



RECRUTAMENTO TOCONLINE

AGENTE DE SUPORTE

REMOTE (PORTUGAL)

I – O TOConline está à procura de um/a Agente de Suporte para integrar a sua equipa de Suporte.

Plataforma de referência para Contabilistas Certificados e Empresários em Portugal, estamos focados em transformar o produto num ponto de interseção entre ambos, com impacto real na forma como a profissão se moderniza e como as empresas se organizam.

Trabalhamos num ambiente de proximidade entre equipas, com foco em inovação e impacto real na vida dos nossos utilizadores.

II – Principais responsabilidades

Como **Agente de suporte**:

- Prestar apoio técnico e funcional aos nossos utilizadores (Contabilistas Certificados e Empresários), através dos canais disponíveis (email, telefone, sistema de tickets).
- Identificar, registar e acompanhar incidentes e sugestões, garantindo uma resolução eficiente e com impacto.
- Trabalhar em estreita colaboração com as equipas de Produto, QA e Desenvolvimento, transmitindo feedback valioso dos utilizadores.

- Ajudar na produção e revisão de conteúdos de suporte (FAQs, artigos da base de conhecimento, etc.).
- Contribuir para a melhoria contínua dos processos de suporte, promovendo uma experiência de excelência.

III - O que procuramos

- Sólidos conhecimentos de Contabilidade, Fiscalidade e Recursos Humanos em Portugal.
- Conhecimento de sistemas de tickets e central telefónica;
- Conhecimentos de segurança nomeadamente as definições dos browsers internet;
- Excelentes competências de comunicação escrita e oral, com atenção ao detalhe e capacidade de simplificar conceitos complexos;
- Experiência prévia com sistemas de gestão de tickets e centrais telefónicas virtuais;
- Familiaridade com plataformas SaaS B2B, especialmente na área de contabilidade/faturação;
- Capacidade de trabalhar de forma autónoma e colaborativa, com espírito crítico e foco na resolução de problemas;
- Conhecimento prático do TOConline enquanto utilizador (valorizado).



RECRUTAMENTO AGENTE DE SUPORTE

REMOTE (PORTUGAL)

IV - Outros requisitos

- Licenciatura em Contabilidade, Gestão, Economia ou área semelhante.
- Domínio nativo do português (oral e escrito).
- Residência em Portugal.

V - Valorizamos

- Experiência com metodologias ágeis;
- Conhecimento de ferramentas como Jira e Notion;
- Experiência em transição de requisitos do mundo contábil para soluções tecnológicas;
- Interesse genuíno por tecnologia e transformação digital na contabilidade.

VI - Benefícios

- Integração numa equipa experiente, dedicada e com forte sentido de missão.
- Ambiente de trabalho remoto, flexível e colaborativo.
- Oportunidade de trabalhar num produto com impacto real na vida de milhares de profissionais e empresas.
- Remuneração competitiva.
- Subsídio de alimentação.

- Seguro de Saúde.
- Incentivos à formação.
- Incentivos e apoio a pós-graduações, mestrados e doutoramentos.
- Benefícios contratualizados (<https://www.occ.pt/pt-pt/cc-vantagens>).

VII – Como se candidatar

Para se candidatar, envie a sua candidatura para recrutamento@toconline.pt com os seguintes dados:

- Nome
- Email
- Telefone
- CV
- LinkedIn
- Pequeno texto sobre o porquê de seres a melhor opção para a equipa.