



REF.ª 10/2021_ATEND_TSP

RECRUTAMENTO DE 1 TRABALHADOR PARA A CARREIRA DE TÉCNICO SUPERIOR PARA A ÁREA DO ATENDIMENTO

A Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) pretende recrutar 1 (um) trabalhador (m/f) em regime de contrato individual de trabalho, por tempo indeterminado, nos termos do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, para a carreira de técnico superior para desempenhar funções na área do atendimento da ANAC.

1. Conteúdo Funcional

Desenvolvimento de todos os atos correspondentes ao exercício da função, nomeadamente:

- a) Assegurar a prestação do serviço de atendimento a todos os clientes externos (pessoas e entidades) nas matérias da competência da ANAC de forma adequada;
- b) Verificar o nível de serviço prestado aos clientes externos, nomeadamente através do controlo de entradas e saídas dos processos, no âmbito da função de atendimento, e dos respetivos prazos totais, bem como elaborar relatórios periódicos da atividade da área do atendimento da ANAC;
- c) Elaborar relatórios e estudos relacionados com o serviço de atendimento;
- d) Colaborar no desenvolvimento e participar na implementação de projetos tendentes à melhoria da prestação do serviço de atendimento;
- e) Acompanhar o processo de faturação praticada pela área do atendimento;
- f) Assegurar a boa gestão dos valores à guarda da área do atendimento;
- g) Acompanhar e gerir o todo o processo de tratamento da correspondência geral da ANAC;
- h) Gerir a base de dados relativa aos documentos registados no sistema de informação do atendimento, promovendo a sua atualização, fiabilidade, segurança e qualidade;
- i) Garantir a comunicação entre o serviço de atendimento e as Unidades Orgânicas.



2. Requisitos de admissão

2.2. Requisitos gerais:

- a) Idade não inferior a 18 anos;
- b) Habilitações literárias e formação profissional adequada às funções da carreira e categoria a integrar;
- c) Ausência de antecedentes criminais;
- d) Não se encontrar em situação de incompatibilidade e/ou impedimento para o exercício das funções, nos termos previstos no artigo 27.º dos Estatutos da ANAC.

2.3. Requisitos obrigatórios:

- a) Licenciatura Gestão; Economia, Direito, Administração Pública, e/ou Assessoria de Direção;
- b) Experiência adequada de pelo menos 5 anos em funções de atendimento no setor da aviação civil ou em outros setores regulados (Saúde, Serviços de Águas e Resíduos, Serviços Energéticos, Comunicações, Mercado Valores Mobiliários, Seguros e Fundos de Pensões, Serviços Financeiros, Comunicação Social e Transportes Terrestres, Fluviais e Marítimos);
- c) Experiência anterior em coordenação de equipas;
- d) Bons conhecimentos de inglês (falado e escrito);
- e) Domínio das tecnologias de informática inerentes ao exercício da função do atendimento.
- f) Boa capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal.

2.4. Requisitos preferenciais:

Conhecimento de processos e procedimentos diretamente relacionados com a aviação civil;

3. Condições

- a) Contrato individual de trabalho por tempo indeterminado;
- b) Integração numa entidade de referência;
- c) Oportunidade de progressão na carreira nos termos dos regulamentos internos em vigor;
- d) Remuneração mensal bruta de 1882,37 €, correspondente ao nível 1 da categoria de TSP III da carreira de Técnico Superior da ANAC, e demais condições previstas nos termos dos regulamentos internos em vigor.



- e) Por deliberação do Conselho de Administração, nos termos previstos no Regulamento de Organização, Prestação e Disciplina do Trabalho, de Carreiras e Retributivo da ANAC, preenchidos os requisitos, poderá ser atribuído, durante um determinado período de tempo, um subsídio de função relativo a coordenação de equipas.

4. Local de Trabalho

O local de trabalho situa-se na sede da ANAC, na Rua B, Edifício 4, 5 e 6 e Edifício Santa Cruz, Aeroporto Humberto Delgado, 1749-034 Lisboa.

5. Formalização da candidatura

- 5.1. Os candidatos deverão formalizar a sua candidatura mediante requerimento dirigido ao Conselho de Administração da ANAC, acompanhado de: *curriculum vitae*, cópia do certificado de habilitações e dos certificados de formação profissional relevantes e restante documentação relevante, com indicação da referência do concurso correspondente, a remeter para o endereço de correio eletrónico: recrutamento@anac.pt. Até à data da entrevista profissional deverá ainda ser apresentado registo criminal válido.
- 5.2. **As candidaturas devem ser apresentadas até às 23 horas 59 minutos do dia 14 de janeiro de 2022.**
- 5.3. **Só serão admitidos a concurso os candidatos que preencham os requisitos gerais e obrigatórios.**
- 5.4. A apresentação de candidatura por outra via que não a indicada, a não identificação correta da referência do concurso a que se candidata, o não cumprimento do prazo e a desconformidade entre os elementos fornecidos

e declarados e os verificados, determinam a exclusão da admissão do candidato ao concurso.

- 5.5. O júri pode, a todo o tempo, solicitar aos candidatos a exibição dos originais dos documentos que suportam a candidatura, bem como de outros documentos que se revelem necessários à apreciação da mesma.
- 5.6. A não exibição pelo candidato dos originais dos documentos solicitados no prazo que lhe vier a ser fixado determina a exclusão da candidatura.

6. Métodos de seleção

- 6.1. Considerando o conteúdo funcional do lugar posto a concurso serão adotados como métodos de seleção obrigatórios a avaliação curricular (AC), testes psicotécnicos (TP) e entrevista profissional (EP).
- 6.2. A valoração dos métodos anteriormente referidos será considerada até às centésimas, sendo os resultados convertidos para a escala de 0 a 20 valores.
- 6.3. É exigida em cada um dos métodos de seleção a nota mínima de 10 (dez) valores. Os candidatos que tenham obtido valoração inferior serão objeto de exclusão.
- 6.4. A **avaliação curricular**, com ponderação de 30%, visa analisar a qualificação dos candidatos, designadamente a habilitação académica e ou profissional, o percurso profissional, a relevância da experiência adquirida e a formação detida para o posto de trabalho.
- 6.5. Na avaliação curricular serão tidos em conta os seguintes Critérios de Avaliação:
 - a) **Habilitações Académicas:** é considerada habilitação académica a habilitação que corresponda a grau académico ou que a este seja equiparada.
 - b) **Valorização Curricular:** é considerada a formação específica relevante para a concreta função a desempenhar. As ações de

formação em causa devem ser devidamente comprovadas com o respetivo certificado.

- c) **Experiência Profissional:** é considerado o desempenho de funções ou atividades relevantes e adequadas à concreta função a desempenhar.

6.6. Apenas serão convocados para a realização dos testes psicotécnicos os candidatos graduados até ao 30.º lugar (inclusive), na avaliação curricular. Serão também convocados todos os candidatos que obtenham a mesma classificação do candidato classificado em 30.º lugar.

6.7. Os testes psicotécnicos, ponderados em 30%, visam avaliar a adequação do perfil e competências dos candidatos ao posto de trabalho, designadamente se possui um conjunto de características pessoais (capacidades, atitudes, valores, personalidade e motivação), que permitirão avaliar o talento e potencial dos candidatos, do ponto de vista do seu perfil psicológico, com as seguintes características:

- a) Capacidade de análise e atuação com iniciativa, autonomia, inovação, dinamismo, proatividade e flexibilidade;
- b) Capacidades de comunicação e relacionamento interpessoal: empatia e cordialidade;
- c) **Inteligência Emocional:** capacidade de identificar e lidar com as emoções e sentimentos pessoais e de outros indivíduos;
- d) **Liderança:** Capacidade de motivar/influenciar outros indivíduos no sentido do cumprimento dos objetivos estabelecidos;
- e) **Trabalho em equipa / colaboração** e capacidade de gestão de equipas;
- f) **Sentido de organização do trabalho:** capacidade de planeamento e organização e capacidade de execução de multitarefas, com senso

de prioridade (manter um fluxo de trabalho ordenado de acordo com as prioridades);

- g) Capacidade de trabalhar sob pressão: resistência psicológica e emocional;
- h) Capacidade de promover a mudança de atitudes necessárias para melhorar continuamente o atendimento;
- i) Capacidade de pensar estrategicamente, de liderar e delegar tarefas
- j) Capacidade de realização e orientação para resultados;
- k) Elevado sentido de responsabilidade e compromisso com o serviço.

6.8. A entrevista profissional de seleção, ponderada em 40%, visa obter informação sobre as competências e os aspetos comportamentais dos candidatos intrinsecamente relacionados com as competências consideradas relevantes para o exercício da função, nomeadamente com o referido no ponto 2.3. do presente anúncio:

- a) Motivação profissional;
- b) Capacidade de expressão e fluência verbal;
- c) Valorização e atualização profissional;
- d) Conhecimentos conexos com a atividade da ANAC;
- e) Utilização das novas tecnologias de informação em contexto de trabalho;
- f) Proficiência em inglês;
- g) Competência e experiência profissional relevantes.

6.9. São convocados para a entrevista profissional, através de notificação para o endereço de correio eletrónico indicado pelos candidatos, apenas os candidatos aprovados na avaliação curricular e nos testes psicotécnicos e que forem selecionados para a entrevista profissional, a convocar por ordem decrescente de classificação obtida nos anteriores métodos de avaliação.

6.10. As classificações a atribuir em cada um dos subfactores será a que o Júri considerar por unanimidade e, no caso de não haver unanimidade da classificação a atribuir, resultará da média aritmética das pontuações

atribuídas por cada membro do Júri, nos fatores em que não exista unanimidade.

6.11. Serão excluídos os candidatos que não compareçam à entrevista pessoal na hora e dia para que forem convocados, com exceção daqueles que justifiquem a falta por motivo legalmente justificado, independentemente da pontuação obtida em sede de avaliação curricular e testes psicotécnicos.

6.12. Cada um dos métodos de seleção é eliminatório, bem como cada uma das fases que o integrem, sendo excluído do procedimento o candidato que não compareça ou que obtenha uma classificação inferior a 10 valores num dos métodos.

6.13. Em caso de igualdade de avaliação preferem sucessivamente os candidatos com:

- a) Vínculo jurídico-laboral à ANAC;
- b) Melhor nota no último método de seleção aplicado;
- c) Maior tempo de experiência profissional relevante para o posto de trabalho.

7. Classificação Final

A classificação final do candidato será obtida de acordo com a seguinte fórmula:

$$CF = 30\% AC + 30\% TP + 40\% EP$$

8. Composição do Júri

A composição do júri consta de deliberação do Conselho de Administração que aprovou o presente concurso.

9. Reserva de Recrutamento

Os candidatos aprovados em lista de ordenação final que excedam as vagas a concurso integram reserva de recrutamento que pode ser utilizada quando, no prazo máximo de 24 meses contados da data de homologação da lista de classificação e ordenação final, haja necessidade de ocupação de idênticos postos de trabalho.

10. Vários

- 10.1. A ANAC reserva-se o direito de não ocupar o posto de trabalho e de extinguir o procedimento se deixarem de subsistir as razões que o motivaram ou em quaisquer outras circunstâncias que o justifiquem.
- 10.2. O presente concurso não limita eventual reorganização da estrutura interna da ANAC, nem impede a ANAC de, nos termos da lei e da regulamentação aplicável, atribuir ao trabalhador outras funções que não aquelas para que foi contratado, desde que tal não implique uma modificação substancial da posição do trabalhador ou a colocação em categoria profissional inferior àquela para que foi contratado.
- 10.3. O processo de recrutamento tem como referência os Estatutos da ANAC (www.anac.pt/vPT/Generico/ANAC/Atribuicoes/Paginas/AtribuicoesCompetencias.aspx) e segue as regras definidas no Regulamento de Recrutamento e Seleção da ANAC, disponíveis na sua página eletrónica (www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Inac/RH/Regulamento_Recrutamento_Selecao_ANAC.pdf).
- 10.4. O presente anúncio encontra-se igualmente publicitado na Bolsa de Emprego Público (www.bep.gov.pt).
- 10.5. Todas as notificações e comunicações entre a ANAC e os candidatos são realizadas por correio eletrónico para os endereços indicados nos pontos 5.1.

ANAC, 30/12/2021

A Presidente do Conselho de Administração da ANAC

(Tânia Cardoso Simões)