
COLETÂNEA DE PERGUNTAS - ENTREVISTA COMPORTAMENTAL

Obs: As questões marcadas com () são atualmente usadas freqüentemente por equipes de entrevistadores.*

TRABALHO EM EQUIPE

1. Qual foi a sua contribuição para sua equipe de trabalho em sua última experiência profissional?
2. Que ações você teve que facilitaram ou dificultaram sua entrada na equipe?
3. (*) Cite exemplos de situações em que você precisou dar suporte a um grupo de trabalho. Qual foi sua participação?
4. Todos nós possuímos modos diferentes de demonstrar consideração pelos outros. Quais são algumas das coisas que você efetivamente fez nesse sentido?
5. Que tipos de problemas específicos, pessoas de outros departamentos levaram a você recentemente? Como você lidou com eles?
6. Qual foi o seu envolvimento com o seu grupo de trabalho na sua empresa atual ou anterior? Explique.
7. Alguma vez você teve que ajudar um colega em alguma tarefa para que ambos pudessem sair no horário? O que você ganhou com isso?
8. Como era/é feita a divisão de tarefas no seu grupo de trabalho?
9. Cite exemplos de situações no trabalho / escola / faculdade onde sua contribuição foi fundamental para o alcance dos objetivos propostos.
10. Alguma vez você foi designado para dividir tarefas de um determinado trabalho? Em caso positivo, que critérios utilizou para a divisão e qual foi o resultado obtido?
11. Cite exemplos em que você trouxe informações internas / externas que facilitaram a realização de um trabalho / tarefa.
12. Cite um exemplo em que sua atitude como membro de uma equipe proporcionou uma boa interação / convivência entre todos os integrantes.
13. Quais as técnicas que você usou na administração da sua última equipe de trabalho?
14. Em que momento você percebeu sua equipe mais desmotivada? O que você fez?
15. Como você administrou problemas de relacionamento interpessoal entre componentes da equipe?
16. Como você coordenou projetos difíceis com a equipe?
17. Como você administrou incompatibilidade entre sua equipe e clientes internos?
18. Conte-me sobre uma reunião com sua equipe que tenha sido significativa para você.
19. Comente uma situação difícil vivenciada pela equipe onde sua colaboração foi significativa.
20. Relate-me um momento difícil pelo qual você passou no qual o apoio da equipe foi de grande importância para superá-lo.
21. Relate o que você fez em seu último emprego pra contribuir para o clima de trabalho em equipe. Seja específico.

COMUNICAÇÃO

1. Quais têm sido suas experiências em fazer apresentações para outras pessoas?
2. Conte uma situação onde você teve que dar explicações e instruções a outras pessoas? Que abordagens você utilizou e que resultados obteve?
3. Alguma vez sua explicação não foi compreendida? O que você fez para reverter a situação?



4. Poderia citar algum exemplo em que foi necessário agir com discrição?
5. Comente a respeito de algum momento em que você convenceu alguém ou um grupo sobre sua maneira de pensar. Qual era sua opinião e no que divergia das demais?
6. Que tipos de redação você tem feito? Pode dar alguns exemplos? Fale-me sobre seu conteúdo.
7. Quais são alguns dos relatórios mais importantes que você desenvolveu? Quão difíceis foram escrever e por quê?
8. Quais são alguns dos mais difíceis compromissos de redação que você recebeu ou tomou para si? Explique.
9. Você alguma vez escreveu procedimentos ou regras para uso de um cliente ou sua própria organização? Explique.
10. Cite um exemplo de uma situação na qual você precisou influenciar alguém para o alcance de um objetivo. Que estratégia utilizou?
11. Comente uma experiência na qual você precisou se comunicar com um estrangeiro em outra língua? Como agiu e que resultados obteve?
12. Cite um exemplo no qual você praticou o “saber ouvir atento”.
13. Como você sabe se uma pessoa entendeu exatamente o que você disse a ela? Exemplifique.
14. Conte-me qual a maior influência que você deixou para sua equipe.
15. Conte-me sobre uma situação em que uma comunicação ou informação foi compreendida de forma errada, gerando conseqüências desagradáveis. O que você fez?
16. Descreva-me a comunicação mais difícil que você já fez e qual a estratégia utilizada.
17. O que você fez para manter um bom fluxo de informações?
18. Que experiência já teve com má comunicação com clientes ou com colegas de trabalho e como resolveu?
19. Fale-me de uma ocasião na qual você teve que usar suas habilidades de se comunicar para chegar a um acordo importante.
20. Descreva uma situação onde você foi capaz de influenciar positivamente as ações de outras pessoas para a direção desejada.

INICIATIVA

1. Conte sobre alguma sugestão ou idéia que foi implementada em seu ambiente de trabalho graças aos seus esforços?
2. Descreva alguma mudança no seu trabalho que você efetuou ou propôs.
3. Conte-me sobre mudanças que você implementou nas suas rotinas.
4. Conte-me sobre alguma mudança que você planejou implantar mas não obteve a autorização do seu superior.
5. Comente uma situação em que você demonstrou iniciativa. Quais eram as circunstâncias e o que fez?
6. Comente a respeito de metas / objetivos que você já atingiu / excedeu, descrevendo como fez para tal.
7. Que impacto seu trabalho / função teve nos resultados da sua Unidade? Quais foram suas contribuições?
8. Você lembra de alguns projetos ou idéias (não necessariamente suas próprias) que foram vendidas, adotadas ou levadas a efeito com sucesso, principalmente graças a seus esforços?
9. Dê alguns exemplos quando você realizou mais do que o solicitado em algum trabalho específico?
10. Fale-me sobre os projetos gerados por sua iniciativa. O que levou a iniciá-los?
11. Relacione as idéias e sugestões que você tenha levado a seu superior nos últimos 6 meses. Quais foram aceitas? Como conseguiu que fossem aceitas?
12. Você gerou alguma idéia nova ou sugestões em sua época escolar? Explique.



13. Dê alguns exemplos de realizar mais do que o solicitado em seu curso.
14. Relate uma situação onde você percebeu que algo precisava ser feito. O que você fez? Qual foi o resultado ?
15. Como você reagiu numa situação onde você teve que enfrentar uma situação problemática no ambiente de trabalho?
16. Descreva-me uma situação em que você assumiu a responsabilidade por uma tarefa que não fazia parte das suas atribuições e por que.
17. Dê exemplos de quando você teve que exceder suas obrigações para conseguir que um trabalho fosse feito.

FOCO NO CLIENTE

1. Cite um exemplo no qual você buscou atender e exceder as necessidades do cliente. Qual era o contexto? Que ação você tomou?
2. (*) Cite o caso do cliente mais difícil com quem você teve contato. Descreva a situação. Que ação você tomou ? Que resultado obteve?
3. Qual foi sua abordagem para coletar informações sobre as preferências de seus clientes?
4. Cite um trabalho de faculdade no qual você colaborou para obter um bom resultado. Como atendeu às solicitações do professor?
5. Descreva como você vem estabelecendo relacionamento com clientes ao longo do tempo.
6. Que estratégia você utilizou para acalmar um cliente nervoso?
7. Fale sobre uma situação em que você foi pessoalmente envolvido para ajudar um cliente.
8. Como você proporcionou assistência aos clientes e se assegurou de que o problema tenha sido realmente resolvido?
9. Alguma vez você já reconquistou um cliente que julgava perdido? Como foi?
10. Conte-me sobre um conflito que você administrou com clientes internos.
11. Você já precisou mudar ou reposicionar os membros da sua equipe para melhor atender os clientes externos e/ou internos? Relate como foi.
12. Relate algumas mudanças importantes que você fez em sua atividade/produto em função de sugestões dos clientes internos e/ou externos.

ORGANIZAÇÃO

1. Quais são seus objetivos para este ano? O que você está fazendo para atingi-los? Como você está avaliando seus progressos?
2. Cite um exemplo na sua trajetória profissional ou pessoal em que sua organização facilitou o seu trabalho.
3. Cite exemplos de como você programa seu tempo para compatibilizar suas atividades diárias?
4. Relate como você faz para aproveitar o tempo em suas atividades diárias.
5. Descreva uma situação em que você precisou organizar um trabalho / projeto / evento. Como conduziu esta atividade?
6. Cite uma situação em que você precisou planejar para atender aos prazos definidos.
7. Comente sobre a atividade mais complicada que já teve que organizar. Como procedeu e que resultados obteve?
8. Como é que você reagiu frente a uma série de trabalhos acumulados ao voltar de férias ou de uma conferência?
9. Dê alguns exemplos de projetos ou tarefas que você postergou. Com que objetivo tomou esta decisão e como a administrou?
10. Como você programa seu tempo considerando suas atividades e responsabilidades diárias?



11. O que você fez quando sua agenda do dia esteve sobrecarregada de circunstâncias imprevistas? Dê exemplos.
12. Quando você precisou de uma informação urgente que não encontrava, como administrou a situação?
13. Quando você precisou fazer algo, mas não conseguiu recursos necessários para fazê-lo com qualidade, como administrou a situação?
14. Cite uma situação onde você teve que trabalhar com prioridades? Que método utilizou para se organizar?
15. O que você fez em seu último emprego com o objetivo de ser eficiente na organização do seu trabalho? Seja específico.

CONHECIMENTO TÉCNICO

1. Faça uma síntese de sua experiência profissional e principais resultados atingidos (estágio, empregos, empresas, tempo, motivos de saída)
2. Cite um exemplo de como você atuou num determinado processo, função, tarefa?
3. Como você se mantém atualizado em termos de cultura geral e aprimoramento dentro de sua área de atuação?
4. Fale sobre ocasiões em que não se sentiu satisfeito com o resultado de seu trabalho. O que fez a respeito?
5. Cite exemplos das mais complexas tarefas, atividades ou projetos que você já desenvolveu. Qual foi seu papel e como o desempenhou?
6. Quando necessitou desenvolver um trabalho do qual não possuía conhecimento suficiente para desenvolvê-lo? O que fez? Comente um exemplo.
7. Quais as atividades de autodesenvolvimento você realizou nos últimos meses?
8. Como você costuma aplicar os conhecimentos novos de sua área em suas atividades? Exemplifique:
9. Descreva uma situação em que seu conhecimento emfoi fundamental para solucionar um problema de sua área.
10. Quais aspectos da sua experiência preparam você para essa vaga?
11. Descreva-me alguns insucessos que você teve em sua carreira.
12. Quais atividades do seu último emprego eram particularmente difíceis de realizar?

ORIENTAÇÃO PARA CUSTOS

1. Como você faz para evitar desperdícios no dia-a-dia?
2. Como você administra seu orçamento pessoal?
3. Como você auxilia sua área a administrar eficientemente as despesas e materiais da unidade?
4. Quando necessitou desenvolver um determinado projeto / ação com recursos escassos, o que você fez? Que resultados obteve?
5. Você já participou de alguma iniciativa para racionalização de custos? Qual? Como foi o processo e os resultados?

ORIENTAÇÃO COMERCIAL / PROSPECÇÃO DE NEGÓCIOS

1. Até que ponto os eventos de sua área afetaram outras partes da organização? Cite exemplos.
2. Você já identificou alguma oportunidade de novo negócio / serviço para sua área? Como? Qual? Que resultados obteve?
3. Cite alguma oportunidade que você aproveitou para prospectar um novo cliente.
4. Cite uma experiência de venda na qual você adequou o produto ao perfil do cliente. Como fez para descobrir o perfil do cliente?



5. Você já teve que ajudar um cliente a identificar suas necessidades? Como você identificou a real necessidade dele? E como fez para ajudá-lo?
6. Cite uma situação em que você negociou com sucesso. O que negociou e que fatores considerou para tal?
7. Comente uma situação na qual você foi em busca de clientes sem haver uma solicitação formal para fazê-lo.
8. Comente sobre uma situação na qual o cliente disse “não” mesmo depois de muita argumentação. Como você finalizou a abordagem de venda?

RACIOCÍNIO ANALÍTICO

1. Descreva os maiores problemas profissionais com que se defrontou nos últimos seis meses no âmbito profissional. Como os tratou?
2. Que tipos de relatórios você já preparou em seu trabalho? O que eles continham?
3. Quais os erros/acertos que cometeu ao analisar dados anteriormente? Cite um exemplo.
4. Conduza-me passo-a-passo como você preparou o seu orçamento familiar ou da sua unidade. Quais as informações que usou para prepará-lo? Qual informação faltou?
5. Comente a respeito de uma situação em que você teve que identificar a causa-chave de um problema.
6. Como você aprendeu os aspectos técnicos de seu trabalho? Que estratégias utilizou?
7. O que você teve que aprender para ser eficiente em sua última experiência profissional?
8. Quanto tempo você demorou a se sentir-se familiarizado com os produtos e serviços em sua última experiência profissional? Como você se adaptou ao novo ambiente?
9. Como você se preparou para seu primeiro trabalho/exame? De que se tratava e que resultados obteve?
10. Descreva uma situação na qual você achou necessário ficar atento e vigilante em seu ambiente de trabalho.
11. Dê um exemplo de uma vez que você teve que usar sua habilidade de averiguar os fatos a fim de obter informações para chegar a uma decisão.
12. Quais os cursos, na escola, que foram mais difíceis/fáceis? Por quê?
13. Qual foi a tarefa mais difícil/fácil que você teve que aprender em seu último trabalho?
14. Relate uma experiência onde você teve que analisar cuidadosamente outra pessoa ou situação para ser eficaz em sua ação ou decisão.

PLANEJAMENTO E GERENCIAMENTO

1. Você tem algo planejado para a sua carreira? O que? Em que tempo? Existe algum plano de contingência?
2. Cite um exemplo de como administra seu tempo no trabalho. De que modo você organiza a sua rotina diária? O que você leva em conta?
3. Fale como você prioriza as suas atividades num dia em que existem muitas tarefas importantes a serem realizadas.
4. Cite um exemplo de uma situação onde você teve que lidar com emergências ou surpresas em seu trabalho? Como lidou com o inesperado?
5. Cite um exemplo em que você precisou organizar um trabalho / projeto / evento. Como conduziu esta atividade?
6. Descreva uma situação em que você precisou planejar para atender aos prazos definidos. Como foi o processo de planejamento?
7. Como você planejou suas atividades diárias / mensais / anuais na sua última atividade?
8. Conte como você planeja seu dia, sua semana, seu mês.
9. Pense em um dia que você teve muito trabalho. Como você se organizou?



10. Quais eram seus objetivos para o ano passado? Foram atingidos? O que você considera como fator determinante para tê-los atingido?
11. Quais são seus planos a curto e a longo prazo de sua área? Como você os relaciona com as suas atividades / responsabilidades?
12. Quais são seus objetivos para este ano? Como vem acompanhando seus progressos?
13. Cite um exemplo de um trabalho sob sua responsabilidade e que não fora concretizado. Como o mesmo foi planejado e quais foram suas falhas?
14. Descreva um projeto que você tenha planejado e gerenciado. Comente as estratégias que utilizou.
15. O que você fez em seu último emprego com o objetivo de ser eficiente no planejamento das suas atividades? Seja específico.

TOMADA DE DECISÃO

1. Qual foi a decisão mais importante que você tomou no âmbito profissional? Que fatores foram considerados e que resultados foram obtidos?
2. Dê-me exemplos de decisões adequadas que você tenha tomado nos últimos 6 meses no âmbito profissional. Que fatores o levam a crer que foram boas decisões?
3. Quais são as maiores decisões que você tomou no ano passado? Conte-me como as empreendeu.
4. Qual foi a última decisão de negócio com que se defrontou? Quanto tempo levou para decidir o que fazer e o que avaliou para tomada de decisão?
5. Quando você precisou adiar decisões para ganhar mais tempo para pensar? Que resultados obteve com essa ação?
6. Dê exemplos de situações em que você se decidiu demasiadamente depressa. Que resultados obteve?
7. Que tipos de decisão você costuma tomar em sua posição atual? Dê exemplos de decisões importantes.
8. Qual foi o momento de indecisão mais crítico que você já vivenciou no âmbito profissional? Como foi resolvido?
9. Comente uma má decisão que você tomou no âmbito profissional e suas conseqüências.
10. Você já precisou decidir algo sem o apoio de sua chefia imediata? O que aconteceu? Como administrou essa situação?
11. Na última vez que você não sabia que decisão tomar, como você resolveu a situação?
12. Conte sobre uma situação onde você teve que tomar uma decisão rápida da qual se orgulhe.
13. Alguma vez você teve que tomar uma decisão quando não havia nenhuma orientação? Detalhe a situação.
14. Dê um exemplo de uma situação onde você teve que deixar de terminar uma tarefa porque não tinha informação suficiente para chegar a uma boa decisão.
15. Descreva uma situação em que você teve que mudar urgentemente o planejamento de um projeto sem discussão prévia com seu superior imediato.
16. Fale sobre uma ocasião onde você perdeu uma oportunidade por não ter tido agilidade para tomar uma decisão.
17. Conte-me como você administrou uma decisão errada.

LIDERANÇA

1. Que oportunidades você já teve de liderar um grupo? Como conseguiu isto? O que você achou mais difícil e por que?
2. Você já teve que disciplinar alguém na sua trajetória profissional ou pessoal? Como você agiu?
3. Alguma vez você foi promovido a alguma posição que exigiu de você a gerência de algum antigo colega? Como você lidou com esta situação delicada?



4. Você alguma vez já teve que dar feedback a um colega de trabalho, dentro de uma equipe pela qual você era responsável por apresentar resultados? Que estratégia utilizou?
5. Relate uma situação que exemplifique sua estratégia para delegar atividades e responsabilidades?
6. De que forma você motivou sua última equipe a atingir os resultados da área?
7. Qual foi a sua atitude diante de um membro da equipe que apresentou um ritmo mais lento que os demais?
8. Como você identificou e desenvolveu os talentos de sua equipe? Cite um exemplo.
9. Como você se certifica de que os liderados entenderam os objetivos propostos e estão dispostos a somar esforços para atingi-los? Comente uma situação concreta.
10. Exemplifique com uma situação como você costuma compartilhar informações.
11. Comente uma situação em que um liderado agiu de forma errada com um cliente que veio a formalizar uma reclamação. Como você resolveu a situação?
12. Comente um exemplo em que um membro de sua equipe obteve mau desempenho. Como agiu? Explique.
13. Você pode me dar um exemplo da sua habilidade de gerenciar pessoas?
14. Você já liderou um projeto ou comitê onde as pessoas não se reportavam diretamente a você? Como você atuou?
15. Descreva uma situação onde você teve que chamar a atenção de um funcionário. Como você fez?
16. Cite um exemplo onde você sentiu que era capaz de desenvolver a motivação em seus colegas ou subordinados.
17. Descreva uma situação onde você foi capaz de influenciar positivamente as ações de outras pessoas para a direção desejada.
18. Fale-me de uma experiência da qual você se orgulha e que a sua liderança foi decisiva.
19. Conte-me uma situação em que você delegou tarefas com receio e que não deu certo.

DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES

1. Conte-me sobre uma situação onde você contribuiu efetivamente para o desenvolvimento da sua equipe.
2. Quais são as estratégias que você utilizou para desenvolver sua equipe de trabalho?
3. Relate um exemplo de quando você não conseguiu contribuir para o desenvolvimento da sua equipe.
4. (*) Fale sobre um profissional que você desenvolveu em sua equipe. Como foi o processo?

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

1. Dê exemplos de trabalhos que você desenvolveu junto com outros colegas no qual incentivou a troca de informações.
2. Cite um exemplo de uma situação em que você promoveu sinergia e cooperação com outros colegas de trabalho ou unidades?
3. (*) Cite um exemplo de uma situação na qual sua capacidade de interação trouxe benefícios para você e para sua unidade / grupo.
4. Conte sobre um momento na sua carreira onde a sua intervenção para solucionar um problema de relacionamento entre os integrantes da equipe foi necessária.
5. Como você lidou com pessoas que o fizeram perder tempo com uma porção de problemas desnecessários.
6. Você pode me descrever algumas situações em que você teve que lidar com alguém muito suscetível? Qual foi sua abordagem e que resultados obteve?
7. Descreva algumas situações em que você desejaria ter agido diferentemente com alguém do trabalho/escola. O que você fez? O que aconteceu?



8. Que tipos de decisão diferente do habitual você tomou recentemente? Como os seus subordinados (colegas) reagiram e como você lidou com isso?
9. Ao tratar com indivíduos ou grupos, como você percebe se está pressionando demais? Cite um exemplo de situação onde houve a necessidade de pressionar o grupo. Como a conduziu e que resultados obteve?
10. Como você desenvolveu a empatia com clientes, colegas, pessoas de outras partes da Organização.
11. (*) Cite um exemplo de situação em que você teve que trabalhar com alguém considerado de difícil relacionamento. Quais as características dessa pessoa e como você lidou com ela?
12. Que tipos de problemas específicos seus subordinados lhe levaram recentemente? Como você os tratou?
13. Que estratégia você utiliza para criar e manter uma rede de relacionamentos dentro e fora do trabalho?
14. Alguma vez você conseguiu se entender com uma pessoa mesmo que ela não tenha gostado de você pessoalmente? Conte como aconteceu.
15. Conte-me uma situação difícil em termos de relacionamento interpessoal no trabalho.
16. Você já viveu uma situação que você teve que lidar com uma grande incompatibilidade com seu chefe ou pares. Como você resolveu o problema?

ENERGIA E PERSISTÊNCIA

1. Cite um exemplo em que sua persistência para a execução de um determinado projeto foi fundamental.
2. Quais foram alguns dos maiores obstáculos que você teve que superar para chegar onde está hoje? Como os superou? O que você faz para cumprir metas desafiadoras propostas?
3. Qual foi a situação de maior pressão que você já vivenciou? Como fez para atingir os objetivos e manter a calma?
4. Alguma vez você já submeteu boas idéias a seu superior e ele (ou ela) não as colocou em ação? Como você agiu? Que resultados obteve?
5. Descreva algumas situações em que se empenhou a fundo, porém falhou.
6. Dê-me um exemplo de um projeto ou idéia em que você atuou, apesar de sofrer considerável oposição ou repressão organizacional.
7. Cite um exemplo onde a sua motivação foi essencial para o cumprimento de uma meta.
8. Relate algumas experiências nas quais sentiu que obteve resultados positivos em virtude de haver persistido por um período de tempo.
9. Descreva uma situação na qual você tenha sido bastante persistente. O que aconteceu? Que resultados obteve?
10. Fale-se de uma ocasião onde você teve que se envolver com várias atividades ao mesmo tempo. Como você lidou com isso?
11. Conte-me sobre uma situação onde você se envolveu com um grande projeto e ao mesmo tempo concluindo outras atividades da área.

ORIENTAÇÃO PARA MUDANÇAS

1. Qual foi a última vez em que você teve de enfrentar uma mudança na sua vida? Como você reagiu? O que foi mais difícil?
2. Em que momentos de sua trajetória profissional percebeu necessidades de desenvolvimento? O que fez?
3. Cite alguns momentos da sua vida profissional em que percebeu a necessidade de mudança. O que fez? Que mudanças você propôs?
4. Dê-me um exemplo em que você criou soluções para novos produtos, serviços ou formas de trabalho.
5. Que mudanças você tentou implementar em sua área de responsabilidade? O que fez para colocá-las em prática?



VISÃO ESTRATÉGICA

1. Cite um exemplo no qual a estratégia utilizada por você para um projeto específico foi fundamental na obtenção dos resultados esperados.
2. Como você fez para alinhar as estratégias da sua área / departamento / diretoria com as estratégias gerais da Organização?
3. Conte-me uma situação onde você se viu como um estrategista.

FOCO NO RESULTADO

1. (*) Descreva uma situação onde, por maior que tenha sido seu esforço, você não atingiu o resultado esperado.
2. Dê-me exemplos de como você verifica os resultados das metas da sua área.
3. Conte-me sobre um projeto que você participou ou coordenou e que precisou ter o prazo estendido.

VISÃO DO NEGÓCIO

1. Cite um exemplo de uma decisão que você tenha tomado, com base em análise de dados ou informações sobre o seu trabalho / área. Qual foi resultado desta decisão para área / departamento / organização?
2. Que ação você tomou recentemente que possibilitou um melhor controle dos custos de sua área?
3. Que ações você vêm utilizando que propiciam um aumento de receita para a seu departamento e conseqüentemente para a organização?
4. Cite um exemplo no qual sua análise quanto aos riscos inerentes a uma determinada operação tenha sido fundamental para a decisão de realização ou não da operação.
5. Cite alguns exemplos das mais complexas tarefas / projetos que você já desenvolveu. De que forma sua visão do negócio contribuiu para o sucesso dos mesmos?

COMPROMETIMENTO

1. Cite um exemplo de uma meta difícil que você tenha conseguido atingir. O que você fez para atingi-la?
2. Cite um exemplo de uma situação onde você tenha se deparado com um grande obstáculo para atingir de um determinado resultado. O que fez para superá-lo?

DESENVOLVIMENTO PESSOAL

1. Exemplifique uma situação em que você teve que buscar o seu desenvolvimento pessoal para melhorar o seu desempenho profissional. O que você fez e qual foi o resultado?
2. Cite um exemplo no qual o seu comprometimento com o seu desenvolvimento profissional foi determinante para a obtenção de um resultado / objetivo. O que você fez? Qual foi o resultado?
3. O que você têm feito para melhorar a sua performance / desempenho?
4. Quais foram os maiores obstáculos que você precisou superar para chegar onde está hoje? Como os superou?
5. Quando você percebeu uma falha em seu desempenho, por si mesmo ou pelo feedback do seu superior, o que você fez para corrigir?
6. Qual é seu plano de autodesenvolvimento para os próximos 12 meses? Por que? Qual a ligação desse plano com suas atividades / projetos?
7. Quem ou o que você considera que mais influenciou na elaboração dos seus objetivos profissionais?
8. Que fatos na sua experiência passada influenciaram em seus objetivos de carreira?
9. Conte-me sobre uma situação onde você ficou particularmente desmotivado com o seu trabalho. O que você fez?



INOVAÇÃO / CRIATIVIDADE

1. Cite um exemplo de alguma idéia / sugestão que você tenha dado para inovar algum produto / serviço ou processo na sua área. Qual foi o resultado?
2. Que fontes de informação você já procurou para melhorar a sua atividade?
3. Quais são algumas das coisas que você considera mais inovadoras que você desenvolveu em sua presente posição?
4. Você se lembra de alguma mudança em seu departamento que superiores reconheceram como resultado de alguma inovação desenvolvida por você?
5. Em que situação você percebeu a necessidade de criar um novo processo / serviço ou abordagem para trazer melhores resultados?
6. Na sua experiência prévia, o que você desenvolveu que você considera particularmente criativo?
7. Descreva o projeto mais criativo relacionado a trabalho/estudo que você executou.
8. Você se lembra de algum problema onde as soluções antigas não deram conta e você foi obrigado a criar uma nova solução?
9. Relate sobre uma ocasião onde você percebeu a falta de recursos para resolver um problema. Como você resolveu?
10. Conte-me uma situação onde você se considerou particularmente criativo para resolver um problema complexo.
11. (*) Fale de uma sugestão ou idéia que não tenha sido implantada.
12. Conte-me sobre uma situação inesperada que você teve que lidar. Como você se saiu?
13. Conte-me uma situação onde suas sugestões foram cruciais para o sucesso de um projeto.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

1. Cite um exemplo de uma ação pessoal que você tenha realizado em prol da comunidade?
2. Cite um exemplo de uma ação incentivada por você, onde a sua equipe tenha contribuído para a responsabilidade social na sua comunidade?
3. Você já participou de algum trabalho voluntário voltado para a comunidade local ou instituições sociais?
4. Como você obteve e alocou recursos da empresa para promover melhorias na comunidade na qual está inserido?

INCLINAÇÃO A PROCESSOS E ORGANIZAÇÃO

1. Todos nós temos maneiras diferentes para atender às prioridades dos clientes. Exemplifique passo a passo de que forma você conduz seus esforços para esse fim.
2. Você já adaptou ou redesenhou um processo simplificando e definindo o que era mais importante para atingir os objetivos?

SENSO DE URGÊNCIA

1. Cite um exemplo no qual sua agilidade tenha contribuído para a resolução de um problema.
2. Que tipo de estratégia você utiliza para estabelecer prioridades na execução das suas atividades?
3. Cite um exemplo de um assunto que você considerou de caráter urgente para ser resolvido. De que forma e respaldado em que você concluiu que o assunto em questão merecia ser tratado como prioridade acima dos demais?
4. Você já dedicou sua energia para determinada atividade e percebeu que outra tarefa naquele momento era mais urgente e essencial para o alcance dos resultados? Como corrigiu sua rota?



RAPIDEZ

1. Cite um exemplo no qual você teve que tomar uma decisão com rapidez. Qual foi o resultado?
2. Cite um exemplo de uma decisão que você teve que tomar com rapidez sem ter todas as informações necessárias. Como agiu e qual foi o resultado?
3. Cite um exemplo no qual sua postura diante dos riscos de uma decisão rápida foi fundamental no processo.
4. Cite exemplos de ações que você precisou realizar com rapidez. Como foi e que resultados obteve?
5. Como você percebe se o seu ritmo de trabalho está atendendo as necessidades da organização?
6. Você considera a sua produtividade adequada para acompanhar o desempenho da Unidade?

PARCERIA

1. Cite um exemplo de uma parceria que você tenha realizado e que resultados obteve?
2. Cite um exemplo de um trabalho realizado em parceria para a solução de um problema ou melhoria de algum produto ou serviço.
3. Que estratégias você utilizou para estabelecer parcerias?
4. Quais têm sido suas atitudes / ações com relação a idéias e sugestões dadas por seus clientes / fornecedores?
5. Que estratégias você utilizou para promover a troca de idéias / soluções com a sua equipe de trabalho?
6. Qual o papel que você exerceu dentro de um trabalho em parceria com clientes / fornecedores? Como expôs suas sugestões e como as recebeu dos demais?
7. Você estimulou sua equipe a desenvolver trabalhos em caráter de parceria com outras áreas / empresas / instituições? De que forma?
8. Cite um exemplo de relacionamentos que você construiu com clientes / fornecedores e quais eram os objetivos.
9. Em que situação você precisou estabelecer relacionamentos para juntos encontrarem a solução de um problema?

CONFIANÇA E COMPROMETIMENTO

1. Cite um exemplo no qual a sua chefia e / ou colegas de trabalho tenham demonstrado confiança em você e na sua capacidade.
2. Como você obteve a confiança dos seus colegas de trabalho / subordinados?
3. Cite algum exemplo de alguma situação em que você não pôde cumprir algo acordado entre você e algum colega de trabalho / subordinado. Como lidou com a situação?
4. De que forma você assume responsabilidades em suas atividades? Exemplifique.
5. Cite um exemplo de uma situação em que você acredita que tenha faltado comprometimento e determinação para o alcance dos resultados? Como você lidou com essa situação?
6. Descreva uma situação em que uma decisão superior alterando os procedimentos interferiu no seu trabalho.
7. Conte sobre uma situação onde você teve que se conformar com uma política com a qual não concordava.

PROPRIEDADE

1. Cite um exemplo em que você teve que assumir individualmente a responsabilidade de uma determinada situação. O que você fez e qual foi o resultado?
2. De que forma suas responsabilidades contribuem para os resultados de sua unidade?
3. Você se recorda de alguma situação em que o fato de você ter assumido a responsabilidade por alguma tarefa / projeto específico de sua área foram fundamentais para o atingimento de bons resultados?



4. PP 4. Cite uma situação em que você se sentiu responsável pelo sucesso do HSBC ou outra empresa. O que o levou a crer que sua atuação foi fundamental para o alcance dos resultados?

QUALIDADE

1. Cite um exemplo de um trabalho / tarefa que você tenha realizado onde o fator qualidade foi determinante para o sucesso.
2. Cite um exemplo onde a sua interação com o cliente foi imprescindível para a garantia da qualidade do produto / serviço.
3. Qual foi a sua estratégia para entregar seus trabalhos com qualidade?
4. Cite um exemplo em que você teve a preocupação em fazer melhor um processo / atividade ou projeto.
5. Como você identificou a necessidade de um cliente e percebeu que o está atendendo com qualidade?

CONSCIÊNCIA INTERPESSOAL

1. Cite um exemplo onde a sua percepção / interpretação de uma determinada situação tenha ajudado você ou sua equipe a conseguirem o sucesso desejado?
2. Cite um exemplo onde você teve que comunicar às pessoas que trabalhavam com você sobre a sua percepção sobre uma determinada situação / decisão. Como você transmitiu este sentimento? Qual foi a reação das pessoas?
3. Ao tomar conhecimentos de problemas / dificuldades encontradas por seus colegas, de que maneira você reagiu? De que forma você interagiu com eles frente a situações como essa?
4. Cite um exemplo em que você procurou entender os sentimentos de um colega, interagindo para obter o melhor dele no grupo de trabalho.
5. Qual foi a mais recente experiência na qual você percebeu a necessidade de um colega a resolver um problema pessoal?
6. Descreva uma situação na qual você foi capaz de “ler” efetivamente a outra pessoa e guiar suas ações pela compreensão das necessidades individuais ou valores dessa pessoa.

ORIENTAÇÃO EMPREENDEDORA

1. Cite um exemplo onde a sua garra foi fundamental para o aproveitamento das oportunidades de bons negócios.
2. (*) Cite um exemplo onde você precisou assumir riscos para atingir uma meta desafiadora. Como avaliou esses riscos? Qual foi o resultado?
3. Que bons negócios você já trouxe para a organização que dependeram exclusivamente de seu empreendedorismo?
4. Quais foram os mais recentes resultados que você agregou a sua empresa?
5. Cite um exemplo no qual você criou oportunidades para expandir os negócios da empresa.

ABRANGÊNCIA

1. Cite um exemplo de uma apresentação que você organizou para apresentar de um projeto. Que estratégias você utilizou e qual foi o resultado?
2. Que estratégia você utiliza para assegurar que seu trabalho ou as informações que você repassa estão completos e precisos?
3. Como você assegurou que os compromissos assumidos por você ou sua equipe fossem cumpridos?
4. Como você preparou reuniões / apresentações para sua chefia? Quais detalhes você levou em consideração?



AUTO CONFIANÇA / MATURIDADE PESSOAL

1. Cite um exemplo onde a sua autoconfiança tenha sido fundamental para o alcance dos objetivos propostos.
2. Fale sobre boas idéias que você já apresentou para as pessoas? O que o levou a acreditar que seriam aceitas?
3. Cite a respeito de uma situação em que você precisou demonstrar segurança para agir com independência para solucionar um problema.
4. Você pode me contar uma experiência de trabalho onde teve que levantar a voz para ter certeza de que as outras pessoas sabiam o que você pensava ou sentia?
5. Qual a situação mais perigosa que você já enfrentou e obteve sucesso?
6. Descreva uma ocasião em que você reconheceu que cometeu um erro. Como você agiu?
7. Conte-me sobre uma situação na qual uma pessoa da equipe se sentiu ofendido por você. Como você resolveu?

GERENCIAMENTO DO STRESS

1. Em seu emprego anterior, que tipo de situações de pressão você vivenciou?
2. Cite um exemplo onde você teve que realizar um trabalho sob extrema pressão. Que estratégia utilizou e qual foi o resultado?
3. Que estratégias você utilizou para trabalhar sob pressão?
4. Cite um exemplo onde o seu autocontrole frente às hostilidades ou provocações foi fundamental para a manutenção do relacionamento. Como agiu e qual foi o resultado?
5. Que estratégias você vêm utilizando para lidar com pessoas hostis. Quais têm sido os resultados?
6. Como você reagiu diante de situações de excessiva pressão?
7. Comente a respeito de uma situação em que você foi tratado com falta de respeito ou recebeu críticas negativas. Como você lidou com isso?
8. Descreva um momento em qualquer emprego, em que você enfrentou problemas ou tensões e sua capacidade de para agüentar pressão foi testada. O que você fez?
9. Conte sobre uma situação onde você passou por um forte estresse no trabalho.
10. Fale de uma ocasião onde você perdeu a calma ou ficou irritado.

FLEXIBILIDADE

1. Cite um exemplo onde você aceitou mudar uma estratégia ou opinião por solicitação de outros. Como foi o processo e qual foi o resultado?
2. Cite um exemplo onde você procurou buscar outras formas para realizar uma tarefa / atividade. Como você percebeu essa necessidade? Que estratégias você utilizou e qual foi o resultado obtido?
3. Cite exemplos de situações em que demonstrou facilidade para se adaptar a novas idéias e padrões definidos.
4. Em algum momento você já mudou sua forma favorita de fazer algo? Como foi?
5. Em que situação você demonstrou interesse e percebeu a importância de adotar novas formas de realizar algo?
6. Qual foi a mais importante idéia ou sugestão que você recebeu da sua equipe recentemente? Qual foi o resultado?
7. Descreva uma situação onde você sentiu necessidade de alterar suas ações para atender às necessidades de outra(s) pessoa(s).
8. Fale-me de um projeto interrompido por algum problema. O que você fez para superá-lo?
9. Dê um exemplo em que você teve necessidade de modificar suas ações para atingir os resultados de um projeto.
10. Você já viveu uma situação que lhe obrigou a mudar repentinamente de idéias? Detalhe o que aconteceu.



11. Como você reagiu quando uma idéia sua, que você achava excelente, não foi aceita?
12. Em algum momento você rejeitou uma mudança imposta pelo seu superior? Como foi essa situação?

NEGOCIAÇÃO / PERSUASÃO

1. (*) Fale sobre uma negociação difícil que você não teve êxito.
2. (*) Descreva a negociação mais importante onde você considera que teve o melhor resultado.
3. Alguma vez você teve que convencer alguém a mudar de idéia e obteve sucesso? Conte como foi.
4. Alguma vez você teve que convencer alguém a mudar de idéia e não obteve sucesso? Detalhe a situação.
5. Relate sobre uma negociação onde você foi convencido a mudar de idéia. Como aconteceu?

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

1. (*) Cite um exemplo onde você ajudou a resolver um conflito na equipe.
2. Descreva uma ocasião onde você entrou em conflito com seu superior? Detalhe o que aconteceu. Como resolveu a situação?
3. Cite um conflito que você vivenciou e que não foi solucionado.

ÉTICA E MORAL

1. Descreva uma situação onde você teve que passar por cima de normas da empresa para resolver um problema.
2. Conte-me uma situação que você deixou escapar uma informação confidencial sobre um projeto ou sobre a empresa.
3. Comente sobre uma situação onde você insistiu em defender seus valores éticos frente a um problema.

