

ANÚNCIO DE VAGA COM VISTA À CONSTITUIÇÃO DE UMA LISTA DE RESERVA

Designação do cargo	Especialista de <i>Marketing</i> e Serviço ao Cliente (M/F)
Grupo de funções/grau	AD 6
Tipo de contrato	Agente Temporário
Referência	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Data-limite para a apresentação de candidaturas	26.10.2021 23h59, hora de Alicante (CET)
Local de afetação	Alicante, ESPANHA
Lista de reserva válida até	31/12/2023
Número de candidatos na lista de reserva	12

O Instituto da Propriedade Intelectual da União Europeia (EUIPO) está a organizar um processo de seleção com vista à constituição de uma lista de reserva destinada ao provimento de uma ou mais vagas de Especialistas de *Marketing* e Serviço ao Cliente. O Instituto procura profissionais de *marketing* e serviço ao cliente altamente qualificados e capazes de conceber e implementar campanhas de *marketing* e iniciativas inovadoras com vista a alcançar os seus objetivos estratégicos. O candidato ideal deverá possuir um histórico comprovado de soluções para a prestação de um serviço impecável ao cliente. O processo de seleção destina-se a preencher lugares vagos no Departamento de Clientes. A lista de reserva constituída pode igualmente ser utilizada para o recrutamento para cargos semelhantes noutros departamentos, em função das necessidades do EUIPO.

1. CONTEXTO

1.1 O EUIPO

Os mais de [25 anos de trabalho](#) no domínio da propriedade intelectual (PI) consolidaram o Instituto da Propriedade Intelectual da União Europeia (EUIPO). O EUIPO é uma agência da União Europeia (UE) independente, autofinanciada e sem fins lucrativos, responsável pelo registo de marcas e desenhos ou modelos na UE e um dos organismos tecnologicamente mais avançados e inovadores do mundo da propriedade intelectual. Com efeito, as novas tecnologias, como a inteligência artificial (IA) ou a tecnologia das cadeias de blocos, estão agora plenamente integradas na prática do EUIPO na administração da sua proposta organizacional única e inigualável: registar e proteger as marcas e desenhos ou modelos da Europa, no seu todo, de uma forma fiável, atempada e eficaz em termos de custos.

O EUIPO adere plenamente às novas tendências em matéria de PI em termos de globalização e de importância emergente da aplicação da legislação. Desde 2013, o Instituto é responsável pela investigação em matéria de PI, pela comunicação, partilha de conhecimentos e cooperação com as autoridades responsáveis pela aplicação da lei, abrangendo todos os direitos de PI, através do Observatório Europeu das Infrações aos Direitos de Propriedade Intelectual (a seguir designado «Observatório»).

O EUIPO não opera apenas na Europa, tendo alargado agora a sua abrangência aos cinco continentes; neste momento, por exemplo, está a implementar projetos financiados pela UE em matéria de PI na China, no Sudeste Asiático, na América Latina, nas Caraíbas e em África.

Desde há vários anos, o EUIPO tem vindo a aplicar metodologias sólidas de gestão de projetos como mecanismo preferencial de execução da agenda de alterações incluída em sucessivos planos estratégicos, o último dos quais, o SP2025, está atualmente em curso.

O EUIPO é uma agência descentralizada, autofinanciada e, até ao momento, a maior da UE. Em consonância com o desenvolvimento económico da Europa e o contributo crescente do EUIPO para o mesmo, os efetivos do EUIPO também aumentaram em dimensão e envergadura, com uma maior diversidade de perfis (por exemplo, especialistas em cooperação internacional, peritos em IA, analistas de dados, etc.) e níveis gerais (5 % de crescimento nos últimos cinco anos). As políticas em matéria de pessoal do EUIPO constituem um ambiente estimulante em termos profissionais, com uma variedade de iniciativas pioneiras, tais como programas de mentoria e orientação, aconselhamento profissional e capacidade de planeamento da sucessão, mobilidade interna e externa, inclusive para organizações fora da UE e preparação para a IA.

A sede do [EUIPO](#) goza de uma localização privilegiada frente ao mar em Alicante, num complexo recentemente inaugurado, onde o pessoal pode usufruir das infraestruturas disponibilizadas (como lojas, instalações desportivas, etc.). Além disso, Alicante dispõe de uma escola europeia. Desde 2008 que o Instituto se empenha em reduzir o seu impacto ambiental através de iniciativas de grande envergadura. A cidade de Alicante, onde está localizado, beneficia de boas ligações, nomeadamente ligações ferroviárias de alta velocidade para diversas localidades e o 4.º maior aeroporto do país. O EUIPO oferece uma combinação única de oportunidades profissionais e qualidade de vida.

O EUIPO é uma organização dinâmica e multicultural cujas línguas de trabalho são o inglês, o francês, o alemão, o italiano e o espanhol.

Para mais informações, consultar o seguinte sítio Web:

<https://euiipo.europa.eu/ohimportal/pt/home>

1.2 O DEPARTAMENTO DE CLIENTES

O Departamento de Clientes (CD) é responsável pelo desenvolvimento e execução, em cooperação com todos os departamentos relevantes, das políticas, serviços e processos destinados a melhorar a experiência do cliente e a promover uma cultura de excelência do serviço aos clientes no Instituto.

O Departamento de Clientes tem como missão:

Ser um departamento dinâmico e multilingue que promove e melhora os serviços e produtos do EUIPO **ouvindo e trabalhando com e para** os nossos clientes, partes interessadas, empresas da UE e cidadãos.

O CD é constituído por três serviços, cada um gerido por um Chefe de Serviço:

O **Serviço de Gestão de Clientes (CES)** é responsável pela análise das necessidades, dos comportamentos e do *feedback* dos principais segmentos de clientes, a fim de coordenar a conceção e a execução de iniciativas destinadas a maximizar o envolvimento e a satisfação dos clientes, bem como pela coordenação das atividades incluídas no programa para as PME desenvolvido no âmbito do [Plano Estratégico](#).

O **Serviço de Assistência ao Cliente (CCS)** é responsável pela gestão dos serviços prestados aos clientes, incluindo o fornecimento de informações, a resposta a perguntas e reclamações, a gestão de pesquisas de marcas da UE e das publicações relativas às marcas da União Europeia (MUE) e aos desenhos ou modelos comunitários registados (DMCR), bem como a coordenação da melhoria contínua dos serviços digitais.

O **Serviço de Comunicações Institucionais (BCS)** é responsável pela gestão dos processos e instrumentos destinados a assegurar uma execução eficaz da política linguística do Instituto, bem como pela gestão das relações e atividades com o Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia e pela coordenação da participação do Instituto no Conselho de Administração do Centro.

2. FUNÇÕES

Sob a responsabilidade do chefe de serviço competente, o candidato selecionado deverá desempenhar uma ou mais das seguintes funções:

Marketing

- Conceber, desenvolver e supervisionar a execução de programas e/ou campanhas de *marketing*;
- Concetualizar e implementar campanhas multicanal, assegurando o alinhamento da transmissão de mensagens através de todos os canais;
- Identificar e segmentar os principais públicos-alvo, analisando e desenvolvendo o posicionamento dos produtos e serviços, e otimizar a experiência do cliente;
- Conceber e realizar estudos de mercado qualitativos e/ou quantitativos, analisando dados, perspetivas dos clientes, análises e tendências do mercado, a fim de calibrar e focalizar campanhas de *marketing* específicas de determinado segmento;
- Conceber atividades promocionais com as partes interessadas a nível interno e externo e garantir a execução dos planos de trabalho acordados e o acompanhamento das atividades, incluindo a produção de conteúdos de *marketing* digitais;
- Comunicar e envolver as partes interessadas a nível interno nas atividades relacionadas com o cliente e promover a abordagem orientada para o cliente;

Serviço ao cliente

- Conceber e executar iniciativas para compreender o comportamento do cliente e propor soluções destinadas a maximizar a experiência do cliente;
- Alcançar a orientação do serviço para o cliente, através do desenvolvimento e implementação de serviços e soluções à medida dos principais segmentos-alvo;
- Prestar um serviço totalmente segmentado ao cliente, fornecendo serviços de apoio, feitos à medida, que se adaptam às necessidades em mudança dos clientes;
- Estabelecer e monitorizar pontos de acessibilidade para os clientes e proporcionar uma experiência consistente aos clientes através de todos os pontos de contacto com o Instituto;
- Servir de interlocutor focal entre os principais utilizadores, os principais gestores de utilizadores do EUIPO, os examinadores de marcas comerciais e de desenhos, bem como os especialistas em TI, os especialistas em formação (Academia) e o Observatório;
- Representar o Instituto em diversos eventos e ações de formação, como visitas personalizadas de clientes, feiras, etc., por forma a reforçar os laços entre o Instituto e os seus clientes e as partes interessadas pertinentes;

Pensamento inovador

- Promover a cultura da inovação no Instituto;
- Avaliar os processos/procedimentos em curso e o desempenho dos serviços a fim de identificar áreas para o reforço da inovação;
- Colaborar na conceção de novos processos de negócios, bem como avaliar os existentes, com o objetivo de maximizar a eficiência e o envolvimento do cliente;
- Identificar e envolver os promotores de inovação dentro e fora da organização;
- Implementar tecnologias emergentes, como a inteligência artificial (IA), e melhorar ainda mais as ferramentas de gestão de relações com os clientes disponíveis, a fim de automatizar o mercado e aproveitar o pleno potencial dessas ferramentas para concentração no serviço e nas soluções feitas à medida do cliente;
- Manter-se atualizado no que respeita às tecnologias e às tendências de serviço ao cliente emergentes, com enfoque na inovação;

Elaboração de relatórios e apresentações

- Elaborar relatórios, notas e comunicações de alto nível;
- Conceber materiais de *marketing* para atividades internas e externas que podem incluir produção de comunicações digitais, relações com os meios de comunicação, organização de eventos, apresentações e formação.

Funções aplicáveis a todo o pessoal:

- Trabalhar ativamente para a consecução dos objetivos do EUIPO de acordo com o Plano Estratégico;
- Exercer quaisquer outras funções e responsabilidades relacionadas com o trabalho que lhe sejam atribuídas pelo superior hierárquico.

3. CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

Para serem admitidos ao presente processo de seleção, os candidatos **têm obrigatoriamente** de preencher **a totalidade** das seguintes condições à data-limite para a apresentação de candidaturas:

3.1 Condições gerais¹

- Ser nacional de um dos Estados-Membros da União Europeia;
- Encontrar-se no pleno gozo dos seus direitos cívicos;
- Estar em situação regular face à legislação aplicável ao recrutamento militar;
- Oferecer as garantias de moralidade requeridas para o exercício das suas funções;
- Preencher as condições de aptidão física requeridas para o exercício das funções em causa.

3.2 Habilitações

- Possuir habilitações de um nível que corresponda a **estudos universitários completos de, pelo menos, três anos** numa área pertinente (*Marketing*, Administração de Empresas ou outro domínio conexo), comprovadas por um diploma.

3.3 Experiência profissional

- Possuir um mínimo de **três anos de experiência profissional relevante a tempo inteiro²** no âmbito e ao nível das tarefas descritas em «Funções».

¹ Ver o artigo 12.º do Regime Aplicável aos Outros Agentes da União Europeia

² A experiência profissional é contada a partir da data de obtenção do diploma exigido no ponto 3.2.

3.4 Conhecimentos linguísticos

- Possuir um conhecimento **excelente** de **inglês (nível mínimo C1) – Língua 1**;
- Possuir um **bom conhecimento** de uma das línguas oficiais da UE (**nível mínimo B2) – Língua 2³**.

Os níveis indicados correspondem ao [Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas](#).

3.5 Conhecimentos informáticos

- São obrigatórios conhecimentos avançados de informática. Os candidatos devem possuir uma vasta experiência prática em aplicações informáticas como pacote MS Office ou semelhante (principalmente Word, Excel, PowerPoint, Outlook), bases de dados (na perspetiva do utilizador) e pesquisa na Internet.

4. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Não obstante a experiência exigida estabelecida no ponto 3 do presente anúncio de vaga (critérios de elegibilidade) e, em especial, no ponto 3.3, o Instituto utilizará os seguintes critérios para seleccionar os candidatos mais qualificados para a fase de entrevista e de teste:

1. Experiência profissional comprovada no domínio da conceção e implementação de iniciativas e/ou campanhas de *marketing* (incluindo a elaboração de material de *marketing* digital), estudos de mercado e análise de dados;
2. Experiência profissional comprovada em prestação de serviços ao cliente;
3. Experiência em redação de notas, respostas aos clientes e elaboração de relatórios e apresentações;
4. Experiência no domínio da propriedade intelectual.

Além dos critérios acima mencionados, os candidatos convidados para a entrevista e para a fase de teste serão também avaliados com base nos seguintes requisitos:

Competências

- **Comunicação:** capacidade de comunicar com clareza e precisão, tanto oralmente como por escrito;
- **Análise e resolução de problemas:** identificar os factos críticos em questões complexas e desenvolver soluções criativas e práticas;
- **Trabalhar com os outros:** colaborar com os outros, em equipa e obedecendo a limites organizacionais, e respeitar as diferenças entre as pessoas; criar um espírito de equipa, por via de incentivos à partilha de objetivos e ao intercâmbio de conhecimentos e experiências;
- **Aprendizagem e desenvolvimento:** desenvolver e melhorar as capacidades pessoais e o conhecimento da organização e do seu ambiente; empenho na formação de outros elementos, na partilha de conhecimentos e na melhoria sistemática de métodos de trabalho;
- **Definição de prioridades e organização:** capacidade de dar prioridade às tarefas mais importantes, de trabalhar de forma flexível e de organizar eficazmente o próprio volume de trabalho e o dos outros;
- **Resiliência:** capacidade de manter a eficiência sob a pressão do trabalho, de ser flexível e de se adaptar a um ambiente de trabalho em mutação; encorajamento dos outros a proceder da mesma forma e adaptação da sua própria abordagem e da abordagem da equipa para aceitar de forma positiva as alterações das circunstâncias;

³ Esta língua deve obrigatoriamente ser diferente da língua 1.

- **Qualidade e resultados:** responsabilidade e iniciativa pessoal para desenvolver um trabalho de elevada qualidade no respeito dos procedimentos estabelecidos; clara e manifesta orientação para o cliente (a nível interno e externo); desenvolvimento de processos sistemáticos e metódicos para os projetos e para o seu próprio trabalho e o da sua equipa;
- **Liderança:** liderar e gerir pessoas e equipas no sentido da obtenção de resultados; delegar trabalho na própria equipa de forma adequada e fornecer orientações claras; inspirar entusiasmo e uma atitude positiva nas pessoas relativamente ao seu trabalho e ao seu contributo para o sucesso do EUIPO.

5. ENTREVISTAS E TESTES ESCRITOS

Pré-seleção

Os candidatos admissíveis, cujas candidaturas se encontrem entre as mais bem classificadas de acordo com os critérios de seleção apresentados no ponto 4, podem ser contactados a fim de verificar as suas capacidades linguísticas (em particular, a sua expressão oral em inglês), bem como de comprovar a sua experiência profissional e/ou outras capacidades, conhecimentos e competências. Este contacto numa fase de pré-seleção não significa que os candidatos sejam convidados para uma entrevista: trata-se de uma etapa no processo de seleção dos candidatos mais adequados para a fase da entrevista.

Entrevista

As entrevistas serão realizadas na modalidade virtual e, dada a natureza das funções, serão realizadas em inglês. Podem ser avaliadas outras línguas relevantes indicadas na candidatura/CV do candidato, de acordo com os níveis indicados no presente anúncio de vaga.

A entrevista visa testar os conhecimentos do candidato sobre questões relacionadas com as funções a desempenhar (conhecimentos técnicos e competências comportamentais), atividades do Instituto, conhecimento da UE, adequação para executar as tarefas a realizar e adequação para trabalhar num ambiente internacional.

Os candidatos convocados para a entrevista devem apresentar as referências profissionais adequadas antes de participarem na entrevista.

Teste(s)

Um ou vários testes completarão a avaliação de um ou vários dos aspetos acima referidos. Os candidatos chamados para a fase de entrevista e teste receberão, juntamente com o convite, informações pormenorizadas.

6. INFORMAÇÕES GERAIS E CONDIÇÕES DE EMPREGO

Para obter informações gerais sobre os procedimentos de seleção e recrutamento do EUIPO, bem como as condições de emprego, queira consultar a seguinte [hiperligação](#).

7. COMO APRESENTAR A CANDIDATURA

Para se candidatar, clique nesta [hiperligação](#).

Todos os documentos incluídos através de hiperligações ou referidos no presente anúncio de vaga são considerados parte deste anúncio de vaga.

Importante:

Os candidatos devem ter em atenção que as informações prestadas na sua candidatura/CV constituem uma base de avaliação dos critérios de elegibilidade e de seleção. Por conseguinte, os candidatos são convidados a ler cuidadosamente os requisitos e a prestar todas as informações relevantes passíveis de permitir essa avaliação. Deve ser dada uma atenção especial à informação sobre a sua formação e experiência profissional, em especial datas exatas, descrição das responsabilidades, funções exercidas e ferramentas utilizadas.

** Na eventualidade de se verificarem discrepâncias entre as diferentes versões linguísticas, faz fé a versão inglesa.*