

## **Função: Técnico/a de Gestão de Clientes – Loja de Atendimento de Cinfães**

### **Objetivos da Função**

Inserida da Direção de Sistemas Municipais, esta função tem como principal objetivo assegurar o interface primário com os clientes da Águas do Norte, S.A., interagindo com estes nomeadamente no âmbito dos processos de contratação, informações, faturação, novos clientes e pré-clientes.

### **Principais Tarefas**

- Garantir o atendimento presencial a todos os clientes, assegurando que que são devidamente esclarecidos relativamente aos assuntos apresentados;
- Garantir o registo de todos os atendimentos no Sistema de Gestão Comercial;
- Conceder apoio na resolução e monitorização dos esclarecimentos, solicitações e reclamações colocadas pelo cliente;
- Analisar, resolver e responder, sempre que se justifique, às solicitações/pedidos de informação colocados pelos clientes através dos vários canais de comunicação existentes ou que venham a existir (Balcão Digital, Gestor Documental, Correio Eletrónico, Lojas de Atendimento, Site), garantindo resposta dentro dos prazos definidos;
- Realizar campanhas de atualização de dados e outros contactos telefónicos sempre que necessário;
- Propor ações para comunicação com os clientes;
- Assegurar a qualidade do serviço prestado em termos de eficiência, rapidez e qualidade do atendimento;
- Executar as atividades de pagamentos e recebimento de valores;
- Garantir diariamente a recolha e depósito das conferências de caixa diárias;
- Assegurar substituições em períodos de férias e faltas dos colaboradores adstritos às lojas de atendimento;
- Identificar oportunidades de melhoria para otimização dos processos internos;
- Assegurar, sempre que necessário, o desempenho de outras funções e atividades de acordo com orientações superiores.
- Garantir o reporte atempado de informação de monitorização, assegurando a fiabilidade da mesma, nomeadamente quanto aos dados solicitados no âmbito do Sistema de Gestão Integrado da Águas do Norte;
- Zelar pelo cumprimento dos procedimentos e normas regulamentares do Sistema de

Gestão Integrado, de modo a evitar desvios à respetiva Política em vigor;

- Realizar, com zelo, dedicação e espírito de colaboração, todas as tarefas atribuídas e garantir a boa utilização e preservação dos meios de trabalho disponibilizados para exercício das atividades;
- Assegurar, sempre que necessário, o desempenho de outras funções e atividades, de acordo com orientações superiores.

### **Perfil**

- Escolaridade mínima obrigatória;
- Experiência profissional de, pelo menos, 3 anos em funções relevantes;
- Domínio de competências de comunicação e relacionamento interpessoal;
- Capacidade de expressão escrita e oral;
- Conhecimentos na área de informática na ótica do utilizador;
- Conhecimentos de inserção/atualização de conteúdos em diversas plataformas;
- Carta de Condução.

### **Meio de formalização de candidaturas**

A candidatura deverá ser realizada através do site da internet da Águas do Norte, SA.

Não serão aceites candidaturas enviadas por email ou entregues em mão.

A candidatura deve ser realizada num prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de publicação do anúncio.

### **Documentos a apresentar na candidatura**

- Curriculum Vitae atualizado, datado, assinado e em língua portuguesa;
- Digitalização do Certificado de Habilitações;
- Digitalização dos Certificados de Formação Profissional realizada;

A candidatura, quando realizada pelo site da Águas do Norte, deverá ter obrigatoriamente, em anexo, o Curriculum Vitae. A inexistência deste documento determina a exclusão da mesma.

### **Métodos de seleção**

A seleção dos candidatos (as) admitidos (as) terá por base a avaliação curricular e a avaliação da entrevista de seleção.

Todas as fases do processo de seleção apresentadas têm caráter eliminatório.

A não comparência à entrevista de seleção constitui fator de eliminação.

### **Fatores de exclusão**

- Não cumprimento dos requisitos obrigatórios;
- Declarações ou documentação falsa;
- Curriculum Vitae em outras línguas que não a língua portuguesa;
- Candidaturas enviadas por outro meio que não os referidos anteriormente;
- Candidaturas enviadas fora de prazo;
- O envio incompleto da informação e documentos mencionado no ponto “documentos a apresentar”;
- A não comparência à entrevista na data e horas agendadas.

Condições Salariais com base no Acordo Coletivo de Trabalho em vigor na empresa.

Local de trabalho: Loja de Atendimento de Cinfães;

\*Temos como referência a igualdade de oportunidades, pelo que acolhemos e valorizamos todas as pessoas, independentemente da raça, etnia, nacionalidade, religião, convicções políticas e ideológicas, idade, estado de saúde, género, identidade ou orientação sexual, visando, inclusive, a promoção da diversidade de pensamento e de experiências numa verdadeira cultura de inclusão e de representatividade e fortalecendo o sentido de pertença de cada pessoa que integre o Grupo AdP.

A vaga deve ser considerada por todos os interessados que considerem preencher os requisitos mencionados, sendo o processo de recrutamento isento de qualquer discriminação e baseado exclusivamente nas competências e no perfil do candidato/a.

Ao candidatar-se, está a consentir expressamente a respetiva recolha, uso e tratamento dos seus dados por parte da Águas do Norte, S.A. para efeitos de recrutamento. Para os referidos efeitos, informamos que os seus dados pessoais serão guardados na nossa base de dados, e aí conservados, por um período de 5 anos.

Questões referentes a acesso, retificação, eliminação, limitação, portabilidade e oposição dos dados pessoais que lhe digam respeito, consulte as nossas Políticas de Tratamento de Dados e de Privacidade em [www.adnorte.pt](http://www.adnorte.pt).

Candidaturas até dia 07/05/2025, para o email [recrutamento.adnorte@adp.pt](mailto:recrutamento.adnorte@adp.pt) com a referência “Técnico/a de Gestão de Clientes – Cinfães”.