

O Metrus - Instituto de Seguridade Social anuncia a abertura de processo seletivo para a vaga de Consultor de Teleatendimento.

Para candidatar-se é necessário ensino médio completo, diferencial cursando nível superior.

### **Como se candidatar**

Acesse o link <https://www.catho.com.br/vagas/compartilhada/23548104/> e cadastre seu currículo gratuitamente para criar seus dados de acesso.

Participam do processo de recrutamento os currículos recebidos até 23/07/2023.

### **Responsabilidades do cargo**

#### **Atendimentos Receptivos Canais de Voz**

- Recepcionar e conduzir com atenção e assertividade os contatos, demandas, documentos e interações dos participantes, beneficiários, dependentes, agregados e credenciados da rede credenciada, por meio de canais de voz e/ou digitais, de acordo com manuais, scripts, normas e procedimentos, metas, regulamentos e legislações, visando esclarecer dúvidas e acolher solicitações, críticas, sugestões e todas as manifestações existentes;
- Registrar com assertividade todos os atendimentos nos respectivos controles e sistemas;
- Estudar, pesquisar e se pautar em informações contidas nos sistemas corporativos, base de conhecimento e histórico de atendimentos de forma a responder, explicar e esclarecer sobre os serviços oferecidos pelo Instituto com assertividade, segurança e autonomia;
- Pesquisar e intermediar junto à área médica liberações de senhas e/ou autorizações para procedimentos já solicitados, bem como orientar o beneficiário quanto a auditorias médicas ou odontológicas.
- Contatos, Campanhas e Ações Proativas
- Realizar contatos ativos e campanhas de telemarketing ativo, conforme planejamento da área, buscando ofertar produtos e serviços, reter e captar clientes, negociar pendências, esclarecer negativa de coberturas, mobilizar para eventos, fomentar os negócios, evitar acionamentos em outras instâncias;
- Divulgar eventos e campanhas durante as interações, além de prestar suporte nos eventos internos e externos promovidos pelo Metrus;
- Executar pesquisas, recadastramentos, atualizações de informações inbound e outbound de participantes da previdência, beneficiários da saúde e prestadores da rede credenciada.
- Realizar os agendamentos médicos do Programa Mais Saúde;
- Orientar sobre utilização da rede de prestadores credenciados (hospitais, clínicas, centros de diagnósticos, médicos, odontologistas, psicólogos etc.).

#### **Procedimentos Administrativos**

- Resgatar e retornar contatos abandonados ou perdidos;
- Abrir demandas de alçada técnica para o segundo nível e avaliar adequadamente as respostas encaminhadas pelas áreas técnicas para finalização das ocorrências junto aos clientes;
- Participar dos treinamentos e sessões de orientação técnica (feedback), para adquirir conhecimento pleno sobre os processos, produtos e sistemas, com o objetivo de realizar atendimentos tempestivos, ágeis, resolutivos e aderentes aos padrões da empresa, garantido a qualidade e satisfação dos clientes.

#### **Conhecimento técnico**

- Técnicas de Comunicação

- Técnicas de Redação
- Pacote Office

**Fonte:** [Metrus](#), em 12.07.2023.