



Luxemburgo, 08.03.2023

REF.^a: **CDT-AST4-2023-01**
Assistente de Service Desk

GRAU: **AST4**

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 e, nomeadamente, da Secção Service Desk, o Centro de Tradução organiza um procedimento de seleção com vista à criação de uma lista de reserva para o recrutamento de agentes temporários nos termos do artigo 2.º, alínea f), do Regime Aplicável aos Outros Agentes da União Europeia¹ na qualidade de Assistente de Service Desk.

A plataforma informática cliente (estações de trabalho) do Centro de Tradução baseia-se no sistema operativo Microsoft Windows, no pacote Microsoft Office 2019 e 365 (Outlook e Teams) e em aplicações de trabalho específicas criadas internamente.

NATUREZA DAS FUNÇÕES

Sob a autoridade do chefe da Secção «Service Desk», o candidato selecionado deverá desempenhar as seguintes funções:

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

¹ A mesma lista de reserva pode ser utilizada para o recrutamento de agentes temporários referidos no artigo 2.º, alínea b), e para o recrutamento de agentes contratuais referidos no artigo 3.º-A do Regime Aplicável aos Outros Agentes da União Europeia. Os agentes internos contratados como agentes temporários nos termos do artigo 2.º, alínea f), do ROA (grupo de funções AST) podem utilizar esta publicação como meio de publicação interna.

b) Atividades de gestão e acompanhamento :

- Apoio aos utilizadores:
 - Monitorizar os **incidentes dos utilizadores** relacionados com o equipamento e o software utilizados no Centro (apoio de 1.º nível em todos os domínios; apoio de 2.º nível no sistema operativo do cliente e software de escritório padrão), a fim de ajudar a assegurar um apoio de elevada qualidade aos utilizadores; discernir problemas menores e pontuais dos problemas maiores.
 - Executar os **pedidos de serviços** inscritos no catálogo do Service Desk.
- Participação nas ações e projetos do sistema Service Desk e do grupo de gestão Windows e, em especial, na gestão:
 - do diretório ativo
 - dos direitos e privilégios dos utilizadores
 - da plataforma Microsoft System Center
 - de serviços Office 365
 - da segurança dos ambientes Microsoft
- Documentação e formação: elaborar a **documentação técnica**, redigir os **manuals do utilizador** e ministrar as **ações de formação** sobre o ambiente informático do Centro de Tradução.

A. Critérios de seleção:

O procedimento de seleção está aberto aos candidatos que, em 05.04.2023 data-limite para a apresentação das candidaturas, preencham as seguintes condições :

(1) CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

- Ser cidadão de um dos Estados-Membros da União Europeia;

Habilitações e experiência profissional:

- Um nível de ensino pós-secundário, correspondente a, **pelo menos, 2 anos**, comprovado por um diploma, seguido de, **pelo menos, 6 anos** de experiência profissional no domínio das TIC, dos quais **pelo menos 3 anos** com relevância para as funções descritas no presente procedimento,

ou

- Ensino secundário comprovado por um diploma que dê acesso ao ensino pós-secundário, seguido de, **pelo menos, 9 anos de experiência profissional** no domínio das TIC, dos quais **pelo menos 3 anos** com relevância para as funções descritas no presente procedimento;

- Conhecimento de línguas: conhecimento profundo de uma das línguas oficiais da União Europeia (pelo menos, nível C1) e conhecimento satisfatório de outra língua oficial da União Europeia, na medida do necessário para o desempenho das funções (pelo menos, nível B2)².

² Níveis definidos de acordo com o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (QECR).

(2) COMPETÊNCIA TÉCNICA:

- Conhecimento prático dos produtos do Microsoft System Center;
- Bons conhecimentos do diretório ativo;
- Bons conhecimentos em matéria de segurança informática e cibersegurança;
- Bons conhecimentos das tecnologias LAN/WAN;
- Experiência comprovada de, pelo menos, 3 anos de apoio informático aos utilizadores da plataforma Microsoft (Windows, Office 2019/2021 e Office 365);
- Bons conhecimentos de uma ferramenta de gestão de incidentes e de pedidos de serviços;
- Certificação ITIL;
- Experiência comprovada no domínio da elaboração de documentação técnica destinada a utilizadores;
- Conhecimento do inglês (nível B2).

(3) COMPETÊNCIAS TÉCNICAS DESEJÁVEIS

- Bons conhecimentos de Microsoft SharePoint;
- Bom domínio da Microsoft System Center Service Manager;
- Bom domínio da PowerShell e da VBScript;
- Experiência no uso de ferramentas de gestão de estações de trabalho (Microsoft System Center Configuration Manager ou outra);
- Conhecimento da língua francesa (pelo menos, nível A2).

(4) COMPETÊNCIAS NÃO TÉCNICAS

- Relações interpessoais: capacidade para trabalhar em equipa, boa capacidade de relacionamento interpessoal, capacidade 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.

B. Procedimento de seleção

(1) FASE DE PRÉ-SELEÇÃO

A fase de pré-seleção consiste em duas etapas:

- a primeira basear-se-á nos «critérios de elegibilidade» acima mencionados (ver o ponto A, alínea 1), e visa determinar se os candidatos cumprem todos os critérios de elegibilidade e satisfazem todos os requisitos formais estabelecidos no processo de candidatura. Os candidatos que não preenchem esses critérios e exigências serão excluídos.
- A segunda fase terá em conta a experiência profissional e as competências técnicas essenciais (ponto A, alínea 2)). Será atribuída uma pontuação de 0 a 20 nesta etapa (mínimo exigido: 12 pontos).

O Comité de Seleção convocará para a fase de seleção os 15 candidatos que tenham passado na fase de pré-seleção e obtido a pontuação mais elevada.

(2) FASE DE SELEÇÃO

A fase de seleção consiste em duas etapas:

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

- Um teste de escolha múltipla para avaliar os conhecimentos dos candidatos nos domínios enumerados no ponto A, alíneas 2) e 3).

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 A, alíneas 2) e 3).

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. A pontuação mínima exigida para a prova escrita é de 12 pontos.

Os candidatos cuja língua principal seja o inglês devem realizar o exame escrito na sua segunda língua.

(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 nos domínios enumerados no ponto A, alíneas 2), 3) e 4).

Chama-se a atenção para o facto de que só os candidatos que tiverem obtido a pontuação mínima exigida na prova escrita serão convocados para uma entrevista.

A maior parte da entrevista realizar-se-á em inglês. Os conhecimentos das outras línguas indicadas pelos candidatos podem igualmente ser testados.

A entrevista terá uma duração aproximada de 40 minutos e será classificada numa escala de 0 a 20 (pontuação mínima exigida: 12 pontos).

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

Os candidatos convidados a realizar as provas receberão todas as informações pertinentes em tempo útil. 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 aprovados serão os que tiverem atingido a pontuação mínima exigida em todas as provas escritas e a nota mínima exigida para a entrevista [ver pontos B, n.º 2, alínea i), e B, n.º 2, alínea ii)]. Chama-se a atenção dos candidatos para o facto de a inscrição na lista de reserva não constituir uma garantia de recrutamento.

Os candidatos convocados para as provas deverão apresentar, no dia da entrevista, os documentos justificativos pertinentes correspondentes às informações que figuram no formulário de candidatura, ou seja, uma prova da sua nacionalidade, as cópias de diplomas, certificados e outros documentos comprovativos das suas habilitações e experiência profissional, indicando claramente as datas de início e de fim, a função exercida, a natureza exata das suas tarefas, etc. Se as provas se desenrolarem à distância, os candidatos poderão enviar uma cópia dos documentos comprovativos acima referidos por correio eletrónico para o endereço E-Selection@cdt.europa.eu

Antes de elaborar a lista de reserva, o comité de seleção examina os documentos comprovativos dos candidatos aprovados na entrevista e nas provas escritas.

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

Se, em qualquer momento do processo de seleção ou de recrutamento, for descoberto que as informações fornecidas numa candidatura foram deliberadamente falsificadas, o candidato será desqualificado.

Os candidatos serão igualmente desqualificados se:

- não preencherem todos os critérios de elegibilidade à data de encerramento das candidaturas;
- não fornecerem os documentos comprovativos exigidos

A lista de reserva será válida até 31.12.2023, podendo este período ser prorrogado ao critério da autoridade do Centro de Tradução com competência para celebrar contratos de trabalho.

C. Recrutamento:

Em função da situação orçamental, poderá ser proposto aos candidatos selecionados um contrato de três anos (renovável) em conformidade com o Regime Aplicável aos Outros Agentes da União Europeia. Se o nível de confidencialidade do trabalho efetuado o exigir, o candidato selecionado poderá ter de solicitar uma credenciação de segurança.

Os candidatos aprovados serão recrutados no grupo de funções AST4. O vencimento mensal de base correspondente ao grau AST4 (escalão 1) é de 4 739,00 EUR. Além do vencimento de base, os agentes podem ter direito a diferentes subsídios, tais como um abono de lar, um subsídio de residência no estrangeiro (16 % do vencimento de base), etc.

Além disso, para ser admissível, e antes da sua nomeação, o candidato selecionado deve:

- estar em situação regular relativamente às leis que regem o serviço militar;
- oferecer as garantias de idoneidade moral exigidas para o exercício das funções em causa (gozar plenamente dos seus direitos cívicos)³;
- submeter-se ao exame médico previsto pelo Centro de Tradução a fim de cumprir as disposições do artigo 12.º, n.º 2, do Regime Aplicável aos Outros Agentes da União Europeia.

D. Procedimento de candidatura

Os candidatos interessados devem preencher a candidatura em linha em Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) antes do termo do prazo.

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.

Os candidatos devem indicar a sua língua principal e a sua segunda língua na sua candidatura. Estas informações serão tidas em conta na determinação da língua da prova escrita.

³ Os candidatos devem apresentar um documento oficial que ateste não terem antecedentes criminais.

IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

O Centro de Tradução aplica uma política de igualdade de oportunidades em matéria de emprego e recruta os candidatos sem distinção de idade, raça, convicção política, filosófica ou religiosa, género ou orientação sexual, deficiência, estado civil ou situação familiar.

INDEPENDÊNCIA E DECLARAÇÃO DE INTERESSES

O titular do cargo 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.

E. Informações gerais

REEXAME – RECURSO – QUEIXA

Os candidatos que considerem ter motivos para apresentar queixa relativamente a uma determinada decisão podem, em qualquer fase do processo de seleção, solicitar informações adicionais sobre essa decisão ao presidente do Comité de Seleção, interpor um processo de recurso ou apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça Europeu (ver anexo 1).

PEDIDOS DE ACESSO DOS CANDIDATOS A INFORMAÇÕES QUE LHES DIGAM RESPEITO

No âmbito dos processos de seleção, é reconhecido aos candidatos o direito específico 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 DOS 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 (JO L 295 de 21.11.2018, p. 39). 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](#).

ANEXO 1 PEDIDOS DE REEXAME, RECURSOS E QUEIXAS AO PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

Uma vez que o Estatuto é aplicável aos processos de seleção, é de notar que todos os processos judiciais são confidenciais. 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 ESCLARECIMENTOS OU DE REEXAME

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

À l'attention du président du comité de sélection CDT-AST4-2023-01

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

no prazo de 10 dias de calendário 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. VIAS DE RECURSO

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

À l'attention de l'autorité habilitée à conclure les contrats d'engagement

CDT-AST4-2023-01

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Os prazos fixados (ver Estatuto dos Funcionários <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20180101:FR:PDF>) começam a contar a partir da data de notificação ao candidato do ato que lhe é alegadamente lesivo.

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. Em conformidade com a jurisprudência constante do Tribunal de Justiça, o amplo poder de apreciação dos comités de seleção só está sujeito ao controlo da jurisdição comunitária em caso de violação manifesta das regras que presidem aos trabalhos.

III. QUEIXAS AO PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

- Os candidatos podem apresentar uma queixa junto do:

Provedor de Justiça Europeu

1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

nos termos do artigo 228.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e nas condições estabelecidas no Regulamento (UE, Euratom) 2021/1163 do Parlamento Europeu, de 24 de junho de 2021, que define o estatuto e as condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu (Estatuto do Provedor de Justiça Europeu) e que revoga a Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom (JO L 253 de 16.7.2021, p. 1-10).

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 a interposição de recursos perante o Tribunal

de Justiça da União Europeia com base no artigo 270.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. Recorda-se igualmente que, nos termos do artigo 2.º, n.º 3, do Regulamento (UE, Euratom) 2021/1163 do Parlamento Europeu, de 24 de junho de 2021, que define o estatuto e as condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu (Estatuto do Provedor de Justiça Europeu) e que revoga a Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom, qualquer queixa apresentada ao Provedor de Justiça deve ter sido precedida das diligências administrativas adequadas junto das instituições e dos organismos em causa.