

PREVI – Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil
Processo Seletivo Atendente
Gerência de Atendimento ao Associado (Gerat)

Processo seletivo – Atendente	2
A quem se destina	2
Principais Responsabilidades	2
Principais Atividades	2
Perfil Profissiográfico do cargo	3
Requisitos obrigatórios	3
Requisitos desejáveis	3
Etapas do Processo Seletivo	4
1º Etapa – Avaliação Curricular	4
2º Etapa – Avaliação de Conhecimentos	4
3º Etapa – Avaliação Técnico-Comportamental	5
Resultado Final – Qualificados(as)	6
Banco de Talentos	7
Cronograma	7
Observações	8
Saiba mais sobre a Previ	9
Anexo 1	11

Processo Seletivo – Cargo de Atendente

A Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil - PREVI tem o prazer de convidar a participar do processo seletivo para formação de Banco de Talentos de até 30 (trinta) candidatos(as), no cargo de Atendente da Gerência de Atendimento ao Associado (Gerat), vinculada à Diretoria de Seguridade (Diseg).

As inscrições ocorrerão via site vagas.com, (<http://epartner.vagas.com.br/v2408150>) e o contato com os(as) candidatos(as), em todas as fases deste processo seletivo, ocorrerá por meio do endereço eletrônico informado no ato da inscrição. **Não haverá contato telefônico em nenhuma das etapas do processo.**

A Quem se Destina

Profissionais do mercado interessados em trabalhar em central telefônica e que atendam aos requisitos do cargo.

Principais Responsabilidades do(a) Atendente PREVI

- Atender as ligações telefônicas da Central de atendimento da Previ e responder as consultas recebidas por telefone, por escrito ou no atendimento pessoal da Previ;
- Pesquisar informações nos sistemas corporativos de forma a responder às consultas recebidas nos canais de atendimento da Previ;
- Repassar informações atualizadas para os associados, funcionários, beneficiários e familiares. (por telefone, por escrito ou pessoalmente);
- Atualizar dados cadastrais dos associados bem como, mensagens e textos para divulgação;
- Realizar ligações telefônicas na Central de atendimento para todos os públicos de relacionamento da Previ, podendo oferecer os produtos e serviços, prestar informações, fazer retenções, entre outros;
- Pesquisar necessidades do público de relacionamento, esclarecendo-os quanto às facilidades dos produtos e serviços existentes na Previ;
- Oferecer soluções para o público de relacionamento da Previ.

Principais atividades do(a) Atendente PREVI

- Responder consultas por ligações telefônicas;
- Responder consultas pessoais de associados, funcionários, beneficiários e familiares, entre outros que busquem os canais de atendimento da Previ;
- Pesquisar informações nos sistemas corporativos para responder a consultas recebidas;

- Atualizar dados cadastrais;
- Oferecer produtos, serviços e soluções ao público de relacionamento da Previ;
- Responder as consultas por escrito.

Perfil Profissiográfico do Cargo

- ✓ Denominação: Atendente - Nível 1 (*)
- ✓ Remuneração: R\$ 2.574,72
- ✓ Jornada de trabalho: 6:20 horas/dia, com 20 minutos de intervalo de segunda a sexta-feira;
- ✓ Auxílio refeição: R\$ 831,34;
- ✓ Auxílio alimentação: R\$ 646,01;
- ✓ Auxílio creche: R\$ 387,43 para filhos até 6 (seis) anos;
- ✓ Vale Cultura: R\$ 50,00
- ✓ Mais benefícios: Plano de Saúde, Plano Odontológico e Plano de Previdência (opcional)

(*) Para cada cargo define-se uma faixa salarial escalonada em até 7 (sete) níveis. Entre cada nível há um incremento de 2,5% de remuneração e a mudança de nível ocorre a cada dois anos, cumpridos os critérios previstos na Política de Gestão de Pessoas da PREVI.

Requisitos Obrigatórios

- ✓ Possuir no mínimo ensino médio completo; e
- ✓ Conhecimentos de Pacote Office (Word, Excel, Power Point).

Requisitos desejáveis do(a) candidato(a) ao cargo

- ✓ Graduação concluída ou em andamento, preferencialmente nas seguintes áreas: Administração, Comunicação, Direito, Letras, Pedagogia, Psicologia e demais áreas de Ciências Humanas.
- ✓ Experiência de pelo menos 1(um) ano em Central de Atendimento Ativo ou Receptivo, preferencialmente no segmento de previdência, seguridade, bancário e demais áreas afins ao negócio Previ;
- ✓ Conhecimentos intermediários de informática (pacote office), teams e outlook;
- ✓ Cursos relacionados a atendimento ao cliente, inteligência emocional, comunicação verbal e escrita;
- ✓ Cursos voltados para a área de Previdência Oficial e Complementar; e
- ✓ Residir próximo ao local de trabalho (ou seja, município do RJ).

Etapas do Processo Seletivo

O processo seletivo ocorrerá em 3 etapas classificatórias e eliminatórias:

1. Avaliação curricular;
2. Avaliação de conhecimentos específicos; e
3. Avaliação técnico-comportamental.

1ª Etapa - Avaliação Curricular

Para participar do processo, o(a) candidato(a) deverá se inscrever através do site Vagas.com (<http://epartner.vagas.com.br/v2408150>), atentando para o período definido no cronograma e para os requisitos obrigatórios e desejáveis contidos neste documento.

A etapa de avaliação curricular será classificatória e eliminatória. Serão selecionados aproximadamente 150 (cento e cinquenta) candidatos(as) inscritos na oportunidade que atendam aos requisitos.

Após a indicação dos(as) 150 candidatos(as) classificados(as) na oportunidade, será aplicada a pró-equidade de gênero (para garantir que o percentual de mulheres inscritas seja o mesmo ou próximo para etapa seguinte). Esta medida estimula a equidade de gênero na Previ.

O convite será encaminhado para o e-mail cadastrado no momento da inscrição e deverá ser respondido com a confirmação do candidato até a data solicitada.

Havendo desistência, os(as) próximos(as) candidatos(as) classificados(as) na etapa curricular poderão ser convidados (as).

2ª Etapa - Avaliação de Conhecimentos

A etapa de avaliação de conhecimentos será classificatória e eliminatória, sendo composta por 20 (vinte) questões: 7 de Português, 7 de Raciocínio lógico-matemático e 6 de Informática – mais uma redação

A avaliação abordará os conhecimentos descritos em “conhecimentos gerais”, Anexo 1, deste documento de divulgação visando aferir o conhecimento imediato e recorrente, a partir da formação e experiência profissional do(a) candidato(a), sendo, portanto, dispensável a divulgação de bibliografias específicas.

Esta etapa acontecerá de forma remota e todos os detalhes serão encaminhados no convite para o endereço eletrônico informado na ficha de inscrição.

Para aprovação na avaliação de conhecimentos será necessário alcançar pelo menos 60% (sessenta por cento) de aproveitamento, tanto na prova quanto na redação.

O processo seletivo não contempla revisão de provas ou reposição de avaliação no caso de ausência, por qualquer motivo.

3ª Etapa - Avaliação Técnico-Comportamental

A terceira etapa será eliminatória, sendo composta por uma avaliação técnico-comportamental.

A participação nas atividades e entrevista serão realizadas de forma presencial na cidade do Rio de Janeiro (RJ).

Para esta etapa serão convidados até 60 (sessenta) primeiros(as) candidatos(as) classificados(as) na etapa de avaliação de conhecimentos.

Avaliação técnico-comportamental:

A avaliação comportamental avaliará se o(a) candidato(a) apresenta as competências comportamentais exigidas para o cargo.

Serão realizadas atividades comportamentais e técnicas para identificar as evidências de competências e valores.

Competências avaliadas:

- ✓ Criatividade e flexibilidade – Gera novas soluções a fim de favorecer a satisfação dos participantes e sustentabilidade dos negócios estando aberto a novas ideias e mudanças a fim de promover a inovação no ambiente de trabalho;
- ✓ Comunicação – Expressa-se oralmente e por escrito de forma clara, objetiva e acessível ao interlocutor. Repassa as informações fazendo-as fluir e compartilhando-as com a equipe e áreas afins. É capaz de adaptar a comunicação aos diferentes níveis para assegurar a compreensão quando se expressa.
- ✓ Foco no cliente - Constrói relações sólidas com os clientes e fornece soluções orientadas aos mesmos. Possui visão abrangente sobre a importância do atendimento para a manutenção e a fidelização dos clientes.
- ✓ Iniciativa e engajamento - Age de forma a antecipar-se aos problemas, aproveitando oportunidades internas e externas para apresentar soluções viáveis. Estimula os demais a adotar postura semelhante, auxiliando-os a transformar problemas em oportunidades de forma construtiva;
- ✓ Organização - Cumpre com suas atividades no prazo, dentro dos parâmetros previstos, de forma planejada, favorecendo a continuidade do processo de trabalho.
- ✓ Trabalho em equipe e comportamento ético - É capaz de construir parcerias e responsabilizar-se pelo resultado do trabalho. Age de forma colaborativa, contribuindo para a entrega coletiva e cumprindo com suas atividades em consonância com os objetivos organizacionais, Código de Ética e Política de Integridade PREVI.

O convite para a participação nesta etapa será enviado para o endereço eletrônico informado na ficha de inscrição e deverá ser respondido pelo(a) candidato(a) pela mesma via, no prazo estipulado e apresentando a confirmação.

Aos (às) candidatos(as) convidados(as) para a avaliação técnico-comportamental será solicitado, a apresentação dos documentos (não há necessidade de autenticação da cópia) para comprovar as

informações prestadas no ato da inscrição. Será exigida comprovação para cada informação prestada, tanto em relação à formação escolar, quanto em relação à experiência profissional. Citamos a seguir documentos, que de acordo com suas informações serão imprescindíveis para comprovação:

- ❖ carteira de trabalho, constando o registro de emprego declarado na ficha de inscrição;
- ❖ e/ou declaração de empresa empregadora constando a informação da atividade declarada na ficha de inscrição da seleção;
- ❖ certificado de conclusão de curso (nível médio ou superior) em instituição de ensino reconhecida pelo MEC.

Observação: No caso do(a) candidato(a) estar cursando a graduação será necessário apresentar a declaração de rendimento escolar do ensino superior ou documento similar.

A não comprovação de qualquer dado constante da ficha de inscrição implicará na desclassificação do candidato(a).

A não autenticidade das informações prestadas desclassificará o(a) candidato(a) a qualquer tempo.

Ao término das atividades da etapa comportamental serão qualificados(as) os(as) candidatos(as), que atendam às seguintes condições:

- ter participado de todas as atividades previstas nas etapas técnico-comportamental: avaliação de conhecimentos e avaliação comportamental;
- ter sido indicado(a) em todas as competências na avaliação comportamental.
- obter na avaliação técnica média mínima de 6,00 pontos (60% de acerto) para o conjunto de matérias avaliadas.
- estar posicionado até o 30º classificados(as) na avaliação técnico-comportamental.

Caso mais de um(a) candidato(a) fique qualificado(a) na 30ª (trigésima) posição, será usada como critério de desempate a nota obtida na avaliação de conhecimentos.

Resultado Final – Qualificados(as)

O processo seletivo para o cargo de Atendente da Previ será concluído após a realização de todas as etapas previstas: avaliação curricular, avaliação de conhecimento e avaliação técnico-comportamental. Em caso de eventual convocação, a etapa admissional também terá caráter eliminatório.

Ao final do processo seletivo de Atendente, os(as) candidatos(as) qualificados(as), poderão exercer o cargo na Gerência de Atendimento ao Associado (Gerat) vinculada à Diretoria de Seguridade (Diseg).

A qualificação no processo seletivo não garante a nomeação do(a) candidato(a) no cargo de Atendente da PREVI.

No momento do preenchimento da(s) vaga(s), os(as) candidatos(as) qualificados(as) poderão ser convidados(as) para participarem de entrevista com a gerência da PREVI detentora de vaga. A escolha

dos(as) candidatos(as) para o preenchimento da vaga é prerrogativa da gerência e ocorrerá dentre os(as) qualificados(as) no processo seletivo.

Banco de Talentos

Os(As) candidatos(as) qualificados(as) para o cargo de Atendente comporão o Banco de Talentos da PREVI pelo período de 02 anos (contados da data de divulgação do resultado final) e poderão ser indicados(as) pela(s) área(s) detentora(s) de vaga(s) para o preenchimento de vaga(s) futura(s) no cargo. O prazo do Banco de Talentos poderá ser prorrogado por até mais dois anos, de acordo com a necessidade da Entidade.

Cronograma

Período de Inscrição: Recrutamento via vagas.com	19.07 a 25.07.2022
1ª Etapa - Avaliação Curricular	26.07 a 01.08.2022
Resultado da Avaliação Curricular	Até 05.08.2022
Envio de convite (1ª chamada) para participação na 2ª Etapa – Avaliação de Conhecimentos	Até 05.08.2022
Confirmação de participação na Avaliação de Conhecimentos por parte dos(as) candidatos(as) – 1ª chamada	Até 08.08.2022
Envio de convite (2ª chamada – se necessário) para participação na 2ª Etapa – Avaliação de Conhecimentos	Até 10.08.2022
Confirmação de participação na Avaliação de Conhecimentos por parte dos(as) candidatos(as) – 2ª chamada, se necessário	Até 12.08.2022
Realização da 2ª Etapa – Avaliação de Conhecimentos	Até 26.08.2022
Correção da Avaliação de Conhecimentos Específicos	Até 29.08.2022
Divulgação do resultado da Avaliação de Conhecimentos Específicos, envio de convite para participação na 3ª Etapa – Avaliação Comportamental	Até 02.09.2022
Realização da 3ª Etapa – Avaliação Comportamental (presencial)	19.09 a 26.09.2022
Feedback aos candidatos que participaram da 3ª etapa	Até 28.09.2022
Divulgação do Resultado Final	Até 10.10.2022

Observações

Todos(as) os(as) profissionais que atendam as especificações desse Documento de Divulgação poderão se inscrever e participar do processo seletivo, sendo a participação em caráter voluntário e de interesse do(a) participante.

A Previ não divulgará o gabarito das questões objetivas. O processo seletivo não contempla a revisão das provas ou reposição de etapas, no caso de ausência. As questões objetivas possuem uma única resposta.

Os(As) candidatos(as) selecionados(as) para as vagas integrarão o quadro de funcionários próprio da PREVI e assinarão contrato de trabalho que se regerá pelos preceitos da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), sujeitando-se às Normas de Políticas e Diretrizes de Gestão de Pessoas e demais normativos internos.

Os(As) candidatos(as) selecionados(as) para as vagas, conforme a regra contida no presente regulamento, serão convidados(as) para atuar na sede da PREVI localizada na cidade do Rio de Janeiro.

Todos os dados pessoais do(a) candidato(a) disponibilizados à PREVI serão tratados com a finalidade de sua participação no presente processo seletivo e armazenados para o cumprimento de obrigações legais. Destacamos o nosso compromisso pela privacidade dos dados pessoais coletados durante o processo seletivo, tratando-os de forma transparente, ética e responsável em todo seu ciclo de vida, em conformidade com a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e as demais normas e regulamentos aplicáveis à proteção de dados pessoais.

Caso tenha interesse em saber como a Previ realiza o tratamento dos dados, recomendamos ao(à) candidato(a) a leitura da Declaração de Privacidade publicada no site da Previ (<https://www.previ.com.br/portal-previ/declaracao-de-privacidade/>).

Os casos omissos serão resolvidos pela DIRAD/GETHO.

Todas as informações necessárias à inscrição para o cargo estão contidas nesse documento por isso não será divulgado contato telefônico. Os contatos quando necessários serão realizados exclusivamente através do e-mail a seguir: comercial@personale.com.br.

Rio de Janeiro, 19 de julho de 2022.

Saiba mais sobre a PREVI

Criada em 1904, antes mesmo da Previdência Oficial em nosso País, a Previ - Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil está entre os maiores fundos de pensão da América Latina.

A Previ é uma entidade fechada de previdência e seus participantes são funcionários e aposentados do Banco do Brasil, pensionistas, colaboradores do quadro próprio da Previ e familiares dos associados. A Instituição trabalha para garantir a esses participantes benefícios previdenciários previstos no regulamento dos Planos, de forma a contribuir para a qualidade de vida dos associados e de seus dependentes.

Os recursos da PREVI são provenientes, essencialmente, das contribuições pessoais e patronais, além de outras contribuições especiais previstas no Estatuto ou em instrumento específico. Estes recursos são investidos de maneira diversificada, de acordo com a Política de Investimentos, que é revista anualmente de forma criteriosa, de acordo com a necessidade de cada Plano de Benefícios. As Políticas de Investimentos são elaboradas com o objetivo de buscar a melhor rentabilidade possível, a fim de cumprir com o dever fiduciário de pagamento de benefícios, razão de ser da PREVI.

A PREVI, atenta às boas práticas de gestão e padrões éticos, estimula aos(as) funcionários(as) e demais colaboradores(as) a prevenirem a prática de atos lesivos à administração pública, na forma da Lei 12.846/2013.

Propósito

Cuidar do futuro das pessoas.

Missão

Garantir o pagamento de benefícios a todos nós, associados, de forma eficiente, segura e sustentável.

Visão

Ser referência na gestão de soluções previdenciárias por sua eficiência, sustentabilidade governança.

Valores

Tendo a ética por fundamento, a Previ segue valores sólidos em sua atuação:

- ✓ Foco do associado – É o olhar dos associados, como donos, que direciona a Previ;

- ✓ Integridade - É o respeito incondicional aos nossos princípios e valores éticos e às normas internas e externas.
- ✓ Transparência - É a disponibilização clara e tempestiva de informações para nossos públicos.
- ✓ Comprometimento - É a identificação e envolvimento total com o cumprimento de nossa Missão;
- ✓ Inovação - É identificar e desenvolver novas ideias para fazer melhor no dia a dia;
- ✓ Eficiência - É a busca constante pela excelência na gestão de processos e recursos;
- ✓ Integração – É o trabalho colaborativo em busca de um objetivo comum.

Plano Estratégico

Anualmente a Previ revisita seu Plano Estratégico e Tático para avaliar a necessidade de ajustes nos objetivos e diretrizes estratégicas e nas iniciativas táticas. Ainda que o horizonte do Plano seja de cinco anos, essa reavaliação anual é fundamental para garantir que continuemos seguindo no rumo correto para o cumprimento de nossa Missão e realização de nosso Propósito. A cada ciclo do Plano Estratégico e Tático, a Previ busca considerar a multiplicidade de pontos de vista de seus públicos de relacionamento: dirigentes, funcionários, associações de classe, entre outros. O objetivo é garantir que a definição da estratégia contemple o maior número possível de perspectivas sobre o futuro da entidade.

O estratégico, ou o “para onde vamos”, é composto por objetivos e diretrizes estratégicas, que são os grandes norteadores da atuação da PREVI. A estratégia considera o atual cenário previdenciário e macroeconômico e visa potencializar forças e endereçar fraquezas para tratarmos as ameaças e oportunidades mapeadas na construção do Plano.

O tático, ou o “como iremos”, é o desdobramento da estratégia em iniciativas táticas que materializarão os objetivos e diretrizes. As iniciativas têm gerências responsáveis e intervenientes, com metas, prazos e custos que se refletem no Acordo de Trabalho das equipes.

As iniciativas táticas são acompanhadas de forma mais próxima nos Comitês Executivos e Diretivos que cuidam de cada um dos objetivos estratégicos da PREVI. Esses comitês se reúnem periodicamente para tratar da evolução e mensuração de cada iniciativa, da validação das entregas feitas e quaisquer outros assuntos que sejam pertinentes à execução do Plano Estratégico e Tático. As informações ali discutidas servem de insumo para os Fóruns Estratégicos e Táticos, nos quais são debatidas as iniciativas que estão sendo realizadas visando ao atingimento dos objetivos estratégicos. Além disso, trimestralmente, o Painel de Acompanhamento do Plano Estratégico e Tático é submetido ao conhecimento de Diretoria e ao Conselho Deliberativo com a compilação dos dados de acompanhamento (status, indicadores, avaliações qualitativas) de todo o Plano.

ANEXO 1 – DISEG/GERAT**Responsabilidades e atribuições da área****Diretoria de Seguridade – Diseg****✓ Responsabilidades**

A Diretoria de Seguridade é responsável pela implementação dos regulamentos dos Planos de Benefícios e sua manutenção, especialmente os estudos atuariais, a manutenção dos cadastros de participantes, beneficiários e assistidos, a concessão e pagamento de benefícios, arrecadação de contribuições, além da coordenação das operações com participantes.

✓ Atribuições

1. Administrar os planos de benefícios e os produtos de seguridade da Previ;
2. Administrar os processos de adesão e de vínculo aos planos de benefícios;
3. Administrar os processos de arrecadação, concessão, manutenção e pagamento de benefícios de responsabilidade da Previ;
4. Administrar, mediante convênio:
 - a) Os processos de concessão e manutenção de benefícios da previdência oficial;
 - b) Manutenção de benefícios de responsabilidade do Banco do Brasil.
5. Administrar o relacionamento com participantes e assistidos.
6. Administrar as operações com participantes, compreendendo financiamentos imobiliários e empréstimos.
7. Administrar o passivo atuarial.
8. Encaminhar parecer sobre o estado atuarial dos planos de benefícios.

Gerência de Atendimento ao Associado - Gerat

✓ **Responsabilidades**

A Gerência de Atendimento ao Associado - Gerat - é responsável por gerir o atendimento aos participantes e assistidos.

✓ **Atribuições**

1. Elaborar e propor estratégia de atendimento aos participantes e assistidos;
2. Implementar e aprimorar formas de atendimento aos participantes e assistidos;
3. Gerenciar os processos e canais de atendimento aos participantes e assistidos;
4. Acompanhar e avaliar a satisfação dos participantes e assistidos em relação ao atendimento, aos produtos e serviços;
5. Consolidar, analisar e disponibilizar informações relativas ao atendimento de participantes e assistidos;
6. Prestar assessoria previdenciária a participantes;
7. Gerir a documentação recebida na Diseg responsabilizando-se pela sua distribuição e tratamento.

Conhecimentos Gerais

✓ **Português:**

Interpretação e elaboração de textos, gramática, sintaxe, clareza e objetividade e novo acordo ortográfico.

✓ **Informática:**

Word, excel, power point, outlook e teams.

✓ **Raciocínio lógico e matemático:**

Progressão aritmética e geométrica, noção de função, juros simples e compostos, probabilidade, análise combinatória, matrizes e determinantes, estrutura lógica proposição lógica, proposições simples e compostas, operadores lógicos, tabela-verdade, equivalências e negações, associações de informações, sequências lógicas, problemas com verdades e mentiras, orientação espacial, raciocínio temporal, quantificadores lógicos, diagramas lógicos e argumentos, matemática básica, conjuntos numéricos, razão e proporção, porcentagens, equações, operações com conjuntos e problemas envolvendo raciocínio lógico aritmético e geométrico.