

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

Job ID
REQ-10080920

8月 28, 2026

Brazil

摘要

#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, negociação 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 \(PDF 30 MB\)](#)

部门

International

Business Unit

Finance

地点

Brazil

站点

Santo Amaro

Company / Legal Entity

BR03 (FCRS = BR003) NOVARTIS BIOCIENCIAS S.A

Functional Area

Sales

Job Type

Full time

Employment Type

Regular

Shift Work

No

```
var kPlayer = KalturaPlayer55802022 || KalturaPlayer; var config = { targetId:
"kalturaplayer6a99dbbde8dfe917163680", provider: { widgetId: "10m7rm1pm", partnerId:
"2076321", uiConfId: "55802022" }, playback: { autoplay: false, autopause: false, muted: false, loop:
false }, sources: { options: {}, startTime: 0 }, disableUserCache: "true", plugins: {}, sources: { options:
```

```

}, startTime: 0 }, ui: { showCCButton: false, settings: { showQualityMenu: true, showSpeedMenu:
false }, components: { fullscreen: { disableDoubleClick: false } }, uiComponents: [ { presets:
['Playback', 'Live'], area: 'BottomBarRightControls', replaceComponent: 'Fullscreen', get:
kPlayer.ui.components.Remove } ] } }; // Check and add plugins only if they exist if
(kPlayer.plugins["download"]) { config.plugins.download = { disable: true }; } if
(kPlayer.plugins["transcript"]) { config.plugins["playkit-js-transcript"] = { position: "right", // Default:
bottom;('left', 'right', 'top', 'bottom') to enable transcript. expandMode: "over", // Default:
alongside;('alongside', 'hidden', 'over') expandOnFirstPlay: false, showTime: true, downloadDisabled:
false, printDisabled: false, disable: true }; } if (kPlayer.plugins["preventSeek"]) {
config.plugins.preventSeek = { preventSeekForward: false, preventSeek: false }; }
config.plugins.floating = { disable: true }; if (kPlayer.plugins["navigation"]) { config.plugins.navigation =
{ position: "right", expandMode: "over", expandOnFirstPlay: false, visible: false }; } if
(kPlayer.plugins["hotspots"]) { config.plugins["playkit-js-hotspots"] = { disable: true }; } if
(kPlayer.plugins["moderation"]) { config.plugins["playkit-js-moderation"] = { disable: true }; } if
(kPlayer.plugins["info"]) { config.plugins["playkit-js-info"] = { disable: true }; } if
(kPlayer.plugins["share"]) { config.plugins.share = { disable: true }; } config.ui.uiComponents = []; if
(kPlayer.plugins["googleAnalytics"]) { config.plugins.googleTagManager = {};
config.plugins.googleTagManager.customEventsTracking = {};
config.plugins.googleTagManager.containerId = 'GTM-57RJQ5';
config.plugins.googleTagManager.customEventsTracking.custom = [];
config.plugins.googleTagManager.customEventsTracking = { preset: { coreEvents: true, UIEvents:
false, playlistEvents: false, castEvents: false } }; }

```

```

// Ensure the global player registry array always exists, regardless of embed type.
window.kalturaPlayerVideos = window.kalturaPlayerVideos || []; try { var thumbEmbedPromise =
thumbnailEmbed({config, mediaInfo: {entryId: "1dgfvmafo"}}); // thumbnailEmbed() returns a
Promise that resolves with the player instance // when the user clicks the thumbnail. Use .then() to
capture the player directly. thumbEmbedPromise .then(function(player) {
window.kalturaPlayerVideos.push(player); // Notify kalturadatalayer.js that a new player is ready so
it can // attach custom event listeners immediately, regardless of when // the user clicked the
thumbnail relative to page load. document.dispatchEvent(new CustomEvent('kalturaPlayerReady', {
detail: { player: player } })); }) .catch(function(error) { console.error(error); }); } catch (e) {
console.error(e.message) }

```

Junior Customer Service Analyst (Posi ç ã o afirmativa para Pessoas com Defici ê ncia)

[Apply to Job](#)



Job ID
REQ-10080920

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

[Apply to Job](#)

Source URL:

<https://prod1.novartis.com.cn/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/NovartisCareers/job/Santo-Amaro/Junior-Customer-Service-AnalystREQ-10080920-1>
5. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/pt-BR/NovartisCareers/job/Santo-Amaro/Junior-Customer-Service-AnalystREQ-10080920-1>