



A EMEL, Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, E.M., S.A., (www.emel.pt), para fazer face aos seus planos de crescimento, necessita de reforçar a equipa da Direção de Serviços Centrais e Gestão do Cliente, com a admissão de (m/f):

Técnico(a) de Atendimento e Suporte ao Cidadão

Função:

Integração na área de Atendimento e Suporte ao Cidadão, desempenhando atividades nas lojas da EMEL, na cidade de Lisboa, tais como:

- Gestão, suporte e atendimento presencial de clientes EMEL;
- Registo e consulta de aplicações informáticas de gestão de produtos e de clientes;
- Análise, gestão, venda, validação, informações e resposta a pedidos de produtos EMEL e respetivo suporte documental, se aplicável, de acordo com os procedimentos em vigor;
- Levantamento de autos e pagamento de multas de estacionamento;
- Uso de contactos multicanal (presencial, escrito, telefónico, digital, etc.) com clientes e para tratamento de processos e reporte de anomalias.

Perfil:

- Formação ao nível do 12º ano de escolaridade é valorizada (não se excluem candidaturas com outro nível de escolaridade, desde que reúnam os outros requisitos do perfil);
- Experiência profissional compatível com a função, nomeadamente na área de atendimento ao cliente;
- Domínio de técnicas e postura de atendimento;
- Fluência oral da língua inglesa (obrigatório);
- Conhecimento e aptidão para uso de aplicações informáticas do ponto de vista do utilizador;
- Disponibilidade para trabalhar por turnos rotativos e ao sábado (obrigatório);
- Disponibilidade imediata (valorizada);
- Orientação para o cliente e para a experiência do cliente;
- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal, assertividade e empatia;
- Espírito de entreajuda, gosto e capacidade de trabalho em equipa;
- Capacidade de gestão de conflitos e orientação para a resolução de problemas, foco na prestação de um serviço de excelência ao cliente e elevado sentido de responsabilidade.

Oferta:

- Formação inicial e contínua;
- Remuneração que inclui um atrativo conjunto de benefícios (seguros de vida e de saúde, subsídios de alimentação e de transporte, entre outros);
- Respeito pelo equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.



Os(as) candidatos(as) interessados(as) deverão enviar o seu *Curriculum Vitae*, até ao final do dia **25 de maio de 2025**, indicando a referência **TASC/maio 2025**, para o email candidaturas@emel.pt.

A EMEL rege-se por uma política de inclusão e igualdade de oportunidades.

Todas as candidaturas serão tratadas com confidencialidade ao abrigo do Regulamento Geral de Proteção de Dados e da Lei de Proteção de Dados. Somente serão consideradas as candidaturas que reúnam o perfil procurado. Os dados pessoais recolhidos destinam-se apenas ao presente procedimento de recrutamento e seleção, sendo conservados durante o período estritamente necessário e de acordo com as suas finalidades.