RECRUTAMENTO EXTERNO

Empresa	**EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA**	Local:	**Sede (Avenida da Liberdade)**
Direção:	**Direção de Comercial**	Data de Publicação:	**06/11/2026**
Função:	**Técnico/a Operacional de Atendimento a Clientes**	Data de Fecho:	**20/11/2026**

Objetivos da Função

Inserido/a na Área de Atendimento a Clientes, do Departamento de Gestão de Clientes, da Direção Comercial, exerce as funções de nível qualificado relacionado com as diferentes vertentes do atendimento direto aos clientes, na empresa ou no local de abastecimento, garantindo a promoção da imagem da empresa junto do público. Presta esclarecimentos, faculta informações e resolve solicitações e ou reclamações colocadas pelos clientes. Efetua pagamentos e recebimentos de valores. Pode efetuar fiscalização de trabalhos executados por terceiros. Elabora relatórios de trabalhos realizados.

Principais Tarefas

- Estabelecer, assegurar e desenvolver as relações pessoais de acolhimento e informação aos Clientes em atendimento presencial, utilizando as tecnologias de informação, em todas as suas vertentes, garantindo a satisfação das necessidades dos Clientes e o reforço da imagem da Empresa;
- Rececionar informação proveniente dos Clientes, nomeadamente leituras, comunicação de roturas, reclamações, entre outras;
- Dar resposta e prestar os esclarecimentos solicitados pelos Clientes relativamente a contratos, faturação, acordos de pagamento, reclamações ou outros;
- Assegurar a receção, validação, recolha e encaminhamento dos processos de abastecimento, procedendo aos respetivos recebimentos e à emissão de faturas;
- Efetuar os contatos necessários com outros departamentos da Empresa para providenciar o agendamento de serviços relacionados com a recolha da água para análise, substituição de contadores, fecho de água, entre outros;
- Proceder à atualização permanente dos ficheiros dos Clientes, designadamente atualização de modalidades de pagamento e contactos, entre outros, em conformidade com diretrizes previamente estabelecidas;
- Assegurar a relação contratual com os Clientes e proceder aos respetivos registos e manutenção nos sistemas de informação;
- Garantir o rigor e fiabilidade dos recebimentos e pagamentos, nomeadamente emissão e recessão de notas de crédito;
- Conferir e garantir a entrega dos valores recebidos diariamente dentro das normas estabelecidas.

Perfil Pretendido

- **Escolaridade mínima: 12º Ano**
- Conhecimento/Experiência profissional na relação com os clientes;
- Bons conhecimentos de softwares de gestão documental;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador e facilidade/agilidade em lidar com o CRM de clientes;
- Orientação para o cliente, trabalho em equipa e bom relacionamento interpessoal;
- Orientação para resultados;
- Conhecimentos de inglês;
- Domínio de competências de comunicação;
- Disponibilidade para trabalho por turnos;
- Carta de condução – categoria B;
- Disponibilidade imediata (Preferencial).

Observações

A presente oferta corresponde ao escalão de entrada da categoria de Técnico/a Operacional de Atendimento a Clientes, à qual corresponde a remuneração base mensal de € 1.081,80 (14 meses), nos termos da tabela salarial em vigor no Acordo de Empresa da EPAL, acrescida dos subsídios e demais componentes aplicáveis à função. O enquadramento remuneratório está sujeito às disposições da Lei do Orçamento do Estado e demais legislação aplicável às Empresas do GrupoAdP. Envie-nos a sua candidatura, acompanhada de Curriculum Vitae detalhado (em português), para **candidaturas.epal@adp.pt** com a seguinte referência indicada no assunto:
TO-DCM-AClientes

– Só serão consideradas as candidaturas que reúnam o perfil solicitado.
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.

Ao enviar a sua candidatura, estará a concordar com o tratamento dos dados efetuado pela equipa de recrutamento da EPAL. Para mais informação sobre o consentimento informado pelo envio da sua candidatura, consulte a Política externa de proteção de dados pessoais em epal.pt.