



BEE TIMOR-LESTE, EMPRESA PÚBLICA
BTL, E.P.

Avenida 20 de Maio, Caicoli, Dili Timor-Leste Caixa Postal No- 194, Telp- 3311539

TERMUS DE REFERÉNSIA

Pozisaun: *Asistente Apoiou Kliente*

Introdusaun

Timor-Leste nia Planu Desenvolvimentu Estratejiku (PDE) 2011–2030 ho SDG 6 mensiona katak asesu ba beé hemu nebe seguru no infraestruturá saneamentu vital tebes ba ekonomia ho desenvolvimentu social Timor-Leste nian. Ho nune, VIII Governu Konstitusional nia programa konsidera katak krusial tebes atu investe iha abastesimentu beé ho servisu saneamentu. Objetivu prinsipal maka, suporta seitor beé ho saneamentu konstitui investimentu simultaniu ida iha saude no hadia kualidade moris populusaun, ambiente, turismu, no edukasaun, nebe direktamente fo impaktu ba kresimentu ekonomia nasaun nian. Atu atinji metas PDE ho SDG 6, Governu Timor-Leste decide ona atu estabelese unidade ida atu fornese abastesimentu beé ho saneamentu ba populusaun ho qualidade nebe aas no servisu efiensia. Iha tinan kotuk, 1 Abril 2020, Governu liu husi Konseihu Ministrus (KM) aprova dekretu lei n.º 41/2020 atu transfere Diresaun Jeral Beé ho Saneamentu (DGAS) ba unidade ho naran “Beé Timor-Leste Empresa Publika (BTL, EP)” no iha loron 24 Setembru 2020, Presidente da Republika promulga ona dekretu lei ne’e. Dekretu lei ne mak hamosu BTL, EP nudar empresa publika, integrada iha administrasaun indereta estadu nian, nebe kompleta ona ho estatutu legal, administrativu, finansial, no autonomia patrimonial sob a tutela no superintendencia ba Ministro das Obras Públicas. Empresa publika nia misaun maka atu ajuda Governu iha implementasaun politika nasional ba beé ho saneamentu liu husi jestaun integradu no sustentavel abastesimentu beé no servisu saneamentu. Atu bele halao misaun ne’e, BTL, EP planu ona atu rekruta pesoal competente no abilidade atu servisu hamutuk no prenche posisaun balun, inklui **Asistente Apoiou Kliente**.

Eskopu de Servisu

Asistente Apoiou Kliente Simu responsabilidade hodi apoiu Oficial Junior ba Servisu Apoiou Kliente hodi produz resibu no arquivá resibu ne’ebé produs tanto iha softcopy no hardcopy. Sei atende mos kliente ne’ebé mai halo pagamentu iha balkaun tuir necessidade. Servisu ne’ebé ezejuta sei superviziona husi Oficial Junior ba Servisu Apoiou Kliente.

Responsabilidade:

- Apoiu Oficial Junior ba Servisu Apoiu Kliente produz resibu kada fulan;
- Organiza no arquiva resibu hotu ne'ebé produz iha softcopy no hardcopy;
- Apoiu Oficial Junior Ba Servisu Apoiu Kliente hodi kordena no halo leitura ba kliente foun ne'ebé rejistu ona, no kliente hirak ne'ebé nia leitura pendente hela;
- Apoiu Oficial Junior Ba Servisu Apoiu Kliente atualiza relatorio leitura diaria
- Apoiu Oficial Junior Ba Servisu Apoiu Kliente identifika no organiza pagamento atrazadus hotu tuir zona, ou suco, ou aldeia no produz resibu hodi haruka ba kliente sira kada fulan;
- Apoiu servisu rekolla pagamento iha balkaun;
- Apoiu Oficial Junior Ba Servisu Apoiu Kliente prepara relatorio diariu husi reseitas ne'ebé rekolla no hato'o ba Oficial Akontabilidade, inklui entrega resibus hotu ne'ebé prosesa ona pagamentu;
- Apoiu Oficial Junior Ba Servisu Apoiu Kliente organiza resibus hotu ne'ebé prosesa ona ou seidauk tuir zona, suco, aldeia;
- Servisu tuir balkaun no pronto halo mudansa (fatin no tarefas);
- Servisu ne'ebé ezejuta sei supervizona husi Oficial Junior ba Servisu Apoiu Kliente.
- Pronto ezejuta servisu tuir orientasaun superior;

Kualifikasaun no Experiência:

Asistente Oficial Junior Ba Servisu Apoiu Kliente tenke ema ne'ebé iha, adaptabilidade, hatene arquiva informasaun ho formato hardcopy no softcopy, iha komunikasaun ne'ebé diak no hatene halo servisu ho ekipa. Habitsaun literaria mínima pelu menus iha lisensiatuura iha area komunikasaun, administrasaun, akontabilidade no finansas, ou area social seluk no iha esperiensa relevante ho servisu atendimentu kliente. Aleinde ne'e, hatene utilizasaun programa Excel hodi organiza dadus.