

# Supervisor 7.1 (Internacional)

## Relatório da entrevista

### Nome do/a candidato/a:

Sample Report



**Percentil: 5%**

 Não recomendado(a)

### Aviso:

A informação contida destas páginas é confidencial e destina-se exclusivamente à(s) pessoa(s) a quem diz respeito ou a outras pessoas autorizadas.

Não deve basear-se nas informações do relatório como alternativa a determinados conselhos de um profissional devidamente qualificado. Se tiver dúvidas específicas sobre qualquer assunto específico, deve consultar um/a profissional devidamente qualificado/a.

## Instruções

Este guia fornece aos entrevistadores um conjunto padronizado de perguntas que podem ser usadas para avaliar melhor as competências importantes do/a candidato/a. Juntamente com as perguntas da entrevista, encontrará instruções sobre como realizar melhor a entrevista, perguntas de aprofundamento para ajudar a facilitar a conversa e um guia de classificação para o/a ajudar a classificar cada resposta.

Este relatório é confidencial e o seu conteúdo destina-se a auxiliar na previsão do comportamento no trabalho de um/a candidato/a. Tenha em atenção que os componentes de avaliação incluídos neste relatório não são ponderados igualmente. Alguns dos componentes são medidas gerais de comportamento e alguns são mais estritos. Competências marcadas com um asterisco (\*) são medidas de comportamentos restritos. Apesar de estes comportamentos serem importantes para a classificação global, não são ponderados com um peso tão grande como outros componentes nesta solução. A nossa investigação indica que esta ponderação prediz melhor o desempenho no trabalho. Caso pretenda mais informações sobre este relatório (incluindo a cotação) ou outros produtos disponibilizados pela SHL, contacte o seu representante local.

### Preparação da entrevista:

Para conduzir uma entrevista bem-sucedida, é preciso fazer uma preparação adequada. É importante fazer o seguinte antes de entrevistar um/a candidato/a:

- Familiarize-se com as competências associadas à função e escolha uma ou duas perguntas de cada competência para fazer ao entrevistado/a.
- Analise a candidatura ou currículo do/a candidato/a e tome notas de eventuais questões que precise de esclarecer. Alguns exemplos de potenciais questões são intervalos entre empregos ou trabalhar numa função durante menos de um ano.

### Saudação e apresentação:

Agora está pronto(a) para conhecer o/a candidato/a. Ao cumprimentar o/a candidato/a, apresente-se e forneça-lhe algumas informações básicas sobre si. Explique a finalidade da entrevista, por exemplo: "O objetivo da entrevista é determinar se os seus interesses e qualificações correspondem ao que é esperado para a posição". Apresente ao/à entrevistado/a um resumo da estrutura da entrevista para que este/a saiba o que esperar. Eis algumas dicas para estruturar a entrevista:

- Tome notas. Isso facilitará a tarefa de avaliar os candidatos posteriormente, sem se esquecer de detalhes específicos.
- Diga ao/à candidato/a que haverá tempo no final da entrevista para eventuais perguntas ou dúvidas que possa ter.
- No final da entrevista, fale com o/a candidato/a sobre a empresa e sobre a função específica para a qual se está a candidatar.

**Fazer perguntas de entrevista baseadas nas competências:**

Agora está pronto(a) para começar a fazer perguntas. Comece com as perguntas que tem sobre a candidatura ou currículo do/a entrevistado/a. Faça perguntas sobre o histórico de trabalho do/a entrevistado/a ou sobre eventuais questões que tenha identificado a partir da análise do currículo. No fim destas perguntas, passe para a parte estruturada da entrevista fazendo perguntas associadas às competências para a função. Sonde o/a candidato/a para que este/a lhe dê uma resposta completa, fazendo perguntas sobre “situação”, “comportamento” e “resultado”.

**Finalizar a entrevista:**

Quando todas as perguntas tiverem sido feitas, precisa de pôr termo à entrevista. Dê ao/a candidato/a detalhes específicos incluindo as responsabilidades da função, as horas de trabalho, a remuneração e informações sobre a empresa. Venda o cargo e a empresa ao/a candidato/a enfatizando a adequação à função, as fontes de satisfação na função e a oportunidade de crescimento. Por fim, termine a entrevista agradecendo ao/a candidato/a pelo seu tempo e dando-lhe um prazo para o processo de candidatura.

**Atribuir uma classificação ao/a candidato/a:**

O último passo consiste em avaliar o/a candidato/a. Eis algumas dicas para o/a ajudar a fazer uma boa avaliação:


- Analise as suas notas.
- Determine as classificações para o/a candidato/a em cada competência, bem como uma classificação global usando escalas fixas.
- Determine a sua recomendação final.

## Potencial para Funções de Gestão



Trata-se de uma avaliação do potencial para sucesso na área da gestão no tipo de setor de atividade e área funcional. Caracteriza-se por classificações que derivam de respostas a perguntas relacionadas com o contexto académico e social e a aspirações relativas ao trabalho.

 Fale-me sobre uma ocasião em que tenha tido de trabalhar sob pressão para realizar uma tarefa.

 **Situação:** Qual era a situação? Qual a origem da pressão (limitações de tempo, supervisor, orçamento, etc.)?

 **Comportamento:** Que medidas tomou para aliviar a pressão?

 **Resultado:** Qual foi o resultado?

 Olhando para o futuro, fale-me sobre os seus objetivos e aspirações em termos de carreira.

 **Situação:** Quais são os seus objetivos e aspirações em termos de carreira?

 **Comportamento:** Que passos planeia dar para atingir esses objetivos?

 **Resultado:** Que resultado espera conseguir ao atingir esses objetivos?

 Fale-me sobre uma ocasião em que tenha recebido reconhecimento pelas suas realizações em termos de supervisão.

 **Situação:** Quando recebeu reconhecimento pelas suas realizações?

 **Comportamento:** Concretamente, o que fez para receber reconhecimento?

 **Resultado:** Qual foi o resultado para receber reconhecimento?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Não trabalha bem sob pressão e com limitações de tempo.</p> <p>Só consegue trabalhar numa tarefa de cada vez sem se distrair.</p> <p>Não tem uma visão clara dos planos para o futuro.</p> <p>Não recebeu reconhecimento por tarefas de supervisão.</p> <p>Não colabora bem com outros quando trabalha em equipa.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Por vezes consegue lidar com situações de pressão, mas noutras alturas não consegue lidar com a pressão.</p> <p>Consegue trabalhar em várias tarefas em simultâneo, mas por vezes falha prazos.</p> <p>Tem objetivos para o futuro, mas não tem o desejo de progredir na carreira.</p> <p>Recebeu algum reconhecimento por realizações de supervisão.</p> <p>Colabora com os outros a maior parte do tempo; por vezes, pode ter dificuldade em aceitar as ideias dos outros.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Lida muito bem com a pressão de todos os tipos de fontes (tempo, colegas).</p> <p>Consegue contrabalançar várias tarefas e cumprir todos os prazos.</p> <p>Tem objetivos e aspirações de futuro explícitos; tem objetivos para progredir continuamente na carreira.</p> <p>Recebeu reconhecimento significativo por realizações de supervisão.</p> <p>Colabora bem com os outros e é uma grande mais-valia ao trabalhar em equipa.</p>

## Responsabilidade

1

Este componente avalia a tendência da responsabilidade de uma pessoa pelas suas próprias ações e um compromisso para realizar tarefas atribuídas. Este traço é caracterizado por: fiabilidade; envolvimento proativo no trabalho e uma dedicação para realizar até as tarefas mais banais.

 Fale-me sobre uma ocasião em que tenha tido de realizar muitas tarefas rotineiras e aborrecidas por um período de tempo significativo.

 **Situação:** Quais eram as tarefas banais?

 **Comportamento:** Como se manteve empenhado nessas tarefas?

 **Resultado:** Realizou todas as tarefas aborrecidas?

 Descreva uma ocasião em que tenha tido de priorizar níveis de um projeto e desenvolver e seguir um plano de projeto.

 **Situação:** Em que projeto estava a trabalhar?

 **Comportamento:** Como priorizou e planeou?

 **Resultado:** Qual foi o resultado do projeto?

 Fale-me sobre uma ocasião em que tenha trabalhado com inúmeros prazos, reuniões e compromissos. Descreva como abordou essas tarefas.

 **Situação:** Qual era a situação?

 **Comportamento:** Como geriu todas as suas responsabilidades?

 **Resultado:** Qual foi o resultado?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Evita trabalhar em tarefas rotineiras ou banais.</p> <p>Aparenta não ser fiável para realizar certas tarefas.</p> <p>Tem problemas a planear adequadamente projetos difíceis ou banais.</p> <p>É provável procrastinar com trabalho que é visto como aborrecido ou desinteressante e irá atrasar-se e não o realizar dentro do prazo.</p> <p>Distrai-se facilmente fruto do aborrecimento.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Trabalha em tarefas banais ou aborrecidas por períodos limitados.</p> <p>Por vezes tem dificuldade em planear projetos que incluem trabalho aborrecido.</p> <p>Ocasionalmente procrastina em trabalho que é encarado como difícil.</p> <p>Se possível, atribui trabalho que não é estimulante a colegas de trabalho.</p> <p>Tem dificuldade em realizar tarefas difíceis ou banais dentro do prazo.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Aborda o trabalho de forma ordenada e eficiente.</p> <p>Motivado(a) a cumprir as obrigações de trabalho independentemente da dificuldade ou banalidade das tarefas.</p> <p>Conclui o trabalho dentro do prazo sem procrastinar.</p> <p>Planeia cuidadosamente todas as tarefas ou projetos de trabalho que exigem planeamento.</p> <p>Não é facilmente distraído(a) do trabalho.</p>

## Realização



Este componente mede a tendência de estabelecer e atingir objetivos desafiantes, enquanto se persiste perante obstáculos significativos. Esta característica caracteriza-se por: trabalhar arduamente; ter satisfação e orgulho na produção de trabalho de alta qualidade; e ser competitivo/a.

 Fale-me sobre uma ocasião em que tenha definido um objetivo desafiante e tenha tido de ultrapassar inúmeros obstáculos para atingir esse objetivo.

 **Situação:** Qual era o objetivo? Quais eram os obstáculos?

 **Comportamento:** Que medidas tomou para mitigar os problemas criados pelos obstáculos?

 **Resultado:** Atingiu o objetivo com trabalho de qualidade e dentro do prazo?

 Fale-me sobre uma ocasião em que tenha tido de tomar a iniciativa para realizar um projeto num contexto de equipa.

 **Situação:** Porque é que teve de tomar a iniciativa?

 **Comportamento:** Que estratégias usou para assumir a liderança do projeto e garantir a conclusão?

 **Resultado:** Concluiu o projeto? Qual foi a reação da sua equipa ao seu comportamento ambicioso?

 Descreva um objetivo ambicioso que tenha atingido e o plano que usou para o atingir.

 **Situação:** Qual era o objetivo? Porque é que definiu um objetivo tão desafiante?

 **Comportamento:** Como desenvolveu o plano? O que fez caso se estivesse a desviar do plano?

 **Resultado:** Qual foi o resultado?



<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Apenas define objetivos agressivos quando é absolutamente necessário e quando o fator motivador é uma influência externa (por ex. supervisor).</p> <p>Desiste facilmente ou transfere o trabalho para um par quando defrontado com obstáculos desafiantes.</p> <p>Evita a competição entre pares ao realizar trabalho.</p> <p>Não trabalha com um sentido de urgência quando necessário e ignora as pressões de tempo para realizar o trabalho.</p> <p>Tem falta de iniciativa, de intensidade e/ou motivação para realizar trabalho de qualidade.</p> <p>Não se preocupa com reconhecimento por trabalho árduo ou cumprimento de objetivos.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Regra geral, define objetivos relativamente desafiantes, mas precisa de motivação exterior para definir objetivos extremamente desafiantes.</p> <p>Geralmente ultrapassa obstáculos desafiantes, mas por vezes desiste se o desafio parecer demasiado intimidante.</p> <p>Evidencia um grau moderado de competitividade se o ambiente for adequado para competição entre pares.</p> <p>Irá trabalhar com um sentido de urgência se uma fonte exterior sugerir fazê-lo.</p> <p>Tem iniciativa ou intensidade para fornecer trabalho de qualidade ocasionalmente.</p> <p>Realiza geralmente trabalho difícil por necessidade e não para reconhecimento de trabalho de qualidade.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Define objetivos ambiciosos e está motivado(a) para atingir objetivos por fatores intrínsecos.</p> <p>Persevera através de todos os obstáculos ao tentar atingir um objetivo</p> <p>Muito competitivo em situações de trabalho aplicáveis.</p> <p>Trabalha com um sentido de urgência face a pressões de tempo.</p> <p>Aborda o trabalho com um alto grau de intensidade.</p> <p>Gosta de ser reconhecido pelo seu trabalho árduo e conquistas.</p>

## Disposição para Aprender



Este componente avalia a tendência para aprender com a experiência. Este traço é caracterizado por: estar recetivo(a) a experiências novas, pedir feedback positivo e negativo, pensar em experiências passadas e ponderar planos de ação alternativos e encontrar padrões e ordem em informações complexas.

 Fale-me sobre uma ocasião em que esteve disposto(a) a desafiar uma forma globalmente aceite de realizar trabalho.

 **Situação:** Qual era o método aceite? O que via como deficiente neste método?

 **Comportamento:** Que medidas tomou para alterar a forma como as coisas eram feitas?

 **Resultado:** Implementou a alteração na sua rotina diária?

 Fale-me sobre uma ocasião em que tenha recebido feedback negativo relativo ao seu trabalho.

 **Situação:** Em que é que estava a trabalhar? Qual foi o feedback?

 **Comportamento:** Incorporou o feedback no seu trabalho? Porquê ou porque não?

 **Resultado:** Como é que o seu trabalho mudou na sequência de aceitar/não aceitar o feedback?

 Descreva um problema que encontrou que implicava interpretar dados que eram difíceis de compreender.

 **Situação:** Qual era o problema? Descreva os dados que teve de examinar para compreender o problema.

 **Comportamento:** Como usou os dados para elaborar a sua abordagem para solucionar o problema?

 **Resultado:** Conseguiu interpretar e usar os dados com sucesso?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Não consegue identificar falhas no método aceite. Não aceita responsabilidade por fomentar a mudança. Não implementa mudanças significativas.</p> <p>Não consegue identificar uma ocasião em que tenha recebido feedback negativo. Não altera o seu comportamento com base em feedback. Não está disposto(a) a ouvir nem a aceitar feedback negativo. Não aceita responsabilidade pessoal por feedback negativo.</p> <p>Não consegue identificar padrões em dados que permitam resolver problemas. Não recorre à experiência passada para ajudar a compreender o problema atual. Incapaz de processar as informações rapidamente.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Consegue identificar falhas no método aceite, mas estas são por vezes superficiais ou têm pouco impacto. Aceita responsabilidade por fomentar a mudança depois de lhe ser dito para o fazer. Consegue implementar mudanças por um curto período de tempo, mas pode ter dificuldade em as manter.</p> <p>Identifica alguns exemplos em que recebeu feedback negativo, mas pode identificar críticas que poderiam ser vistas como elogios (por ex. preocupo-me demasiado, trabalho demasiado, sou demasiado perfeccionista). Escolhe partes do feedback para incorporar no trabalho. Aceita feedback negativo, mas pode racionalizar comportamentos passados ou minimizar o feedback.</p> <p>Identifica padrões em dados que permitem solucionar problemas, mas pode ter dificuldade com conjuntos de informações mais complexos. Recorre à experiência passada para ajudar a compreender o problema atual. Trabalha para resolver o problema a um ritmo aceitável.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Consegue identificar falhas impactantes no método aceite. Assume total responsabilidade por fomentar a mudança. Implementa e empenha-se com a mudança a longo prazo.</p> <p>Identifica um exemplo genuíno de feedback negativo. Faz alterações permanentes no seu comportamento com base em feedback. Pede feedback de seguimento depois de implementar mudanças. Assume total responsabilidade por alterar o seu comportamento.</p> <p>Consegue identificar padrões em dados que permitem solucionar problemas. Recorre à experiência passada para ajudar com o problema atual e aplica essa experiência com precisão e eficácia. Trabalha para resolver o problema rapidamente, mas com precisão.</p>

## Aceita outros\*



Mede até que ponto o(a) candidato(a) tem uma atitude isenta de juízos de valor e reconhece pontos de vista diferentes.

**Fale-me sobre uma ocasião em que tenha trabalhado com uma equipa diversificada. Descreva como foi capaz de se relacionar com membros da equipa diferentes de si.**

- Situação:** Conte-me mais sobre a situação. Em que sentido eram os membros da equipa diferentes de si?
- Comportamento:** Que medidas tomou para ultrapassar as diferenças e construir uma relação de trabalho produtiva?
- Resultado:** Qual foi o resultado?

**Fale-me sobre uma ocasião em que poderia ter dado mostras de mais tolerância relativamente a necessidades e pontos de vista diferentes.**

- Situação:** O que levou a esta situação? Em que sentido eram as necessidades e pontos de vista de outros diferentes dos seus?
- Comportamento:** Que medidas tomou?
- Resultado:** O que faria de maneira diferente da próxima vez?

<b>Abaixo da média</b>	<p>1</p> <p>2</p>	Mostrou falta de aceitação de pessoas com origens e perspetivas diferentes.
<b>Média</b>	<p>3</p>	Mostrou alguma evidência de aceitar outros com origens diferentes.
<b>Acima da média</b>	<p>4</p> <p>5</p>	Promoveu uma cultura de aceitação e construiu relações com outros que tinham origens diferentes.

## Mostra cortesia\*



Mede até que ponto o(a) candidato(a) é paciente, educado(a) e respeitador(a).

Fale-me sobre a ocasião mais recente em que esteve numa situação que exigiu de si muita paciência.

**Situação:** Quais eram as circunstâncias? O que pôs à prova a sua paciência?

**Comportamento:** Como lidou com a situação? O que fez?

**Resultado:** Como é que a sua abordagem foi recebida?

Fale-me sobre uma ocasião em que tenha tido uma discordância com um colega sobre uma questão de trabalho importante que teria impacto no trabalho produzido pela sua equipa.

**Situação:** Qual era a discordância?

**Comportamento:** Foi capaz de resolver a discordância com cortesia e paciência?

**Resultado:** Que influência teve o resultado final da discordância no trabalho da equipa?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1 2</p>	<p>Não mostrou paciência nem cortesia ao interagir com alguém com quem era difícil dar-se bem.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Reagiu com paciência e cortesia a um indivíduo desafiante, mas foi preciso grande esforço para o fazer.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4 5</p>	<p>Reagiu da forma mais cortês e simpática possível a alguém que era difícil de agradar.</p>

## Mantém boas relações profissionais\*



Mede até que ponto o/a candidato/a se esforça para desenvolver boas relações com os outros.

Fale-me sobre uma ocasião em que tenha sido desafiante para si desenvolver uma relação profissional com um par ou colega.

- Situação:** Qual era a situação? De que forma foi difícil trabalhar com esta pessoa?
- Comportamento:** Como reagiu ao comportamento da outra pessoa? Como fez para trabalhar com esta pessoa com eficácia?
- Resultado:** Qual foi o resultado?

Fale-me sobre uma ocasião em que tenha desenvolvido uma relação profissional eficiente com alguém.

- Situação:** Qual era a natureza da relação? Porque é que a relação era tão eficiente?
- Comportamento:** O que fez para desenvolver e manter a relação com este indivíduo?
- Resultado:** Qual foi o resultado? Que objetivos comuns é que esta relação vos permitiu atingir a ambos?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1 2</p>	<p>Não procurou melhorar nem manter relações fortes com os outros no trabalho.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Manteve relações fortes com os outros no grupo de trabalho mais próximo.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4 5</p>	<p>Construiu relações profissionais fortes tanto no grupo de trabalho mais próximo como fora dele.</p>

## Analisa informações\*



Mede até que ponto o(a) candidato(a) identifica fatores-chave e integra informações para compreender dados ou situações.

**Dê-me um exemplo de uma ocasião em que precisou de encontrar ligações entre informações de fontes diferentes.**

**Situação:** Porque é que era importante para si encontrar tais ligações?

**Comportamento:** Como identificou estas ligações?

**Resultado:** Que ligações identificou?

**Fale-me sobre uma ocasião em que tenha tido de analisar uma grande quantidade de informações para tirar conclusões sobre um problema ou questão.**

**Situação:** Qual era o problema ou questão?

**Comportamento:** Como analisou estas informações?

**Resultado:** Conseguiu resolver o problema ou questão com base na sua análise?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1 2</p>	<p>Passou ao lado de informações-chave ou de ligações claras; tirou conclusões que eram óbvias, simplistas ou com falhas.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Identificou e combinou informações-chave de algumas fontes; encontrou ligações importantes, mas não conseguiu identificar ligações subjacentes, mais complexas.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4 5</p>	<p>Tirou conclusões claras encontrando, analisando e combinando uma grande quantidade de informações complexas.</p>

## Aprende rapidamente\*



Mede até que ponto o(a) candidato(a) apanha informações e técnicas novas facilmente.

**Fale-me sobre uma ocasião em que tenha tido de encontrar rapidamente pontos-chave em informações abundantes para tomar uma decisão.**

**Situação:** Qual era a decisão que tinha de tomar?

**Comportamento:** Como fez a distinção entre os pontos-chave e o que era irrelevante?

**Resultado:** Conseguiu tomar uma decisão bem fundamentada com os pontos-chave que encontrou?

**Fale-me sobre uma ocasião em que tenha tido de integrar informações novas para concluir um projeto que já havia iniciado.**

**Situação:** Em que projeto estava a trabalhar?

**Comportamento:** Como é que integrou essas informações novas naquilo que já sabia sobre o projeto?

**Resultado:** Que impacto tiveram as informações novas que aprendeu no resultado do projeto?

<b>Abaixo da média</b>	<p>1</p> <p>2</p>	Teve dificuldade em aprender, integrar e usar informações novas sem ajuda e contacto repetido.
<b>Média</b>	<p>3</p>	Integrou e aprendeu informações e técnicas novas, mas só depois de alguma prática.
<b>Acima da média</b>	<p>4</p> <p>5</p>	Encontrou, aprendeu e integrou rapidamente as informações-chave, mesmo com pouca ou nenhuma prática com o material novo.



## Trabalha cumprindo elevados padrões de qualidade\*



Mede até que ponto o(a) candidato(a) realiza todas as tarefas com um elevado nível de qualidade.

**Dê-me um exemplo de uma ocasião em que tenha tido de definir padrões de qualidade para um projeto.**

- Situação:** Como definiu os padrões de qualidade?
- Comportamento:** Como garantiu que os padrões de qualidade eram cumpridos? O que fez quando detetou uma violação dos padrões de qualidade?
- Resultado:** De que forma é que definir padrões de qualidade o(a) ajudou a atingir os objetivos do projeto? Recebeu algum feedback?

**Fale-me sobre uma ocasião em que tenha tido de comprometer os padrões de qualidade.**

- Situação:** Qual era a situação? Porque é que teve de comprometer os padrões de qualidade?
- Comportamento:** O que fez para corrigir a questão?
- Resultado:** Qual foi o resultado? O que faria de maneira diferente da próxima vez para manter os padrões de qualidade?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1 2</p>	<p>Não reconheceu a importância de fornecer trabalho de qualidade; estava preparado(a) para comprometer os padrões de qualidade.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Conseguiu definir claramente e cumprir padrões de qualidade.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4 5</p>	<p>Conseguiu definir padrões de qualidade elevados ou resolver situações em que os padrões haviam sido comprometidos.</p>

## Cumpra as regras e regulamentos\*



Mede até que ponto o(a) candidato(a) cumpre regras, linhas de orientação e procedimentos.

Fale-me sobre uma ocasião em que tenha respeitado as regras ou processos estabelecidos.

**Situação:** Qual era a situação em que se encontrava? Quais eram os processos?

**Comportamento:** O que fez para assegurar que respeitava o processo estabelecido?

**Resultado:** Qual foi o resultado?

Descreva uma ocasião em que tenha tido de ponderar as implicações de não cumprir regras ou regulamentos.

**Situação:** O que tinham feito, você ou os seus colegas?

**Comportamento:** O que fez depois de efetuada essa ação?

**Resultado:** Como planeia aprender com esta situação?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1 2</p>	<p>Considerou as regras como orientações e não como obrigações.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Cumpriu constantemente as regras.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4 5</p>	<p>Seguiu rigorosamente as regras; poderá ter perdido oportunidades de aumentar a eficiência.</p>

## Adapta-se à mudança\*



Mede até que ponto o(a) candidato(a) aceita e se adapta a mudanças sem dificuldade.

**Descreva a forma como lidou com todas as grandes mudanças na sua área de negócio durante o ano passado.**

**Situação:** Qual era a situação? As mudanças afetaram a estrutura da sua equipa?

**Comportamento:** Como lidou com o desafio?

**Resultado:** Qual foi o resultado da forma como lidou com as mudanças?

**Dê-me um exemplo de uma emergência em que tenha precisado de dar resposta rapidamente.**

**Situação:** Qual era a situação? Qual era o prazo para dar resposta à emergência?

**Comportamento:** Como lidou com a emergência?

**Resultado:** Qual foi o desfecho da situação? Teve sucesso?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1 2</p>	<p>Sentiu-se pressionado(a) quando lhe foi pedido para alterar a abordagem usual ao trabalho.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Adaptou-se bem à mudança e manteve a produtividade normal no trabalho.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4 5</p>	<p>Sentiu-se motivado(a) pela mudança; adaptou-se facilmente às mudanças no ambiente.</p>

## Controla as emoções\*



Mede até que ponto o/a candidato/a controla as emoções negativas.

Fale-me sobre uma ocasião em que a sua calma e compostura tenham feito a diferença em conseguir realizar algo.

**Situação:** O que tornou a situação frustrante?

**Comportamento:** Que medidas específicas tomou para manter as suas emoções controladas?

**Resultado:** Quais foram os resultados das suas ações?

Fale-me sobre uma ocasião em que tenha tido de lidar com uma pessoa especialmente aborrecida ou zangada.

**Situação:** Porque é que a pessoa estava aborrecida ou zangada?

**Comportamento:** Que medidas tomou para resolver calmamente a situação?

**Resultado:** Se voltasse a estar numa situação parecida, que faria de maneira diferente?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1 2</p>	<p>Não conseguiu controlar as emoções com eficácia em situações stressantes.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Controlou as emoções quando estava sob pressão, mas teve dificuldade em manter o mesmo nível de produtividade ou foco.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4 5</p>	<p>Reagiu calmamente e com confiança quando confrontado(a) com uma crise; não deixou as emoções afetarem a produtividade nem o foco.</p>

## Trabalha energeticamente\*



Mede até que ponto o(a) candidato(a) se mantém ocupado(a) no trabalho e gosta de assumir novas responsabilidades.

**Dê-me um exemplo de um projeto ou tarefa que tenha exigido trabalho árduo adicional.**

**Situação:** Fale-me do projeto. Por que razão exigiu um esforço adicional?

**Comportamento:** Como lidou com o projeto? De que formas aplicou um esforço adicional para que o trabalho fosse concluído?

**Resultado:** Até que ponto foi o projeto ou a tarefa bem-sucedido(a)?

**Fale-me sobre uma ocasião em que tenha feito algo que exigiu um esforço extra, sem que isso lhe tenha sido diretamente pedido.**

**Situação:** Qual era o trabalho ou tarefa? Como é que isso exigiu trabalho ou responsabilidade adicional?

**Comportamento:** O que fez? Teve alguma escolha quanto a fazer ou não o trabalho ou a tarefa?

**Resultado:** Qual foi o resultado?

<p><b>Abaixo da média</b></p>	<p>1 2</p>	<p>Mostrou pouca ou nenhuma iniciativa para concluir trabalho para além do que lhe era atribuído; pareceu improvável que se voluntariasse para novos desafios sem para tal receber instruções ou sugestões.</p>
<p><b>Média</b></p>	<p>3</p>	<p>Foi além das exigências normais do trabalho, tomou a iniciativa de concluir trabalho que não fazia formalmente parte da tarefa.</p>
<p><b>Acima da média</b></p>	<p>4 5</p>	<p>Concluiu proativamente trabalho que precisava de ser feito.</p>