

A Ceres - Fundação de Previdência torna pública a realização de processo seletivo para o cargo de **Assistente de Atendimento**, mediante as condições estabelecidas neste comunicado.

OBJETIVO

Recrutamento, seleção e contratação de profissional com o perfil, competências, conhecimentos e comprovada experiência requeridos para exercer o cargo de **Assistente de Atendimento (Júnior)**.

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

O processo de recrutamento e seleção será realizado pela SOMA Desenvolvimento Humano e a inscrição deverá ser realizada no site da SOMA, disponível no link <https://somadesenvolvimento.empregare.com/v179327>

A seleção é para contratação em regime de CLT e compreenderá as seguintes etapas:

1ª etapa - Análise Curricular: A classificação desta etapa será utilizada para ordenar e selecionar os candidatos para as etapas seguintes;

2ª etapa - Roteiro técnico-profissional e/ou Estudo/Caso: Será elaborado de acordo com os conhecimentos e experiências exigidos para o cargo e aplicado nos profissionais aprovados nas etapas anteriores;

3ª etapa - Entrevista Técnica/Comportamental: Será realizada entrevista por competência, com aplicação de ferramentas e instrumentos pertinentes ao cargo, apenas nos candidatos aprovados nas etapas anteriores.

REQUISITOS PARA CANDIDATURA:

OBRIGATÓRIOS:

- Ensino Superior completo ou cursando em Administração, Gestão de Pessoas, Psicologia, Economia, Direito, Ciências Atuariais, Comunicação, Marketing, Gestão comercial, Educação ou áreas correlatas;
- Experiência e conhecimento sobre atendimento ao cliente e rotinas comerciais;
- Domínio intermediário do pacote office e ferramentas digitais.

DESEJÁVEIS:

- Cursos livres nas áreas de previdência, investimentos, relacionadas a atendimento ao cliente e ouvidoria;
- Familiaridade com CRM ou sistemas de atendimento;
- Noções básicas de previdência complementar fechada (regulação, licenciamento, institutos, tributação e modelagens de planos);
- Experiência em rotinas administrativas ou ouvidoria;
- Elaboração de simulações e apresentações;
- Certificações CPA-10, 20 ou similares;

Principais Atribuições e Responsabilidades:

- Manter-se atualizado sobre o portfólio de produtos, serviços e soluções da empresa, contribuindo para um atendimento assertivo e de qualidade;
- Realizar o atendimento a participantes, assistidos, clientes e potenciais clientes por meio de diferentes canais, como telefone, e-mail, WhatsApp, chat e CRM;
- Prestar orientações e suporte aos clientes, incentivando e auxiliando a utilização dos canais de autoatendimento e autosserviço;
- Registrar e acompanhar atendimentos, solicitações e interações no sistema CRM, garantindo a atualização e a integridade das informações;
- Apoiar as atividades de relacionamento com clientes, contribuindo para a excelência no atendimento e na experiência do usuário;
- Auxiliar na elaboração de simulações, propostas, comunicados e materiais de apoio ao atendimento e relacionamento;
- Receber, conferir, registrar e encaminhar documentos relacionados aos processos previdenciários e demais demandas da área;
- Conferir, atualizar e manter os dados cadastrais e informações de contato dos clientes devidamente atualizados;
- Encaminhar e acompanhar solicitações junto às áreas internas responsáveis, contribuindo para a resolução das demandas dentro dos prazos estabelecidos;
- Realizar contatos de orientação, informação e acompanhamento de clientes, prestando suporte às suas necessidades;
- Apoiar a organização e execução de eventos, campanhas e ações de relacionamento e atendimento ao cliente;
- Prestar suporte administrativo e operacional às atividades da área, conforme necessidade;
- Cumprir as normas regulatórias, políticas internas, procedimentos operacionais e diretrizes de compliance aplicáveis às atividades desempenhadas.

Habilidades e competências desejadas:

- Comunicação clara, cordial e assertiva;
- Organização e disciplina de processos;
- Aprendizado rápido e abertura ao desenvolvimento técnico;
- Proatividade, agilidade e iniciativa;
- Atenção a detalhes e qualidade na entrega;
- Empatia e foco no atendimento ao cliente;
- Colaboração e trabalho em equipe;
- Dinamismo para executar múltiplas tarefas;
- Interesse em crescimento e desenvolvimento profissional;
- Facilidade para aprender novas ferramentas;
- Pensamento crítico para análise e tomada de decisão;
- Criatividade para propor soluções e melhorias;

- Comprometimento com o atingimento de metas/horário e normas da empresa.

JORNADA DE TRABALHO

40 (quarenta) horas semanais, em regime presencial no período de experiência, podendo ingressar em modelo híbrido de trabalho existente após o citado período. Horário de trabalho de 08h às 17h.

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

REMUNERAÇÃO: R\$ 4.485,65 (quatro mil, quatrocentos e oitenta e cinco reais e sessenta e cinco centavos).

Benefícios: Previdência Privada, Plano de Saúde empresarial, contributivo e coparticipativo, Plano Odontológico, Auxílio-Alimentação/Refeição (R\$ 1.678,00 / mensal), Auxílio teletrabalho-home office (R\$ 420,00), trabalho híbrido, Auxílio-Creche 50% do salário mínimo até 7 anos, Cesta Natalina, Totalpass, Participação nos Resultados, Anuênio 1% a cada ano trabalhado e Seguro de Vida.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Os inscritos deverão se apresentar para participar das etapas previstas neste Comunicado, sempre que convocados, no local, data e horário informados pela empresa SOMA Desenvolvimento Humano, seja presencial ou online, sob pena de desclassificação. Não há possibilidade de escolha ou de alteração de datas e horários para a participação nas etapas após sua definição, salvo motivos de força maior.

Brasília/DF, 10/09/2026
CERES