PSICOMETRIA · SIGMUND

COMPETÊNCIAS PRO SERVIÇOS®

Escuta, gestão de prioridades e sangue-frio: avalie perfis de atendimento em 20 minutos.



© 2026

A SOLUÇÃO PARA ESCOLHER PERFIS DE ATENDIMENTO E SERVIÇO.

O Competências Pro Serviços® mede a escuta ativa, a clareza da comunicação, o autocontrolo e a orientação para o serviço. Avalia a organização pessoal, a gestão de prioridades e o cumprimento de procedimentos. Distingue quem resolve o pedido de quem apenas o regista.

Para que serve? Pré-selecionar rececionistas, agentes de atendimento e assistentes de suporte, comparar candidatos para o mesmo posto e preparar a entrevista com factos.



01 **Diretores de operações**
Estabilizar equipas de contacto com o público

02 **RH de serviços**
Comparar candidatos em critérios de serviço

03 **Responsáveis de loja**
Escolher quem trata o cliente com método

04 **Supervisores de atendimento**
Antecipar postura e resistência à pressão

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

O QUE ESTE TESTE MUDA PARA SI.

Seis pontos para contratar quem atende bem, mantém o rigor e não perde a calma.

01

Escuta ativa

Verificar a compreensão real do pedido do cliente.

02

Comunicação clara

Avaliar clareza, negociação e adaptação ao interlocutor.

03

Autocontrolo

Medir a inteligência emocional em situações tensas.

04

Organização

Controlar prioridades, procedimentos e prazos de resposta.

05

Orientação para o serviço

Situar a disponibilidade e o sentido prático no posto.

06

Provas de função

Mais de 500 testes de conhecimentos por área de serviço.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

~120 PERGUNTAS · ~20 MINUTOS

DIMENSÕES E CRITÉRIOS AVALIADOS

24 critérios em 4 dimensões.

01 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

5 CRITÉRIOS

Capacidade de observação e análise de situações

Rigor e excelência na execução das tarefas atribuídas

Organização pessoal eficaz

Gestão de prioridades e cumprimento de instruções

Cumprimento de procedimentos e normas em vigor

02 COMPETÊNCIAS RELACIONAIS

7 CRITÉRIOS

Escuta ativa e compreensão das necessidades

Capacidade de trabalho em equipe e colaboração

Adaptabilidade a diferentes interlocutores e contextos

Sociabilidade e facilidade de relacionamento

Domínio da comunicação e da negociação

Autocontrole e inteligência emocional

+ 1 outro critério

03 COMPETÊNCIAS PESSOAIS

6 CRITÉRIOS

Autonomia e senso de responsabilidade

Sentido prático e eficiência operacional

Atenção e foco nos detalhes

Iniciativa e capacidade de antecipação

Resistência ao estresse e à pressão

Gestão do cansaço e manutenção da motivação

04 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

6 CRITÉRIOS

Domínio das ferramentas de comunicação

Gestão eficaz do relacionamento com o cliente

Capacidade de resolução de problemas

Competências em idiomas estrangeiros

Conhecimento das normas e regulamentações aplicáveis

+ de 500 testes de conhecimentos profissionais

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

RESULTADOS DIRETAMENTE UTILIZÁVEIS PELOS RH.

Após a prova, a SIGMUND transforma as respostas em referências concretas para recrutar, comparar e preparar a entrevista. Um assistente baseado em inteligência artificial, sob a forma de chatbot, ajuda-o também a interpretar os resultados e a passar à ação.



01

Pontuações e perfil de referência

Um balanço de competências com pontuações detalhadas, autoavaliação e comparação com o perfil esperado.

02

Relatório adaptado à necessidade

Do relatório detalhado à síntese curta, segundo o nível de leitura útil ao recrutador ou ao gestor.

03

Visualizações claras

Radar, histogramas e comparações para identificar rapidamente os pontos fortes e os eixos de desenvolvimento.

04

Guias de ação

Perguntas de entrevista e pistas personalizadas para aprofundar os resultados e preparar os passos seguintes.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

FIABILIDADE CIENTÍFICA

Um teste concebido para orientar as decisões de seleção, avaliação e desenvolvimento.

~120

PERGUNTAS

4

DIMENSÕES

~20 minutos

TEMPO DE REALIZAÇÃO

VALIDAÇÃO

- **Dupla validação externa**
  Validação interna e consistência
- **Fiabilidade e estabilidade**
  Coerência das respostas e das escalas
- **Conhecimentos da função**
  Mais de 500 questionários de conhecimentos da função

DISPONÍVEL EM

Mais de 10 línguas

Francês · Inglês · Alemão · Espanhol e mais

Contacte a nossa equipa para uma demonstração: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06