



MUNICÍPIO DE MAÇÃO  
ATA N.º 1

PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO  
DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE  
OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA

Sandra Isabel  
Marques  
④

**Designação:**

Procedimento concursal comum de recrutamento para ocupação de um posto de trabalho na carreira/categoria de Assistente Operacional - Telefonista Rececionista - Secção de Expediente, Taxas Licenças e Arquivo, Divisão Administrativa e Financeira do mapa de pessoal do Município de Mação, na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

**Assunto:** Definição de Critérios.

**Membros do Júri:**

**Presidente** - Sandra Isabel Nazaré Marques, Chefe de Divisão da Divisão Administrativa e Financeira;

Vogais efetivos - Alexandra Maria Rodrigues Lourenço da Silva, Técnica Superior - Recursos Humanos; Paula Maria Martins Lopes de Matos, Assistente Técnica;

Vogais suplentes - Sónia Isabel da Cruz Lopes, Assistente Técnica; Rúben Válder Lourenço Pombo Neves, Assistente Técnico.

**Local: Mação**

**Hora: 14:00**

Aos onze dias do mês de abril do ano 2024, nas instalações da Câmara Municipal de Mação, reuniu o júri do procedimento concursal comum para preenchimento, de um posto de trabalho na carreira/categoria de Assistente Operacional -Telefonista Rececionista - Secção Expediente, Taxas Licenças e Arquivo, Divisão Administrativa e Financeira do mapa de pessoal do Município de Mação, na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, aberto por deliberação da Câmara Municipal de Mação, de 14 de fevereiro de 2024.

Do júri designado por Despacho do Senhor Presidente n.º 19/2024 de 06 de março de 2024, estiverem presentes:



MUNICÍPIO DE MAÇÃO  
ATA N.º 1

PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO  
DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE  
OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA

Sandra Isabel  
Nazaré Marques  
④

**Presidente-** Sandra Isabel Nazaré Marques, Chefe de Divisão da Divisão Administrativa e Financeira;

Vogais efetivos - Alexandra Maria Rodrigues Lourenço da Silva, Técnica Superior - Recursos Humanos; Paula Maria Martins Lopes de Matos-Assistente Técnica;

Vogais suplentes - Sónia Isabel da Cruz Lopes - Assistente Técnica; Rúben Válder Lourenço Pombo Neves-Assistente Técnico.

Iniciados os trabalhos, o júri deliberou, nos termos da legislação em vigor, designadamente da LFTP - Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho:

- 1- Definição de parâmetros de avaliação, respetiva ponderação, grelha classificativa e sistema de valoração final;
- 2- Definir o tipo, forma e duração da prova de conhecimentos, bem como os respetivos temas e bibliografia;
- 3- Definição dos critérios de desempate.

Assim, considerando que:

1. Nos termos do art.º 36.º da Lei do Trabalho em Funções Públicas, publicada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, na sua redação atual, os métodos de seleção obrigatórios são: a Prova de Conhecimentos Teórico-Prática (PCTP), destinada a avaliar os conhecimentos académicos e ou profissionais e a capacidade para aplicar os mesmos a situações concretas no exercício da função, e a Avaliação Psicológica (AP), que visa avaliar aptidões, características de personalidade e ou competências comportamentais dos candidatos tendo como referência o perfil de competências previamente definido. Adicionalmente, e nos termos do n.º 4 do art.º 36.º da LTFP conjugado com o n.º 2 do art.º 18.º da Portaria n.º 233/2022, de 9 de setembro deverá ser aplicado a Entrevista de Avaliação de Competências (EAC) como método de seleção facultativo uma vez que, visando obter informações sobre comportamentos profissionais diretamente relacionados com as competências consideradas essenciais para o exercício da função, complementem os restantes métodos, aumentando a validade preditiva do processo de seleção.

Para os candidatos que estejam a cumprir ou a executar a atribuição, competência ou atividade caracterizadoras do posto de trabalho em causa, os métodos de seleção a aplicar serão a Avaliação Curricular (AC), que 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, e a Entrevista de Avaliação de Competências (EAC), salvo se esses candidatos através de declaração escrita, afastarem estes métodos de seleção, devendo então ser-lhes aplicados os métodos aplicados aos restantes candidatos.



MUNICÍPIO DE MAÇÃO  
ATA N.º 1

PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO  
DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE  
OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA

Sandra Lopes  
R

2. A aplicação dos métodos de seleção pressupõe um perfil de competências previamente definido, que se anexa à presente Ata desta fazendo parte integrante (Anexo I-Perfil de Competências);

O júri deliberou, por unanimidade, o seguinte:

I

**Métodos de Seleção**

**O júri pode socorrer-se de outros elementos/entidades para a realização de alguns métodos de seleção que dada a sua especificidade assim o exijam.**

**A)- Quanto à Prova de Conhecimentos Teórico-Prática (PCTP)**

1- Visa avaliar os conhecimentos académicos, ou, profissionais e a capacidade para aplicar os mesmos a situações concretas no exercício de determinada função, bem como o adequado conhecimento e utilização da língua portuguesa.

A Prova de conhecimentos teórico-prática (PCTP), será dividida em duas partes distintas:

**Prova de conhecimentos teórico (PCT)** - Visa avaliar os conhecimentos e as competências técnicas necessárias ao exercício da função. **(Ponderação a 25%);**

**Prova de conhecimentos-prática (PCP)** - Visa avaliar os conhecimentos e as competências práticas necessárias ao exercício da função. **(Ponderação a 75%);**

**Prova de conhecimentos teórico (PCT)**, será de realização individual, incidirá sobre conteúdos de natureza genérica diretamente relacionados com as exigências da função, nomeadamente o adequado conhecimento da língua portuguesa, será constituído por questões de escolha múltipla, revestirá a forma escrita, será efetuada em suporte de papel e terá a duração de 45 minutos.

Na prova de conhecimentos teóricos será adotada a escala de 0 a 20 valores considerando-se a valoração até às centésimas.

A Prova de conhecimentos teórico (PCT) incidirá sobre os seguintes conteúdos:

- Lei n.º 35/20214, de 20 de junho, na sua atual redação - Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas;
- Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, art.º 237.º a 257.º (Férias e Faltas), na sua redação atual - Código do Trabalho;

2- A legislação acima referida deve ser considerada na sua atual redação, incluindo as alterações ocorridas após a publicitação do presente procedimento. A prova de conhecimentos versará sobre a legislação atualizada, sendo da responsabilidade dos candidatos a sua atualização, devendo ser portadores da mesma para a realização da prova que será com consulta.



*Sandra Lopes*  
*[Signature]* *[Stamp]*

**MUNICÍPIO DE MAÇÃO**  
**ATA N.º 1**  
**PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO**  
**DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE**  
**OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA**

3- A desistência da realização da Prova de Conhecimentos Teórica apenas pode ser manifestada pelos candidatos decorridos 20 minutos sobre o início da prova.

**Prova de Conhecimentos Prática (PCP)- De natureza prática com a duração até 15 minutos de realização individual.**

A prova de conhecimentos prática classificada numa escala de 0 a 20 valores será constituída pelo:

- Simulacro de receção de uma chamada telefónica com encaminhamento à extensão respetiva e/ou registo de mensagem para posterior tramitação e elaboração de uma nota de avaria técnica e respetivo encaminhamento. Simulacro de atendimento e respetivo encaminhamento de um munícipe.

Os parâmetros de avaliação a considerar serão a perceção e compreensão da tarefa, qualidade de realização, celeridade na execução e grau de conhecimentos demonstrados, sendo valorados da seguinte forma:

**1.º Parâmetro:**

**Perceção e compreensão da tarefa**

20 valores- Revela excelente perceção e compreensão das tarefas propostas, antecipando soluções e demonstrando conhecimentos acima do exigido;

15 valores- Revela boa perceção e compreensão das tarefas propostas, com razoável conhecimento e motivação das tarefas a desempenhar;

10 valores - Revela suficiente perceção e compreensão das tarefas propostas, evidenciando pouca capacidade de antecipar respostas ou soluções criativas;

5 valores - Revela insuficiente perceção e compreensão da maioria das tarefas a desempenhar.

**2.º Parâmetro:**

**Qualidade de realização**

20 valores - Executa com rigor e qualidade todas as tarefas propostas, revelando criatividade e excelente capacidade de adaptação e resposta a novas situações;

15 valores - Executa com rigor e qualidade a maioria das tarefas propostas, evidenciando boa capacidade de adaptação e resposta a novas situações;

10 valores - Executa com rigor e qualidade a maioria das tarefas propostas, demonstrando alguma capacidade de adaptação e resposta a novas situações;

5 valores - Revela dificuldade na execução da maioria das tarefas propostas e pouca capacidade de adaptação e resposta a novas situações.



MUNICÍPIO DE MAÇÃO  
ATA N.º 1

PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO  
DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE  
OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA

Sardalans  
④

**3.º Parâmetro:**

**Celeridade na execução**

20 valores - Executa as tarefas propostas com rapidez, sem perda de qualidade nos resultados atingidos e superando o tempo proposto;

15 valores - Executa as tarefas propostas dentro do tempo previsto, mantendo os níveis de qualidades exigidos;

10 valores - Executa a maioria das tarefas propostas no tempo, revelando algumas deficiências e lacunas na sua concretização.

5 valores - Não executa a maioria das tarefas propostas no tempo previsto, evidenciando muitas deficiências na sua execução.

**4.º Parâmetro:**

**Grau de conhecimentos demonstrados**

20 valores - Demonstra um elevado conhecimento técnico na utilização das diversas ferramentas, bem como o seu funcionamento e condições de utilização em segurança;

15 valores - Demonstra bons conhecimentos técnico na utilização das diversas ferramentas, bem como o seu funcionamento e condições de utilização em segurança;

10 valores - Demonstra um conhecimento técnico razoável na utilização das diversas ferramentas, bem como o seu funcionamento e condições de utilização em segurança;

5 valores - Demonstra insuficiente conhecimento na utilização das ferramentas, bem como no seu conhecimento e nas regras de segurança a ter em conta.

4- Os candidatos são convocados para se apresentarem no local e hora de realização das Provas Teórico e Prática 30 minutos antes da hora agendada para o início da prova, sendo concedida a tolerância de 15 minutos por atraso, após o início da mesma, a partir do qual será vedado o acesso a qualquer um dos candidatos.

**B) Quanto à Avaliação Psicológica:**

1- A Avaliação Psicológica: visa avaliar aptidões, características de personalidade e ou competências comportamentais dos candidatos, tendo como referência o perfil de competências previamente definido.

2- A Classificação da Avaliação Psicológica traduz uma apreciação e análise integrada das exigências psicológicas constantes no Perfil de Competências e é valorada através das menções classificativas de Apto e Não Apto.



MUNICÍPIO DE MAÇÃO  
ATA N.º 1

PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO  
DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE  
OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA

*S. S. S. S. S.*  
*[Handwritten signature]*  
*[Blue circular stamp]*

3- Os candidatos são convocados para se apresentarem no local e hora de realização do método, devendo comparecer 30 minutos antes da hora agendada. A tolerância para eventuais atrasos terá o limite máximo de 15 (quinze) minutos após o início da prova.

4- A desistência da realização da Avaliação Psicológica só pode ser manifestada pelos candidatos, decorridos 20 minutos sobre o início da prova.

5- Não é permitida a ausência temporária da sala, após o início da Avaliação Psicológica.

**C) Quanto à Avaliação Curricular:**

1- A Avaliação Curricular, visa aferir os elementos de maior relevância para o posto de trabalho a ocupar, designadamente:

**Habilitação Académica:** em que será considerado a habilitação académica ou nível de qualificação certificado pelas entidades competentes;

**Formação Profissional:** em que serão ponderadas as ações de formação e aperfeiçoamento profissional, relacionadas com a área de atividade do posto de trabalho a ocupar, concluídas nos últimos cinco anos;

**Experiência Profissional:** em que será considerada a experiência na área de atividade a que se candidata, ponderada de acordo com a sua duração e enquadramento;

**Avaliação de Desempenho:** em que será considerada a avaliação de desempenho referente ao último ciclo avaliativo, ou seja, biénio 2021/2022.

2- As Habilitações Académicas serão classificadas do seguinte modo:

Habilitação	Valoração
Habilitação exigida para a candidatura	18 valores
Habilitação superior ao exigido para a candidatura	20 valores

3- A Formação Profissional será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

Duração das Ações de Formação	Valoração
Sem formação profissional na área	8 valores
Até 15 horas	12 valores
>15 horas e ≤ 20 horas	14 valores
>20 horas e ≤ 30 horas	17 valores
>30 horas	20 valores

Só serão consideradas as formações profissionais realizadas nos últimos 5 anos.



MUNICÍPIO DE MAÇÃO  
ATA N.º 1

PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO  
DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE  
OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA

*Sandra Lopes*  
↓

4- A Experiência Profissional será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

Experiência Profissional	Valoração
< 1 ano de experiência	12 valores
≥ 1 ano a <3 anos de experiência	14 valores
≥ 3 anos a < 5 anos de experiência	16 valores
≥ 5 anos a < 10 anos de experiência	18 valores
≥ 10 anos de experiência	20 valores

5- A Avaliação de Desempenho será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

Avaliação Final	Valoração
Reconhecimento de excelência	20
Desempenho Relevante	15
Desempenho Adequado	10
Desempenho Inadequado	5

Só será considerada a avaliação de desempenho referente ao último ciclo avaliativo, ou seja, biénio 2021/2022.

No caso dos candidatos que, por razões que não lhes sejam imputáveis, não possuam Avaliação de Desempenho relativo ao período a considerar, será atribuída a classificação de 10 valores.

6- A classificação final no método de seleção "Avaliação Curricular" será calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$AC = 0,2HA + 0,5EP + 0,2FP + 0,1AD$$

Em que:

**AC**= Avaliação Curricular;

**HA**- Habilitação Académica;

**EP**- Experiência Profissional;

**FP**- Formação Profissional;

**AD**- Avaliação de Desempenho.

**D) Quanto à Entrevista de Avaliação de Competências:**

1. A Entrevista de Avaliação de Competências visa obter informações sobre comportamentos profissionais diretamente relacionados com as competências consideradas essenciais para o exercício da função, designadamente os identificados no perfil de competências.



Santos  
④

**MUNICÍPIO DE MAÇÃO**  
**ATA N.º 1**  
**PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO**  
**DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE**  
**OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA**

2. As competências comportamentais serão aferidas com recurso à avaliação dos respetivos comportamentos, de acordo com o descrito no Perfil de Competências em Anexo I.
3. Para esse efeito será elaborado um guião de entrevista, composto por um conjunto de questões diretamente relacionadas com o perfil de competências previamente definido, associado a uma grelha de avaliação individual, que traduz a presença ou a ausência dos comportamentos em análise, avaliado segundo os níveis classificativos de Elevado, Bom, Suficiente, Reduzido e Insuficiente, os quais correspondem respetivamente, as classificações de 20, 16, 12, 8 e 4.
4. A Classificação Final no método de seleção Entrevista de Avaliação de Competências resulta da média aritmética simples das competências em análise.

**II**

**Classificação final e critérios de desempate**

**A)** A classificação final dos candidatos será calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$CF = 70\% PCTP + 30\% EAC$$

ou

$$CF = 70\% AC + 30\% EAC$$

Em que:

**CF** – Classificação Final;

**PCTP**- Prova de Conhecimentos Teórico-Prática ;

**AC**- Avaliação Curricular;

**EAC** - Entrevista de Avaliação de Competências.

**B)** Critérios de desempate

Deliberou o júri, por unanimidade, que em caso de igualdade de classificação final, serão adotados, para além dos critérios definidos no artigo 24.º da Portaria n.º 233/2022, de 09 de setembro, os critérios de desempate indicados infra, pela ordem de enunciação:

- a) Maior classificação na Entrevista de Avaliação de Competências;
- b) Nível habilitacional mais elevado;



MUNICÍPIO DE MAÇÃO  
ATA N.º 1  
PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO  
DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE  
OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA

III

**Exclusão de Candidatos**

São excluídos os candidatos que não compareçam para aplicação dos métodos de seleção, bem como, os que obtenham valoração inferior a 9,5 valores, ou obtenham classificação de não apto, de acordo com o disposto no n.º 4 do artigo 21.º da Portaria n.º 233/2022, de 09 de setembro.

ASSINATURAS:

Presidente: Sandra Isabel Margaritana

1.ª Vogal Efetivo: Alexandra Larreiro Silva

2.ª Vogal Efetivo: Paula Faria Martins Lopes de Fátima



Santos  
A

MUNICÍPIO DE MAÇÃO  
ATA N.º 1  
PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO  
DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE  
OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA

<b>Carreira / Categoria</b>	Assistente Operacional		
<b>Nº de Postos de Trabalho a ocupar</b>	1	<b>Modalidade de Vínculo</b>	CTFP Tempo Indeterminado
<b>Unidade Orgânica</b>	Divisão de Administrativa e Financeira - Secção de Expediente e Taxas Licenças e Arquivo		<b>Superior Hierárquico Direto</b> Chefe de Divisão
<b>Posição Remuneratória de Referência</b>	1	<b>Nível Remuneratório</b> 5	<b>Remuneração</b> € 821,83
<b>Nível Habilitação Exigido</b>	Escolaridade Obrigatória de acordo com a idade		
<b>Tipo de Horário(s)</b>	Rígido		
<b>Outros Requisitos</b>	Não aplicável		
<b>Equipamentos de Proteção Individual</b>	Não aplicável		
<b>Conteúdo Funcional Geral, a que se refere o n.º 2 do artigo 88.º do anexo à Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas</b>			
Funções de natureza executiva, de carácter manual ou mecânico, enquadradas em diretivas gerais bem definidas e com graus de complexidade variáveis. Execuções de tarefas de apoio elementares, indispensáveis ao funcionamento dos órgãos e serviços, podendo comportar esforço físico. Responsabilidade pelos equipamentos sob a sua guarda e pela sua correta utilização, procedendo quando necessário, à manutenção e reparação dos mesmos.			
<b>Principais tarefas, atribuições e responsabilidades que constituem o trabalho diário deste posto de trabalho:</b>			
Atender e encaminhar, telefónica e pessoalmente, os munícipes para os diferentes Vereadores, Presidente da Câmara ou serviços consoante os assuntos a tratar; Colaborar com os diversos serviços do município, dando cumprimento às solicitações efetuadas; Exercer as funções de acordo com o legalmente previsto; Desempenhar as demais tarefas de que seja diretamente incumbido pelo Presidente da Câmara Municipal; Executar, no âmbito das suas competências, outras tarefas que superiormente lhe sejam determinadas necessárias ao bom funcionamento dos serviços.			



MUNICÍPIO DE MAÇÃO  
ATA N.º 1

PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO  
DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE  
OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA

Sandra Soares  
④

Descrição da Competência	Comportamentos
<b>ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO:</b> Capacidade para exercer a sua atividade respeitando os valores e normas gerais do serviço público e do setor concreto em que trabalha.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assume os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional e promovendo uma boa imagem do setor que representa.</li><li>• Tem, habitualmente, uma atitude de disponibilidade para com os diversos utentes do serviço e procura responder às suas solicitações.</li><li>• No desempenho das suas atividades, trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos. Respeita critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.</li></ul>
<b>CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIA:</b> Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional essenciais para o desempenho das suas tarefas e atividades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplica, adequadamente, conhecimentos práticos e profissionais necessários às exigências do posto de trabalho;</li><li>• Emprega, corretamente, métodos e técnicas específicas da sua área de atividade;</li><li>• Identifica e utiliza os materiais, instrumentos e equipamentos apropriados aos diversos procedimentos da sua atividade.</li><li>• Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência profissional para melhor corresponder às exigências do serviço.</li></ul>
<b>ORGANIZAÇÃO E MÉTODO DE TRABALHO:</b> Capacidade para organizar as suas tarefas e atividades e realizá-las de forma metódica.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifica, previamente, as condições necessárias à realização das tarefas.</li><li>• Segue as diretivas e procedimentos estipulados para uma adequada execução do trabalho.</li><li>• Reconhece o que é prioritário e urgente, realizando o trabalho de acordo com esses critérios.</li><li>• Mantém o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utiliza.</li></ul>
<b>INICIATIVA E AUTONOMIA:</b> Capacidade de atuar de modo proativo e autónomo no seu dia a dia profissional e de ter iniciativas no sentido da resolução de problemas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tem, habitualmente, uma atitude ativa e dinâmica.</li><li>• Em regra, responde com prontidão a propostas de novas tarefas ou outras solicitações profissionais.</li><li>• Concretiza de forma autónoma as atividades que lhe são distribuídas.</li><li>• Toma iniciativa no sentido da resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade.</li></ul>
<b>TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES:</b> Capacidade para lidar com situações de pressão e com as contrariedades de forma adequada e profissional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantém-se produtivo mesmo em ambiente de pressão.</li><li>• Perante situações difíceis mantém o controlo emocional e discernimento profissional.</li><li>• Consegue gerir de forma equilibrada as exigências profissionais.</li><li>• Aceita as críticas e contrariedade.</li></ul>



MUNICÍPIO DE MAÇÃO  
ATA N.º 1

PROCEDIMENTO CONCURSAL COMUM DE RECRUTAMENTO PARA O PREENCHIMENTO  
DE UM POSTO DE TRABALHO NA CARREIRA-CATEGORIA DE ASSISTENTE  
OPERACIONAL – TELEFONISTA/RECECCIONSTA

*S. Soares*  
*[Signature]*

<p><b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:</b> Capacidade para interagir, adequadamente, com pessoas com diferentes características, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento e gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tem um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço.</li><li>• Trabalha com pessoas com diferentes características.</li><li>• Perante conflitos mantém um comportamento estável e uma postura profissional.</li><li>• Afirma-se perante os outros, sem ser autoritário nem agressivo</li></ul>
--	---