

## Detalhe de Oferta de Emprego

### Caracterização da Oferta

**Código da Oferta:** OE202601/0425

**Tipo Oferta:** Mobilidade Interna

**Estado:** Ativa

**Nível Orgânico:** Ministério do Ambiente e da Ação Climática

**Orgão / Serviço:** Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.

**Regime:** Carreiras Gerais

**Carreira:** Técnico Superior

**Categoria:** Técnico Superior

**Grau de Complexidade:** 3

**Remuneração:** Posição remuneratória do/a candidato/a.

**Suplemento Mensal:** 0.00 EUR

As funções a exercer são as enquadráveis no conteúdo funcional do Técnico Superior da carreira geral de Técnico Superior, conforme estabelecido no mapa anexo a que se refere o n.º 2 do artigo 88.º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, nas áreas de atuação comuns e instrumentais da Divisão de Atendimento designadamente na área de Gestão de Denúncias e Reclamações.

Em particular, as funções definem-se pela capacidade técnica de:

- Receção, registo, análise e acompanhamento de denúncias e reclamações;
- Gestão de canais de denúncia (internos e externos);
- Gestão, acompanhamento e monitorização de denúncias e reclamações rececionadas através do Livro de Reclamações (físico e eletrónico), iFAMA e outros canais institucionais;

### Caracterização do Posto de Trabalho:

- Articulação com serviços internos e entidades competentes para instrução dos processos;
- Acompanhamento do cumprimento de prazos legais e regulamentares aplicáveis;
- Elaboração de respostas fundamentadas aos reclamantes e denunciantes;
- Monitorização, reporte e análise estatística de denúncias e reclamações;
- Registo e tramitação dos processos em plataformas digitais e sistemas de gestão documental;
- Elaboração de relatórios periódicos, estatísticas e propostas de melhoria dos procedimentos;
- Cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente em matéria de proteção de dados pessoais e confidencialidade.

### Requisitos de Admissão

**Relação Júridica:** CTFP por tempo indeterminado

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

b) 18 anos de idade completos;

**Requisitos para a Constituição de Relação Jurídica:** 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.

**Habilitação Literária:** Licenciatura

**Descrição da Habilitação Literária:** Licenciatura

**Grupo Área Temática**

Área Temática Ignorada

**Sub-área Temática**

Área Temática Ignorada

**Área Temática**

Área Temática Ignorada

## Locais de Trabalho

Local Trabalho	Nº Postos	Morada	Localidade	Código Postal	Distrito	Concelho
Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.	1	Rua da Murgueira, n.º 9 e 9A, Zambujal - Apartado 7585 - Alfragide	Amadora	2610124 AMADORA	Lisboa	Amadora

**Total Postos de Trabalho:** 1

## Nº de Vagas/ Alterações

## Formação Profissional

### Outros Requisitos:

## Formalização das Candidaturas

**Envio de Candidaturas para:** recrutamento@apambiente.pt

**Contacto:** recrutamento@apambiente.pt

**Data Publicitação:** 2026-01-16

**Data Limite:** 2026-01-30

## Texto Publicado

**Jornal Oficial e Orgão de Comunicação Social:** N/A

**Texto Publicado em Jornal Oficial:** N/A

## Observações

Prazo e forma de apresentação das candidaturas:

Os/As interessados/as devem, no prazo de 10 (dez) dias uteis, contados da data da publicitação do presente Aviso na Bolsa de Emprego Público (BEP), enviar requerimento dirigido ao Presidente do Conselho Diretivo da APA para o endereço: recrutamento@apambiente.pt identificando, no assunto do e-mail, o correspondente Código de Oferta, acompanhado de Curriculum Vitae com a descrição detalhada da experiência profissional, assinado pelo/a candidato/a, cópia do documento comprovativo da habilitação académica detida e declaração atualizada do serviço de origem com menção expressa da modalidade de relação jurídica de emprego público, da carreira/categoría, da posição e nível remuneratório atualmente detidos.

Método de seleção:

A seleção dos/as candidatos/as será efetuada mediante a realização de entrevista profissional, sendo apenas convocados para a realização da entrevista os/as candidatos/as cujo currículo revele experiência adequada ao exercício das funções do posto de trabalho a ocupar.

A APA é uma organização inclusiva e assente em modernos sistemas de gestão e de tecnologias de informação. Nesse sentido, fomenta formas de trabalho colaborativas e interdisciplinares, tem uma política de teletrabalho atrativa, e é uma das primeiras entidades públicas em Portugal certificadas com Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

Não são admitidas candidaturas com vista ao regime de mobilidade intercarreiras.

---

---

---

---