



Introdução:

Este Manual surge da necessidade de criar um documento de apoio ao *Workshop – Entrevista de Emprego* - inserido nas Jornadas de Emprego do IPCA.

O objectivo é dar a conhecer aos alunos, principalmente aos que estão em iminente situação de procura de emprego, alguns aspectos que nos parecem essenciais e poderão ser variáveis diferenciadoras do sucesso ou insucesso nas entrevistas de emprego, e, conseqüentemente, na sua inserção no mercado de trabalho.

Ao longo deste manual serão abordados os seguintes tópicos:

- O que é avaliado na entrevista
- Preparação para a entrevista
- Dia da entrevista
- Perguntas mais frequentes nas entrevistas
- Perguntas que deve colocar
- Após final da entrevista
- Tipos de entrevistas

1 - Avaliação da entrevista

Consideramos importante informar os aspectos que, normalmente, o entrevistador avalia no decorrer de uma entrevista para, desta forma, fornecer o máximo de informação ao candidato para a sua preparação. No entanto, temos sempre que ter em consideração que estes aspectos variam com o tipo de cargo a que se candidata.

	Características	Comportamentos
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de expressão oral • Capacidade de ouvir • Capacidade de redigir • Capacidade de auto-domínio • Empatia • Adaptação a situações imprevistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Fluência verbal • Correção vocabular
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboração/agressividade • Espontaneidade/ gestos forçados • Calma/ agitação motora 	
Formação académica	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de instrução • Disciplinas preferidas • Interesse pelos estudos • Cursos/seminários 	
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura geral • Actividades associativas e culturais 	
Aptidões mentais	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de responsabilidade • Espírito de análise • Espírito de síntese • Capacidade de julgar 	<ul style="list-style-type: none"> • Papeis profissionais desempenhados • Aceitação das tarefas • Dinamismo

	<ul style="list-style-type: none"> • Maturidade • Organização mental • Capacidade de argumentar • Equilíbrio geral 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidade emocional • Auto-controlo • Coerência • Mudanças bruscas • Alheamento / segurança
Potenciali – dades	<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Criatividade • Capacidade de liderança • Entusiasmo • Ambição • Energia • Perseverança • Versatilidade • Sociabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidade de tomada de decisões • Gosto por funções de direcção • Iniciativa • Adaptabilidade • Gosto do risco • Espírito de equipa • Gosto de actividades de grupo • Facilidade de relacionamento

Aspectos essenciais a ser avaliados na entrevista

Personalidade	<ul style="list-style-type: none"> • Ajustamento psicológico • Observação dos modos de conduta, visíveis ou subliminares • Andar, expressão facial, gestos, contacto ocular, postura, actividade motora, tiques, fluência verbal, etc.
Conhecimentos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Académicos • Profissionais
Comportamento a nível psico-social	<ul style="list-style-type: none"> • Sociabilidade • Responsabilidade • Liderança • Comunicação • Integração social • Filosofia de vida • Princípios e valores

2 – Preparação para a entrevista

Todos temos consciência de que não existem fórmulas mágicas para a obtenção de sucesso na procura de emprego. Numa entrevista, por exemplo, várias são as variáveis que devemos considerar. Porém o candidato deve sempre preparar-se de forma a aumentar a sua hipótese de sucesso.

A entrevista é, na realidade, o estágio final do processo de candidatura de um emprego. Por este motivo, a tensão é maior pois o candidato tem noção que é a sua última oportunidade.

Enquanto para a elaboração das cartas de candidatura e *currículos vitae* o candidato pode pedir a amigos ou especialistas para o ajudar, nos teste pode treinar vezes sem conta, na entrevista não podemos dizer o mesmo. Na realidade, pode também pedir aos amigos que ensaiem consigo uma entrevista e pode treinar, mas o factor humano é uma variável que não pode ser controlada. Na maior parte das vezes, o candidato não sabe quem o irá entrevistar, estando, portanto, perante desconhecidos.

Apesar de tudo isto que acabou de ser dito, o candidato deve tentar preparar-se e, é neste sentido, que tentaremos dar algumas pistas para o candidato se orientar na sua preparação.

Informações

O entrevistado deve tentar reunir o maior número de informações possíveis sobre a empresa e cargo para o qual se candidatou, para dessa forma melhor se preparar para a entrevista. Poderá também falar com alguém que lá trabalhe, visitar a empresa (ainda que sem se dar a conhecer) para saber como ela é, qual a política de salários, como se vestem (para assim se vestir adequadamente quando for à entrevista), qual o ambiente de trabalho, o que esperam do colaborador que irá desempenhar as funções para as quais se candidatou, o que originou o surgimento da vaga, etc. Todas estas informações e outras o poderão ajudar a preparar-se para algumas das eventuais questões que lhe irão ser colocadas.

Eis algumas das perguntas para as quais o candidato deverá encontrar respostas, quer em si, quer em informações recolhidas antes da entrevista.

- Onde vou trabalhar?
- Qual é o vencimento?
- Quando é que os salários são revistos?
- Existem bónus?
- Como é que vou ser remunerado?
- As minhas próximas férias, já programadas, serão respeitadas?
- Como é o transporte?
- É fácil o estacionamento?
- Existe refeitório?
- Pagam subsídio de almoço e/ou deslocação?
- Há horas extraordinárias?
- As horas extraordinárias são remuneradas?
- Há trabalho ao fim-de-semana e/ou durante a semana até tarde?
- Há muita rotatividade de funcionários?
- A empresa é estável no mercado?
- Como surgiu esta vaga?
- Para quem vou trabalhar?
- Quais as oportunidades de promoção?
- Posso encontrar-me com a pessoa que deixa/ou o emprego?
- O que é que a empresa produz/vende?
- A empresa é grande?
- Onde se localiza?
- Qual a sua rentabilidade?
- Quem são os seus clientes?
- Quais as perspectivas de carreira dentro da empresa?
- Que tipo de trabalhadores existem?
- O ambiente de trabalho é agradável?

Tendo respostas a algumas destas perguntas o candidato encontrar-se-á numa posição mais favorável para mostrar ao entrevistador que se enquadra na empresa, que é uma pessoa interessada e entusiasmada com a empresa e cargo. Uma das queixas mais comuns das entidades empregadoras é que os candidatos pouco sabem sobre o emprego a que concorrem e parecem não ter nenhum interesse pela empresa.

Para além de informações sobre a empresa é também aconselhável tentar saber mais informações sobre o (s) entrevistador (s), como por exemplo, a sua posição dentro da empresa e se vai trabalhar directamente com ele (s).

Toda esta preparação tem como objectivo transmitir ao candidato um estado confiante, seguro de si, controlado, sem ansiedade, podendo assim ter um melhor desempenho na entrevista.

3 – Dia da entrevista – "D- Day"

Começamos com a chegada à entrevista. Como toda a gente sabe a pontualidade é um aspecto que não pode ser descurado. O entrevistado deve chegar à empresa e dirigir-se à recepcionista cerca de 15 minutos antes da hora marcada. O facto de chegar com algum tempo de antecedência, para além de causar boa impressão, transmite ao entrevistado uma sensação de tranquilidade e calma. Por este motivo o candidato deve fazer o percurso até à empresa antes do dia da entrevista, para, deste forma, melhor calcular o tempo que irá demorar.

Apesar desta preparação, azares acontecem e, como tal, pode eventualmente chegar atrasado. Caso isso aconteça deverá telefonar para a empresa para informar que está atrasado e, se possível, marcar nova hora para a entrevista, apresentando uma desculpa fundamentada, de modo directo e de forma breve.

Deve ser educado e amável com todas as pessoas com que contacta durante o período de permanência na empresa. Quanto mais simpático for, mais elas o ajudarão a colocar-se à vontade, para além de que nada lhe garante que o entrevistador não peça referências a essas pessoas.

Outro aspecto a ter em conta é o aspecto exterior. O entrevistado deve ter sempre presente que as pessoas formam 90% das suas opiniões sobre alguém após um minuto e meio de contacto com essa pessoa. Assim sendo, a impressão que o entrevistado causa é dada pelo seu aspecto e comportamento. Convém ter em consideração que são avaliados aspectos verbais mas também os não verbais. O

candidato tem de ter sempre consciência que o seu corpo emite mensagens ao (s) entrevistadores e muitos deles têm tendência a dar mais valor ao modo como nos comportamos do que ao que dizemos.

Deve evitar os extremos, ou seja, roupas práticas (exprimem a personalidade de uma pessoa que não trabalha) ou muito elaboradas (tornam a pessoa no centro da festa mas não são adaptáveis ao dia-a-dia de trabalho).

Deve também evitar vestir-se com cores escuras, pois estas transmitem uma imagem negativa. Os candidatos devem-se apresentar com uma roupa normal, dentro de uma linha conservadora (e.g. saia casaco para as senhoras e fato para os homens).

O uso de óculos de sol é absolutamente proibido, pois impede o entrevistador de ver os olhos do entrevistado e conseqüentemente, dificulta a avaliação que está a procurar fazer. Não é aconselhável o uso excessivo de jóias.

O cabelo, para as senhoras deve de estar bem arranjado e penteado. Se o levar bem, deve estar bem preso. Para os homens deve procurar um corte ou penteado conservador. Acima de tudo, assegure-se de que está lavado.

Caso seja uma segunda entrevista o candidato deve ter o cuidado de não se apresentar com o mesmo vestuário.

Deve levar para a entrevista apenas uma carteira ou uma pasta. O resto dos objectos que tenha em seu poder deve deixar na recepção da empresa. As mãos devem ficar caídas livremente sobre o regaço com as palmas para cima ou seguras frouxamente uma na outra.

Claro está que também não se pode descurar o calçado (simples e limpo), as unhas (arranjadas) e a barba (desfeita).

A primeira impressão é a forma como o entrevistado atravessa a porta. O candidato deve bater à porta e entrar apenas quando for convidado, fazendo-o de forma confiante e sorridente. Não deve tomar a iniciativa do aperto de mão mas sim aguardar que o cumprimentem. O aperto de mão deve ser sincero, ou seja nem com demasiada força (mostra o desejo de dominar), nem muito frouxo (demonstra insegurança), nem demasiadamente prolongado (demonstra demasiada familiaridade).

Deve aguardar que o convidem a sentar-se e utilizar uma postura correcta (e.g. costas direitas e ombros para cima). A mulher deve colocar a carteira no chão, a seu lado, e não sobre o colo. É aconselhável olhar o entrevistador nos olhos quando está a falar com ele mas sem exagerar para não dar ideia que está a ameaçar o espaço deste. Deve tentar falar com clareza sem tapar a boca com as mãos e não murmurando as respostas, ou perguntas. Como se pode imaginar não é de todo aconselhável mastigar pastilha elástica durante a entrevista.

Outro aspecto a ter em conta é que não deve fumar a não ser que o entrevistador efectivamente o convide a fazê-lo.

No final da entrevista deve despedir-se de forma sorridente e afável, manifestando o prazer de o voltar a ver.

Como anteriormente referido não existem fórmulas mágicas, mas uma sugestão que lhe fazemos é que se colocar do lado do entrevistador e tente delinear o que analisaria e que comportamento esperaria se estivesse no lugar do entrevistador.

Todos sabemos que nesta fase os nervos do entrevistado estão à flor da pele. No entanto, existem **alguns pequenos conselhos para aliviar a tensão e o stress:**

- Preparação adequada – chegar à entrevista consciente de que fez tudo o que podia para estar efectivamente bem preparado.
- Pensamento positivo
- Caminhar para eliminar a tensão
- Descontraí os músculos faciais esticando todo o rosto, tentando mover os músculos para cima e para baixo e da esquerda para a direita.
- Respirar fundo
- Abrir e fechar as mãos para alívio da tensão muscular

4 – Perguntas mais frequentes nas entrevistas

1. Como descreve o seu meio familiar de origem? – Tente apresentar os aspectos do seu meio familiar que o tornem especialmente moldado ao emprego.
2. Porquê o curso (x) na escola/universidade (Y)? Se tirou um curso mais específico onde o emprego para o qual se candidata requer esses conhecimentos é fácil explicar o motivo da sua escolha, afirmando que queria arranjar emprego dentro desse âmbito. Se o curso é de carácter mais geral tente mostrar como é capaz de se interessar por um vasto leque de assuntos e transportar esse entusiasmo para essa função. Sublinhe ainda o facto de aprender e familiarizar-se com coisas novas com rapidez. Nunca diga que não sabe porque escolheu certo curso ou que essa decisão foi influenciada por outras pessoas.
3. O que fez no emprego anterior? O entrevistador pretende descobrir até que ponto os conhecimentos e a experiência adquiridos no emprego anterior se ajustam ao cargo em questão e também avaliar o seu nível de sucesso para uma avaliação do seu perfil profissional. Na sua resposta discrimine o que efectivamente fez, todos os conhecimentos que adquiriu, e as competências que desenvolveu. Demonstre como o emprego anterior o torna apto para o emprego a que se está a candidatar. Não se limite a dar uma lista do trabalho que fez até á data.
4. Já fez este tipo de trabalho? Nunca responda a esta pergunta directamente com um não. Se nunca fez este tipo de trabalho procure encontrar na sua experiência e qualidades pessoais aspectos que se enquadrem no lugar em questão.
5. Porque deixou o emprego anterior? Nunca critique ou fale mal de um antigo patrão mesmo que tenha de referir-se a desvantagens. Se tiver que o fazer

transforme este problema numa diferença de posturas e atitudes perante o mesmo trabalho.

6. Porque quer trabalhar nesta empresa? Nunca diga que não há razões particulares. Tente mostrar um entusiasmo autêntico pela empresa pois assim poderá convencer o entrevistador que tenciona ficar bastante tempo na empresa.
7. Quais acha que são as suas fraquezas/fracassos? Nunca mencione os seus fracassos mas também não diga que não possui nenhuma fraqueza. Tente responder algo como: "Acho que não tenho nenhuma fraquezas que afectem a minha capacidade de desempenhar este trabalho. Se for pressionado responda algo como: "Acho que tenho tendência para me deixar envolver demasiado pelo meu emprego", ou "gosto de ver coisas correr com rapidez".
8. Se viesse para cá como mudaria as coisas? Nunca deve afirmar que quando entrasse iria mudar alguma coisa de imediato. Explique que precisaria de tempo para fazer uma avaliação correcta da situação e teria noção dos perigos de pisar calos aos outros.
9. Porque razão se encontra desempregado?
10. Porque acha que lhe deveríamos dar o lugar a si e não a outro candidato?
11. Como ocupa os seus tempos livres?
12. Considera-se ambicioso?

Outro aspecto a salientar é que numa entrevista não é apenas o entrevistador que coloca questões ao entrevistado. São também esperadas algumas questões da parte do entrevistado. Eis alguns exemplos de questões que pode colocar ao entrevistador:

1. Como surgiu a vaga?

2. Que funções estão especificamente ligadas a este cargo?
3. Qual o grau de autonomia e responsabilidade do cargo?
4. Quem são os superiores/inferiores hierárquicos?
5. Quais as possibilidades de progressão na carreira?
6. As funções são desenvolvidas em grupo ou individualmente?
7. Existe a possibilidade de frequentar cursos de formação?
8. Qual o horário de trabalho?
9. Qual a remuneração prevista?
10. A empresa dispõe de serviços sociais? Quais?

5. Após final da entrevista?

No final da entrevista deverá analisar o seu comportamento durante a mesma, podendo, dessa forma aprender com os erros e, preparar-se melhor para futuras entrevistas. Para esse efeito deve preencher a lista de verificação.

Lista de aspectos a avaliar	Sim (S) ou Não (N)
1. Pontualidade	
2. Aspecto exterior	
3. Postura na entrada (confiante?)	
4. Cumprimento (Aperto de mão)	
5. Postura ao longo (Comportamentos não verbais)	
6. Controle de tiques nervosos	
7. Capacidade de escuta	
8. Capacidade de resposta assertiva e operativa	
9. Convicção nas respostas	
10. Descrição das habilitações, experiência, interesses pessoais.	
11. Adequabilidade das habilitações. Sim ou não? Se não, porquê?	
12. Reforço dos pontos fortes	
13. Reacção às perguntas sobre os pontos fracos.	
14. Enquadramento das suas características do trabalho.	
15. Referências dadas.	
16. Perguntas colocadas.	
17. Contacto ocular (nas perguntas e nas respostas)	
18. Sorrisos	
19. Agradecimentos e despedidas.	

Uma boa maneira de salientar o seu interesse pelo cargo e não correr o risco da sua imagem se esbater na memória do entrevistador é o envio de uma carta pós-entrevista. No entanto, deve certificar-se, se essa carta reverterá realmente a seu favor. Caso opte por proceder ao envio seja breve e objectivo.

- Agradeça ao entrevistador por tê-lo recebido
- Diga que gostou do contacto e que este possibilitou confirmar a sua percepção de adequabilidade entre o cargo em questão e as suas capacidades e experiência.
- Termine dizendo que gostaria imenso de ter oportunidade de trabalhar na empresa e que aguarda ansiosamente a decisão.

Caso o entrevistador o informe da data em que a decisão será tomada deve anota-la. Se passar a data e não tiver resposta, telefone ou escreva pois qualquer que seja a sua situação tem direito a ser informado.

Se for rejeitado, telefone ou escreva a perguntar as razões. Explique que não está a pôr em causa a decisão, mas que essa informação lhe será útil para situações futuras.

6 – Tipo de entrevistas

Entrevista de recrutamento – a sua função principal é estabelecer um primeiro contacto com os candidatos para a obtenção do maior número possível de informações. São entrevistas rápidas que visam eliminar os candidatos que não se ajustem às qualificações exigidas pelo cargo

Entrevista de selecção – são as mais frequentes e têm como objectivo obter informações sobre o candidato. Servem para confirmar ou não a impressão deixada pela carta de candidatura recebida. Neste tipo de entrevista encontramos sete variantes.

1. Entrevista individual – é a mais comum e caracteriza-se pelo facto de existirem apenas dois interlocutores: o entrevistador e o entrevistado. Por este motivo, pode não ser das mais justas, pois a avaliação é feita apenas por uma pessoa.
2. Entrevista de painel – existem três ou mais entrevistadores, sendo um deles geralmente o presidente. O candidato deve tentar identificá-lo para lhe dirigir as suas respostas. Este tipo de entrevista pode ter a desvantagem para o entrevistado de o deixar inibido devido à desvantagem numérica.

3. Entrevista em série – o entrevistado é sucessiva e individualmente avaliado por diferentes entrevistadores. Para este tipo de entrevistas o candidato necessita de desenvolver todo o seu potencial, isto é, estar muito bem preparado e ter uma boa capacidade de resistência para não desmotivar.
4. Entrevista em grupo – os vários candidatos são entrevistados em simultâneo por um ou mais entrevistadores. Este método é normalmente utilizado por grandes empresas e para cargos que exijam muita organização e liderança. As questões podem ser colocadas individual ou colectivamente. Pode propor-se também o debate de um tema.
5. Entrevista social – é a mais informal de todas. Estas entrevistas podem assumir vários formatos, desde levar o candidato a um bar para lanchar até ocasiões altamente formais (almoço, jantar, cocktail). Têm como objectivo avaliar a capacidade de adaptação a novas situações e comportamentos sociais.
6. Entrevista de stress – é um tipo de entrevista muito específico e utilizado, habitualmente, no recrutamento para áreas comerciais, sendo que exigem capacidade de argumentação e contra-argumentar com diplomacia e maturidade. O entrevistador assume uma atitude hostil e provocatória de forma a causar no candidato a perda de controlo das suas emoções.
7. Agências de emprego – todas as sugestões anteriormente apresentadas servem para este tipo de entrevista. O candidato não é apenas sujeito à entrevista, mas avaliado em termos de conhecimentos em áreas bem específicas. O candidato deve ter bem definido o que pretende fazer e para que tipo de empresas lhe interessa trabalhar.

8 – Conclusão

No final deste manual gostaríamos de voltar a salientar a ideia de que não há uma única solução para candidaturas a empregos. As variáveis que interferem são imensas: o tipo de cargo em questão, o tipo de personalidade do candidato, o tipo de empresa, quem procede ao recrutamento (pessoal da própria empresa ou empresa especializada em recrutamento), o estado de espírito do candidato no dia dos teste ou entrevista, o estado de espírito do recrutador, etc, etc, etc...

Ainda assim, sugerimos que coloquem em prática as pistas aqui apresentadas.

Gostaríamos de partilhar uma última sugestão: arranjar um emprego é, sem dúvida, muito importante, mas sentirmo-nos bem onde trabalhamos é essencial. Não é apenas a empresa que nos escolhe. Nós podemos e devemos escolher onde e com quem queremos trabalhar.

Para terminar, duas das características mais importantes de um candidato é a persistência e o optimismo.