Voluntários para a Empregabilidade

Como Criar um Programa de apoio à Empregabilidade na sua IPSS

Agosto 2013

Promotor:



Coordenação da Execução:













O Programa

Voluntários para a empregabilidade passo a passo

Passo 1: Montar o programa

- a) Captar de voluntários:
 - i. Comunicar os incentivos à participação
 - ii. Abordar potenciais voluntários com as características recomendadas
- b) Organizar o grupo de voluntários:
 - i. Escolher um coordenador
 - ii. Escolher um nome para o programa
 - iii. Assegurar a independência funcional do programa face à restante estrutura da IPSS
- c) Prepar os voluntários:
 - i. Conhecimento interpessoal dos membros da equipa
 - ii. Partilha de experiências
 - iii. Explicar o que lhes é pedido
 - iv. Explicar os processos-chave do apoio a prestar
 - v. Explicar a a forma de reporte de casos e sugestão de melhorias

Passo 2: Accionar o programa

- a) Processo de aconselhamento a seguir:
 - i. Conhecer a pessoa a apoiar
 - ii. Ajustar as expectativas da pessoa a apoiar
 - iii. Ajuda na preparação do Curriculum Vitae
 - iv. Ajuda na procura de oportunidades adequadas
 - v. Ajuda na elaboração de cartas de motivação
 - vi. Ajudar a preparar para entrevistas
 - vii. Acompanhar os processos de candidatura e recrutamento
- b) Divulgar o programa junto do público a apoiar

Passo 3: Gerir o programa

- a) Preencher a base de dados de apoio ao programa
- b) Avaliar os indicadores-chave e introduzir melhorias











Introdução

Objectivo e enquadramento

Este manual vem por em prática uma das recomendações do estudo "As IPSS num Contexto de Crise Económica" publicado em Maio 2012¹. Aí recomendava-se que as IPSS deveriam oferecer programas de apoio à empregabilidade recorrendo para tal a voluntários com experiência na área. O presente manual, que se destina aos dirigientes e quadros técnicos das IPSS, explica, passo a passo, como é que as IPSS podem implementar um programa de voluntariado para a empregabilidade.

Aquilo que se pretende com este manual é que as IPSS consigam gerar programas de apoio à empregabilidade bem estruturados, com o objectivo de inserir as pessoas ajudadas com maior facilidade no mercado de trabalho.

Abordagem ao desafio

O programa encontra-se dividido em três partes, como visível na Figura 1.







Figura 1 – Voluntários para a empregabilidade em três passos

- 1. Montar o seu programa de Voluntários para a empregabilidade
- 2. Accionar o seu programa
- 3. Gerir a execução do seu programa









^{1 &}quot;As Instituições Particulares de Solidariedade Social num Contexto de Crise Económica" (2012) – Sousa, Sónia; et al.



Cada um destes passos envolve definir um conjunto de variáveis importantes para a implementação e execução deste programa. A abordagem segue o seguinte percurso metodológico:

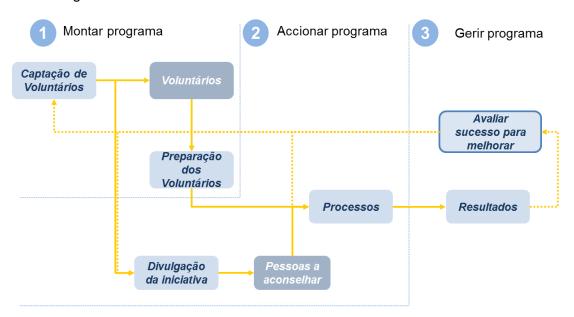


Figura 2 – Percurso metodológico do programa Voluntários para a empregabilidade

Todos os passos da Figura 2 são explicados adiante de uma forma simples e adaptada à realidade das IPSS em Portugal.

Pressupostos

Os pressupostos nos quais este manual assenta são os seguintes:

- As pessoas a serem aconselhadas por este programa têm já algumas qualificações, e/ou experiências profissionais mas precisam de ajuda na procura activa de emprego e na preparação para processos de recrutamento;
- Está fora do âmbito deste programa apresentar soluções para casos de desemprego de longa duração ou outras situações em que existe maior dificuldade em inserir a pessoa no mercado de trabalho;

Este manual segue uma abordagem de melhoria contínua do programa de apoio à empregabilidade conhecida como metodologia "Lean Startup"²: Construir, Medir e Aprender.

Esta metodologia é um ciclo ordenado entre as três acções, tal como demonstrado na Figura 3.

² Para mais informação consultar: http://lean.st/principles/build-measure-learn



QUADRO DE REFERÊNCIA ESTRATÉGICO NACIONAL





POAT FSE: Gerir, Conhecer e Intervir



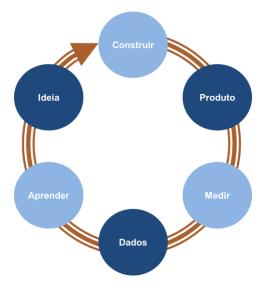


Figura 3 – Ciclo de melhoria do programa

O "produto" corresponde ao programa de empregabilidade. Em vez de assumir um programa fixo e imutável, esta metodologia prevê que se vá adaptando o programa às condições únicas da organização e das pessoas com as quais este programa é operacionalizado. Assim, vai-se melhorando o programa inicial, tendo por base as avaliações que são feitas dos resultados e da sua comparação com os objectivos pretendidos, e alterando o que for necessário.

Finalizadas as considerações acerca das bases que devem orientar o programa a ser desenvolvido, parte-se para o detalhe das acções a desenvolver para montar o programa. Estas acções têm um encadeamento lógico de uma sucessão de passos mais pequenos que devem ser sequencialmente cumpridos.











Passo 1: Montar o programa

Este programa, tal como referido anteriormente funcionará com base no trabalho dos voluntários, que estarão organizados numa estrutura. Como tal, deixam-se neste capítulo conselhos de como cativar e motivar os voluntários e organizar o trabalho destes.

Captação de Voluntários

Alinhar incentivos

A visão para o programa é a constituição de uma equipa de voluntários que queiram ajudar pessoas que se procuram emprego. Portanto, para alinhar os incentivos com estes voluntários, é preciso posicionar este programa para que os voluntários queiram de facto entrar. Sugere-se o posicionamento apresentado na Figura 4.

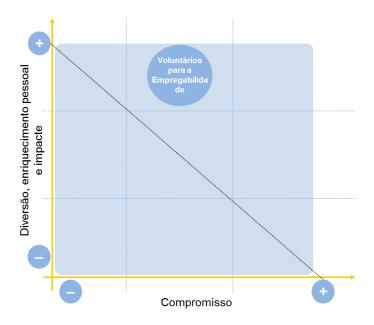


Figura 4 – Posicionamento do programa para os voluntários

Para incentivar voluntários é fundamental entender o que pode incentivar voluntários a participar neste programa e comunicar tais incentivos junto de potenciais voluntários. Esta comunicação junto de potenciais voluntários deve insistir em 3 mensagens chave:

- Tem um grande impacte na vida das pessoas ajudadas, porque se está a ajudálas a ter um trabalho
- 2. Exige algum compromisso pessoal e disponibilidade de tempo para aconselhar e acompanhar as pessoas ajudadas











- Este será um programa divertido porque se está a criar um programa bem estruturado com processos e actividades divertidos, com uma equipa muito boa de voluntários
- 4. Vai ser pessoalmente enriquecedor e os voluntários vão aprender muito com isto.

Como abordar os potenciais Voluntários

Como estratégia de abordagem é preferível angariar os líderes do programa e deixar que a construção se dê a partir destes. Apesar deste manual se destinar aos directores das IPSS e quadros técnicos, é preferível que estes – e consequentemente, a estrutura da IPSS já vocacionada para outras respostas sociais – assumam um papel adjuvante e descentralizem a implementação e execução.

- 1. Fazer um convite inicial e pessoal a um conjunto de pessoas de confiança, que se querem como responsáveis do projecto, preferivelmente dois, que para além de terem as características explicadas no subcapítulo "Perfil dos Voluntários" tenham ainda as seguintes características:
 - a. Estarem fortemente motivados
 - b. Conseguir inspirar e unir outros
 - c. Ser organizado
 - d. Serem capazes de trabalhar em equipa
 - e. Serem capazes de gerir equipas num espírito de colababoração
- 2. Delegar parte do trabalho de construção da equipa inicial nestes responsáveis
 - que se angariou, garantindo que se cumprem os requisitos apresentados no subcapítulo "Perfil dos Voluntários"

Conselho: é preferível convidar os primeiros Voluntários através de uma abordagem pessoal, para assegurar que este programa tem casos-piloto nos quais se aprende e corrige e que posteriormente podem ser utilizados para comunicar e angariar novos Voluntários

- 3. Para garantir que se começa com as pessoas certas, convém dar um prazo para conseguir ter a primeira equipa de voluntários para o programa. Estes prazos têm que ser razoáveis, porque se assim não for está-se a pressionar os responsáveis
- 4. Preparar o primeiro momento de construção de equipa que envolverá toda a equipa de voluntários

Como apoio à decisão de convite de voluntários, deixam-se algumas instruções acerca do perfil que estes devem ter.

Perfil dos Voluntários

Devido ao facto de se estar a ajudar pessoas em situação delicada numa matéria tão sensível como a realização profissional, este programa apresenta uma lista de características desejáveis nos voluntários que prestarão este serviçode apoio.











Estas características não são estritamente competências ou aptidões relacioanais. Estas envolvem também experiências de vida e experiência pessoal de procura de emprego, porque o bom testemunho de quem conseguiu um trabalho e está disponível para ajudar é um catalisador importante para programa.

Características pessoais

- 1. Querer de facto apoiar
- 2. Ser capaz de procurar soluções
- 3. Ter disponibilidade
- 4. Ser motivador
- 5. Ser paciente

Ter os conhecimentos necessários em:

- 1. Escrever CV e carta de motivação
- 2. Entrevistas
- 3. Processos de recrutamento e selecção

Carreira sólida e/ou experiência pessoal recente de procura de emprego. É importante que quem apoia saiba falar com conhecimento de causa e ser capaz de dar exemplos do mundo real, caso contrário a pessoa apoiada terá dificuldade em atribuir credibilidade às sugestões apontadas.

Uma pessoa que tenha estas características pode ser considerada, salvo indicações específicas em sentido contrário, apta para ser um Voluntário para a Empregabilidade.

Organizar o grupo de Voluntários

Em termos organizacionais é essencial que este programa tenha pelo menos um responsável do grupo de voluntários que coordene os trabalhos. Este coordenador pode e deve ser escolhido entre o grupo de voluntários. Convém também dar ao programa um nome sugestivo e positivo³. Este programa não pode ser visto como uma "tipologia de apoio social", tem que ser visto como um projecto positivo, comprometido e ao mesmo tempo bem gerido.

Aconselha-se também que exista uma independência funcional entre o programa e a restante estrutura da IPSS, tal como é sugerido na Figura 5.









³ A título de exemplo "Ajudar a Empregar" ou "Missão Emprego". Deixa-se aqui um apelo à criatividade que é sempre capaz de surpreender





Figura 5 – Independência funcional entre o programa e a estrutura da IPSS

Quer isto dizer que sendo fundamental que exista uma ligação de imagem e alguma interligação funcional entre o programa e a IPSS que o origina, deve garantir-se que o programa não se confunde com as respostas sociais tradicionais da IPSS. Tal é uma condição importante para facilitar a comunicação para adesão (de voluntários e de pessoas a apoioar), bem como para garantir responsabilização dos voluntários encarregados de levar a cabo os trabalhos do programa.

Preparação dos Voluntários

Uma vez seleccionada a primeira equipa de voluntários, toda a equipa deve participar numa reunião de preparação. Esta reunião pretende-se leve e descontraída. O objectivo é promover o conhecimento pessoal, explicar o programa e motivar o bom funcionamento da equipa. Assim, sugere-se que esta reunião inicial inclua:

- 1. Momento de apresentação de todos os presentes
- 2. Partilha de experiências e motivações pessoais de cada um
- 3. Uma pequena dinâmica de quebra gelo

Para além disto pretende-se também preparar os voluntários para a missão que lhes é destinada, explicando:

- 1. O que lhes é pedido
- 2. Os processos-chave para ajudar quem precisa estes processos são explicados em detalhe no Passo 2

Para que se deixe a equipa de voluntários em autogestão eficaz, é imprescindível deixar-se claro quais os procedimentos importantes a serem cumpridos pela equipa, que deverão ser:

 Reuniões de avaliação bimensais ou trimestrais nas quais deve ser abordado o que correu melhor e o que pode ser melhorado em termos de:











- a. Processos
- b. Carga exigida aos voluntários
- c. Motivação
- d. Resultados atingidos
- e. Novas ideias que possam melhorar o programa
- 2. Actualização semanal da base de dados que serve de apoio ao programa (ver ficheiro Excel anexo a este manual)











Passo 2: Accionar o programa

Processos

O processo de aconselhamento deve seguir os passos estruturados na Figura 6 e explicados em detalhe de seguida.

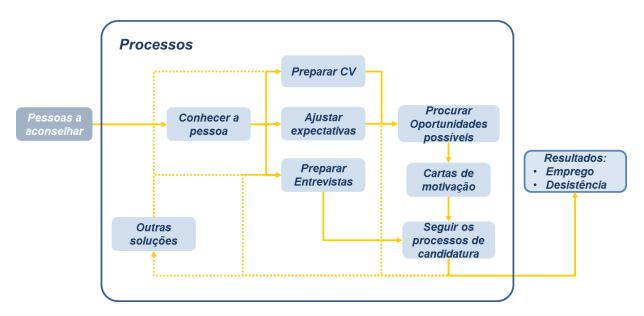


Figura 6 - Fluxograma de processos do programa

Como base de trabalho, os voluntários devem colocar-se na posição de motivar as pessoas a fazerem elas próprias os diversos passos, apenas ir guiando e dando sugestões de como fazer. Isto é, o voluntário não dar os passos pela pessoa apoiada; antes deve apoiá-la e ensiná-la a andar e ir caminhando com ela. O voluntário deve orientar e aconselhar na pesquisa de oportunidades de emprego, deve ajudar e orientar na redacção de documentos, mas deverá sempre assegurar que a pessoa apoiada tem um paper activo em todo este processo.

Conhecer a pessoa

"Eu nunca posso aconselhar quem não conheço"

Conhecer a pessoa que se está a apoiar é fundamental para a conseguir aconselhar. Para o fazer, prepara-se uma pequena sessão inicial onde o voluntário deve obter a seguinte informação:











- Saber como a pessoa é em termos de personalidade (pontos fortes e pontos a melhorar – nunca dizer pontos fracos)
- 2. Conhecer a sua história de vida
- 3. Saber o que já fez
- 4. Saber as expectativas para a sua carreira e para este programa
- 5. Trocar contactos para fazer o acompanhamento e preparar a informação necessária (CV, Carta de Motivação, etc...)
- 6. Preencher a Base de Dados do programa (ver ficheiro Excel anexo a este manual)

Salienta-se que este é o trabalho de base para:

- 1. A pessoa a apoiar perceber que o voluntário está do lado dela e mas para isso precisa de a conhecer melhor "eu nunca posso ajudar quem não conheço"
- 2. Escrever o CV e, portanto, continuar nos processos seguintes do programa
- Saber os pontos fortes nos quais se deve capitalizar e que pontos a melhorar devem ser mitigados

Para além disto, esta primeira reunião é já um treino verbal para a pessoa a apoiar, que será muito útil para a fase de preparação para entrevistas. Portanto, este passo deve ser levado a sério, mantendo no entanto um tom próximo e amigável.

Ajustar expectativas

"O resultado só depende de ti e da tua persistência"

Na mesma reunião em que se conhece a pessoa e se ouvem as suas expectativas é necessário explicar muito claramente o que o programa é, mostrando o esquema da Figura 6, que sintetiza todo o percurso da pessoa. Para essa conversa, deixam-se alguns conselhos de mensagens a transmitir:

- "Colhemos o que semeamos". Portanto, conseguir um trabalho é um "fruto" que só depende de ti – ninguém pode querer mais que tenhas um trabalho do que tu mesmo, portanto, ninguém pode preparar as tuas entrevistas por ti ou escrever o CV e cartas de motivação por ti. Só te podemos ajudar para que faças as coisas bem
- "Procurar um emprego já é um emprego" dá muito trabalho fazer as cartas de motivação, preparar um bom CV, etc... Mas quanto melhor esse trabalho for feito, mais provável é conseguires o trabalho que pretendes
- 3. "O emprego não vai ser imediato" Toda a gente recebe recusas por vezes durante vários meses, quando está à procura de trabalho. A procura d eemprego é um processo em forma de funil, com várias tentativas e várias iterações, tal como apresentado na Figura 7. É preciso não desmotivar quando isso acontece e continuar os processos até se conseguir um emprego.











4. "Vamos estar sempre do teu lado e dar-te sempre conselhos, independentemente da duração que os processos tenham"

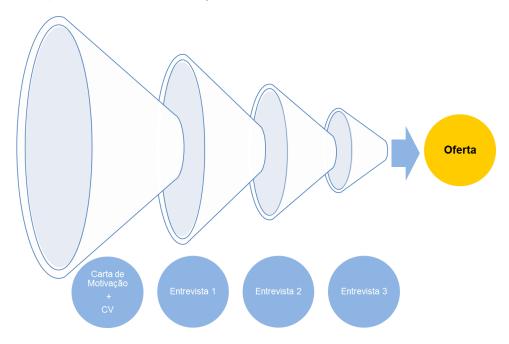


Figura 7 - Funil de selecção

Uma vez explicado este ponto, podem-se agendar uma próxima sessão para preparar o CV tendo presentes as directivas discutidas na secção seguinte.

Preparar CV

"Tornar o produto apetecível para a compra"

A preparação de um CV é como uma apresentação de um produto. Quem recebe o CV tem uma atenção extremamente selectiva. Nas palavras de Rosemary Haefner, "um em cada cinco gestores de recursos humanos relatou que leva menos de meio minuto a rever candidaturas e aproximadamente 40% leva menos de um minuto". Portanto, é perceptível que se tem que ser relevante para sequer chamar a atenção quando se envia um CV⁴. Para este objectivo, apresentam-se no Gráfico 1 os erros mais frequentes cometidos nos CV.

⁴ "Curriculum é Newsletter e Newsletter é SPAM" – Miguel Gonçalves (minuto 11:40 do vídeo - http://www.youtube.com/watch?v=M_f6Txwc-kk)













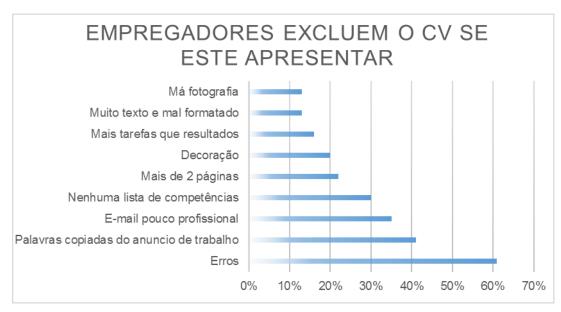


Gráfico 1 – Principais razões de exclusão de CV Fonte: CareerBuilder

Quando se estiver a redigir o CV, é muito importante não cometer nenhum destes erros, pois qualquer um deles pode resultar na exclusão da candidatura. Aconselha-se vigilância em todos os parâmetros apresentados acima. No entanto, deixa-se uma ressalva quanto ao tamanho do CV que deve ser proporcional à informação relevante da carreira — se de facto uma pessoa é muito habilitada, tem muitas experiências profissionais relevantes e muitas competências relevantes, o CV pode ter uma dimensão superior a duas páginas.

Existem muitos formatos de CV sendo que existem uns mais complexos que outros. Deve-se adaptar o CV da pessoa a apoiar à formação e às posições pretendidas dessas pessoas, de forma a tornar a informação simples de ler com um formato elegante. As máximas orientadoras que devem ser utilizadas para redigir o CV são "Claro, Curto, Pertinente, Limpo e Completo".

Para facilitar a redacção dos CV, junta-se como anexo a este manual um Modelo possível de CV pronto para ser preenchido por cada pessoa a ser apoiada. Deixam-se também os seguintes conselhos práticos sobre o que escrever no CV:

- Não mentir especialmente porque as fases seguintes dos recrutamentos vão ser sempre baseadas no que estiver escrito no CV
- 2. Manter a coerência da forma do texto ao longo do documento
- 3. Experiências profissionais e habilitações académicas apresentam-se sempre da mais recente para a mais antiga
- 4. Descrever a responsabilidade e actividades das funções anteriormente exercidas de maneira curta e clara. Por exemplo em vez de dizer: "foi responsável pela elaboração de um estudo de mercado na indústria do grande











consumo alimentar no qual se baseou toda a na estratégia comercial da secção de retalho da empresa XYZ em 2012, que aumentou a facturação da empresa em 21%". Dizer antes: "Responsável por estudo de mercado para a estratégia comercial que aumentou a facturação da XYZ em 21%"

- 5. Só mostrar informação relevante para descrever as capacidades profissionais e pessoais da pessoa ajudada
- 6. Evitar fazer listas não listar tarefas, hobbies ou interesses

Para mais apoios sobre como escrever um CV, consultar sites como:

http://www.kent.ac.uk/careers/cv.htm

Procurar Oportunidades e escrever Cartas de Motivação

"Disparar para muitos sítios, mas disparar bem"

Quando o CV estiver já pronto para ser enviado é preciso candidatar-se a posições em aberto existentes no mercado que se ajustem ao perfil da pessoa a ser apoiada.

Existem três métodos que podem ser utilizados para encontrar oportunidades de emprego:

- Candidaturas espontâneas Enviar o CV para uma empresa ou instituição que conheça e na qual gostava de trabalhar, independentemente de ter candidaturas abertas ou não
- 2. Processos de recrutamento abertos Candidatar-se através de processos de candidatura que se saibam abertos na altura em que se está a candidatar
- 3. Redes próximas Perguntar a pessoas da sua rede próxima se conhece alguma empresa ou instituição que esteja a recrutar pessoas da sua área de formação
- Plataformas de recrutamento. Podem-se encontrar muitas ofertas de trabalho em muitos sítios diferentes. Deixam-se aqui dois endereços de internet, entrre os muitos disponíveis: http://www.workub.com/pt/ ou http://www.workub.com/pt/<











S Situação

T Tarefa

A Acção

R Resultado

Uma vez seleccionadas para que posições se candidatar, é altura de elaborar a carta de motivação que acompanhará o CV. Aconselha-se que para cada posição, se escreva uma carta de motivação diferente e criada de propósito para aquela posição, salientando o porquê de se candidatar e porque é que acrescenta valor nessa posição. Em anexo a este manual deixa-se um exemplo de carta de motivação pronta a preencher pela pessoa a apoiar, destinada a enviar ou no e-mail de candidatura ou como folha de rosto no envio do CV.

Para descrever as razões pelas quais se considera apto para a posição a que se candidata, utilizar sempre o método STAR – um método para contar uma história curta – que descreve quando o

candidato se encontrou numa situação e assumiu uma tarefa, fez coisas que tiveram um determinado resultado. Esta metodologia é muito útil para se conseguir com objectividade demonstrar aptidões e a partir da história que se conta, o leitor consegue inferir as aptidões do candidato.

Para além disso, conta-se algo verdadeiro e o leitor da carta sente-se mais envolvido quando a lê, porque o conteúdo é referente a uma situação pessoal.⁵

Preparar entrevistas

"Ensaiar para deslumbrar"

Depois de receber o CV e a carta de motivação, se a empresa estiver interessada convidará o candidato para uma entrevista, que normalmente é a fase do processo de recrutamento com que toda a gente mais se assusta. Os voluntários deste programa têm que saber transmitir aos candidatos que se consegue ultrapassar este desafio.

A entrevista tem duas utilidades na perspectiva do entrevistador:

- 1. Conhecer a pessoa
- 2. Aferir se é a pessoa certa para a posição

Dado que existem estas duas utilidades, tornam-se claros os dois objectivos para o candidato:

- 1. Dar-se a conhecer mostrar o melhor de si mesmo
- Mostrar que é a pessoa certa para o trabalho mostrar que tem as competências necessárias para o trabalho

Projecto co-financiado pelo POAT / FSE

PROGRAMA OPERACIONAL DE FSF

QUADRO DE REFERÊNCIA ESTRATÉGICO NACIONAL





⁵ Ver mais exemplos em: http://warrington.ufl.edu/graduate/gbcs/docs/STARmethod.pdf



O desafio põe-se quando o entrevistador avalia estes dois aspectos não apenas por aquilo que o candidato diz mas igualmente por pormenores e pela forma como o candidato está na entrevista. É essa é a razão pela qual as entrevistas assustam. São minutos decisivos para conseguir um trabalho. Boa prestação na entrevista é também um processo de aprendizagem, vai-se ganhando experiência e melhorando com o tempo.

A melhor maneira de perspectivar a entrevista é como "uma pequena conversa em que tudo tem que estar perfeito", ou seja não o considerar um interrogatório nem uma conversa de amigos de longa data. Portanto é necessário estar preparado.

Aconselha-se os voluntários a:

- 1. Fazer sessões de grupo acerca das entrevistas
- 2. Ensaiar entrevistas em grupo e individualmente
- 3. Estimular feedback positivo e encorajar todos a melhorar

Nas sessões deve-se estruturar a apresentação de acordo com os seguintes tópicos para preparar bem a entrevista:

- 1. "Fazer o trabalho de casa"
 - a. Assim que se é convidado para uma entrevista, investigar tudo acerca da empresa ou instituição o que faz, a história, números relevantes
 - b. Perceber a utilidade da posição para a qual se está a candidatar para a empresa ou instituição – isto permite perceber o que se espera do candidato e antecipar perguntas que se possam fazer
 - Ligar o trabalho às competências do candidato isto permite ter mensagens a transmitir acerca das razões pelas quais o candidato se adapta ao trabalho
- 2. "Preparar as respostas"
 - a. Deixa-se em anexo a este manual uma lista de perguntas frequentes nas entrevistas e podem ser divididas nalguns grupos genéricos:
 - i. Perguntas comuns a todas as entrevistas
 - ii. Percurso de vida
 - iii. Personalidade
 - iv. Perguntas de resposta aberta

Aconselhar sempre cautela na resposta a estas perguntas

- b. Estar preparado para perguntas específicas a cada profissão
- c. Estar preparado para perguntas específicas da posição para qual se está a candidatar
- 3. "Preparar a conversa"
 - a. Estar natural lembrar que é apenas uma conversa, portanto deve-se estar calmo











- Voz no volume adequado se estiver a falar demasiado alto assusta, se estiver a falar demasiado baixo torna óbvio que está nervoso. Para nivelar utilizar sempre o volume do entrevistador
- c. Ser simpático um sorriso (desde que não seja falso) ajuda descontrair tanto o entrevistador como o entrevistado
- d. Estar atento às perguntas é preciso estar com muita atenção ao que o entrevistador diz e pergunta, para garantir que se dá a resposta útil e acertada
- e. Não se debita informação. Conversa-se O mais importante é que se mantenha o nível conversacional

4. "Rotinas de treino"

Deixar o hábito de treinar as entrevistas fora das sessões de aconselhamento, com:

- i. Amigos
- ii. Família
- iii. Em frente ao espelho

5. "Regras básicas"

a. Postura e movimentos

- i. Dar um bom aperto de mão (não com demasiada força nem demasiado mole) estabelecendo contacto visual
- ii. Ligeiramente inclinado para a frente demonstra interesse na conversa. Se em vez disso se inclinar para trás demonstra desinteresse na conversa
- iii. Mãos em cima da mesa se houver tendência para movimentos muito expansivos com as mãos quando o candidato fala, tentar minimizá-los
- iv. Não fazer movimentos nervosos (ex: tremeliques na perna, mãos no cabelo, carregar compulsivamente no botão da caneta, esfregar as mãos, etc..) – como estes são inconscientes, em primeiro lugar é preciso tomar consciência deles para depois conseguir minimizá-los

b. Indumentária

- i. "overdress is better than underdress" informar-se com alguém da rede próxima qual costuma ser o "dress-code" para a entrevista, se não se conseguir esta informação "é preferível ir de fato e gravata do que ir só de camisa"
- ii. Garantir que está apresentável higiene pessoal é essencial, maquilhagem a mais pode não ser bem interpretada
- Pastilhas, rebuçados ou cafés são proibidos para a entrevista levar apenas a própria pessoa ou algum documento necessário
- d. Chegar 5 a 10 minutos antes da entrevista começar em primeiro lugar porque o entrevistador não fica bem impressionado se se chegar











atrasado, e em segundo lugar porque são úteis para estar calmo e perceber o ambiente de trabalho

Se se prepararem bem estes passos a probabilidade de a entrevista correr bem é muito maior.

Seguir os processos de candidatura

O candidato deve enviar um email ou carta de agradecimento no dia seguinte à entrevista.

O voluntário deve ir seguindo as pessoas apoiadas e ir perguntando como correm as entrevistas e quando correm mal reforçar o bom caminho que se está a fazer aprendendo com o que corre mal para passar a correr melhor.

Dicas práticas para os processos

- 1. Exigir compromisso das pessoas ajudadas
- 2. Dar objectivos de curto-prazo e exigir que se cumpram esses objectivos
- 3. Valorizar sempre as pequenas vitórias (uma entrevista que correu bem, uma carta de apresentação bem escrita, uma passagem à fase seguinte no processo)
- 4. Enviar sms ou e-mails frequentes "só para averiguar como é que estás"
- Não menosprezar a pressão que as pessoas apoiadas estão a sentir e acompanhar os desenvolvimentos com o cuidado e sensibilidade que estes merecem
- 6. "Puxar sempre para cima"
- 7. Transmitir sempre que "Desistir nunca"

Divulgação da iniciativa

Uma vez organizada a equipa de voluntários que prestarão o apoio, deve-se então começar convidar as pessoas a ser ajudadas para entrar no programa – faz-se uma tónica na palavra convite. As pessoas apoiadas devem, por um lado, entrar no programa de livre vontade e, por outro, percepcionar este programa como algo muito positivo para elas.











Passo 3: Gerir o programa

Resultados

Como ferramenta de apoio ao programa deixa-se a base de dados em formato Excel anexa a este manual. Esta base de dados com capacidade até 2.000 inscritos está construida de forma a calcular automaticamente os indicadores importantes para avaliar o programa:

- 1. Número total de inscritos
- 2. Distribuição dos inscritos por
 - Sexo
 - Distribuição etária
 - Habilitações literárias
- 3. "Time-to-job" tempo que as pessoa apoiadas demoraram até encontrar um emprego
 - Mínimo
 - Médio
 - Máximo
- 4. "Time to quit" tempo que as pessoas ajudadas e que desistiram demoraram até desistir
 - 1. Mínimo
 - 2. Médio
 - 3. Máximo

Deixam-se assim alguns conselhos acerca de como utilizar a base de dados de apoio e interpretar os resultados.

Avaliar para melhorar

Estes indicadores de resultados servem para ir introduzindo melhorias no programa. É fundamenta avaliar o que corre bem e o que corre menos bem, identificando aspectos que podem ser melhorados sem destruir o que de bom está a ser feito.

Uma forma de perceber o que tem que ser melhorado é olhar para o indicador "time-to-job" e contextualizar os resultados. Por exemplo. é normal que pessoas menos qualificadas ou mais velhas levem mais tempo a encontrar mercado, ou é normal que quando há muita oferta de determinadas competências e pouca procura para elas, essas não sejam imediatamente absorvidas.

É igualmente importante estar atento ao indicador de desistências, perceber porque é que estas aconteceram e tomar medidas correctivas apropriadas.











Dicas práticas para a avaliação

- Valorizar e incluir sempre os voluntários nas tomadas de decisão sobre melhorias a introduzir no programa. Os voluntários são uma muito importante deste programa, pelo que é fundamental que estes estejam motivados e empenhados em continuarem a prestar este tipo de apoio
- 2. Envolver os voluntários na construção da base de dados delegando neles essa responsabilidade. As únicas coisas a fazer são:
 - a. Garantir que não há nomes duplicados quando se actualizam os ficheiros
 - b. Garantir que toda a informação é coerente
- 3. Envolver os voluntários nas avaliações do programa
- Não dar demasiada importância aos aspectos negativos das avaliações e partir sempre para a avaliação no sentido de agradecimento por todos os esforços de melhoria.











Lista de perguntas comuns

Perguntas comuns a todas as entrevistas

- 1. Como ouviste falar desta posição?
- 2. Porque é que queres trabalhar para nós e não para a concorrência?
- 3. O que é que nos podes oferecer que outra pessoa não pode?
- 4. Porque é que te devo contratar a ti?
- 5. Quais são as tuas expectativas salariais?
- 6. Quem é a tua concorrência?
- 7. O que é que ainda não te perguntei?
- 8. Que questões tens para mim?
- 9. A partir de quando estás disponível para trabalhar?

Perguntas de personalidade

- 1. Descreve-te
- 2. Quais são os teus pontos fortes?
- 3. E pontos fracos?
- 4. És líder ou és seguidor?
- 5. Quais são as três coisas em que os teus chefes gostariam que melhorasses?
- 6. Qual é o teu emprego de sonho?
- 7. Conta-me como lidaste com uma situação difícil
- 8. Como é que lidas com pressão?
- 9. O que é que te dá força para te levantares da cama de manhã?
- 10. Se eu chamasse o teu chefe e lhe perguntasse quais são as àreas em que tens que melhorar, o que é que ele diria?
- 11. O que é que te deixa desconfortável?

Perguntas do percurso de vida

- 1. Quais são os teus objectivos de carreira?
- 2. Como te vês para daqui a 5 anos? 10 anos?











- 3. Conta-me experiências importantes da tua vida
- 4. Porque é que trabalhaste na (nome da empresa)?
- 5. Porque é que tiraste o secundário em (área)?
- 6. Porque é que tiraste a licenciatura em (área) na (nome da universidade)?
- 7. Qual é a coisa que mais te orgulhas na vida?
- 8. Diz-me um erro que tenhas feito
- 9. O que é que os teus relatórios diriam de ti?
- 10. Qual foi o teu maior erro?

Perguntas de resposta aberta

- 1. Como despedirias alguém?
- 2. Quais são as forças e fraquezas dos teus chefes?
- 3. Como lidarias com um cliente irritado?
- 4. Conta-me como é que correu quando discordaste do teu chefe
- 5. Qual foi o último livro que leste porque te apetecia
- 6. Quais são os teus hobbies?
- 7. O que é que te motiva?
- 8. Quem é o teu Mentor?











Outros recursos

Recursos Web

http://www.forbes.com/sites/jacquelynsmith/2013/01/11/how-to-ace-the-50-most-common-interview-questions/

http://www.forbes.com/sites/jacquelynsmith/2013/01/11/the-most-oddball-interview-questions-of-the-year/

http://www.youtube.com/watch?v=C wepU8aXNw

http://www.kent.ac.uk/careers/cv.htm

http://www.careerbuilder.com/share/aboutus/pressreleasesdetail.aspx?sd=7/11/2012&id=pr707&ed=12/31/2012

http://www.caseinterview.com/







