



CAMARATE · UNHOS · APELAÇÃO
JUNTA DE FREGUESIA

NOTA INFORMATIVA

ENTREVISTA DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Assunto: Procedimento Concursal Comum para a ocupação de 18 postos de trabalho na categoria / carreira de Assistente Operacional, aberto por Aviso n.º 19856/2019, publicado na 2º Série do Diário da República de 10 de dezembro de 2019.

Grelha de avaliação

1. A avaliação da EAC resultará da valoração das 4 competências abaixo identificadas e terá a seguinte expressão:

- Elevado (**E**) – 20 valores
- Bom (**B**) – 16 valores
- Suficiente (**S**) – 12 valores
- Reduzido (**R**) – 8 valores
- Insuficiente (**I**) – 4 valores

A atribuição do nível classificativo na EAC obedecerá às seguintes condições:

Elevado - será atribuído quando obteve a pontuação máxima em cada uma das competências.

Bom – será atribuído quando pelo menos 2 das competências tiverem sido valoradas com 4 pontos e nenhuma delas com menos de 2 pontos.

Suficiente - será atribuído quando pelo menos 2 das competências tiverem sido valoradas com 3 pontos e nenhuma delas com menos de 2 pontos.

Reduzido – será atribuído quando pelo menos 1 das competências tiver sido valorada com nota inferior a 2 pontos.

Insuficiente - será atribuído sempre que se verifiquem notas inferiores a 1 em pelo menos 2 competências.

2. Cada competência será avaliada através da exploração dos comportamentos associados. Os comportamentos demonstrados serão valorados de 1 ponto e os comportamentos não demonstrados – 0 pontos, totalizando no máximo 5 pontos por competência.

Guião da EAC

A entrevista terá carácter individual.

1ª Fase – Apresentação e acolhimento (sem avaliação)

- Informação sobre a finalidade do método e os “temas” principais a explorar;



CAMARATE · UNHOS · APELAÇÃO
JUNTA DE FREGUESIA

- Informação sobre o candidato:
 - a. Motivo da candidatura;
 - b. Expectativas;
 - c. Experiência Profissional e formação relevante para desempenho das funções;
 - d. Noções sobre as atividades inerentes ao posto de trabalho concursado.

Durante a entrevista serão observados os comportamentos seguintes:

- Comportamento adequado: interativo, atento, concentrado no objetivo da entrevista, postura, aparência e expressão corporal correta.
- Indicadores de comportamento não adequados: incapaz de se concentrar nas perguntas, não responde, interrompe constantemente, impaciente/desiste.

2º fase: Exploratória, durante o qual serão abordadas as questões abaixo discriminadas, respostas sujeitas a avaliação:

Responsabilidade e compromisso com o serviço

Comportamentos Associados	Questões	Resposta padrão
Compreende a importância da sua função para o funcionamento do serviço, assume erros e procura corrigi-los, salvaguardando a imagem do serviço.	<ol style="list-style-type: none">1. Qual a importância do seu trabalho para o serviço? Que impacto teve o resultado do seu trabalho na imagem do serviço? Porquê?2. Relate uma inconformidade com a qual se tenha deparado. Como foi resolvida? Qual foi a sua contribuição para a resolução dessa situação?	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica as competências-chave do serviço e a finalidade das atividades desenvolvidas; quantifica e atribui as qualificações aos resultados relatados.2. Reporta aos critérios de qualidade (tempo de resposta; erros frequentes; incumprimento de procedimentos, regulamentos ou normas).
É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente horários de trabalho.	<ol style="list-style-type: none">1. Como é que o seu papel profissional se relaciona com os outros papéis da sua	<ol style="list-style-type: none">1. Saberes do âmbito da gestão do tempo, atitude pró-ativa em relação às necessidades do serviço, partilha as



CAMARATE · UNHOS · APELAÇÃO
JUNTA DE FREGUESIA

	vida? Por exemplo a nível de horários.	responsabilidades com os colegas.
Trata a informação confidencial a que tem acesso, de acordo com as regras éticas e deontológicas do serviço.	1. Tratou de algum assunto confidencial no seu serviço? Como garantiu a sua confidencialidade?	1. Noções claras sobre os deveres do trabalhador, princípios éticos da administração pública (legalidade, integridade, justiça e imparcialidade).

Relacionamento interpessoal

Comportamentos associados	Questões	Resposta padrão
Trabalha com pessoas com diferentes características.	1. Em contexto profissional, fale dos aspetos diretamente relacionados com as relações pessoais e como isto influencia a sua postura. 2. Fale-me de situações que se caracterizam pelas dificuldades de relacionamento. Quais destas considera que se devem às características dos intervenientes? Porquê?	1. Diferencia os relacionamentos interpessoais entre colegas, com chefia e amigos. 2. Demonstra comportamentos que promovem o bom clima no trabalho e orientação para os objetivos do serviço. Facilidade em optar pelo papel de mediador em situações de conflitos de interesses.
Resolve com correção os potenciais conflitos, utilizando estratégias que revelam bom senso e respeito pelos outros.	1. Fale sobre a sua integração na entidade X. Que dificuldades sentiu, e como as ultrapassou? Que comportamentos e atitudes dos colegas considerou facilitadores	1. Demonstra comportamentos que não alimentam discussões e conflitos. Identifica os fatores que facilitam a integração/ relação interpessoal (comunicação organizacional,



CAMARATE · UNHOS · APELAÇÃO
JUNTA DE FREGUESIA

	<p>para a sua integração na equipa? Porquê?</p> <p>2. No seguimento das situações que referiu, qual foi o ambiente de trabalho?</p> <p>Se foi tenso: A que se deveu esta situação? Que papel adotou o seu chefe nestas situações? Porquê? Foram ultrapassadas as dificuldades?</p> <p>Se não foi tenso: Fale sobre uma situação onde teve necessidade de resolver um conflito. A que se deveu essa situação? Que papel adotou o seu chefe nestas situações? Porquê? Foram ultrapassadas as dificuldades?</p>	<p>acolhimento sistematizado, clareza na definição dos trabalhos a executar, clareza nos resultados esperados)</p> <p>2. Demonstra o envolvimento com a equipa, adequa a postura às novas situações. Clareza na identificação dos seus pontos fortes e fracos neste contexto.</p>
<p>Tem um trato cordial e afável com colegas, superior e os diversos utentes do serviço.</p>	<p>1. Ao realizar tarefas, como atuou quando se deparou com um erro de um colega? Explique a sua ação tendo em conta a gravidade do erro. As suas responsabilidades previam a tomada dessa ação? E quando um colega detetou um erro seu, o que fez? Porquê?</p>	<p>1. As ações visam o cumprimento dos procedimentos/normas e não valorização/desvalorização pessoal. Controlo emocional (não levanta voz, não interrompe, não ironiza, não projeta desrespeito, não pragueja) em situações de conflito. Diferencia conflitos pessoais dos conflitos laborais. Identifica causas do conflito e demonstra que adota</p>



CAMARATE · UNHOS · APELAÇÃO
JUNTA DE FREGUESIA

		comportamentos assertivos.
--	--	----------------------------

Organização e método do trabalho

Comportamentos associados	Questões	Resposta padrão
Entende o planeamento do trabalho e executa as suas tarefas e atividades com vista ao cumprimento das metas e prazos.	<ol style="list-style-type: none">1. No trabalho desenvolvido na entidade X, sabia o que iria fazer no dia/ semana ou mês seguintes? Como eram determinados os prazos?2. Descreva uma situação em que teve necessidade de organizar um trabalho. Como se preparou? Como planeou os tarefas? Que critérios usou para determinar as propriedades?	<ol style="list-style-type: none">1. Identificou as diferenças entre os prazos legais e do serviço. Estabelece a relação entre os objetivos individuais e do serviço (controla as tarefas em execução e novas tarefas). Clareza na explicação do porquê das prioridades.2. Identifica os recursos que utilizou, como calculou o tempo necessário para a realização do trabalho, preocupou-se em saber qual o resultado final pretendido.
Respeita o planeamento do trabalho e executa as suas tarefas e atividades com vista ao cumprimento das metas e prazos.	<ol style="list-style-type: none">1. Da sua experiência, os planos de trabalho foram sempre cumpridos conforme previsto? Fale dos imprevistos que teve necessidade de ultrapassar. Que impacto estes imprevistos produziram no cumprimento de prazos? Como foram resolvidas as situações?	<ol style="list-style-type: none">1. Demonstra saberes de boa utilização dos meios disponíveis; ajusta as prioridades de acordo com o plano ou identifica os momentos-chave do plano que toma como guia de atuação.



CAMARATE · UNHOS · APELAÇÃO
JUNTA DE FREGUESIA

Noção das exigências das funções a desempenhar

Comportamentos associados	Questões	Resposta padrão
Mostra competência para o desempenho das funções exigidas	<ol style="list-style-type: none">1. Descreva como utiliza o material necessário para o desempenho das suas funções.2. No trabalho desenvolvido na entidade X, qual a sua tarefa? Descreva quais os passos praticados na realização dessa tarefa.	<ol style="list-style-type: none">1. Demonstra saberes de boa utilização dos meios de trabalho.2. Demonstra bom desempenho da função.