O Metrus – Instituto de Seguridade Social, anuncia a abertura de processo seletivo externo, para a vaga de Consultor de Teleatendimento. Para candidatar-se é necessário ensino médio completo, diferencial cursando nível superior.

Como se candidatar

Acessar o link Catho e cadastrar seu currículo gratuitamente para criar seus dados de acesso.

Enviar currículo para o e-mail Este endereço de e-mail está sendo protegido de spambots. Você precisa habilitar o JavaScript para visualizá-lo.

No assunto do e-mail informar PSE 002/2026 – **Consultor de Teleatendimento**

Participam do processo de recrutamento os currículos enviados **até 20/02/2026.**

Responsabilidades do cargo

- Responsável por recepcionar e conduzir os contatos, solicitações, documentos e interações de participantes, beneficiários, dependentes, agregados e credenciados da rede assistencial, utilizando canais de voz e digitais. O processo de atendimento deve seguir os manuais, scripts, normas, procedimentos, metas, regulamentos e legislações vigentes, com o objetivo de esclarecer dúvidas e acolher solicitações, críticas, sugestões e todas as manifestações existentes.
- 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.
- Responsável por registrar todos os atendimentos nos respectivos controles e sistemas.
- Realizar serviço de atendimento em regime de plantão para situações de saúde, fora do horário comercial e de acordo com escala de trabalho definida previamente pelo Metrus.
- Realizar contatos ativos e campanhas de telemarketing ativo, conforme direcionamento da gestão, 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, reduzir reclamações e melhorar resultados.
- Participar dos treinamentos e sessões de orientação técnica (feedback), quando convocado, 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 interlocutores.

Conhecimentos Técnicos

Técnicas de Comunicação

Técnicas de Redação

Pacote Office

Fonte: Metrus, em 04.02.2026.