

Analista de atendimento ao cliente · 45 minutos

Oito perguntas iguais para todos os candidatos, rubrica de 1 a 5 por pergunta, espaço para evidências e tabela ponderada final. Substitua as competências, os pesos, as perguntas e as âncoras pelos da sua vaga.

Como usar este roteiro

- Antes: imprima ou abra uma cópia por candidato, preencha os dados e releia as âncoras da rubrica.
- Durante: leia cada pergunta exatamente como está escrita, deixe o silêncio acontecer e use as sondagens se a resposta ficar no genérico. Anote frases literais e marque a pontuação assim que a resposta terminar.
- Depois: complete a tabela ponderada e a recomendação antes de abrir a próxima entrevista ou de comentar com qualquer pessoa.

Dados da entrevista

Candidato(a)	
Vaga	Analista de atendimento ao cliente
Entrevistador(a)	
Formato	Telefone / videochamada / presencial
Data e horário	
Gravação	Informado e consentimento obtido: sim / não

Abertura (3 minutos)

"Vou fazer as mesmas oito perguntas que faço aos outros candidatos, na mesma ordem, e vou anotar enquanto você responde. Algumas vão pedir exemplos concretos de situações que você viveu; quanto mais específico, melhor. No final, você terá dez minutos para as suas perguntas." Se a entrevista for gravada, informe aqui e peça o consentimento.

Bloco 1 · Foco no cliente (peso 30%) · 10 minutos

Pergunta 1 · Comportamental

Me conte uma ocasião em que um cliente estava muito irritado por algo que não dependia de você. O que você fez e como terminou?

O que ouvir: se separa a emoção do cliente do problema, se assume a condução mesmo quando a causa era de outra área e se fecha com um resultado. Sondagens: "o que exatamente você disse?", "o que aconteceu depois com esse cliente?".

1 · Insuficiente	3 · Adequado	5 · Destaque
Culpa o cliente ou outro departamento; não descreve ação própria; o exemplo é genérico.	Descreve uma ação própria razoável (ouvir, explicar, encaminhar), mas sem resultado claro ou sem acompanhamento.	Reconhece a emoção, assume o problema, propõe uma solução dentro da sua alçada, faz o acompanhamento e conta o

		resultado concreto.
--	--	---------------------

Pontuação: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidências (frases literais do candidato):

Pergunta 2 · Situacional

Imagine que um cliente pede algo que a política da empresa não permite e insiste em falar com um responsável. Como você conduz a situação?

O que ouvir: se explica o porquê da regra sem se esconder atrás dela, se oferece alternativas e se sabe quando escalar. Sondagem: “e se ele continuar insistindo?”.

1 · Insuficiente	3 · Adequado	5 · Destaque
Cede para evitar o conflito ou se limita a repetir “não é possível”.	Explica a regra e escala corretamente, mas sem oferecer alternativas.	Explica o motivo, oferece uma ou duas alternativas reais e escala de forma organizada, deixando o cliente informado.

Pontuação: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidências (frases literais do candidato):

Bloco 2 · Resolução de problemas (peso 25%) · 8 minutos

Pergunta 3 · Comportamental

Me fale de um problema recorrente que você identificou no seu trabalho e do que fez para que ele parasse de se repetir.

O que ouvir: se identificou a causa e não só o sintoma, se a iniciativa foi dele e se mediu o efeito. Sondagem: “como você soube que era recorrente?”.

1 · Insuficiente	3 · Adequado	5 · Destaque
Não encontra exemplo ou descreve um problema que outra pessoa resolveu.	Detectou o padrão e reportou ou aplicou uma solução parcial.	Analisou a causa, propôs e aplicou uma mudança (modelo, processo, aviso) e sabe dizer quanto o problema diminuiu.

Pontuação: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidências (frases literais do candidato):

Pergunta 4 · Comportamental

Descreva uma situação em que você não tinha toda a informação para ajudar um cliente. O que você fez?

O que ouvir: se busca a informação de forma ativa, se administra a espera do cliente e se não inventa respostas.

1 · Insuficiente	3 · Adequado	5 · Destaque
Improvizou uma resposta ou deixou o cliente sem retorno.	Consultou um colega e respondeu mais tarde, sem administrar a espera.	Disse o que sabia e o que não sabia, combinou um prazo com o cliente, buscou a resposta e a documentou para a próxima vez.

Pontuação: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidências (frases literais do candidato):

Bloco 3 · Comunicação escrita e oral (peso 20%) · 8 minutos

Pergunta 5 · Comportamental

Me conte uma vez em que você precisou explicar algo complicado (uma fatura, um problema técnico, uma cláusula do contrato) para alguém que não estava entendendo.

O que ouvir: se adapta a linguagem ao interlocutor, se confere que a pessoa entendeu e se estrutura a explicação. A própria resposta também é uma amostra de comunicação oral.

1 · Insuficiente	3 · Adequado	5 · Destaque
Explicação confusa; não adapta a linguagem; não confere a compreensão.	Explica com clareza, mas sem verificar se o outro entendeu.	Usa um exemplo ou analogia, vai por partes, confere a compreensão e resume por escrito depois.

Pontuação: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidências (frases literais do candidato):

Pergunta 6 · Situacional

Se você tivesse que responder por chat a um cliente que escreve em caixa alta e com grosserias, o que escreveria na primeira mensagem?

O que ouvir: tom profissional sem frieza, foco no problema, limites claros se o tratamento for ofensivo.

1 · Insuficiente	3 · Adequado	5 · Destaque
Responde ao tom com o mesmo tom, ou ignora a agressividade e não impõe limites quando precisa.	Mensagem correta e neutra, centrada no problema.	Reconhece o incômodo, redireciona para o problema com uma pergunta concreta e, se necessário, marca o limite com educação.

Pontuação: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidências (frases literais do candidato):

Bloco 4 · Tolerância à pressão (peso 15%) · 4 minutos

Pergunta 7 · Comportamental

Descreva o dia mais caótico de que você se lembra em um trabalho de atendimento ao público. Como priorizou e como se sentiu ao terminar?

O que ouvir: critério de priorização explícito, gestão da própria emoção e recuperação depois. Sondagem: "o que você deixou de fazer e por quê?".

1 · Insuficiente	3 · Adequado	5 · Destaque
Não prioriza ("fui fazendo o que chegava") ou descreve travamento sem recuperação.	Prioriza com algum critério, mas não explica como lidou com a pressão.	Critério claro (urgência, impacto, cliente), pede ajuda quando precisa e descreve como se recuperou.

Pontuação: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidências (frases literais do candidato):

Roteiro de entrevista estruturada · voicit.com · A Voicit grava a entrevista, transcreve e preenche esta rubrica com as evidências de cada competência.

Bloco 5 · Trabalho em equipe (peso 10%) · 4 minutos

Pergunta 8 · Comportamental

Me conte uma ocasião em que um colega cometeu um erro que afetou o seu trabalho com um cliente. O que você fez?

O que ouvir: se resolve primeiro e comenta depois, se fala diretamente com o colega e se evita culpar na frente do cliente.

1 · Insuficiente	3 · Adequado	5 · Destaque
Culpa o colega na frente do cliente ou escala sem falar com ele.	Resolve com o cliente e comenta com o colega, só isso.	Resolve, fala com o colega em particular e propõe algo para que não se repita.

Pontuação: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidências (frases literais do candidato):

Encerramento (8 minutos) e resultado

Perguntas do candidato, próximos passos e prazos. Complete a tabela antes de abrir a próxima entrevista.

Competência	Peso	Pontuação média	Ponderada (média × peso)
Foco no cliente	30 %		
Resolução de problemas	25 %		
Comunicação escrita e oral	20 %		
Tolerância à pressão	15 %		
Trabalho em equipe	10 %		
Total em 5	100 %		

Recomendação (avança / não avança) e ponto a explorar na próxima etapa:

Banco de 20 perguntas adicionais por competência

Para quando você mudar de vaga ou precisar de uma pergunta reserva. Cada uma precisa da sua própria rubrica de 1 a 5 antes de ser usada em uma entrevista estruturada.

Foco no cliente

- Me conte a última vez que você fez algo por um cliente que não fazia parte das suas funções.
- Descreva uma situação em que você precisou dar uma má notícia a um cliente. Como se preparou?
- O que você faria se percebesse que um colega está passando uma informação incorreta a um cliente?
- Me fale de um cliente que você recuperou depois de uma experiência ruim.

Resolução de problemas

- Me conte uma decisão que você tomou com informação incompleta. Como decidiu e o que aconteceu?
- Descreva um processo que você melhorou por iniciativa própria. Como mediu a melhoria?
- Se uma ferramenta que você usa todo dia parar de funcionar no meio do expediente, o que você faz nos primeiros dez minutos?
- Me fale de um erro seu que afetou um cliente. Como você corrigiu?

Comunicação escrita e oral

- Descreva uma mensagem escrita que você precisou redigir com cuidado especial. O que levou em conta?
- Me conte uma vez em que um mal-entendido veio de algo que você escreveu ou disse. O que mudou depois?
- Se você tiver que resumir uma ocorrência de vinte minutos de ligação em três linhas para o seu supervisor, o que inclui?
- Como você adapta o seu jeito de falar quando o cliente está com muita pressa?

Tolerância à pressão

- Me conte uma situação em que você recebeu críticas injustas. Como reagiu na hora e depois?
- Descreva como você organiza o seu dia quando o volume de trabalho supera o que consegue atender.
- O que você faz para desligar depois de um dia especialmente difícil?
- Imagine que dois supervisores pedem coisas urgentes e contraditórias ao mesmo tempo. O que você faz?

Trabalho em equipe

- Me fale de uma ocasião em que você ajudou um colega mesmo que isso atrasasse o seu próprio trabalho.
- Descreva um desacordo com um colega sobre como atender um cliente. Como vocês resolveram?

- Que informações você compartilha com o próximo turno ao terminar o seu, e como?
- Me conte algo que você aprendeu com um colega e que hoje aplica no dia a dia.

Regras que mantêm a entrevista estruturada

- As mesmas perguntas, na mesma ordem, para todos os candidatos à vaga.
- Sondagens previstas (“e o que exatamente você fez?”, “como terminou?”); nada de perguntas novas improvisadas.
- Pontuação na hora, pergunta a pergunta, com as âncoras à vista.
- Evidências literais, não impressões.
- Se houver mais de um entrevistador, cada um pontua separadamente antes de comentar.
- Revisar a rubrica depois das primeiras cinco ou seis entrevistas: trocar as perguntas que não discriminam e as âncoras que são interpretadas de formas diferentes.