correio electrónico, software de burótica e de comunicação
- equipamento telefónico e de fax
- projector vídeo
- plataforma de trabalho colaborativo
- ferramentas e software de criatividade; quadro de cerâmica, *flipchart* e software de *mind mapping*

LIGAÇÕES FUNCIONAIS

Relações dentro da organização com:

- o(s) gestor(es)/chefia(s)
- a rede de contactos interna do(s) gestor(es)/chefia(s)
- a sua própria rede interna de contactos

Relações fora da organização (contexto local, nacional ou internacional):

- clientes ou visitantes
- fornecedores, prestadores de serviços, subcontratados da entidade
- organizações profissionais, organismos oficiais públicos ou privados

AUTONOMIA

Um elevado nível de autonomia nas relações de trabalho

- no contexto da cultura da organização
- respeitando procedimentos estabelecidos

Tendo em consideração:

- comportamento profissional esperado
- outras culturas (interlocutores internos e externos, contactos internacionais)

RESULTADOS ESPERADOS

- qualidade da comunicação na entidade e com os seus interlocutores
- qualidade do ambiente de trabalho
- qualidade dos documentos produzidos
- eficácia na negociação, filtragem, situações de gestão de stress ou conflitos
- respeito pela confidencialidade
- respeito pelo contexto cultural ou intercultural
- respeito pelo protocolo empresarial e normas sociais na comunicação com interlocutores internos ou externos à organização

OBJECTIVO 2

Apoio à informação

O(a) Assistente de Direcção Europeu (ADE) organiza, produz e transmite informação entre o(s) seu(s) superior(es) hierárquico(s) os membros da entidade e os intervenientes internos e externos. Garante a integridade da informação, facilitando também o acesso à mesma.

2.1 Pesquisar informação na língua materna/nacional e em línguas estrangeiras

- assegurar a pesquisa de informação
- manter um sistema de monitorização da informação
- partilhar conhecimento

2.2 Produzir informação estruturada

- criar e formatar um documento de natureza administrativa na língua materna/nacional e em línguas estrangeiras
- elaborar um dossier documental, um dossier contabilístico ou um dossier de imprensa

2.3 Gerir os documentos da entidade

- efectuar a digitalização de um documento
- seleccionar, registar, classificar e arquivar os documentos da entidade

2.4 Contribuir para a qualidade do sistema de informação

- otimizar a circulação de informação
- participar no desenvolvimento do sistema de informação
- participar na segurança do sistema de informação

MEIOS E RECURSOS

Dados e informações disponíveis:

- necessidades de informação do(s) superior(es) hierárquico(s), dos outros membros da entidade, dos parceiros externos da entidade
- organograma da organização e da entidade
- documentação da organização e da entidade
- condicionantes de custo, tempo, prioridade e acessibilidade
- critérios de prioridade e de estruturação da informação
- regras de acesso à informação, de confidencialidade e de segurança
- regras e regulamentação aplicável ao arquivo e conservação de documentos

Equipamento e software:

- computador multimédia ligado a uma Intranet e à Internet
- impressora
- browser Internet, software de gestão de correio electrónico, software de burótica (em particular de gestão de bases de dados relacionais na óptica do utilizador), software de comunicação e software de criação e gestão de questionários
- sistema de gestão de bases de dados relacionais (administração do servidor) e software cliente SQL (*Structured Query Language*)
- acesso a módulos operacionais ERP de planeamento de recursos empresariais (ERP – software de gestão integrada)
- scanner e software associado (software de reconhecimento óptico de caracteres [OCR], gestão electrónica de documentos, editor de formulários, software de retoque)
- câmara digital e software associado
- fotocopiadora
- equipamento telefónico e de fax

LIGAÇÕES FUNCIONAIS

Relações dentro da organização com:

- o(s) gestor(es)/chefia(s)
- os membros da entidade
- a sua própria rede interna de contactos
- o departamento de TIC e departamentos associados (arquivo, centro de documentação interno)
- os departamentos em contacto com a entidade

Relações fora da organização (contexto local, nacional ou internacional):

- centros de documentação, interlocutores especialistas
- fornecedores de serviços de arquivo e documentação; fornecedores de serviços de TIC
- organizações em contacto com a entidade

AUTONOMIA

Autonomia na prossecução da sua missão, respeitando:

- leis, regras e procedimentos, especialmente no que diz respeito à confidencialidade e salvaguarda da integridade da informação
- regras do código de ética
- grau de delegação conferido pelo(s) superior(es) hierárquico(s)
- prazos legais de arquivo e conservação dos registos da organização

RESULTADOS ESPERADOS

- relevância da informação reunida ou produzida
- divulgação controlada da informação
- acesso, por parte do(a) Assistente de Direcção Europeu e dos membros da entidade, a todos os documentos activos ou em arquivo morto
- respeito pela confidencialidade
- integridade da informação
- respeito pelas urgências e condicionantes de tempo

OBJECTIVO 3

Apoio na tomada de decisões

Em determinadas áreas, e no contexto de uma entidade ou equipa de projecto, o(a) Assistente de Direcção Europeu (ADE) prepara e acompanha as decisões do(s) gestor(es)/chefia(s), efectuando análises, elaborando propostas e acompanhando a sua concretização.

3.1 Identificar um problema ou uma necessidade

- detectar uma necessidade ou um problema
- analisar um problema ou uma necessidade

3.2 Propor soluções

- procurar soluções
- analisar as soluções
- apresentar as soluções

3.3 Garantir o acompanhamento da decisão

- definir um plano de acção
- estabelecer um conjunto de instrumentos de medida
- alertar e propor medidas correctivas

MEIOS E RECURSOS

Dados e informações disponíveis:

- formulação dos objectivos da entidade
- formulação de uma necessidade ou de uma falha no funcionamento
- bases de dados da entidade e da organização
- informações de fontes externas relativas ao ambiente técnico, económico, legal ou social da organização

Equipamento e software:

- computador multimédia ligado a uma Intranet e à Internet
- impressora
- browser Internet, software de gestão de correio electrónico, software de burótica (especialmente folhas de cálculo) e comunicação
- software de criatividade, software de *mind mapping*
- software de gestão de projectos
- sistema de gestão de bases de dados relacionais (administração do servidor) e software cliente SQL (*Structured Query Language*)
- equipamento telefónico e de fax

LIGAÇÕES FUNCIONAIS

Relações dentro da organização com:

- o(s) gestor(es)/chefia(s)
- qualquer membro da entidade que possa constituir um recurso do ponto de vista do diagnóstico, proposta e acompanhamento da decisão

Relações fora da organização:

- Qualquer interlocutor que possa fornecer informações necessárias para o diagnóstico, propostas e acompanhamento da decisão.

AUTONOMIA

- autonomia no recenseamento e avaliação de soluções
- graus variáveis de autonomia no acompanhamento da decisão, consoante o nível de delegação

RESULTADOS ESPERADOS

- pertinência (consoante os objectivos) e coerência (em relação às condicionantes) da solução proposta
- qualidade da argumentação
- eficácia do acompanhamento
- respeito pela confidencialidade

OBJECTIVO 4

Organização da acção

O(a) Assistente de Direcção Europeu (ADE) contribui para a melhoria da organização da entidade e para a eficácia das pessoas, nomeadamente do(s) seu(s) superior(es) hierárquico(s) directo(s). A sua contribuição para a redução de custos administrativos ocorre num contexto de trabalho colaborativo, partindo de uma abordagem das melhores práticas.

4.1 Apoiar o(s) gestor(es)/chefia(s) nas suas actividades

- preparar e acompanhar as actividades do(s) gestor(es)/chefia(s)
- manter e organizar agendas pessoais e partilhadas
- organizar deslocações

4.2 Contribuir para melhorar a organização da entidade

- participar na elaboração e implementação de procedimentos administrativos
- participar na coordenação de actividades dos membros da entidade
- prestar assistência na utilização de tecnologias de informação e de comunicação

MEIOS E RECURSOS

Dados e informações disponíveis:

- organograma da organização
- objectivos e prioridades da entidade
- processos existentes (formalizados ou não)
- manual de procedimentos, manual da qualidade
- atribuições e deveres dos membros da entidade
- processos, projectos e trabalhos em curso na entidade
- condicionantes financeiras e de tempo

Equipamento e software:

- computador multimédia ligado a uma Intranet e à Internet
- impressora
- browser Internet, software de gestão de correio electrónico, pacote de software de burótica e comunicação
- acesso a um ambiente de trabalho colaborativo
- software de gestão de projectos
- equipamento telefónico e de fax

LIGAÇÕES FUNCIONAIS

Relações dentro da organização com:

- o(s) gestor(es)/chefia(s) e os membros da entidade
- os(as) secretários(as) ou pessoal administrativo ligado à entidade
- o departamento de TIC

Relações fora da organização (contexto local, nacional ou internacional):

- fornecedores e prestadores de serviços

AUTONOMIA

- autonomia no âmbito da delegação de competências existente e respeitando os procedimentos em vigor

RESULTADOS ESPERADOS

- colocar à disposição do(s) superior(es) hierárquico(s) um processo/dossier organizado, completo, actualizado e fiável
- respeito pela confidencialidade
- respeito pela urgência das questões e respectivas prioridades
- simplificação, harmonização dos procedimentos
- controlo da qualidade, custos e prazos dentro da entidade
- eficácia da coordenação
- fiabilidade das agendas
- relevância da assistência em tecnologias de informação e de comunicação

OBJECTIVO 5

Execução das actividades delegadas

O(a) Assistente de Direcção Europeu (ADE) toma a seu cargo as actividades operacionais que lhe são confiadas pelo(s) gestor(es)/chefia(s).

Algumas actividades administrativas são-lhe tradicionalmente confiadas e constituem uma parte central do seu trabalho: gestão administrativa dos recursos humanos da entidade, gestão de recursos materiais, organização de eventos.

Outras actividades mais especializadas, correspondendo a um alargamento das competências do(a) ADE, têm uma dimensão técnica que dependerá da actividade da entidade ao qual o(a) ADE está afecto: gestão de clientes (acompanhamento, contacto, etc.), gestão de concursos, gestão da qualidade, plano de comunicação, etc.

5.1 Garantir a gestão administrativa dos recursos humanos da entidade

- participar no processo de recrutamento (ao nível nacional e ao nível internacional)
- preparar e acompanhar acções de formação
- garantir a monitorização das férias dos membros da entidade
- gerir tempo de trabalho e faltas
- participar no processo de informação aos membros da entidade de questões da cariz laboral
- actualizar dados administrativos do pessoal

5.2 Gerir os recursos materiais de um departamento administrativo

- planear a organização do espaço no escritório
- elaborar e monitorizar o orçamento operacional do departamento (“entidade”)
- gerir a aquisição e fornecimento de pequenos artigos de escritório e economato

5.3 Organizar um evento

- assegurar a logística
- assegurar a comunicação
- planear e gerir os custos
- avaliar os resultados

5.4 Assumir a responsabilidade por um dossier, processo ou projecto especializado

- reunir informações específicas da área de especialidade em causa
- implementar os métodos de trabalho específicos da área de especialidade em causa
- avaliar o seu próprio desempenho

MEIOS E RECURSOS

Dados e informações disponíveis:

- organização da entidade: organograma da entidade, directório interno, manual de normas gráficas, procedimentos e especificações técnicas
- cultura, estratégia, objectivos da entidade
- contexto e ambiente profissional, informações relativas a legislação laboral, imprensa especializada, resultados de inquéritos
- bases de dados internas: pessoal, clientes, fornecedores, produtos e serviços
- documentação sobre os produtos e serviços oferecidos pela entidade
- catálogos, listas de preços, condições dos fornecedores da entidade

Equipamento e software:

- computador multimédia ligado a uma Intranet e à Internet
- browser Internet, software de gestão de correio electrónico, software de burótica (processamento de texto, folha de cálculo, publicação assistida por computador, sistema de gestão de bases de dados relacionais na óptica do utilizador e software cliente SQL (*Structured Query Language*))
- equipamento de comunicação (linhas terrestres, telefones, telemóveis, acesso à Internet, fax)
- acesso a aplicações de software na área de gestão e/ou na área especializada em causa (exemplo: software de gestão de recursos humanos)

LIGAÇÕES FUNCIONAIS

Relações dentro da organização:

- o(s) gestor(es)/chefia(s)
- os membros da entidade

Relações fora da organização (contexto local, nacional ou internacional):

- fornecedores, prestadores de serviços, subcontratados da entidade
- entidades formadoras
- parceiros institucionais locais (autoridades locais, organismos públicos e organizações profissionais, etc.)

AUTONOMIA

Autonomia na execução das actividades delegadas, respeitando as regras e procedimentos da organização, as regras éticas e o enquadramento legal

RESULTADOS ESPERADOS

Esperam-se os seguintes resultados, tendo em consideração as condicionantes financeiras, humanas e técnicas da entidade:

- alcance dos objectivos respeitando as condicionantes de tempo e de custos
- produção em conformidade com as expectativas, regulamentos e normas