



ABERTURA DE VAGA Nº 015/2026

PROCESSO SELETIVO PARA CONTRATAÇÃO ANALISTA II – CRM e INTELIGÊNCIA DE CLIENTES.

A BRBCARD, empresa de meios eletrônicos de pagamento, torna público o presente documento para a contratação de 01 (um) profissional para o cargo de **Analista II – CRM e Inteligência de Clientes**, conforme as condições a seguir:

1. OBJETIVO

Selecionar 1 (um) profissional qualificado para atuar como Analista II – CRM e Inteligência de Clientes, na área de Gerência de Negócios.

2. REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

Formação Acadêmica Obrigatória:

- Graduação em Administração, Economia, Sistemas de Informação, Ciência de Dados, Contabilidade, Gestão de Negócios ou áreas correlatas.

Formação Acadêmica Desejável:

- Pós-graduação ou MBA em Gestão Estratégica, Gestão de Negócios, CRM, Customer Success, Business Analytics, Data Analytics, Ciência de Dados ou Inteligência de Mercado.

Experiência Profissional:

- Experiência profissional na área da vaga, comprovada em CTPS, de no mínimo 12 meses.

3. CONHECIMENTOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS

- Conhecimento prático em sistemas de CRM, preferencialmente Microsoft Dynamics 365, com capacidade de operar e apoiar a evolução funcional do sistema.
- Experiência na criação e personalização básica de formulários, campos e registros no CRM, visando atender necessidades operacionais e de negócio.
- Conhecimento na criação e acompanhamento de jornadas e campanhas de relacionamento com clientes, utilizando canais digitais como e-mail, push, SMS e aplicativos.
- Experiência na segmentação de bases de clientes e definição de públicos para campanhas comerciais e ações de relacionamento.
- Conhecimento na gestão e acompanhamento de pipeline comercial ou funil de relacionamento, incluindo análise de taxas de conversão e evolução das etapas.
- Conhecimento em organização e acompanhamento de demandas relacionadas ao CRM, incluindo priorização de atividades e interface com áreas internas.

- Conhecimento em análise de dados aplicada ao negócio, com capacidade de interpretar indicadores de performance (KPIs) relacionados a vendas, retenção, churn, engajamento e eficiência operacional.
- Conhecimento em mapeamento e organização de processos relacionados ao uso do CRM, incluindo documentação de fluxos e regras operacionais.
- Conhecimento em governança e qualidade de dados em CRM, incluindo padronização, atualização e validação de informações.

4. HABILIDADES COMPORTAMENTAIS

- Pensamento analítico e orientação a dados;
- Proatividade e senso de responsabilidade;
- Organização e gestão do tempo;
- Comunicação clara e objetiva;
- Trabalho em equipe e colaboração;
- Foco em resultados e no cliente;
- Adaptabilidade e flexibilidade;
- Capacidade de resolver problemas e tomar decisões.

5. PRINCIPAIS ATIVIDADES – Precisa de Revisão e Melhorias

-
- Operar e apoiar a utilização do CRM Microsoft Dynamics 365, garantindo o correto registro e acompanhamento das informações comerciais e operacionais.
- Apoiar a criação e manutenção de formulários, campos e registros no CRM, visando atender necessidades operacionais e melhorar a usabilidade do sistema.
- Apoiar a configuração e ajuste de fluxos operacionais no CRM, garantindo aderência aos processos internos e necessidades das áreas usuárias.
- Criar e acompanhar jornadas e campanhas de relacionamento com clientes, utilizando canais digitais como e-mail, push, SMS e aplicativos.
- Apoiar a segmentação da base de clientes para campanhas e ações comerciais e de relacionamento.
- Acompanhar e analisar o pipeline comercial e funil de relacionamento, monitorando taxas de conversão e evolução das etapas.
- Monitorar e analisar indicadores de CRM, como churn, retenção, engajamento, ativação e performance de campanhas.
- Realizar testes e validações de novas funcionalidades ou ajustes realizados no CRM, garantindo o correto funcionamento antes da liberação para uso.
- Garantir a qualidade e consistência dos dados no CRM, atuando na atualização, padronização e validação de informações.
- Apoiar a construção de apresentações gerenciais e materiais executivos para liderança.
- Interagir com fornecedores e parceiros, acompanhando entregas, validando demandas e apoiando na evolução de soluções.
- Apoiar o mapeamento e melhoria de processos internos relacionados ao uso do CRM, contribuindo para padronização, eficiência e escalabilidade das operações.
- Atuar em conjunto com áreas comerciais, atendimento, operações e tecnologia, garantindo alinhamento das iniciativas e aderência aos processos definidos.

- Identificar oportunidades de melhoria em processos, ferramentas e estratégias, propondo soluções baseadas em dados e nas necessidades das áreas usuárias.

6. ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

Conforme anexo I e II.

7. LOCAL DE TRABALHO E REGIME

- Modelo de trabalho: Presencial em Brasília;
- Regime de contratação: CLT;
- Jornada: 40h semanais.

8. REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

- **Salário: R\$ 5.200,00**
- Participação nos Lucros e Resultados (PLR)
- Vale-alimentação/refeição (R\$ 2.439,80)
- Assistência médica e odontológica e Previdência Complementar;
- Incentivo à educação (cursos, certificações);
- Plano de carreira com trilhas técnicas e gerenciais.

09. CRONOGRAMA PREVISTO

Processo Seletivo 015/2026 - Analista II – CRM e Inteligência de Clientes	
Etapas	Data
Candidatura (inscrição)	07/05 a 11/05
Perfil Comportamental	12/5
Provas Técnicas	13 a 14/05
Aderência	15/5
Agendamento do Estudo de Caso	15/5
Estudo de Caso/Aplicação	22/5
Resultado do Estudo de Caso	25/5
Envio das Documentações dos Requisitos	26/05 a 27/05
Análise de Requisitos	28/05 a 29/05
Resultado da Análise de Requisitos e Agendamento das Entrevistas	1/6
Entrevistas	02/06 a 05/06
Resultado do Processo	8/6
Apresentação de Documentos	12/6
Admissão	15/6

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

- Todas as etapas poderão ser realizadas remotamente, no interesse da BRBCARD.
- É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos e Comunicados referentes a este Processo Seletivo;
- De modo a manter a imparcialidade e a transparência dos Processos Seletivos, bem como manter um ambiente de trabalho justo e meritocrático, fica vedada a participação no Processo Seletivo de ex-empregado da BRBCARD que foi demitido sem justa causa nos últimos 18 (dezoito) meses, em novos Processos Seletivos para a BRBCARD. O período de restrição de 18 (dezoito) meses será contado a partir da data de homologação da rescisão contratual do ex-empregado, anteriores à data de abertura do Processo Seletivo; Empregados demitidos por justa causa não podem participar do Processo Seletivo.
- A inscrição implica na aceitação integral das condições estabelecidas neste documento;
- A empresa valoriza a diversidade e a inclusão em todas as suas contratações;
- Profissionais de todas as identidades e origens são incentivados a se candidatar;
- Não serão fornecidos atestados, declarações, certificados ou certidões relativas à habilitação, classificação ou nota de candidatos neste Processo Seletivo;
- A inexistência das declarações, as irregularidades de documentos ou de outra natureza, ocorridas no decorrer deste processo seletivo, mesmo que só verificada posteriormente, eliminará o candidato, anulando-se todos os atos e efeitos decorrentes da sua candidatura;
- Os itens deste documento e anexos poderão ser alterados, atualizados ou acrescidos até a conclusão da providência ou evento a que se referem.

Quaisquer modificações serão informadas por meio de um comunicado ou aviso publicado na página de carreira da BRBCARD;

- As ocorrências não previstas neste documento e anexos ou os casos duvidosos serão resolvidas, em caráter irreversível, pela Gerência de Pessoas da BRBCARD;
- O processo poderá ser cancelado a qualquer tempo por interesse da BRBCARD mediante comunicação;
- A realização do processo e aprovação não implica em obrigação de contratação por parte da BRBCARD, que realizará o preenchimento das vagas conforme sua disponibilidade orçamentária e interesse.

Brasília, 05/05/2026

Lygia Maria Lopes Lima Recalde
Gerente de Gestão de Pessoas
BRBCARD