



Edital Vivo atendimento ao cliente

31 de Março de 2026

A Ada torna público o processo seletivo Vivo atendimento ao cliente, desenvolvido em parceria com a Vivo, para pessoas com deficiência (PcD). O processo seletivo tem como objetivo de selecionar talentos para a área de atendimento da empresa e o processo contará com 4 etapas seletivas a serem explicadas neste edital.

1. APRESENTAÇÃO

1.1. O Vivo atendimento ao cliente será estruturado em 2 (duas) etapas distintas, que serão detalhadas nos tópicos abaixo:

- (i) INSCRIÇÃO;
- (ii) SELEÇÃO.

1.2. Todas as etapas são gerenciadas pela Ada Tecnologia e Educação S.A., sociedade anônima inscrita perante o CNPJ/MF sob nº 24.861.255/0001-07, com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1306 – 9º Andar, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 01451-001, doravante denominada "Organizadora" ou "Ada".

2. SOBRE O PROGRAMA

2.1. O objetivo deste programa é a contratação de pessoas com deficiência para a vaga de experiência do cliente da Vivo, através das etapas previstas neste Edital.

3. INFORMAÇÕES DA VAGA

Vaga remota para:

- Curitiba/PR e região metropolitana;
- Raio de até 50 km de São Paulo capital;
- Raio de até 30 km de Fortaleza;

Se você é movido por desafios e por meta de vendas, tem espírito de dono, foco no cliente, excelente comunicação e está o tempo todo bem-informado, queremos nos conectar com você!

*** Classificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Classificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.

Ada
Avenida Faria Lima, 1306
9º andar - Pinheiros, SP
11 2609-3807 | ada.tech



Somos mais de 30mil colaboradores espalhados por todo Brasil, com brilho nos olhos e vontade de fazer acontecer, cada um com um perfil único e conectados pelo mesmo objetivo: digitalizar para aproximar. Temos a missão de transformar a experiência de milhões de clientes e fazemos isso sendo colaborativos, curiosos, cuidando das pessoas e valorizando a autonomia e a individualidade de cada um.

Responsabilidades e atribuições

Para nós, atender o cliente e ofertar produtos e serviços de acordo com suas necessidades, é uma verdadeira paixão que nos impulsiona a buscar todos os dias melhores maneiras de criar experiências positivas. A área de relacionamento e negócios da Vivo é responsável pela gestão da experiência do cliente e por gerar novos negócios em cada contato em nossos canais atendimento.

- Atender o cliente platinum, esclarecendo dúvidas relacionadas a faturas, valores de produtos e serviços e orientações gerais;
- Em cada atendimento com os clientes ofertar os produtos e serviços da Vivo buscando incrementar nossa base trazendo novos clientes ou incorporando novos serviços e produtos;
- Mostrar as vantagens aos clientes em concentrar todos os serviços de telecomunicações e serviços digitais em sua fatura com a VIVO;
- Sondar as necessidades dos clientes oferecendo produtos e serviços adequados a cada perfil;
- Despertar aos clientes o interesse em contratar nossos produtos e serviços
- Ampliar as possibilidades de conexão dos clientes através da venda de serviços digitais;
- Garantir a melhor experiência aos nossos clientes em cada contato, resolvendo, investigando e entregando o seu melhor.
- Ser inconformado com os problemas que nossos clientes relatam, sugerindo mudanças nos procedimentos de atendimento e correções nos nossos processos.

Requisitos e qualificações:

- Experiência anterior atendimento ao cliente (Experiência telecomunicações será um diferencial)
- Excelente pensamento criativo e habilidades para transformar um contato para a solução de um problema em um cenário de venda;
- Capacidade para se comunicar de maneira livre e informal, buscando atendimento diferenciado;
- Ser resiliente, organizado e capaz de gerir suas metas garantindo seu atingimento;

*** Classificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Classificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.

Avenida Faria Lima, 1306

9º andar - Pinheiros, SP

11 2609-3807 | ada.tech



- Ser um bom ouvinte e usar de empatia para entender as necessidades do cliente;
- Interesse por tecnologia, capacidade de aprender sobre os produtos da Vivo e seus parceiros;
- Encarar as mudanças como oportunidades e reconhecer os erros como aprendizado;
- Promover um bom ambiente para trabalhar, estabelecendo relações de transparência e confiança com seus pares e liderança;
- O domínio de informática e pacote office é algo primordial;

Requisitos técnicos:

- Possuir Ensino médio completo.
- Necessário estrutura com internet (mínimo 300MB), espaço para mesa e cadeira, bem como uma boa iluminação e ventilação, para trabalho em home office.
- Disponibilidade para trabalhar em escala 6X1 (segunda a sábado ou domingo a segunda), 06h:20min de trabalho em turnos que iniciam a partir das 14h.

Local de trabalho

- Atuação 100% remota

Benefícios:

- Os benefícios específicos da vaga serão divulgados durante a etapa "Coletiva Vivo"

Informações Adicionais

Na Vivo não medimos esforços em apoiar e valorizar nossos colaboradores! Não são apenas excelentes benefícios, eles também são flexíveis para atender as suas necessidades. #vivocallcenter

- Oferecemos a modalidade de home office para as vagas de atendimento ao cliente. Legal, né? Oferecemos uma ajuda de custo, para que você possa trabalhar de casa, além de uma oferta exclusiva com desconto especial em linha da Vivo fixa, banda larga, TV e apps;
- Plano móvel gratuito na categoria controle após 3 meses de empresa;
- Escolher o benefício ideal para você e seus dependentes de forma personalizada: Academia, VR, VA, Auxílio Farmácia, Assistência Médica, Odontológica e Seguro de Vida;
- Tem filhos? Terá direito a um auxílio para ajudar nas despesas com escola, creche ou babá;
- Viver em um ambiente que respeitará sua personalidade, seu estilo de se vestir, seu jeito de ser e poderá ser autêntico. #VemdeVocê

*** Classificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.

*** Classificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.

Avenida Faria Lima, 1306

9º andar - Pinheiros, SP

11 2609-3807 | ada.tech



- Aproveitar um dia de folga (Day off) para comemorar seu aniversário;
- Participar de um dos maiores programas de voluntariado corporativo para você transformar o mundo, em parceria com a Fundação Telefônica Brasil;
- Usufruir do nosso Programa de Desenvolvimento Educacional que oferece parcerias em instituições de ensino com desconto; certificações e cursos online;
- Potencializar sua carreira por meio do nosso Programa de Recrutamento Interno;
- Programa de remuneração variável.

4. DIRETRIZES PARA APRESENTAÇÃO DE LAUDO MÉDICO

4.1 Requisitos gerais para a apresentação do laudo médico

- O laudo médico deve ser destinado ao paciente, não sendo aceitos laudos emitidos exclusivamente para outras empresas ou órgãos, como o Detran, por exemplo.
- O documento deve conter informações detalhadas sobre a condição de saúde, com o maior nível possível de especificidade.
- Os laudos médicos devem ser atualizados sempre que houver possibilidade de mudança na condição clínica da pessoa candidata (ex.: pós-operatório).

5. CRONOGRAMA

5.1. **Prazo:** O programa seguirá o cronograma abaixo, que poderá sofrer alterações a único e exclusivo critério da Organizadora:

Inscrições	31/03/2026 e 15/04/2026
1ª Fase - Análise inicial + Avaliação Online + Prova Online	31/03/2026 e 16/04/2026
2ª Fase - Coletiva Vivo	Abril/Maio de 2026
3º Fase - Entrevistas Vivo	Abril/Maio de 2026
Expectativa de início	Maio de 2026

6. INSCRIÇÃO

6.1. **Prazo:** Aqueles interessados em participar do Processo de Seleção devem efetuar sua inscrição no período compreendido entre 31/03/2026 e



15/04/2026

- 6.2. Critérios:** Para ser elegível para o processo seletivo os Participantes deverão atender aos critérios estabelecidos como público-alvo para o programa, nos termos definidos na Cláusula 3 e dentro da lei de cotas para pessoas com deficiência definida na Cláusula 4.
- 6.3. Instruções:** Para realizar a inscrição, os usuários devem acessar o formulário disponível no [website](#) e preenchê-lo atentamente com suas informações.
- 6.3.1.** Os Participantes são responsáveis pelos dados fornecidos no momento da inscrição, sendo possível alterá-los apenas enquanto o período de inscrição estiver aberto. Após este período, os dados não poderão ser alterados, mesmo que exista erro de preenchimento por parte do Participante.
- 6.4. Resultado:** Após realizar a inscrição, o Participante receberá no e-mail cadastrado informações para a etapa de seleção.

7. SELEÇÃO

O processo de seleção do Vivo atendimento ao cliente começará em 31/03/2026 e tem expectativa de término no início do mês de maio e terá as seguintes fases:

- (i) Análise inicial + Avaliação Online + Prova Online
- (ii) Coletiva Vivo
- (iii) Entrevistas Vivo

7.1. ANÁLISE INICIAL + AVALIAÇÃO ONLINE

Análise inicial + Avaliação Online - Esta fase ocorre de forma integrada entre os dias 31/03/2026 e 16/04/2026. O candidato deve completar todas as atividades listadas abaixo para ser considerado apto à próxima etapa:

- 7.1.1. Análise inicial:** Conversa de aproximadamente 10 minutos com a IA da Ada para compreensão do perfil do candidato.
- 7.1.2. Avaliação Online:** Entrevista com a IA focada na vaga, com o objetivo de medir a aderência do perfil às competências exigidas.
- 7.1.3. Prova Online:** Prova de conhecimentos gerais e de habilidades tech



realizadas na plataforma Ada.

7.2. Coletiva Vivo

Descrição: A segunda fase do processo seletivo será uma agenda de 60 minutos realizada com o time de recrutamento da Vivo com o objetivo de explicar mais detalhes sobre a vaga e confirmar o interesse dos participantes na contratação.

7.3. ENTREVISTAS COM VIVO & CONTRATAÇÃO

Descrição: A última fase do processo seletivo com a Vivo consiste em algumas entrevistas e dinâmicas em grupo que serão agendadas por e-mail com o candidato.

8. USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AVISO DE PRIVACIDADE

- 8.1.** Este processo seletivo é conduzido pela Ada Tech em parceria com a Vivo, seguindo os procedimentos e boas práticas adequadas para proteger a sua privacidade, de acordo com as obrigações e garantias previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais legislações aplicáveis.
- 8.2.** Nesse contexto, a Ada e a Vivo têm papéis diferentes no tratamento dos seus dados pessoais. A Ada é responsável pela etapa inicial da candidatura, incluindo a triagem de perfis e a entrevista inicial com apoio de inteligência artificial (IA). Já a Vivo é responsável pelas etapas seguintes da seleção, incluindo a avaliação final e a decisão sobre o seu avanço ou eventual contratação.
- 8.3.** Durante sua participação, são coletadas informações necessárias para inscrição, avaliação, comunicação e possível contratação. Para isso, seus dados cadastrais (como nome, e-mail, telefone, CPF, data de nascimento e endereço) serão coletados quando você se cadastrar na plataforma, além de seus dados de histórico profissional e acadêmico para avaliação durante o processo de seleção de candidatos. Também serão coletadas sua voz e imagem no momento da entrevista feita pela IA da Ada.
- 8.4.** Por se tratar de uma vaga destinada a Pessoas com Deficiência (PCD), também será avaliado o laudo médico que atesta sua elegibilidade, conforme a Lei de Cotas (Lei nº 8.213/91).
- 8.5.** É importante que você saiba que algumas fases deste processo utilizam sistemas de Inteligência Artificial, operados exclusivamente pela Ada, para apoiar atividades como triagem de perfil, correção de testes técnicos, avaliações comportamentais e geração de ranking de compatibilidade,



sempre seguindo todos os princípios da LGPD e em conformidade com as demais legislações aplicáveis.

- 8.6.** A Ada e a Vivo não utilizam atributos sensíveis como critérios de eliminação ou pontuação, exceto quando previstos em ações afirmativas.
- 8.7.** Nenhuma decisão eliminatória é tomada exclusivamente por IA, isso quer dizer que toda recomendação automatizada é revisada por profissionais da Ada e da Vivo antes de qualquer decisão final. Durante o processo, Você será informado quando estiver em uma etapa que envolva tratamento automatizado.
- 8.8.** Seus dados serão compartilhados entre Ada, Vivo e empresas parceiras que apoiam a realização deste processo seletivo, como fornecedores de tecnologia, plataformas de recrutamento e parceiros operacionais, sempre na medida do necessário para viabilizar sua candidatura, avaliação e eventual contratação, e em conformidade com a legislação aplicável e com medidas adequadas de segurança.
- 8.9.** Os dados pessoais tratados no âmbito deste processo seletivo poderão ser mantidos pelo período necessário para a condução do processo seletivo e, quando aplicável, por prazos adicionais para cumprimento de obrigações legais ou exercício regular de direitos.
- 8.10.** O candidato poderá obter esclarecimentos e exercer seus direitos previstos na LGPD diretamente com a Ada (contato@ada.tech).
- 8.11.** Esta seção do Edital foi preparada especificamente para explicar como seus dados pessoais serão tratados no contexto deste processo seletivo. Por isso, ele complementa os Avisos de Privacidade da [Vivo](#) e da [Ada](#), que também podem ser consultados para informações adicionais. Caso exista qualquer divergência entre os documentos, este Edital prevalecerá em relação ao tratamento de dados pessoais realizado neste processo seletivo.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 9.1.** O horário de atendimento da Ada é de segunda a sexta-feira das 09h às 18h, por WhatsApp (11) 93338-7373 e e-mail (contato@ada.tech).
- 9.2.** Somente serão aceitas inscrições feitas segundo o método descrito neste Edital, durante o período de inscrição especificado.
- 9.3.** O resultado das fases do Processo de Seleção será divulgado via e-mail através do domínio @ada.tech. Durante todo o Processo de Seleção, o



Participante deve, necessariamente, utilizar o mesmo endereço de e-mail, sob pena do não recebimento de links, informações ou etapas durante o programa, responsabilidade esta que não recairá sobre a Organizadora.

- 9.4.** A participação no Processo de Seleção também implica na responsabilização pessoal e intransferível dos Participantes e/ou seus representantes legais, no que se refere à veracidade das informações e/ou documentos fornecidos à Organizadora.
- 9.5.** A Organizadora não se responsabiliza por extravios, perdas ou atrasos nas entregas exigidas ao longo das etapas do Processo de Inscrição e Seleção. Da mesma forma, também não se responsabiliza por interrupções no fornecimento de energia elétrica, problemas de servidor, falhas na transmissão de dados, problemas em linhas telefônicas ou provedores de internet, ou por casos fortuitos ou de força maior. Inscrições e/ou materiais que contenham dados incorretos, incompletos ou falsos serão automaticamente desqualificados. É responsabilidade do Participante garantir o envio correto e no prazo das inscrições e materiais necessários.
- 9.6.** A Organizadora não se responsabiliza por erros, falhas de acesso e/ou instabilidade sistêmica na plataforma.
- 9.7.** A participação no Processo de Seleção da Organizadora é gratuita e sujeita todos os interessados às regras e condições estabelecidas neste instrumento. Desta forma, a Participante, no ato de sua inscrição, adere a todas as disposições, declarando que LEU, COMPREENDEU, TEM TOTAL CIÊNCIA E ACEITA, irrestrita e totalmente, todos os itens deste Edital, sem prejuízo do exercício de seus direitos previstos na legislação aplicável.
- 9.8.** A Organizadora, assim como as respectivas controladoras, coligadas, subsidiárias, filiais, franquias, agências, sucursais, estabelecimento ou escritório, bem como seus funcionários, administradores, diretores, representantes, distribuidores, franqueados, agentes, cessionários ou licenciados, e, ainda, todas as pessoas físicas e jurídicas vinculadas a qualquer título ao grupo econômico ao qual as Partes pertençam, além das empresas parceiras, patrocinadoras e respectivas afiliadas, não poderão ser responsabilizados pelo conteúdo de formulários, atividades, trabalhos, enfim, documentos cujo preenchimento serão de inteira responsabilidade do Participante.
- 9.9.** As Partes acima descritas também estão isentas da responsabilidade em caso de problemas técnicos de qualquer natureza, que possam ocorrer no processamento dos formulários, ou no envio de qualquer e-mail, ou caso o



Participante tenha que baixar qualquer material da página web deste Processo de Seleção, independentemente do fato da informação contida na referida página ter sido preparada pelas Partes ou por terceiros, e independentemente do fato de o Participante ter se conectado à página web deste Processo de Seleção por meio de hyperlink.

- 9.10.** Cada Participante será totalmente responsável pelos dados e documentos fornecidos neste Processo de Seleção. O Participante deverá ser o único responsável pela realização de provas e atividades das Fases e será responsável (inclusive judicialmente), no caso de qualquer questionamento feito por terceiros, que diga respeito às informações prestadas à Organizadora, bem como deverá guardar confidencialidade em relação aos materiais aos quais tiver acesso em decorrência da realização do curso de formação e participação no Processo. Após a conclusão da inscrição, o Participante não poderá alterar nenhum dos dados já cadastrados. Será de responsabilidade exclusiva da Participante informar seus dados corretamente e uma conta de e-mail válida e ativa.
- 9.11.** A Organizadora se reserva o direito de, a seu exclusivo critério, alterar os termos deste Edital e/ou dos Anexos, informando previamente as mudanças aos Participantes, através de avisos por e-mail.
- 9.12.** Se por qualquer motivo, alheio à vontade e controle da Organizadora, não for possível conduzir este Processo de Seleção conforme o planejado, poderá a Organizadora finalizá-lo antecipadamente, mediante aviso aos Participantes.
- 9.13.** Ao participar deste Edital de Seleção, os Participantes automaticamente:
- (i) Autorizam que seus dados pessoais sejam tratados pela Organizadora para fins de condução deste processo seletivo, bem como para inclusão em sua base de talentos para consideração em futuras oportunidades profissionais compatíveis com seu perfil, nos termos de seu Aviso de Privacidade;
 - (ii) Concordam que seus dados pessoais, incluindo dados sensíveis quando aplicável, poderão ser coletados, armazenados e tratados pela Ada e pela Vivo, cada qual na qualidade de controladora independente de dados em suas respectivas etapas do processo seletivo, podendo ser compartilhados entre si e com parceiros estritamente necessários para a sua execução, como plataformas tecnológicas e prestadores de suporte, sempre em conformidade com a legislação aplicável e com seus respectivos Avisos de Privacidade;
 - (iii) Autorizam a Organizadora a utilizar, de forma gratuita, suas fotografias, depoimentos, *feedbacks* e demais materiais



voluntariamente fornecidos no contexto do processo seletivo (“Materiais do Participante”), para fins de divulgação institucional deste processo e de iniciativas relacionadas, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, podendo essa autorização ser revogada a qualquer momento mediante solicitação do titular, ressalvados os tratamentos já realizados;

(iv) Reconhecem que os Materiais do Participante enviados à Organizadora durante este Processo de Seleção – entendidos como conteúdos voluntariamente fornecidos para fins institucionais ou de divulgação, como depoimentos, *feedbacks* ou manifestações similares - não são confidenciais nem reservados, e a Organizadora não tem obrigação de manter a confidencialidade desses materiais. Portanto, ao participar deste Processo de Seleção, os Participantes autorizam a Organizadora a utilizar esses materiais de acordo com os termos deste Edital. Não se incluem na definição de “Materiais do Participante” os dados pessoais tratados no contexto do processo seletivo, tais como respostas a avaliações, gravações, transcrições de entrevistas ou quaisquer informações utilizadas para fins de análise de candidatura, os quais serão tratados de acordo com a legislação aplicável e poderão ser excluídos mediante solicitação, quando aplicável, nos termos da legislação vigente;

(v) Concordam que as autorizações descritas acima não impõem à Organizadora qualquer obrigação de divulgação nem de pagamento de qualquer quantia adicional;

(vi) Reconhecem que a Organizadora detém e manterá todos os direitos sobre suas marcas, não sendo permitido qualquer tipo de licenciamento ou cessão para uso da marca sem a prévia e expressa autorização da Organizadora.

9.14. Quaisquer dúvidas, divergências ou situações não contempladas neste Edital serão analisadas e decididas pela Organizadora, cuja decisão é final e não sujeita a recurso.

9.15. Fica eleito o Foro Central da Comarca da Cidade de São Paulo como competente para dirimir quaisquer controvérsias relativas ou decorrentes deste Edital, com renúncia expressa das Partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.