

**E-Book:**

# Guia completo para entrevistas de emprego

Parte 1

## Perguntas frequentes nas entrevistas de emprego.

*Tudo o que você precisa saber para ter um bom desempenho na entrevista de emprego está nesta série de E-Books. Na primeira edição, abordamos questões relacionadas a competências, definição de estratégias e aprimoramento contínuo. Comece a praticar desde já!*

## Carta ao leitor:

*As entrevistas de emprego são rodeadas de expectativas. De um lado, o entrevistador espera extrair o máximo de informações para confirmar se o profissional é adequado para a vaga. Do outro, o candidato é colocado à prova e precisa transmitir conhecimento, experiência e boa postura em curto período de tempo. É um momento em que ambos devem estar bem preparados.*

*Neste jogo de perguntas e respostas, compreender a dinâmica da entrevista de emprego é essencial para o êxito.*

*O candidato que atender às expectativas da empresa ganha vantagem competitiva e se destaca no processo seletivo.*

*Neste E-Book, compartilhamos o resultado da nossa ampla experiência assessorando profissionais em transição de carreira. Abaixo, você confere a primeira parte de uma lista com perguntas frequentes feitas nas entrevistas de emprego. Cada questão é acompanhada de uma resposta contextualizada que indica os caminhos para aumentar as suas chances de contratação.*

*Boa leitura!*





## Competências / Direção e Definição de Estratégia

### 1 - Qual o seu maior fracasso na carreira e o que você fez para contorná-lo?

Esta pergunta surge com frequência nas entrevistas de emprego e costuma ser incômoda, afinal ninguém gosta de falar sobre fracassos. Entretanto, ela tem o objetivo de avaliar a capacidade de autocrítica. Por isso, trata-se de uma boa oportunidade para demonstrar sinceridade ao entrevistador, relatando o problema com o maior nível de detalhes. Também é recomendável contar o que você aprendeu com o erro e como você lidaria com ele novamente.

### 2 - Você já teve que dar um feedback difícil a alguém? Como se saiu?

Promover avaliações de trabalho da equipe é parte da rotina de todos os gestores. O que diferencia a qualidade deles é a capacidade de fazer isso de forma firme e respeitosa. Se você já esteve nesta posição e conseguiu agir desta maneira, promova-se a corretamente: descreva ao entrevistador o caso em questão, a estratégia adotada e quais foram os resultados positivos desta ação.

### 3 - Quais são/foram os principais problemas estratégicos da empresa onde você trabalha/trabalhou?

É comum o entrevistador fazer perguntas sobre a percepção do candidato em relação à empresa onde ele trabalha ou trabalhou. O segredo é conseguir transmitir a sua percepção com respeito e pontuar as atitudes que você tomou para melhorar o problema. A dica é focar nas soluções apresentadas, seus resultados para a empresa e na forma como você efetivamente contribuiu para a melhora da situação.

### 4 - Você já implementou práticas de fora para melhorar o desempenho dos negócios?

Estar alinhado com boas práticas do mercado é uma característica que conta a seu favor. Se você implementou ideias de outros lugares na empresa onde trabalha/trabalhou, explique as circunstâncias em que elas surgiram, quais adaptações foram necessárias para gerar compatibilidade com a equipe interna como elas beneficiaram os negócios.

### 5 - Sua equipe já teve dificuldades para aceitar mudanças? Como você agiu neste caso?

Mudanças podem gerar reações adversas porque alteram processos já estabelecidos, porém elas são necessárias em momentos oportunos. O entrevistador que fizer esta pergunta quer saber se você tem as qualidades de um bom gestor, que age com empatia ao ouvir as dificuldades das pessoas e toma atitudes para minimizá-las, garantindo bem-estar do time sem prejudicar o desempenho.

### 6 - Como você agiu quando enfrentou um cliente difícil?

O cliente tem sempre razão? Nem sempre. Mas saber enfrentar momentos tensos é uma qualidade cobijada no mercado de trabalho. Ter inteligência emocional e argumentos sólidos para defender posicionamentos diante de clientes exigentes faz a diferença. É o seu caso? Então, dê exemplos, cite casos e relembre situações que comprovam o seu preparo para enfrentar momentos desfavoráveis.

### 7 - A empresa já tomou decisões das quais você discordou? O que você fez nestes casos?

A diversidade de opiniões é valorizada atualmente nas empresas, o que leva à tomada de decisões que nem sempre agradam todo mundo. Se você discordou de alguma decisão tomada por superiores, o que fez para defender seu ponto de vista? Como conduziu seus argumentos?

Apresentou fatos e dados para suportá-los? Demonstrar maturidade e humildade neste momento é importante para cuidar da sua imagem profissional.



## Autoavaliação e técnicas de trabalho

### **8 - Você já fez um atendimento que avaliou como exemplar? Como chegou a esta conclusão?**

Bom atendimento aos clientes é condição obrigatória para qualquer empresa, mas superar as expectativas coloca o profissional em outro nível. Chamar atenção para histórias de sucesso neste quesito valorizam muito o desempenho. Mas, elas precisam ser verídicas e detalhadas.

O entrevistador tem interesse em saber quais foram as habilidades utilizadas nestes casos, como você usou a experiência a seu favor e também entender os fatores que você julga relevantes no relacionamento com clientes.

### **9 - Como você estabelece as necessidades do cliente?**

Prestar um atendimento satisfatório ao cliente passa pela necessidade de entender suas necessidades - e elas nem sempre são claras. Por isso, é importante ouvir atentamente as 'dores' do cliente e encontrar alternativas viáveis para resolvê-las, admitindo as dificuldades. Neste ponto, é essencial compartilhar técnicas aplicadas e exemplos específicos de ocasiões em que você foi capaz de interpretar corretamente o que precisava fazer e teve êxito na tarefa.

### **10 - Você esteve envolvido em lançamento de produto ou novo negócio? Conte os detalhes.**

Os profissionais que participaram de projetos com este objetivo devem focar na contribuição que tiveram para o sucesso da empreitada. A recomendação é discorrer como a ideia nasceu, qual foi a sua real participação no processo e, principalmente, como você se saiu coletivamente, ajudando o time a ser bem-sucedido no projeto e rendendo bons frutos para a empresa.

### **11 - Qual foi a tarefa de maior sucesso alcançado por você nos últimos dois anos? Como mediu o resultado?**

Perguntas como esta são oportunidades para o candidato se promover, por isso as respostas devem estar na ponta da língua. Porém, cuidado com o excesso de autopromoção: ele pode ter efeito contrário e prejudicá-lo. Ao se promover, adote um tom descritivo e sóbrio, relatando problemas e as soluções encontradas de forma objetiva, e use critérios claros para mensurar o desempenho - suportados por números.

### **12 - Quais são os seus principais objetivos de trabalho atualmente e o que pode ser melhorado?**

O entrevistador tem ao menos duas intenções com esta pergunta: testar a capacidade de foco do candidato às metas que lhe foram designadas e verificar a capacidade de autocrítica. Por melhor que seja a performance de um trabalho, ela sempre pode ser melhorada - e os caminhos para que isso aconteça devem estar no radar do profissional, para que ele consiga trabalhar estes pontos e evoluir.



## Aprimoramento contínuo

### 13 - Como você reage quando são feitas críticas ao trabalho da sua equipe?

Assumir erros e adotar medidas rápidas para que eles não voltem a acontecer é o que se espera de um bom gestor. Em ocasiões desfavoráveis como esta, cabe ao profissional identificar os gargalos que levaram às falhas, conversar com os responsáveis a respeito delas, apontar caminhos corretos e melhorar a supervisão do trabalho, sempre garantindo certo grau de autonomia à equipe.

### 14 - Você já teve que adotar medidas extremas para cumprir o prazo final de um trabalho? Conte como agiu.

Nesta questão, o objetivo do entrevistador é avaliar como você reage à pressão quando tem pouco tempo para entregar um trabalho que ainda não está pronto. Ele quer saber por que o andamento do trabalho foi prejudicado, quais atitudes foram tomadas para evitar o atraso, como você dividiu as responsabilidades com o resto da equipe, e se os resultados foram satisfatórios, apesar do prazo apertado.

### 15 - Como você garante um trabalho de alta qualidade?

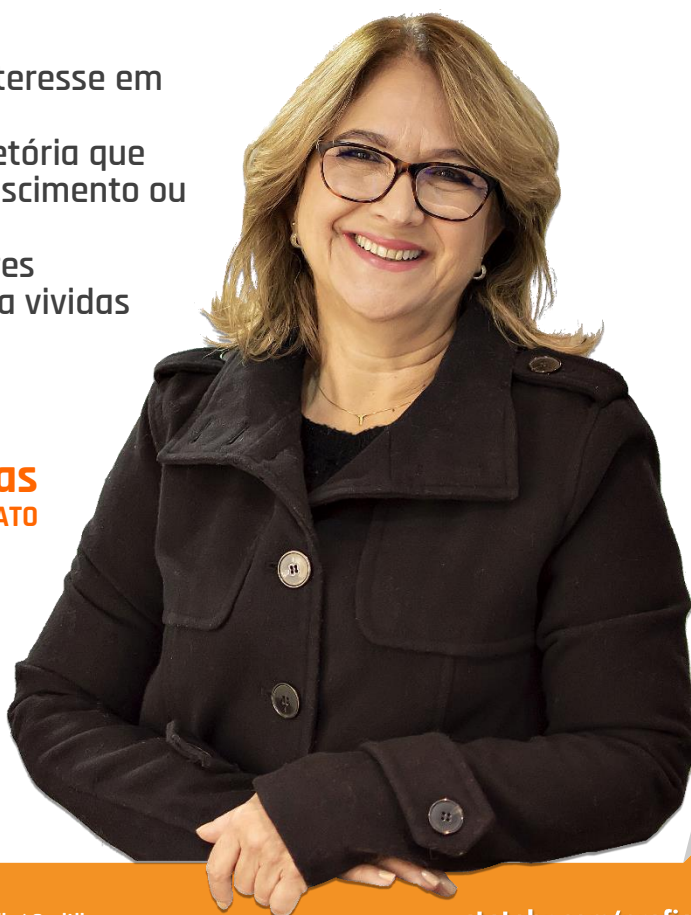
Processos bem definidos, dedicação e foco: estes são os principais fatores para realizar um trabalho com qualidade. A organização das tarefas e a correta comunicação entre o time também são bem-vindos. O mais importante é dividir com o entrevistador as habilidades e técnicas implementadas para que o trabalho atenda às expectativas. Exemplos práticos e resultados comprovados ajudam a construir esta narrativa.

---

## Palavra da especialista:

“ Ao perguntar sobre qual seu maior interesse em trabalhar na empresa, diga quais as competências adquiridas em sua trajetória que irão contribuir diretamente para o crescimento ou para o resultado da empresa. Tenha sempre em mente suas melhores realizações e exemplos de situações já vividas que alavancaram este resultado. ”

**Ana Vilas Boas**  
Consultora de Carreira da STATO



## Parte 1 – Concluída com Sucesso!

Termina aqui a primeira parte do guia completo de entrevistas de emprego que preparamos para você. Esperamos que tenha gostado. Aproveite para estudar a fundo este material e se preparar para os próximos desafios profissionais. Em breve, publicaremos a segunda edição deste E-Book com mais dicas imperdíveis.

Clique em  
[statobr.com/profissionais](http://statobr.com/profissionais)  
e saiba mais sobre o serviço de transição de  
carreira da STATO.

**STATO**