

TERMOS DE REFERÊNCIA

Rececionista / Telefonista Nações Unidas

A. Objetivo

O Sistema das Nações Unidas em Cabo Verde, pretende estabelecer um contrato de longo prazo (LTA - Long Term Agreement) com uma empresa para o serviço de Rececionista/Telefonista, para o Edifício das nações Unidas em Achada Santo António.

B. Responsabilidade e Tarefas

Sob a orientação e supervisão do Operations Manager, o/a Rececionista/Telefonista assegura:

- Recepção geral de visitantes promovendo uma abordagem orientada para o cliente garantindo uma elevada qualidade de serviços
- Recepção geral correspondência e encaminhamento interno da mesma
- Recepção de chamadas telefónicas e encaminhamento das mesmas (internos e externas)
- Orientação dos visitantes
- Informações gerais, se necessário

C. Perfil da Empresa

- Empresa especializada para a prestação de serviços a que se refere o presente concurso;
- Experiência comprovada de pelo menos 3 anos;
- Anexar cartas de recomendação de serviços prestados noutras instituições nacionais ou internacionais.

D. Perfil do staff

O/a Rececionista/telefonista trabalha em estreita colaboração com a equipa da Operações e do Programa, bem como outros funcionários agências das Nações Unidas, devendo garantir:

Prestação de serviços de forma consistente, ordenada e orientada

- Recebimento, registo e reencaminhamento interno de documentos e correspondência diversa.
- Registo e Monitoramento de todos os visitantes
- Assistência aos visitantes, fornecendo orientações e informações básicas
- Operação e gestão da central telefónica de acordo com o protocolo existente
- Verificação semanal e teste das linhas
- Reportar/registar anomalias ou eventuais incidentes

Competências individuais e funcionais

- Capacidade para responder a tarefas simultâneas e atender múltiplos pedidos
- Capacidade em mudar rapidamente de uma tarefa para outra
- Capacidade de estabelecer interação eficaz com funcionários e clientes, para facilitar prestação de qualidade
- Capacidade de diálogo
- Boa capacidade de memorização
- Boa apresentação e boa dicção

Outras competências

- Pontualidade / Assiduidade
- Capacidade trabalhar sob pressão

Escolaridade

- Ensino secundário completo.

Experiência profissional

- Mínima de 3 anos de experiência relevante em funções similares.

Línguas

- Fluente em Português e conhecimentos de uma das línguas nas Nações Unidas (Francês ou Inglês)

E. Duração e Local de Trabalho

O Local de trabalho é no prédio das Nações Unidas em Achada Santo António, Praia, Ilha de Santiago. O horário do trabalho padrão será de segunda-feira à sexta-feira, com intervalos para refeições de 30 minutos, compreendendo o regime de 40 horas semanais.

Segunda-feira à sexta-feira das 8 horas às 16:30

A empresa que for selecionada será proposta um contrato de um ano renovável caso haja satisfação dos trabalhos prestados ao cliente.

F. Proposta Financeira

A empresa deverá indicar na proposta financeira o valor mensal, discriminando os honorários, seguro e impostos.

G. Critérios de avaliação

Melhor Proposta Financeira dos Tecnicamente Qualificados.