



Anúncio de abertura de vaga para o lugar de assistente do serviço de assistência de TIC (agente contratual, GF III) no Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO)

REF.^a: EASO/2019/CA/008

Publicação	Externa
Título da função	Assistente do serviço de assistência de TIC

1. QUEM SOMOS

O Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (adiante designado «EASO»), instituído pelo Regulamento (UE) n.º 439/2010¹, visa reforçar a cooperação prática em matéria de asilo entre os Estados-Membros da União Europeia (UE), melhorar a aplicação do Sistema Europeu Comum de Asilo (SECA) e apoiar os Estados-Membros cujos sistemas de asilo e acolhimento estejam particularmente sujeitos a pressões.

Concretamente, o EASO centra-se em três objetivos principais:

1. Apoiar a cooperação prática entre os Estados-Membros, principalmente através de ações de formação, atividades de qualidade, informações relativas aos países de origem, estatísticas e análises, redes especializadas de peritos, *workshops* de cooperação prática, apoio temático em questões relacionadas com menores não acompanhados, tráfico de seres humanos e questões de género;
2. Apoiar os Estados-Membros da UE que estejam particularmente sujeitos a pressões mediante a disponibilização de ajuda de emergência, incluindo o destacamento de equipas de apoio no domínio do asilo para lhes prestar assistência na gestão dos pedidos de asilo e na criação de instalações de acolhimento apropriadas;
3. Contribuir para a aplicação do SECA mediante a recolha e o intercâmbio de informações sobre as melhores práticas, a elaboração de um relatório anual sobre a situação do asilo na UE que cubra todo o procedimento de asilo nos Estados-Membros e a adoção de documentos técnicos relativos à aplicação do novo acervo da UE em matéria de asilo.

O EASO tem a sua sede em Valeta (Malta).

¹ Regulamento (UE) n.º 439/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de maio de 2010 (JO L 132, 25.5.2010, p. 11).



2. PROPOMOS

O **assistente do serviço de assistência de TIC** fará parte da equipa da Unidade de TIC do EASO e responderá perante o chefe do Setor de Helpdesk. O assistente do serviço de assistência terá como principal responsabilidade a resolução profissional, em tempo útil e com qualidade, de questões na área de competência do apoio às TIC.

A função acima descrita será desempenhada mediante um processo de decisão técnica exaustivo e com um elevado grau de profissionalismo.

As funções e as atividades incluirão, nomeadamente, o seguinte:

1. Assegurar a utilização de processos e boas práticas de gestão dos serviços de TI, das instruções de trabalho e de outra documentação relevante em matéria de procedimentos nos serviços de assistência, com vista a uma realização eficiente de todas as funções de TIC; rastrear e atualizar os pedidos de serviço no âmbito do sistema de bilhética (*ticketing*) e apoiar uma personalização mais desenvolvida desse sistema nos serviços de assistência;
2. Responsabilizar-se pelo processo de tomada de decisão sobre a definição de prioridades para a atribuição eficiente dos *trouble-tickets* ao pessoal de apoio de TIC conducente à sua adequada resolução;
3. Garantir a existência de uma base de dados atualizada do histórico de ativos e da gestão de configurações a fim de garantir uma informação precisa sobre os equipamentos para a resolução das questões em tempo útil;
4. Fornecer apoio ao serviço de assistência de TIC, acompanhando o sistema de bilhética, de acordo com o acordo de nível de serviço (SLA) e com os principais indicadores de desempenho;
5. Garantir o bom funcionamento da instalação de videoconferência do EASO;
6. Prestar uma assistência eficaz à infraestrutura de VoIP do EASO;
7. Assegurar a manutenção adequada da plataforma de gestão de dispositivos móveis do EASO e garantir uma migração sem problemas das plataformas tecnológicas móveis;
8. Instalar as componentes de hardware e software, e respetivas atualizações, estações de trabalho, periféricos, telefones de secretária e telemóveis, unidades de videoconferência, e apoio à unidade de logística, garantindo simultaneamente a sua manutenção e atualização;
9. Realizar o controlo de qualidade prévio à instalação de plataformas para computadores de secretária e portáteis; estabelecer e atualizar a respetiva versão e a documentação de manutenção;
10. Prestar assistência no âmbito das operações de destacamento do EASO em matéria de logística e de serviços de assistência eficientes;

11. Garantir que a encriptação de discos rígidos foi devidamente aplicada a computadores de secretária e portáteis e que os principais procedimentos e políticas de gestão da encriptação foram corretamente cumpridos;
12. Prestar assistência na coordenação do apoio técnico com prestadores de serviços externos e fornecedores contratados no âmbito dos serviços prestados por estes;
13. Manter registos de inventário dos computadores de secretária, dos equipamentos móveis, das impressoras, do software e de outros equipamentos informáticos;
14. Colaborar e apoiar a manutenção do arquivo e documentação das TIC, bem como a operação de aplicações de TIC disponíveis;
15. Elaborar e atualizar a documentação sobre artigos em matéria de gestão de problemas e gestão de conhecimentos;
16. Realizar quaisquer outras tarefas a pedido do chefe da Unidade de TIC.

3. PROCURAMOS

A) Critérios de elegibilidade

Se estiverem cumpridos os critérios estabelecidos na secção A) *Critérios de elegibilidade*, os candidatos serão avaliados com base nos critérios de seleção a seguir indicados. Os candidatos considerados mais qualificados serão convocados para uma entrevista.

1. Habilitações do nível do ensino pós-secundário, comprovadas por um diploma², ou habilitações do nível do ensino secundário, comprovadas por um diploma que dê acesso ao ensino pós-secundário e uma experiência profissional adequada de, pelo menos, 3 anos;
2. Ser cidadão de um dos Estados-Membros da União Europeia, do Listenstaine, da Noruega ou da Suíça;
3. Estar na plena posse dos seus direitos cívicos;
4. Encontrar-se em situação regular face às leis de recrutamento que lhe forem aplicáveis em matéria militar;
5. Possuir um conhecimento aprofundado de uma das línguas oficiais da União Europeia e um conhecimento satisfatório de outra destas línguas, na medida necessária ao desempenho das funções correspondentes ao lugar;
6. Oferecer as garantias de idoneidade moral exigidas para o exercício das funções em causa³;

² Apenas serão tomados em consideração títulos académicos que tenham sido obtidos nos Estados-Membros da UE ou que sejam objeto de certificados de equivalência emitidos pelas autoridades competentes desses Estados-Membros.

³ Antes da nomeação, o candidato selecionado deverá apresentar um certificado do registo criminal sem averbamentos.

7. Preencher as condições de aptidão física necessárias para o exercício das funções correspondentes ao cargo⁴.

B) Critérios de seleção

Se estiverem cumpridos os critérios estabelecidos no ponto *A) Critérios de elegibilidade*, os candidatos serão avaliados com base nos critérios de seleção a seguir indicados. Os candidatos considerados mais adequados avaliados com base nos critérios de seleção serão convocados para uma entrevista.

Critérios essenciais

1. Conhecimentos sólidos e experiência profissional comprovada em ambientes de Helpdesk e serviços de assistência de TIC e apoio ao cliente;
2. Experiência profissional comprovada de implementação, gestão, manutenção e apoio de sistemas operativos Microsoft Windows (Windows 7 e versões superiores) e software conexo;
3. Experiência profissional comprovada em matéria de apoio a um vasto número de clientes e de resolução de questões relacionadas com software e/ou hardware.

Critérios preferenciais

1. Experiência comprovada de trabalho num ambiente ITIL v3 (ou outra norma compatível);
2. Conhecimentos e experiência de gestão de problemas com recurso a JIRA Service Desk ou outro sistema de bilhética compatível;
3. Experiência com Microsoft Skype para Empresas e/ou sistemas Cisco de vídeo e teleconferência;
4. Experiência de implementação, gestão, manutenção e apoio de sistemas operativos Microsoft Windows Server (Windows Server 2012 e versões superiores).

Avaliação durante o processo de entrevista

Os candidatos convidados para o processo de entrevista (entrevista e teste escrito) serão avaliados com base nos critérios essenciais e preferenciais descritos na presente secção⁵ e nos critérios adicionais seguintes relevantes para o cargo:

No caso de serem selecionados para uma entrevista, os candidatos poderão também ser avaliados durante a mesma com base nos seguintes critérios:

1. Excelentes capacidades analíticas, com uma atitude pró-ativa relativamente à resolução de problemas, incluindo a capacidade de tomar a iniciativa e de assumir a responsabilidade;

⁴ Antes de ser nomeado, o candidato selecionado será submetido a um exame médico efetuado por um médico-assistente das instituições, para que o EASO se certifique de que o candidato reúne as condições exigidas pelo artigo 28.º, alínea e), do Estatuto dos Funcionários da União Europeia.

⁵ Se aplicável. Alguns dos critérios de seleção, que não possam ser atestados no decorrer da entrevista/fase de teste (tais como, diplomas de pós-graduação), estarão excluídos da avaliação durante a fase de entrevista/teste.



2. Elevado grau de integridade;
3. Excelentes aptidões de organização e capacidade para realizar várias tarefas, identificar as prioridades e planificar o trabalho com precisão e com atenção aos detalhes para cumprir prazos apertados;
4. Muito boas capacidades de relacionamento interpessoal e de trabalho em equipa, sobretudo em ambientes multiculturais;
5. Atitude orientada para o serviço e para o cliente, aliada a muito boas capacidades de comunicação;
6. Rigor e atenção ao detalhe;
7. Conhecimento da missão e da organização do EASO;
8. Um excelente domínio escrito e oral da língua inglesa e a capacidade de utilizar equipamentos e aplicações eletrónicos de escritório (processamento de texto, folhas de cálculo, apresentações, comunicações eletrónicas, Internet, etc.) são essenciais;
9. Os candidatos serão igualmente avaliados quanto às competências acima enunciadas por meio de uma prova escrita ou de um exercício prático.

4. SELEÇÃO E NOMEAÇÃO

O regulamento que estabelece a base jurídica para o EASO foi adotado em maio de 2010 (Jornal Oficial da União Europeia L 132 de 29.5.2010).

A admissibilidade dos candidatos será avaliada por um Comité de Seleção em função do cumprimento de todos os critérios de admissibilidade à data-limite de entrega das candidaturas.

As candidaturas dos candidatos elegíveis serão igualmente avaliadas em função dos critérios de seleção. Na sequência desta avaliação, os candidatos mais bem classificados poderão ser convidados para um teste de competência escrita e uma entrevista, que serão conduzidos em inglês.

A entrevista centrar-se-á nos elementos seguintes:

- Aptidões gerais e competências linguísticas na medida necessária ao exercício das funções, em conformidade com o artigo 12.º, n.º 2, alínea e), do Regime aplicável aos Outros Agentes da União Europeia (ROA);
- Competências específicas em função dos perfis dos candidatos, em conformidade com os critérios de seleção definidos no presente anúncio de abertura de vaga.

Aos candidatos convidados para uma entrevista será solicitado que tragam as cópias dos documentos a seguir indicados:

- Um documento que comprove a sua cidadania (por exemplo, o passaporte);

- Certificados que atestem as suas habilitações académicas e profissionais, em particular as que dão acesso ao lugar em causa;
- Documentos comprovativos da sua experiência profissional após a data de obtenção das qualificações que dão acesso ao lugar em causa, e que indiquem claramente as datas de início e de fim, se se trata de uma atividade a tempo inteiro ou parcial, bem como a natureza das funções desempenhadas.

O Comité de Seleção apresentará uma lista restrita dos candidatos selecionados à autoridade investida do poder de nomeação, que decidirá sobre a nomeação do candidato e o estabelecimento de uma lista de reserva para o lugar anunciado. Os candidatos devem estar cientes de que a inclusão na lista de reserva não garante o recrutamento. O recrutamento será efetuado com base na disponibilidade de vagas e de orçamento.

A lista de reserva para a presente vaga será válida até 31 de dezembro de 2019, podendo a sua validade ser prorrogada por decisão da autoridade investida do poder de nomeação.

Antes da assinatura do contrato, o candidato selecionado deverá submeter-se a um exame médico obrigatório por um médico assistente da instituição, a fim de que esta se certifique de que o candidato reúne as condições exigidas no artigo 28.º, alínea e), do Estatuto dos Funcionários da União Europeia.

5. IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

O EASO aplica uma política de igualdade de oportunidades e aceita as candidaturas sem distinção em razão de sexo, raça, cor, origem étnica ou social, características genéticas, língua, religião, convicções políticas ou outras, pertença a uma minoria nacional, riqueza, nascimento, deficiência, idade ou orientação sexual.

6. REGIME APLICÁVEL

O agente contratual será nomeado pelo Diretor Executivo, sob recomendação do Comité de Seleção, na sequência do processo de seleção.

Será recrutado como agente contratual nos termos do artigo 3.º-A do Regime aplicável aos Outros Agentes da União Europeia por um período de 3 anos, renovável. O lugar de agente contratual a prover enquadra-se no GF III.

Os candidatos selecionados que sejam recrutados cumprirão um período de estágio inicial de nove meses.

A remuneração de um **agente contratual do GF IV (escalão 1)** consiste num vencimento de base de **2704,38 EUR** sujeito ao coeficiente de correção (para Malta, atualmente, esse coeficiente é de 90,2 %), acrescido de diversos subsídios, sempre que adequado, como subsídio de expatriação e prestações familiares. A remuneração dos membros do pessoal está sujeita a um imposto da União Europeia retido na fonte. Os membros do pessoal estão isentos de impostos nacionais sobre o vencimento e integram os regimes da União Europeia de segurança social e de pensões.



Para mais informações sobre as condições de trabalho dos agentes contratuais, consulte o Regime aplicável aos Outros Agentes da União Europeia:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:PT:PDF>

O lugar de afetação é **Valetta (Malta)**.

7. PROCEDIMENTO DE CANDIDATURA

Para as candidaturas serem válidas, os candidatos devem:

- Utilizar o formulário oficial de candidatura disponível no sítio Web do EASO. O formulário de candidatura deve ser preenchido em inglês, e todas as partes devem ser integralmente preenchidas;
- Enviar a sua candidatura por correio eletrónico para: applications@easo.europa.eu antes da data-limite;
- O assunto da mensagem de correio eletrónico deve incluir a referência deste anúncio de abertura de vaga, seguida do apelido do candidato.

As candidaturas incompletas não serão tomadas em consideração e serão recusadas. Os candidatos que utilizem a mesma candidatura para concorrer a mais do que um lugar também serão excluídos.

Importa notar que o processo de seleção pode durar vários meses.

Aos candidatos a quem o lugar seja proposto será solicitada a apresentação dos originais ou de cópias autenticadas dos seus diplomas de ensino e certificados de experiência profissional.

A fim de facilitar o processo de seleção, toda a correspondência com os candidatos relativa a esta vaga será feita em inglês.

Os candidatos não devem estabelecer qualquer contacto direto ou indireto com o Comité de Seleção relativamente a este processo de recrutamento. A entidade competente para proceder a nomeações reserva-se o direito de excluir os candidatos que infringjam esta norma.

Data-limite:

A data-limite para a apresentação das candidaturas é **quinta-feira, 31 de outubro de 2019, às 13h00** (hora de Bruxelas). O EASO não tomará em consideração as candidaturas recebidas após essa data e hora.

Aconselha-se vivamente os candidatos a **não deixarem para o último dia** a apresentação das suas candidaturas. O EASO não se responsabiliza por eventuais atrasos na apresentação de candidaturas devido a dificuldades técnicas ou quaisquer outros fatores que possam surgir.

Caso se verifique que um candidato apresentou informações falsas em qualquer fase do processo de seleção, o EASO tem autoridade para excluir o candidato em questão.

8. PROTEÇÃO DE DADOS



Os dados apresentados pelo candidato são tratados com a finalidade de gerir a(s) sua(s) candidatura(s) na perspetiva de uma eventual seleção e recrutamento pelo EASO.

O EASO não divulga os nomes dos candidatos selecionados inscritos em listas de reserva. No entanto, é possível que, para efeitos de recrutamento e planificação conexas, os membros da direção do EASO tenham acesso às listas de reserva e, em casos específicos, ao formulário de candidatura de um candidato (sem os documentos comprovativos, que são conservados pelo departamento de recursos humanos por questões de confidencialidade). Os formulários de candidatura dos candidatos não recrutados são mantidos por um período de dois anos a contar da data de expiração da lista de reserva, após o que são destruídos.

As informações pessoais solicitadas serão tratadas em conformidade com o disposto no [Regulamento \(UE\) 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 (Texto relevante para efeitos do EEE).

9. RECURSO

Os candidatos que considerem que um ato lhes causa prejuízo podem apresentar uma reclamação ao abrigo do artigo 90.º, n.º 2, do Estatuto dos Funcionários da União Europeia e do Regime aplicável aos Outros Agentes da União Europeia. A reclamação deve ser apresentada no prazo de três meses a partir da data da notificação no seguinte endereço:

O Diretor Executivo

**European Asylum Support Office [Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo]
MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valletta, MRS 1917
Malta**

Caso a reclamação seja indeferida, os candidatos podem pedir a revisão judicial desse ato, em conformidade com o artigo 270.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e do artigo 91.º do Estatuto dos Funcionários da União Europeia e do Regime aplicável aos Outros Agentes da União Europeia. O recurso deve ser apresentado no prazo de três meses a partir da data da notificação no seguinte endereço:

Tribunal de Justiça da União Europeia

**Rue du Fort Niedergrünwald
L-2925 Luxembourg
Luxemburgo**

Caso considere que existiu má administração, pode apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça Europeu num prazo de 2 anos a contar da data em que tomou conhecimento dos factos em que se baseia a queixa (consultar <http://www.ombudsman.europa.eu>), ou escrever para:

**European Ombudsman [Provedor de Justiça Europeu]
1, Avenue du President Robert Schuman -BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex
França**



Chama-se a atenção dos candidatos para o facto de as queixas apresentadas ao Provedor de Justiça Europeu não terem efeito suspensivo do prazo fixado mencionado nos artigos 90.º e 91.º do Estatuto dos Funcionários da União e do Regime aplicável aos Outros Agentes da União para a apresentação de reclamação ou recursos nos termos do artigo 270.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.