

COMUNICADO

A Ceres - Fundação de Previdência torna pública a realização de processo seletivo para o cargo de **Supervisor de Atendimento, Consultoria e Sucesso do Cliente B2C** 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 **Supervisor de Atendimento, Consultoria e Sucesso do Cliente B2C**.

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/pt-br/vaga-supervisor-de-atendimento-consultoria-e- 148384>

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

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

2^a etapa - Análise Documental: A documentação será solicitada para os profissionais aprovados na etapa de análise curricular.

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

3^a 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.

4^a etapa - Entrevista Técnica/Comportamental: Será realizada abordando as experiências e atitudes comportamentais dos candidatos aprovados nas etapas anteriores.

REQUISITOS PARA CANDIDATURA:

OBRIGATÓRIOS:

- Ensino Superior completo em Administração, Economia, Finanças, Atuária, Comunicação, Marketing, Educação, Psicologia, Gestão Comercial ou áreas correlatas.
- Conhecimento sólido de previdência complementar (modalidades de planos, institutos, tributação).
- Experiência em gestão de equipes de atendimento ao cliente e operações B2C.
- Vivência em processos de melhoria da experiência de clientes, vendas consultivas, educação financeira ou orientação previdenciária.
- Capacidade de interpretar normas regulatórias aplicáveis às EFPCs.
- Domínio de ferramentas de CRM, Excel e sistemas de atendimento.
- Vivência na análise de dados e indicadores de desempenho.
- Experiência em estruturar e supervisionar fluxos de atendimento e processos comerciais.

DESEJÁVEIS:

- Pós-graduação em Previdência, Finanças, Gestão de Negócios ou áreas afins.
- Certificações CPA-10/20 ou correlatas, CFP ou formação em educação financeira.
- Conhecimento do funil de vendas.

DIFERENCIAIS:

- Experiência prévia em EFPC, seguradoras, bancos ou mercado financeiro, especialmente junto a equipes de atendimento, relacionamento e prospecção.
- Noções de governança de processos e melhoria contínua aplicadas à área comercial.
- Elaborar dashboards.

Principais Atribuições e Responsabilidades:

Supervisão de Atendimento e Relacionamento

- Coordenar e desenvolver a equipe responsável pelos atendimentos ao cliente pessoa física (B2C), assegurando qualidade, padronização e cumprimento do SLA.
- Subsidiar as respostas às demandas de atendimento, com base nos regulamentos dos planos e normas aplicáveis.
- Supervisionar registros no CRM, mantendo integridade, rastreabilidade e tratamento adequado das demandas.
- Promover comunicação clara, empática e alinhada às diretrizes da Entidade.
- Monitorar os índices de satisfação medidos pela Entidade e indicadores de experiência do cliente.
- Realizar diagnóstico de falhas nos canais de atendimento e propor soluções.
- Realizar monitorias para verificar a qualidade das interações da equipe, analisar reclamações recebidas e dados estatísticos de atendimento.

Atuação Comercial B2C

- Supervisionar ações de adesão, aportes, contribuição adicional, campanhas, estratégias comerciais e demais ações voltadas ao crescimento B2C.
- Acompanhar metas individuais e coletivas, orientando a equipe na busca por melhores resultados.
- Analisar indicadores de conversão, engajamento e evolução da base de clientes.
- Coordenar a análise de dados comerciais, consolidando informações de atendimentos, perfis, adesões, segmentações por órgãos e comportamento da base.
- Apoiar a construção de roteiros, comunicações comerciais e materiais de apoio à venda.
- Atuar em conjunto com a gestão na elaboração e operacionalização da estratégia comercial, por meio da análise de dados, segmentação da base, mapeamento de oportunidades e estudos de comportamento dos atuais e potenciais clientes, para subsidiar decisões estratégicas e ampliar a efetividade das ações de captação e adesão.
- Captação de leads, com a utilização de canais presenciais e digitais, atuação em eventos institucionais, campanhas e parcerias estratégicas; supervisionar a qualificação, distribuição e acompanhamento dos leads, para assegurar o tratamento adequado ao longo do funil comercial.
- monitorar indicadores de conversão, engajamento e performance das ações de captação, desenvolver e implementar estratégias de retenção, com foco na redução de cancelamentos, implantar e acompanhar a jornada do participante/cliente, propor melhorias nos processos de relacionamento, comunicação e pós-venda.
- atuar de forma integrada com as áreas de Relacionamento, Tecnologia e Comunicação/Marketing, com vistas à automação de processos e ao uso estratégico de dados comerciais.

Consultoria Financeira e Educação Previdenciária

- Garantir que a equipe ofereça orientação previdenciária qualificada e alinhada ao perfil do participante.
- Conduzir ou supervisionar atendimentos especializados (simulações, planejamento futuro, dúvidas complexas).
- Apoiar o desenvolvimento de conteúdos de educação financeira e previdenciária.
- Articular ações de engajamento em parceria com patrocinadores, instituidores e parceiros.
- Acompanhar a execução das ações de educação previdenciária com foco comercial, prestando suporte a treinamentos, apresentações e ações informativas, garantindo alinhamento da equipe ao fluxo comercial e fortalecendo a decisão de adesão.

Sucesso do Cliente (Customer Success)

- Mapear jornadas, pontos de atenção e implementar melhorias na experiência do cliente pessoa física (B2C).
- Construir planos de ação para retenção, prevenção à evasão e aumento de engajamento.

- Estruturar relatórios, dashboards e análises de comportamento da base de cliente pessoa física (B2C).
- Antecipar necessidades do cliente pessoa física (B2C) e promover ações proativas de relacionamento.
- Compartilhar, com as áreas responsáveis pelas informações, sugestões e reclamações recorrentes identificadas durante os atendimentos, para avaliação de potencial melhoria de processos.

Gestão e Melhoria Contínua

- Planejar escalas, distribuir demandas e acompanhar a performance da equipe.
- Conduzir treinamentos, capacitações e reciclagens internas.
- Propor melhorias em processos, políticas e fluxos da área.
- Garantir conformidade regulatória, ética, segurança da informação e governança.
- Apoiar a integração com demais áreas intervenientes nos processos da área.
- Subsidiar a revisão de políticas e procedimentos comerciais, identificando oportunidades de melhoria, propondo ajustes e apoiando a elaboração de normativos, para assegurar coerência técnica, padronização e eficiência dos processos.
- Elaborar e acompanhar relatórios comerciais e indicadores de desempenho, consolidando dados, analisando tendências e sugerindo ações corretivas ou preventivas, com vistas a apoiar a tomada de decisão e melhorar os resultados.

Habilidades e competências desejadas:

- Liderança orientada ao desenvolvimento de pessoas e melhoria de processos.
- Comunicação clara, empática e educativa.
- Visão centrada no cliente (customer centricity).
- Negociação e gestão de conflitos.
- Organização, planejamento e priorização.
- Pensamento analítico, atenção a detalhes e tomada de decisão.
- Proatividade, agilidade, iniciativa e foco em resultados.
- Adaptabilidade a mudanças regulatórias e operacionais.
- Colaboração e visão integrada da Entidade.
- Aprendizado rápido e abertura ao desenvolvimento.
- Dinamismo para executar múltiplas tarefas;
- Capacidade de pensamento crítico para análise e tomada de decisão;
- Criatividade para propor soluções e melhorias;
- Comprometimento com o atingimento de metas e normas da Entidade.

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.

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

REMUNERAÇÃO: R\$ 9.699,09 (nove mil seiscentos e noventa e nove reais e nove centavos) + gratificação R\$ 5.215,27 (cinco mil duzentos e quinze reais e vinte e sete centavos) = R\$ 14.914,36. (quatorze mil novecentos e quatorze reais e trinta e seis centavos).

BENEFÍCIOS: Plano de Saúde empresarial, contributivo e coparticipativo, Plano Odontológico, Auxílio-Alimentação/Refeição, Auxílio teletrabalho-homeoffice, Auxílio-Creche, Seguro de Vida, Previdência.

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, 30/01/2026
CERES