



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

Avenida 20 de Maio, Caicoli, Dili Timor-Leste Caixa Postal No. 306, Telex: 3311539

TERMU REFERENSIA

Pozisaun	Ofisial Junior Apoiu Kliente Munisipiu
Fatin serbisu	Delegasaun BTL, E.P Munisipiu Manufahi
Tipu kontratu	Termu Sertu
Durasaun	Tinan ida, renova bazeia ba dezempenu serbisu
Periode probatoriu	Fulan tolu
Relata ba	Ko'ordenador Munisipiu

1. Introdusaun

Haktuir Dekreto-Lei n.º 41/2020, BEE TIMOR-LESTE, E.P (BTL, E.P) hanesan empresa publika, integrada iha administrasaun indereta Estadu nian, ne'ebé kompleta ho estatutu legal, administrativu, finansial, no autonomia patrimonial responsabiliza ba be'e no Sanementu iha teritori Timor-Leste. BTL, E.P 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.

Ofisial Junior ba Apoiu Kliente Munisipiu hanesan pesoal ne'ebé responsabiliza atu suporta Koordinador Munisipiu hodi asegura BTL, E.P. iha Munisipiu fornese servisu ho kualidade ne'ebe diak ba kliente ou konsumidor sira, rekolla reseita, aktualiza dados kliente, relatoriu no asegura konsumidor sira bazeia ba regulamentu serbisu relasiona ho apoiu kliente ne'ebé aplika iha BTL, E.P.

2. Objetivu

Objetivu husi pozisaun ida ne'e atu apoiu kliente sira husi perguntas relasiona ho servisu bee nian, asegura kliente satisfasaun, rezolve keixa sira, no fornese apoiu jerál iha atividade atendimentu ba kliente sira ne'ebé relasiona ho bee. Pozisaun ida-ne'e garante katak kliente sira simu informasaun ne'ebé loos kona-ba forneseimentu bee, faturamentu, no servisu sira seluk ne'ebé fornese husi BTL, E.P.

3. Kna'ar no Responsabilidade

- Apoio ba Koordinator Munisipiu hodi asegura dezeña no implementasaun jestaun komersiu BTL, E.P ho atendimentu ba publiku iha Munisipiu;
- Apoio no suporta ba Koordinator Munisipiu hodi asegura estabelesimentu ba sistema pagamentu tarefas ba kliente hotu iha Munisipiu;
- Apoio servisu promosun ba kliente sira, inklui simu pagamentu tarefas, kustu no remunerasaun bazeia ba resibu sira iha Munisipiu;
- Apoio hatama dados kliente ba sistema no asegura katak dados sira iha Munisipiu sempre atualizadu;
- Rekolla stand meter ne'ebé foti husi Leitor Metru Kontadór no Assistente Apoio Kliente no halo analiza ba rezultadu molok introduz ba Billing Database;
- Produz invoice kada fulan hodi prosesa ba pagamento tuir zona, ou suco, ou aldeia;
- Identifika no organiza pagamento atrazadus hotu tuir zona, ou suco, ou aldeia no produz recibo hodi haruka ba kliente ho apoio Leitor Metru Kontadór no Assistente Apoio Kliente;
- Atende kliente ne'ebe mai halo pagamento ou hato'o keixa iha balkaun no halo rejistu tuir formato ne'ebe preparado (Billing Database, Excel);
- Kontrola no atualiza relatorio leitura diaria husi Leitor Metru Kontadór no Assistente Apoio Kliente tuir balkaun idaidak no relata ba Jestor Apoio Kliente;
- Husu apoio ba Leitor Metru Kontadór no Assistente Apoio Kliente kompleta informasaun kliente ne'ebe falta iha Billing Database;
- Halo relatorio diario husi reseitas ne'ebé rekolla no hato ba Junior Oficial ba Apoio Kliente ne'ebe foku especial ba acontabilidade;
- Junior Oficial ba Apoio Kliente ne'ebe foku especial ba acontabilidade sei prepara resumo mensal ba actividades lukrativas sira, hodi relata ba Koordinator Munisipiu;
- Identifika kliente ne'ebe inkumprimento ba regras utilizaun rede be'e mos no pagamento tarifariu no relata ba Oficial ba Apoio Kliente hodi verifika molok rekomenda ba Jestor Apoio Kliente;
- Apoio Tekniku Operador munisipiu iha socializasaun liu husi meios, door to door, publicidade etc.;
- Hato'o kriterius ligasaun foun ba kliente hodi halo rejistu no verifika informasaun necesario sira molok relata ba O&M;

8F

- Rejistu no relata keixa ne'ebe simu husi kliente ba Jestor Apoio Kliente molok procesa ba O&M;
- Halao serbisu seluk tuir orientasaun husi Koordinator no mos husi superior Empreza nian.

4. Kualifikasaun no esperensia

- Sidadaun Timor-Leste, idade masimu 45, iha esperensia servisu minimu tinan 2-3 iha apoiu kliente ou serbisu sosial ba instituisaun estado, NGO local no INGO
- Sertifikadu eskola tekniku vokasional (STM) ou sertifikadu kursu tekniku vokasional iha area apoiu kliente ou hospitalidade no disiplina relevante seluk
- Atensaun detaillu, espirito serbisu ekipa, abilidade komunikasaun ne'ebé diak no iha kuñesimentu klean kona ba sistema receitas hodi bele suporta servisu ne'ebe diak;
- Abilidade diak iha utilizaun Mss. Office (Word, excel no PPT) avansadu inklui internet explore
- Tenke koalia tetum, hatene koalia lian Ingles ho Portugues hanesan vantajen ida.

5. Kondisaun serbisu

- Pozisaun ne'e dalaruma presiza servisu iha área remota ka iha kondisaun tempo/iklima ne'ebé desafia
- Serbisu turno, inklui turno iha fim de semana, depende presiza tuir necessidade operacional
- Tenki disponível serbisu responde emerjensia wainhira presiza.

SF