

Auxiliar para Núcleo de Atendimento – foco no fluxo de informações

Buscamos profissional para atuar na equipe de Engajamento nas funções de relacionamento com as organizações associadas e não associadas que buscam os canais de atendimento do Instituto Ethos para informações e/ou participação em atividades. É necessária experiência em processos de atendimento e relacionamento com o cliente, afinidade com o tema da sustentabilidade empresarial, habilidade para conduzir atendimentos personalizados e conhecimentos básicos em ferramentas de informática. Desejável estar cursando graduação em áreas de afinidade com a atividade profissional.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidades Social é uma organização não governamental sem fins lucrativos, cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerirem seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa. **Valoriza e incentiva a diversidade**, assumindo um forte compromisso com a inclusão social. Pessoas com deficiência, LGBTQIA+, negres, indígenas e outras representações da nossa sociedade são muito bem-vindas em nossa organização!

A equipe de Engajamento atua com o objetivo de ampliar o engajamento das associadas nas atividades do Ethos, promovendo senso de pertencimento e tornando-as embaixadoras das nossas causas, evidenciando o cumprimento da missão do Ethos na sensibilização e apoio para uma gestão socialmente responsável.

A pessoa se reportará para a coordenação de Engajamento que fica na estrutura da diretoria de Relações Institucionais.

Para se candidatar é necessário [preencher o formulário](#) anexando currículo até o dia **16/01/2022**.

Principais responsabilidades e atribuições do cargo:

- ✓ Realizar o atendimento às organizações associadas e não associadas que buscam os canais de atendimento do Instituto Ethos no nível 1 (menor complexidade – triagem e informações gerais de programas, projetos, relacionamento, relações institucionais, entre outros), resolvendo as dúvidas e realizando encaminhamentos de demandas específicas para as áreas e pessoas responsáveis pelos atendimentos de nível 2 (maior complexidade – atendimento técnico);
- ✓ Atuar nos canais de comunicação nas diferentes modalidades: telefone, WhatsApp e e-mail;
- ✓ Acompanhar a resolução dos atendimentos do nível 2 encaminhados para as áreas internas, realizando cobrança de retornos (se necessário) e registrando o encerramento do atendimento;

- ✓ Receber e encaminhar pedidos de palestras, direcionando para as pessoas alocadas por tema, e acompanhar o processo até a realização das palestras;
- ✓ A partir dos atendimentos realizados atualizar os dados de contato e *mailings*;
- ✓ Identificar problemas nos *softwares* utilizados nos projetos e canais do Instituto Ethos, reportando para a coordenação;
- ✓ Registrar os atendimentos realizados e finalizados no CRM do Instituto Ethos;
- ✓ Apoiar nas ações de engajamento, relacionamento e campanhas com as empresas associadas, por meio de contato telefônico, envio e recebimento de e-mails, *follow up* de eventos, organização de reuniões, entre outras;
- ✓ Identificar oportunidades de atuação a partir do atendimento realizado, reportando para a coordenação;
- ✓ Auxiliar a efetivação das inscrições de pessoas interessadas nas atividades do Ethos;
- ✓ Levantar informações e materiais para a realização de reuniões com empresas e parceiros;
- ✓ Dar suporte administrativo e operacional à outras atividades da área sob demanda.

O exercício das funções exigirá as seguintes competências: atitude de antecipação e resolução rápida de problemas dentro do escopo de atuação; habilidade de dar suporte e orientar o público-alvo por meio de processos e plataformas definidas; habilidade de comunicação verbal e relacional para contatos ao telefone, WhatsApp e e-mail; aplicar técnicas de relacionamento com o cliente para iniciar e fechar o ciclo de atendimento; conhecer as atividades e projetos desenvolvidos pelo Instituto Ethos para orientar e esclarecer dúvidas adequadamente; habilidade de registro, sistematização e de gestão da informação; argumentação e negociação dentro do seu escopo de atuação; proatividade; flexibilidade; planejamento e organização do tempo; busca constante por aprendizagem; habilidade de trabalhar em equipe de forma participativa; habilidade de considerar pontos de vista diferentes.

Importante domínio de ferramentas de internet e experiência em atendimento empresarial. É desejável conhecimento em sistemas de gestão da informação, como CRM e vivência no terceiro setor.

Esperamos encontrar uma pessoa com elevados padrões éticos de conduta, bom humor para conduzir adversidades, que atue em equipe de modo colaborativo, com flexibilidade, autoconfiança e “mão na massa”. Camaradagem, comprometimento e qualidade na execução são condutas altamente relevantes para o trabalho.

O nível profissional é de auxiliar. A faixa salarial é de R\$ 2.624,00/mês e o início é para fevereiro/22. Benefícios: convênio médico plano Pleno II da Porto Seguro; plano odontológico da Porto Seguro por adesão bronze ou ouro; seguro de vida da Caixa; vale refeição e/ou alimentação de R\$ 35,00/dia; recesso de final de ano. Carga horária: 37 horas semanais. Importante disponibilidade para atuar em horário comercial. Às sextas-feiras, encerramos o expediente às 15h.

Aceitamos candidaturas exclusivamente de profissionais que residam em São Paulo ou Grande São Paulo. A partir de 2022, passaremos a atuar em trabalho híbrido no nosso escritório que fica na região da Avenida Paulista.

Para mais informações sobre nossas iniciativas, acesse:

www.ethos.org.br

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

[LinkedIn](#)

