

## COMUNICADO

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 (Assistente 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/pt-br/vaga-assistente-de-atendimento\\_148460](https://somadesenvolvimento.empregare.com/pt-br/vaga-assistente-de-atendimento_148460)

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

**1<sup>a</sup> etapa** - Análise Curricular: A classificação desta etapa será utilizada para ordenar e selecionar os candidatos para as etapas seguintes.

**2<sup>a</sup> etapa** - Análise Documental: A documentação será solicitada para os profissionais aprovados na etapa de análise curricular.

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

**4<sup>a</sup> 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.

**5<sup>a</sup> etapa** - Entrevista Técnica/Comportamental: Será realizada abordando as experiências e atitudes comportamentais dos candidatos aprovados nas etapas anteriores.

### REQUISITOS PARA CANDIDATURA:

#### OBRIGATÓRIOS:

- Ensino Superior cursando períodos finais em Administração, Psicologia, Economia, Direito, Atuária, Comunicação, Marketing, Educação, Gestão comercial, Gestão de RH ou áreas correlatas;

- Conhecimento introdutório sobre atendimento ao cliente e rotinas comerciais.
- Capacidade de elaborar simulações e apresentações.
- Domínio intermediário de pacote office e ferramentas digitais.

#### DESEJÁVEIS:

- Cursos livres em previdência, investimentos e relacionamento com clientes.
- Noções básicas de previdência complementar fechada (regulação, licenciamento, institutos, tributação e modelagens de planos).
- Familiaridade com CRM ou sistemas de atendimento.
- Experiência em rotinas administrativas ou ouvidoria;
- Vivência em atendimento ao cliente e interação com áreas internas;
- Pacote office avançado.
- Certificações CPA-10, 20 ou similares.
- Certificações em atendimento ao cliente ou ouvidoria.

#### DIFERENCIAIS:

- Experiência em fundos de pensão, instituições de previdência, corretoras e/ou seguradoras;
- Conhecimento dos produtos comercializados (previdência).

#### Principais Atribuições e Responsabilidades:

- Manter conhecimento do portfólio de soluções para um primeiro atendimento assertivo e de alta qualidade.
- Auxiliar em atividades de atendimento e relacionamento;
- Acompanhar a grade de produtos e soluções ofertadas;
- Prestar atendimentos aos atuais e potenciais clientes pessoa física em múltiplos canais (telefone, e-mail, WhatsApp e CRM).
- Orientar clientes na realização de autoatendimento e autosserviço.
- Registrar atendimentos e interações no CRM, mantendo a base atualizada.
- Apoiar na elaboração de simulações, propostas e materiais de apoio comercial.
- Receber e conferir documentos previdenciários, registrar e enviar à área responsável.
- Conferir e atualizar dados cadastrais de contato dos clientes, recebidos no âmbito dos processos de atendimento e relacionamento;
- Encaminhar e acompanhar solicitações direcionadas às áreas intervenientes, visando resolução dos atendimentos nos prazos estabelecidos;
- Realizar contatos de orientação, informação e apoio.
- Apoiar em eventos e ações de atendimento e relacionamento sob supervisão.
- Suporte em demais atividades da área.
- Cumprir normas regulatórias, políticas internas e procedimentos operacionais.

#### Habilidades e competências desejadas:

- Comunicação clara e cordial;
- Organização e disciplina de processos;
- Aprendizado rápido e abertura ao desenvolvimento técnico;
- Proatividade, agilidade e iniciativa;
- Atenção a detalhes;
- Empatia e foco no atendimento ao cliente;
- Colaboração e trabalho em equipe;
- Dinamismo para executar múltiplas tarefas;

- Vontade de crescer;
- Facilidade para aprender novas ferramentas;
- Capacidade de 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.

## 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\$ 1.678,60), Auxílio teletrabalho-home office (R\$ 420,00), trabalho híbrido, Auxílio-Creche (R\$ 810,50), 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, 11/02/2026

CERES