



ASSOCIAÇÃO DO HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO JOSÉ DE BARRA BONITA
Rua 14 de Dezembro, nº. 490 - CEP 17.340-000 - PABX (014) 3604-7114 - BARRA BONITA - SP.
CGC: 44.745.024/0001-45

PROCESSOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO



INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, apareceram conteúdos envolvendo o processo de Recrutamento e Seleção com o intuito de favorecer o desafio de encontrar os melhores profissionais. O aperfeiçoamento desse processo estruturado é fundamental, não apenas para incrementar o processo de atualização cultural e revisão da estratégia da empresa, mas para auxiliar aos líderes e ao Psicólogo a buscar e trazer as pessoas corretas para o lugar certo. Sua exata utilização pode gerar variados benefícios, como adaptação de seus colaboradores a seus cargos, possibilitando a produtividade e a motivação, redução da rotatividade de pessoal, redução da necessidade de treinamento, entre outros. Diminuir o risco de insucesso de um processo de Recrutamento e Seleção tornou-se prioridade na área de RH.

APRESENTAÇÃO

O presente protocolo tem o propósito de expor os padrões administrativos para serem empregues nos processos de administração de pessoal que abrange a contratação, admissão e demissão de colaboradores do Hospital e Maternidade São José Barra Bonita.

OBJETIVOS

Apresentar, determinar e padronizar as práticas e diretrizes relacionadas ao processo de recrutamento e seleção de pessoal do Hospital e Maternidade São José Barra Bonita.



ETAPAS DO RECRUMENTO E SELEÇÃO

ABERTURA DA VAGA

A abertura da vaga apenas será oficial após aprovação da Diretoria e também conforme processo, disponibilidade e alinhamento entre gestor solicitante, Psicólogo e Departamento Pessoal, podendo ser determinado por uma substituição ou aumento de quadro.

É relevante que a solicitação da vaga (e-mail solicitante) contenha: cargo, área destino, atividades, tipo de contrato de trabalho (efetivo ou temporário) e motivo da contratação.

PROCEDIMENTOS

- O gerente do setor solicitante emite o e-mail "Solicitação de Contratação" especificando o cargo, as atribuições do cargo, os requisitos mínimos para o cargo e a justificativa da vaga solicitada, aprovada pela Diretoria e encaminhado para o Psicólogo e Departamento Pessoal;
- O Departamento Pessoal recebe o formulário de "Solicitação de Contratação", analisa o tipo de requerimento para a contratação pretendida, de acordo com a justificativa do formulário (se é substituição, aumento do quadro, efetivo ou temporário).

DIVULGAÇÃO DA VAGA

Representa a divulgação da vaga, interna e/ou externamente, incluindo as exigências definidas anteriormente, por meio dos canais de comunicação utilizados pelo Hospital.

PROCEDIMENTOS

- A vaga é inserida no site do hospital, redes sociais e/ou rádio com todas as informações da vaga (área, função, data da solicitação, carga horária). Neste momento já terá sido definido o tipo de recrutamento: interno, externo ou misto;

- Após determinar as informações acima, a administração irá elaborar o anúncio e divulgará a vaga, por no mínimo, três dias úteis utilizando: Mídias sociais ou rádio.

TRIAGEM CURRICULAR

Verificação pelo Psicólogo dos currículos recebidos que correspondam ao perfil requestado, os quais necessitam ser validados posteriormente pelo gestor solicitante.

Após a triagem dos currículos, os candidatos serão contatados por meio de ligação, com o propósito de certificar o seu interesse na vaga e convida-lo para participar do processo.

PROCEDIMENTOS

- O Psicólogo dá início à triagem dos currículos analisando os atributos mínimos da vaga (escolaridade, experiência e habilidades mínimas exigidas, disponibilidade de horário, disponibilidade para viagem, etc...). Se porventura o candidato não os possua, o currículo será reprovado nesta fase, entretanto, continuará armazenado no banco de dados para outros futuros processos seletivos;

OBS: Em caso de recrutamento interno, os candidatos necessitam estar com os documentos em ordem e entregá-los ao Departamento Pessoal.

- Após a triagem dos currículos, o Psicólogo determina a data da primeira etapa do processo seletivo. É necessário que as etapas sejam realizadas em dias diferentes.
- O psicólogo realiza as ligações de agendamento dos candidatos cujos currículos foram aprovados na etapa da triagem. Ao entrar em contato com candidato, podem suceder as seguintes situações: A) O candidato já está trabalhando. Nessa circunstância, o currículo é descartado do processo. B) O candidato não está disponível na data prevista no processo seletivo – nesta situação, se não há outros candidatos, torna-se necessário remarcar a data do processo. Caso contrário o currículo retorna ao banco de dados. C) O candidato não manifesta interesse pela



vaga disponível. Assim sendo, o currículo é excluído do banco de dados sendo anotado o motivo no mesmo;

- Após contato com todos os candidatos selecionados, inicia-se o processo de seleção. Esse processo abrange algumas fases, cuja aplicação depende do cargo.

SELEÇÃO

Técnica de escolha do (a) candidato(a) mais adequado(a).

PROCESSOS DE SELEÇÃO

PREPARAÇÃO

As etapas e ferramentas aplicadas podem ser modificadas conforme com o perfil da vaga e adequadas ao Hospital.

Em geral, as etapas da seleção consistem em aplicação de prova, avaliação de habilidades, entrevistas e outras.

AValiação DOS CANDIDATOS

De acordo com as necessidades e atributos da vaga que será preenchida, serão investigados aspectos comportamentais, habilidades e conhecimentos específicos.

FERRAMENTAS

- **Provas/testes**

As provas ou testes podem ser de assuntos gerais e/ou específicos, com a finalidade de verificar o grau de conhecimento técnico e prático dos candidatos.

PROCEDIMENTOS

- A primeira fase consiste em uma prova escrita de caráter eliminatório. Antes de ser aplicada essa atividade, é realizada uma breve apresentação sobre a vaga, expondo setor e horário;

- Os candidatos aprovados nessa fase serão comunicados por meio de ligação e será marcado um dia para a realização da segunda etapa;
- A segunda fase consiste em uma entrevista com psicólogo e gerente do setor;

- **Entrevista**

A entrevista procura colaborar na escolha do candidato por meio de perguntas que visam avaliar o perfil profissional, apurar competências, clarificar fatos e impressões que surgem ao longo do processo seletivo.

A entrevista é realizada pelo psicólogo e posteriormente pelo gerente do setor.

Para uma entrevista com mais sucesso, recomenda-se a estruturação:

Preparação

- Construção prévia das questões a serem feitas (Anexo I: Sugestões de perguntas);
- Escolha do local adequado e que evite interrupções.

Abertura

- Assiduidade, demonstrando respeito aos candidatos;
- Criação de um ambiente positivo, sendo simpático e cordial na recepção, iniciando uma conversa geral com o intuito de “quebrar o gelo”.

Desenvolvimento

- Clareza nas perguntas;
- Comando da entrevista de modo em que o candidato sinta-se a vontade e com liberdade para se expressar, evitando julgamentos, interrupções e conclusões precipitadas.

Encerramento

- Disponibilidade para responder dúvidas do candidato;



- Esclarecimento das próximas etapas do processo de seleção;
- Agradecimento ao candidato pela participação.

EMIÇÃO DO PARECER

Formação pelo psicólogo de um posicionamento sobre os candidatos, unificando as informações obtidas no processo seletivo.

FINALIZAÇÃO DO PROCESSO

Primeiramente, o candidato selecionado deve ser aprovado pela Diretoria. Se aceito, deve-se considerar o encerramento do processo. Caso não seja aprovado, é necessário selecionar outro candidato.

A comunicação ao candidato selecionado necessita incluir a remuneração definida, horário de trabalho e também a lista de documentos necessários para a admissão (Anexo II).

Quando toda a documentação necessária for entregue ao Departamento Pessoal, é agendado o dia do exame Admissional e passado a data do início do trabalho, lembrando que no primeiro dia, é realizado a integração com o Técnico de Segurança.

É necessário proceder à comunicação aos candidatos não aprovados, através de ligação de agradecimento pela participação e comunicar o encerramento do processo.

Aconselha-se que para os finalistas não aprovados seja ressaltado que o mesmo continua no banco de dados de candidatos para futuras vagas.

Posteriormente o contato com todos os envolvidos no processo, é importante que o Psicólogo envie um e-mail a Diretoria e Departamento Pessoal explicitando o nome e os dados do novo colaborador.



COMPETÊNCIAS FUNDAMENTAIS DE UM BOM COLABORADOR

Competências Organizacionais

São relativas aos valores individuais da empresa.

Desenvolvimento contínuo

- Abrange a procura contínua pelo autodesenvolvimento e das pessoas com quem interage, além da organização, registro e partilha do conhecimento de modo a transformá-lo em benefício mútuo para a entidade;
- Assimilação e aplicabilidade de novas técnicas e mecanismos pertencentes aos processos sob sua responsabilidade;
- Manutenção da sua atualização, com o intuito de sempre melhorar seu desempenho pessoal e profissional.

Trabalho em equipe

- Abrange a interação e cooperação entre pessoas e à conservação da comunicação eficaz na busca de harmonia e compreensão dos papéis de cada um nas equipes;
- Inclui o compromisso com os valores e princípios éticos da entidade e com sua propagação;
- Atuação de forma colaborativa na equipe, exercendo tarefas que requerem domínio dos conhecimentos técnicos;
- Manter o meio de comunicação aberto com seus pares e superiores;
- Auxílio na organização de funções e atribuições de cada profissional nas equipes em que participa, cooperando para que o resultado da ação simultânea atenda aos objetivos estabelecidos;
- Atuar de forma colaborativa e praticar os princípios éticos e valores da entidade, cooperando para um clima organizacional positivo.

Compromisso com o resultado

- Liderar/atuar com foco em propósitos quantitativos e qualitativos, visto que o líder afeta diretamente o comportamento de seus liderados, serve



de modelo a ser praticado e pode gerar incentivos positivos na equipe, tornando-a cada vez mais comprometida com as metas a serem alcançadas.

Gerenciar tempo

- Determinar metas;
- Priorizar tarefas;
- Efetuar análise do tempo;
- Criar e maximizar sua programação de uso do tempo.

Planejamento e Organização

- Estruturar suas tarefas e/ou da equipe, abrangendo o planejamento (plano de ação/cronograma), a organização (distribuição de trabalhos), e as tarefas sequenciais (ações).

Liderar

- Gerenciar equipes com êxito, delegar eficazmente, ampliar possibilidades;
- Preservar um clima benéfico ao desenvolvimento: desenvolver os estímulos e as possibilidades para formar um clima que beneficie o desenvolvimento de sua equipe;
- Compreender colaboradores quando expressam problemas: proceder com decisão e neutralidade quando tratar colaboradores com problemas;
- Formar uma boa equipe: investir no desenvolvimento do potencial dos colaboradores.

COMPETÊNCIAS INDIVIDUAIS

As habilidades individuais é a soma de contribuições do profissional para a empresa resultado da associação de qualificações (como conhecimentos, habilidades e atitudes) em circunstâncias determinadas, levando em conta as diretrizes estratégicas e competências da entidade.



Competências técnicas

- De natureza técnica requisitada para que o profissional atenda o nível previsto, de acordo com seu grau de experiências e conhecimentos.

Competências comportamentais

- De natureza comportamental, de acordo com seu grau de experiências e maturidade pessoal e profissional.



TABELA I – SUGESTÃO DE PERGUNTAS PARA ENTREVISTA

COMPROMETIMENTO	• Descreva-me sobre alguma vez em que você defendeu comentários que difamam a imagem da empresa. • Descreva-me um resultado não esperado e que tenha superado expectativas.
HABILIDADE PROFISSIONAL	• Quais são as justificativas do seu sucesso na sua profissão?
CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO	• Conte-me um acontecimento/situação em que seu trabalho ou suas ideias tenham sido criticados. • Você já teve dificuldades para lidar com pessoas? • Com que tipo de pessoas você tem mais facilidade e gosta de trabalhar? E com que tipo de pessoas você não gosta de trabalhar? • Descreva-me uma situação da qual sua atuação foi significativa para solucionar uma problemática de relacionamentos entre integrantes da equipe.
COMUNICAÇÃO	• Relate-me a negociação mais importante e o melhor resultado que você obteve. • Descreva-me uma situação em que uma informação sua foi assimilada de maneira errônea, ocasionando consequências desagradáveis. O que você fez diante disso?



INICIATIVA/LIDERANÇA	• Conte uma situação que foi um real desafio para você. Como você o venceu? • Em qual perspectiva o seu procedimento foi diferente de outros colegas? • Cite uma situação de exemplo que demonstra sua iniciativa e disposição para o trabalho.
COMPORTAMENTO ÉTICO	• Quais problemáticas você enfrenta em seu trabalho e o que faz para resolvê-las?
MATURIDADE EMOCIONAL	• Conte-me um problema difícil que você teve que enfrentar. • Aponte alguns trabalhos que são complicados para você. Por que eles lhe causam essa dificuldade? • Quais suas maiores realizações?
MOTIVAÇÃO PARA O TRABALHO	• Aponte alguma das tarefas em que você tenha ocupado mais tempo em seu último emprego e explique. • Como você reage quando nota pessoas desanimadas ao seu redor? • Exponha uma situação em que você motivou positivamente as pessoas.
QUESTÕES GERAIS	• Caso haja necessidade, aceita trabalhar estendendo o horário de trabalho e/ou fins de semana e feriados? • Fale um pouco sobre você e suas qualidades. • O que gosta de fazer no tempo livre? Possui algum hobby?



- Como é seu convívio familiar? Mora com quem?
- Quais seus objetivos para o futuro, onde e como deseja estar daqui alguns anos?
- O que espera ao iniciar um novo emprego?
- Qual a decisão mais difícil que tomou até hoje?
- É capaz de trabalhar sob pressão e com prazos definidos?
- Como você pode contribuir para a empresa com sua contratação?
- Você considera possuir iniciativa?
- Conte um pouco de seus empregos e experiências anteriores.

AVALIAÇÃO DE PERFIL

Exemplo de questões com orientação nas respostas.

Sua última empresa praticava avaliação de desempenho?

Se a resposta do candidato for “sim”, questione então, o que dizia a última avaliação a respeito do potencial do profissional. Se a resposta for negativa, peça para que a pessoa diga o que seu antigo avaliador poderia dizer.

Vamos simular que você conseguiu o emprego, passaram-se três meses e chegamos à conclusão de que não funcionou. Por que você acha que isso aconteceu?

Nesse momento, o entrevistador precisa se atentar aos argumentos apresentados pelo candidato. Ele pode transparecer defeitos ou qualidades importantes não mencionados



anteriormente.

Pense em um ótimo ex-colega de trabalho. Fale sobre essa pessoa e diga como ela te ajudava. Relate também alguém que você respeitava e que era bom no seu trabalho, mas que você achava que sugava sua energia e que você tentava evitar. Por que ela não cooperava com seu estado de espírito?

Em circunstâncias como essa, o candidato irá refletir sobre o que ele gosta em um ambiente de trabalho e também o que ele não tolera nos colegas.

Que legado você quer deixar nesta empresa?

Por meio da resposta, pode-se avaliar o perfil profissional do candidato e o que ele prioriza. Boas respostas podem ser: aumentar o faturamento; formar pessoas; criar um projeto inovador. Cada uma delas sugere um perfil: analítico, voltado para pessoas ou criativo.

Entre seus amigos, como você é lembrado?

Por meio dessa pergunta, o candidato discorre a respeito de suas qualidades e defeitos e a mostra como lida com a visão que outras pessoas têm dele. "Podemos avaliar como ele transita entre os demais e sua habilidade nos relacionamentos interpessoais, observando, por exemplo, se o candidato fica na defensiva quando os outros falam dos defeitos que enxergam nele".

O que você sabe sobre si mesmo hoje que não sabia há cinco anos?

Essa é uma questão que analisa o grau de autoconhecimento do candidato. Quem não tem essa preocupação pode dizer que aprendeu inglês, por exemplo. Mas aquele que busca o autoconhecimento tende a dar um exemplo de decisão que tomou com base em experiências anteriores. Pode ser uma resposta como: "Descobri que definitivamente não quero carreira acadêmica porque já trabalhei num projeto do tipo na faculdade e vi que não é para mim".

Qual a decisão mais difícil que já tomou em sua vida?

O grau de maturidade do candidato e a maneira como faz suas escolhas são investigados nessa pergunta. Essa decisão foi difícil mesmo? O que ele levou em conta ao tomar essa decisão? Do que precisou abrir mão? Esses são alguns pontos que estão por trás da questão e que devem ser analisados.

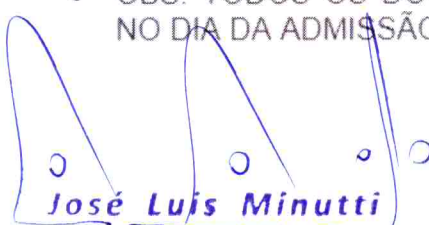
Relato uma ocasião em que precisou trabalhar com uma pessoa difícil.

Esse tema observa a capacidade do candidato de trabalhar em equipe, sua habilidade de conviver com a diversidade e sua flexibilidade. "Observa-se, por exemplo, se ele tentou compreender o ponto de vista da outra pessoa, por que ela agia da forma que o incomodava, ou se apenas impôs sua ideia, desconsiderando a

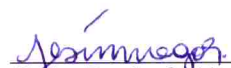


ANEXO I – LISTA DE DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ADMISSÃO

- 01 FOTO 3X4 (ATUALIZADA)
- RG (XEROX)
- CPF (XEROX)
- TÍTULO DE ELEITOR (XEROX)
- ANTECEDENTES CRIMINAIS (XEROX)
- CARTEIRA PROFISSIONAL (XEROX)
- CARTÃO DO PIS (XEROX)
- CARTEIRA DE HABILITAÇÃO (XEROX)
- CARTEIRA RESERVISTA (XEROX)
- CARTEIRA DO CONSELHO REGIONAL (COREN/CRF/CRN)
- COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA (XEROX)
- CERTIDÃO DE NASCIMENTO OU CASAMENTO (XEROX)
- CERTIDÃO DE NASCIMENTO DOS FILHOS (XEROX)
- CARTEIRA DE VACINAÇÃO ATUALIZADA (XEROX)
- CARTEIRA DE VACINAÇÃO DOS FILHOS (XEROX)
- HISTÓRICO ESCOLAR (XEROX)
- OBS: TODOS OS DOCUMENTOS DEVERÃO SER APRESENTADOS NO DIA DA ADMISSÃO.


José Luis Minutti
Gerente Administrativo
RG: 11.208.979


Valdemir Aparecido Ferreira
Presidente


Jéssica Pereira Garbi
Psicóloga