



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

Avenida 20 de Maio, Caicoli, Dili Timor-Leste Caixa Postal No. 111, Telex: 33115 BR

TERMU REFERENSIA

Pozisaun	Ofisial Junior Apoiu Kliente
Fatin serbisu	Dili
Tipu kontratu	Termu Sertu
Durasaun	Tinan ida, renova bazeia ba dezempenu serbisu
Periode probatoriu	Fulan tolu
Relata ba	Jestor Apoiu Kliente

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 Apoiu Kliente hanesan pesoal ne'ebé serbisu hamutuk ho Jerente Apoiu Kliente no ofisial apoiu kliente hodi implementa atividade apoiu kliente, asegura BTL, E.P fornese servisu ho kualidade ne'ebe diak ba klientes, apoiu serbisu rekolla tarefa no leitor metro kontador no assistensia apoiu kliente hodi rekolla informasaun no dados kliente ne'e kualidade no akuradu hodi kontribui ba reseita BTL, E.P nian.

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 fornimentu bee, faturamentu, no servisu sira seluk ne'ebé fornese husi BTL, E.P.

3. Kna'ar no Responsabilidade

- Rekolla stand meter ne'ebe 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;
- 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;
- Prepara resumo mensal ba actividades lukrativas sira, inklui Municipios hodi relata ba Jestor Apoio Kliente;
- Rekolla no halo rejistu ba reseitas hotu ne'ebe simu husi Balkaun sira no sei halo rekap no lori reseitas ba hatama iha Banku ho konesimentu husi Jestor Apoio Kliente;
- Identifika kliente ne'ebe imkumprimento ba regras utilizausaun rede be'e mos no pagamento tarifariu no relata ba Oficial ba Apoio Kliente hodi verifika molok rekomenda ba Jestor Apoio Kliente;
- Apoio Oficial ba Apoio Kliente iha socializasaun liu husi meios elektroniku, 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;
- Rejistu no relata keixa ne'ebe simu husi kliente ba Jestor Apoio Kliente molok procesa ba O&M;
- Atendimento kliente liu husi rede hotline ou via telefonika;



- Hatene lingua oficial no lingua traballu;
- Pronto ezejuta servisu tuir orientasaun superior;

4. Kualifikasaun no esperensia

- Sidadaun Timor-Leste, Habilitasaun literaria minimu remata sekundaria ,
- Sidadaun Timor-Leste, Feto ho Mane, Idade maximu 45, fisikamente forte, no prontu serbiso turno/shift tuir SOPs (troka malu, loron ho kalan);
- Habilitasaun literaria minimu tenki lisensiatura iha area komunikasaun, akontabilidade, ou area social seluk
- Pelu menus iha esperensia tinan 2-3 iha area apoiu kliente nian;
- Iha kapasidade interpretasaun dadus, no bele servisu independente.;
- Abilidade komunikasaun ne'ebe diak no forte iha atensaun detaillu
- Tenke iha kuñesimentu klean kona ba sistema receitas hodi bele suporta servisu ne'ebe diak;
- Avansadu uza Mss. Office (word, excel, powerpoint) internet explorer
- Tenke koalia tetum ho diak, hatene koalia lian Ingles ho Portugues hanesan vantagen 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 ou kalan, depende presiza tuir necessidade operasional
- Tenki disponível serbisu responde emerjensia wainhira presiza.

