

Como escolher as melhores perguntas

para entrevistas de
pessoas candidatas



Clique nos números e navegue pelos capítulos

Índice

Introdução

O que é um roteiro de entrevista

Perguntas quebra-gelo

Perguntas comportamentais

Perguntas técnicas

Perguntas de encerramento

Conclusão

Qual é o grau/nível deste material?

Básico
Conteúdo que aborda conceitos básicos da área de gente e gestão, com instruções, práticas e dicas.

Intermediário
Conteúdo que aborda funções e exemplos mais complexos para profissionais que possuem experiência básica na execução de estratégias.

Avançado
Conteúdo que apresenta estratégias avançadas e traz compreensão aprofundada sobre o tema.

1. Introdução

Veja mais conteúdos como esse em nossas redes!

Introdução

Você já se deparou com a etapa de entrevista e não sabia o que perguntar a seus candidatos? Ficou pensando nos últimos minutos antes do candidato entrar na sala o que iria perguntar? Ou gostaria de ajudar a liderança da sua empresa a estruturar melhor esses momentos?

A entrevista é uma das principais partes de um processo seletivo, possibilitando conhecer melhor os candidatos e identificar o mais adequado para a sua empresa. Sendo assim, é essencial definir um roteiro para poder extrair aquilo que está buscando, certo?

Um guia estruturado de perguntas pré-definidas otimiza o tempo do recrutador, além de tornar o processo seletivo mais uniforme para todos os entrevistados, deixando ele mais justo e, por gerar resultados comparáveis, mais preciso.

Neste e-Book você vai aprender a montar o seu kit de perguntas para entrevistas, passando por perguntas de quebra-gelo, habilidades comportamentais, habilidades técnicas e encerramento.





Sobre a Gupy

A plataforma de Recrutamento e Seleção da Gupy potencializa a performance do seu RH. Somos parceiros da sua empresa na transformação digital, auxiliando na construção de um processo digital, eficiente, escalável e encantador.

Nosso sistema é altamente customizável e também conta com vários templates prontos para economizar o tempo do RH. É possível utilizar roteiros prontos para entrevistas, modelos de e-mail e de descrição de vagas para tornar o seu processo mais assertivo em apenas alguns cliques.

Conte com o Gupy Recrutamento & Seleção para tornar o seu processo seletivo ainda mais estratégico.

2. O que é um roteiro de entrevista?

Veja mais conteúdos como esse em nossas redes!



O que é um roteiro de entrevista?

Um roteiro de entrevista pode ser relacionado ao conceito de uma pauta, visto que você terá condições de pautar toda a entrevista. Para que o roteiro gere os melhores resultados, é necessário identificar previamente quais informações você espera descobrir do candidato.

Existem muitas formas de seguir uma entrevista e não há uma única maneira correta. Isso pode depender da área, da vaga, do segmento da empresa, etc. De forma geral o planejamento de uma entrevista deve se basear em seis passos:

1. Apresentar a empresa;
2. Fazer as perguntas certas ao/a candidato(a);
3. Oferecer espaço para perguntas e discussões;
4. Questionar pontos positivos e negativos da pessoa entrevistada;
5. Perguntar sobre experiências anteriores;
6. Oferecer mais detalhes sobre a vaga.

Tipos de entrevistas

Apesar de existirem o que são consideradas boas práticas, o modelo de entrevista a ser seguido deve ser definido de acordo com a preferência do recrutador/ empresa e a necessidade. Podendo optar por uma:

- **Entrevista estruturada:** todas as perguntas são definidas previamente à entrevista, garantindo uma entrevista mais uniforme para todos os entrevistados, mais objetiva e mais estratégica.
- **Entrevista não estruturada:** o recrutador tem total liberdade para fazer as perguntas que julgar mais convenientes para cada situação, assim a liberdade deve ser usada com sabedoria para extrair informações úteis e não perder o foco da entrevista.
- **Entrevista semi estruturada:** é caracterizada por ser uma junção dos dois modelos anteriores. Ou seja, é estruturado previamente um roteiro de perguntas, porém durante a entrevista o recrutador pode exercer sua liberdade de acrescentar outras perguntas que não foram planejadas, mas que podem agregar ao processo.



Mão na massa

Agora que você já sabe planejar um processo de entrevista e escolheu seu modelo, é hora de estruturar as perguntas a serem feitas.

É importante ressaltar, também, que, ao montar as perguntas, deve-se evitar ao máximo o viés inconsciente. Ou seja, não faça perguntas onde exista uma resposta implícita já esperada.

Tome por exemplo a pergunta: “Você trabalha bem em equipe?”. Diante dessa questão, a maioria vai responder que sim, mas isso não te trará uma certeza de que aquele candidato realmente possui aquela competência.

Sendo assim, é necessário sempre estruturar as perguntas de uma forma neutra, a fim de extrair informações reais. Ao planejar as perguntas, recomendamos que você as divida em quatro categorias (que serão explicadas ao longo deste e-Book):

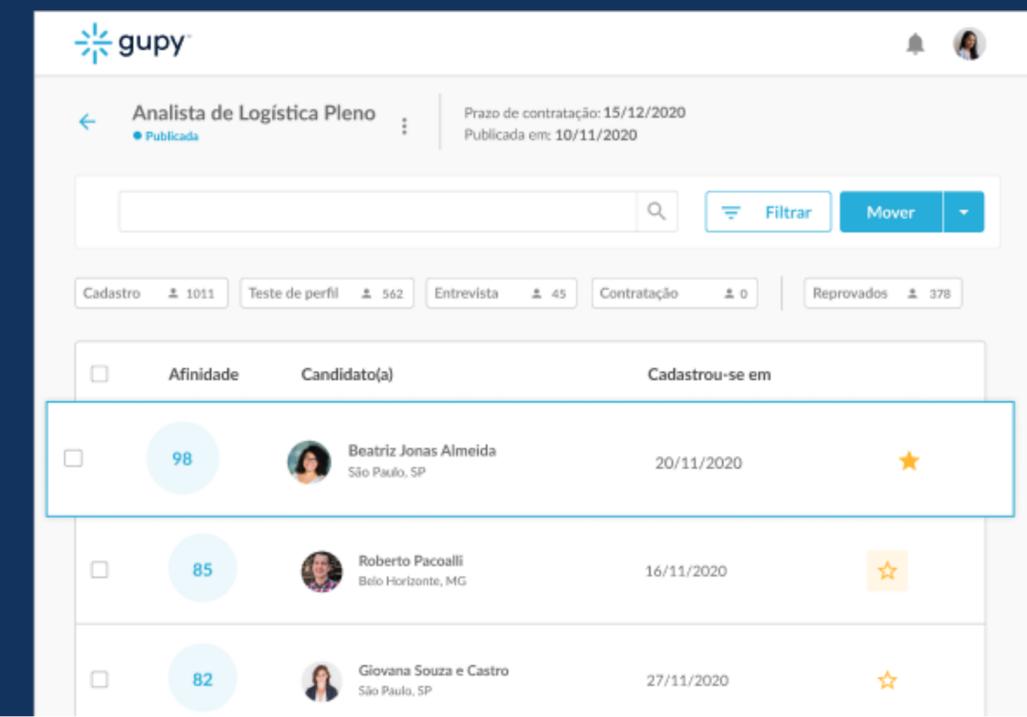
- Perguntas de quebra-gelo;
- Perguntas comportamentais;
- Perguntas técnicas;
- Perguntas de encerramento.

Continue a leitura para aprender como estruturar cada uma delas e encontrar o seu candidato ideal!

Como escolher as melhores perguntas para entrevistas de pessoas candidatas

Conquiste maior agilidade no recrutamento e seleção

Foque no estratégico! A Gupy ajuda você a diminuir tarefas operacionais, como a triagem de candidaturas, para agilizar e desburocratizar o seu recrutamento.



3. Perguntas quebra-gelo

Veja mais conteúdos como esse em nossas redes!



Perguntas quebra-gelo

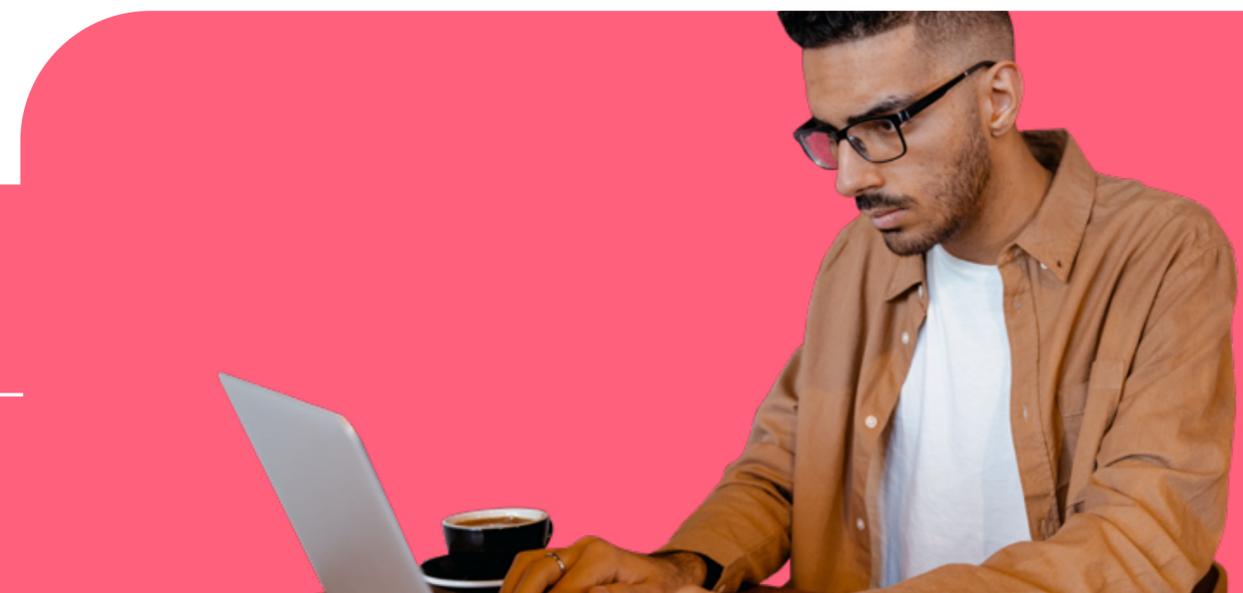
Todo mundo sabe que a etapa de entrevista é um momento de muita tensão para os candidatos, afinal será avaliado sobre questões que determinarão se ele é ou não indicado para a vaga. Por isso, mesmo candidatos promissores e com bons currículos podem ceder aos nervos e deixar de mostrar todo o seu potencial, gerando, para a empresa, a perda de um talento.

Dessa forma, é do interesse do recrutador reverter essa situação e criar um ambiente que possa extrair a melhor versão daquele candidato. As perguntas de “quebra-gelo” vão ajudar nisso. Essas dicas você pode aplicar do momento que o candidato chega para a entrevista até o momento em que começa a investigá-lo profundamente em termos de competências e técnicas.

Boas práticas

Confira algumas boas práticas para tornar a entrevista mais tranquila e extrair o melhor do candidato:

1. O local da entrevista deve ser confortável e reservado somente com aqueles que avaliarão o candidato para evitar que ele se sinta intimidado com a presença de outras pessoas.
2. Evite atrasar e seja organizado com a entrevista, caso contrário isso pode ser interpretado como descaso com o candidato, aumentando ainda mais sua ansiedade. Lembre-se que ele além de candidato é um potencial promotor ou detrator da sua marca empregadora. Se atente para aproveitar que esse momento fortaleça a imagem da sua empresa.
3. A entrevista é um momento único de grande importância. Isso significa que se você não conseguir extrair o que precisa, conduzir da forma errada, estiver com problemas pessoais ou até passar uma imagem ruim, o resultado vai estar comprometido. Nesses casos, considere remarcar o encontro (de preferência com antecedência) ou peça para outro recrutador realizá-lo.
4. Antes de começar a entrevista, pergunte se o candidato não deseja uma água ou café. Lembre-se de mostrar cortesia e educação para que ele entenda que isso é um valor da sua empresa e que humildade está presente em todas as camadas





5. Dê início com uma conversa mais informal, sobre um assunto diverso, por exemplo perguntar como estava o trânsito, se a localização da empresa é acessível a ele, onde mora etc. Encontre algum assunto comum com o candidato e mostre familiaridade a ele. Esse momento é fundamental para que ele relaxe e consiga desenvolver melhor seus raciocínios dali em diante.
6. Evite mexer no seu celular durante a entrevista ou realizar outras tarefas. Mostre atenção ao candidato para que ele entenda que tudo o que fala está sendo ouvido e que você está totalmente focado nele.
7. Mostre simpatia, afinal o recrutador é a porta de entrada para a empresa e deve comprovar que aquela organização é um ambiente agradável para se trabalhar.

4. Perguntas comportamentais

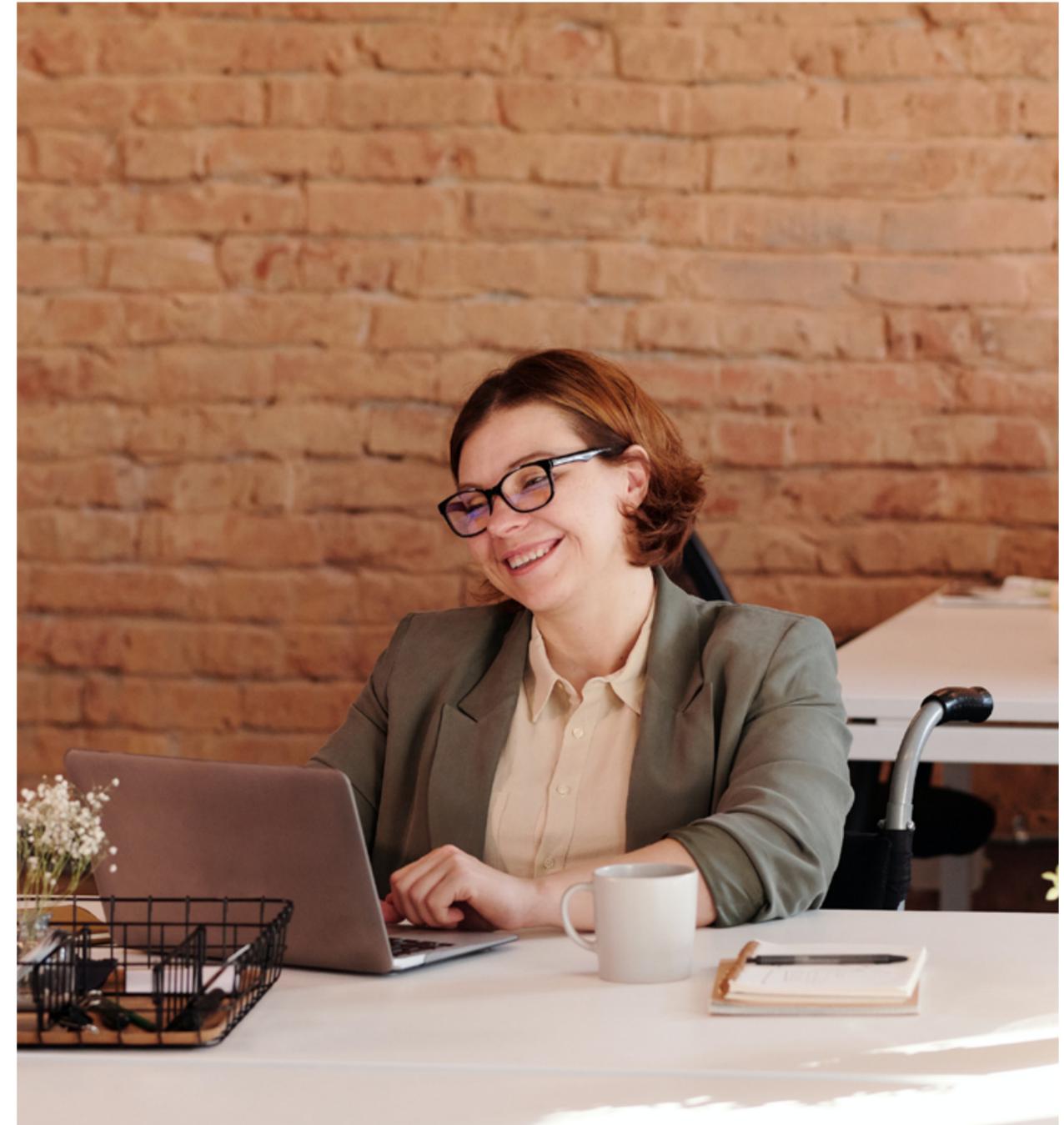
Veja mais conteúdos como esse em nossas redes!

Perguntas comportamentais

Após quebrar a tensão, gerar um ambiente favorável e ambos estarem focados em dar seu melhor naquele momento, é hora das perguntas comportamentais. Também conhecida como avaliação por competência, tem como objetivo avaliar comportamentos e cultura, ao invés de habilidades técnicas.

Normalmente se define que a competência é composta pela sigla C.H.A.: Conhecimento, Habilidade e Atitude. Para ter determinada competência desenvolvida, uma pessoa precisa ter conhecimento sobre aquele assunto, ter a habilidade para conseguir desenvolver as atividades relacionadas àquela competência e ter a atitude de exercer o comportamento que demonstra a competência. Para gerar as perguntas certas para esse caso, é necessário seguir três passos:

- Identificar as competências buscadas;
- Identificar as evidências dessa competência;
- Formar perguntas.





Identificar as competência buscadas

Esse é o momento mais importante da construção do roteiro, pois é a parte mais estratégica e todo o resto vai depender do quanto preciso você consegue ser agora. Para entender quais são as competências que você deve avaliar no seu processo seletivo, primeiro você deve entender quais são os valores e a cultura da sua empresa. Busque quais são os princípios da sua cultura que são esperados nos candidatos.

Não existe talento sem aderência à cultura, por isso dedique tempo para listar e priorizar as competências que são esperadas, tanto no que diz respeito aos valores mais genéricos da empresa, como naqueles em específico da área que o candidato está se aplicando.

Se por exemplo a sua empresa possui uma cultura forte de “trabalho em equipe”, isso pode se manifestar diferente em um time de vendas e um time de tecnologia. Agora se “cliente em primeiro lugar” deve estar no seu DNA, reflita por exemplo o que isso quer dizer se o candidato é da área de marketing ou de finanças.

Com certeza existem diferenças, por mais que seja a mesma competência. Com base nesse exercício, faça uma pequena descrição do que significa manifestar competência nessa vaga que está sendo conduzida. Essa clareza será fundamental.

Identificar as evidências dessa competência

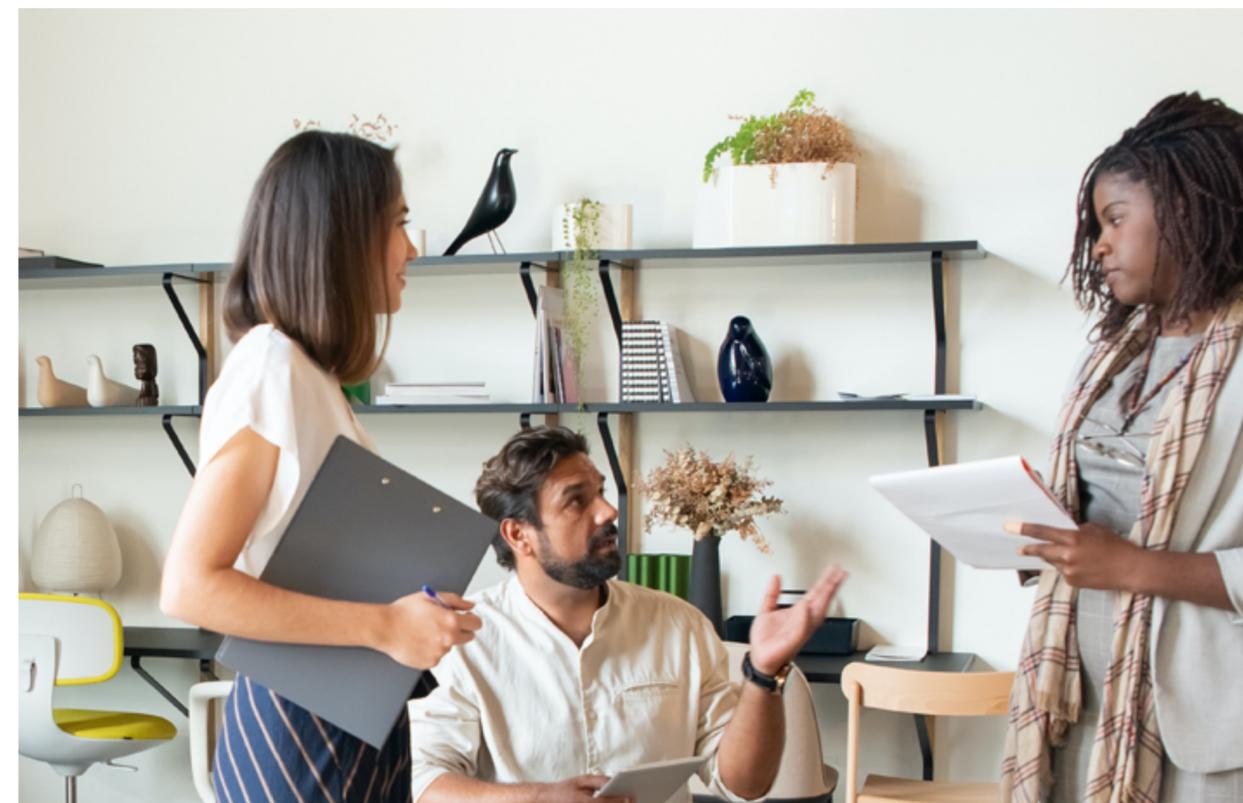
Tendo em mente quais são as competências importantes para sua empresa, você pode começar a definir melhor o que traduz aquela competência em ações. Para isso você deve prever quais tipos de ações que um candidato já pode ter manifestado em sua vida profissional seria uma comprovação dele apresentar essa competência.

Estar preparado com alguns exemplos do que você espera ouvir vai te deixar mais rápido na hora de identificar o que o candidato está falando e desenvolver melhor outras perguntas a partir disso.

Formar perguntas

Tendo esses exemplos bem registrados, chega o momento de você construir perguntas que busquem encontrar esses exemplos na vivência do candidato. Novamente, é importante se atentar para não enviesar as perguntas aos candidatos.

O ideal é explorar perguntas situacionais, buscando em suas experiências passadas se o candidato possui algum exemplo que possa ser considerado como uma manifestação daquela competência.



**Template editável para você
avaliar e quantificar as competências
de pessoas candidatas**



Nesse momento é importante “cavar” mais respostas do candidato para realmente ter certeza se dentro daquilo que está sendo contato não há “um tesouro”.

Quantificando as respostas

Uma boa prática para não deixar a análise das respostas muito no feeling, é usar algum sistema de pontuação para as perguntas. Você pode definir uma escala de 1 a 5, ou da forma como preferir, e atribuir notas às competências, de acordo com as respostas para cada pergunta que você planejou.

Dessa forma você consegue evitar um sentimento que acontece inúmeras vezes ao fim de uma entrevista, que é o de não ter certeza se aquele candidato tinha tudo que você buscava ou não. Para te ajudar a quantificar os resultados das suas entrevistas, preparamos uma planilha gratuita para avaliação de competências, que você encontra ao fim deste material na seção “O conhecimento não acaba aqui”.

Exemplos

Vamos agora para alguns exemplos de como formatar as perguntas de acordo com as competências buscadas.



Trabalho em equipe

Competência:

Trabalho em equipe: atua em grupo para maximizar seus resultados e para contribuir com entregas da equipe.

Evidências:

- propõe ideias para colaborar com o time;
- trabalha ideias de outras pessoas para gerar resultados;
- envolve pessoas diferentes em discussões e trabalhos em grupo;
- busca referências em pessoas externas para se aprimorar.

Pergunta:

Me conte sobre alguma vez em que você precisou trabalhar em equipe e houve um grande conflito. Como você reagiu? Qual foi o seu papel para a resolução?



Como escolher as melhores perguntas para entrevistas de pessoas candidatas

↔ Flexibilidade e autonomia

Competência:

Flexibilidade: atua fora da sua área de conforto para executar suas ações e melhorar seus resultados

Evidências:

- enxerga os problemas por diversas perspectivas;
- busca formas inovadoras para resolver problemas;
- muda processos já estruturados para prever que problemas aconteçam.

Pergunta:

Você já esteve em uma situação na qual tinha certeza que um problema precisava ser resolvido de determinada maneira e alguém te convenceu do contrário? Como foi a experiência? O que você aprendeu? Quais os argumentos que te convenceram? Qual foi o resultado?



Liderança

Competência:

Potencial de liderança

Evidências:

- influencia pessoas;
- consegue unir diferentes opiniões em um mesmo caminho;
- apresenta empatia;
- compartilha de objetivos.

Pergunta:

Me conta de uma vez em que você precisou convencer alguém de algo que precisava ser feito. Como foi? Que argumentos você usou? E uma vez que você tentou e não deu certo, o que aprendeu com isso? O que faria diferente hoje?



Proatividade

Competência:

Proatividade para executar tarefas e solucionar problemas.

Evidências:

- apresenta iniciativa para estar sempre estudando e se aprimorando;
- buscar novas soluções de problemas;
- não espera por ordens para melhorar seus resultados e processos;
- faz benchmark com outros profissionais/empresas.

Pergunta:

Me conta da última vez em que você aprendeu alguma coisa sozinho(a). Como foi? Já aconteceu de você perceber um problema em um processo que não dizia respeito diretamente a você? O que você fez? Como expôs o problema? Qual foi o resultado?

5. Perguntas técnicas

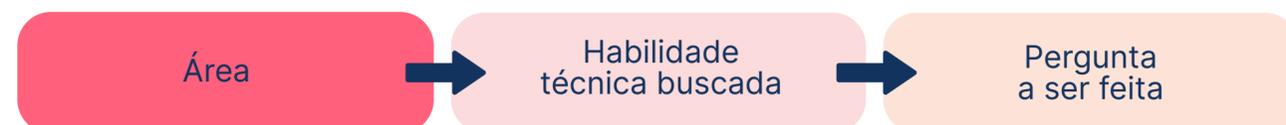
Veja mais conteúdos como esse em nossas redes!

Perguntas técnicas

Após entender as habilidades comportamentais do candidato, é hora de descobrir se o candidato também atende às necessidades técnicas para a vaga. As competências técnicas são todas aquelas adquiridas ao longo da carreira, através de formação educacional, cursos, treinamentos, experiência etc.

São conhecidas como condições mínimas para a atuação profissional e estão estritamente ligadas ao cargo ocupado na empresa. Como a maioria das vagas exigem determinados conhecimentos técnicos, estas perguntas devem determinar até que ponto o candidato tem as habilidades necessárias.

Para identificar um conhecimento técnico, não esqueça também de utilizar as etapas anteriores à entrevista, como testes, cases e dinâmicas. Visto que as habilidades técnicas são muito distintas entre áreas, vamos citar alguns exemplos seguindo o processo:



Exemplos

Financeiro

Habilidade técnica: Excel

Pergunta: Conte de uma vez que você precisou organizar dados no Excel para descobrir uma tendência/identificar gaps? Que funções do Excel você usou? Você precisou aprender algo novo? Como foi, como aprendeu?

Vendas

Habilidade técnica: Técnicas de vendas (compreensão da necessidade individual do interlocutor; adequação da fala de acordo com o interlocutor e momento)

Pergunta: Como você explicaria o Google para a sua avó? Como você venderia esta caneta?

Marketing

Habilidade técnica: Inbound Marketing (a fala de acordo com o interlocutor e momento)

Pergunta: O que você entende por Inbound Marketing? Como aprende/por onde estuda? Como você diferencia Inbound do marketing tradicional? Como você aplica essas noções na sua área de trabalho?

Geral

Habilidade técnica: Inglês

Pergunta: Estimule uma conversa em inglês com o candidato. Pode, por exemplo, fazer as perguntas comportamentais em inglês.



6. Perguntas de encerramento

Veja mais conteúdos como esse em nossas redes!

Perguntas de encerramento

O fim da entrevista é um momento muito importante, pois é quando suas ações vão deixar uma boa impressão (ou não) no candidato, garantindo que ele continue engajado com o processo e interessado na vaga.

Lembre-se que os melhores talentos estão sendo disputados pelas empresas. Então você precisa garantir que esse candidato saia apaixonado dessa experiência que teve com você.

Sendo assim, ao terminar de fazer suas perguntas, dê a oportunidade do candidato também tirar suas dúvidas. Além de mostrar interesse no profissional, também é uma boa forma de avaliar se está interessado(a) na vaga. Pessoas que fazem perguntas inteligentes mostram que se prepararam previamente para a entrevista e que estão determinadas em conquistar a posição.

Após as dúvidas, peça um feedback ao candidato do processo seletivo até então. Essa é uma prática muito importante para garantir uma boa experiência do candidato, além de dar insumos para aprimorá-lo. Isso pode ser feito pessoalmente ou por e-mail/mensagem.

Antes de encerrar a conversa, dê um prazo de **resposta ao candidato**, mas, claro, um que você possa cumprir. E lembre-se de sempre manter as expectativas dentro da realidade. Pergunte, por exemplo, se após tudo que conversaram, a vaga ainda faz sentido para ele. Garanta que tanto as suas expectativas como as do profissional estão alinhadas dos dois lados para evitar a quebra de expectativa, levando a uma experiência ruim.



7. Conclusão

Veja mais conteúdos como esse em nossas redes!

Otimize suas entrevistas com a Gupy

Com a Gupy, é possível utilizar templates de roteiros de entrevistas e personalizá-los de acordo com as necessidades do seu negócio e com cada vaga a ser preenchida. Dessa forma, o seu processo de recrutamento e seleção ganha agilidade e se torna muito mais assertivo.

Titulo agradável

Titulo lorem ypsu

quis nibh aliquam imper
consequat porttitor ma

Titulo lorem ypsu



Roteiro de entrevista 1

Titulo lorem ypsu



Habilidades de comunicação



quis nibh aliquam imperdiet. Sed posuere velit est,
consequat porttitor massa consequat vitae. Curabitur sit





Habilidades de Design







O conhecimento não acaba aqui

Agora que você está por dentro de todas as novidades de um Recrutamento e Seleção moderno e mais orientado a resultados, que tal continuar se aprimorando? Ao lado, separamos alguns materiais para fortalecer ainda mais sua estratégia:

Você sabe como avaliar e quantificar

as competências dos candidatos

Planilha



Roteiro de entrevistas:

um guia para seu processo de R&S

E-book



Planilha para Triagem de Candidatos

Planilha



Autores

Conheça o time por trás desse material especial feito com carinho para você:



Guilherme Dias
CMPO e co-founder



Gabrielle Armbrust
Team Leader de Marketing
de Nutrição



Matheus Ramassini
Designer

Respondendo esse formulário você nos ajuda a continuar evoluindo e a melhorar nossos materiais:

Quer trazer a melhor experiência para o seu candidato?

Faça uma avaliação gratuita e rápida com nossos especialistas - dura só 5min - e contrate as pessoas certas com muito menos esforço

