

Código do Procedimento	14DCM2022
-------------------------------	-----------

Designação do Posto de Trabalho/ Função	Frontoffice e Backoffice Comercial – Atendimento a clientes		
Local de trabalho principal	Área de Abrangência da ABMG		
Duração semanal e diária do trabalho	09:00h às 17:00h		
Direção Orgânica a que pertence	Departamento Comercial		
N.º máximo de trabalhadores a recrutar	1 (com constituição de reserva de recrutamento)		
Tipo de necessidade	<input type="checkbox"/> Temporária – T. Certo <input type="checkbox"/> Temporária – T. Incerto <input checked="" type="checkbox"/> Permanente		
Remuneração base	785,53€	Subsídio de refeição	4,77 (ou cartão refeição)
Outros direitos e regalias			

Caracterização sumária do posto de trabalho
Atendimento de clientes presencial, telefónico e escrito, assim como o tratamento dos pedidos no sistema de gestão de água. Acompanhamento do processo de cliente. Arquivo. Recebimento de faturas, registo do pagamento e respetivo fecho de caixa. Validação de leituras. Tratamento de ordens de serviço. Faturação diversa. Gestão de Reclamações.

Principais tarefas, atribuições e responsabilidades (De acordo com o mapa da função ou perfil de competências)
Atendimento de clientes, tratamento de dados no sistema de gestão de água, elaboração de ordens de serviço para a área técnica, tratamento das ordens de serviço concluídas, criação de orçamentos de serviços e respetiva comunicação ao cliente, faturação de serviços, recebimentos, arquivo. Gestão de Reclamações. Fecho de caixa e respetivos depósitos.

Requisito (s) obrigatório (s) para o exercício da função	Habilitações	Mínimo 12º ano
	Qualificações e Certificações	
	Experiência profissional	Mínimo 5 anos

Perfil de competências pretendido
Apresentável, rigoroso/a, organizado/a, polivalente, dinâmico/a, boa capacidade de comunicação oral e escrita, bom relacionamento interpessoal, espírito de equipa e entejuda, capacidade de resolução de problemas, assíduo/a e pontual, facilidade de adaptação mudança e gestão de conflitos. Conhecimento de MS Office na ótica do utilizador e facilidade na utilização de softwares comerciais e operacionais.

Método (s) de seleção a utilizar
O método de seleção será composto por duas fases sequenciais: (A) Análise Curricular e (B) Entrevista Pessoal de Seleção. A. Análise Curricular A Análise Curricular será expressa numa escala de 0 a 100 valores, valoração até às décimas segundo a seguinte fórmula: $AC = HA \times 40\% + EP \times 40\% + FP \times 20\%$

Sendo que,

HA = Habilitação Académica

EP = Experiência Profissional

FP = Formação Profissional

- a) Habilitação Académica: candidatos(as) com 12.º ano de escolaridade completo, pontuam 100.
- b) Experiência Profissional: candidatos(as) com experiência de 5 anos, pontuam 20; com 8 anos, pontuam 40; com 10 anos, pontuam 50; com 15 anos, pontuam 80; com 20 ou mais anos, pontuam 100.
- c) Formação Profissional em áreas relevantes para o posto a que se candidata: por cada ação de formação frequentada 20 pontos, até ao limite de 5 ações nos últimos 3 anos).

B. Entrevista Pessoal

Serão admitidos à fase de entrevista os 15 candidatos com melhor classificação.

Para efeitos de avaliação final da Entrevista Pessoal de seleção, os fatores de avaliação e respetiva ponderação serão os seguintes:

- Orientação para o serviço público (10%)
- Organização e método de trabalho (10%)
- Motivação (10%)
- Comunicação e fluência verbal (10%)
- Relacionamento interpessoal (10%)
- Trabalho de equipa e cooperação (10%)
- Tolerância à pressão e contrariedades (10%)
- Adaptação e melhoria contínua (10%)
- Iniciativa e autonomia (10%)
- Responsabilidade e compromisso com o serviço (10%)

O júri atribuirá a cada candidato/a entrevistado/a uma classificação em cada fator expressa em 5,4,3,2 ou 1 valores, consoante o júri considere que o/a candidato/a demonstrou possuir, relativamente ao fator em questão, um nível, respetivamente, Elevado, Bom, Suficiente, Reduzido ou Insuficiente.

A avaliação final da Entrevista Pessoal de seleção será expressa numa escala de 0 a 5, até às décimas, sendo convertida, para efeitos da fase de classificação final da candidatura numa escala de 0 a 100, pela multiplicação do valor por 20.

CLASSIFICAÇÃO FINAL:

A classificação final (CF) será considerada até às décimas, será resultado da média das classificações obtidas nos dois métodos de seleção de acordo com a seguinte fórmula:

$$CF = 50\% \times A + 50\% \times B$$

Prazo para apresentação de candidaturas	07 de outubro de 2022 às 23h59
Forma de apresentação da candidatura	Por formulário eletrónico em: https://forms.gle/gRx8w7PPHguTxHmg8 e correio eletrónico (anexos) para o endereço recursoshumanos@abmg.pt com indicação da referência a que se candidata.
Documento (s) a apresentar com a candidatura	Formulário de Candidatura, Curriculum Vitae e Certificado de Habilitações; Os documentos devem ser redigidos em língua portuguesa e em formato não editável. Serão objeto de exclusão as candidaturas a que falte algum dos documentos previstos.