

TERMU REFERENCIA	TA-Resepsionista	Nu Ref: <u>49</u> /TITL/GDE/V/2025
		Aprova husi: Diretor Ezekutivu, & Diretor Ezekutivu
		Adjuntu data <u>21</u> / <u>05</u> / <u>2025</u>
		Verifika husi: Diretor Administrasaun & Finansas
		Prepara husi: Rekursu Umanu
Tipu Kontratu	Kontratu Termu Sertu	
Durasaun Kontratu	Fulan neen (6) ho possibilidade extensaun ba tinan 1	
Data Hahu Servisu	02 Jullu 2025	
Relata Ba	Diretor Administrasaun & Finansa	
Fatin Servisu	TradeInvest Timor-Leste	

FUNSAUN PRINSIPAL:

Resepsionista iha TradeInvest maka pessoal professional ida ho funsaun prinsipal atu kumprimenta no atende kliente no vizitante sira ho aberta no respeito. Resepsionista nia funsaun prinsipal maka atu sai hanesan pontu entrada dahuluk TradeInvest nian ba vizitante no kliente sira, jere resepsaun no fornese apoiu esensial administrativu no atendimentu ba kliente ho efisiente no efikas.

DESKRISAUN SERVISU NO RESPONSABILIDADE:

1. Simu no atende vizitante hotu-hotu ne'ebe tama mai iha TradeInvest Timor-Leste ho oin midar, hamanasa no professional.
2. Simu informasaun husi kliente no hatu'o ba parte ka diresaun pertinenti sira.
3. Jere orariu enkontru ka audensia husi visitante ho parte ka diresaun ne'ebe nia refere ba.
4. Simu no atende telefone no enkaminha informasaun ba diresaun relevante tuir nesidade vizitante nian.
5. Simu, verifika, rejistu, arkiva, no organiza didiak karta official hotu-hotu ne'ebe tama, no enkaminha ba diresaun relevante iha TradeInvest tuir kontiudu husi karta refere.
6. Hala'o servisu administrasaun lor-loron iha area resepsionista nian.
7. Halo no hatu'o relatoriu periodikamente.
8. Hala'o kna'ar seluk tuir orientasaun husi Supervisor.

KRITERIA NO KUALIFIKASAUN:

- Sidadaun Timor-oan (feto ou mane) ho idade minimu 19 no maximu 35. Enkoraja feto atu aplika.
- **Edukasaun:** Ensinu sekundariu ho esperensia servisu ka lisensiatura iha area relevante.
- **Esperensia:** esperensia servisu minimu tinan ida (1) iha area jestaun, administrasaun ka esperensia serbisu relevante.
- **Kuñeseimentu Tekniku:** iha kuñeseimentu jere Resepsionista, jestaun administrasaun ka

atendimentu publiku.

- Sei konsidera mos pessoal ho nível Ensinu Sekundariu, ho minimu kursu ka formasaun iha area jestaun, administrasaun, sekretaria ka ekivalente ho akumulativu esperensia servisu minimu tinan ida;
- Iha esperensia servisu (kontratu ou estajiu) iha instituisaun estadu, ONG, kompania privada iha área hanesan ho durasaun minimu tinan ida;
- Iha abilidade hodi utiliza komputer ho diak, konhesimentu diak iha Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), utiliza rede Internet, nsst.
- Iha abilidade hodi atende telefone ho diak, halo jestaun eskritoriu, no jestaun atendimentu bainaka no vizitante ho professional.
- Fluente iha lian Tetum formal, no kapasidade iha lian Portugues, Ingles no Bahasa Indonesia sai vantajen boot.

ABILIDADE JERAL:

- Kandidatu/a tenki hatudu kódigu étika ne'ebe aas, hatene respeito, apresentavel, onestu, iha komunikasaun diak no klaru, no halo interaksaun ho ema ho oin midar.
- Kandidatu/a tenki iha kapasidade kontrola-an no pasiensia iha ambiente profesional;
- Kandidatu/a tenki jere situaun ho profesionalismu maske iha presaun laran.
- Kandidatu/a tenki pontual haktuir oras servisu nian.
- Kandidatu/a tenki iha abilidade komunikasaun ne'ebé diak no profesional.
- Kandidatu/a tenki iha vontade atu simu krítika no aprende husi fallansu sira.
- Kandidatu/a tenki prontu atu hanorin no fahe matenek.
- Kandidatu/a tenki iha abilidade atu servisu ho transparensia, integridade, servisu ekipa no lideransa.

Dili, 21 Maiu 2025


Arcanjo da Silva
Diretor Ezekutivu
TradeInvest Timor-Leste, I.P.


Duilio M. G. A. da Silva
Diretor Ezekutivu Adjuntu
TradeInvest Timor-Leste, I.P.