


PERCEPÇÃO DE CANDIDATOS QUANTO AO PROCESSO SELETIVO: PROPOSTA DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO HUMANIZADOS

 <https://doi.org/10.56238/arev7n5-415>

Data de submissão: 29/04/2025

Data de publicação: 29/05/2025

Pamela Sassoli Domingues

Pós-graduação em Psicologia Analítica
pamelasassoli2009@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0000-0458-6983>

Alessandra Paula Ferreira Moreira Neumann

Pós-doutorado em Saúde Coletiva pela Universidade Federal de São Paulo - Unifesp
neumann.alessandra@unifesp.br
<http://orcid.org/0000-0002-6182-9598>

Ana Rita Gonçalves Santos de Oliveira

Mestranda do Centro Universitário Adventista de São Paulo – Unasp
rithaanadiretoria@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0004-3875-6193>

Marcia Maria Hernandes de Abreu de Oliveira Salgueiro

Doutorado em Saúde Pública pela Faculdade de Saúde Pública de São Paulo – USP
marciasalgueironutricionista@yahoo.com.br
<https://orcid.org/0000-0001-6349-7219>

Eliziane Jacqueline dos Santos

Pós-doutoranda em Saúde Coletiva pela Universidade Federal de São Paulo - Unifesp
elizianejacke@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-4883-2853>

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo a busca da compreensão da percepção de candidatos em processos de Recrutamento e Seleção. O objetivo inclui identificação das novas ferramentas de Recrutamento e Seleção e análise de como os participantes se sentiram na abordagem. Estudo de natureza empírica e de análise mista, que se dividiu em duas etapas: a primeira etapa do estudo foi a pesquisa bibliográfica e a segunda etapa a pesquisa de campo, via questionário estruturado aplicado na plataforma *Google Forms*, cuja investigação quantitativa utiliza-se de variáveis pré-determinadas, mensurando a frequência das ocorrências, avaliando a veracidade das variáveis investigadas. Localizou evidências de que os participantes se sentiram ansiosos durante o processo (92%), desafio (84%), com medo (67%); traumas 63% e tristes (61%), uma vez que sofreram pré-conceito e exclusão social. Deste modo, propor um novo modo de cuidado para com os candidatos nos processos de Recrutamento e Seleção, no sentido de compreenderem que a natureza humana é mais do que se pode perceber num primeiro contato e que acolher e entender essa pluralidade que minimizará o sentimento de exclusão desses candidatos e a empatia é o primeiro passo neste processo.

Palavras-chave: Psicologia Organizacional. Recrutamento. Seleção. Humanização.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho advém de um processo histórico que incide de transformações desde a origem da humanidade, diversificando suas formas de execução de acordo com o tempo. Conforme as organizações foram modificadas, ocorreram mudanças nos pensamentos, sentimentos, emoções e comportamentos dos seres humanos, legitimando outros modos de percepção e compreensão da vida pessoal e profissional (SOUZA, 2013). Seguindo esta linha de pensamento, o trabalho é o meio pelo qual as pessoas asseguram seus benefícios externos como sobrevivências, prestígios e poder, bem como os internos, quanto a autoestima, autorrealização, construção do mundo e desenvolvimento de si mesmo (ZAHUR; DOMINGUES, 2007).

No que se refere ao Mercado de Trabalho brasileiro, ele vem passando por grandes impactos, desde os avanços tecnológicos, crises na economia como aumento da inflação e desemprego, a pandemia de COVID-19, além das reformas nas leis trabalhistas trazendo algumas modificações nos âmbitos profissionais. E no cenário da pandemia, esses processos foram modificados, sendo em grande parte, realizados por meio de tecnologias e redes sociais, de modo que novas exigências se tornaram críticas para os profissionais que buscam uma recolocação no mercado de trabalho, como por exemplo: vídeo currículo, provas virtuais, jogos virtuais, além de entrevistas remotas.

De certo modo, pensa-se na comodidade que evita o deslocamento das pessoas e risco de contaminação. Entretanto, os processos se tornam frios e muitas das vezes, por dificuldades de conexão ou acesso às redes sociais, os profissionais podem perder oportunidades, além da falta de feedback, que gera ansiedade, incerteza e angústia. Deste modo, indaga-se: Como os candidatos se sentem em processos de Recrutamento e Seleção, principalmente no contexto da Pandemia? Como estão sendo realizados esses processos de recrutamento e seleção, e como os candidatos estão se sentindo nesses procedimentos?

Nesse sentido, o que impulsionou essa pesquisa foi a busca pela compreensão das sensações, sentimentos, emoções e comportamentos dos candidatos durante um processo de Recrutamento e Seleção e trazer um convite a promover tal procedimento de forma Humanizada.

No contexto atual, esta abordagem tem o propósito de despertar o interesse dos estudantes de Psicologia, Psicólogos Organizacionais, Recrutadores e Consultores, a trazer um novo modo de tratamento aos candidatos nos processos de Recrutamento e Seleção e servir como pesquisa base para as demais da área.

Dito isto, este artigo preconiza compreender como estão sendo realizados esses processos de recrutamento e seleção, inclui identificação das novas ferramentas de Recrutamento e Seleção e análise de como os participantes se sentiram na abordagem.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

No início, o trabalho era voltado à reprodução da espécie, utilizando da caça, plantação, cuidado com os animais e foi se aprimorando cada vez mais na construção de instrumentos. Depois, na Idade Média, o trabalho foi exercido por servos aos Senhores feudais, como garantia de sobrevivência e proteção, com isso não tinham objetivo a produtividade nem a preocupação com o acúmulo de produção, mas somente o sustento do Feudo. Foi neste contexto que começou a surgir o comércio, as pessoas passaram a sair do campo e mudar as cidades, buscando novas formas de vida, iniciando a Revolução Industrial (SOUZA, 2013).

No que tange a isso, no decorrer da história da civilização humana, as pessoas sempre vieram sendo administradas em grupos e organizações, e o homem percebeu a necessidade de controlar essa produção quando iniciou o processo de utilização da força humana para adquirir sustento e bens. Com essa transição entre ter um lugar garantido na sociedade e precisar de um trabalho para conquistar esse espaço, o reconhecimento do indivíduo passou a ser relacionado à produção, sendo identificado e respeitado a partir da execução de suas funções ao sistema, e à medida que as sociedades cresceram e ficaram mais complexas, a estruturação e divisões de tarefas por habilidades tornaram-se cada vez mais aparente (GUIMARÃES; ARIEIRA, 2005).

Com o decorrer do tempo, o processo de produção começou a ser pensado, estudado, visando a maior produtividade para atender a demanda do mercado consumidor, reduzir os custos e obter lucro.

Surge então, em 1913, a esteira rolante de Henry Ford, que trouxe muitas mudanças na linha de produção, pois ampliou o método de decomposição do processo de produção, onde cada trabalhador só realizava uma função, criado por Taylor. Na década de 80, com a introdução do modelo de produção Toyotista que causou impacto pela revolução tecnológica e potencialidade de propagação, alcançando grandes escalas mundiais e revelando traços universais da economia capitalista. E ainda tiveram as duas guerras mundiais, que colaboraram para o desenvolvimento (SOUZA, 2013).

Diante de todos esses acontecimentos, os controles externos tanto sobre os indivíduos e das tarefas, passaram a ser insuficientes e na garantia da sua eficácia, a sociedade convoca mudanças nas bases de capacitação profissional, destacando então, a importância dos trabalhadores com competências diferenciadas certificados para planejar, avaliar e realizar o próprio trabalho (Souza, 2013). Nessa tratativa, o ambiente econômico exerce pressão para ter bons funcionários para promover qualidade na produção e nos processos empresariais, e isto só é possível ao estabelecer previamente o seu perfil, uma tática essencial para a saúde dos funcionários e da organização (GUIMARÃES; ARIEIRA, 2005).

Quando a psicologia emergiu nas organizações, se apresentou em três momentos importantes na perspectiva da compreensão do trabalho. No período da Psicologia Industrial (1930), a função do psicólogo era da seleção dos trabalhadores nas indústrias de empresas ferroviárias, para contribuir com a linha de produção; na fase da Psicologia Organizacional (1960), os profissionais começaram a compreender o comportamento humano com relação ao trabalho, tornando o indivíduo como parte da empresa; e na etapa da Psicologia do Trabalho, buscou-se abranger o trabalho como fato psicossocial, cujos terapeutas passaram a refletir sobre a importância e o sentido do trabalho.

Concernente a isso, o Processo de Recrutamento e Seleção, é um dos instrumentos mais ricos de Gestão de Pessoas, Recursos Humanos e Psicologia Organizacional nas organizações, cujo objetivo é em atrair e escolher estrategicamente profissionais para uma vaga, percebendo a importância das pessoas que a compõem, significando-os não como meros funcionários, mas como parceiros (GUIMARÃES; ARIEIRA, 2005). Segundo Chiavenato (1999, p. 34), “lidar com as pessoas deixou de ser um desafio e passou a ser vantagem competitiva para as organizações bem-sucedidas”.

Recrutar é reunir, analisar pessoas para um determinado fim. É arrebatar ou reunir elementos para uma comunidade, grupo social, partido ou movimentos. A área do recrutamento de uma empresa faz exatamente isso: reúne, convoca, alista pessoas para um determinado cargo ou função a ser desenvolvida na organização (Caxito, 2008, p. 18).

O Recrutamento é a primeira etapa do processo de Recrutamento e Seleção, ele consiste na atração do candidato para ocupar a vaga existente dentro da organização (CHIAVENATO, 1999). Ele “é positivo, quando estimula e aumenta o índice de seleção. Pode-se afirmar então, ser o recrutamento uma função criativa, enquanto a seleção uma atividade classificatória” (CARVALHO, 2000, p. 21).

Já a Seleção, é a escolha dos profissionais recrutados mais adequados aos cargos e com base na avaliação das características pessoais e motivações (ANDRADE, 2009). “O mercado na qual a organização faz essa busca por candidatos pode ser feito através de: recrutamento interno, externo, ou uma combinação de ambos, ou seja, a busca pode ser feita dentro da organização, fora dela, ou em ambos” (CHIAVENATO, 1999, p. 92).

De acordo com Chiavenato (1999), no Recrutamento Interno os candidatos são identificados dentro da própria organização, por meio de transferência de pessoal, promoção de pessoal, programas de desenvolvimento e planos de carreira de pessoal, feito através de avaliação de desempenho e de potencial do funcionário ou análise da descrição de cargo, por exemplo; no Recrutamento Externo os candidatos são atraídos no mercado de trabalho, por meio dos sites das empresas, contato com escolas / universidades, agências de empregos, congressos e convenções profissionais, programas da

prefeitura, governo ou sindicatos, além de consultorias especializadas em determinado ramo de atividades.

Por fim, no Recrutamento Misto, os candidatos são acionados tanto na própria organização, como no mercado de trabalho. Já a Seleção de Pessoal é aquela que identifica o candidato mais qualificado entre aqueles recrutados, realizada por meio da aquisição e triagem dos currículos, testes de conhecimentos, específicos e psicológicos, dinâmica de grupo, entrevista técnica.

3 METODOLOGIA

Para a realização da pesquisa citada, a metodologia não só contemplou a fase de exploração de campo (escolha do espaço da pesquisa, escolha do grupo de pesquisa, e construção de estratégias para entrada em campo) como a definição de instrumentos e procedimentos para análise dos dados. A pesquisa em questão foi exploratória de caráter quantitativo.

A pesquisa de natureza exploratória, de acordo com Babbie (1986) tem por finalidade o refinamento dos dados coletados e o desenvolvimento apurado das hipóteses, buscando inclusive, corrigir o viés do pesquisador para então, aumentar o grau de objetividade da própria pesquisa, tornando-a mais consistente com a realidade.

Nesse sentido, conforme Piovesan e Temporini (1995, p.321): “a pesquisa exploratória leva o pesquisador, frequentemente, à descoberta de enfoques, percepções e terminologias novas para ele, contribuindo para que, paulatinamente, seu próprio modo de pensar seja modificado”. Ou seja, a partir dos dados coletados em campo e sua articulação com o referencial teórico, o pesquisador ajusta à sua percepção quanto ao objeto de estudo e controla o seu viés pessoal. Silva e Simon (2005) argumentam que a pesquisa quantitativa só é válida quando há um problema definido e informação sobre o objeto de estudo, sendo sua aplicabilidade viável quando se conhece as qualidades ao mesmo tempo em que se possui o controle daquilo que se pretende pesquisar.

O projeto foi de natureza empírica e de análise mista, uma vez que se pretendeu analisar conteúdos obtidos dos indivíduos em busca de colocação ou recolocação profissional e suas vivências acerca das posturas dos profissionais do recrutamento e seleção, se há cuidado nas tratativas e como a tecnologia interferiu nesses processos, na ocasião da busca de oportunidades no mercado de trabalho. O delineamento foi correlacional, uma vez que coletou dados com o intuito de identificar se essas vivências denotam experiências de falta de humanização nos processos seletivos durante a pandemia do Covid-19.

A pesquisa de campo, cuja investigação quantitativa utiliza-se de variáveis pré-determinadas verificando sua relação com outras variáveis, o universo selecionado foi de profissionais com faixa

etária a partir de 18 anos até 60 anos, de diferentes categorias profissionais e níveis de escolaridade. A busca dos participantes foi nas redes sociais, como Facebook, LinkedIn e Instagram com informações da pesquisa e seus objetivos a partir de Janeiro de 2022 até 31/03/2022. Após o contato com os participantes que foi por meio virtual, usou-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), via *Google Forms*, onde o mesmo, ao ter acesso ao documento, se concordar em participar, deu o aceite da pesquisa e em seguida, acessou o questionário estruturado com as perguntas referentes ao objeto de estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Observa-se que após a pandemia de Covid-19, os processos de recrutamento e seleção forma híbridos, ora presencial e ora através de ferramentas tecnológicas. Na identificação das novas ferramentas de processos seletivos, a partir das Inovações Tecnológicas, na fase de atração de talentos, há divulgação das vagas nas plataformas internas das empresas e também, como via de acesso externo através das plataformas digitais: LinkedIn, Instagram, Facebook e os sites institucionais e corporativos. Na fase de seleção (filtros, análise e triagem de currículos), encontraram resultados no LinkedIn, Catho, Site Institucional e Anúncio em jornais; e por fim, na fase do Recrutamento (Análise dos candidatos automatizado por meio de IA e convite para o processo), eles foram realizados pelo E-mail, *WhatsApp* e contato ao Telefone; e por fim, para concretizar as entrevistas, as mesmas foram realizadas por videoconferência nas plataformas do *Zoom*, *Skype* e *Microsoft Teams*. Para Reche (2011), o recrutamento online apresenta seu diferencial na economia, por dispor de baixo investimento de custo, além de proporcionar redução na utilização de papel e de mão de obra, porém, conseqüentemente, não abrange todas as categorias de ordem social.

No que concerne aos resultados obtidos do questionário, ao receber o contato para participar do processo de recrutamento e seleção, os meios de comunicação mais utilizados pelos recrutadores foram por e-mail, *WhatsApp* e ligação telefônica. Segundo Reche (2011), a tecnologia propicia maior mobilidade nas formas de comunicação, modificando as relações humanas que passam a se tornar na maior parte do tempo virtual, viabilizando a rapidez na comunicação e a troca de informações instantânea.

Na busca as novas ferramentas de recrutamento e seleção a partir das inovações tecnológicas e o contexto da Pandemia, foram encontrados duas categorias de pesquisa sobre o tema: os Estudos de caso, que apresentaram a situação das empresas, as intervenções realizadas e o seu desfecho; e publicações que apresentaram dados da utilização da tecnologia da informação nos processos de recursos humanos, abrangendo a implantação os benefícios e as dificuldades da tecnologia no processo

de R&S, o impacto da pandemia de Covid-19 nestes processos, a influência das Mídias Sociais e a utilização da Inteligência artificial. No quadro 1 são apresentadas as novas ferramentas de Recrutamento e Seleção a partir das Inovações Tecnológicas e durante o período de pandemia de Covid-19.

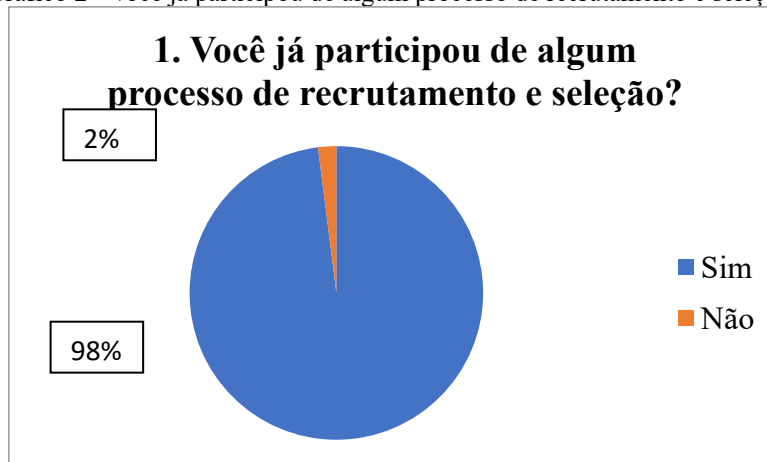
Quadro 1 - Ferramentas de Recrutamento e Seleção a partir das Inovações Tecnológicas e durante o período de pandemia de Covid-19.

ATRAÇÃO DE TALENTOS	SELEÇÃO PELAS PLATAFORMAS DIGITAIS	RECRUTAMENTO	ENTREVISTA
Linkedin	Linkedin	E-mail	Zoom
Instagram	Catho	WhatsApp	Skype
Facebook	Site Institucional	Telefone	Microsoft Teams
Site Institucional	Anúncio em jornais		

Fonte: Autoria própria.

Na identificação das novas ferramentas de Recrutamento e Seleção a partir das Inovações Tecnológicas e durante o período de pandemia de Covid-19, na fase de atração de talentos (publicação e divulgação da vaga nas plataformas digitais) as publicações identificaram como via de acesso o LinkedIn, Instagram, Facebook e os sites institucionais e corporativos; na fase de seleção (filtros, análise e triagem de currículos), encontraram resultados no LinkedIn, Catho, Site Institucional e Anúncio em jornais; na fase do Recrutamento (Análise dos candidatos automatizado por meio de IA e convite para o processo), eles foram realizados pelo E-mail, WhatsApp e contato ao Telefone; e por fim, para concretizar as entrevistas, as mesmas foram realizadas por vídeo conferência nas plataformas do *Zoom*, *Skype* e *Microsoft Teams*. A partir do gráfico 2, tem o resultado referente ao questionário aplicado.

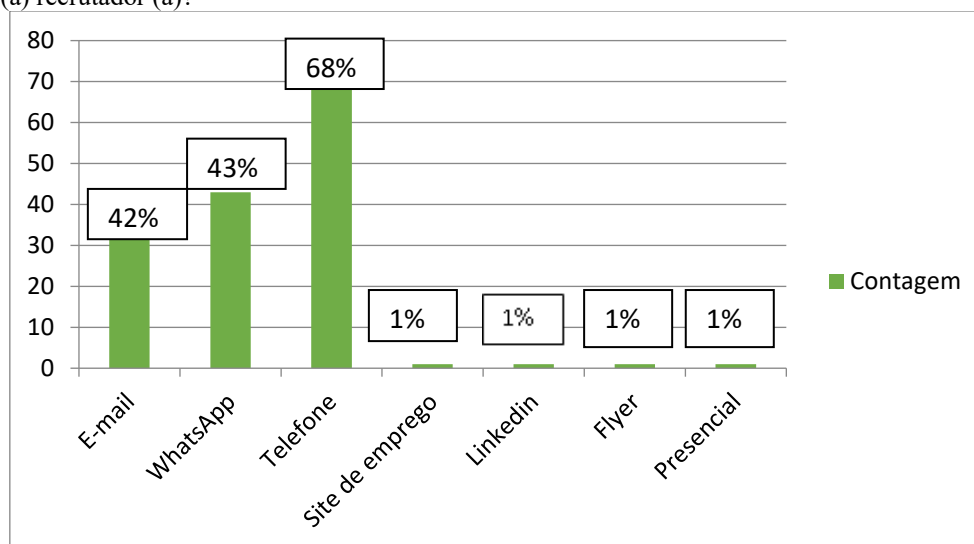
Gráfico 2 - Você já participou de algum processo de recrutamento e seleção?



Fonte: Autoria própria.

Observa-se que 98% dos participantes já fizeram parte de algum processo de recrutamento e seleção e 2% deles não participaram. O gráfico 3, busca entender qual foi o veículo de contato e informação utilizada no processo seletivo.

Gráfico 3 - Ao receber o contato para participar do processo de recrutamento e seleção, qual foi o meio de comunicação utilizado pelo (a) recrutador (a)?



Fonte: Autoria própria.

Na amostragem, obteve-se 42% da utilização de e-mail, 43% do aplicativo de celular WhatsApp, 68% do telefone e 1% de site de emprego, LinkedIn, flyer e presencial. O gráfico 4, busca perceber o grau de informação e engajamento nos processos seletivos.

Gráfico 4 -Preparação do candidato para participar do processo de recrutamento e seleção



Fonte: Autoria própria.

Nota-se que 81% dos participantes buscaram se informar sobre a empresa para participar do processo de recrutamento e seleção e 19% não o fizeram. No gráfico 5, procura-se identificar se os recrutadores seguiram os protocolos dos processos seletivos e apresentaram a empresa.

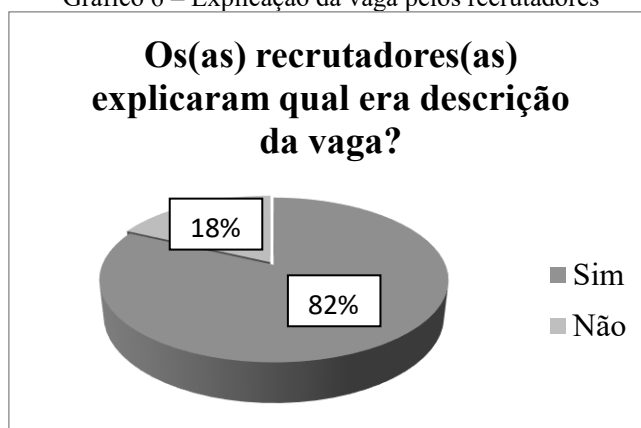
Gráfico 5- Apresentação da empresa pelos recrutadores



Fonte: Autoria própria.

Avalia-se que 74% dos recrutadores apresentam a empresa, nas quais, trabalham e 26% não o fazem. O gráfico 6 busca analisar se os recrutadores explicam a descrição da vaga, os benefícios e o salário.

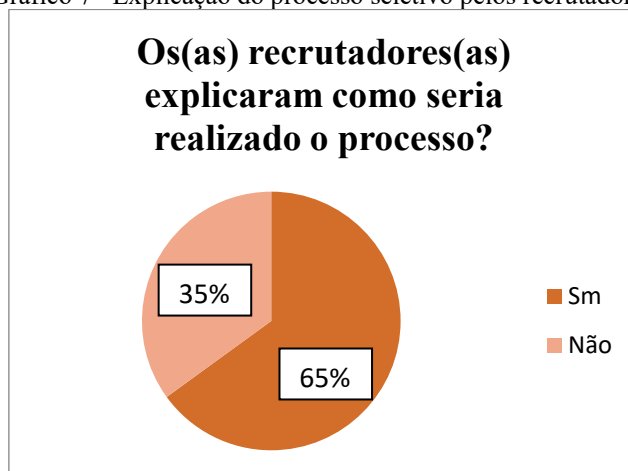
Gráfico 6 – Explicação da vaga pelos recrutadores



Fonte: Autoria própria.

Analisa-se que 82% dos recrutadores, esclareceram a descrição das vagas e 18% não o fizeram. No gráfico 7, pretende-se compreender se os recrutadores explicam como será realizado o processo de recrutamento e seleção.

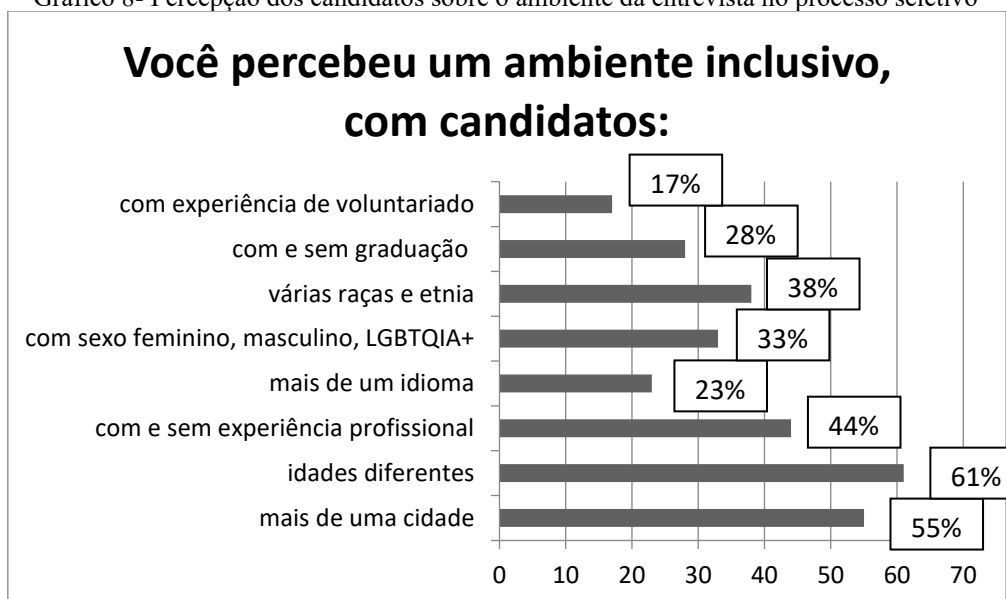
Gráfico 7– Explicação do processo seletivo pelos recrutadores



Fonte: Autoria própria.

Compreende-se que 65% dos recrutadores, informam seus candidatos sobre como as etapas do processo de recrutamento e seleção e 35% não o fazem. No gráfico 8, busca abranger a inclusão no processo seletivo.

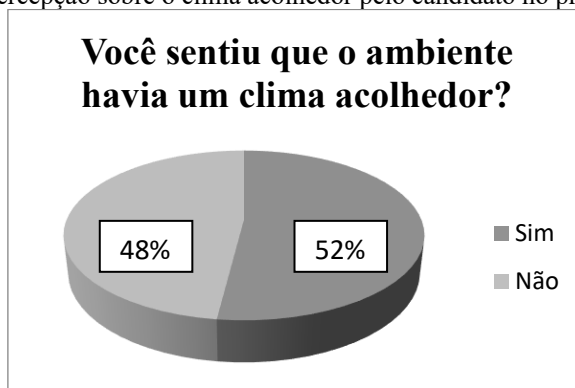
Gráfico 8- Percepção dos candidatos sobre o ambiente da entrevista no processo seletivo



Fonte: Autoria própria.

Identificaram 55% de mais de uma cidade, 61% de idades diferentes, 44% com e sem experiência profissional, 23% com mais de um idioma, 33% com sexo feminino, masculino, LGBTQIA+, 38% de várias raças e etnia, 28% com e sem graduação e 17% com experiência de voluntariado. No gráfico 9 busca entender o clima do processo seletivo.

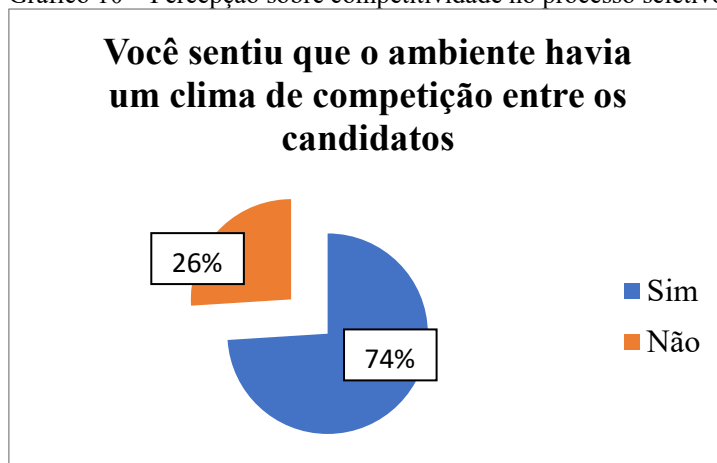
Gráfico 9 – Percepção sobre o clima acolhedor pelo candidato no processo seletivo



Fonte: Autoria própria.

Percebe-se que 52% dos candidatos se sentiram acolhidos no processo de recrutamento e seleção e 48% se sentiram incomodados neste ambiente. O gráfico 10, tem por objetivo analisar se os participantes se portaram de maneira amigável ou competitiva.

Gráfico 10 – Percepção sobre competitividade no processo seletivo



Fonte: Autoria própria.

Verificou-se que 74% dos candidatos perceberam a competição entre os envolvidos e 26% não intuíram tais características. O gráfico 11, busca compreender se estas pessoas encararam o processo de recrutamento e seleção como desafio ou não.

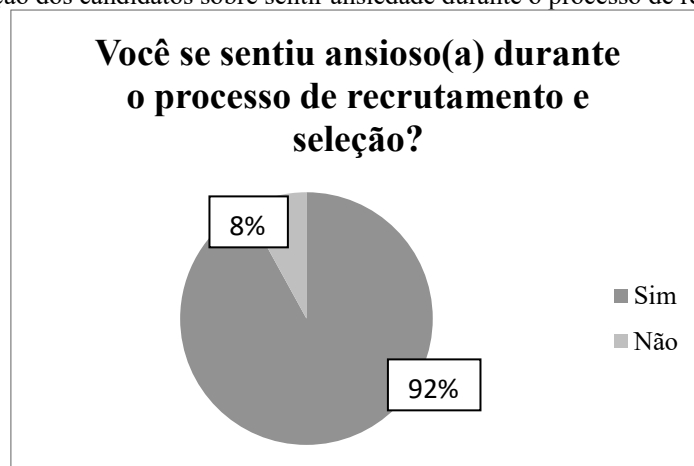
Gráfico 11- Percepção dos candidatos sobre o processo de recrutamento e seleção ser visto como um desafio



Fonte: Autoria própria.

Observa-se que 84% identificam o processo de recrutamento e seleção como um ambiente desafiador e 16% não se sentem desta mesma maneira. No gráfico 12, busca entender se o candidato se sentiu ansioso durante o processo seletivo.

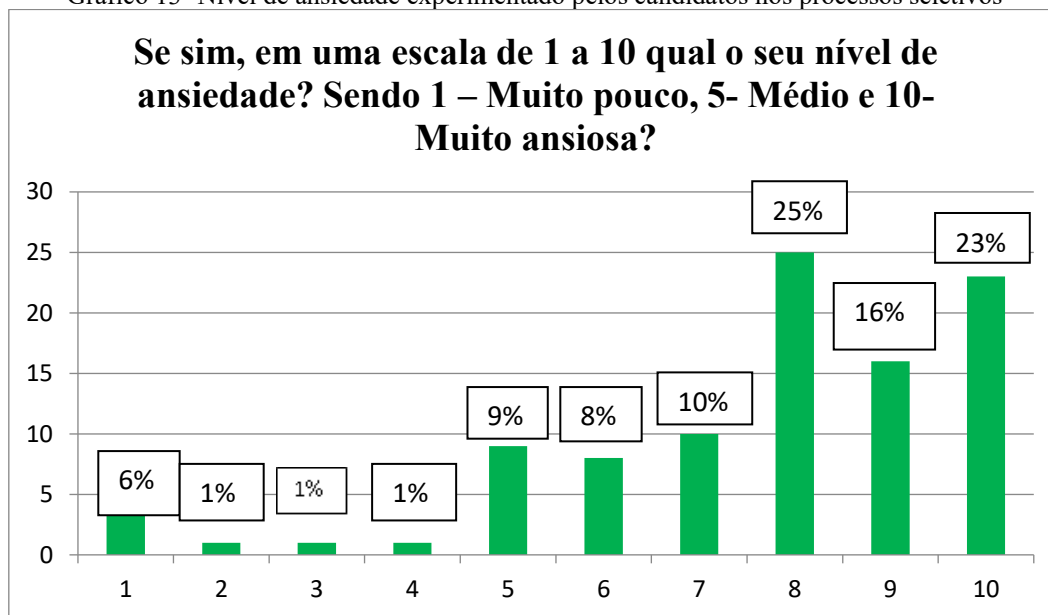
Gráfico 12- Percepção dos candidatos sobre sentir ansiedade durante o processo de recrutamento e seleção



Fonte: Autoria própria.

Nota-se que 92% dos candidatos se sentem ansiosos durante o processo de recrutamento e seleção e 8% não se perceberam da mesma forma. No gráfico 13, procura compreender o grau de intensidade da ansiedade.

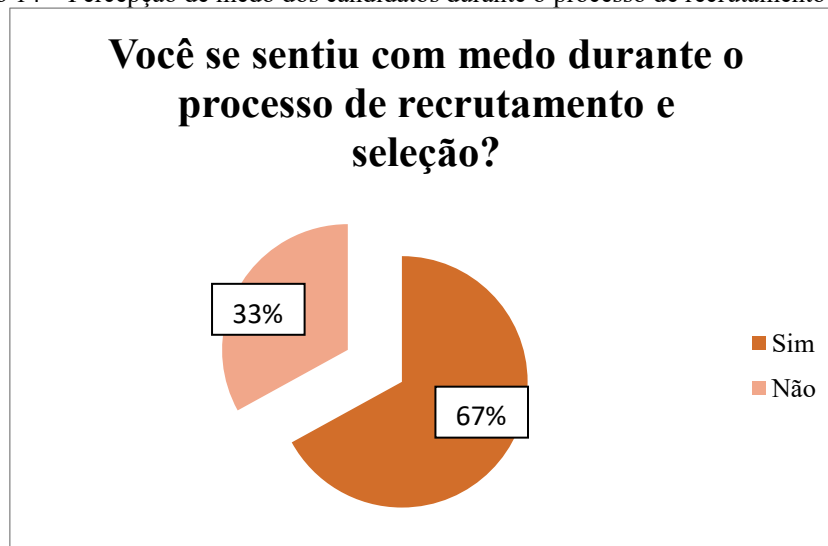
Gráfico 13- Nível de ansiedade experimentado pelos candidatos nos processos seletivos



Fonte: Autoria própria.

Confere-se que 9% dos entrevistados sentem muito poucos ansiosos; 27% médio e 64% muito ansiosos. O Gráfico 14, busca compreender a sensação de medo durante o processo de recrutamento e seleção.

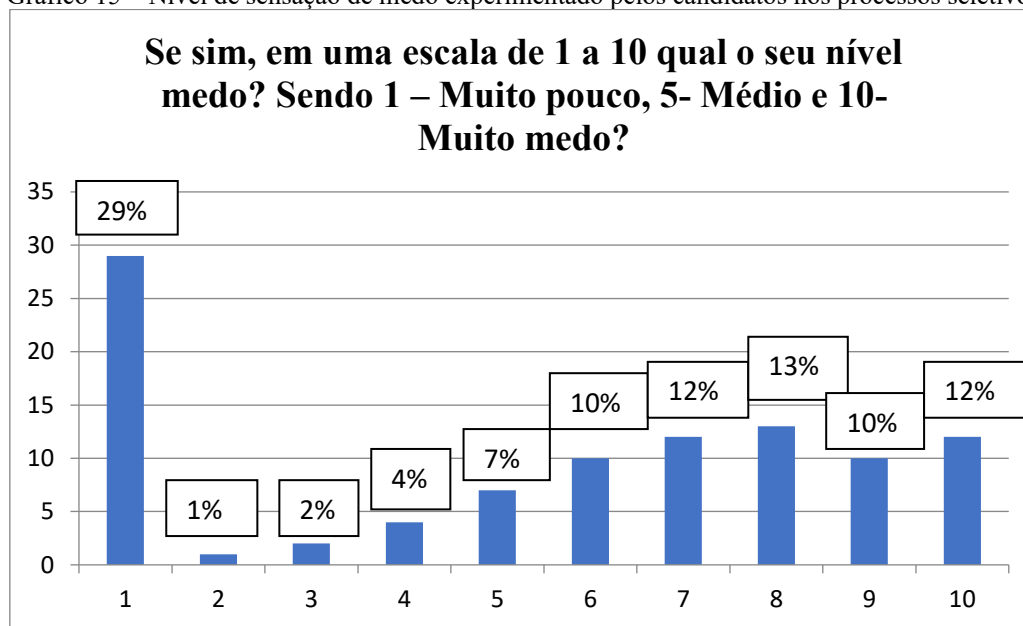
Gráfico 14 – Percepção de medo dos candidatos durante o processo de recrutamento e seleção



Fonte: Autoria própria.

Constata-se que 67% dos participantes sentiram medo durante o processo 33% não se perceberam da mesma forma. No gráfico 15, busca compreender a intensidade do medo.

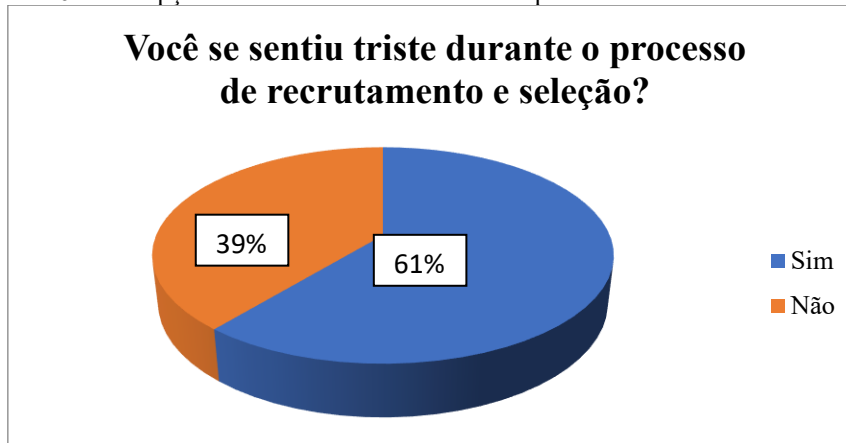
Gráfico 15 – Nível de sensação de medo experimentado pelos candidatos nos processos seletivos



Fonte: Autoria própria.

Afere-se que 26% dos entrevistados sentiram muito pouco medo; 29% mediano e 35% muito medo. O gráfico 16, procura entender a sensação de tristeza durante o processo de recrutamento e seleção.

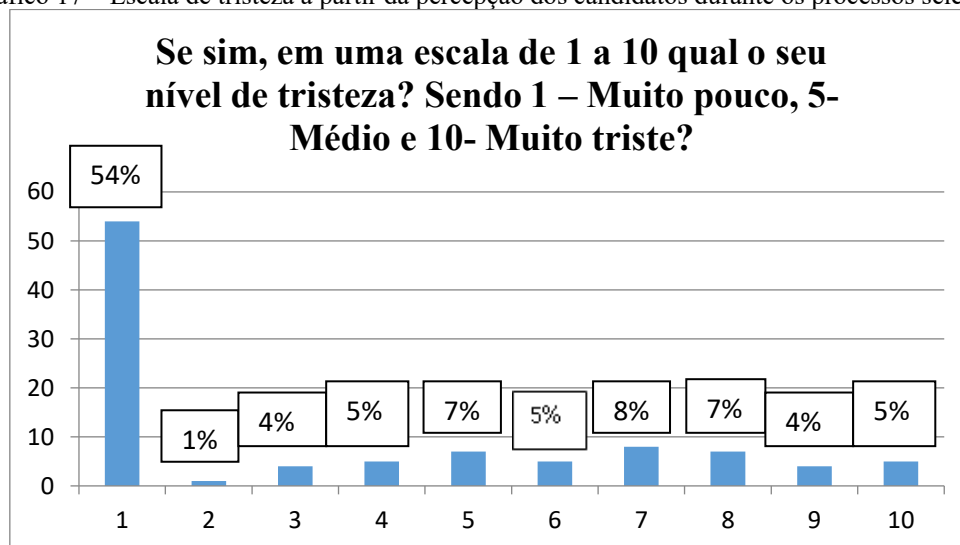
Gráfico 16 – Percepção sobre sentir tristeza durante o processo de recrutamento e seleção



Fonte: Autoria própria.

Constata-se que 61% das pessoas se sentiram tristes durante o processo de recrutamento e seleção e 39% não se perceberam desta forma. O gráfico 17, busca entender a intensidade desta tristeza.

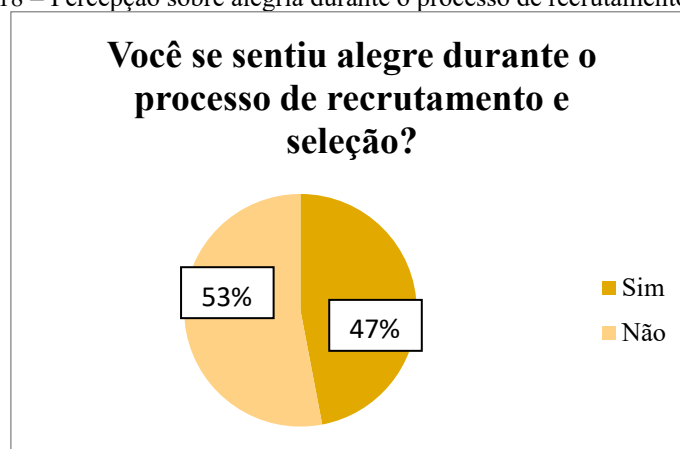
Gráfico 17 – Escala de tristeza a partir da percepção dos candidatos durante os processos seletivos



Fonte: Autoria própria.

Avalia-se que 59% dos entrevistados sentem-se muito pouco triste, 20% mediano e 9% muito triste. O gráfico 18, busca entender a sensação de alegria durante o processo de recrutamento e seleção.

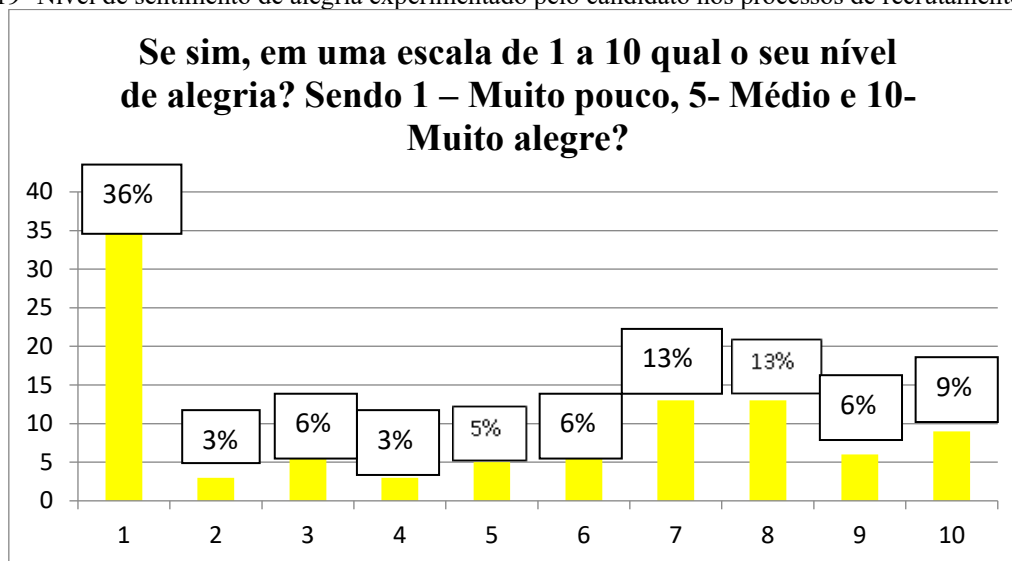
Gráfico 18 – Percepção sobre alegria durante o processo de recrutamento e seleção



Fonte: Autoria própria.

Analisa-se que 47% dos candidatos se sentiram alegres durante o processo de recrutamento e seleção e 53% não se perceberam desta forma. O gráfico 19, procura entender a intensidade desta alegria.

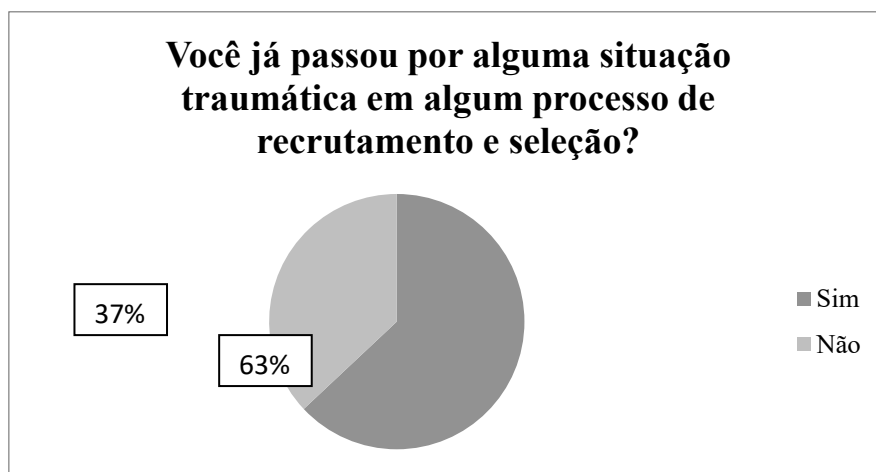
Gráfico 19- Nível de sentimento de alegria experimentado pelo candidato nos processos de recrutamento e seleção



Fonte: Autoria própria.

Confere-se que 48% dos entrevistados, sentem muito pouca alegria; 24% médio e 28% muito alegres durante o processo de recrutamento e seleção. O gráfico 20, busca compreender se o sujeito, já passou por alguma situação traumática no processo seletivo.

Gráfico 20- Avaliação do candidato sobre ter experimentado alguma situação traumática em processo de recrutamento e seleção



Fonte: Autoria própria.

Nota-se que 63% dos candidatos apresentam alguma situação traumática em algum processo de recrutamento e seleção e 37% não demonstram nenhuma contingência. O Quadro 2 expõe quais são estas situações traumáticas.

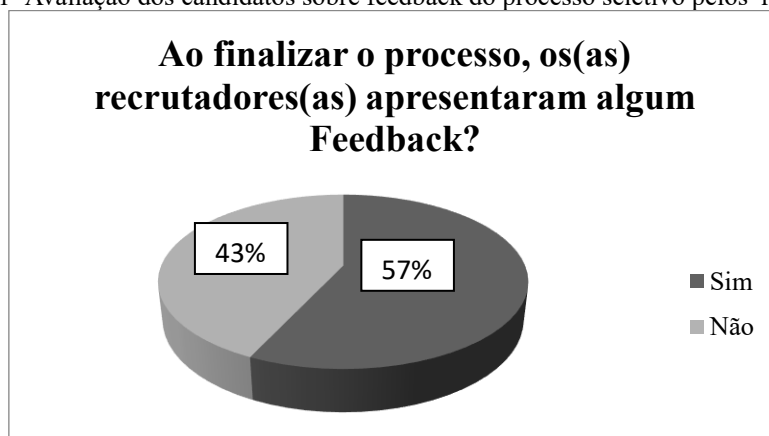
Quadro 2 – Se sim, comente brevemente o que aconteceu:

<i>Pressão enorme, dizendo que tem muitos candidatos a espera da mesma vaga;</i>
<i>Já participei de um processo seletivo em que a recrutadora era extremamente ignorante e arrogante;</i>
<i>Ficar sem resposta do recrutador, o que ocasionou crise de ansiedade, baixa estima, sensação de impotência;</i>
<i>O recrutador mal conversou comigo, olhou o meu idioma e disse que queria alguém com experiência;</i>
<i>Aguardar horas em uma fila para fazer entrevista, o ar condicionado da sala estava muito frio e a recrutadora comentou que eu jamais conseguiria emprego se não fizesse o curso pago (pré-requisito pra concorrer a uma vaga), a empresa ficou com minha carteira de trabalho alegando que eu tinha passado no processo seletivo, mas nunca assinaram, quando eu fui buscar disseram que não sabiam onde tinham guardado;</i>
<i>Entrevista sob pressão;</i>
<i>Ser notoriamente discriminada por ter filho pequeno, assim que o recrutador faz essa pergunta à entrevista acaba em exatos cinco minutos. Já aconteceu comigo com mais frequência do que eu gostaria. Hoje sou autônoma, mas tenho planos de voltar ao mercado de trabalho, confesso que tenho pavor dessas perguntas. Se estou procurando emprego é porque tenho disponibilidade. É extremamente chato as empresas enxergarem os convites das candidatas como problema;</i>
<i>O entrevistador Supervisor questionou o motivo de eu estar lá, por conta de minhas qualificações serem muito boas e tentou direcionar minha resposta. A ideia dele era me forçar a dizer que se eu achasse outro emprego com um salário melhor iria deixá-los sem pestanejar;</i>
<i>Como candidata me colocaram sozinha com 10 selecionadores para realizar um quiz, ambos estavam olhando pra mim com e "julgando", fiquei nervosa com tantos olhares e em uma determinada situação vi os selecionadores dando risada, fazendo desdém.</i>
<i>Esse foi um processo em um grande banco;</i>
<i>Estava acima do peso, e percebi pelo recrutador que esta condição seria levada em consideração negativamente. Vaga de recepção. Isso já faz alguns anos, mas foi constrangedor e marcante;</i>
<i>Já tive situações em que o recrutador não explicou o processo, não deu retorno sobre o mesmo;</i>
<i>O recrutador falou que eu não passaria no processo porque era introvertido, e ele queria pessoas comunicativas. Sendo que pessoas introvertidas, também são comunicativas e tem seu lado extrovertido;</i>
<i>Recrutador totalmente desinteressado na entrevista e no processo de seleção, buscando resultados em testes sem ao menos explicar o que o teste seria de fato, passou a ignorar as mensagens para aprovação de projetos e feedback durante o processo de teste onde eu deveria produzir conteúdo para as redes sociais da empresa;</i>
<i>Desconforto por eu ser obesa;</i>
<i>Longa espera para realização do processo e falta de Feedback;</i>
<i>Processo seletivo de mais de 6 horas finalizado com todos os candidatos dispensados sem motivo aparente;</i>
<i>Várias etapas no processo e sem feedback no final;</i>
<i>O recrutador já tinha alguém pré-selecionando, e os candidatos que participaram só foram pra preencher as vagas. Só descobri isso na dinâmica de grupo, quando conversei com os outros participantes;</i>
<i>A falta de retorno se foi aprovado ou não é que nos deixa aflitos;</i>
<i>Eles já falam que tem pessoas mais qualificada que você;</i>
<i>Fui inferiorizada pela recrutadora, quando me comparou com os demais candidatos;</i>
<i>Mencionei para a recrutadora que era a minha primeira entrevista, e ele falou que não passaria na vaga por conta disso;</i>
<i>O recrutador falou que eu não tinha perfil para a vaga e me humilhou na frente dos demais candidatos;</i>
<i>É colocado muita pressão durante as entrevistas, sempre frisando que tem muitos concorrentes para a mesma vaga;</i>
<i>Fui exposta no final da dinâmica de grupo e o recrutador disse que não tinha perfil;</i>
<i>Era uma vaga para compradora onde a recrutadora mencionou ter muita pressão de prazos e durante a entrevista ela foi extremamente hostil e teve um comportamento coercitivo. No final da entrevista ela disse que essa postura era necessária para saber quem aguentaria o ambiente de trabalho, ou não. Agradeço, levantei dali e nunca mais voltei;</i>
<i>Exposição de pessoas nervosas;</i>
<i>Estava em processo e mesmo antes de sair da sala ouvi um comentário doa recrutadores que achei um absurdo, me desqualificou e acabei escutando;</i>
<i>Sou formada em psicologia e pós-graduada em comportamento alimentar. Certo dia uma clínica de estética da zona Sul de São Paulo entrou em contato comigo, ofereceram a vaga de psicóloga para acompanhar o processo de emagrecimento das clientes. No decorrer do diálogo a recrutadora me informou que não saberia se poderia me contratar, visto que não me enquadrava no perfil de magreza exigido para trabalhar na clínica.</i>
<i>Minha qualificação e experiência de nada serviu diante de um discurso gordofóbico;</i>
<i>Passei um dia inteiro passando por provas, entrevistas, dinâmicas não havia me preparado e não foi avisado que duraria um dia ou inteiro, então a restrição alimentar se apresentou e foi extremamente cansativo;</i>
<i>Pressão sobre a entrevista. Dizendo que tem muitos concorrentes para a vaga;</i>

<i>Falta de feedback;</i>
<i>O recrutador não quis me contratar por não ter experiência;</i>
<i>O recrutador mencionou que por ter apenas técnico e não faculdade, não poderia me contratar, mesmo tendo experiência;</i>
<i>Por ter mais de 50 anos, o recrutador falou que não poderia me contratar, pois não acompanharia o ritmo do serviço e seria a pessoa mais velha da equipe;</i>
<i>A recrutadora falou que não me contrataria, pois a minha aparência e era de uma pessoa de 15 anos, não de 30 que é a minha idade;</i>
<i>Não me contrataram por ser mãe solo;</i>
<i>Não me contrataram por ter 5 filhos pequenos;</i>
<i>O recrutador me ligou dizendo que não me contrataram, pois eu vinha de uma família pobre e por ter na família irmão que já tinham sido preso;</i>
<i>O recrutador não quis me contratar por não ter terminado a escola;</i>
<i>Na minha época me contrataram porque me conheciam e tinha parente na empresa, mas um amigo meu perdeu a vaga por não ser do bairro;</i>
<i>Não me contrataram, pois, quando falei que já tinha me divorciado 5 vezes, o recrutador olhou feio, riu da minha cara, e falou que a entrevista já tinha acabado.</i>

Observa-se que os relatos de situações traumáticas expressam preconceito e exclusão social quanto à escolaridade, idade, peso, quantidade de pessoas na família, perfil e imagem profissional, antecedentes criminais, classe social e cor da pele; indelicadeza quanto ao tratamento às pessoas manifestando estereótipos e estigmas com relação à introversão e extroversão, manipulação de respostas e comportamentos; instalaram pressão psicológica, comparações, exposição e humilhações entre os candidatos no que se refere à qualificação e experiência profissional, a ser a primeira entrevista, a ter um sujeito pré-selecionado para a vaga e gerar ansiedade por não apresentar feedback, ou mesmo notificar se o candidato passou ou não no processo seletivo. O gráfico 21, busca entender se durante o processo de recrutamento e seleção, os recrutadores, disponibilizaram algum feedback sobre a entrevista, ou o término do processo seletivo.

Gráfico 21- Avaliação dos candidatos sobre feedback do processo seletivo pelos recrutadores



Fonte: Autoria própria.

Nota-se que 57% apresentaram feedback e confirmaram a finalização do processo seletivo e 43% não disponibilizaram nenhuma informação.

Com relação ao início do processo de recrutamento e seleção, os recrutadores explicaram as etapas do processo, a descrição da vaga e a história da empresa. Tais elementos são imprescindíveis à organização, uma vez que um recrutamento bem feito é sinônimo de economia para a empresa, focando-se no lucro, na produtividade e no desenvolvimento das pessoas e da empresa (BAYLÃO; ROCHA, 2014).

No que se refere à inclusão social, “[...] é o processo de um movimento dinâmico e permanente que reconhece a diversidade humana e tem como fundamento a igualdade na participação e na construção do espaço social, compreendida como direito” (KAUCHAKJE, 2000, p. 204). Nas categorias: mais de uma cidade e idades diferentes foram os itens mais expressos, o que indica que os recrutadores, ainda possuem certa “preferência” quanto à experiência profissional, graduação, voluntariado, fluência em mais de um idioma, opção sexual, várias raças e etnia. Será mesmo que a inclusão está realmente sendo implantada?

Consciente da diversidade humana, a sociedade inclusiva estaria estruturada para atender as necessidades de cada cidadão. Jovens e adultos com deficiência, pessoas idosas e gestantes seriam naturalmente incorporados à sociedade, trabalhariam juntas, com papéis diferenciados, dividindo igual responsabilidade por mudanças desejadas para atingir um bem comum. Entende-se que o processo de inclusão é para todos (FERNANDES; SILVA, 2008 p. 191).

Comparando a porcentagem do gráfico que traz a questão do ambiente do processo seletivo, se permanece acolhedor ou não, o resultado ficou muito próximo. Isto indica que os candidatos não se sentem confortáveis nestes locais, o que intensifica a pressão psicológica, torna o clima de forma competitivo e o processo seletivo desafiador. Por estarmos em um mundo globalizado, as novas tecnologias, provocam uma reestruturação produtiva que apresentam mudanças significativas na sociedade, onde as empresas exigem cada vez mais um trabalhador competente e competitivo, que seja criativo (JESKE, 2013). Para Alves e Wada (2014), o recrutamento e a seleção devem compor-se de elementos estratégicos que estejam relacionados a um conjunto de elementos visando o aumento da produtividade e da competitividade, para que as organizações não sejam prejudicadas por falta de pessoas capacitadas ou por erro no processo de recrutamento de pessoal que é o primeiro passo no processo de agregar pessoas.

Nesse sentido, o trabalho é um fator constitutivo da identidade, mas também é elemento desencadeante de patologias físicas ou psíquicas (FREITAS, 2018).

Segundo Dejours (1987), a psicopatologia do trabalho está baseada nas doenças que impactam o corpo. O corpo seria o primeiro órgão vulnerável ou em risco do sistema rígido de produção,

e em segundo lugar o aparelho psíquico que encontra mecanismos de defesa para enfrentar essa estrutura laboral que gera sofrimento (FREITAS, 2018 p.17).

Pensando no sofrimento psíquico durante o processo de recrutamento e seleção, foram identificados nível muito alto de ansiedade, medo, tristeza, e pouca alegria, que conseqüentemente gerou situações traumáticas. Dejours (1996) explica que tais características, aparecem quando o sujeito esgota seus recursos defensivos da psique, levando-o à descompensação e à doença, que conseqüentemente, aliena e alimenta o indivíduo ao modo capitalista de estar em sociedade, devido aos seus mecanismos de manutenção do lucro a qualquer custo, a empresa não dar valor ao trabalhador, suas necessidades e sua vida.

Experiências de sofrimento com sentimento de vazio, inutilidade, vergonha, tristeza, desespero, desvalorização, revolta, baixa autoestima e exclusão social estão presentes em trabalhadores em situação de desemprego, a influenciar a identidade do indivíduo, pois este passa a procurar em sua história de vida as causas que o levaram ao desemprego. O desemprego gera sofrimento pela vergonha de estar desempregado e insegurança de manter sua sobrevivência (SILVA; MARCOLAN, 2015).

Seguindo este pensamento, os relatos dos candidatos expressam que sofreram preconceito e exclusão social quanto à escolaridade, idade, peso, quantidade de pessoas na família, perfil e imagem profissional, antecedentes criminais, classe social e cor da pele; indelicadeza quanto ao tratamento às pessoas manifestando estereótipos e estigmas com relação à introversão e extroversão, manipulação de respostas e comportamentos; instalaram pressão psicológica, comparações, exposição e humilhações entre os candidatos no que se refere à qualificação e experiência profissional, a ser a primeira entrevista, a ter um sujeito pré-selecionado para a vaga e gerar ansiedade por não apresentar feedback ou mesmo notificar se o candidato passou ou não no processo seletivo.

Dejours (1996), explana que o sofrimento tem origem na padronização, na robotização das tarefas, nas pressões, nas imposições da organização do trabalho, na adaptação à cultura organizacional, concebida nas pressões do mercado de trabalho e da sociedade.

Na atualidade, o capitalismo mostra seu poder na busca da lucratividade sem fim quando descarta parte da força de trabalho, por meio da realização de trabalhos parciais, precarizados, informais, deixando milhões desempregados. O capital desemprega cada vez mais trabalho estável e promove a onda do desemprego estrutural em escala global (SILVA; MARCOLAN, 2015).

Dado o exposto, se faz necessário, que os processos de recrutamento e seleção sejam realizados de forma humanizada, que vise os direitos previstos na Declaração Universal de Direitos Humanos (DUDH) de 1948 e a Constituição Federal de 1988, uma vez que, pelos relatos, os recrutadores estão

cometendo crimes resultantes de preconceito que podem ser cometidos por intolerância racial, étnica, religiosa ou de nacionalidade assegurada pela lei 7.716/89¹.

Scherdien et al. (2024) ressaltam a necessidade de profissionalizar a gestão, promover a aprendizagem ativa, e estimular a adaptação às ferramentas de inteligência artificial.

Desse modo, é imprescindível implementação de políticas bem estruturadas, gestores capacitados e colaboradores que garantem a essência do ser humano na retenção de pessoal (KORB; RÖPER, 2014).

5 CONCLUSÕES

Dado o exposto, tendo como base a pergunta inicial, como os candidatos se sentem em processos de Recrutamento e Seleção, principalmente no contexto da pandemia, esta pesquisa localizou evidências de que os mesmos se percebem de maneira ansiosa, tristes, com medo e traumas, uma vez que sofreram pré-conceito e exclusão social.

De acordo com tais resultados, comprova-se a hipótese de que por vivermos em uma sociedade caracterizada pelo avanço tecnológico, pluralidade cultural, transitando nas incertezas e no vir a ser que são constantes; notou-se que com grande quantidade de candidatos, as vagas de emprego, bem como os recrutadores, demonstram muitas exigências, em consequência disto, a sociedade transforma o ambiente em mais competitivo, individualista e narcisista; e participar de um processo seletivo e ainda conquistar a vaga, torna-se um grande desafio.

Assim, é importante sensibilizar os estudantes de Psicologia, Psicólogos Organizacionais, Recrutadores e Consultores, a propor um novo modo de cuidado para com os candidatos nos processos de Recrutamento e Seleção, no sentido de compreenderem que a natureza humana é mais do que se pode perceber num primeiro contato e que acolher e entender essa pluralidade minimizará o sentimento de exclusão desses candidatos e a empatia é o primeiro passo neste processo.

¹ Lei do Racismo. Disponível em: < <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/lei-do-racismo>>

REFERÊNCIAS

- ALVES, Thiago Sbarai Santos; WADA, Elizabeth Kyoko. Os domínios da hospitalidade e a gestão de stakeholders em recrutamento e seleção estudo de casos múltiplos: esta nplaza, travel inn e transamérica. Revista Ibero Americana de Estratégia, v. 13, n. 2, p. 99-116, 2014.
- ANDRADE, Kenia da Mota. Práticas de recrutamento e seleção nas empresas. Psicologia IESB, v. 1, n. 1, p. 1-10, 2009.
- Assembleia Geral da ONU. (1948). "Declaração Universal dos Direitos Humanos" (217 [III] A). Paris. Disponível em: <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>
- BABBIE, Earl R. The practice of social research. Cengage Au, 2020.
- CARVALHO, Antonio Vieira de. Seleção: princípios e métodos. São Paulo: Pioneira, 2000.
- CAXITO, Fabiano de Andrade. Recrutamento e seleção de pessoas. Mba–Desenvolvimento de pessoas, p. 2, 2008.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia científica. In: Metodologia científica. 1996. p. xiv, 209-xiv, 209.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 489, 1999.
- DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações In: Chanlat, JF. O indivíduo na organização. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- FREITAS, D. R. Sofrimento psíquico do trabalhador: os efeitos do novo capitalismo. Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUI, Ijuí, 2018. Disponível em: <<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/5689/Darlan%20Ribeiro%20de%20Freitas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 01/03/2022
- GIL, Antônio Carlos et al. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2002.
- GUIMARÃES, Marilda Ferreira; DE OLIVEIRA ARIEIRA, Jailson. O processo de recrutamento e seleção como uma ferramenta de gestão. Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR, v. 6, n. 2, 2005. Disponível em: <Artigo_04. indd (unipar. br)> Acesso em: 27/04/2022.
- FERNANDES, Adriana Lopes; SILVA, Sandro Marcio da. Recrutamento e seleção do profissional portador de deficiência nas organizações: integração ou inclusão? Facef Pesquisa, v. 11, n. 2, p. 186-206, 2008. Disponível em: <<https://biblat.unam.mx/pt/revista/facef-pesquisa/articulo/recrutamento-e-selecao-do-profissional-portador-de-deficiencia-nas-organizacoes-integracao-ou-inclusao>>. Acesso em: 02/03/2022
- JESKE, N. As marcas do sofrimento psíquico no trabalhador: reflexões acerca do capitalismo contemporâneo. UNIJUI – universidade regional do noroeste do estado do rio grande do sul. Santa Rosa. 2013. Disponível em: <<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/2445/TCC%20vers%c3%a3o%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 01/03/2022

KAUCHAKJE, Samira. Inclusão: uma perspectiva social e da conquista dos direitos. Quevedo, AAF; Oliveira, JR e Mantoan, MTE. Mobilidade, Comunicação e Educação: Desafios à Acessibilidade. Campinas, SP, WVA Editora e Distribuidora Ltda, p. 203-212, 2000.

KORB, Angelica Ferreira; RÖPER, Patrícia Fernanda Rossa. Do rh à gestão de pessoas: a humanização do trabalhador. *Maiêutica-Estudos Contemporâneos em Gestão Organizacional*, v. 1, n. 1, 2014. Disponível em: <http://publicacao.uniasselvi.com.br/index.php/GESTAO_EaD/article/view/1245/404> Acesso em: 02/03/2022

PIOVESAN, Armando; TEMPORINI, Edméa Rita. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. *Revista de saúde pública*, v. 29, p. 318-325, 1995.

ROCHA, Ana Paula de Sousa. A importância do processo de recrutamento e seleção de pessoal na organização empresarial. *Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, v. 15, p. 14-17, 2014. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/20320178.pdf>>

SCHERDIEN, Camila; SODER, Rodrigo Magno; HÖFLER, Claudio Edilberto. Desafios do mercado de trabalho: uma análise das oportunidades e barreiras à empregabilidade em Santa Rosa/RS. *ARACÊ*, v. 6, n. 4, p. 15764-15785, 2024.

SILVA, Daniel Augusto da; MARCOLAN, João Fernando. Desemprego e sofrimento psíquico em enfermeiras. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 68, p. 775-782, 2015. <https://doi.org/10.1590/0034-7167.2015680502i>

SILVA, Dirceu; SIMON, Fernanda Oliveira. Abordagem quantitativa de análise de dados de pesquisa: construção e validação de escala de atitude. *Cadernos Ceru*, v. 16, p. 11-27, 2005.

SOUZA, Bárbara de. Recrutamento e seleção: um desafio ao psicólogo organizacional. 2013. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/70053>> Acesso em: 28/04/22.

RECHE, G. E-recrutamento: a internet como ferramenta de recrutamento e seleção. *Site Administradores.com*, p. 43-68, 2011. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/economia-efinancas/e-recrutamento-a-internet-como-ferramentano-recrutamento-e-selecao/55112/>

ZAHUR, A.P.L.; DOMINGUES, O.L. A inserção da pessoa com Síndrome de Down no mercado de trabalho. Lins-SP, 2007. Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br/biblioteca/monografias/61058.pdf>>