



SERVIÇO DE RECURSOS HUMANOS

Ata nº 1 / 2026 (Ref.ª PC 06/2026)

**PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM PARA OCUPAÇÃO DE 5 (CINCO) POSTOS DE TRABALHO, PREVISTOS E NÃO OCUPADOS NO MAPA DE PESSOAL, NA MODALIDADE DE CONTRATO DE TRABALHO EM FUNÇÕES PÚBLICAS POR TEMPO INDETERMINADO PARA A CARREIRA/CATEGORIA DE ASSISTENTE OPERACIONAL – ÁREA DE CANALIZADOR**

**ATA DA REUNIÃO DO JÚRI PARA FIXAR OS CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO E PONDERAÇÃO DOS MÉTODOS DE SELEÇÃO A UTILIZAR NO PROCEDIMENTO CONCURSAL**

**1** - Aos doze dias do mês de março de dois mil e vinte e seis, no Edifício Sede destes Serviços Municipalizados, reuniu o Júri do procedimento concursal referido em epígrafe, designado através de deliberação do Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Leiria, em reunião de 20 de fevereiro de 2026, constituído por:

**Presidente:** Alfredo Manuel Rodrigues Ferreira, Chefe da Divisão de Manutenção, em regime de substituição;

**Vogais efetivos:** Leandro Miguel Gomes de Sousa – Diretor do Departamento de Administração Geral, em regime de substituição, que substituirá o Presidente do júri nas suas faltas e impedimentos, e Marco António Amorim Aguiar e Diretor do Departamento Técnico, em regime de substituição, **no uso das competências decorrentes do artigo 9.º da Portaria n.º 233/2022, de 9 de setembro (adiante Portaria), e em linha com o determinado quanto aos métodos de seleção a aplicar no despacho acima referido, a fim de decidir, nomeadamente: tipo, forma e duração das provas de conhecimentos, bem como, a seleção dos temas a abordar nas mesmas; a fixação dos parâmetros de avaliação, a sua ponderação; a grelha classificativa e o sistema de valoração final de cada método; e ainda o procedimento a adotar quanto à ordenação final dos candidatos.**

**2 - Descrição genérica das funções para a carreira/categoria de Assistente Operacional:** as constantes no Anexo à LTFP, referido no n.º 2, do seu artigo 88.º, às quais corresponde o grau 1 de complexidade funcional para a carreira/categoria de Assistente Operacional conforme previsto na alínea a), do n.º 1, do artigo 86.º, da mesma Lei: "Funções de natureza executiva, de caráter manual ou mecânico, enquadradas em diretivas gerais bem definidas e com graus de complexidade variáveis. Execução de tarefas de apoio elementares, indispensáveis ao funcionamento dos órgãos e serviços, podendo comportar esforço físico. Responsabilidade pelos equipamentos sob sua guarda e pela sua correta utilização, procedendo, quando necessário, à manutenção e reparação dos mesmos. "

**2.1- Descrição específica das funções de Assistente Operacional – Área de Canalizador** - Executa ramais e ligações à rede, nos prazos regulamentados; executa redes de recolha de esgotos pluviais ou domésticas e respetivos ramais de ligação, assentamento de tubagens e acessórios necessários; conserva e ampliar as infraestruturas da rede de abastecimento; efetuar a reparação de roturas existentes na rede de abastecimento águas, segundo as normas de boa execução e segurança e higiene no trabalho; informa o superior hierárquico, sempre que exista, necessidade de efetuar alterações pontuais na rede; efetua cortes de água por falta de pagamento de acordo com as instruções que receber; zela pela limpeza e conservação das ferramentas manuais ou mecânicas utilizadas. Pode ser autorizado a conduzir viaturas ligeiras no âmbito das suas funções, para as quais detenha habilitação legalmente exigida.

**2.2** - A descrição das funções descritas no ponto acima não prejudica a atribuição ao trabalhador de funções, não expressamente mencionadas, que lhe sejam afins ou funcionalmente ligadas, para as quais o trabalhador detenha qualificação profissional adequada e que não impliquem desvalorização profissional, nos termos do n.º 1, artigo 81.º, da LTFP.

**3** - O Perfil de Competências do posto de trabalho encontra-se em anexo à presente ata.

**4 - Nível habilitacional exigido:** Escolaridade obrigatória, de acordo com a idade, ou seja: para os nascidos até 31/12/1966 é exigido o 4.º ano de escolaridade; para os nascidos entre 01/01/1967 e 31/12/1980 é exigido o 6.º ano de escolaridade; para os nascidos entre 01/01/1981 e 31/12/1994 é exigido o 9.º ano de escolaridade; para os nascidos após 31/12/1994 é exigido o 12.º ano de escolaridade, não havendo possibilidade de substituição do nível habilitacional por formação ou experiência profissional.

**5. - Métodos de Seleção:** De acordo com o despacho referido no ponto 1 e em conformidade com as disposições legais em vigor, em matéria de tramitação do procedimento concursal, designadamente as previstas no artigo 36.º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, na sua atual redação, e nos artigos 17.º e 18.º da Portaria, os métodos de seleção a utilizar no presente recrutamento são os seguintes: **Prova Prática de Conhecimento (PPC) e Avaliação Psicológica (AP), os quais serão complementados com o método facultativo ou complementar Entrevista de Avaliação de Competências (EAC).**

**5.1-** Com prejuízo do disposto no número anterior, aos candidatos que estejam a cumprir ou a executar a atribuição, competência ou atividade, caracterizadoras do posto de trabalho para cuja ocupação o presente procedimento foi publicitado, bem como aos candidatos colocados em situação de requalificação que, imediatamente antes, tenham desempenhado aquela atribuição, competência ou atividade, os métodos de seleção a utilizar no seu recrutamento serão a **Avaliação Curricular (AC)** e a **Entrevista de Avaliação de Competências (EAC)**.

**5.1.1** - Os métodos referidos no número anterior podem ser afastados pelos candidatos através de declaração escrita ou através da indicação no campo a isso destinado no formulário de candidatura, aplicando-se-lhes, nesse caso, os métodos previstos para os restantes candidatos acima referidos no ponto 5.

**5.2** - A Prova Prática de Conhecimentos (PPC) consiste na realização de uma tarefa relacionada com o perfil de competências dos postos de trabalho a que se destina o procedimento concursal, com a duração máxima de 20 minutos, sendo nela avaliados, numa escala de 0 a 20 valores, os seguintes parâmetros: **Qualidade de Execução da Tarefa (QET)**; **Celeridade de Execução da Tarefa (CET)**; **Grau de cumprimento das Regras de Segurança e Higiene no Trabalho (GRSHT)**; **Grau de Conhecimentos Técnicos demonstrados (GCT)**.

**5.2.1** - O resultado final da PPC é expresso na mesma escala com valoração até às centésimas, obtida através da média ponderada das classificações dos parâmetros a avaliar, segundo a seguinte fórmula:

$$PPC = [(QET \times 3) + (CET \times 2) + (GRSHT \times 2) + (GCT \times 4)] / 11$$

**5.3 - A Avaliação Psicológica (AP)** visa avaliar aptidões, características de personalidade e ou competências comportamentais dos candidatos, tendo como referência o perfil de competências previamente definido, podendo comportar uma ou mais fases. A Avaliação Psicológica é avaliada através das menções classificativas de Apto e Não Apto, sem qualquer menção quantitativa.

**5.3.1** - Serão excluídos os candidatos que obtenham um juízo de Não Apto neste método de seleção.

**5.4 - A Avaliação Curricular** visa aferir os elementos de maior relevância para o posto de trabalho a ocupar, entre os quais a habilitação académica ou nível de qualificação, a formação profissional, a experiência profissional e a avaliação do desempenho.

**5.4.1** - Na Avaliação Curricular (AC) serão considerados e ponderados numa escala de 0 a 20 valores, os seguintes parâmetros: **Habilitação Académica de Base (HA)**, **Formação Profissional (FP)**, **Experiência Profissional (EP)** e **Avaliação de Desempenho (AD)**.

**5.4.2-** A Avaliação Curricular é expressa na escala de 0 a 20 valores, com valoração até às centésimas e será calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$AC = (20\% \times HA) + (30\% \times FP) + (40\% \times EP) + (10\% \times AD),$$

em que:

AC = Avaliação Curricular | HL = Habilitações Literárias | FP = Formação Profissional | EP = Experiência Profissional |

AD = Avaliação de Desempenho.

**5.4.3.** Para a avaliação do parâmetro **Habilitações Literárias (HL)**, ou nível de qualificação, serão consideradas as obtidas em instituições do Sistema de Ensino Português ou noutras, neste caso, desde que devidamente certificadas pelas entidades competentes, com a seguinte valoração:

- Escolaridade Obrigatória (E. O.) (cf. Aviso) – 14 valores;
- 1 Grau ou Ciclo Académico a mais que a E. O. – 16 valores;
- 2 Graus ou Ciclos Académicos a mais que a E. O. – 18 valores;
- 3 ou mais Graus ou Ciclos Académicos a mais que a E. O. – 20 valores.

**5.4.4** - Para a valoração do parâmetro da **Formação Profissional (FP)**, considerar-se-ão as áreas de formação e aperfeiçoamento profissional relacionadas com as exigências e as competências necessárias ao exercício da função em causa. Serão valoradas as ações de formação frequentadas nos últimos 8 anos até à data de abertura do presente recrutamento e desde que se encontrem devidamente comprovadas através de documento idóneo, até ao limite máximo de 20 valores, de acordo com a aplicação dos seguintes critérios:

- Sem formação profissional – 10 valores;
- Com formação profissional:
  - 1 hora e < 100 horas – 8 valores;
  - ≥ 100 horas e < 200 horas – 14 valores;
  - ≥ 200 horas e < 300 horas – 16 valores;
  - ≥ 300 horas e < 400 horas – 18 valores;
  - ≥ 400 horas – 20 valores.

**5.4.5** - Na ausência de indicação do número de horas nos respetivos documentos comprovativos serão contabilizadas 7 horas por cada dia de formação.

**5.5** - A valoração do parâmetro **Experiência Profissional (EP)** refere-se ao desempenho efetivo de funções na carreira visada no presente procedimento com incidência sobre a execução de atividades inerentes ao posto de trabalho visado no presente procedimento e ao grau de complexidade da mesma. Reporta-se às funções desempenhadas na categoria, no quadro de integração em carreira (conforme Artigo 88.º, da LTFP), e no cumprimento ou execução da atribuição, competência ou atividade caracterizadoras dos mesmos, devidamente comprovada através de declaração a emitir pelo(s) serviço(s) de origem, sendo classificada nos seguintes termos:

- < 1 ano – 4 valores;
- ≥ 1 ano e < 3 anos – 10 valores;
- ≥ 3 anos e < 6 anos – 14 valores;
- ≥ 6 anos e < 9 anos – 18 valores;
- ≥ 9 anos – 20 valores.

**5.6 - A Avaliação de Desempenho (AD)** refere-se ao último período avaliado (biénio ou ano), em que o candidato cumpriu ou executou atribuição, competência ou atividade idênticas às do posto de trabalho a ocupar. Para efeitos da classificação deste parâmetro será unicamente levada em consideração a última nota quantitativa efetivamente atribuída, em sede de avaliação regular.

**5.6.1** - A classificação deste parâmetro será obtida através da multiplicação por 4 (quatro) da avaliação quantitativa obtida pelo candidato, desde que o mesmo tenha sido objeto de avaliação ao abrigo do SIADAP. Caso o último período avaliado não o tenha sido ao abrigo do SIADAP, para a conversão da nota da AD multiplicar-se-á a mesma pelo valor necessário a que esta entre numa escala de 0 a 20 valores.

**5.6.2** - Caso o candidato não tenha sido avaliado em nenhum daqueles anos ser-lhe-á atribuída a classificação mínima de 10 valores neste parâmetro.

**5.7. A Entrevista de Avaliação de Competências (EAC)** visa obter informações sobre comportamentos profissionais diretamente relacionados com as competências consideradas essenciais para o exercício da função. A EAC incidirá sobre as listas de competências previstas para a respetiva carreira na Portaria n.º 236/2024/1, de 27 de setembro e nos respetivos anexos.

**5.7.1** - As competências a avaliar na EAC serão extraídas da correspondente lista, conforme descrito no parágrafo anterior, sendo, dessas, efetivamente avaliadas aquelas que constarem do perfil de competências aprovado para o posto de trabalho em concurso, e que ficará anexo à presente.

**5.7.1.1** – Assim, na EAC serão avaliadas as seguintes competências: **Orientação para o serviço público; Orientação para resultados; Análise crítica e resolução de problemas; Iniciativa; Organização, Planeamento e Gestão de Projetos.; e Orientação para a Segurança.**

**5.7.2** - Por cada EAC será elaborada uma ficha individual contendo o resumo dos temas abordados, as competências em avaliação e a classificação obtida em cada uma delas, devidamente fundamentada.

**5.7.3** – A EAC será avaliada segundo os níveis classificativos de Elevado, Bom, Suficiente, Reduzido e Insuficiente, aos quais correspondem, respetivamente, as classificações de 20, 16, 12, 8 e 4 valores atribuídas às competências mencionadas no ponto anterior.

**5.7.4** – O resultado final da EAC será obtido de acordo com os seguintes passos:

a) - O resultado de cada competência avaliada é assinalado na respetiva Grelha de Avaliação, em função do seu nível de presença demonstrado pelo candidato ao longo da entrevista, quer em resposta às questões que lhe forem colocadas; quer pelas atitudes e comportamentos demonstrados na EAC, assumindo um dos seguintes parâmetros:

- **Competência presente a um nível elevado – 20 valores**, significando que, de acordo com a análise do júri, essa competência é evidenciada de forma plena pelo candidato;
- **Competência presente a bom nível – 16 valores**, significando que, de acordo com a análise do júri, essa competência é evidenciada a bom nível pelo candidato;
- **Competência presente um nível suficiente – 12 valores**, significando que, de acordo com a análise do júri, essa competência é evidenciada a um nível razoável pelo candidato;
- **Competência presente a um nível reduzido – 8 valores**, significando que, de acordo com a análise do júri, essa competência é evidenciada a um nível reduzido pelo candidato;

- **Competência Ausente – 4 valores**, significando que, de acordo com a análise do júri, essa competência não é evidenciada pelo candidato.

b) – Para determinar a avaliação quantitativa obtida por cada candidato será feita a soma das avaliações de cada competência e daí retirada a respetiva média aritmética, arredondada para a segunda casa decimal (centésimas).

c) – A avaliação quantitativa encontrada na análise anterior, corresponderá a uma avaliação qualitativa encontrada de acordo com os seguintes intervalos: - **De 4 a 6 valores = Insuficiente; > 6 e <9,50 valores = Reduzido; ≥9,5 e <14 = Suficiente; ≥14 e <18 = Bom; ≥18 e ≤20 Elevado.**

**5.8** – Por razões de economia processual, de celeridade e de racionalização dos recursos, nos casos em que se verificarem mais de 30 candidaturas, a aplicação dos métodos de seleção é faseada, iniciando-se pela prova de conhecimentos, e será efetuada da seguinte forma:

a) Aplicação do 1.º método de seleção (PECT ou AC) num primeiro momento, à generalidade dos candidatos admitidos;

b) Aplicação do 2.º método de seleção e dos métodos seguintes apenas aos candidatos aprovados no método imediatamente anterior, a convocar por conjuntos sucessivos de 30 (trinta) candidatos, por ordem decrescente de classificação, respeitando a prioridade legal da sua situação jurídico-funcional, até à satisfação das necessidades de recrutamento.

c) Sempre que da aplicação prevista nas alíneas a) e b) supra resulte a satisfação das necessidades de recrutamento, será dispensada a aplicação do segundo método ou dos métodos seguintes aos restantes candidatos, os quais se consideram excluídos para efeitos do presente procedimento concursal.

**5.9** – Cada um dos métodos utilizados é eliminatório pela ordem enunciada e será excluído o candidato que obtenha uma valoração inferior a 9,5 valores num dos métodos ou fases, ou que tenha obtido um juízo de Não Apto na Avaliação Psicológica, não lhe sendo aplicado o método ou fase seguintes.

**5.10** – A falta de comparência dos candidatos a qualquer um dos métodos de seleção equivale à desistência do concurso.

**5.11 – Ordenação Final:** A ordenação final dos candidatos que completem o procedimento será efetuada numa escala de 0 a 20 valores e a classificação final (CF) resultará da aplicação da seguinte fórmula:

$$CF = (PPC \times 70\%) + (EAC \times 30\%).$$

**5.12 – A ordenação final dos candidatos a que se refere o ponto 5.1** da presente ata, que completem o procedimento, será igualmente efetuada numa escala de 0 a 20 valores e a classificação final (CF) resultará da aplicação da seguinte fórmula:


$$CF = (AC \times 55\%) + (EAC \times 45\%).$$


**5.13.** Em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 1.º e do n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 29/2001, de 3 de fevereiro, o candidato aprovado nos métodos de seleção, que seja portador de deficiência devidamente comprovada, com incapacidade igual ou superior a 60%, tem preferência em igualdade de classificação, a qual prevalece sobre qualquer outra preferência legal.

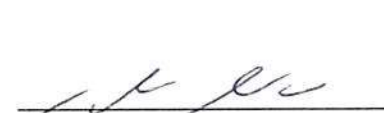
**6.** As Atas do Júri; as listas dos resultados obtidos em cada método de seleção, bem como a lista unitária de ordenação final, após homologação, serão afixadas na entrada principal do Edifício sede destes Serviços Municipalizados e disponibilizadas, em <https://www.smas-leiria.pt/recrutamento>, podendo aí ser consultadas.

----- Todas as deliberações foram tomadas por unanimidade. -----  
----- Nada mais havendo a tratar, foi encerrada a reunião, da qual foi elaborada a presente ata que vai ser assinada por todos os membros do Júri. -----

O Júri do Procedimento Concursal,

  
Alfredo Manuel Rodrigues Ferreira

  
Leandro Miguel Gomes de Sousa

  
Marco António Amorim Aguiar

### Perfil de Competências – Assistente Operacional – Área de Canalizador

Designação do Posto de Trabalho	Assistente Operacional	N.º do Posto de Trabalho/ vínculo	C. T. Indeterminado
Unidade Orgânica a que pertence	Divisão de Abastecimento de Água		
Superior hierárquico direto	Chefe da Divisão	Quem reporta a si diretamente?	Ninguém
N.º de postos de trabalho idênticos nesta unidade orgânica	18 ocupados e 7 por ocupar		
Horário de Trabalho	Horário em vigor nos SMAS de Leiria		
Principal área de trabalho	Canalizador		
Conteúdo Funcional Geral	<p>Posto de trabalho com conteúdo funcional inerente à carreira geral de Assistente Operacional são as constantes no Anexo à Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LGTFP), aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, referido no n.º 2, do artigo 88.º, às quais corresponde o grau 1 de complexidade funcional - "Funções de natureza executiva, de caráter manual ou mecânico, enquadradas em diretivas gerais bem definidas e com graus de complexidade variáveis. Execução de tarefas de apoio elementares, indispensáveis ao funcionamento dos órgãos e serviços, podendo comportar esforço físico. Responsabilidade pelos equipamentos sob sua guarda e pela sua correta utilização, procedendo, quando necessário, à manutenção e reparação dos mesmos."</p>		
Principais tarefas e atribuições	<p>Executa ramais e ligações à rede, nos prazos regulamentados; executa redes de recolha de esgotos pluviais ou domésticas e respetivos ramais de ligação, assentamento de tubagens e acessórios necessários; conserva e ampliar as infraestruturas da rede de abastecimento; efetuar a reparação de roturas existentes na rede de abastecimento águas, segundo as normas de boa execução e segurança e higiene no trabalho; informa o superior hierárquico, sempre que exista, necessidade de efetuar alterações pontuais na rede; efetua cortes de água por falta de pagamento de acordo com as instruções que receber; zela pela limpeza e conservação das ferramentas manuais ou mecânicas utilizadas.</p> <p>Podem ser autorizado a conduzir viaturas ligeiras no âmbito das suas funções, para as quais detenha habilitação legalmente exigida.</p>		
Requisitos obrigatórios para o exercício da função	Escolaridade Obrigatória		
Posição remuneratória mínima	RMMG	Nível remuneratório mínimo	5
Posição remuneratória máxima	8.ª	Nível remuneratório máximo	12
Remuneração mínima	934,99€	Remuneração máxima	1 288,62€
Principais equipamentos que manuseia	Ferramentas ligadas à atividade (Picareta; Pá; martelo; Chaves de vários tipos; tubagens e material para substituir a rede pré-existente; etc).		
Equipamentos de Proteção Individual a utilizar	Farda, Luvas, Máscaras (se necessário); Óculos de proteção; Colete.		
Características físicas do local onde presta o trabalho	Ambiente externo – estradas; ruas; vias municipais.		

#### COMPETÊNCIAS MAIS IMPORTANTES PARA O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO (VER VERSO) E A TESTAR NAS ENTREVISTA DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO	X	NEGOCIAÇÃO E INFLUÊNCIA	
ORIENTAÇÃO PARA A COLABORAÇÃO		ORGANIZAÇÃO, PLANEAMENTO E GESTÃO DE PROJETOS	X
ORIENTAÇÃO PARA A MUDANÇA E INOVAÇÃO		ORIENTAÇÃO PARA A INCLUSÃO	
ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS	X	ORIENTAÇÃO PARA A PARTICIPAÇÃO	
ANÁLISE CRÍTICA E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	X	ORIENTAÇÃO PARA A SEGURANÇA	X
GESTÃO DO CONHECIMENTO		TOMADA DE DECISÃO	
COMUNICAÇÃO		INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	
INICIATIVA	X	COORDENAÇÃO DE EQUIPAS	

LISTA DE COMPETÊNCIAS  
ASSISTENTE OPERACIONAL

N.º	Competências transversais nucleares
1	<p><b>Orientação para o serviço público</b></p> <p>Atuar de acordo com os valores e princípios éticos, revelando compromisso com a missão do serviço público e contribuindo, pelo seu exemplo e conduta pessoal, para incrementar a confiança e reforçar a imagem de uma Administração Pública (AP) ao serviço do interesse coletivo.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atua em conformidade com os princípios éticos da AP e com as normas e procedimentos definidos para o exercício da sua atividade.</li><li>• Atua de forma alinhada com o interesse público, sinalizando situações de não conformidade.</li><li>• Mostra-se atento e respeitador do outro no exercício da sua atividade, garantindo o interesse público.</li></ul>
2	<p><b>Orientação para a colaboração</b></p> <p>Estabelecer relações efetivas com os seus interlocutores, contribuir para uma rede relacional colaborativa e promover um clima de bem-estar para alcançar objetivos comuns.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelece de forma proativa relações de trabalho colaborativas.</li><li>• Reconhece a contribuição dos outros.</li><li>• Apresenta contributos para os objetivos comuns.</li></ul>
3	<p><b>Orientação para a mudança e inovação</b></p> <p>Encarar a mudança como uma oportunidade de melhoria e evolução e evidenciar abertura a novas ideias e soluções que permitem uma resposta consequente aos desafios atuais e futuros da Administração Pública.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adapta-se a diferentes situações e mudanças, mantendo uma atitude positiva e otimista.</li><li>• Mostra abertura a novas ideias, tarefas ou instrumentos de trabalho.</li><li>• Adota soluções de melhoria que impactam nas suas práticas de trabalho.</li></ul>
4	<p><b>Orientação para os resultados</b></p> <p>Focar a ação em objetivos que acrescentam valor para a sociedade e para o cidadão, otimizando a utilização dos recursos, garantindo elevados padrões de qualidade e, no seu todo, a sustentabilidade da atividade da Administração Pública.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atua centrado/a nos objetivos definidos para alcançar resultados.</li><li>• Utiliza os recursos de trabalho disponíveis de forma sustentável.</li><li>• Identifica e cumpre os padrões de qualidade estabelecidos, tendo em vista os resultados a alcançar.</li></ul>

N.º	Competências transversais funcionais
5	<p><b>Análise Crítica e Resolução de Problemas</b></p> <p>Recolher, interpretar e compreender informação relacionada com a atividade, estabelecer relações e tirar conclusões lógicas a partir de factos e dados objetivos, antecipar e sinalizar problemas, utilizar processos técnico-científicos na abordagem aos problemas, e recorrer a diferentes fontes para encontrar soluções em tempo útil.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica factos e dados de modo a prevenir falhas e suprir insuficiências.</li> <li>• Retira conclusões lógicas da informação de que dispõe.</li> <li>• Identifica as situações para as quais a solução requer a intervenção de terceiros, encaminhando-as de acordo com os procedimentos previstos na Organização.</li> </ul>
6	<p><b>Gestão do Conhecimento</b></p> <p>Adquirir, atualizar e aplicar o conhecimento, partilhar o conhecimento e garantir a captura, armazenamento e acesso às informações e ao conhecimento na Organização.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstra uma atitude recetiva em relação à aquisição de novos conhecimentos e competências.</li> <li>• Aplica autonomamente os conhecimentos necessários ao exercício da sua atividade.</li> <li>• Facilita o acesso e disponibiliza informações e documentos, dentro dos limites da legalidade, mantendo-os organizados.</li> </ul>
7	<p><b>Comunicação</b></p> <p>Transmitir informação com clareza, utilizando todas as vias de suporte disponíveis para o efeito, e adaptar a forma e o conteúdo à audiência, assegurando que a mensagem é bem recebida e corretamente interpretada.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmite informação simples de forma clara.</li> <li>• Escuta ativamente os interlocutores, mostrando atenção e interesse pela mensagem que transmitem.</li> <li>• Comunica de modo a facilitar a compreensão da sua mensagem.</li> </ul>
8	<p><b>Iniciativa</b></p> <p>Agir proativamente no sentido de alcançar os objetivos, intervir com autonomia em contextos críticos, realizar atividades mesmo que fora do âmbito da sua intervenção com o propósito de facilitar a resolução de problemas, procurar soluções mesmo que não tenha sido solicitado/a a fazê-lo, atuar com prontidão perante as solicitações da Organização.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica e reporta rapidamente situações problemáticas que ponham em causa o normal funcionamento do serviço.</li> <li>• Gere as suas tarefas rotineiras, solicitando orientações perante situações novas.</li> <li>• Intervém sempre que necessário para facilitar a atividade da equipa.</li> </ul>
9	<p><b>Negociação e influência</b></p> <p>Criar uma imagem de credibilidade e utilizar argumentos convincentes que apelam às necessidades dos outros e os persuadem a mudar de ponto de vista, lidar eficazmente com situações complexas, negociar para ganhar o acordo dos outros e atingir os resultados desejados.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresenta os seus argumentos de forma clara.</li> <li>• Reconhece as necessidades e respeita os pontos de vista dos outros.</li> <li>• Reconhece e considera opções diferentes das suas.</li> </ul>

N.º	Competências transversais funcionais
10	<p><b>Organização, planeamento e gestão de projetos</b></p> <p>Assegurar uma utilização metódica de informações e equipamentos, garantir o cumprimento de prazos, procedimentos, custos e padrões de qualidade, gerir as expectativas das partes interessadas, realizar ou respeitar o planeamento da atividade, sua e de outros, e preparar-se antecipadamente para as tarefas e atividades.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Executa as tarefas segundo uma ordem lógica, de forma a garantir o seu cumprimento.</li> <li>• Cumpre o planeamento estabelecido para as suas tarefas.</li> <li>• Identifica e sinaliza riscos ao cumprimento dos prazos e dos padrões de qualidade exigidos, no âmbito da sua intervenção nos projetos.</li> </ul>
11	<p><b>Orientação para a inclusão</b></p> <p>Demonstrar compromisso com a promoção da diversidade e inclusão, contribuir para ambientes onde todas as pessoas se sintam valorizadas, respeitadas e capazes de contribuir, independentemente das suas características, fomentando a interação positiva e identificando oportunidades de melhoria para a promoção de ambientes mais inclusivos e positivos.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trata todas as pessoas com respeito e consideração independentemente da sua origem étnica, género, orientação sexual ou outras características pessoais.</li> <li>• Mostra interesse, abertura e respeito pelas ideias e pontos de vista diferentes dos seus.</li> <li>• Adota procedimentos que asseguram a prestação de serviços públicos acessíveis, em ambientes físicos e/ou digitais.</li> </ul>
12	<p><b>Orientação para a participação</b></p> <p>Garantir a participação dos cidadãos, dos agentes económicos, de outras entidades e dos trabalhadores no processo de tomada de decisão, na otimização da resposta dos serviços públicos e na estratégia da organização.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procura o <i>feedback</i> dos cidadãos e dos colegas no âmbito das suas atividades.</li> <li>• Responde com disponibilidade aos cidadãos e aos colegas no âmbito das suas atividades.</li> <li>• Tem em consideração as preocupações, sugestões e questões dos cidadãos e dos colegas na execução das suas atividades e transmite-as superiormente.</li> </ul>
13	<p><b>Orientação para a segurança</b></p> <p>Priorizar a segurança no trabalho em todas as atividades e decisões, seguir as regras e procedimentos relacionados com a segurança, identificar, avaliar e mitigar riscos para si, para os outros e para o meio ambiente, identificar oportunidades de melhoria nos procedimentos e práticas de segurança.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica a conformidade dos procedimentos de segurança e de confidencialidade, cumprindo os regulamentos específicos inerentes ao desempenho da sua função.</li> <li>• Segue procedimentos padrão para mitigar riscos através de uma abordagem atenta e conscienciosa.</li> <li>• Zela pelo bom estado de conservação de materiais e equipamentos, e comunica as avarias e desconformidades.</li> </ul>
14	<p><b>Tomada de decisão</b></p> <p>Tomar decisões com rapidez, mesmo quando envolvem riscos, tomar decisões difíceis, mesmo quando envolvem escolhas impopulares, tomar decisões ponderadas e bem fundamentadas, assumindo a responsabilidade pelos resultados.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica as situações urgentes, dando uma resposta alinhada com as suas responsabilidades.</li> <li>• Mostra compreender os procedimentos e diretrizes, seguindo-os para justificar as suas decisões.</li> <li>• Assume a responsabilidade pelas suas ações, informando a chefia em caso de erro ou de falha.</li> </ul>



N.º	Competências transversais funcionais
15	<p><b>Inteligência emocional</b></p> <p>Gerir as emoções, mostrar empatia e sensibilidade às emoções dos outros e tomar decisões equilibradas e refletidas. Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantém um desempenho estável mesmo em ambientes de pressão e face a críticas e contrariedades.</li><li>• Demonstra preocupação com o bem-estar dos outros.</li><li>• Toma decisões ponderadas e que respondem adequadamente às exigências do relacionamento interpessoal e da segurança de pessoas e bens.</li></ul>
16	<p><b>Coordenação de equipas</b></p> <p>Coordenar eficazmente uma equipa, garantindo que as tarefas são executadas de forma organizada, eficiente, orientando e motivando os trabalhadores e acompanhando os resultados.</p> <p>Traduz-se nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Distribui tarefas, tendo em conta as necessidades do serviço e a disponibilidade e as competências dos elementos da equipa.</li><li>• Proporciona à equipa um rumo claro e motiva para que as metas sejam alcançadas.</li><li>• Monitoriza a execução dos trabalhos, fazendo os ajustes necessários à otimização dos resultados e ao cumprimento dos prazos.</li></ul>



**ENTREVISTA DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS - GRELHA DE AVALIAÇÃO**  
**ASSISTENTE OPERACIONAL – ÁREA DE CANALIZADOR**

Data: / / 2026 | Hora de início da entrevista \_\_\_ h \_\_\_ m Hora de fim da entrevista \_\_\_ h \_\_\_ m

Nome do candidato:

Competência	Nível de Presença da Competência		Classificação Quantitativa/Fundamentação	
ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO	A nível Elevado		20 Valores	Evidencia a competência de forma plena
	A Bom Nível		16 Valores	Evidencia a competência a bom nível
	A nível Suficiente		12 Valores	Evidencia a competência de forma razoável
	A nível Reduzido		8 Valores	Evidencia a competência a um nível reduzido
	Comportamento Ausente		4 Valores	Não evidencia a competência
ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS	A nível Elevado		20 Valores	Evidencia a competência de forma plena
	A Bom Nível		16 Valores	Evidencia a competência a bom nível
	A nível Suficiente		12 Valores	Evidencia a competência de forma razoável
	A nível Reduzido		8 Valores	Evidencia a competência a um nível reduzido
	Comportamento Ausente		4 Valores	Não evidencia a competência
ANÁLISE CRÍTICA E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	A nível Elevado		20 Valores	Evidencia a competência de forma plena
	A Bom Nível		16 Valores	Evidencia a competência a bom nível
	A nível Suficiente		12 Valores	Evidencia a competência de forma razoável
	A nível Reduzido		8 Valores	Evidencia a competência a um nível reduzido
	Comportamento Ausente		4 Valores	Não evidencia a competência
INICIATIVA	A nível Elevado		20 Valores	Evidencia a competência de forma plena
	A Bom Nível		16 Valores	Evidencia a competência a bom nível
	A nível Suficiente		12 Valores	Evidencia a competência de forma razoável
	A nível Reduzido		8 Valores	Evidencia a competência a um nível reduzido
	Comportamento Ausente		4 Valores	Não evidencia a competência
ORGANIZAÇÃO, PLANEAMENTO E GESTÃO DE PROJETOS	A nível Elevado		20 Valores	Evidencia a competência de forma plena
	A Bom Nível		16 Valores	Evidencia a competência a bom nível
	A nível Suficiente		12 Valores	Evidencia a competência de forma razoável
	A nível Reduzido		8 Valores	Evidencia a competência a um nível reduzido
	Comportamento Ausente		4 Valores	Não evidencia a competência
ORIENTAÇÃO PARA A SEGURANÇA	A nível Elevado		20 Valores	Evidencia a competência de forma plena
	A Bom Nível		16 Valores	Evidencia a competência a bom nível
	A nível Suficiente		12 Valores	Evidencia a competência de forma razoável
	A nível Reduzido		8 Valores	Evidencia a competência a um nível reduzido
	Comportamento Ausente		4 Valores	Não evidencia a competência

Registo de outros fatores com eventual influência na avaliação (se aplicável no entender do júri)

Facies	Altamente expressivo	Moderadamente expressivo	Neutro	Fechado
Olha nos olhos	Sempre	Muitas vezes	Às vezes	Nunca
Gesticula ao falar	Sempre	Muitas vezes	Às vezes	Nunca
Esconde as mãos ao falar	Sempre	Muitas vezes	Às vezes	Nunca
Extroversão/Timidez	Extrovertido	Sociável	Cauteloso	Reservado/Tímido

Nota final quantitativa do candidato na Entrevista de Avaliação de Competências:		Valores
Nota final qualitativa do candidato na Entrevista de Avaliação de Competências:		

O Júri do procedimento,

\_\_\_\_\_