



Luxemburgo, **APR 02 2019**

REF.^a : **CDT-ACIII-2019/02**
Assistente de *Service Desk*

GRAU: **GF III**

DEPARTAMENTO: **Departamento de Informática**

LOCAL DE AFETAÇÃO: **Luxemburgo**

O Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia (a seguir designado «Centro de Tradução») foi criado em 1994 com a missão de prestar serviços de tradução aos diversos órgãos da União Europeia. Tem sede no Luxemburgo. O Centro, cujo volume de trabalho aumentou consideravelmente desde a sua criação, emprega atualmente cerca de 200 pessoas.

A fim de responder às necessidades do Departamento de Informática - Secção *Service Desk* - , o Centro de Tradução organiza um procedimento de seleção com vista à constituição de uma lista de reserva para o recrutamento de um agente contratual na qualidade de Assistente de *Service Desk*.

As suas funções consistirão em assegurar, em colaboração com os membros do Departamento de Informática, tarefas de apoio informático e de execução de pedidos de assistência em prol de utilizadores internos e externos (clientes/fornecedores) do Centro de Tradução.

A plataforma informática cliente (estações de trabalho) do Centro de Tradução baseia-se no sistema operativo Windows 10, no pacote Microsoft Office 2016, no sistema de correio eletrónico Lotus Notes e em aplicações de trabalho específicas criadas internamente.

NATUREZA DAS FUNÇÕES

- a) Assistência ao superior hierárquico: prestar assistência ao chefe da Secção *Service Desk* na gestão quotidiana do serviço; propor melhorias nas áreas geridas; coordenar e atualizar os documentos administrativos e contribuir para um bom ambiente de trabalho e de confiança, a fim de favorecer a melhoria contínua da qualidade do funcionamento do serviço e a eficiência do superior hierárquico.

b) Atividades de gestão e de acompanhamento: assegurar a gestão e o acompanhamento das atividades da Secção.

- Apoio aos utilizadores:
 - Acompanhar os **incidentes comunicados pelos utilizadores** respeitantes aos equipamentos e ao *software* utilizados no Centro (apoio de nível 1: todos os domínios; apoio de nível 2: sistema operativo cliente e *software* de escritório padrão), no sentido de assegurar um serviço de apoio ao utilizador de qualidade; diferenciar entre problemas menores e pontuais e problemas graves que requerem a passagem de informações para outras entidades intervenientes (pessoal do *Service Desk* do sistema de apoio ao cliente ou outras secções), de modo a contribuir para a implementação e manutenção de um ambiente que garanta uma arquitetura informática consistente e eficiente.
 - Executar os **pedidos de serviço** registados no catálogo do *Service Desk*: instalação e mudança de equipamentos cliente (estações de trabalho e periféricos), aplicação de soluções automatizadas de instalação e manutenção de *software*, assistência técnica no decurso de reuniões por videoconferência, preparação de equipamentos para teletrabalho ocasional, etc., de modo a contribuir para a gestão eficiente do ambiente informático cliente do Centro.
- Acompanhamento falhas de hardware: efetuar o **acompanhamento de falhas de hardware** ocorridas em diferentes equipamentos cliente, de modo a assegurar a utilização eficiente dos equipamentos aos utilizadores.
- Documentação e formação: elaborar **documentação técnica**, redigir **manuals do utilizador** e ministrar **ações de formação** sobre o ambiente informático do Centro de Tradução, sobretudo destinadas aos novos utilizadores e teletrabalhadores.

c) Outras atividades de apoio: realizar outras tarefas, como a receção e verificação dos produtos para assegurar a sua conformidade com as necessidades manifestadas pelo Centro; recomendar procedimentos, desenvolver e aplicar os procedimentos já identificados pelo Departamento; efetuar as intervenções necessárias previstas com base em processos acordados ou estabelecidos; assegurar uma comunicação transversal entre os diversos serviços; manter contacto com clientes, fornecedores e parceiros externos.

1. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

O procedimento de seleção está aberto aos candidatos que, em ...**MAY 06 2019**....., data-limite para a apresentação das candidaturas, preencham as seguintes condições:

a) CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

- Ser cidadão de um dos Estados-Membros da União Europeia;
- Qualificações:
 - possuir habilitações de nível do ensino pós-secundário, comprovadas por um diploma, ou
 - habilitações de nível do ensino secundário, comprovadas por um diploma que dê acesso ao ensino pós-secundário, e experiência profissional adequada de, pelo menos, três anos;

- Conhecimento de línguas: conhecimento profundo de uma das línguas oficiais da União Europeia e conhecimento satisfatório de outra língua oficial da União Europeia, na medida do necessário para o desempenho das funções.

b) COMPETÊNCIAS TÉCNICAS ESSENCIAIS

- Após a obtenção das qualificações e da experiência profissional supramencionadas, os candidatos devem ter adquirido experiência profissional de, no mínimo, três anos a tempo inteiro, dos quais pelo menos 12 meses no domínio do apoio informático a utilizadores;
- Excelente domínio de soluções e ferramentas Microsoft (Windows 10, Office);
- Muito bom conhecimento de diferentes equipamentos informáticos cliente (computadores pessoais, «thinclients», computadores portáteis, telefones IP, impressoras pessoais e multifunções, etc.); bons conhecimentos da configuração dos referidos equipamentos;
- Bons conhecimentos de uma ferramenta de gestão de incidentes e de pedidos de serviços informáticos;
- Bons conhecimentos de ferramentas de tradução assistida por computador (CAT) - SDL Studio ou outras;
- Bons conhecimentos de SharePoint;
- Bons conhecimentos de ferramentas e tecnologias de videoconferência;
- Bons conhecimentos de ferramentas e tecnologias no domínio do teletrabalho;
- Experiência no uso de ferramentas de gestão de estações de trabalho (Microsoft System Center Configuration Manager ou outra);
- Experiência comprovada no domínio da elaboração de documentação técnica destinada a utilizadores;
- Muito bom conhecimento de francês ou inglês [nível C1] e conhecimento satisfatório de francês ou inglês [nível A2].

c) COMPETÊNCIAS TÉCNICAS DESEJÁVEIS

- Certificação ITIL Foundation V3;
- Conhecimento satisfatório de uma terceira língua oficial da União Europeia.

d) COMPETÊNCIAS NÃO TÉCNICAS ESSENCIAIS

- Competências interpessoais: capacidade de trabalhar em equipa, de comunicar adequadamente a todos os níveis (interno e externo) e de trabalhar num ambiente multilingue;
- Sentido de responsabilidade: discrição, confidencialidade, rigor, disponibilidade, eficiência e pontualidade;
- Competências organizativas: capacidade de gerir várias tarefas e de definir prioridades; abordagem metódica; capacidade de iniciativa; versatilidade;
- Adaptabilidade: capacidade de ajudar os outros e de trabalhar sob pressão, capacidade de aquisição de novas competências e de adaptação às evoluções do ambiente informático.

Estas competências serão avaliadas na prova escrita e na entrevista [ver ponto 2, alínea b), subalíneas i) e ii) infra].

2. PROCESSO DE SELEÇÃO

a) **FASE DE PRÉ-SELEÇÃO**

A fase de pré-seleção consiste em duas etapas:

- A primeira basear-se-á nos «critérios de elegibilidade» supra [ponto 1, alínea a)] e visa determinar se os candidatos cumprem todos os critérios de elegibilidade obrigatórios e satisfazem todos os requisitos formais estabelecidos no processo de candidatura. Os candidatos que não preencham esses critérios serão excluídos;
- Na segunda etapa, será tida em consideração a experiência profissional, bem como outros critérios indicados na rubrica «Competências técnicas essenciais» [ponto 1, alínea b)]. Será atribuída uma pontuação de 0 a 20 nesta etapa (mínimo exigido: 10).

Os 15 candidatos que tenham obtido as melhores pontuações na etapa de pré-seleção serão convocados pelo Comité de Seleção para participar numa prova escrita e numa entrevista.

b) **FASE DE SELEÇÃO**

A fase de seleção decorre de acordo com o procedimento a seguir descrito. Consiste em duas etapas:

(i) Uma prova escrita (em inglês ou francês) composta do seguinte modo:

- Um teste com 16 perguntas de escolha múltipla para avaliar os conhecimentos dos candidatos nos domínios enumerados no ponto 1, alínea b).
Duração: 30 minutos
- Um estudo de caso para avaliar as competências de redação, as competências analíticas e os conhecimentos dos candidatos nos domínios enumerados no ponto 1, alínea b).

Duração: 1 hora e 30 minutos

A prova escrita será classificada numa escala de 0 a 20 pontos: 8 pontos para o teste de escolha múltipla e 12 pontos para o estudo de caso. Mínimo exigido para o conjunto dos testes: 12 pontos.

Os candidatos podem realizar a prova escrita em inglês ou francês. Os candidatos cuja língua principal seja o francês deverão realizar as provas em inglês e os que têm o inglês como língua principal deverão optar pelo francês.

(ii) Uma entrevista com o Comité de Seleção destinada a avaliar a aptidão dos candidatos para o desempenho das funções acima descritas. A entrevista incidirá também sobre os conhecimentos especializados dos candidatos e as competências enumeradas no ponto 1, alíneas b), c) e d).

A entrevista terá lugar no mesmo dia da prova escrita ou no(s) dia(s) seguinte(s).

Duração da entrevista: cerca de 40 minutos.

A entrevista será classificada numa escala de 0 a 20 pontos (mínimo exigido: 12 pontos)

A prova escrita e a entrevista realizar-se-ão no Luxemburgo.

Uma vez classificadas a prova escrita e a entrevista, o Comité de Seleção elaborará uma lista de reserva, por ordem alfabética, com os candidatos aprovados. Os candidatos selecionados serão os que tenham obtido a pontuação mínima exigida na prova escrita e na entrevista [ver

subalíneas i) e ii)]. Chama-se a atenção dos candidatos para o facto de que a inscrição na lista de reserva não constituir uma garantia de recrutamento.

Os candidatos convocados para a prova escrita e para a entrevista deverão apresentar, no dia da entrevista, os documentos comprovativos relevantes correspondentes às informações incluídas no formulário de candidatura, ou seja, cópias de diplomas, certificados e outros documentos comprovativos das suas qualificações e experiência profissional, indicando claramente as datas de início e de termo, a função e a natureza exata das tarefas que lhes foram confiadas, etc.

No entanto, antes da assinatura do contrato, os candidatos seleccionados deverão fornecer os originais e cópias autenticadas de todos os documentos relevantes que comprovem o cumprimento dos critérios de elegibilidade.

A lista de reserva será válida por um período de 12 meses a contar da data da sua constituição, podendo ser prorrogada por decisão da autoridade do Centro de Tradução habilitada a celebrar contratos de trabalho.

3. RECRUTAMENTO

Em função da situação orçamental, poderá ser proposto ao candidato seleccionado um contrato de dois anos (renovável) em conformidade com o Regime Aplicável aos Outros Agentes da União Europeia. Dependendo do nível de confidencialidade das atividades realizadas, poderá ser exigida ao candidato seleccionado uma credenciação de segurança.

O candidato seleccionado será recrutado no grupo de funções III. O vencimento mensal de base correspondente ao grau 8 (escalão 1) é de 2704,38 EUR. Ao vencimento de base podem acrescentar-se diversos abonos e subsídios, tais como o abono de lar, o subsídio de expatriação (16 % do vencimento de base), etc.

Além disso, para ser elegível, o candidato seleccionado deve, antes de ser nomeado:

- encontrar-se em situação regular face à legislação aplicável em matéria de serviço militar;
- oferecer as garantias de idoneidade moral exigidas para o exercício das funções em causa (gozar plenamente dos seus direitos cívicos)¹;
- submeter-se a um exame médico efetuado por um médico-assistente de um serviço designado pelo Centro de Tradução, a fim de cumprir as disposições do artigo 28.º, alínea e), do Estatuto dos Funcionários da União Europeia.

4. PROCESSO DE CANDIDATURA:

Os candidatos interessados devem efetuar a inscrição eletrónica dentro do prazo fixado.

Recomenda-se vivamente que não esperem pelos últimos dias para se inscreverem. A experiência mostra que o sistema pode ficar sobrecarregado à medida que a data-limite de inscrição se aproxima, o que pode dificultar a inscrição no prazo previsto.

IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

¹ Os candidatos devem apresentar um documento oficial que ateste não terem antecedentes criminais.

O Centro de Tradução aplica uma política de igualdade de oportunidades e aceita as candidaturas sem distinção de idade, raça, convicção política, filosófica ou religiosa, sexo ou orientação sexual, deficiência, estado civil ou situação familiar.

INDEPENDÊNCIA E DECLARAÇÃO DE INTERESSES

O titular do lugar será convidado a fazer uma declaração pela qual se compromete a agir com independência no interesse público, bem como a declarar quaisquer interesses que possam ser considerados prejudiciais à sua independência.

5. INFORMAÇÕES GERAIS

REEXAME – RECURSO – QUEIXA

Os candidatos que considerem que uma decisão lhes é prejudicial podem, em qualquer fase do processo de seleção, dirigir-se ao presidente do Comité de Seleção a fim de obter esclarecimentos sobre essa decisão, interpor recurso ou apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu (ver anexo 1).

PEDIDOS DE ACESSO DOS CANDIDATOS A INFORMAÇÕES QUE LHEM DIGAM RESPEITO

No âmbito dos procedimentos de seleção, é reconhecido aos candidatos o direito de aceder a determinadas informações que lhes digam respeito, direta e individualmente. Em virtude desse direito, podem ser fornecidas informações adicionais a um candidato, que assim o solicite, sobre a sua participação no processo de seleção. Os pedidos de informação devem ser dirigidos por escrito ao presidente do Comité de Seleção no prazo de um mês a contar da receção dos resultados do procedimento de seleção. A resposta será enviada no prazo de um mês. Os pedidos serão tratados tendo em conta o carácter confidencial dos trabalhos do Comité de Seleção, de acordo com o previsto no Estatuto.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O Centro de Tradução, enquanto responsável pela organização do processo de seleção, assegura que os dados pessoais dos candidatos são tratados em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE. Estas disposições aplicam-se, em especial, à confidencialidade e à segurança dos dados.

Os candidatos têm o direito de recorrer, em qualquer momento, à Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (edps@edps.europa.eu).

Consultar a [declaração de confidencialidade específica](#).

Dado que o Estatuto dos Funcionários da União Europeia é aplicável aos processos de seleção, sublinha-se que todos os trabalhos são abrangidos pelo requisito de confidencialidade previsto pelo Estatuto. Os candidatos que se considerem prejudicados por uma decisão em qualquer fase do processo de seleção podem fazer uso dos seguintes meios:

I. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO OU DE REEXAME

- Apresentar um pedido de esclarecimento ou de reexame, sob a forma de carta fundamentada, para o seguinte endereço:

Président du Comité de sélection CDT-ACIII-2019/02

Bureau 3076
Centre de traduction
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

no prazo de 10 dias a contar da data do envio da carta de notificação da decisão. O Comité de Seleção comunicará a sua resposta aos candidatos o mais rapidamente possível.

II. RECURSO

- Apresentar uma reclamação com base no artigo 90.º, n.º 2, do Estatuto dos Funcionários da União Europeia, enviando-a para o seguinte endereço:

Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (Réf.: CDT-ACIII-2019/02)

Bureau 3076

Centre de traduction

12E, rue Guillaume Kroll

L-1882 Luxembourg

O prazo para dar início a estes dois tipos de procedimento começa a correr na data de notificação ao candidato da decisão que o mesmo alega causar-lhe prejuízo [ver Estatuto dos Funcionários alterado pelo Regulamento (UE, Euratom) n.º 1023/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 287 de 29.10.2013, p. 15) - <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=pt>].

Chama-se a atenção dos candidatos para o facto de a autoridade habilitada a celebrar contratos de trabalho não ter poderes para alterar as decisões do Comité de Seleção. Resulta da jurisprudência constante do Tribunal de Justiça que o amplo poder de apreciação de que dispõe o Comité de Seleção não é passível de revisão pelo Tribunal de Justiça, salvo em caso de violação manifesta das regras que regem os seus procedimentos.

III. QUEIXA AO PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

- Os candidatos podem apresentar uma queixa ao:

Médiateur européen

1, avenue du Président Robert Schuman – BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

nos termos do artigo 228.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, e nas condições definidas na Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom, do Parlamento Europeu, de 9 de março de 1994, relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu (JO L 113 de 4.5.1994, p. 15).

Chama-se a atenção dos candidatos para o facto de as queixas apresentadas ao Provedor de Justiça não terem efeito suspensivo do prazo previsto nos artigos 90.º, n.º 2, e 91.º do Estatuto dos Funcionários para a apresentação de reclamações ou interposição de recursos perante o Tribunal de Justiça da União Europeia, nos termos do artigo 270.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. Recorda-se igualmente que, nos termos do artigo 2.º, n.º 4, da Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom, do Parlamento Europeu, de 9 de março de 1994, relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu, qualquer queixa apresentada ao Provedor de Justiça deve ser precedida das diligências administrativas necessárias junto das instituições ou dos organismos em causa.