

## Recomendação n.º 3/2025

Nos termos da alínea c) do artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto

Entidade visada: **Pelouro dos Recursos Humanos e Serviços Jurídicos e Proteção Civil, Senhora Vereadora Dra. Catarina Araújo**

**Data: 16/09/2025**

### **Enquadramento**

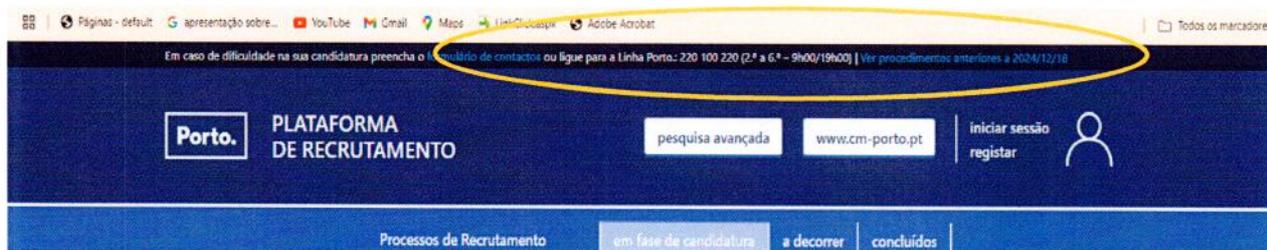
O Gabinete de Apoio ao Provedor do Município (GAPM) tem rececionado vários pedidos de intervenção, provenientes de candidatos admitidos à realização de provas de conhecimentos no âmbito da abertura de procedimentos concursais de recrutamento, reportando dificuldades em estabelecer contacto telefónico com o serviço municipal competente pelo recrutamento e seleção da Câmara Municipal do Porto aquando da realização das provas de conhecimentos online.

### **Objeto da reclamação**

No dia da realização das Provas de Conhecimentos, vários candidatos têm vindo a solicitar a intervenção da Provedora do Município quando verificam constrangimentos no acesso à Plataforma de Provas de Conhecimento Online, antes do início ou nos momentos iniciais da prova, devido à impossibilidade de estabelecerem o referido contacto telefónico com carácter urgente, por entenderem ser este o último recurso na resolução do seu problema.

Aproveitam para manifestar insatisfação e desapontamento pelo facto de terem tentado obter ajuda através do contacto disponível no *site* da Câmara Municipal do Porto, a **Linha Porto**, conforme se pode constatar no Print Screen, e não terem logrado sucesso.

My



## A cidade chama por ti!



## Diligências efetuadas

Atento o teor das participações, foi consultado o modo como são desenvolvidos os processos de recrutamento e seleção na Câmara Municipal do Porto.

A Divisão Municipal de Recrutamento e Seleção, aquando da convocatória para a prova de conhecimentos, notifica os candidatos admitidos da data e horário da sua realização, e que a mesma decorrerá através da Plataforma de Prova de Conhecimentos Online.

Os requisitos para aceder à plataforma encontram-se *no Manual de utilização do aplicativo de realização de Provas de Conhecimentos*, publicitado na página de detalhe dos concursos. Nesse documento é feita referência às condições ambientais e tecnológicas da realização da prova de conhecimentos, da exclusiva responsabilidade do candidato. Neste manual não se encontra contemplada a disponibilização de um serviço de apoio técnico por telefone, no dia da Prova de Conhecimentos.

No que respeita à **Linha Porto**, existe um único número disponível que permite aceder a todos os serviços municipais. Por esta via, os munícipes podem solicitar informações dispondo de quatro opções sectoriais: assuntos de urbanismo; Águas e Energia do Porto; reporte de ocorrências no espaço público, recolha de objetos fora de uso (OFU'S) e verdes, e ainda assuntos relativos a outras áreas de competência municipal, onde se inserem os relacionados com o recrutamento e seleção.

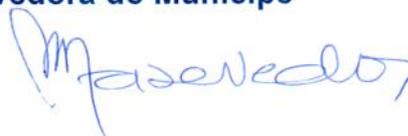
**Considerando que:**

- A Plataforma de Recrutamento disponibiliza o *Manual de utilização do aplicativo de realização de Provas de Conhecimentos* que não referencia a disponibilização de uma linha específica para o momento em que decorre a prova de conhecimentos.
- Por sua vez, a **Linha Porto** é o único número que permite aceder a todos os serviços municipais, não havendo, nesta fase do procedimento concursal, um contacto direto e/ou uma linha direta para esclarecimentos aos candidatos, o que acarreta constrangimentos no referido acesso.

À luz das motivações precedentemente expostas, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto, conjugado com o poder de iniciativa consagrado no artigo 12.º do mesmo Estatuto, tendo em conta os três valores referenciados por Vital Moreira<sup>1</sup> (...“a igualdade e imparcialidade da Administração, da transparência e confiança dos particulares na Administração e a economia e eficiência administrativa”), que visam satisfazer os procedimentos concursais, recomenda-se que sejam adotadas as seguintes medidas:

- No dia da Prova de Conhecimentos, os candidatos deverão também ter disponível *helpdesk* telefónico.
- Na convocatória da Prova de Conhecimentos seja dado conhecimento da existência deste apoio.
- No *Manual de utilização do aplicativo de realização de Provas de Conhecimentos* seja integrada esta informação, bem como na plataforma de recrutamento.

**A Provedora do Município**



<sup>1</sup> Vital Moreira, *Sebenta de Direito Administrativo 2006/2007* (Capítulo 6 - “Procedimento Administrativo”), p.332.