

ATA DE REUNIÃO

Local: Centro Distrital Coimbra Data 18/12/2023 N.º 1/2023

Início: 10:00 Fim: 13:00 Intervalo das às

Presentes: Presidente: Ramiro Ferreira Miranda - diretor Núcleo de Gestão do Cliente;
1ª vogal: Alexandra Maria Ferreira Estêvão - técnica superior do Núcleo de Apoio à Direção, que substitui o Presidente nas suas faltas e impedimentos;
2ª vogal: Sara Filipa Eufrásio Dinis - coordenadora do Serviço Local de Atendimento de Condeixa-a-Nova

Por despacho de 04 de dezembro de 2023, da Vice-Presidente do Conselho Diretivo do Instituto, exarado na Informação n.º 1918/2023, de 28 de dezembro, foi autorizada a abertura de procedimento concursal para constituição de reservas de recrutamento, na categoria e carreira de Assistente Técnico, para reforço da área de Gestão do Cliente do Centro Distrital de Coimbra.

Caracterização do Posto de Trabalho:

Funções de natureza executiva, de aplicação de métodos e processos, com base em diretivas bem definidas e instruções gerais, de grau médio de complexidade, nas áreas de atuação comuns e instrumentais e nos vários domínios de atuação dos órgãos e serviços na área de atuação da Gestão do Cliente, onde se inclui também:

- Funções de atendimento, prestação de informações, orientação e encaminhamento ao público, agindo como facilitador da relação do cidadão-cliente com o Sistema de Segurança Social;
- Disponibilização, com rigor e objetividade, das informações que se revelem necessárias e adequadas às questões suscitadas;
- Realização das funções de acordo com as exigências, critérios, padrões e prazos pré-estabelecidos.

Afetação e local de trabalho: Na área de gestão do cliente, do Centro Distrital de Coimbra, de acordo com as seguintes referências:

- Ref.ª A – Serviço Local de Arganil;
- Ref.ª B – Serviço Local de Cantanhede;
- Ref.ª C – Serviço Local de Condeixa-a-Nova;
- Ref.ª D – Serviço Local de Figueira da Foz;
- Ref.ª E – Serviço Local de Góis;

ATA DE REUNIÃO

- Ref.^a F – Serviço Local de Lousã;
- Ref.^a G – Serviço Local de Mira;
- Ref.^a H – Serviço Local de Miranda do Corvo;
- Ref.^a I – Serviço Local de Montemor-o-Velho;
- Ref.^a J – Serviço Local de Oliveira do Hospital;
- Ref.^a K – Serviço Local de Pampilhosa da Serra;
- Ref.^a L – Serviço Local de Penacova;
- Ref.^a M – Serviço Local de Penela;
- Ref.^a N – Serviço Local de Soure;
- Ref.^a O – Serviço Local de Tábua;
- Ref.^a P – Serviço Local de Vila Nova de Poiares;
- Ref.^a Q – Loja do Cidadão de Coimbra.

Ordem de trabalhos:

A reunião do júri obedeceu à seguinte ordem de trabalhos:

1. - Identificação dos métodos de seleção a utilizar
2. - Definição dos critérios e ponderações dos métodos de seleção e avaliação final
3. - Critérios de desempate para ordenação dos candidatos na respetiva ordenação final

Assim:

1. - Identificação dos métodos de seleção a utilizar:

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).

- 1.1. - Por despacho da Vice-Presidente do Conselho Diretivo, de 04 de dezembro de 2023, foi autorizada a aplicação dos seguintes métodos de seleção:

1º Avaliação Curricular (método de seleção obrigatório);

2º Entrevista de Avaliação de competências (método de seleção facultativo/complementar).

ATA DE REUNIÃO

Para efeitos de registo das avaliações individuais são utilizadas as fichas de avaliação conforme anexos II e III, que fazem parte integrante da presente ata.

1.2. - Conforme o disposto no artigo 21.º n.º 3 da Portaria n.º 233/2022, de 9 de setembro, cada um dos métodos de seleção será eliminatório, realizando-se pela ordem supra indicada.

1.3. - Será excluído o candidato que tenha obtido uma valoração inferior a 9,5 valores num dos métodos de seleção.

2. - Definição dos critérios e ponderações dos métodos de seleção e avaliação final;

2.1. – Avaliação Curricular (AC):

Em sede de avaliação curricular e atendendo ao disposto na alínea c) do artigo 17º da Portaria n.º 233/2022, de 9 de setembro, serão ponderados os seguintes fatores:

- Habilitações Académicas (HA);
- Formação Profissional (FP);
- Experiência Profissional (EP);
- Avaliação do Desempenho (AD).

A avaliação curricular é expressa numa escala de 0 a 20 valores, com valoração até às centésimas, sendo a classificação obtida através da soma dos fatores acima enumerados:

$$AC = (30\%HA) + (10\%FP) + (30\%EP) + (30\%AD)$$

2.1.1 Habilitações Académicas – serão ponderadas de acordo com o seguinte critério:

O peso a atribuir a este fator será no máximo de 20 valores independentemente das habilitações serem iguais ou superiores às exigidas.

ATA DE REUNIÃO

2.1.2 Formação profissional – serão ponderadas as ações de formação e aperfeiçoamento profissional de acordo com o seguinte critério:

Duração em dias	Tipo de ação de formação	
	Curso de interesse específico a)	Curso com interesse complementar b)
0	0	0
1	4	2,5
$\geq 2 \leq 5$	10	6
$\geq 6 \leq 14$	12	8
$\geq 15 < 30$	14	10
≥ 30	16	12

a) São consideradas ações com "interesse específico" as que se situam em áreas diretamente relacionadas com o posto de trabalho a ocupar. Inclui-se a formação na área da informática.

b) São consideradas ações com "interesse complementar" as que, com alguma conexão com as áreas da função a prover, não incidam sobre matérias diretamente ligadas àquelas.

Para efeitos de pontuação de formação, cada semana corresponde a 30 horas e cada dia corresponde a 6 horas.

As ações com duração inferior a 6 horas são somadas até perfazer 1 dia.

O Júri deliberou atribuir a este fator o peso máximo de 20 valores, considerando toda a formação profissional geral, desde que relevante para o exercício da atividade em causa.

Foi ainda decidido valorar de forma superior os cursos de formação com interesse específico para a área de atividade do posto de trabalho necessário.

2.1.3 Experiência profissional – ponderar-se-á o desempenho efetivo de funções inerentes ao conteúdo do lugar a prover, assim como o domínio total da área de especialização, avaliados pela sua natureza e duração.

O júri considera que este fator é o que melhor pode demonstrar a aptidão dos candidatos para o desempenho das funções inerentes aos postos de trabalho a prover, dado que é através das funções já exercidas, da forma como o foram e do tempo desse serviço, que se pode aferir a capacidade e motivação para o desempenho das novas funções.

ATA DE REUNIÃO

O júri delibera, assim, atribuir a este fator o peso máximo de 20 valores.

Para apreciação da experiência profissional, o júri delibera, avaliar e ponderar a experiência na execução de atividades inerentes ao posto de trabalho:

Experiência profissional:

- Sem experiência -----0 valores
- Até 1 ano ----- 10 valores
- De 1 a 3 anos ----- 14 valores
- De 4 a 8 anos ----- 18 valores
- Mais de 8 anos ----- 20 valores

2.1.4 Avaliação de desempenho (AD)

A valoração deste fator resultará da conversão da média das avaliações de desempenho atribuídas ao abrigo do SIADAP relativas aos 3 últimos ciclos avaliativos (2017/2018, 2019/2020 e 2021/2022).

A expressão quantitativa da escala do SIADAP, arredondada até uma casa decimal, tem a seguinte expressão na escala de 0 a 20 valores:

Escala SIADAP	Valoração
1,0-1,9	6 valores
2,0-2,4	8 valores
2,5-2,9	10 valores
3,0-3,4	12 valores
3,5-3,9	14 valores
4,0-4,4	16 valores
4,5-4,9	18 valores
5,0	20 valores

RF
Ac.
AS

Sendo:

AD = AD2017/2018+AD2019/2020)+(AD2021/2022)

3

Quando comprovado por declaração emitida pelo Serviço de origem, aos candidatos que tenham em falta alguma avaliação do desempenho ou apenas refiram a expressão qualitativa, nos anos relevantes para o presente procedimento concursal, será atribuída oficiosamente a ponderação de 10 valores, conforme previsto na alínea c) do nº 2 do artigo 20º da Portaria n.º 233/2022 de 9 de setembro.

Caso os candidatos não apresentem avaliação de desempenho porque não tenham tido o período mínimo de contacto funcional previsto na Lei que lhes permitisse terem sido objeto de avaliação, será atribuída oficiosamente a ponderação de 10 valores.

2.2. - Entrevista de Avaliação de Competências

2.2.1. 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, conforme anexo I, incidindo nas seguintes:

- A - Tolerância à pressão e contrariedades (TPC) – Avaliar a capacidade para lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional;
- B - Análise da informação e sentido crítico (AISC) – Avaliar a capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados, relacioná-los de forma lógica e com sentido crítico;
- C - Orientação para o serviço público (OSP) – Avaliar a capacidade para exercer a sua atividade respeitando os princípios éticos e valores do serviço público e do setor concreto em que se insere, prestando um serviço de qualidade;
- D - Relacionamento interpessoal (RI) – Avaliar a capacidade para interagir com pessoas com diferentes características e em contextos sociais e profissionais distintos, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento e gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada;
- E – Comunicação (C) – Avaliar a capacidade para transmitir informação com clareza e precisão e adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.

ATA DE REUNIÃO

2.2.2. Na entrevista de avaliação de competências, que terá a duração máxima de 30 minutos, o júri apreciará, numa relação interpessoal e de forma objetiva e sistemática, o perfil de competências dos candidatos, considerando as exigências da categoria para a qual foi aberto o concurso.

2.2.3. A classificação a atribuir a cada uma das competências será expresso numa escala de 0 a 20 valores e será avaliada de acordo com a qualidade da evidência/demonstração da mesma nos seguintes termos:

Elevado: 20 valores. O candidato evidencia os 4 indicadores comportamentais da competência.

Bom: 16 valores. O candidato evidencia 3 indicadores comportamentais da competência.

Suficiente: 12 valores. O candidato evidencia 2 indicadores comportamentais da competência.

Reduzido: 8 valores. O candidato evidencia apenas 1 indicador comportamental da competência.

Insuficiente: 4 valores. O candidato não evidencia indicadores comportamentais da competência.

A avaliação final da EAC resultará da média aritmética simples das classificações obtidas na avaliação das seguintes competências e de acordo com a seguinte fórmula:

$$EAC = (A+B+C+D+E) / 5$$

2.2.4. A EAC terá uma ponderação de 40% na classificação final

2.3. - **A Classificação Final (CF)** dos candidatos será obtida, numa escala de 0 a 20 valores, de acordo com a aplicação da seguinte fórmula:

$$CF = (0,60 \times AC) + (0,40 \times EAC)$$

3. - Critérios de desempate para ordenação dos candidatos na respetiva ordenação final:

3.1. - Para desempate, em situações de igualdade de classificação final, serão utilizados os critérios previstos no artigo 24º da Portaria nº 233/2022 de 9 de setembro, como abaixo se transcreve:

a) Em função da valoração obtida no primeiro método utilizado;

ATA DE REUNIÃO

b) Se encontrem em outras situações configuradas como preferenciais por lei ou regulamento.

3.2. - Em caso de subsistência da igualdade, serão utilizados, sucessivamente, os seguintes critérios de preferência:

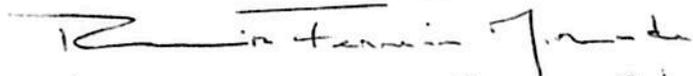
- 1.º Em função da valoração obtida no segundo método de seleção utilizado (EAC);
- 2.º Candidato com mais antiguidade em funções públicas;
- 3.º Candidato com mais antiguidade na carreira de assistente técnico;
- 4.º Candidato com melhor avaliação de desempenho [quantitativa] obtida no último ciclo avaliativo (2021/2022).

Todas as deliberações do júri, referente à presente ata foram tomadas por unanimidade dos elementos presentes.

E nada mais havendo a tratar, foi encerrada a reunião, da qual foi elaborada a presente ata que vai ser assinada por todos os elementos (efetivos) do Júri.

Coimbra 18 de dezembro de 2023

O Júri


Alexandre Manoel Soares Estêvão
Vera Filipa Eufrosino Dias

ANEXO I - PERFIL DE COMPETÊNCIAS

RH
A. J. P.

Designação da função – Assistente Técnico para a área do atendimento a cidadãos e empresas

1. Enquadramento Organizacional

Entidade: Instituto de Segurança Social, IP

Unidade orgânica: Centro Distrital de Coimbra

Carreira: Assistente Técnico

Área de Atividade: Núcleo de Gestão do Cliente

2. Descrição da função

Funções de natureza executiva, de aplicação de métodos e processos, com base em diretivas bem definidas e instruções gerais, de grau médio de complexidade, nas áreas de atuação comuns e instrumentais e nos vários domínios de atuação dos órgãos e serviços na área de atuação da Gestão do Cliente, onde se inclui também:

- Funções de atendimento, prestação de informações, orientação e encaminhamento ao público, agindo como facilitador da relação do cidadão-cliente com o Sistema de Segurança Social;
- Disponibilização, com rigor e objetividade, das informações que se revelem necessárias e adequadas às questões suscitadas;
- Realização das funções de acordo com as exigências, critérios, padrões e prazos pré-estabelecidos.

3. Exigência da função

Habilitações: 12º ano

Formação:

Experiência profissional:

Avaliação de Desempenho:

Outras exigências:

4. Competências

TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES: capacidade para lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional.

Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:

- Mantém-se produtivo mesmo em ambiente de pressão.
- Perante situações difíceis mantém o controlo emocional e discernimento profissional.

- Consegue gerir de forma equilibrada as exigências profissionais.
- Aceita as às críticas e contrariedades

ANÁLISE DA INFORMAÇÃO E SENTIDO CRÍTICO: Capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados, relacioná-los de forma lógica e com sentido crítico.

Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:

- Analisa de forma crítica e lógica a informação necessária à realização das suas tarefas e atividades.
- Perante um problema analisa os dados, pondera as diversas alternativas de resposta e propõe soluções em tempo considerado útil.
- Recolhe e compara dados de diferentes fontes, identificando a informação relevante para a sua atividade.
- Prepara-se quando tem que enfrentar situações ou trabalhos de maior complexidade, procurando informação e estudando os assuntos em causa.

ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO: Capacidade para exercer a sua atividade respeitando os princípios éticos e valores do serviço público e do setor concreto em que se insere, prestando um serviço de qualidade.

Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:

- Assume os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional e promovendo uma boa imagem do setor que representa.
- Tem, habitualmente, uma atitude de disponibilidade para com os diversos utentes do serviço e procura responder às suas solicitações.
- No desempenho das suas atividades, trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos.
- Age respeitando critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL: Capacidade para interagir com pessoas com diferentes características e em contextos sociais e profissionais distintos, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento e gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada.

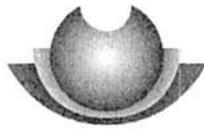
Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:

- Tem um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço.
- Trabalha com pessoas com diferentes características.
- Resolve com correção os potenciais conflitos, utilizando estratégias que revelam bom senso e respeito pelos outros.
- Denota autoconfiança nos relacionamentos e integra-se em vários contextos sócio profissionais.

COMUNICAÇÃO: Capacidade para transmitir informação com clareza e precisão e adaptar a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.

Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:

- Expressa-se oralmente de forma clara e precisa.
- Presta informações e esclarecimentos sobre as matérias do serviço, presencialmente ou através de outros meios de comunicação, com exatidão e objetividade.
- Adapta a linguagem aos diversos tipos de interlocutores.
- Demonstra respeito pelas opiniões alheias ouvindo-as com atenção e valoriza os seus contributos.



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.
SERVIÇOS CENTRAIS

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Anexo II

RH
te

FICHA DE AVALIAÇÃO CURRICULAR

NOME _____

1. HABILITAÇÕES ACADÉMICAS

Valoração: _____

2. FORMAÇÃO PROFISSIONAL

A) Cursos de interesse específico (duração em dias)

B) Cursos com interesse complementar (duração em dias)

Valoração: _____

Observações:

3. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Valoração: _____

Observações:

4. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

2017/2018 _____

2019/2020 _____

2021/2022 _____

Valoração: _____

[AD=AD2017/2018+AD2019/2020+AD2021/2022]

3

Observações

CLASSIFICAÇÃO _____

AC=(30%HA)+(10%FP)+(30%EP)+(30%AD)

O JÚRI



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.
SERVIÇOS CENTRAIS

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ÁnEXO III

TSF
AK
D. J. A.

FICHA INDIVIDUAL DA ENTREVISTA DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Nome:

Competência	Classificação	Fundamentação
Tolerância à pressão e contrariedades		
Análise da informação e sentido crítico		
Orientação para o serviço público		
Relacionamento interpessoal		
Comunicação		

Valoração Final da Entrevista:

O JÚRI