

Etapa 3

João Vitor Silva Bispo

26 de setembro de 2020

1 Entrevista

Enfim inicia-se a etapa da primeira entrevista, isso, conforme o candidato prossegue no processo seletivo da Conduent.

Nessa fase, ocorre uma entrevista individual, no escritório da Conduent, entre o candidato e um recrutador da Agile One.



Figura 1: Imagem sem direitos autorais e com fins ilustrativos - Entrevista

Enquanto testes de técnicos visam mensurar o hardskill do candidato, entrevistas visam conhecer melhor as softskills do participante do processo seletivo, essas nomenclaturas são amplamente usadas por empresas e possuem até certa complexidade interna, mas afinal do que se trata o hardskill e a softskill que será avaliada durante a terceira etapa do processo de contratação da Conduent.

1.1 HardSkill

HardSkill Às hardskills são os componentes do conjunto técnico de habilidades de um candidato, são habilidades que podem ser aprendidas, como por exemplo, para um desenvolvedor mobile que visa atuar construindo aplicativos multiplataformas com a linguagem de programação JavaScript, seria um hardskill ele possuir todo o conjunto de tecnologias que aquela vaga precisa, assim possuindo conhecimento em React Native (framework JavaScript para a produção de aplicativos multiplataforma em Android e iOS) estaria suprimindo a necessidade de hardskill dessa vaga.

Ademais, aplicando ao cenário de uma vaga de analista de suporte técnico na Conduent, uma das habilidades técnicas que o candidato necessita possuir é a elevada velocidade em digitação de palavras por minuto (habilidade inclusive que foi testada, esse teste foi referido na segunda etapa do processo em que este documento apresenta).

1.2 SoftSkill

Às softskills são o núcleo de habilidades comportamentais de um candidato, que estão mais ligadas à inteligência emocional e formas de ação e reação diante de situações adversas (também podem ser aprendidas como às hardskills).

Vale enfatizar que não existe frequência exata e perfeita de inteligência emocional, mas que para cada função operada pelas profissões demandam formas únicas de pontos ligados às softskills, portanto só é possível encontrar a combinação “mais ideal”. Os componentes das softskills mais requeridas no mercado envolvem:

- Pensamento criativo

Se manifesta em soluções inusitadas que se tornam possíveis com os recursos presentes.

- Trabalho em equipe

Capacidade de desempenhar facilidade em trabalhar com outras pessoas.

- Espírito de time

Capacidade de integrar produtividade ao seu workflow e o do seu time.

- Empatia
Conectado a capacidade de compreender emoções.
- Gerenciamento de tempo.
Conectado a alocação altamente eficiente de tarefas.
- Comunicação
Conectado a facilidade de transmitir ideias coesas, claras e coerentes.
- Liderança
Conectado a habilidade de inspirar e coordenar pessoas.
- Flexibilidade
Capacidade de adaptar-se as mudanças.
- Proatividade
Conectado a sempre prezar pelo excelente resultado mesmo que não solicitado.
- Solução de conflitos
Capacidade de mediar discussões e encontrar resoluções.
- Solução de problemas
Capacidade de desenvolver soluções.
- Resiliência ou Antifragilidade
a resiliência é a capacidade do indivíduo lidar com problemas, reinventar-se a mudanças, ultrapassar os obstáculos ou simplesmente resistir à pressão de situações adversas...

1.3 Antifragilidade

Essa última softskill vem sendo cada vez mais requerida no mercado de trabalho. E o tal do antifrágil, além do oposto de frágil, é algo que melhora quando está diante de uma situação inesperada. Esse conceito foi criado pelo autor libanês Nassim Nicholas Taleb no livro “Antifrágil: coisas que se beneficiam com o caos”.

1.4 Há SoftSkill correta para a Conduent?

Como supracitado, só é possível encontrar o conjunto de SoftSkills “mais ideal” dado um determinado contexto de vaga, nível e funções, como por exemplo, um Pleno Tech Lead em Desenvolvimento Web, precisa obrigatoriamente ter como SoftSkill uma liderança forte, boa comunicação, empatia e dentre muitas outras.

Já um Analista de Suporte técnico Júnior, essencialmente além de se comunicar bem e ser resiliente, necessita ter um bom solucionamento de problemas, uma boa habilidade de solução de conflitos e para sanar a pouca experiência necessita-se de um ótimo pensamento criativo.

Em outras palavras, dependendo da vaga, existe sim habilidades que a Conduent busca num candidato, mas mais importante para um candidato que essas habilidades é a capacidade de desenvolver ela, isso independente da perspectiva da empresa sobre.

1.5 O caminho para desenvolver uma softskill

Diferentemente das hardskills que nascem da junção de conhecimento teórico com conhecimento prático, algumas softskills apenas são possíveis de se aprender na prática, isso simplesmente pela diferença de teorizar ter uma boa comunicação que tenha sido desenvolvida utilizando-se artigos, livros e revistas é um fator, mas efetivamente apenas ter uma boa comunicação é outro fator que faz total diferença tanto na vivência quanto no momento contratação. Mas realmente deveria? Um profissional com uma enorme capacidade de autodesenvolvimento caso haja um impulso não deveria ter o mesmo valor se não mais que um concorrente que já atingiu seu ápice em tal habilidade? No dia a dia, para mentes de perspectiva limitada que não vislumbram que a variável contexto seja o ponto decisivo podem ver que em todos os casos somente um dos dois é valoroso; mas na entrevista para Analista de Suporte técnico Júnior do processo seletivo da Conduent se busca mais que habilidades estabelecidas, mas também Talentos (profissionais com grande potencial de crescimento).

2 A Entrevista determinante

Dado que está esclarecido quais informações normalmente um recrutador busca entender do candidato numa entrevista, também ficará mais palpável

o que o recrutador da Agile One busca num Analista de Suporte Técnico Júnior na primeira entrevista.

Primeiramente, é objetivado traçar o perfil do candidato, o recruta busca entender mais tanto do hardskills do candidato quanto das softskills do mesmo enquanto verifica o fit técnico e o fit cultural do candidato, essas são nomenclaturas que norteiam profissionais de RH (Recursos Humanos) e podem denominar etapas do processo seletivo, sendo a primeira para identificar se às habilidades técnicas e comportamentais do candidato batem com o que é requerido para a vaga na qual está destinado e a segunda para descobrir se as visões do candidato estão pareadas com a missão, visão e valores da organização.

Além desse mapeamento do perfil do participante do processo seletivo, o recrutador após fazer alguns poucos testes psicotécnicos (será explanado mais a frente neste trabalho), também valida a existência de objetivos do candidato relacionados a aquela vaga e principalmente checa se dentro do conjunto de softskills do participante está contida a proatividade, sendo determinante possuir algum destaque nessa habilidade.

Além disso, sem deixar ofuscar-se um requisito muito importante da primeira entrevista é que nos momentos finais o recrutador pergunta se o candidato está confortável para comunicar-se em inglês, e caso o candidato responda que sim, segue uma diálogo em inglês em torno de obter se o participante possui ou não uma mentalidade frente à intermediação de conflitos junto do quão bem ele consegue comunicar-se nessa língua.

2.1 Importância do perfil psicológico

Em geral, foi uma sequência de validação do conjunto das habilidades técnicas e comportamentais do envolvido no processo junto da criação de um mapa do perfil psicológico do candidato para o conferimento se está de acordo com a vaga ou não.

Pode-se concluir, que, embora o processo seja bem estruturado, há uma problemática gigante em iniciar o mapa do perfil psicológico do candidato tão tarde, pelo motivo de que encontrar alguém que não tenha simbiose alguma com a função a longo prazo gerará malefícios tanto ao contratante quanto ao contratado pelo fato do contratado tornar-se infeliz e acumular estresse podendo se agravar em sérios problemas e para o contratante simplesmente obtém menor produtividade por não ter encontrado alguém mais compatível com a vaga em questão e vale enfatizar que muitas vezes o candidato está se

descobrimos e apenas finalmente estar naquela posição mostrará a pessoa se ela tem simbiose com a mesma ou não.

Junto disso, acaba evidente que softskills como proatividade e forte mentalidade frente a mediação de conflitos são habilidades que no lugar de terem um peso tão grande, poderiam ser facilmente ensinadas com a prática a algum candidato interessado em ter tais diferenciais.

Basicamente, é uma etapa muito bem feita e serve como exemplo de parte dos processos seletivos, mas deveria ter ocorrido anteriormente e não ter ocorrido antes, é uma grande falha da Conduent.

3 Etapa 4

Logo após o candidato conhecer o local em que residem os escritórios da Conduent e ter a sua entrevista, se dá prosseguimento ao processo e chega a etapa em que são realizados exames médicos e exames psicotécnicos.

Nesses testes médicos visa identificar alguma deficiência aparente no candidato e também servir de registro do estado da saúde do mesmo para a empresa. Já os testes psicotécnicos....

4 Exame Psicotécnico



Figura 2: Imagem sem direitos autorais e com fins ilustrativos - Exame psicotécnico

Em todo território brasileiros, o teste ou exame psicotécnico consistem em uma sequência de atividades com foco avaliativo guiada por um psicólogo a fim de aprovar ou reprovar um participante de um concurso ou à concessão de alguma autorização, como por exemplo a da carteira de motorista. Em testes como esse, normalmente são avaliadas habilidades de:

- Controle psicológico e emocional.
- Estruturação para a tomada de decisões;
- Retenção de memórias.
- Níveis de atenção.
- Indicadores de concentração.
- Coordenação motora
- Destreza diante de certas situações

Uma grande vantagem que todas as partes envolvidas do processo seletivo possuem na realização de exames psicotécnicos é que há boa probabilidade de estar melhor definido qual o comportamento padrão de uma pessoa e também mapear diferenças entre indivíduos e as reações dos mesmos em frente a variadas situações que divergem do cotidiano. Entretanto, há um custo enorme no mapeamento incorreto do perfil psicológico do concorrente a vaga.

5 Efeito rebote

Dado que encontrar um profissional Júnior possa parecer ser menos complexo que encontrar um Sênior variando da profissão, local, função, piso salarial e dentro infinitos fatores, acaba sendo mais intuitivo que pareça mais simples encontrar um profissional Júnior, já que para desempenhar as tarefas não se precisa de anos específicos de experiência em determinada carreira.

Mas, isso é um erro, pois habilidade técnica não é a única coisa relevante na decisão, traçar o perfil psicológico de um candidato é muito mais do que encontrar uma combinação das softskills requeridas pela vaga e que o candidato possui. Num mundo que muda constantemente com diversas áreas

surgindo e decaindo, muitas das ascendentes e descendentes e por vezes somente variadas possuem ilimitadas softskill em comum como necessário para ser um bom profissional daquela área.

De forma que, além de ser compatível em habilidade técnica e comportamental, também é preciso que o candidato tenha resistência naquela vaga, como por exemplo, alguém que é calmo, paciente, visionário, adora o ar livre e fotografia, ama liderar pessoas e organizar times enormes, se esse ser se manter trabalhando em um escritório, pode até conseguir desempenhar bem e liderar times que um escritório comporta, mas a longo prazo, sem nem saber o que está acontecendo esse ser entrará em declínio, pois em última instância o perfil psicológico dele está voltado à uma atividade profissional mais libertadora, e esse declínio pode se manifestar de diversas formas que ameaçam a integridade do colaborador.

6 Estresse

O tão temido estresse é uma resposta do nosso organismo a determinados estímulos, que colocam a saúde mental em declínio. Em determinado ponto, se torna subjetivo o que é estressante para um ser humano, obviamente, que acontecimentos como um acidente de carro pode ser estressante para a maioria das pessoas, mas em algum ponto a combinação dependerá da formação como ser vivo da pessoa.

Esses casos subjetivos envolvem por exemplo, alguém que tem grandes preferências por locais gelados com temperaturas que beiram 10 graus celsius, de repente ter que passar meses em cidades como o Rio de Janeiro, que, em alguns dias, a temperatura ultrapassa os 37 graus celsius. Para esse caso em específico, estar nesse lugar pode gerar estresse, qualquer aspecto sensitivo que seja o oposto da preferência de um ser pode gerar estresse.

Com isso é importante identificar e tentar conter o mais rápido o possível casos de estresse, os principais sintomas do estresse excessivo são:

- Dor de Cabeça contínua
- Cansaço
- Insônia
- Fadiga

- Náusea
- Agitação
- Taquicardia
- Tristeza e irritabilidade
- Dificuldade em se concentrar e perdas de memória
- Queda de cabelo
- Perda ou ganho de peso

Isso tudo podendo afetar os diversos campos da vida de uma pessoa sem ela perceber, e o estresse crônico pode levar a doenças graves, como doenças cardiovasculares, obesidade, transtornos mentais, depressão, ansiedade e piripiques que “zeram o indivíduo”.

Tendo em mente os impactos do estresse, vale se atentar que a melhor forma de o preveni-lo é ter pessoas por perto atentas ao seu comportamento para que possam lhe alertar do estado em que você se situa, e o estresse também tem tratamento e cura, sendo melhores indicados para cada caso particular por terapeutas, psicólogos e psiquiatras.

7 Fechamento acerca da etapa 3 e 4

Dessarte, com um dos possíveis exemplos de como alguma falha grande no mapeamento do perfil psicológico pode transformar-se e impactar negativamente o candidato, finalmente, torna-se completamente evidente a importância da etapa da entrevista do processo seletivo de qualquer organização.

Entretanto, por mais acurada que a Conduent tente ser, inclusive utilizando a empresa de recrutamento Agile One, que, é especializada nisso, vemos que está distante do cenário ideal, que, seria ter uma margem muito boa de contratações das quais realmente tenham compatibilidade com as vagas de analista de suporte técnico. Na realidade, nota-se que parte das avaliações negativas de ex-funcionários no site Glassdoor está diretamente relacionada com a atividade exercida. Provavelmente, esse fator, possui certa recorrência, em conta, de que algumas pessoas na sociedade vêem essa função como um "trabalho temporário".

Tal nomenclatura, é dada a serviços que a cultura em que os brasileiros estão inseridos identifica como passageiro, sendo isso, um emprego, em que o funcionário atuará de 1 ano a 3 anos, podendo no máximo ficar 5 anos, até realmente alcançar o que deseja; é um conceito implícito e coloquial, não muito formalizado.

Contudo, sendo um estado passageiro ou não, afetará a saúde mental dos envolvidos e por mais que a Conduent tenha um processo seletivo muito acima da média, principalmente da clareza das etapas e em diversos pontos abordados em cada etapa. Esse, é um ponto negativo, a relação de casualidade pelas resenhas no Glassdoor indica que para alguns candidatos o teste psicotécnico junto da entrevista não possuem tanta acurácia, logo junto dessa visão de que mesmo que seja um cargo passageiro, tudo bem aceitar o candidato, afinal "o benefício será maior" para a organização, portanto mesmo que existam etapas que sejam positivas como um todo, essa ainda pode melhorar aumentando a acurácia do teste psicotécnico, assim mudando a visão de que não tem problemas ter um teste mais leviano que mapeie o psicológico do candidato por ser uma vaga passageira.