

MUNICÍPIO DE AROUCA

Câmara Municipal

- **PROCEDIMENTO CONCURSAL Nº 10/2026/SRH**
- **POSTOS DE TRABALHO: 1 / CARREIRA / CATEGORIA: ASSISTENTE OPERACIONAL – RECEÇÃO E ATENDIMENTO**
- **MODALIDADE DE CONTRATO: CONTRATO POR TEMPO INDETERMINADO**

ATA n.º 1

(MÉTODOS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO)

1. Aos 16 dias do mês de julho de 2026, no Edifício dos Paços do Concelho e salão nobre, reuniu o júri do procedimento concursal em epígrafe, aberto por despacho de 12/05/2026, constituído pelos membros a seguir indicados, para exercício das competências previstas no artigo 9º da Portaria nº 233/2022, de 9.9.

Membros presentes:

Presidente: Paula Brandão Pinto, chefe de divisão.

Vogais efetivos: Luís Carlos da Rocha Brandão de Almeida, técnico superior e Sara Filipa Ferreira Vasconcelos, assistente técnica,

2. A reunião teve como objetivo praticar os atos que devem preceder a publicitação do procedimento concursal, previstos naquela Portaria, designadamente:

2.1. Estabelecer a estrutura, forma e duração das provas de conhecimentos, os temas a abordar e a respetiva bibliografia específica.

2.2. Fixar os parâmetros de avaliação, a sua ponderação, a grelha classificativa e o sistema de valoração final de cada método de seleção.

3. Métodos de seleção

De acordo com o previsto no ponto D, nº 3 da informação nº 15200/2026 de 11/06/2026, sem prejuízo do disposto na legislação em vigor, designadamente no artigo 36º da LTFP, o recrutamento será efetuado mediante aplicação dos seguintes métodos de seleção:

3.1. Para os candidatos não abrangidos pelo ponto seguinte:

a) Prova de conhecimentos teórico-prática, composta por duas partes (PCTP):

Parte A – Prova escrita de conhecimentos específicos (PEC);

Parte B – Prova prática de simulação de atendimento e receção (PPS).

b) Avaliação psicológica (AP);

c) Entrevista de Avaliação de Competências (EAC).

A Prova escrita de conhecimentos específicos (PEC) tem por base a seguinte bibliografia e Legislação Aplicável

A. Organização e funcionamento das autarquias locais

Regime Jurídico das Autarquias Locais – Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro

Artigos 23.º a 31.º.

B. Direitos e deveres dos trabalhadores em funções públicas

Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP) – Lei n.º 35/2014, de 20 de junho

Artigos 70.º a 76.º (direitos, deveres e garantias); Artigos 126.º a 143.º (tempo de trabalho).

C. Princípios constitucionais da Administração Pública

Constituição da República Portuguesa – Lei Constitucional n.º 1/2005, de 12 de agosto (7.ª revisão constitucional)

Artigos 13.º, 266.º a 271.º.

D. Atendimento ao público, atividade administrativa e relação com os municípios

Código do Procedimento Administrativo (CPA) – Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro

Artigos 3.º a 19.º; Artigos 82.º a 88.º; Artigos 121.º e 122.º.

E - Código de Conduta do Município de Arouca.

Artigos 5.º; 8.º; 10.º; 15.º e 16.º, 17.º; 20.º; 24.º, 25.º e 31.º.

3.2. Para os candidatos que estejam a cumprir ou a executar a atribuição, competência ou atividade caracterizadoras do posto de trabalho em causa, bem como, para os candidatos integrados em situação de valorização profissional que, imediatamente antes, tenham desempenhado aquela atribuição, competência ou atividade, os métodos de seleção são, sem prejuízo do disposto no nº 3 do artigo 36º da LTFP, os seguintes:

- a) Avaliação curricular;
- b) Entrevista de avaliação de competências.

3.3. A autarquia pode limitar-se a utilizar os métodos referidos na alínea a) do ponto 3.1 e na alínea a) do ponto 3.2 desta ata, nos termos previstos no nº 5 do referido artigo 36º da LTFP.

4 Em situações de igualdade de valoração, serão aplicados os critérios definidos no artigo 24º da referida Portaria.

Caso subsista igualdade de valorações após a aplicação dos critérios de ordenação preferencial previstos nos números 1 e 2 do artigo 24.º da Portaria n.º 233/2022, de 9.9, serão utilizados os sucessivamente os seguintes critérios de ordenação preferencial:

- 1.º Critério - O candidato que apresente a melhor classificação na prova prática de simulação de atendimento e receção;
- 2.º Critério - O candidato que apresentar melhor classificação na prova de conhecimentos específicos;
- 3.º Critério - O candidato que apresentar melhor classificação na EAC;
- 4.º Critério – O candidato com melhor classificação na Tarefa 1 – Atendimento Presencial de Munícipe;
- 5.º Critério – O candidato com melhor classificação na Tarefa 2 – Gestão de Situação Difícil com Munícipe;
- 6.º Critério – O Candidato com a melhor classificação obtida no parâmetro de avaliação “OSP – Orientação para o Serviço Público” da Entrevista de Avaliação de Competências;
- 7.º Critério – O Candidato com a melhor classificação obtida no parâmetro de avaliação “OPR – Orientação para os Resultados” da Entrevista de Avaliação de Competências;
- 8.º Critério – O Candidato com a melhor classificação obtida no parâmetro de avaliação “OPC – Orientação para a Colaboração” da Entrevista de Avaliação de Competências.

No caso de trabalhadores abrangidos pelo ponto 3.2:

Para além dos demais critérios aplicáveis, o candidato com a melhor pontuação obtida na avaliação do desempenho.

5. Valoração dos métodos de seleção: Na valoração dos métodos de seleção são adotadas escalas de classificação adequadas à especificidade de cada método, sendo os resultados convertidos para a escala de 0 a 20 valores, ponderados nos termos seguintes:

5.1. Candidatos abrangidos pelo ponto 3.1:

a) Prova de conhecimentos teórico-práticos (PCTP), será composta por duas partes:

Parte A – Prova escrita de conhecimentos específicos (PEC)

Parte B – Prova prática de simulação de atendimento e receção (PPS)

Cada parte será avaliada de 0 a 20 valores, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{PCTP} = \frac{\text{PEC} + \text{PPS}}{2}$$

Em que:

PCTP = Prova de conhecimentos teórico-Práticos

PEC = Prova escrita de conhecimentos específicos

PPS = Prova prática de simulação

b) Avaliação psicológica: “Apto” ou “Não apto”

c) Entrevista de avaliação de competências:

A valoração final (VF) será expressa numa escala de 0 a 20 valores, tendo em consideração as classificações atribuídas em cada método de seleção e respetiva ponderação, resultando da aplicação da seguinte fórmula:

$$\text{VF} = \text{PCTP (70\%)} + \text{EAC (30\%)}$$

Em que:

VF = Valoração final

PCTP = Prova de conhecimento teórico-Práticos

EAC = Entrevista de avaliação de competências

5.2. Prova de Conhecimentos Teórico-Práticos (PCTP)

A Prova de Conhecimentos Teórico-Práticos visa avaliar os conhecimentos académicos e profissionais dos candidatos e a respetiva capacidade de aplicação teórico-prática dos mesmos ao exercício das funções inerentes ao posto de trabalho de Assistente Operacional – Receção e Atendimento.

A prova assume natureza específica, individual e presencial, sendo composta por duas componentes:

a) Parte A – Prova Escrita de Conhecimentos Específicos (PEC);

b) Parte B – Prova Prática de Simulação de Atendimento e Receção (PPS).

A classificação da PCTP será expressa numa escala de 0 a 20 valores e obtida através da média aritmética simples das classificações obtidas na PEC e na PPS, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{PCTP} = \frac{(\text{PEC}) + (\text{PPS})}{2}$$

2

Em que:

PCTP = Prova de Conhecimentos Teórico-Práticos;

PEC = Prova Escrita de Conhecimentos Específicos;

PPS = Prova Prática de Simulação de Atendimento e Receção.

PARTE A – PROVA ESCRITA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (PEC)

a) A prova de conhecimentos visa avaliar os conhecimentos académicos e, ou, profissionais e a capacidade para aplicar os mesmos às situações concretas no exercício da função, incluindo o adequado conhecimento da língua portuguesa, obedecendo aos seguintes requisitos:

- Forma: Escrita
- Tipo: Teórica
- Natureza: Específica
- Realização: Individual
- Duração: 30 minutos

-Temáticas:

A. Organização e funcionamento das autarquias locais

- B. Direitos e deveres dos trabalhadores em funções públicas
- C. Princípios constitucionais da Administração Pública
- D. Atendimento ao público, atividade administrativa e relação com os munícipes
- E - Código de Conduta do Município de Arouca.

b) A prova será constituída por II grupos de questões:

I grupo: 10 questões de resposta de escolha múltipla;

II grupo: 2 questões de resposta de desenvolvimento.

c) Na prova de conhecimentos é adotada a escala de 0 a 20 valores, considerando-se a valoração até à centésima.

O grupo I, constituído por questões de escolha múltipla, será pontuado até 10 valores, correspondendo a cada uma das questões 1 ponto;

O Grupo II, constituído por duas questões de desenvolvimento, será pontuado até 10 valores, sendo cada uma das questões pontuada, tendo em consideração a correção e fundamentação da resposta face à questão colocada e às referências que a mesma impõe, bem como a clareza e o adequado conhecimento da língua portuguesa, sendo que:

a) Correção e fundamentação da resposta: 4 pontos;

b) Clareza e correção linguística: 1 ponto.

d) O anonimato, para efeitos de correção da prova, é garantido através da atribuição de um número único, de conhecimento exclusivo do candidato, atribuído aleatoriamente, que só identificará a prova depois de feita a sua correção e atribuição da classificação.

Devem ser consideradas todas as atualizações e alterações que, entretanto, venham a ser efetuadas à legislação indicada no presente aviso até à data de realização da prova de conhecimentos.

PARTE B – PROVA PRÁTICA DE SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO E RECEÇÃO (PPS)

A prova prática visa avaliar a capacidade dos candidatos para desempenhar tarefas inerentes ao posto de trabalho em contexto simulado.

Caraterísticas:

Forma: prática;

Natureza: específica;

Realização: individual;

Duração máxima: 15 minutos;

Classificação: escala de 0 a 20 valores.

A prova (PPS) será constituída por duas tarefas, sendo cada uma avaliada de 0 a 20 valores:

Tarefa 1 – Atendimento Presencial de Munícipe

O candidato deverá realizar uma simulação de atendimento presencial, identificando a necessidade apresentada, prestando informação geral adequada e efetuando o correto encaminhamento para o serviço competente.

Parâmetros de avaliação:

1. Apresentação e postura profissional;
2. Comunicação verbal e clareza da informação;
3. Capacidade de escuta e compreensão da situação;
4. Cordialidade e orientação para o serviço público;
5. Correção do encaminhamento efetuado.

Tarefa 2 – Gestão de Situação Difícil com Munícipe

O candidato deverá gerir uma situação simulada envolvendo um munícipe insatisfeito e ou reclamante, demonstrando capacidade de comunicação, gestão de conflitos e orientação para a resolução da situação.

Parâmetros de avaliação:

1. Controlo emocional e gestão de conflitos;
2. Capacidade de escuta ativa;
3. Empatia e respeito pelo interlocutor;
4. Clareza e objetividade da comunicação;
5. Capacidade de encaminhamento e orientação para a solução.

Cada parâmetro de cada tarefa será classificado segundo a seguinte escala:

Muito insuficiente – 0 valores;

Insuficiente – 1 valor;

Suficiente – 2 valores;

Bom – 3 valores;

Muito Bom – 4 valores.

Cada tarefa terá uma classificação máxima de 20 valores.

A classificação da PPS corresponde à soma das classificações obtidas nas duas tarefas:

$$PPS = \frac{(T1 + T2)}{2}$$

2

Em que:

PPS = Prova Prática de Simulação de Atendimento e Recepção;

T1 = Classificação obtida na Tarefa 1;

T2 = Classificação obtida na Tarefa 2.

Serão excluídos os candidatos que obtenham classificação inferior a 9,5 valores na PCTP.

5.3. Avaliação Psicológica (AP)

A avaliação psicológica 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.

Este método de seleção é avaliado através dos juízos classificativos de “Apto” e “Não Apto”.

O candidato que for considerado “Não Apto” será excluído do procedimento.

5.4. Entrevista de Avaliação de Competências (EAC)

A entrevista de avaliação de competências visa obter informações sobre comportamentos profissionais diretamente relacionados com as competências consideradas essenciais para o exercício da função.

A classificação terá por base uma ficha individual, onde serão considerados os seguintes parâmetros:

- Orientação para o serviço público (OSP)
- Orientação para os resultados (OPR)
- Análise crítica e resolução de problemas (ACRP)
- Orientação para a colaboração (OPC)

Cada um dos parâmetros é valorado de acordo com o nível classificativo previsto na tabela seguinte:

- Elevado20 Valores
- Muito bom17 Valores
- Bom14 Valores
- Suficiente10 Valores
- Reduzido 8 Valores
- Insuficiente 4 Valores

O resultado da Entrevista de Avaliação de Competências (EAC) é obtido através da média aritmética simples das respetivas classificações de acordo com a seguinte fórmula:

$$EAC = \frac{OSP + OPR + ACRP + OPC}{4}$$

Em que:

EAC = Entrevista de avaliação de competências

OSP = Orientação para o serviço público

OPR = Orientação para os resultados

ACRP = Análise crítica e resolução de problemas

OPC = Orientação para a colaboração

6. Candidatos abrangidos pelo ponto 3.2

- Avaliação curricular: 60%
- Entrevista de avaliação de competências: 40%;

A valoração final (VF) será expressa numa escala de 0 a 20 valores, tendo em consideração as classificações atribuídas em cada método de seleção e respetiva ponderação, resultando da aplicação da seguinte fórmula:

$$VF = AC (60\%) + EAC (40\%)$$

Em que:

VF = Valoração final

AC = Avaliação curricular

EAC = Entrevista de avaliação de competências

6.1. Avaliação Curricular (AC)

A avaliação curricular visa analisar a qualificação dos candidatos ponderando os elementos de maior relevância para o posto de trabalho a ocupar, incluindo a avaliação das funções desempenhadas na categoria e no cumprimento ou execução da atribuição, competência ou atividade em causa e o nível de desempenho.

Na avaliação curricular são considerados, quando **comprovados documentalmente**, os seguintes elementos:

- .Habilitação académica ou nível de qualificação (HA)
- .Formação profissional (FP)
- .Experiência profissional (EP)
- .Avaliação do desempenho (AD)

HA - Habilitação académica ou nível de qualificação

A habilitação académica ou nível de qualificação certificado pelas entidades competentes, será avaliada de acordo com a seguinte tabela:

.12º Ano ou superior	20 valores
.Escolaridade obrigatória	18 valores

A escolaridade obrigatória é considerada de acordo com o legalmente estipulado.

FP - Formação profissional

Na formação profissional considerar-se-ão as ações de formação nas áreas relacionadas com as exigências e as competências necessárias ao exercício da função.

No âmbito deste elemento só serão consideradas as ações de formação comprovadas documentalmente e com conteúdo programático relevante para o exercício das funções correspondentes ao lugar em concurso sendo a classificação atribuída de acordo com a sua duração global, tendo a conta a grelha seguinte:

Sem formação - 10 valores;

De 1 a 5 dias - 12 valores;

De 6 a 10 dias - 14 valores;

De 11 a 15 dias - 16 valores;

De 16 a 20 dias - 18 valores;

Mais de 20 dias - 20 valores.

Em que 1 dia corresponde a 7 horas e cada semana 35 horas.

A formação expressa noutra unidade de tempo será convertida em dias nos seguintes termos:

- A cada mês completo de formação corresponderá 20 dias;
- A cada período de 7 horas de formação corresponderá a 1 dia.

EP - Experiência profissional

A experiência profissional será aferida tendo em consideração os documentos certificativos dessa experiência, emitidos pelos respetivos serviços de origem correspondentes às tarefas desenvolvidas, com incidência sobre as que foram desempenhadas na categoria e no cumprimento ou da atribuição, competência ou atividade para a qual está aberto o procedimento, e será pontuada de acordo com as seguintes regras:

Sem experiência - 10 valores

De 1 a 10 meses - 12 valores;

De 11 a 20 meses - 14 valores;

De 21 a 30 meses - 16 valores;

De 31 a 40 meses - 18 valores;

Mais de 40 meses - 20 valores.

A experiência expressa noutra unidade de tempo será convertida em meses nos seguintes termos:

- A cada período de 7 horas de serviço efetivo corresponderá 1 dia;
- A cada período de 20 dias de serviço efetivo corresponderá 1 mês;
- A cada período de 12 meses de serviço efetivo corresponderá 1 ano.

Qualquer documento comprovativo de **formação ou de experiência profissional** que não permita inequivocamente identificar o número de horas ou dias não será considerado para efeitos de avaliação.

AD - A avaliação do desempenho

Será avaliado o nível de desempenho alcançado no exercício das funções na categoria e no cumprimento ou execução da atribuição, competência ou atividade em causa, considerando-se para o efeito a melhor menção qualitativa obtida nos últimos três períodos de avaliação, quando alcançada no desempenho daquelas funções e atividades.

A respetiva menção qualitativa será classificada de acordo com a seguinte tabela:

- Excelente	20 valores
- Relevante	15 valores
- Adequado	10 valores
- Inadequado	0 valores

Ou, consoante o caso:

- Excelente	20 valores
- Muito Bom	17 valores
- Bom	14 valores
- Regular	10 valores
- Inadequado	0 valores

Aos candidatos que, comprovadamente, não tenham sido objeto de avaliação por razões alheias à sua vontade é atribuída a classificação correspondente à menção de Adequado/Regular.

A classificação final da avaliação curricular é expressa numa escala de 0 a 20 valores, sendo a classificação obtida através da média aritmética simples das classificações dos elementos que a integram, ou seja:

$$AC = \frac{HA + FP + EP + AD}{4}$$

4

Em que:

AC = Avaliação Curricular

HA = Habilitação académica ou nível de qualificação

FP = Formação profissional

EP = Experiência profissional

AD = Avaliação do Desempenho

6.2. Entrevista de Avaliação de Competências (EAC)

A entrevista de avaliação de competências visa obter informações sobre comportamentos profissionais diretamente relacionados com as competências consideradas essenciais para o exercício da função.

A classificação terá por base uma ficha individual, onde serão considerados os seguintes parâmetros:

- Orientação para o serviço público (OSP)
- Orientação para os resultados (OPR)
- Análise crítica e resolução de problemas (ACRP)
- Orientação para a colaboração (OPC)

Cada um dos parâmetros é valorado de acordo com o nível classificativo previsto na tabela seguinte:

- Elevado20 Valores
- Muito bom17 Valores
- Bom14 Valores
- Suficiente10 Valores
- Reduzido 8 Valores
- Insuficiente 4 Valores

O resultado da Entrevista de Avaliação de Competências (EAC) é obtido através da média aritmética simples das respetivas classificações de acordo com a seguinte fórmula:

$$EAC = \frac{OSP + OPR + ACRP + OPC}{4}$$

Em que:

EAC = Entrevista de avaliação de competências

OSP = Orientação para o serviço público

OPR = Orientação para os resultados

ACRP = Análise crítica e resolução de problemas

OPC = Orientação para a colaboração

7. Omissões

Em tudo o que esta ata for omissa aplicar-se-á o regime jurídico aplicável ao procedimento, designadamente a LTFP aprovada pela Lei nº 35/2014, de 20.5 e Portaria nº 233/2022, de 9.9.

8. Disposições finais

8.1 Todas as decisões consubstanciadas na presente ata foram tomadas pelo júri, decorrida votação nominal e por unanimidade.

8.2 Os métodos de seleção e classificação final serão valorados até às centésimas.

9. Encerramento

Nada mais havendo a tratar, foi dada por encerrada a sessão e decidido lavrar a presente ata que depois de lida e achada conforme, vai ser assinada por todos os membros do júri.

Presidente _____

1º Vogal efetivo _____

2.º Vogal efetivo _____

Certidão:

A presente ata foi publicitada no sítio da Internet desta autarquia, em <https://recrutamento.cm-arouca.pt/> e no átrio dos paços do município (n.º 1 do art.º 22.º da Portaria 233/2022, de 9.9).

Em ____/____/____.

O funcionário,