



Especialistas em Suporte Administrativo executam uma variedade de tarefas e são responsáveis por apoiar outros membros da equipe, tipicamente gerentes, ou para assegurar um fluxo de trabalho tranquilo. Eles coordenam o trabalho com os outros, agendam compromissos, respondem a perguntas, preparam documentos, e completam tarefas que lhes são atribuídas com precisão, muitas vezes sob pressão de tempo.

Exemplos de Posições

Assistente Administrativo, Secretária Administrativa, Assistente Executiva, Assistente de Departamento, Auxiliar de Escritório, Suporte Administrativo, Coordenador de Fluxo de Trabalho

Competências

Planejamento e Definição de Prioridades - Eles identificam prioridades e desenvolvem planos de ação detalhados que incluem objetivos, responsabilidades, prazos, normas, revisão de fases e contingências.

Foco na Qualidade - Eles são capazes de gerir a eficiência, exatidão, perfeição e integridade do trabalho que produzem. Eles também recomendam melhorias nos procedimentos para melhorar continuamente a qualidade do trabalho produzido.

Administração do Tempo - Especialistas em Suporte Administrativo são capazes de gerenciar múltiplas atribuições por serem organizados e manterem-se a par de importantes tarefas sensíveis ao prazo.

Adaptabilidade - Eles são capazes de mudar o rumo quando influências externas afetam um plano inicial, são capazes de alterar os procedimentos padrão quando necessário e de lidar com várias exigências, conforme necessário.

Compostura e Resiliência - Eles são capazes de lidar eficazmente com a pressão, se recuperar rapidamente de contratempos, e manterem-se otimistas e persistentes, mesmo sob adversidades. Eles também são capazes de manter a autoconfiança e evitar respostas excessivamente emocionais em situações de tensão ou difíceis.

Comportamentos Representativos

- Analisa o que é necessário para atingir as metas em termos de pessoas e prazos
- Assegura que os processos de qualidade mantenham a consistência interna e a integridade ao longo do tempo
- Administra o próprio tempo e programa atividades para garantir a realização de metas
- Redireciona esforços quando as metas mudam ou resultados não são alcançados
- Mantém a compostura em situações interpessoais desafiadoras



Modelo de Especialista em Suporte Administrativo

Uma vez que um Especialista em Suporte Administrativo é tipicamente responsável pelo planejamento e gerenciamento de projetos operacionais e administrativos até a sua conclusão, as competências encontradas dentro da Dimensão Gerenciamento de Processos são críticas. Ser capaz de responder e se adaptar, sob pressão, às necessidades às vezes conflitantes de diferentes partes interessadas também é importante.

Liderança	Comunicação Ativa	Dinâmicas Interpessoais	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Gerenciamento de Processos	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Foco no Atendimento	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Motivação para a Realização e Perseverança
Geração de Resultados	Negociação	Formação de Relacionamentos	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Foco na Segurança	Autoconsciência
Condução de Mudança	Didática	Colaboração e Trabalho em Equipe	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Gestão de Processos	Adaptabilidade
Gestão de Inovação	Escuta Ativa	Perspicácia Organizacional	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Administração do Tempo	Conforto na Ambiguidade
Formação de Equipe	Comunicação	Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas						Responsabilidade
Direcionamento						Profissionalismo
Delegação						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Gestão Baseada em Fatos						