

**FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL
DO PODER EXECUTIVO – FUNPRES-EXE
PROCESSO SELETIVO PARA COORDENADOR(A) DE OUVIDORIA**

EDITAL Nº 2 – FUNPRES-EXE, DE 09 DE FEVEREIRO DE 2026

(Itens 4.2 e 7.1 - RETIFICADO EM 13/02/26)

A Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe abre processo seletivo para o cargo de Coordenador de Ouvidoria.

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. O processo seletivo será regido por este Edital e coordenado pela banca examinadora, composta por membros da Diretoria Executiva e da Gerência de Pessoas.
- 1.2. Todas as etapas serão realizadas de forma on-line ou presencial, em Brasília-DF, e os candidatos selecionados não farão jus à ajuda de custo na participação das etapas deste processo seletivo.
- 1.3. As atividades do candidato selecionado serão exercidas na sede da Funpresp-Exe em Brasília-DF.
- 1.4. Para aprovação no processo, é necessário cumprir todos os requisitos mínimos especificados neste edital.
- 1.5. Vaga comprometida com a diversidade: buscamos profissionais de diferentes experiências, identidades e contextos, promovendo um ambiente inclusivo e oportunidades iguais para todas as pessoas.
- 1.6. A seleção compreenderá as seguintes etapas:
 - a. Análise curricular;
 - b. Avaliação técnica;
 - c. Avaliação comportamental/psicológica; e
 - d. Entrevista.

2. REMUNERAÇÃO/REGIME DE TRABALHO

2.1. A remuneração do cargo é de 21.214,00 (vinte e um mil e duzentos e quatorze reais) mensais + benefícios.

2.2. Após 6 (seis) meses de ingresso, o(a) profissional poderá solicitar adesão ao regime de teletrabalho, cuja concessão será avaliada nos termos da Norma de Teletrabalho da Funpresp-Exe. Se aprovado o regime de teletrabalho, o(a) profissional atuará em modelo híbrido, com parte das atividades realizadas remotamente e parte de forma presencial em Brasília/DF, conforme necessidade da Fundação.

3. ATRIBUIÇÕES

3.1. As principais atribuições do cargo são:

I - receber, efetuar a análise preliminar e encaminhar às áreas competentes sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias recebidas, dando-lhes o tratamento adequado, quando do encaminhamento às áreas competentes;

II - acompanhar a adoção de providências, mantendo o requisitante informado e comunicando à Diretoria Executiva os casos de ocorrências não solucionadas;

III - gerar relatórios com dados estatísticos e indicadores que auxiliem na identificação de pontos críticos, contribuindo para a busca de soluções;

IV - produzir periodicamente relatório circunstanciado de suas atividades, a ser apresentado para apreciação da Diretoria Executiva;

V - realizar reportes trimestrais do relatório circunstanciado de suas atividades para os Conselhos Deliberativo e Fiscal;

VI - auxiliar no processo de avaliação da satisfação dos participantes e dos demais interessados em relação aos serviços prestados pela Funpresp-Exe, cumprindo, assim, o papel de controle de qualidade do serviço;

VII - auxiliar na elaboração de estudos visando a fortalecer a imagem da Fundação;

VIII - propor e apoiar ações de transparência e de acesso à informação no âmbito da Funpresp-Exe;

IX - disseminar conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão;

X - zelar pelo cumprimento dos direitos dos participantes, patrocinadores, integrantes da Funpresp-Exe e da sociedade como um todo, de acordo com os princípios e normas vigentes aplicáveis às Entidades Fechadas de Previdência Complementar;

XI - incentivar o aprimoramento contínuo dos fluxos internos com o objetivo de promover a solução de eventuais falhas operacionais, omissões e desconformidades;

XII - contribuir com a melhoria da imagem da Entidade preocupada com o atendimento e soluções das demandas recebidas;

XIII - promover a aproximação entre a Entidade e seus participantes, assistidos, beneficiários, patrocinadores e demais interessados, contribuindo para uma gestão flexível e focada na satisfação de seus clientes;

XIV - tratar as demandas como sinalizadoras de melhorias para a Entidade, com o aperfeiçoamento de seus normativos internos, dos processos internos e do atendimento ao público, com vistas a torná-los mais ágeis, eficientes e adequados; e

XV - acompanhar as sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias realizadas junto à Central de Relacionamento, primando pela tempestividade e pela padronização em seu tratamento e providências.

4. REQUISITOS/EXPERIÊNCIAS/CONHECIMENTOS EXIGIDOS

4.1. Formação superior comprovada preferencialmente em Comunicação, Relações Públicas, Publicidade, Marketing, Direito, Administração ou áreas afins;

4.2. **Possuir certificação em Ouvidoria emitida pela Associação Brasileira de Ouvidores (preferencialmente), por órgão público federal ou por entidade patronal devidamente regulamentada;**

4.3. Experiência comprovada em Ouvidoria, com Serviços de Atendimento ao consumidor-SAC, Atendimento ao Cliente e Relacionamento com Cliente;

4.4. Conhecimento de normas e da Legislação das Entidades Fechadas de Previdência Complementar - EFPC;

- 4.5. Conhecimentos sobre o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos e da Lei de Acesso à Informação (LAI);
- 4.6. Experiência em negociação;
- 4.7. Vivência em ambientes regulados (financeiro, previdenciário, segurador);
- 4.8. Experiência no Segmento de Entidades Fechadas de Previdência Complementar Entidades Abertas de Previdência Complementar ou Instituições Financeiras;
- 4.9. Experiência em Liderança;
- 4.10. Pacote Office;
- 4.11. Domínio de ferramentas de CRM e sistemas de ouvidoria;
- 4.12. Técnicas de Negociação e Mediação de Conflitos;
- 4.13. Domínio em redação oficial;
- 4.14. Requisitos comportamentais: Conduta proativa e propositiva; perfil autogerenciável e ordenado; capacidade de iniciativa e de superar obstáculos, foco em resultados; acentuado senso de organização, gestão e planejamento; adaptabilidade; flexibilidade; imparcialidade; bom relacionamento interpessoal; foco na melhoria de processos e no gerenciamento de riscos; boa capacidade de comunicação.

5. REQUISITOS DESEJÁVEIS

- 5.1. Conhecimento do funcionamento do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC);
- 5.2. Possuir especialização em áreas como Governança, *Compliance*, Gestão de Previdência Complementar, Mediação ou Atendimento ao Cliente;
- 5.3. Conhecimento em ferramentas de Gestão;
- 5.4. Experiência na estruturação/planejamento do setor e em demandas de órgãos de controle e fiscalização.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 6.1. Toda comunicação durante as etapas do Processo Seletivo será realizada pelo endereço eletrônico informado pelo candidato, sendo de responsabilidade do postulante ao cargo o acompanhamento e verificação constante do e-mail;
- 6.2. A qualquer tempo poderá ser anulada a candidatura e a designação do candidato, caso seja verificada qualquer falsidade nas declarações e/ou quaisquer irregularidades nas informações encaminhadas pelo formulário de cadastro via *link* de inscrição, inclusive anexos e documentos enviados junto ao mencionado formulário ou por e-mail ao longo do processo seletivo;
- 6.3. Ao se inscrever no processo seletivo, o candidato se declara ciente e de acordo em disponibilizar seus dados pessoais para o processo de recrutamento e seleção da Funpresp-Exe, que serão utilizados com a finalidade exclusiva de atender ao processo seletivo.

7. INSCRIÇÃO

7.1. Os interessados que possuem perfil e requisitos mínimos compatíveis com o cargo poderão se inscrever no período de **09 a 25 de fevereiro de 2026 (quarta-feira), até às 23h.**

7.2. O(A) candidato(a) fará sua inscrição através do *link* abaixo, prestando as informações solicitadas nesse Edital, a fim de atender aos critérios de elegibilidade para etapa de triagem. Ao realizar sua inscrição, certifique-se de que todas as informações fornecidas estão corretas, atualizadas e devidamente preenchidas. O fornecimento de informações incompletas, incorretas ou inconsistentes poderá resultar em prejuízo à análise da candidatura.

Link: <https://forms.office.com/r/ZYB6Z9qa5r>

7.3. Serão considerados somente as inscrições enviadas pelo formulário indicado no *link* acima e dentro do prazo estipulado.

7.4. Para mais informações, entre em contato pelo e-mail psg.gepes@funpresp.com.br.