



## OFERTA

### **Operador do Centro de Atenção – Área de Tecnologias de Assistência à Distância**

*Local: Cruz Vermelha Portuguesa, Sede Nacional*

O Serviço de Teleassistência da Cruz Vermelha pretende combater o isolamento e promover a segurança dos idosos, através do toque num botão. Ao pressionar o botão o idoso em situação de solidão, emergência/urgência ou segurança é contactado por um técnico especializado que acionará a melhor resposta.

Para tal o utente dispõe de um terminal telefónico fixo e de uma pulseira ou colar, com botão de alarme, que ao ser pressionado de qualquer parte de sua casa, estabelece contacto telefónico imediato com a Central de Atendimento da Cruz Vermelha Portuguesa.

#### **Requisitos:**

- Capacidade de gestão do tempo;
- Capacidade de resolução de problemas;
- Capacidade de reação a situações urgentes;
- Facilidade no relacionamento interpessoal;
- Capacidade de comunicação assertiva e escuta ativa;
- Gosto pela área, sentido de responsabilidade e rigor profissional;
- Bons conhecimentos de informática, na ótica do utilizador;
- **Domínio da língua inglesa ao nível da oralidade (obrigatório);**
- **Disponibilidade para trabalhar de segunda a sexta-feira – 15H às 23H.**

#### **Valorizamos:**

- Voluntariado na Cruz Vermelha Portuguesa;
- Formação na área de Proteção e Socorro ou intervenção em emergência;
- Experiência de trabalho em contact center.

### **Principais Responsabilidades:**

- Atendimento programado do contact center;
- Registo de alarmes/agendamentos no sistema;
- Contactos com os beneficiários do serviço;
- Atendimento telefónico;
- Divulgação telefónica do serviço;
- Acompanhamento e ativação de equipamentos móveis;
- Aplicação das normas e procedimentos do processo de Sistema Integrado de Gestão e outros protocolos específicos.

### **Documentos obrigatórios e candidatura:**

Deverá enviar para o e-mail [candidaturas@cruzvermelha.org.pt](mailto:candidaturas@cruzvermelha.org.pt) os seguintes documentos, com a referência “**Operador ATAD – Full-time**”.

- Carta de Motivação;
- Curriculum Vitae;
- Certificado de Habilitações;
- Registo Criminal (será solicitado posteriormente, na fase final da seleção de candidatos).

*Com o envio do respetivo CV o candidato declara que aceita o tratamento dos seus dados pessoais aí contidos para fins profissionais relacionados. Os CV não selecionados serão imediatamente destruídos e os CV selecionados serão mantidos na nossa base de dados até ao final do processo. Os dados pessoais recolhidos pela entidade destinam-se apenas ao processo de recrutamento.*

**Data de publicação:** 11 de junho de 2024, Cruz Vermelha Portuguesa