

Junior Customer Service Analyst (Posição afirmativa para Pessoas com Deficiência)

Job ID
REQ-10080920
авг 28, 2026
Бразилия

Сводка

#LiHybrid

Location: Santo Amaro, Brazil.

A Novartis não oferece suporte para realocação para esta vaga: candidate-se somente se esta vaga for acessível para você.

Como Analista Pleno de Customer Service, você será responsável pelo atendimento das demandas de clientes internos e externos, com maior autonomia na análise e no acompanhamento dos processos.

Como parte do time, você atuará de ponta a ponta no fluxo do pedido, desde a entrada até a entrega ao cliente, incluindo ocorrências e Logística Reversa, contribuindo com análises, interface entre áreas e iniciativas de melhoria contínua para garantir excelência operacional.

About the Role

Suas principais responsabilidades:

- Liberar, conferir, negociar e acompanhar pedidos.
- Realizar conferência, negociações pontuais e análises do pedido versus estoque, apoiando a tomada de decisão operacional.
- Acompanhar o ciclo do pedido de forma end to end, desde a inclusão no sistema até a entrega ao cliente, incluindo ocorrências e devoluções de produtos.
- Atender e dar suporte à área comercial e aos clientes, garantindo alinhamento das demandas e qualidade no atendimento.
- Controlar processos operacionais padrão (SOP) e rotinas de NFCM, assegurando aderência aos fluxos definidos.
- Desenvolver materiais de apoio, relatórios e análises, identificando oportunidades e apresentando resultados que contribuam para a eficiência da operação.
- Acompanhar os prazos internos (SLAs) estabelecidos, garantindo o cumprimento das etapas do processo.
- Participar de projetos de melhoria de processos, analisando cenários e propondo oportunidades de otimização.

Requisitos Mínimo:

- Formação Acadêmica: Graduação completa em Administração de Empresas e áreas correlatas.
- Experiência na área de Administração de Vendas, Supply Chain ou Customer Service.
- Pacote Office (Word, Excel e PowerPoint) em nível intermediário.
- Excel avançado, Power BI e conhecimentos em ferramentas de Inteligência Artificial aplicadas à análise de dados serão diferenciais.
- Conhecimento em SAP módulo SD.

Compromisso com a Diversidade e Inclusão: A Novartis está comprometida em construir um ambiente de trabalho excepcional e inclusivo, com diversos times representativos de pacientes e comunidades que atendemos. Junte-se à nossa Rede Novartis: Se esta vaga não for adequada à sua experiência ou objetivos de carreira, mas você deseja permanecer conectado para saber mais sobre a Novartis e nossas oportunidades de carreira, junte-se ao Novartis

Careers: <https://www.novartis.com/careers>

Why Novartis: Helping people with disease and their families takes more than innovative science. It takes a community of smart, passionate people like you. Collaborating, supporting and inspiring each other. Combining to achieve breakthroughs that change patients' lives. Ready to create a brighter future together? <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>

Benefits and Rewards: Learn about all the ways we'll help you thrive personally and professionally.

[Read our handbook \(PDF 30 MB\)](#)

Дивизион
International
Business Unit
Finance
Место
Бразилия
Сайт
Santo Amaro
Company / Legal Entity
BR03 (FCRS = BR003) NOVARTIS BIOCIENTIAS S.A
Functional Area
Продажи
Job Type
Full time
Employment Type
Regular
Shift Work
No

Job ID
REQ-10080920

Junior Customer Service Analyst (Posição afirmativa para Pessoas com Deficiência)

[Apply to Job](#)
Job ID
REQ-10080920

Junior Customer Service Analyst (Posição afirmativa para Pessoas com Deficiência)

[Apply to Job](#)

Source URL: <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10080920-junior-customer-service-analyst-posicao-afirmativa-para-pessoas-com-deficiencia-pt-br>

List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/careers>
2. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
3. https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf
4. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/pt-BR/Novartis_Careers/job/Santo-Amaro/Junior-Customer-Service-Analyst_REQ-10080920-1
5. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/pt-BR/Novartis_Careers/job/Santo-Amaro/Junior-Customer-Service-Analyst_REQ-10080920-1