

## Especialista em serviços operativos (*front office*)

Unidade: DTS

Referência: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Convidam-se os interessados a apresentar candidaturas para o lugar de agente contratual acima referido no Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças (ECDC).

### Descrição das funções

O ECDC prevê recrutar uma pessoa para o cargo supramencionado, bem como estabelecer uma lista de reserva, que poderá ser utilizada para eventuais vagas futuras neste domínio.

O titular do cargo responderá perante o chefe do Grupo de Serviços Operativos (*front office*), pertencente à Secção de Operações Informáticas e à Unidade de Serviços de Transformação Digital.

O titular do cargo será responsável, em particular, pelas seguintes áreas de trabalho:

- Atividades do serviço de assistência (por exemplo, apoio aos utilizadores e respetivos postos de trabalho, telefones e outro equipamento informático, identificação/registo/categorização/priorização/diagnóstico/depuração/resolução de incidentes e cumprimento de pedidos de serviço, gestão de ativos, apresentação para novos funcionários, manutenção de propriedade/monitorização/seguimento/comunicações sobre incidentes);
- Atividades de administração de sistemas (por exemplo, apoio de segunda e terceira linhas ao equipamento do utilizador final e software conexo, administração do Microsoft 365, gestão de atualizações corretivas, administração do Active Directory, instalação/configuração de *software* e *hardware*, apoio a sistemas de videoconferência e equipamento audiovisual);
- Atividades de coordenação (por exemplo, supervisão de um ou mais processos/práticas da ITIL, monitorização e controlo de atividades no âmbito de acordos de nível de serviço, fornecimento de informações aos superiores sobre a gestão de incidentes/a qualidade do cumprimento de pedidos e operações, criação e manutenção de guias de utilização e instruções);
- Atividades de gestão de aquisições e contratos (por exemplo, contacto com fornecedores, monitorização de licenças de *software* para assegurar a continuidade das atividades, receção, na qualidade de ponto de contacto, de pedidos de novo *software*,

envio de pedidos de orçamentos, apoio a fluxos de trabalho internos na área financeira e das aquisições, agilização da verificação e do pagamento de faturas, atualização da lista de *software* disponível no ECDC);

- Apoio de reserva fora do horário de expediente; e
- Outras tarefas relacionadas com a sua área de trabalho, conforme solicitado.

## Qualificações e experiência exigidas

### A. Requisitos formais

Para ser elegível, o candidato deve preencher um conjunto de requisitos formais, a saber:

- Habilitações do nível do ensino pós-secundário, comprovadas por um diploma, ou habilitações do nível secundário, comprovadas por um diploma que dê acesso ao ensino pós-secundário, e uma experiência profissional adequada de, pelo menos, três anos<sup>1</sup>;
- Possuir um conhecimento profundo de uma das línguas oficiais da UE e um conhecimento satisfatório de outra dessas línguas na medida necessária ao exercício das suas funções<sup>2</sup>;
- Ser nacional de um dos Estados-Membros da UE ou da Noruega, da Islândia ou do Listenstaine;
- Encontrar-se no gozo dos seus direitos civis<sup>3</sup>;
- Estar em situação regular face às leis de recrutamento que lhe sejam aplicáveis em matéria militar;
- Oferecer as garantias de moralidade requeridas para o exercício das suas funções; e
- Preencher as condições de aptidão física necessárias para o exercício das funções associadas ao lugar.

### B. Critérios de seleção

O ECDC identificou **critérios essenciais** no que diz respeito à experiência profissional/aos conhecimentos e às características pessoais/aptidões interpessoais que determinam a elegibilidade para o lugar em causa.

#### Experiência profissional/conhecimentos

- Experiência profissional de, pelo menos, 3 anos após a obtenção do diploma, adquirida em cargos relevantes para as funções acima descritas;
- Excelente conhecimento, compreensão e experiência em apoio, depuração e diagnóstico a *hardware* do utilizador final (por exemplo, computadores de secretária, computadores portáteis, impressoras, telefones, telefones inteligentes, tabletes);
- Excelente conhecimento, compreensão e experiência em apoio, depuração e diagnóstico a *software* do utilizador final (por exemplo, Microsoft 365, sistemas operativos, pacote Microsoft Office, outro *software* de terceiros);

---

<sup>1</sup> Apenas serão tidos em consideração os diplomas e certificados que tenham sido emitidos em Estados-Membros da UE ou que sejam objeto de certificados de equivalência emitidos por autoridades nesses Estados-Membros.

<sup>2</sup> Os candidatos cuja língua materna seja uma língua não oficial da UE ou o inglês devem comprovar o seu nível de uma segunda língua com um certificado (B1 ou superior).

<sup>3</sup> Antes da nomeação, será pedido ao candidato aprovado que apresente um certificado de registo criminal que ateste a inexistência de antecedentes criminais.

- Gestão interna de clientes finais e configuração/gestão de *software* (por exemplo, gestão de pontos terminais do Microsoft 365, Microsoft Defender, CMDB, políticas de grupo e *scripting*, etc.);
- Conhecimento, compreensão e experiência com a ITIL (de preferência, com certificação da Fundação ITIL ou superior) e na ou nas ferramentas de gestão de serviços informáticos;
- Conhecimento, compreensão e experiência em licenciamento de *software* e/ou aquisição de *software*;
- Excelente domínio do inglês, falado e escrito.

### Características pessoais/aptidões interpessoais

- Nível elevado de sentido de serviço e mentalidade orientada para o utilizador;
- Excelentes capacidades de comunicação; Capacidade de compreender e adaptar a comunicação com a contraparte;
- Capacidade de trabalhar em colaboração e de construir fortes relações de trabalho numa equipa multicultural;
- Capacidade de trabalhar sob pressão e gerir tarefas e responsabilidades múltiplas e concorrentes.

Em função do número de candidaturas recebidas, o comité de seleção poderá aplicar requisitos mais rigorosos no âmbito dos critérios de seleção acima referidos.

## Igualdade de oportunidades

O ECDC é uma entidade empregadora que aplica uma política de igualdade de oportunidades e incentiva a candidatura de todos os candidatos que preencham os critérios de elegibilidade e seleção sem distinção em razão de idade, raça, opiniões políticas, filosóficas ou religiosas, sexo ou orientação sexual, e independentemente de deficiência.

As mulheres encontram-se atualmente sub-representadas nesta área de atividade. Por conseguinte, as mulheres são encorajadas a apresentarem a sua candidatura.

## Nomeação e condições de emprego

O titular do lugar será nomeado com base numa lista restrita proposta pelo comité de seleção ao diretor. O presente anúncio de vaga constitui a base para a elaboração da proposta do comité de seleção. Os candidatos serão convidados a realizar testes escritos. Os candidatos devem ter em conta que a proposta pode ser tornada pública e que a inclusão na lista restrita não garante o recrutamento. A lista restrita de candidatos será estabelecida na sequência de um processo de seleção aberto.

O candidato selecionado será contratado como agente contratual, nos termos do artigo 3.º-A, do Regime aplicável aos Outros Agentes da União Europeia, por um período de cinco anos. O contrato pode ser renovado. O candidato será recrutado no **grupo de funções III**.

Chama-se a atenção dos candidatos para o facto de, em conformidade com o Estatuto dos Funcionários da UE, todos os novos agentes deverem concluir com êxito um período de estágio de nove meses.

Para mais informações sobre as condições contratuais e de trabalho, consulte o Regime aplicável aos Outros Agentes da União Europeia, disponível no seguinte endereço:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A01962R0031-20140501>

O local de afetação será Estocolmo, onde o Centro exerce a sua atividade.

## Lista de reserva

Uma lista de reserva poderá ser criada e utilizada para recrutamento em caso de vagas em lugares similares. A lista será válida até 31 de dezembro do ano da data-limite para a apresentação de candidaturas, podendo este prazo ser prorrogado.

## Processo de candidatura

**Para se candidatarem, os candidatos devem enviar um formulário de candidatura preenchido para [Recruitment@ecdc.europa.eu](mailto:Recruitment@ecdc.europa.eu), indicando, de forma clara, a referência da vaga e o apelido no campo «assunto» da mensagem de correio eletrónico.**

**Para que a candidatura seja válida, é necessário preencher todas as secções obrigatórias do formulário de candidatura, que deve ser enviado em formato Word ou PDF e, de preferência, preenchido em inglês<sup>4</sup>. As candidaturas incompletas serão consideradas inválidas.**

**O formulário de candidatura do ECDC encontra-se disponível no sítio Web da Agência:**

**<https://ecdc.europa.eu/en/about-us/work-us/recruitment-process>**

A data-limite para a apresentação das candidaturas é a data publicada no anúncio de vaga em inglês. Outras informações sobre o estado de adiantamento deste procedimento de seleção, bem como informações importantes sobre o processo de recrutamento, podem ser consultadas no nosso sítio Web, utilizando a ligação acima indicada.

Devido ao volume significativo de candidaturas recebidas, apenas serão notificados os candidatos selecionados para entrevistas.

---

<sup>4</sup> O presente anúncio de vaga foi traduzido para todas as línguas oficiais da UE a partir do original em inglês. Tendo em conta que a língua utilizada nas atividades diárias da Agência é geralmente o inglês, o ECDC prefere receber a candidatura nessa língua.