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

Acessar os links Catho e Linkedin 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 009/2026 – Consultor de Teleatendimento**

Participam do processo de recrutamento os currículos enviados até **12/07/2026**.

Responsabilidades do cargo

– 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;

– Registrar todos os atendimentos nos respectivos controles e sistemas;

– 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 ativamente de ações de relacionamento, além de prestar suporte nos eventos internos e externos;

– Executar pesquisas, recadastramentos, atualizações de informações inbound e outbound de participantes da previdência, beneficiários da saúde e prestadores da rede credenciada;

– Resgatar e retornar contatos abandonados ou perdidos;

– Abrir demandas de alta complexidade para o segundo nível e avaliar as respostas encaminhadas pelas áreas técnicas para finalização das ocorrências junto aos clientes;

– 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 29.06.2026.