



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

h

GSM54

ATA N.º 1

Aos vinte e cinco dias do mês de setembro do ano de dois mil e dezanove, pelas quinze horas, reuniu, na sala de reuniões da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa, da Vice-Presidência, o júri do *procedimento concursal comum para constituição de relação jurídica de emprego público na modalidade de contrato de trabalho por tempo indeterminado, para ocupação de um lugar de técnico superior, da carreira técnica superior, com licenciatura em Engenharia na área da Eletrotécnica e de Computadores, destinado ao preenchimento de um posto de trabalho previsto no mapa de pessoal da Direção Regional da Economia e Transportes (DRET), abrangido pelo Sistema Centralizado de Gestão de Recursos Humanos da Vice-Presidência do Governo Regional (VP)*, composto pelo Eng.º Fernando Eugénio da Silva, Chefe de Divisão de Energia e Eficiência Energética da Direção de Serviços da Energia, da Direção Regional da Economia e Transportes, da Vice-Presidência do Governo, na qualidade de Presidente do júri em substituição, pela Dra. Maria do Céu de Freitas Gonçalves da Costa Mendes Vieira Fernandes, Técnica Superior, da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa, da Vice-Presidência do Governo, e, pela Dra. Gilberta Teixeira de Sousa, Técnica Superior, da Direção Regional da Economia e Transportes, da Vice-Presidência do Governo, ambas na qualidade de vogais.

Aberta a reunião, o júri deliberou por unanimidade adotar a seguinte Ordem de Trabalhos:

Ponto Um – Proceder à fixação dos parâmetros de avaliação, a sua ponderação, a grelha classificativa e o sistema de valoração final de cada método de seleção a utilizar no presente procedimento;

Ponto Dois – Proceder à definição do perfil do posto de trabalho a preencher.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

-----Iniciada a discussão do Ponto Um da Ordem de Trabalhos, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 2 e no n.º 3 do art.º 14.º da Portaria n.º 125-A/2019, de 30 de abril, o Presidente do júri começou por expor o seguinte: -----

-----A vinte e cinco de setembro de 2019 foi presente aos membros do júri o Mapa Regional Consolidado de Recrutamentos do 3.º T-2019, Anexo I, aprovado por despacho do Vice Presidente do Governo Regional, de 27 de agosto de 2019, e alterado por seu despacho, de 17 de setembro de 2019, o mapa que define os métodos de seleção e a composição do júri para o presente procedimento concursal, aprovado por despacho do Vice-Presidente do Governo Regional, de 20 de setembro de 2019, e a respetiva proposta de aviso de abertura.-----

-----A proposta de aviso de abertura, após algumas decisões do júri, nomeadamente sobre os temas a abordar na prova de conhecimentos, foi completada e enviada ao Departamento Administrativo da Vice-Presidência para efeitos de publicação. -----

-----Conforme consta do referido mapa de pedido de autorização e aviso de abertura, os métodos de seleção a utilizar no presente recrutamento são os seguintes: -----

-----**Prova de Conhecimentos Escrita (PCE);** -----

-----**Entrevista Profissional de Seleção (EPS).** -----

-----No caso de candidatos que estejam a cumprir ou a executar a atribuição, competência ou atividade caracterizadoras do posto de trabalho em causa, bem como no recrutamento de candidatos em situação de requalificação que, imediatamente antes, tenham desempenhado aquela atribuição, competência ou atividade, quando não afastados pelos candidatos nos termos do disposto no n.º 3 do art.º 36.º da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, os métodos de seleção a utilizar no presente recrutamento são os seguintes: -----

-----**Avaliação Curricular (AC);** -----

-----**Entrevista Profissional de Seleção (EPS).** -----



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

VICE-PRESIDÊNCIA

-----Assim, face aos métodos de seleção a aplicar no presente procedimento concursal, e tendo em conta as características do posto de trabalho, habilitações e área de formação académica e condições preferenciais, o júri deliberou o seguinte: -----

-----**Prova de Conhecimentos Escrita (PCE)** – Visa avaliar os conhecimentos académicos e/ou profissionais e as capacidades técnicas dos candidatos para aplicar os mesmos a situações concretas no exercício de determinada função, incluindo o adequado conhecimento da língua portuguesa, conforme disposto na alínea a) do n.º 1 do art.º 5.º da Portaria n.º 125-A/2019, de 30 de abril. -----

-----De acordo com o mapa de autorização e conforme constará do aviso de abertura, a Prova de Conhecimentos Escrita (PCE), obedecerá aos seguintes requisitos: -----

-----**Forma:** escrita;-----

-----**Tipo:** natureza teórica;-----

-----**Duração:** 90 minutos, com 15 minutos de tolerância, sem consulta. -----

-----**Programa:** -----

-----Orgânica do XII Governo Regional da Madeira, Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2017/M, de 7 de novembro; -----

-----Orgânica do Gabinete da Vice-Presidência do Governo e das Direções Regionais Adjuntas, Decreto Regulamentar Regional n.º 7/2018/M, de 14 de maio; -----

-----Orgânica da Direção Regional da Economia e Transportes, Decreto Regulamentar Regional n.º 18/2015/M, de 26 de outubro;-----

-----Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, alterada pelas leis n.ºs 82-B/2014, de 31 de dezembro, 84/2015, de 7 de agosto, 18/2016, de 20 de junho, 42/2016, de 28 de dezembro, 25/2017, de 30 de maio, 70/2017, de 14 de agosto, 73/2017, de 16 de agosto, 49/2018, de 14 de agosto, e 71/2018, de 31 de dezembro, adaptada à Administração Regional Autónoma da Madeira pelo Decreto Legislativo Regional n.º 11/2018/M, de 3 de agosto;-----



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

-----Código do Procedimento Administrativo, Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro;-----

-----Resolução de Conselho de Governo n.º 154/2016, de 31 de março, e respetivo Plano Integrado dos Transportes para a Região Autónoma da Madeira (PIETRAM) 2014/2020 disponível em:-----

-----<https://www.madeira.gov.pt/dret/pesquisar/ctl/ReadInformcao/mid/2927/InformacaoId/12741/UnidadeOrganicaId/17>, JORAM, I Série, n.º 59, de 4 de abril, com Declaração de Retificação n.º 13/2016, de 22 de abril de 2016;-----

-----Resolução de Conselho de Governo n.º 378/2019, de 19 de junho, e respetivo Plano de Ação de Mobilidade Urbana Sustentável (PAMUS), disponível em:-----

-----<https://www.madeira.gov.pt/dret/Estrutura/Mobilidade/ctl/Read/mid/4064/InformacaoId/50539/UnidadeOrganicaId/17>, JORAM, I série, n.º 99, de 21 de junho; -----

-----Decreto Legislativo Regional n.º 5/2017/M, de 2 de março – Adapta à Região Autónoma da Madeira o Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril, na redação republicada pelo Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho, que regula a organização, o acesso e o exercício das atividades de mobilidade elétrica e procede ao estabelecimento de uma rede de mobilidade elétrica;-----

-----Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho – Procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril, que estabelece o regime jurídico da mobilidade elétrica, aplicável à organização, acesso e exercício das atividades relativas à mobilidade elétrica, bem como as regras destinadas à criação de uma rede piloto de mobilidade elétrica; -----

-----Portaria n.º 1201/2010, de 29 de novembro – Estabelece os requisitos técnicos a que fica sujeita a atribuição de licença para o exercício da atividade de operação de pontos de carregamento da rede de mobilidade elétrica;-----

-----Portaria n.º 1202/2010, de 29 de novembro – Estabelece os termos aplicáveis às licenças de utilização privativa do domínio público para a instalação



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

h

TR

ESOLDA

de pontos de carregamento de baterias de veículos elétricos em local público de acesso público;-----

-----Portaria n.º 231/2016, de 29 de agosto – Estabelece a cobertura, as condições e o capital mínimo do seguro obrigatório de responsabilidade civil por danos causados no exercício das atividades de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica e de operação de pontos de carregamento para a mobilidade elétrica;-----

-----Portaria n.º 180/2011, de 2 de maio – Regula os termos e condições essenciais da remuneração da atividade de operação de pontos de carregamento;-----

-----Portaria n.º 220/2016, de 10 de agosto – Estabelece as potências mínimas e as regras técnicas a que devem satisfazer as instalações de carregamento de veículos elétricos em edifícios e outras operações urbanísticas;-----

-----Portaria n.º 221/2016, de 10 de agosto – Estabelece as regras, em matéria técnica e de segurança, aplicáveis à instalação e ao funcionamento dos pontos de carregamento de baterias de veículos elétricos;-----

-----Portaria n.º 222/2016, de 11 de agosto – Estabelece os termos aplicáveis às licenças de utilização privativa do domínio público, para a instalação de pontos de carregamento de baterias de veículos elétricos em local público de acesso público no domínio público;-----

-----Decreto-Lei n.º 140/2010, de 29 de dezembro – No âmbito da Estratégia Nacional da Energia 2020, estabelece o regime jurídico relativo à promoção de veículos de transporte rodoviário não poluentes e energeticamente eficientes, transpondo a Diretiva n.º 2009/33/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril;-----

-----Portaria n.º 240/2015, de 12 de agosto – Fixa o valor das taxas devidas pela emissão das licenças de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica e de operação de pontos de carregamento, bem como da taxa de inspeção devida pela realização de inspeções periódicas, e revoga a Portaria n.º 1232/2010, de 9 de dezembro;-----



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

-----Portaria n.º 241/2015, de 12 de agosto – Estabelece os requisitos técnicos a que fica sujeita a atribuição de licença para o exercício da atividade de operação de pontos de carregamento da rede de mobilidade elétrica;-----

-----Resolução n.º 180/2017, de 28 de março, do Conselho do Governo da Região Autónoma da Madeira, que aprovou o Programa de Ações para a Mobilidade Elétrica na Região Autónoma da Madeira, disponível em:-----

-----<https://www.madeira.gov.pt/Portals/21/Documentos/Economia/Energia/Mobilidade%20El%C3%A9trica-Planeamento%20aream.pdf?ver=2017-05-16-151420-537>, JORAM, I Série, n.º 58, de 28 de março.-----

-----A elaboração da Prova de Conhecimentos Escrita (PCE) ficará a cargo do Presidente do júri, Dra. Cristina Teixeira de Jesus Loreto e do vogal efetivo Eng.º Fernando Eugenio da Silva.-----

-----**Entrevista Profissional de Seleção (EPS)** – Visa avaliar, de forma objetiva e sistemática, e em articulação com o perfil de competências relevantes para o posto de trabalho, constante do Anexo I à presente Ata, da qual é parte integrante, a experiência profissional, a aquisição de conhecimentos, competências 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, conforme disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 6.º da Portaria n.º 125-A/2009, de 30 de abril.-----

-----Com referência à Entrevista Profissional de Seleção (EPS), o júri deliberou considerar os seguintes critérios de ponderação: Qualidade e Experiência Profissional (QEP), Motivação e Sentido de Responsabilidade (MSR), Trabalho de Equipa e Cooperação (TEC), Tolerância à Pressão e Contrariedades (TPC), Análise da Informação e Sentido Crítico (AISC) e Expressão e Fluência Verbal (EFV), sendo que:-----

-----**Qualidade e Experiência Profissional (QEP)** – nível de desenvolvimento e variedade de conhecimentos profissionais apreendidos no exercício efetivo das



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

h
R
Gauss

funções desempenhadas em atividades anteriores ao concurso e a sua utilidade para o exercício das funções a que concorre; -----

-----**Motivação e Sentido de Responsabilidade (MSR)** – natureza, intensidade e permanência das motivações, interesses e gostos, bem como o sentido de responsabilidade e integração no meio socioprofissional, através da sondagem dos objetivos profissionais dos candidatos; -----

-----**Trabalho de Equipa e Cooperação (TEC)** – capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada, gerando sinergias através da sua participação; -----

-----**Tolerância à Pressão e Contrariedades (TPC)** – capacidade para lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional, sem que tal impeça o seu desempenho profissional; -----

-----**Análise da Informação e Sentido Crítico (AISC)** – capacidade para identificar, interpretar, avaliar e argumentar, perante cenários hipotéticos ou reais no âmbito profissional, diferentes tipos de dados e relacioná-los de forma lógica e com sentido crítico; -----

-----**Expressão e Fluência Verbal (EFV)** – corrente do pensamento manifestado através da linguagem oral, seu caudal, transparência de ideias e sequência lógica de raciocínio. -----

-----A Entrevista Profissional de Seleção (EPS) será valorada 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, nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 9.º da Portaria n.º 125-A/2019, de 30 de abril. -----

-----O resultado final da Entrevista Profissional de Seleção é obtido através da média aritmética simples das classificações dos parâmetros a avaliar, nos termos do disposto no n.º 6 do art.º 9.º da Portaria n.º 125-A/2019, de 30 de abril. -----

-----**Avaliação Curricular (AC)** – Visa analisar a qualificação dos candidatos, designadamente, a habilitação académica ou profissional, percurso profissional,



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

V
A
Gense

relevância da experiência adquirida e da formação realizada, tipo de funções exercidas e avaliação de desempenho obtida, conforme disposto na alínea c) do n.º 1 do art.º 5.º da Portaria n.º 125-A/2019, de 30 de abril. -----

-----Com referência à Avaliação Curricular (AC), o júri deliberou considerar os seguintes critérios de ponderação: Habilitações Literárias (HL), Experiência Profissional (EP), Formação Profissional (FP) e Avaliação do Desempenho (AD), sendo que: -----

-----**Habilitações Literárias (HL)** – Visa ponderar a titularidade de grau académico ou nível de qualificação certificado pelas entidades competentes. Será valorada de 0 a 20 valores: -----

-----Licenciatura em Engenharia na área da Eletrotécnica e de Computadores – 12 valores; -----

-----Mestrado na área da Engenharia Eletrotécnica e de Computadores – 16 valores; -----

-----Doutoramento na área da Engenharia Eletrotécnica e de Computadores – 20 valores. -----

-----**Experiência Profissional (EP)** – Visa ponderar apenas a experiência profissional dos candidatos na área da atribuição, competência ou atividade do posto de trabalho a ocupar, devidamente comprovada. Será valorada de 0 a 20 valores: -----

-----Sem experiência profissional – 0 valores; -----

-----Com experiência profissional – 10 valores; -----

-----Acrescendo a seguinte valoração: -----

-----Com experiência profissional na área de atribuição, competência ou atividade do posto de trabalho a ocupar: -----

-----Até seis meses – 2 valores; -----

-----Superior a seis meses e até 3 anos – 6 valores; -----

-----Superior a 3 anos – 10 valores. -----

-----Com experiência profissional em área de atribuição, competência ou atividade idênticas às do posto de trabalho a ocupar: -----



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

h

Q

GSS

-----Até seis meses – 1 valor;-----

-----Superior a seis meses até 3 anos – 2 valores;-----

-----Superior a 3 anos – 3 valores;-----

-----A pontuação da Experiência Profissional (EP) será obtida através do somatório de todos os valores atribuídos, não podendo em caso algum exceder 20 valores.-----

-----**Formação Profissional (FP)** – Visa ponderar a formação profissional obtida, nos últimos 6 anos, através de ações de formação, cursos e seminários, na área da atribuição, competência ou atividade do posto de trabalho a ocupar, com interesse para o desenvolvimento das funções a que se candidata e devidamente comprovada mediante certificado. Será valorada de 0 a 20 valores:-

-----Sem formação profissional – 10 valores;-----

-----Com formação profissional – 12 valores.-----

-----Acrescendo a seguinte valoração:-----

-----Formação profissional na área de atribuição, competência ou atividade do posto de trabalho a ocupar, superior a 12 horas – 0,5 valor por cada ação, curso ou seminário, com limite de 8 valores;-----

-----A pontuação da Formação Profissional (FP) será obtida através do somatório de todos os valores atribuídos, não podendo em caso algum exceder 20 valores.-----

-----**Avaliação do Desempenho (AD)** – Visa ponderar a avaliação relativa ao último período, não superior a três anos, em que o candidato cumpriu ou executou atribuição, competência ou atividade idênticas às do posto de trabalho a ocupar. Será valorada de 0 a 20 valores:-----

-----Sem avaliação do desempenho – 8 valores;-----

-----Sem avaliação do desempenho, por razões que não sejam imputáveis ao candidato – 10 valores.-----

-----Com avaliação do desempenho:-----

-----Desempenho Inadequado – 8 valores;-----

-----Desempenho Adequado – 12 valores;-----



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

VICE-PRESIDÊNCIA

V
B
GSM

-----Desempenho Relevante – 16 valores;-----

-----Desempenho Excelente – 20 valores.-----

-----A Avaliação Curricular (AC) será valorada de acordo com a seguinte fórmula:-----

-----**AC = (HL+2EP+FP+AD) / 5**-----

-----**Ordenação Final (OF)** – A ordenação final dos candidatos que completem o procedimento, com aprovação em todos os métodos de seleção aplicados, é expressa na escala classificativa de 0 a 20 valores, nos termos do art.º 26.º da Portaria n.º 125-A/2019, de 30 abril, em função da média aritmética ponderada das classificações quantitativas obtidas nos métodos de seleção, de acordo com a seguinte fórmula:-----

-----**OF = PCE (70%) + EPS (30%)** ou **OF = AC (70%) + EPS (30%)**.-----

-----No tocante à possibilidade de opção pela utilização faseada dos métodos de seleção, conferida pelo art.º 7.º da Portaria n.º 125-A/2016, de 30 de abril, o júri deliberou, à partida, não fazer uso dessa faculdade, pelo que os métodos de seleção comportarão uma única fase.-----

-----Cada um dos métodos de seleção é eliminatório, de acordo com o n.º 9 do art.º 9.º da Portaria n.º 125-A/2016, de 30 de abril.-----

-----Serão excluídos do procedimento, os candidatos que obtenham num dos métodos de seleção uma valoração inferior a 9,5 valores, não lhes sendo aplicado o método de seleção seguinte, conforme determinado no n.º 10.º do art.º 9.º da Portaria n.º 125-A/2019, de 30 de abril.-----

-----De seguida, o júri passou ao Ponto Dois da Ordem de Trabalhos, com o intuito de proceder à definição do perfil do posto de trabalho a preencher, o qual consta do Anexo à presente Ata e, para todos os efeitos, dela parte integrante.-----

-----Todas as deliberações foram tomadas por unanimidade e por escrito, nos termos do disposto no n.º 1 do art.º 15.º da Portaria n.º 125-A/2019, de 30 abril.-----

-----Nada mais havendo a tratar, foi dada por encerrada a reunião, da qual se lavrou a presente ata que, depois de lida e achada conforme, vai ser assinada por todos os membros do júri.-----



h

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

-----Funchal, 25 de setembro de 2019.-----

-----O Presidente-----

-----Eng.º Fernando Eugénio da Silva-----

-----O Vogal-----

-----Dra. Maria do Céu de Freitas Gonçalves da Costa Mendes Vieira Fernandes-----

-----O Vogal-----

-----Dra. Gilberta Teixeira de Sousa-----



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

ANEXO

Procedimento concursal comum para constituição de relação jurídica de emprego público na modalidade de contrato de trabalho por tempo indeterminado, para ocupação de um lugar de técnico superior, da carreira técnica superior, com licenciatura em Engenharia na área da Eletrotécnica e de Computadores, destinado ao preenchimento de um posto de trabalho previsto no mapa de pessoal da Direção Regional da Economia e Transportes (DRET), abrangido pelo Sistema Centralizado de Gestão de Recursos Humanos da Vice-Presidência do Governo Regional (VP).

PERFIL DO POSTO DE TRABALHO

Serviços: Direção Regional da Economia e Transportes (DRET), da Vice-Presidência do Governo Regional (VP).

Habilitação e área de formação: Licenciatura em Engenharia na área da Eletrotécnica e de Computadores.

Atribuição, competência ou atividade: Executar tarefas de natureza técnica, consultivas, de estudo, planeamento, programação, avaliação e aplicação de métodos e processos de natureza técnica e ou científica, que fundamentam e preparam as tomadas de decisão. Elaboração de pareceres e projetos, com diversos graus de complexidade e execução de outras atividades de apoio, geral ou especializado, instrumentais e operativas, devendo estas funções ser exercidas com responsabilidade e autonomia técnica.

As competências serão exercidas a nível das áreas da mobilidade e da energia, as quais envolvem:

- Regulação e promoção da mobilidade elétrica;
- Descarbonização dos transportes;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

VICE-PRESIDÊNCIA

- Gestão e coordenação da plataforma integrada dos transportes;
- Tecnologias dos veículos e respetivas eficiências energéticas;
- Consumos dos diferentes modos de transporte;
- Evolução das taxas de motorização;
- Eficiência de veículos de transporte e uso de energia no ciclo de vida dos veículos;
- Avaliação integrada de consumos de energia em transportes: combustíveis fósseis e alternativos;
- Impactes dos transportes na sustentabilidade: Indicadores e medidas para soluções sustentáveis;
- Evolução dos sistemas urbanos e novas tendências. Influência da forma urbana nos consumos de energia. Gestão da mobilidade. Gestão da procura de transportes. Efeitos da mudança modal automóvel – transporte público e redução no consumo de energia.

Perfil: Em virtude da área de atividade deste posto de trabalho, considera-se essencial ao preenchimento do mesmo, os seguintes conhecimentos e capacidades:

- **Orientação para resultados** – capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são distribuídas, traduzido no empenho, na definição de prioridades, na perseverança e na adequada gestão do tempo.
- **Análise da informação e sentido crítico** – capacidade para identificar, interpretar e avaliar diferentes tipos de dados e relacioná-los de forma lógica e com sentido crítico.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
VICE-PRESIDÊNCIA

- **Conhecimentos especializados e experiência** – nas áreas das atribuições da DRET.
- **Responsabilidade e compromisso com o serviço** – capacidade para compreender e integrar o contributo da sua atividade para o funcionamento do serviço, exercendo-a de forma disponível e diligente, traduzido, designadamente, na celeridade da resposta e no cumprimento das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço.
- **Relacionamento interpessoal** – capacidade de interagir, adequadamente, com pessoas com diferentes características, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento, gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada, de modo a evitar todos e quaisquer conflitos que perturbem o normal desempenho das funções.
- **Trabalho de equipa e cooperação** – capacidade para se integrar em equipas de trabalho de constituição variada, gerando sinergias através da sua participação.
- **Tolerância à pressão e contrariedades** – capacidade para lidar com situações de pressão e com contrariedades de forma adequada e profissional, sem que tal impeça o seu desempenho profissional.