



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

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

RE-ANUNSIU VAGA

A. SUMÁRIU

Be'e Timor-Leste, Empres Publika (BTL, E.P.) hanesan Kompañia Nasional ba Be'e mos iha Timor-Leste, ne'ebé kria iha tinan 2020 bazeia ba Decreto-Lei n.º 41/2020 ho nia Objetivu prinsipal mak atu ajuda Governo iha implementasaun polítikas nasionais ba Be'e no Saneamentu liu husi jestaun integrada no sustentável iha servisu sira hotu relasiona ho Be'e no Saneamentu. Atu bele kumpri missaun hirak nee, BTL E.P. dadaun neé loke konkursu vaga ba pesoal sira ne'ebé kompetente no iha abilidade atu bele konkore vaga BTL, E.P. delegasaun BTL, E.P. Munisipiu Manufahi. Detaillu bele hare tabela tuir mai;

No	Munisipiu	Pozisaun	Nu. referencia	Total vaga
1	Manufahi	Ofisial Junior Apoio Cliente Munisipiu	006/OJM/BTL/III/2025	1

B. OINSA ATU APLIKA

Ba interesante sira, submete ita bo'ot sira nia karta aplikasaun diriji ba Diretór Administrasaun no Finansa BTL, E.P, Sr. **Sidonio Trindade da Costa Freitas**, hamutuk ho resume/CV (*labelé liu pajina 3*). Fornese mos naran, email no número kontaktu husi referencia profesional mínimu nain rua no inklui dokumentu seluk relasiona ho kualifikasaun no kriteria ba pozisaun refere.

Bele aplika liu husi email: hr@btl.tl, ou dokumentu fíziku bele tau iha envelope taka metin no hatama **direita iha Edifisiu Sentral Caicoli-Dili ou edificiu delegasaun Munisipiu Manufahi**. Informasaun detaillu ba vaga sira hotu bele asesu nia TOR iha *website* <https://btl.tl/> ou iha Kuadru Avizu Eidifisiu BTL, E.P Edifisiu Sentral Caicoli-Dili ou edificiu delegasaun BTL, E.P. munisipiu Manufahi nian.

C. DURASAUN ANUNSIU VAGA

- DATA LOKE ANUNSIU VAGA: 02 JULHO 2025
- DATA TAKA ANUNSIU VAGA: 11 JULHO 2025 iha oras 00:00otls

BTL, E.P. sei kontaktu deit ba kandidatu sira ne'ebe selesionadu ba faze tuir mai !

Dili, 01 Julho 2025


DIREÇÃO DA
BTL

Sidonio T. da Costa Freitas

Diretór Administrasaun no Finansa



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

Avenida 20 de Maio, Caicoli, Dili Timor-Leste Caixa Postal 194, Tel: 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 Koordenador 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 atendimento 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.

SP

3. Kna'ar no Responsabilidade

- Apoio ba Koordinator Munisipiu hodi asegura dezeña no implementasaun jestaun komersiu BTL, E.P ho atendimento 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 analisa 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 atrasadus 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 completa 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 atividades lukrativas sira, hodi relata ba Koordinator Munisipiu;
- Identifika kliente ne'ebe imkumprimento 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;

- 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;
- Bele konduz motorizada no iha karta kondusaun validu
- 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 emergjensia wainhira presiza.