

Manual da entrevista

O essencial, sem enrolação. Dá para ler no ônibus a caminho.

Entrevista não é prova. É alguém tentando responder três perguntas sobre você:

Sabe fazer?

1

O que você já entregou, com número.

Vai aparecer?

2

Presença, horário, constância.

Dá para conviver?

3

Como você fala das pessoas.

Quase ninguém perde a vaga por não saber uma resposta difícil. Perde por chegar sem saber o que a empresa faz, por falar mal do chefe antigo e por não perguntar nada no fim. As três dependem só de preparação.

Antes DOIS DIAS ANTES

- Descubra o que a empresa faz. Passe na frente, entre como cliente, olhe o Instagram.
- Para cada exigência do anúncio, escreva uma frase sua que responde. Sem inventar.
- Prepare 3 histórias: um problema que resolveu, um erro que corrigiu, uma vez que ajudou alguém.
- Calcule o trajeto e some meia hora.
- Roupa separada na véspera. Não precisa ser social — precisa ser cuidada.

Na hora OS 40 MINUTOS

- Chegue 10 a 15 minutos antes. Mais que isso atrapalha.
- Trate bem quem abre a porta. Essa pessoa é ouvida depois.
- Celular no silencioso e guardado.
- Responda e pare. Resposta longa enterra a parte boa.
- Fale no concreto: quanto, quantos, em quanto tempo.
- Não souber? Diga que não sabe e diga como aprenderia.

Depois AS 48 HORAS SEGUINTES

- Mensagem curta de agradecimento no mesmo dia. Uma. Não duas.
- Deram prazo? Espere o prazo. Cobrar antes queima.
- Não passou? Pergunte o que faltou. Quem responde te entrega o próximo passo.

O que derruba na hora

- ✗ Falar mal do emprego anterior. Quem ouve pensa: “é assim que vai falar de mim”.
- ✗ Chegar atrasado. É a única coisa que você não consegue explicar depois.
- ✗ Entrar acompanhado de alguém.
- ✗ Dizer que não tem nenhuma pergunta.
- ✗ Inventar experiência. Confere-se com uma ligação.

AS 12 QUE SEMPRE CAEM

1

Fale sobre você.

Quer ver o que você escolhe contar primeiro.

NÃO

A vida desde a infância. Ou dez segundos e ponto.

FAÇA

Um minuto: o que você faz, uma coisa concreta que entregou, por que esta vaga.

1º EMPREGO

Terminei o ensino médio ano passado e fiz um curso de informática de 40h. Em casa sou eu quem organiza as contas. Quero começar em atendimento.

COM EXPERIÊNCIA

Estou em frente de caixa há 4 anos. Abria e fechava sozinho, 200 pessoas por dia, sem diferença de fechamento no último ano.

2

Por que aqui?

Separa quem mandou currículo para cem lugares.

NÃO

“Preciso de emprego.” “Para crescer profissionalmente.” Servem para qualquer vaga.

FAÇA

Uma coisa específica desta empresa, ligada ao que você quer fazer.

1º EMPREGO

Passo aqui todo dia e vejo que o movimento é forte de manhã. É onde eu aprendo mais rápido.

COM EXPERIÊNCIA

Vocês trabalham com produto fresco, e controle de validade é o que eu faço melhor.

3

Qual seu ponto fraco?

Quer ver honestidade — e se você já fez algo a respeito.

NÃO

“Sou perfeccionista.” Todo mundo já ouviu. Entende como: não vou responder.

FAÇA

Um defeito real, pequeno, e o que você faz para controlar. A segunda parte é a resposta.

1º EMPREGO

Falo pouco quando chego num lugar novo. Passei a anotar as dúvidas e perguntar todas de uma vez.

COM EXPERIÊNCIA

Queria resolver sozinho antes de avisar. Virou um problema de estoque grande. Hoje comunico no mesmo dia, mesmo sem solução.

4

Por que saiu do último emprego?

Quer prever se você vai sair do dele igual.

NÃO

Reclamar. Mesmo com razão, custa a vaga.

FAÇA

Fato, curto, sem adjetivo, olhando para frente.

COM EXPERIÊNCIA

Reduziram o quadro e minha função foi cortada. Fiquei dois anos e saí com tudo em ordem — pode ligar lá.

5

Tem experiência com isso?

Quer saber quanto vai precisar te treinar.

NÃO

Dizer que tem quando não tem. Aparece na primeira semana.

FAÇA

O que você tem de mais próximo + quanto tempo leva para aprender.

1º EMPREGO

Nunca usei esse sistema. Se me mostrarem uma vez com o caderno na mão, no segundo dia eu faço sozinho.

COM EXPERIÊNCIA

Trabalhei com dois parecidos. O nome muda, a lógica é a mesma. Em uma semana estou operando.

6

Qual sua pretensão?

Quer saber se você cabe no orçamento.

NÃO

Número alto no escuro. Ou “o que o senhor puder pagar”.

FAÇA

Tem valor no anúncio? Concorde. Não tem? Devolva a pergunta uma vez; se insistirem, dê uma faixa que você aceita de verdade.

1º EMPREGO

Para o primeiro emprego, aceito o que a função paga aqui. Queria entender como funciona o aumento depois da experiência.

COM EXPERIÊNCIA

Eu recebia R\$ X. Busco nessa faixa — e pesa junto o vale e a escala.

7

Onde se vê em 5 anos?

Quer saber se vale te treinar.

NÃO

Dizer que quer abrir o próprio negócio na área dele. Soa como “vou embora”.

FAÇA

Um passo realista dentro da função. Não um salto.

1º EMPREGO

Firme no atendimento e já sabendo caixa e estoque, para cobrir qualquer setor.

COM EXPERIÊNCIA

Respondendo por um setor. Já fui substituto do encarregado nas folgas.

8

Tem disponibilidade para fim de semana?

Em atendimento e operação, é a pergunta que decide.

NÃO

Dizer sim para tudo e depois não poder. Vira desligamento em duas semanas.

FAÇA

A verdade, e o que você pode oferecer.

1º EMPREGO

Sábado, total. Domingo, em escala, com a folga combinada antes.

COM EXPERIÊNCIA

Sempre trabalhei em escala com domingo. Só preciso saber com antecedência.

9

Conte uma vez em que errou.

Quer ver se você assume.

NÃO

"Não lembro de nenhum." Ninguém acredita.

FAÇA

Erro real → consequência → o que você fez → o que mudou. Termine no que mudou.

1º EMPREGO

Entreguei um trabalho fora do prazo porque deixei para o fim. Perdi nota. Hoje faço no começo da semana.

COM EXPERIÊNCIA

Recebi carga sem conferir validade e duas caixas venceram. Assumi. Hoje confiro antes de assinar a nota.

10

Como lida com cliente irritado?

Vai acontecer na sua segunda semana.

NÃO

"O cliente tem sempre razão." Frase de cartaz.

FAÇA

Escutar sem cortar → reconhecer → dizer o que você pode fazer → chamar o responsável quando passa do seu limite.

1º EMPREGO

Escutaria até o fim, pediria desculpa pelo transtorno e chamaria o responsável. O que eu não faria é discutir na frente dos outros.

COM EXPERIÊNCIA

Deixo falar, repito o problema com as minhas palavras para ele ver que entendi, e digo o que consigo fazer hoje.

11 Trabalha bem em equipe?

Pergunta fraca, mas cai sempre. Quer ver se você dá exemplo.

NÃO

“Sim, adoro.” Não diz nada.

FAÇA

Não responda sim. Conte uma vez em que cobriu alguém — ou foi coberto.

1º EMPREGO

Na escola eu juntava o grupo e dividia as partes, senão ninguém começava. Aprendi a cobrar sem brigar.

COM EXPERIÊNCIA

Saía do meu setor para segurar a fila no pico. E pedia ajuda também: no fechamento de mês eu não dava conta sozinho.

12 Tem alguma pergunta?

É a última impressão — e a mais fácil de aproveitar.

NÃO

Dizer que não. A resposta mais comum e a mais cara da entrevista.

FAÇA

Duas preparadas antes, sobre o trabalho. Benefício fica para depois.

1º EMPREGO

Como é um dia normal nessa função? E o que a pessoa que estava aqui fazia de melhor?

COM EXPERIÊNCIA

Quais números essa função responde? E qual o próximo passo do processo?

Guarde duas destas no bolso

Quando perguntarem se você tem dúvida, a resposta nunca é “não”.

- **Como é um dia normal nessa função?**
- **O que a pessoa que estava aqui fazia de melhor?**
- **Nos primeiros três meses, o que precisa funcionar para dar certo?**
- **Como é a escala e o revezamento de folga?**

→ Qual o próximo passo, e em quanto tempo vocês dão retorno?

PRIMEIRO EMPREGO

“O que eu escrevo se nunca trabalhei?”

Você já fez coisas. Só não estavam num contrato.

ISSO CONTA

- Curso, mesmo curto — com nome, carga horária e ano
- Escola: o ano que terminou, e se estuda hoje
- Ajuda no negócio da família, mesmo sem registro
- Voluntariado, igreja, projeto social, time, grêmio
- Cuidar de irmão menor, organizar as contas de casa
- Bico e trabalho informal — informal não é vergonha

ISSO DERRUBA

- ✗ Inventar emprego
- ✗ Encher de adjetivo para ocupar espaço
- ✗ Pedir para a mãe ou o pai entregar o currículo

16 anos

contratação normal. 14 a 16: só como aprendiz.

Até os 18

proibido trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

Jovem aprendiz tem registro, salário, férias e FGTS. Não é estágio e não é favor.

Jovem aprendiz tem registro, salário, férias e FGTS. Não é estágio e não é favor.

O QUE ELES NÃO PODEM

Não é para citar na entrevista — quem chega falando em lei não é contratado. É para você reconhecer quando algo está errado.

✖ Pedir teste ou atestado de gravidez

É crime. Detenção de 1 a 2 anos e multa.

Lei 9.029/1995, art. 2º, I

✖ Barrar por sexo, raça, cor, idade, estado civil, situação familiar ou deficiência

Prática discriminatória proibida por lei, para entrar e para permanecer.

Lei 9.029/1995, art. 1º

✖ Exigir antecedentes criminais para qualquer vaga

Só quando a lei exige ou a função justifica (doméstico, cuidador, motorista rodoviário, bancário, quem lida com arma). Fora disso, o pedido em si já gera dano moral — contratado ou não.

TST, IRR-243000-58.2013.5.13.0023, 26/04/2017

✖ Demitir por motivo discriminatório

Você escolhe: voltar ao emprego com tudo do período pago, ou receber esse período em dobro. Mais dano moral.

Lei 9.029/1995, art. 4º

BOM VOCÊ SABER

- Exame admissional é obrigatório e quem paga é a empresa. Uniforme exigido, também.
- Experiência é legal — até 90 dias, com registro desde o primeiro dia. Sem registro não é experiência: é trabalho sem registro.
- SPC/Serasa para contratar: sem lei proibindo, mas a Justiça do Trabalho condena quando não tem relação com a função.

Orientação geral, não parecer jurídico. Caso concreto é com advogado ou com o sindicato.

O que levar

- Documento com foto e CPF
- CPF para a Carteira de Trabalho Digital
- Duas cópias do currículo impresso
- Comprovante de residência e certificados
- Caneta e papel para anotar

Por vídeo

- Teste o aplicativo antes, no mesmo aparelho e na mesma rede.
- Luz na sua frente, nunca atrás — atrás você vira sombra.
- Celular apoiado, na altura do olho, deitado.
- Fone com microfone melhora mais que qualquer outra coisa.
- Avise em casa. Se interromperem, peça licença e siga.

Dinâmica de grupo

- Não observam quem fala mais: observam quem escuta e quem inclui o colega calado.
- Fale pelo menos duas vezes. Mudo é lido como não participação.
- Passar por cima de alguém para aparecer é o motivo nº 1 de corte.
- Alguém precisa marcar o tempo e alguém precisa anotar. Assuma um.