

VI SIMAC

SIMPÓSIO ACADÊMICO

DA FACULDADE ENGENHEIRO SALVADOR ARENA

Análise das dificuldades na visão do candidato em plataforma digital de recrutamento e seleção

Isabelle de Melo Santana, 071210012@faculdade.cefsa.edu.br
Marcel Brússolo Souza Moreno, 071210037@faculdade.cefsa.edu.br
Matheus de Siqueira Teodoro, 072200015@faculdade.cefsa.edu.br
Paloma Martins dos Santos, 071210017@faculdade.cefsa.edu.br
Ronaldo Akiyoshi Nagai, pro.21002208@cefsa.edu.br
Faculdade Engenheiro Salvador Arena

Resumo

O setor de recursos humanos modificou-se ao longo dos anos, de acordo com as necessidades do cenário atual. Diante da competitividade do mercado é evidente, que os recursos tecnológicos são essenciais para contribuir nos processos de recrutamento e seleção. É extremamente importante que as pessoas e as organizações mudem a forma de pensar, estejam preparados para acompanharem a transformação digital, usufruindo de cada oportunidade. O objetivo deste estudo é a criação de um modelo de negócios com a proposta de melhoria do software ATS (Sistema de Rastreamento de candidatos) com base nas principais dificuldades enfrentadas pelos candidatos, em relação a utilização da ferramenta. A metodologia utilizada foi por meio de pesquisa bibliográfica de caráter exploratório com abordagem qualitativa e quantitativa onde foi aplicado um questionário através do *Google Forms* para mensuração sobre o nível de satisfação dos candidatos, em relação as novas plataformas de recrutamento e seleção, e a condução de entrevistas para aprofundamento do estudo. Os resultados obtidos da análise de dados indicaram que o software ATS possui pontos críticos e pontos de melhorias, onde foram coletadas 78 respostas e após a análise das respostas coletadas, foi identificado que 39,1% dos participantes estão insatisfeitos com o uso das plataformas digitais, enquanto 30,4% se encontram indiferentes. Relacionado com o nível de insatisfação, foi identificado que a principal causa e mais relevante foi a demora nas etapas, devido ao tempo gasto tornando o processo muito demorado, 49 votos.

Palavras-chave: Recrutamento. Seleção. Plataformas digitais.

Introdução

No contexto atual, as organizações estão modificando a forma de recrutar e selecionar candidatos. Os processos seletivos que antes eram tradicionais, tornaram-se digitais, com isso a área de recursos humanos, passa a utilizar a inteligência artificial para gerenciar tarefas e obter resultados em suas estratégias.

O uso das plataformas digitais nas empresas manifestou-se das necessidades de automatizar serviços, analisar dados, agilidade nos processos, entre outros benefícios. Dito isso a adoção de novas tecnologias é um dos fatores determinantes para garantir a vantagem competitiva de uma empresa diante da volatilidade frente as necessidades da demanda (HOSAIN, 2019).

Cerca de 16,9% das empresas utilizam inteligência artificial, e a maioria das empresas investigadas 31,5% fazem o uso de mais de um, tipo de tecnologia. O maior benefício apontado pelo uso de tecnologia é agilidade nos processos administrativos com 89,8%, seguido pelo aumento da eficiência 86,6% segundo

VI SIMAC

SIMPÓSIO ACADÊMICO

DA FACULDADE ENGENHEIRO SALVADOR ARENA

pesquisas do IBGE (2023). Ou seja, adaptar e implementar sistemas, contribuí visivelmente para inovações nos processos (CHAVES et al, 2020).

Neste contexto, pode-se dizer que o subsistema de recrutamento e seleção, se beneficia ao utilizar as plataformas digitais, para encontrar um candidato de acordo com o perfil da empresa, através do rastreamento de candidatos, conhecido como ATS (Application Tracking System), definindo filtros estratégicos para otimizar o processo (GUPY, 2023).

Entretanto, a prática sistemática pode proporcionar uma experiência negativa para as pessoas candidatas, uma vez que a Inteligência Artificial pode excluir bons candidatos por falta de padronização de palavras-chave, forçando a determinabilidade, limitando possibilidades (BIRHANE, 2021). Como resultado, os processos se tornam engessados e extensos, provendo uma experiência negativa de pessoas candidatas que serão detratores da marca empregadora, compartilhando suas histórias negativas nas mídias sociais, resultando no afastamento de outros profissionais talentosos (DAVENPORT et al, 2020).

Com base nas investigações, o artigo irá responder o seguinte questionamento: Quais são as principais dificuldades que os candidatos encontram nos processos de recrutamento e seleção na plataforma digital, e como essas dificuldades podem ser mitigadas promovendo efetividade e elevando o nível de satisfação nos processos de contratações?

Diante deste cenário, o presente artigo tem por objetivo identificar quais são as dificuldades com relação as candidaturas realizadas nas plataformas digitais de recrutamento e seleção, avaliar suas experiências em processos seletivos com relação as etapas e propor um modelo de negócios para as empresas trabalharem com maior assertividade. Assim, espera-se que a experiência positiva das pessoas candidatas e consequentemente, elevando a marca da empresa como boa empregadora (BOTELHO, 2021).

Para este estudo, foi realizado o levantamento de referenciais teóricos e pesquisas em caráter quantitativo e qualitativo para mapear as principais dificuldades. A fim de aprofundar esse estudo, foi realizado um questionário com os usuários, para identificar idade, gênero, escolaridade, se já utilizou plataformas digitais na busca de emprego, quais plataformas, nível de vaga, grau de satisfação, quais as dificuldades para realizar a candidatura, e entrevistas com profissionais de Recrutamento e Seleção para mapear as dificuldades, e entender a percepção dos profissionais acerca do valor e importância das etapas dos processos seletivos, a fim de inovar com o modelo de negócios para otimizar processos no uso das ATS e aprimorar a experiência do candidato.

Metodologia

A pesquisa exploratória permite ao pesquisador conhecer mais profundamente o problema estudado, por meio do levantamento de informações que também lhe proporcionem desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias à cerca do mesmo. Grande parte desta pesquisa envolve levantamento bibliográfico. Em relação ao problema de pesquisa apontado, este trabalho consiste em uma pesquisa exploratória e tem uma abordagem qualitativa. Na maioria dos casos, a pesquisa exploratória compreende: levantamento bibliográfico, entrevistas e análise de experiências que possam estimular a compreensão (GIL, 2022).

Utilizando como base para a elaboração o referencial teórico deste trabalho e a ferramenta *Microsoft Forms* para elaboração de um formulário, com perguntas estruturadas sobre as experiências, o nível de satisfação e o uso intuitivo da plataforma digital, com o intuito de entender as principais dificuldades dos candidatos durante os processos seletivos, utilizando como métrica de avaliação a escala Likert. (LÖSCH et al, 2023).

VI SIMAC

SIMPÓSIO ACADÊMICO

DA FACULDADE ENGENHEIRO SALVADOR ARENA

Com propósito de coletar dados para entender a situação real dos usuários que utilizam as plataformas digitais como ferramentas para buscarem por mais possibilidades e maior contato com o mercado, foi desenvolvido um questionário para levantamento de dados, pelo método de estudo transversal, num período específico o questionário foi direcionado de maneira online por meio da elaboração de um questionário com 8 perguntas pelo *google forms*, com um total de 78 participantes na pesquisa. Sua disponibilização foi através de um link do google, divulgado de maneira ampla nas redes sociais, como LinkedIn e WhatsApp. Seu período de divulgação foi iniciado em 28 de junho e encerrado no dia 05 agosto de 2024. Na descrição do compartilhamento do link foi identificado o assunto e objetivo da pesquisa, portanto o questionário teve como público-alvo todos que tiveram experiências ao se candidatar por meio de plataformas digitais de recrutamento e seleção.

As 3 primeiras perguntas do forms foram elaboradas para identificar a *persona* dos candidatos, iniciando com uma pergunta fechada sobre sua identidade de gênero, e a segunda foi uma pergunta aberta para verificar a idade; e por fim uma questão fechada para o nível de escolaridade.

As demais perguntas foram fechadas para detectar a experiência dos usuários nas plataformas digitais, e o nível da vaga procurada, iniciando de auxiliar até gerente. E ao final do questionário foi indagado qual o grau de satisfação do usuário com o uso das plataformas digitais ao longo de todo processo, e qual foram suas maiores dificuldades ao longo da candidatura.

Após a análise das respostas coletadas, foi identificado que 39,1% dos participantes estão insatisfeitos com o uso das plataformas digitais, enquanto 30,4% se encontram indiferentes. Relacionado com o nível de insatisfação, foi identificado as maiores dificuldades e problemas vivenciados pelos candidatos, podendo marcar mais de uma alternativa como resposta para essa questão, e as três mais citadas foram: excesso de etapas, com 42 votos (60,9%); falta de feedback, 47 votos (68,1%); e a principal causa e mais relevante foi a demora nas etapas, devido ao tempo gasto tornando o processo muito demorado, 49 votos, (71%).

A investigação através de questionários são técnicas de recolha de dados utilizadas de forma recorrente em trabalhos acadêmicos, sendo comum à sua aplicação em estudos de grande escala, pois permite sondar um número significativo de sujeitos diante a um determinado fenômeno social pela possibilidade de quantificar os dados obtidos e de se proceder as inferências e as generalizações (BATISTA, 2021).

Com a expansão da tecnologia no recrutamento e seleção online, é permitido que uma quantidade maior de candidatos se inscreva nos processos seletivos e maior capacidade das empresas de gerir os mesmos, por consequência é necessário um processo rápido e objetivo, que gere a melhor experiência aos candidatos e os resultados esperados pelas organizações, pois a nova era digital e a internet não alterou apenas a comunicação e disseminação de informações na sociedade, como também possibilitou uma nova dimensão para o processo de recrutamento e seleção (DA SILVA, 2019).

Também será realizado pesquisas e entrevistas diretas e indiretamente com profissionais da área de RH que utilizam essas ferramentas digitais, identificando as necessidades e desafios enfrentados na utilização da plataforma, obtendo assim informações de ambas as partes. A entrevista é uma técnica de investigação muito utilizada em estudos de natureza qualitativa. Sendo aplicada para recolher dados cujo principal objetivo é compreender os significados e sentidos que os entrevistados atribuem a determinadas questões e situações (BATISTA, 2021).

Resultados preliminares

VI SIMAC

SIMPÓSIO ACADÊMICO

DA FACULDADE ENGENHEIRO SALVADOR ARENA

Em síntese, os resultados deste estudo ressaltam a premente necessidade de aprimorar os procedimentos de recrutamento e seleção através da otimização do software ATS. A investigação revelou que uma parcela significativa dos candidatos manifesta insatisfação em relação às atuais plataformas de recrutamento, devido à extensa duração dos processos seletivos, à carência de comunicação eficiente e à demora na prestação de feedback. Essas limitações potenciais podem influenciar negativamente a capacidade das organizações de atrair e reter talentos altamente qualificados.

Portanto, é essencial que as organizações adotem uma abordagem proativa para abordar essas questões e implementar melhorias substanciais no software ATS e nos procedimentos de recrutamento, a fim de garantir que estejam alinhados com as necessidades da era digital e proporcionem experiências positivas aos candidatos, melhorando, assim, a qualidade das contratações e a imagem da empresa no mercado de recrutamento.

Referências

BATISTA, B. **Técnicas de recolha de dados em investigação: Inquirir por questionário e/ou inquirir por entrevista. Reflexões em torno de Metodologias de Investigação: recolha de dados**, v. 2, p. 13-36, 2021.

BIRHANE, A. **The impossibility of automating ambiguity**. Artif Life (2021), 27 (1): 44-61. Disponível em: <https://doi.org/10.1162/artl_a_00336>. Acesso em ago. 2021.

BOTELHO, T. **Marca empregadora: como construir e fortalecer sua marca para atrair e reter talentos**. Editora Gente. (2021).

CHAVES, C. M. L.; LUFT, M. C. M. S. **Utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação em processos de recrutamento e seleção organizacional: um estudo com consultorias de gestão de pessoas**. Revista de Administração Unimep, v. 18, n. 4, p. 1 - 24, 2020.

DA SILVA, J. R. H.; DA SILVA, L. M.T. **O uso da tecnologia no recrutamento e seleção de pessoas: Um estudo no setor hoteleiro**. PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review, v. 8, n. 2, p. 192-210, 2019.

DAVENPORT, S.; DELONG, T. W. "Candidate experience: A new frontier in talent acquisition." Human Resource Management, 59(4), 446-458. **Destaca a importância da experiência do candidato como um diferencial competitivo para as empresas na atração e retenção de talentos**. (2020).

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

GUPY. (2023). **O que é ATS e como ele pode ajudar na sua empresa?** Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/ats>>. Acesso em: 29 mai 2024.

HOSAIN, S. **The role of information technology on strategic HRM: Transformation of traditional mindset**. Journal of Economics, Management and Informatics, v.10, n.1, p. 15-27, 2019.

VI SIMAC

SIMPÓSIO ACADÊMICO

DA FACULDADE ENGENHEIRO SALVADOR ARENA

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **84,9% das indústrias de médio e grande porte utilizaram tecnologia digital avançada.** Disponível em: <84,9% das indústrias de médio e grande porte utilizaram tecnologia digital avançada | Agência de Notícias (ibge.gov.br) >. Acesso em: 21. ago. 2024.

LÖSCH, S.; RAMBO, C.A.; FERREIRA, J. L. **A pesquisa exploratória na abordagem qualitativa em educação.** Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação, Araraquara, v. 18, n. 00, e023141, 2023.