

ANÚNCIO DE CONCURSO EXTERNO

A Águas de Santiago, Empresa Pública Intermunicipal, S.A. (AdS) pretende seleccionar **Operadores Qualificados de Front-Office, para as suas Agências na ilha de Santiago.**

Os Candidatos interessados e com as necessárias qualificações, conforme descrito em seguida, são encorajados a concorrer.

REQUISITOS	OPERADOR QUALIFICADO DE FRONT OFFICE
Descrição sumária	Garante o atendimento direto e personalizado aos clientes, nas Agências/Lojas, constituindo a “linha da frente” da empresa, na prestação de informações gerais, na celebração de contratos, na faturação e cobrança, e na receção, registo e resposta a reclamações, visando a melhoria constante dos serviços prestados.
Escolaridade mínima /diploma	Curso Profissional de nível 3 de Atendimento, Gestão Comercial ou de Gestão.
Experiencia profissional	Pelo menos um ano de experiência profissional comprovada em funções de natureza similar. Condição preferencial: experiência na utilização de Sistemas de Gestão de Clientes (CRM).
Conhecimentos profissionais	Sólidos conhecimentos de Atendimento ao Público, Comunicação Interpessoal e Gestão de Conflitos. Conhecimentos de contabilidade e faturação. Conhecimentos do sector da água e saneamento. Noções das normas de Qualidade, Ambiente e Segurança aplicáveis ao sector. Bons conhecimentos de informática na ótica do utilizador (Excel e Word). Domínio da língua portuguesa, falada e escrita.
Competências-Chave	Elevados níveis de proficiência nas seguintes competências: • Responsabilidade e compromisso com o serviço público. • Foco no Cliente. • Tolerância à pressão e contrariedades. • Capacidade de comunicação. • Orientação para a qualidade. • Trabalho em equipa e cooperação. • Planeamento e organização.

1. Os documentos exigidos para a apresentação das candidaturas são:

- Carta de Manifestação de interesse (máximo 1 página) abordando a capacidade do/a candidato/a em desempenhar as funções e responsabilidades conforme solicitado.
- Curriculum Vitae detalhado (não exceder 3 páginas).
- Cópia de BI.
- Cópia do certificado de habilitações literárias, acompanhada de certificado de equivalências, caso as habilitações tem sido obtidas no estrangeiro.
- Nomes e contacto (s) telefónico (s) e eletrónico (email) de três referências profissionais. Favor indicar a relação existente entre a referência profissional e o/a candidato/a (por ex.: supervisor, ex-colega, etc.).

2. Prazo e procedimento de envio/submissão de candidaturas:

As candidaturas deverão ser entregues até o dia **22 de Janeiro às 16h00** e podem ser enviadas através de duas formas:

a) Por e-mail para: recrutamento@ads.cv. O e-mail deve especificar o nome do candidato assim como a menção “Candidatura ao Posto de Operador Qualificado de Front Office” na linha de assunto de mensagem. Os documentos de candidatura devem ser assinados e submetidos em formato PDF.

b) Em envelope fechado entregue no seguinte endereço:

Empresa Pública Intermunicipal Águas de Santiago SA

Largo Gustavo Monteiro

Cidade de Assomada

C.P. 37 Apartado 58

Telf. 2658310

Outras formas de candidatura não serão aceites.

3. Processo de Seleção e Tabela de Avaliação:

- Pré-selecção, em conformidade com o anúncio.
- Teste (s) de avaliação de competências e Entrevista (s).
- Avaliação Global (fase eliminatória – mínimo 70%).
- Homologação e publicação dos resultados finais.

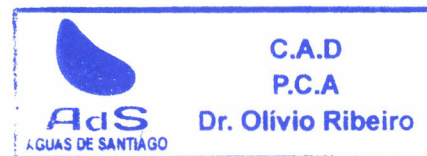
Componentes	Peso (%)	Pontuação mínima para aprovação: 70%
Avaliação curricular, incluindo escolaridade e a experiência profissional	35%	
Conhecimentos Profissionais	35%	
Competências-Chave	30%	
Total	100%	

W. Deino

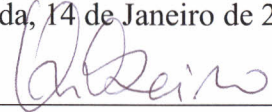
4. **Todas as fases são eliminatórias e apenas os candidatos pré-seleccionados serão contactados para as etapas posteriores do processo de seleção.** Os/as candidatos/as poderão solicitar informações depois de finalizada a pré-seleção, através do email recrutamento@ads.cv ou do telefone (+238) 2658310.

5. **Outras informações:**

- A AdS reserva-se o direito de não seleccionar candidaturas com habilitações/qualificações em excesso.
- Poderá ser solicitado aos candidatos pré-seleccionados o Certidão do Registo Criminal e o Atestado de Sanidade Física e Mental.
- Oferece-se contrato por tempo determinado, com a duração de 6 meses, podendo ser automaticamente renovável.
- Início de funções **previsto para Fevereiro de 2019.**



Assomada, 14 de Janeiro de 2019


Olívio Mendes Ribeiro