



ELECTRICIDADE DE TIMOR - LESTE , EMPRESA PÚBLICA
EDTL ,E.P.

DEPARTAMENTU REKURSUS HUMANU

1º Andar Edifício de Caicoli , Av. Mártires da Patria , Dili Timor - Leste



		Assinatura	Data
Prepara Husi	DRH		30/09/2026
Verifika/Reve	Diretor Departamentu Rede Distribuisaun		30/09/2026
Visto	Diretora Departamentu RH		30/9/2026
Aprovasaun	Komisáriu Ezekutivu Servisu Tekniku		30/9/26
Nú Ref.	PAC/ 081/ EDTL, E. P/ 2026		

TERMO DE REFERÊNCIA

Centro de Atendimento/Call Center	
Fatin	EDTL, E. P Dili
Nú Refensia Vaga	PAC / 081 / EDTL, E. P/ 2026
Departamentu/Unidade	DRDAC
Kategoria	Tekniku Administrativo
Tipu Kontratu:	Termu-Fixu
Relata ba	Chefe Seksaun Avaria MT-BT
Data hahu Serbisu	Imediata
Durasaun Kontratu Inisial:	Tinan Ida (1) – Sei estende bazeia ba dezempenu servisu no nesesidade Empreza nian

A. ANTESEDENTE

Setor eletrisidade hanesan pilar ida importante ba dezentvolvimentu ekonomia iha Timor-Leste. Setor ida-nee iha pozisaun ida preveleiju hodi promove seguransa no prosperiedade populasaun no, tanba nee, konsideradu nuudar serbisu neebe esensial. Hafoin halo investimentu boot iha setor ida-nee no konsege fornese enerjia eletrisidade iha maioria parte teritoriu nasional Timor-Leste, Governu desidi hodi halo reforma estruktural ba setor eletrisidade ho objetivu atu halo espansaun no moderniza Setor Eletrisidade Nasional. Importante iha reforma ida-nee, inklui (i) hadiak implementasaun jestaun rekursus, (ii) hasae kualidade atendimento ba publiku, no (iii) garante presu neebe asesivel ba ema-hotu, e fo importansia nafatin ba viabilidade no sustentabilidade iha ninia operasaun diaria. Governu estabelese reforma institusional ba setor enerjia ho intensaun hodi atinji auto-sustentabilidade liuhusi ninia atividades, investimentu ba rekursu humanu no rekursu

1º Andar Edifício de Caicoli , Av. Mártires da Patria
Dili Timor - Leste

DEPARTAMENTU REKURSUS HUMANU

Inisia kada pagina _____



**ELECTRICIDADE DE TIMOR - LESTE , EMPRESA PÚBLICA
EDTL ,E.P.**

DEPARTAMENTU REKURSUS HUMANU

1º Andar Edifício de Caicoli , Av. Mártires da Patria , Dili Timor - Leste



ekipamentus, hodi moderniza liutan setor ida-nee liuhusi entidade ida dedikadu eskruzivu ba serbisu forneshimentu enerjia eletrisidade publiku.

B. OBJETIVU

Centro de Atendementu sei serbisu ho ekipa EDTL.E.P. nian hodi fornese atendementu ba chamada, informasaun no mos fo solusaun ba reklamasaun nebe'e iha relasaun no relasiona ho implementasaun atividade EDTL.E.P.

C. KNAAR NO RESPONSABILIDADE PRINSIPAL

- Assiste iha preparasaun no implementasaun atividade EDTL.E.P., promove no asegura efisiensia uso rekursus;
- Atende chamada ka telefone no responde ba e-mail husi klinte sira;
- Jere no resolve reklamasaun husi kliente sira;
- Identifika problema no hatu'o ba supervisor;
- Fornese ka fo atendementu no informasaun ba kliente sira;
- Halo peskiza ba informasaun sira nebe presiza ho rekursu sira nebe disponivel;
- Peskiza, identifika no resolve reklamasaun sira nebe tama;
- Kria relasaun nebe diak ho kliente EDTL.E.P.
- Aloka chamada sira ba rekursu no pessoal nebe apropriados;
- Rekonhese, no halo dokumentasaun hodi fo sai ba ekipa konaba jestaun tendênsia ligasaun ho kliente sira;
- Halo seguimento no akompanha ligasaun husi kliente sira wainhira presiza;
- Mantein registo konversa sira iha banco de dados centro atendementu (call center) nian;
- Halao tarefa seluk nebe designa husi superior;
- Halo mos tarefa sira nebe la temi iha ToR;
- Asegura kumprimentu ho sistema jestaun Saude no Seguransa (OHS) iha atividade hotu-hotu EDTL, E. P. nian;

1º Andar Edifício de Caicoli , Av. Mártires da Patria
Dili Timor - Leste

DEPARTAMENTU REKURSUS HUMANU

Inisia kada pagina



**ELECTRICIDADE DE TIMOR - LESTE , EMPRESA PÚBLICA
EDTL ,E.P.**

DEPARTAMENTU REKURSUS HUMANU

1º Andar Edifício de Caicoli , Av. Mártires da Patria , Dili Timor - Leste



- Knaar no Responsabilidade sira seluk tuir nesesidade empreza no orientsaun superior.

D. AUTORIDADE

- La Eziste

E. KUALIFIKASAUN EDUKASAUN NO ESPERENSIA

- Graduadu husi Ensinu Sekundariu ou Diploma iha area Turizmu, Hospitalidade, Gestão no equivalente;
- Esperiensia servisu minimu tinan ida iha area atendimento kliente, administrasaun no iha area relevante;
- Abilidade servisu iha ekipa no bele mos servisu mesak;
- Abilidade servisu hamutuk iha diversidade;
- Iha abilidade ba programa komputer Ms. Office, Aplikasaun sira seluk no hatene utiliza internet;
- Abilidade iha komunikasaun diak no halo kordenasaun;
- Hatene lingua Tetum, Portugues no Ingles nudar vantajen (koalia no hakerek);
- Kapasidade atu halo prioridade ba tarefa servisu;
- Bele servisu iha presan nia laran.