

## Segunda etapa do processo seletivo

Viviane Queiroz

24 de Setembro de 2020

### **Confirmação da aprovação na primeira etapa e próximos passos**

Após cerca de uma semana da realização dos testes online via plataforma do vagas.com, a empresa *AgileOne* entrou em contato via e-mail para informar sobre a aprovação na primeira etapa e dar direcionamento acerca dos próximos passos.

Houve a comunicação de que seria necessário comparecimento ao escritório da empresa (*AgileOne*) para realização de mais testes e houvesse uma apresentação mais profunda da vaga.

Foram realizados novos testes de inglês e português, também de múltipla escolha, mas com o diferencial de serem feitos em papel. Adicionalmente, houve um teste de digitação com duração de três minutos, em inglês.

Novamente, ambos os testes em papel obtiveram nível de dificuldade considerada baixa frente aos pré-requisitos da vaga, e o ponto de que esse fator poderia dar uma percepção não muito bem acurada aos candidatos do real nível de inglês necessário se manteve.

No teste de digitação, não foi especificado o nível de velocidade ou palavras por minuto/segundo ideal, entretanto, essa foi uma informação específica coletada pela recrutadora. Logo, mais um quesito que poderia culminar em desclassificação.

Observamos que esse fator avaliativo pode ser relacionado com o pré-requisito facilidade com tecnologia e sua existência foi um dos pontos positivos da segunda etapa, pois é condizente com uma das habilidades mais utilizadas no dia a dia da função, retratando, assim, bem aos candidatos o que era esperado.

Já em relação ao detalhamento da vaga e empresa para a qual o serviço seria prestado, foram abordados:

1. O foco da marca;
2. A cultura da empresa prestadora do serviço (*Conduent*);
3. As principais atividades do dia a dia;
4. Possibilidades de ascensão.

Desde a descrição da vaga, foi reforçado que o **foco** da marca era proporcionar uma experiência ao cliente do início ao fim do atendimento. Por isso, também foi muito reforçado que o tipo de atendimento não seria aquele mais padronizado comumente observado no setor de *telemarketing*, por exemplo. Essa especificação foi um dos pontos mais interessantes durante a segunda fase, pois foi possível enxergar, em outras palavras, que haveria uma valorização das individualidades de cada pessoa.

Já em relação à **cultura organizacional** da *Conduent*, houve ênfase em que a empresa visava criar um ambiente descontraído e com ampla troca de experiências entre os empregados. E dado que a vaga não demandava experiência, esse foi um outro ponto interessante ao deixar os inexperientes mais confortáveis.

E quanto às **principais atividades** da função, não houve um grande aprofundamento em ferramentas que seriam utilizadas devido às questões de *compliance*, contudo, foi informado a leitura em inglês seria constantemente utilizada e a fala no nível avançado seria obrigatória para que se obtivesse ascensão de cargo. Essa abordagem pareceu se contrapor ao nível das provas apresentada, e mais uma vez, foi possível notar uma falha qualitativa do nível avaliado dos candidatos, o que poderia culminar em certa frustração, conforme já abordado na seção anterior.

Por fim, ao tratar das **possibilidades de promoção**, foram detalhados apenas os níveis hierárquicos possíveis para Analistas de Suporte:

1. Nível Júnior
  - Analista de Suporte I
  - Analista de Suporte II
2. Nível Sênior

- Analista de Suporte III

Foi explicado que a principal diferença dentre dos níveis juniores seria um maior número de produtos atendidos enquanto Analista de Suporte II, já na relação comparativa entre júnior e sênior, foi reforçado que haveria maior número de responsabilidades e maior uso do inglês.

Em ambos os casos houve uma descrição superficial das diferenças entre eles e do que seria propriamente feito por cada um. Nesse ponto, certa ansiedade poderia ser gerada em alguns candidatos pois apesar do ambiente agradável apresentado, havia ainda assim uma nebulosa em relação ao que seria exercido em si.

Contudo, pode-se entender que, por questões de sigilo, os nomes de ferramentas e procedimentos mais específicos, por exemplo, não poderiam ser mencionados livremente.

Dessa forma, apesar de um possível desconforto, os candidatos puderem enxergar, na prática, como o *compliance* seria extramamente valorizado pela empresa. O que constituiu, nesse cenário, um outro aspecto positivo dessa etapa do processo seletivo.

SOBRE COMPLIANCE: <https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-do-compliance-na-gestao-das-organizacoes>

## Sobre o perfil dos candidatos presentes na segunda etapa

Nessa visita ao escritório da *AgileOne*, foi possível constatar que, de fato, havia heterogeneidade entre os candidatos quanto ao sexo, idade, perfil físico e experiência ou não experiência profissional.

Assim, foi possível constatar que o uso de candidaturas online realmente atinge a diversidade almejada pela empresa e facilitada pela internet.

Contudo, não havia a presença de Pessoas com Deficiência (PCD). A estrutura física da *AgileOne* se dá num edifício comercial da Avenida Paulista - um dos maiores centros comerciais e empresariais do mundo - com amplas entradas e elevadores, mas o escritório em si possuía salas que não comportariam pessoas com dificuldade de locomoção, por exemplo.

E apesar de a vaga não ter deixado explícito que aceitaria a inclusão de PCDs, observar esse fato faz emergir a reflexão sobre a lentidão da inclusão dessas pessoas em diversos setores produtivos no Brasil.

Apesar da lei nº 8.213, de 1991 - a Lei de Cotas, instituída no Brasil em 1999, que preconiza um percentual mínimo de PCDs contratados pelas empresas, o que ocorreu nessa entrevista infelizmente ainda é muito comum do país.

FONTE PCD: <https://kenoby.com/blog/contratacao-de-pcd/>