

Detalhe de Oferta de Emprego

Caracterização da Oferta

Código da Oferta: OE202307/1022

Tipo Oferta: Procedimento Concursal PRR

Estado: Ativa

Nível Orgânico: Presidência do Conselho de Ministros

Orgão / Serviço: Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Vínculo: Contrato de trabalho a termo incerto

Regime: Carreiras Gerais

Carreira: Assistente Técnico

Categoria: Coordenador Técnico

Grau de Complexidade: 2

Remuneração: 1 228,09€

Suplemento Mensal: 0.00 EUR

Caracterização do Posto de Trabalho:

- Gestão de qualidade transversal do atendimento realizado pelo Centro de Contacto;
- Calibração das monitorias; dinamizar sessões de calibragem;
- Acompanhamento do modelo de incentivos qualitativos e quantitativos implementado pelo prestador;
- Análise de KPI's;
- Desenvolver scripts de registo de chamadas e de auditorias;
- Acompanhar o desenvolvimento e implementação de novos serviços;
- Desenvolver e ministrar ações de formação junto dos técnicos de informação e atendimento;

Requisitos de Admissão

Nomeação definitiva

Nomeação transitória, por tempo determinável

Nomeação transitória, por tempo determinado

Relação Jurídica: CTFP por tempo indeterminado

CTFP a termo resolutivo certo

CTFP a termo resolutivo incerto

Sem Relação Jurídica de Emprego Público

Requisitos para a Constituição de Relação Jurídica:

a) Nacionalidade Portuguesa, quando não dispensada pela Constituição, convenção internacional ou lei especial;

b) 18 anos de idade completos;

c) Não inibição do exercício de funções públicas ou não interdição para o exercício daquelas que se propõe desempenhar;

d) Robustez física e perfil psíquico indispensável ao exercício das funções;

e) Cumprimento das leis de vacinação obrigatória.

Autorização dos membros do Governo Artigo 30.º da LTFP:

Despacho n.º 11888-B/2021 de 25 de novembro e na Portaria n.º 161-A/2021 de 26 de julho

Habilitação Literária: 12º ano (ensino secundário)

Locais de Trabalho

Local Trabalho	Nº Postos	Morada	Localidade	Código Postal	Distrito	Concelho
Agência para a Modernização Administrativa, I.P.	1	Rua de Santa Marta, n.º 55	Lisboa	1150294 LISBOA	Lisboa	Lisboa

Total Postos de Trabalho: 1

Nº de Vagas/ Alterações

Formação Profissional

Outros Requisitos:

Formalização das Candidaturas

Envio de Candidaturas para:

Contacto: ama-rh@ama.gov.pt

Data Publicitação: 2023-07-28

Data Limite: 2023-08-11

Texto Publicado

Jornal Oficial e Órgão de Comunicação Social:

Texto Publicado em Jornal Oficial: Aviso - Referência A: 1 — Nos termos do disposto no n.º 7 do artigo 30.º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, do disposto no Decreto-Lei n.º 53-B/2021, de 23 de junho, no Despacho n.º 11888-B/2021 de 25 de novembro e na Portaria n.º 161 -A/2021 de 26 de julho, torna-se público que, pelas deliberações do Conselho Diretivo de 21 de Abril de 2023, mediante autorização prévia dos Gabinetes do Ministro de Estado e das Finanças, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública e do Ministro do Planeamento, conforme Despacho n.º 11888-B/2021, de 25 de novembro, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 232, de 30 de novembro de 2021, se encontra aberto, pelo prazo de 10 dias úteis a contar da data da publicação do presente aviso na Bolsa de Emprego Público (BEP), o procedimento concursal comum para preenchimento de 1 (um) posto de trabalho na carreira e categoria de Coordenador/Assistente na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo incerto, do mapa de pessoal da Agência para a Modernização Administrativa, I.P., para a Equipa do Centro de Contacto. 2 — Igualdade de oportunidades: em cumprimento da alínea h) do artigo 9.º da Constituição da República Portuguesa, a Administração Pública, enquanto empregadora, promove ativamente uma política de igualdade de oportunidades entre homens e mulheres no acesso ao emprego e na progressão profissional, providenciando escrupulosamente no sentido de evitar toda e qualquer discriminação. 3 — Consulta prévia: em cumprimento do estipulado no artigo 34.º da Lei n.º 25/2017, de 30 de maio, consultada a entidade gestora da valorização profissional, verificou-se a inexistência de trabalhadores em situação de valorização profissional cujo perfil se adequasse às características do posto de trabalho em causa. 4 — Nos termos do Decreto-Lei n.º 29/2001, de 3 de fevereiro, e para efeitos de admissão a concurso, os candidatos com grau de deficiência superior a 60% devem declarar, sob compromisso de honra, o respetivo grau de incapacidade e tipo de deficiência. 4.1 - Nos concursos em que o número de lugares a preencher seja de um ou dois, o candidato com deficiência tem preferência em igualdade de classificação, a qual prevalece sobre qualquer outra preferência legal. 5 – Legislação aplicável: o presente procedimento concursal rege-se pelos seguintes diplomas legais: Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho; Portaria n.º 125-A/2019, de 30 de abril, alterada e republicada pela Portaria n.º 12-A/2021 de 11 de janeiro;

Decreto-Lei n.º 53-B/2021, de 23 de junho, no Despacho n.º 11888-B/2021 de 25 de novembro e Portaria n.º 161-A/2021 de 26 de julho; Decreto-Lei n.º 29/2001, de 3 de fevereiro, Código do Procedimento Administrativo, Portaria n.º 1553-C/2008, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 109-A/2021, de 7 de dezembro. 6 – Local de Trabalho: A atividade profissional irá ser desenvolvida nas instalações da Agência para a Modernização Administrativa, sitas na Rua de Santa Marta, 55, 1150-294 Lisboa. 7 – Forma do contrato de trabalho: Contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo incerto, nos termos constantes do artigo 40.º e seguintes da LTFP. 8 – Fundamentos para a abertura do procedimento concursal comum: O presente procedimento concursal é aberto nos termos e com os fundamentos constantes do Despacho n.º 11888-B/2021, de 25 de novembro, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 232, de 30 de novembro de 2021. 9- Caracterização do posto de trabalho (Referência A): - Gestão de qualidade transversal do atendimento realizado pelo Centro de Contacto; - Calibração das monitorias; dinamizar sessões de calibragem; - Acompanhamento do modelo de incentivos qualitativos e quantitativos implementado pelo prestador; - Análise de KPI's; - Desenvolver scripts de registo de chamadas e de auditorias; - Acompanhar o desenvolvimento e implementação de novos serviços; - Desenvolver e ministrar ações de formação junto dos técnicos de informação e atendimento; 10 - Nível habilitacional: 10.1 – Para o exercício das referidas funções é exigida a detenção 12.º ano. 10.2 - Não há lugar, no presente procedimento, à substituição da habilitação exigida por formação adequada ou experiência profissional. 11 – Determinação do posicionamento remuneratório: A posição remuneratória de referência é de 1 228,09€, correspondente à 1.ª posição remuneratória da carreira/categoria de Coordenador/Assistente, nível remuneratório 14 do regulamento interno da AMA. 12 - Não podem ser admitidos candidatos que, cumulativamente, se encontrem integrados na carreira, sejam titulares da categoria e, não se encontrando em mobilidade, ocupem postos de trabalho previstos no mapa de pessoal do órgão ou serviço idênticos aos postos de trabalho para cuja ocupação se publicita o procedimento; 13 – Requisitos de admissão: 13.1 – Ser detentor dos requisitos cumulativos, enunciados no artigo 17.º da LTFP: a) Ter Nacionalidade portuguesa, quando não dispensada pela Constituição, por convenção internacional ou por lei especial; b) Ter 18 anos de idade completos; c) Não estar inibido do exercício de funções públicas ou interdito para o exercício das funções que se propõe desempenhar; d) Possuir robustez física e perfil psíquico indispensáveis ao exercício das funções; e) Ter cumprido as leis de vacinação obrigatória. 13.2 – Possuir as habilitações literárias conforme referido no ponto 10. do presente aviso. 13.3. – Submeter todos os documentos pedidos no ponto 14.2.2 do presente aviso. 14 - Prazo e forma de apresentação das candidaturas: 14.1 – Prazo: O prazo de apresentação de candidaturas é de 10 dias úteis, contados a partir da data da publicação do presente aviso na Bolsa de Emprego Público, disponível em www.bep.gov.pt – ofertas PRR. 14.2 - As candidaturas são, obrigatoriamente, formalizadas em www.bep.gov.pt – ofertas PRR. 14.2.1 – A candidatura deve ser submetida mediante o preenchimento de formulário próprio disponível na plataforma citada no parágrafo anterior. 14.2.2. A candidatura deve ser acompanhada dos seguintes documentos (exclusivamente em formato PDF): a) Fotocópia do certificado de habilitação académica e profissional ou outro documento idóneo legalmente reconhecido para o efeito; b) Fotocópia dos certificados ou comprovativos das ações de formação profissional realizadas com relevância para o posto de trabalho a que se candidata, com indicação das entidades promotoras e respetiva duração; c) Curriculum Vitae atualizado; d) Outros elementos que o/a candidato/a entenda serem relevantes para apreciação do seu mérito, desde que devidamente comprovados. 15 – Nos termos do disposto no n.º 8 da Portaria n.º 125-A/2019, de 30 de abril, alterada e republicada pela Portaria n.º 12-A/2021, de 11 de janeiro, a não apresentação dos documentos comprovativos do preenchimento dos requisitos legalmente exigidos, e dos documentos exigidos na submissão da candidatura, determina a exclusão do candidato do procedimento, quando a falta desses documentos impossibilite a sua admissão ou a avaliação. 16 – Métodos de Seleção: 16.1 – A Avaliação Curricular (AC), que visa analisar a qualificação dos candidatos, designadamente, a habilitação académica, percurso profissional, relevância da experiência adquirida e da formação realizada, tipo de funções exercidas na área de atividade inerente ao posto de trabalho e formação profissional. 16.2 – A Entrevista Profissional de Seleção (EPS), que visa avaliar, de forma objetiva e sistemática, a experiência profissional e aspetos comportamentais evidenciados durante a interação estabelecida entre os entrevistadores e o entrevistado, nomeadamente os relacionados com a capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal. 17 – Valoração dos métodos de seleção: 17.1 – A AC é expressa numa escala de 0 a 20 valores, sendo a classificação obtida com base na avaliação dos seguintes parâmetros: $AC = (20\% HA) + (10\% FP) +$

(60% EP) Em que: HA - Habilitações Académicas FP – Formação Profissional EP - Experiência Profissional A Habilitação Académica (HA) mínima exigida é o 12.º ano, podendo ser complementada com habilitação de nível superior, sendo apenas considerados níveis habilitacionais completos. Formação Profissional (FP): Serão ponderadas as ações designadas por pós-graduações, cursos e outras áreas de formação, seminários, congressos, encontros ou jornadas, relacionadas com a área posta a concurso, devidamente comprovadas com o respetivo certificado de presença. Experiência Profissional (EP): Será ponderada a experiência ao longo do percurso profissional, sendo a mesma avaliada na escala de 0 a 20 valores, tendo em consideração o conteúdo funcional do presente procedimento, assim como o número de anos de exercício de funções.

17.2 – A EPS resultará de votação nominal e por maioria, sendo o resultado obtido através da média aritmética simples das classificações dos parâmetros a avaliar. A classificação será expressa numa escala de 0 a 20 valores, 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. A EPS visa avaliar, de forma objetiva e sistemática, a experiência profissional e aspetos comportamentais evidenciados durante a interação estabelecida entre o entrevistador e o entrevistado, bem como a capacidade de comunicação e o relacionamento interpessoal, avaliados de acordo com os seguintes parâmetros: Experiência e Comunicação; Planeamento, organização e orientação para resultados; Adaptação e melhoria contínua; Relacionamento interpessoal e trabalho em equipa.

18 - Serão excluídos do procedimento os candidatos que: a. Não sejam detentores do 12.º ano; b. Tenham obtido uma classificação inferior a 9,5 valores num dos métodos de seleção; c. Não compareçam no método de seleção EPS.

19 - Classificação final: A classificação final (CF) dos candidatos expressa-se numa escala de 0 a 20 valores, sendo obtida através da aplicação da seguinte fórmula: $CF = (55\% AC) + (45\% EPS)$

20 - As atas do júri, onde constam os parâmetros de avaliação e respetiva ponderação do método de seleção a utilizar e o sistema de valoração final do método, encontram-se publicitadas na página eletrónica da AMA, I.P, e na área reservada ao PRR, no sítio eletrónico da BEP;

21 - Critérios de ordenação preferencial: em caso de igualdade de valoração, os critérios de ordenação preferencial a adotar são os constantes do artigo 27.º da Portaria n.º 125-A/2019, de 30 de abril, alterada e republicada pela Portaria n.º 12-A/2021 de 11 de janeiro. Persistindo o empate serão também utilizados os critérios definidos na ata inicial do procedimento concursal.

22 – Constituição do júri: Presidente: Cristina Carvalho, Coordenadora de Equipa do Centro de Contacto; 1.º Vogal Efetivo: Mónica Letra, Técnica Superior do LabX; 2.º Vogal Efetivo: Ana Rita Santos, Técnica Superior da Divisão de Pessoas e Desenvolvimento; 1.º Vogal Suplente: Vanda Pereira, Técnica Superior da Equipa do Centro de Contacto; 2.º Vogal Suplente: Marta Pires, Chefe da Divisão de Pessoas e Desenvolvimento

28 de julho de 2023 – O Presidente do Conselho Diretivo, João Dias

Observações

Alteração de Júri

Resultados

Questionário de Termino da Oferta

Admitidos

	Masculinos:	Femininos:
Total:		
Total Com Auxílio da BEP:		

Recrutados

	Masculinos:	Femininos:
Total:		
Total Portadores Deficiência:		
Total Com Auxílio da BEP:		