

Roteiro e Orientações de Entrevista por Competência

Competência é o conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes que contribui para uma atuação de destaque e excelência em determinados contextos.

C - CONHECIMENTO Saber	H - HABILIDADES Saber Fazer	A - ATITUDES Querer Fazer
Conhecimentos técnicos específicos, escolaridade, especializações, etc.	Experiência, práticas, domínio dos conhecimentos técnicos. Implica ter praticado o conhecimento, ter maturidade para dar retorno imediato.	Ter atitudes compatíveis com a necessidade das atribuições para eficácia em resultado.

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS: comportamentos necessários para eficácia em resultados nas atribuições a serem desempenhadas pelo profissional em determinada função. (Líder, Dinâmico).

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS: conhecimento e habilidade são os requisitos do cargo em atitudes técnicas ou funções específicas. (Conhecimentos Específicos).

A Entrevista com foco em competências consiste:

1. Fazer perguntas sobre experiências passadas do profissional;
2. Observar nas respostas as competências que são necessárias para as atribuições da posição;
3. Comparar o perfil do profissional com o perfil da posição;
4. Contratar o perfil mais próximo da necessidade da posição.

Caberá ao profissional (candidato, entrevistado):

- Ser sincero nas respostas, usando o máximo de transparência;
- Dar respostas completas, com riqueza de detalhes, evidências;
- Procurar manter uma boa comunicação e expressão verbal;
- Manter uma comunicação não verbal discreta, segura e elegante;

- Fazer perguntas quando não entender o que o entrevistador perguntou;
- Responder com foco no que foi perguntado;
- Evitar divagações e fugir do assunto;
- Não fazer brincadeiras descabidas; o que não significa que não pode usar humor;
- Olhar nos olhos do entrevistador e responder com convicção e firmeza;
- Falar a verdade sempre, para evitar cair em contradição.

A premissa básica é a de que o profissional sabe ou pode identificar suas próprias competências, necessidades, pontos fortes, pontos fracos e metas. Neste modelo de entrevistas, usam-se perguntas situacionais, isto é, perguntas relacionadas a situações em que o profissional tinha necessidade de usar a competência investigada.

As perguntas situacionais devem se referir sempre a uma situação vivenciada pelo profissional, o que significa que são perguntas de situações do passado.

As perguntas comportamentais com foco em competências possuem as seguintes características:

- Perguntas abertas, investigando competências específicas;
- Perguntas com verbos de ação no passado, investigando experiências vividas pelo profissional;
- Perguntas situacionais, abordando situações onde se faz necessário a presença da competência investigada;
- Para responder às perguntas, tenha em mente casos vivenciados em sua experiência profissional e estruture sua resposta contando o contexto, a ação e o resultado conforme exemplo a seguir:

EXEMPLO:

Questão: Conte-me sobre uma situação em que você estimulou o trabalho em equipe no desenvolvimento de algum projeto, privilegiando a comunicação entre as pessoas envolvidas.

Contexto: Uma equipe multifuncional foi formada para desenvolver o projeto de implantação de um novo serviço para o cliente externo, com prazo para ser inaugurado. Naquela empresa as pessoas não tinham o hábito de fazer reuniões, ouvi sugestões de todos os envolvidos, tomar decisões em conjunto e notificar todas as áreas do que foi definido em cada reunião.

Ação: Assumi o papel de ser o elo de informações entre todas as áreas envolvidas e, após cada reunião, além das minhas providências operacionais, fazia um relato de tudo o que tinha sido definido, alterado e passava para as áreas. Também reuni e treinei todas as áreas envolvidas e quando tudo estava providenciado, marquei um simulacro com todas as pessoas. Nesta oportunidade, terminamos de acertar os detalhes.

Resultado: A inauguração foi um sucesso. Foi a primeira vez que tivemos um trabalho integrado com uma comunicação eficaz.

ALGUMAS COMPETÊNCIAS UNIVERSAIS:

Empreendedorismo – capacidade de propor e implementar projetos.

Comunicação – capacidade de expressar-se – ouvir, processar, compreender e verbalizar.

Criatividade e inovação – habilidade de inovar ou criar soluções diferenciadas.

Liderança – habilidade para gerenciar equipes, indivíduos e processos.

Autonomia – habilidade para assumir desafios com independência.

Trabalho em equipe – espírito de cooperação, união e integração com os colegas e lideranças.

Foco em resultados – capacidade de conduzir o trabalho com visão de integração das partes envolvidas, a fim de atingir o resultado esperado.

Foco no cliente – capacidade de alinhar objetivos organizacionais com as necessidades do cliente.

Flexibilidade – habilidade de adaptação, aceitação de ideias, capacidade para lidar com diversidades.

Iniciativa/senso de urgência – capacidade de atuar com dinamismo e proatividade.

Solução de conflitos – habilidade de ser um facilitador nas soluções de problemas.

Relacionamento interpessoal – habilidade para relacionar-se com outra pessoa ou grupos levando em consideração o respeito às individualidades alheias como também seus próprios sentimentos e emoções.

Resistência à frustração – habilidade para lidar com suas próprias emoções frente às situações do dia-a-dia que diferem de expectativas positivas de realização.

Negociação – relacionamento entre duas ou mais pessoas que envolve alinhamento de ideias e tomada de decisão a fim de alcançar os objetivos das partes envolvidas.

Habilidade de influenciar pessoas com o objetivo final de contribuir com resultados para uma empresa/organização.

Planejamento – mecanismo que possibilita fazer planos para alcançar objetivos e metas.

Organização – habilidade para criar conjunto de procedimentos, métodos, orientados à eficácia e eficiência para atingir determinado objetivo.

ENTREVISTA POR COMPETÊNCIAS – NÍVEL SÊNIOR

Quais as mudanças mais significativas que você implementou na sua área de atuação (criatividade, flexibilidade e inovação)

Descreva o projeto mais difícil que tenha coordenado com a equipe. Por que o acho difícil? (liderança, comunicação, organização e planejamento)

Como você gerenciava metas com sua equipe de trabalho? (comunicação, organização e planejamento)

Descreva a negociação mais difícil que já administrou com sucesso. (negociação persuasão)

Conte sobre um conflito vivenciado pela sua equipe e qual a solução encontrou para resolver. (solução de conflito, relacionamento interpessoal, liderança)

Descreva a comunicação mais difícil que você já fez e qual a estratégia utilizada (comunicação)

Conte sobre feedbacks positivos que você tenha recebido de colegas de equipe, parceiros ou clientes internos? (relacionamento interpessoal)

Qual o feedback mais difícil ou delicado que você já forneceu? (fornecer feedback)

Quais eram as principais dificuldades encontradas no último trabalho (adaptação/solução de problemas)

Conte sobre alguma situação em que seu estilo de liderança tenha sido questionado por alguém da equipe ou pelos seus superiores hierárquicos. (liderança, empatia saber ouvir)

O que você fazia para aumentar a produtividade da equipe? (liderança)

Conte as ações que você implementava quando sua equipe não atingia meta. (liderança)

Descreva uma reunião de motivação que você tenha realizado com a sua equipe. (liderança)

Conte como você agia com a sua equipe na implementação de um projeto novo. (liderança)

Descreva as características mais acentuadas da sua personalidade. (pontos fortes e desenvolver)

