

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2024

Pós-graduação em Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador - PUC-Rio

Sprint: Pesquisa com usuários

Professores: Simone Diniz Junqueira Barbosa e Alberto Barbosa Raposo

Aluna: Clarice Bernardo da Costa Oliveira

Projeto: Aproxima, emprego!

Plataforma e domínio: Aplicativo em mobile

Inspiração: Objetivo 8 de Desenvolvimento Sustentável da ONU: Trabalho decente e crescimento econômico

Objetivo:

O objetivo da aplicação é aproximar pessoas que buscam por emprego com quem têm vagas a oferecer, disponibilizando apenas dois filtros: localização de ambos e grau de instrução requerido pela vaga e oferecido pelo candidato. Além disso, dar mais poder de escolha ao candidato, mostrando todas as informações mais relevantes sobre o empregador e diminuindo a quantidade de filtros necessários para busca de emprego.

O empregador irá cadastrar a vaga com as seguintes especificações: grau de instrução, escopo do trabalho, remuneração, horário e modelo de contratação e de jornada de trabalho. Quem está buscando por emprego, irá preencher um cadastro rápido com apenas duas informações: grau de instrução e tempo de experiência no mercado de trabalho. A localização é registrada automaticamente, mediante permissão. Além disso, ele irá realizar o upload do seu currículo em formato PDF.

Após o preenchimento das informações requeridas, empregador e candidato irão escolher quais filtros desejam selecionar para acessar seu leque de opções. As opções de grau de instrução vão desde o Ensino Fundamental até o Doutorado e o raio mínimo de distância entre a residência e o local de trabalho, e vice-versa, é de 1km e o máximo, de 5km.

As vagas e os candidatos serão visualizados em *cards*, sem fotos pessoais para evitar vieses de cor, gênero e aparência física no processo de contratação. Nos *cards*, constarão apenas o nome e formação do candidato e, caso o empregador queira saber mais sobre aquele ele, poderá clicar no card e visualizar seu currículo.

Já o candidato verá todas as informações cadastradas pela empresa. Ambos têm a opção de salvar o *card* para acessar mais tarde ou entrar em contato imediatamente com o empregador/candidato através de um ícone de *chat*.

Melhorias, lacunas ou problemas já identificados:

Sobre o candidato, existe a hipótese do fato da localização ser próxima à sua residência ser irrelevante, caso ele tenha preferência por um modelo de trabalho híbrido ou remoto. Esse possível problema pode ser solucionado ao *ticar* apenas o grau de instrução requerido, mas esse pode ser um filtro muito amplo que irá trazer uma quantidade de vagas muito maior do que ele pode absorver.

Também existe a possibilidade do aplicativo não ser muito interessante para pessoas que não moram em áreas metropolitanas, já que a maior parte das vagas encontram-se nessas áreas. Essa hipótese precisaria ser validada por um estudo quantitativo mais amplo.

Pesquisa quantitativa - Opcional

Para entender melhor quem seriam os usuários interessados no aplicativo hipotético, foi disparada uma pesquisa quantitativa colhendo os seguintes dados:

- 1) Pergunta eliminatória: se está procurando emprego ou não;
- 2) Dados demográficos: idade, estado onde mora e formação acadêmica;
- 3) Dados sobre trabalho: modelo de jornada preferido (remoto, híbrido ou presencial) e se usaria o aplicativo em questão.

A primeira pergunta, eliminatória, é para selecionar quem faz sentido responder ao questionário. No caso, quem está buscando por emprego. Os dados demográficos podem ajudar a entender que parte da população está desocupada. Já a pergunta sobre o modelo de jornada de trabalho preferido busca aferir se a pessoa que escolher híbrido ou remoto, ainda assim, usaria o aplicativo que mostra as vagas próximas à residência.

O questionário foi disponibilizado no Google Forms durante 2 dias até completar o mínimo de 30 respondentes que buscam por emprego. O link para o questionário é: <https://forms.gle/w5fwrr2ecKVDE6SR7>


Alguns *insights* encontrados:

- Total de respondentes: 50
- A maioria, 60%, está procurando por emprego
- A maior parte dos respondentes têm entre **28 a 32 anos**, totalizando 53,3%, seguido pela faixa etária de **33 a 38 anos**, com 20%
- Os estados com maior número de respostas foram **Rio de Janeiro** (46,7%), seguido de **São Paulo** (23,3%)
- Houve um empate entre as formações acadêmicas: 36,7% para **Ensino Superior** e o mesmo número para **Pós-Graduação/Especialização**
- A maioria, 53,3% prefere o modelo de trabalho **remoto**, seguido de 33,3% que prefere o **híbrido**.
- **Apesar** da maioria preferir um modelo de trabalho remoto ou híbrido, isso pareceu não interferir na possibilidade de usar um aplicativo que buscasse vagas próximas à sua residência: **80%** dos respondentes disseram que **sim, usariam**.

Seria interessante aumentar o número de respondentes e fazer um cruzamento entre as respostas sobre modelo de jornada de trabalho e intenção de usar o aplicativo para validar a hipótese de que, mesmo preferindo um modelo híbrido ou remoto, isso não impediria a maioria dos potenciais usuários de usar o aplicativo.

É importante também acrescentar uma pergunta sobre cidade de residência atrelada ao estado, para entender se o fato de uma cidade estar fora da área metropolitana, onde há maior oferta de vagas, impediria a pessoa de usar o aplicativo.

O link para planilha gerada com respostas para cruzamento de dados é:

 App de busca de vagas (respostas)

Possíveis usuários e stakeholders:

Pessoas que estejam buscando por postos de emprego próximos à sua residência e queiram disponibilizar seu currículo de maneira prática e rápida aos empregadores da região. Importante para quem busca um processo de filtragem mais simples, com menos opções e um contato mais direto com o empregador, sem tantas etapas de cadastro e possibilidade de contactá-lo diretamente.

Direcionado também a empregadores que estejam buscando por candidatos nas proximidades, mas têm dificuldades em encontrar pessoas disponíveis e com a formação e/ou experiência esperadas.

Entrevistas - Preparação

Roteiro preliminar de entrevista:

Dados demográficos

- 1) Qual é o seu nome e idade?
- 2) Em qual cidade e estado você mora?
- 3) Qual é a sua formação acadêmica?

Dados comportamentais

- 1) Você está procurando por emprego no momento?
- 2) Você já trabalhou antes? **(Eliminar)**
- 3) Você está buscando se recolocar no mercado, trocar de emprego **ou por seu primeiro emprego?**
- 4) Há quanto tempo você está procurando por emprego? **(Havia decidido eliminar por considerar uma questão delicada mas, na entrevista piloto, foi percebido que esse fato é importante)**
- 5) O modelo de contratação é importante no seu processo de busca? Exemplo: CLT ou PJ
- 6) Se sim, qual você prefere e por quê.
- 7) O modelo de jornada de trabalho - presencial, híbrido ou remoto - é importante para você?
- 8) Se sim, qual você prefere e por quê.
- 9) Em caso de uma vaga com modelo de trabalho presencial, qual distância você estaria disposto a enfrentar **(para chegar ao local de trabalho)?** Pode responder em km ou quantidade de tempo até o trabalho.
- 10) Quais os maiores entraves você encontra na hora de procurar por emprego? **Acrescentar a pergunta “Por quê?” já que a resposta anterior pode ser sucinta e não trazer os insumos necessários.**
- 11) O que facilitaria sua busca por emprego?
- 12) **Você usaria um aplicativo de busca de emprego que mostrasse as vagas disponíveis em um raio de até 5 km próximo à sua residência?**

O que está em vermelho foi acrescentado após a condução da entrevista piloto.

Entrevista piloto: Ricardo Simões

Roteiro revisado após condução da entrevista piloto:

Dados demográficos

- 1) Qual é o seu nome e idade?
- 2) Em qual cidade e estado você mora?
- 3) Qual é a sua formação acadêmica?

Dados comportamentais

- 1) Você está procurando por emprego no momento?
- 2) Você está buscando se recolocar no mercado ou trocar de emprego?
- 3) Há quanto tempo você está procurando por emprego?
- 4) O modelo de contratação é importante no seu processo de busca? Exemplo: CLT ou PJ
- 5) Se sim, qual você prefere e por quê.
- 6) O modelo de jornada de trabalho - presencial, híbrido ou remoto - é importante para você?
- 7) Se sim, qual você prefere e por quê.
- 8) Em caso de uma vaga com modelo de trabalho presencial, qual distância você estaria disposto a enfrentar para chegar ao local de trabalho? Pode responder em km ou quantidade de tempo até o trabalho.
- 9) Quais os maiores entraves você encontra na hora de procurar por emprego? Por quê?
- 10) O que facilitaria sua busca por emprego?
- 11) Você usaria um aplicativo de busca de emprego que mostrasse as vagas disponíveis em um raio de até 5 km próximo à sua residência?

Entrevista: Ricardo Simões, 35 anos

Principais objetivos, dores e necessidades

“Você acaba se perdendo em meio a tantas possibilidades”

Ricardo é um homem de 35 anos, pós-graduado, mora no Rio de Janeiro e está há 6 meses em busca de recolocação. Ele tem **preferência** pelo modelo de contratação por CLT mas, como considera que está há bastante tempo buscando por uma oportunidade, abriria mão dessa preferência para estar empregado.

Ele tem como **objetivo** encontrar um trabalho em modelo presencial, porém está aberto a testar o híbrido e conta que estaria disposto a enfrentar uma distância de no máximo 40km da sua casa até o local de trabalho.

Ele relata que sua maior **dificuldade** na hora de buscar por uma vaga são as plataformas on-line como se apresentam hoje. Segundo ele, são milhares de pessoas se candidatando a uma mesma vaga, o que aumenta exponencialmente a competitividade. Além

disso, são muitas possibilidades de vagas que surgem sem filtragem, o que acaba tornando o processo de candidatura pouco assertivo e muito longo.

Sua **necessidade** é encontrar uma plataforma que seja mais nichada ao seu campo de atuação o que, segundo ele, facilitaria seu processo de busca.

Ao ser perguntado se ele usaria um aplicativo de busca de vagas que listasse as oportunidades disponíveis em um raio de 5km de sua residência, ele declara que **sim, usaria**.

Entrevista: Nathan Guimarães, 24 anos

“Sinto falta de maior proximidade entre empresa e candidato”

Principais objetivos, dores e necessidades

Nathan é um homem de 24 anos, recém-formado no Ensino Superior, mora no Rio de Janeiro e está há 6 meses em busca de seu primeiro emprego. Ele tem **preferência** pelo modelo de contratação por CLT porque acredita que, como é seu primeiro emprego, precisa de mais estabilidade para ganhar experiência. Porém, vê que na área em que atua, a maior parte das vagas contrata por PJ.

Ele tem como **objetivo** encontrar um trabalho em modelo híbrido porque acredita que tem mais afinidade com o escopo que desenvolve e conta que estaria disposto a enfrentar uma distância de no máximo 40km da sua casa até o local de trabalho.

Ele relata que sua maior **dificuldade** na hora de buscar por uma vaga são as plataformas on-line como se apresentam hoje. Segundo ele, a seleção parece ser feita por ferramentas de IA, o que aumenta a distância entre candidato e empregador. Além disso, a maioria das vagas cobra experiência e, como se trata do seu primeiro emprego, ele não tem esse todo esse tempo de experiência para oferecer.

Sua **necessidade** é encontrar uma plataforma que aproxime candidato e empregador o que, segundo ele, facilitaria seu processo de busca.

Ao ser perguntado se ele usaria um aplicativo de busca de vagas que listasse as oportunidades disponíveis em um raio de 5km de sua residência, ele declara que **sim, usaria**.

Entrevista: Ana Luiza Rigueto, 32 anos

“Quando eu consegui chegar ao recrutador, foi por meio de alguém que eu conhecia”

Principais objetivos, dores e necessidades

Ana Luiza é uma mulher de 32 anos, está cursando o Doutorado, mora no Rio de Janeiro e está há 9 meses em busca de emprego. Ela tem **preferência** pelo modelo de contratação por CLT, mas aceitaria uma contratação por PJ caso o valor pago como salário fosse satisfatório.

Ela tem como **objetivo** encontrar um trabalho em modelo **remoto** porque acredita que assim teria mais autonomia para organizar seu dia e estaria disposta a enfrentar uma distância de no máximo 1h30 da sua casa até o local de trabalho.

Ela relata que sua maior **dificuldade** na hora de buscar por uma vaga são as plataformas on-line como se apresentam hoje. Segundo ela, a seleção é feita de maneira muito impessoal e é difícil chegar até o recrutador.

Sua **necessidade** é encontrar uma plataforma que aproxime candidato e recrutador com processos mais pessoais e menos automatizados. Além disso, acredita que a seleção deveria privilegiar a avaliação de currículo e não o preenchimento de dados, como costuma acontecer nas plataformas.

Ao ser perguntada se usaria um aplicativo de busca de vagas que listasse as oportunidades disponíveis em um raio de 5km de sua residência, ela declarou que **sim, usaria**.

Comunicação dos resultados da pesquisa

Protopersona: Maria, 38 anos

Maria tem bastante experiência no ramo da hotelaria e está desempregada há 9 meses. Todos os dias, ela passa horas nas plataformas e redes sociais de emprego buscando por oportunidades e candidata-se a centenas de vagas por semana. Mesmo com todo esse esforço e tempo despendido, raramente recebe retorno sobre suas candidaturas e, quando isso acontece, geralmente é uma mensagem impessoal e automática. Ela acredita que se pudesse falar diretamente com o recrutador ou empregador, teria mais chances de contar sobre suas experiências e convencê-lo de que ela é a pessoa certa para a vaga.

Persona: José, 35 anos

José está procurando por emprego há 6 meses e sente-se angustiado por esse tempo que ele considera ser longo para uma recolocação. ***“Devido ao longo tempo que estou procurando por emprego, 6 meses, eu aceitaria qualquer modelo de contratação”***. Ele busca por vagas todos os dias e envia sua candidatura para centenas delas, mas poucas se convertem em entrevistas. Para José, o fato das plataformas de vagas abarcarem milhares de pessoas sem uma filtragem mais fina, a competitividade aumenta e a impessoalidade também. ***“É muita gente para uma vaga só”***.

Segundo ele, o uso de inteligência artificial para selecionar os currículos também o incomoda, pois considera que isso distancia o recrutador e candidato ***“Sinto falta de maior proximidade entre empresa e candidato”***. Muitas vezes também, ele fica perdido em meio a tantas opções de vagas, ao mesmo tempo em que nenhuma delas parece ter aderência à sua experiência. ***“Você acaba se perdendo em meio a tantas possibilidades”***

Cenários de problemas:

Cenário 1: A divulgação de vagas mudou depois da pandemia e, hoje, a maior parte delas é disponibilizada em plataformas que usam inteligência artificial para filtrar as candidaturas, que são muitas. Quando o candidato recebe uma resposta negativa, geralmente ela é enviada de maneira impessoal e automatizada, o que diminui a confiabilidade do processo.

“Sinto falta de maior proximidade entre empresa e candidato.”

Cenário 2: Essas mesmas plataformas disponibilizam milhares de vagas e, muitas vezes, sem possibilidade de filtragem. Isso faz com que o candidato perca horas navegando pela plataforma buscando algo que tenha aderência à sua experiência, encontrando poucas opções assertivas.

“Você acaba se perdendo em meio a tantas possibilidades”

Cenário 3: Como há milhares de pessoas se candidatando, as plataformas acabam tendo a necessidade de utilizar ferramentas de inteligência artificial para selecionar os currículos. Porém, como os filtros utilizados por essa ferramenta não são abertos ao público, isso diminui a confiabilidade do processo e passa ao candidato a sensação de que ele jamais conseguiria acessar o recrutador.

“Quando eu consegui chegar ao recrutador, foi por meio de alguém que eu conhecia”

Cenário 4: A infinidade de testes que algumas vagas exigem, fazem com que o candidato invista muito tempo e se sinta frustrado sem saber se todo esse esforço se converterá em uma entrevista.

Conclusões:

O processo de candidatura no aplicativo em questão é extremamente simples para o candidato, que só precisa preencher seu grau de instrução e tempo de experiência, o que eliminaria as fricções dos processos atuais em que, geralmente, é necessário preencher longos questionários e até realizar testes com pouco ou nenhuma clareza da finalidade.

A possibilidade de poder enviar uma mensagem diretamente para o recrutador/empresa através de um *chat* traz confiabilidade ao processo e mais tranquilidade ao candidato, que se sentirá mais próximo de quem está contratando.

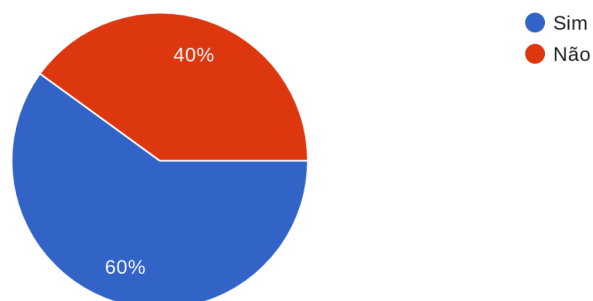
Além disso, esse canal de comunicação possibilita que o retorno à candidatura seja fornecido de maneira mais personalizada. Pode ser criada uma regra dentro do aplicativo que, quando um currículo é enviado ou visualizado, o candidato/recrutador precisa dar um retorno sobre a possibilidade ou não de entrevista. E, realizada a entrevista, o aplicativo pode solicitar uma mensagem redigida àquele recrutador/candidato com o retorno sobre o processo.

Como um dos filtros é justamente a localização, isso diminuiria o número de vagas disponíveis, de milhares para algumas centenas ou dezenas, tornando o processo de escolha tanto do candidato como do empregador mais assertivo e curto.

Apêndice - Gráficos obtidos a partir das respostas ao questionário quantitativo

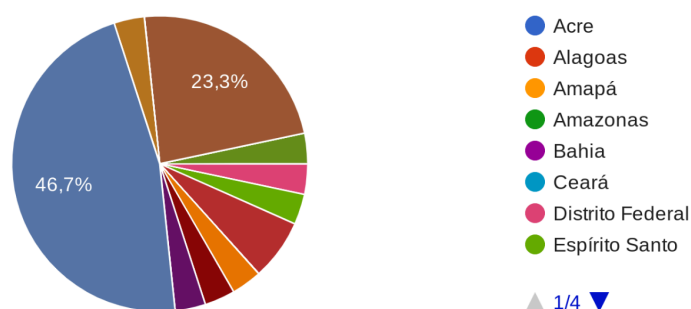
Você está procurando por uma vaga de emprego no momento?

50 respostas



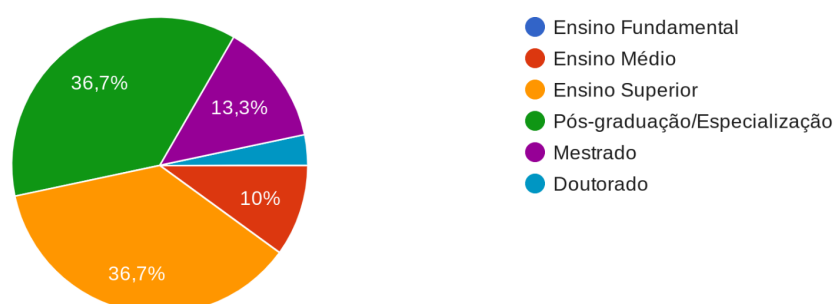
Você mora em qual estado do Brasil?

30 respostas



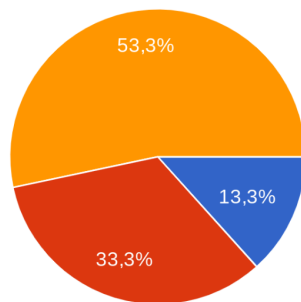
Qual é a sua formação acadêmica?

30 respostas



Qual o modelo de jornada de trabalho você prefere?

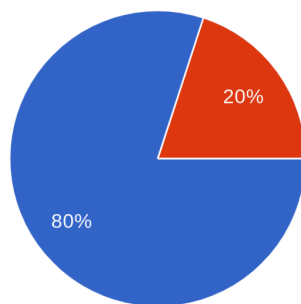
30 respostas



- Presencial (Você precisa ir ao local de trabalho todos os dias)
- Híbrido (Você precisa ir ao local de trabalho pelo menos 1x/semana)
- Remoto (Você nunca precisa ir ao local de trabalho)

Você usaria um aplicativo que mostrasse vagas de emprego em um raio de 5km de distância da sua residência?

30 respostas



- Sim
- Não