

# Início do processo seletivo

Viviane Queiroz

24 de Setembro de 2020

## Dos meios de candidatura

A *Conduent* possui duas principais maneiras pelas quais candidatos podem se candidatar a vagas: via plataformas de cadastro de currículo online - meio em que a empresa também divulga suas vagas, ou, via indicação de funcionários. Trataremos mais especificamente da primeira maneira, pois o processo seletivo sob análise se deu pelo site [vagas.com](http://vagas.com), entretanto, é relevante colocar em perspectiva ambas as possibilidades pois elas já impactam na experiência do candidato.

O processo online, que é o mais comum dentro da *Conduent*, ocorre através de diversos portais de emprego, dentre os quais:

- [www.vagas.com.br](http://www.vagas.com.br)
- [www.linkedin.com.br](http://www.linkedin.com.br)
- [www.indeed.com.br](http://www.indeed.com.br)
- [www.glassdoor.com.br](http://www.glassdoor.com.br)
- [www.catho.com.br](http://www.catho.com.br)

Tal presença em alguns dos maiores sites de emprego do país gera enorme alcance à empresa e, como consequência, mais chances de candidatos às vagas. Esse é um ponto muito positivo da empresa: a facilidade de encontrar vagas associadas a seu nome nos mais diversos meios online.

Além disso, a divulgação de vagas na rede precede que os pré-requisitos e objetivos dentro da posição divulgada sejam muito bem definidos pela empresa, evitando, assim, que haja um desencontro de expectativas do profissional para com a organização e vice-versa.

E observa-se que a diversidade presente na internet é alcançada pela empresa, e tal como o Código de Conduta Empresarial da Conduent" afirma:

A diversidade nos torna mais fortes, pois permite que possamos aproveitar completamente uma força de trabalho global rica em experiência, conhecimento e criatividade.

fonte:

<https://downloads.conduent.com/content/usa/en/document/Code-of-ConductBrazilianPortuguese.pdf>

Dessa forma, tessa pluralidade alcançada pela Conduent faz com que a divulgação de candidaturas online tenha mais um aspecto positivo.

Já em relação a candidaturas por indicação, de maneira geral, podemos observar que manifestam-se dois aspectos dessas: a diversidade alcançada pela empresa é consideravelmente reduzida, contudo, o perfil de profissional buscado tende a ser o mais próximo daquilo que a vaga demanda.

O motivo disso pode ser constatado ao se considerar que o profissional que faz a indicação já possui algum nível de vivência na empresa, de sua cultura organizacional, dos desafios enfrentados diariamente e resultados esperados ao desempenhar sua função. Assim, ao conseguir transmitir para o futuro indicado de forma mais personalizada os pré-requisitos da vaga, existe aí uma tendência de que ele esteja mais consciente do que se esperar.

De certo, é preciso considerar que existe a parcialidade daquele que indica durante a transmissão de informações sobre o ambiente da empresa e do nível de satisfação com o trabalho desempenhado nela. Devido a isso, apesar da tendência citada, pode ocorrer o efeito oposto em alguns candidatos - especialmente aqueles que estão mais emocionalmente ligados ao que lhes indica - e tenham expectativas desniveladas em relação a posição.

Em síntese, temos que a Conduent está muito presente no meio digital, logo, as candidaturas online são as mais comuns, e essas permitem que a empresa alcance um maior e mais diverso número de indivíduos, bem como divulgue de forma objetiva os pré-requisitos e objetivos da função. Em relação as candidaturas por indicação, nota-se que existe uma maior chance de encontrar candidatos mais aptos às funções, porém, com a ressalva de que a

percepção daquele que já integra o quadro de funcionários passa a ter papel de grande influência.

## Canditadura online - realizada através do site [www.vagas.com.br](http://www.vagas.com.br)

No site da empresa [www.vagas.com.br](http://www.vagas.com.br), a Conduent disponibilizou a vaga de Suporte Técnico Júnior Bilíngue no primeiro semestre de 2019 com o foco em candidatos interessados em trabalhar com suporte técnico de software via telefone para uma grande empresa do ramo de dispositivos mobile e desktop. Por questões de *compliance*, o nome da empresa para a qual o serviço seria prestado não poderia ser divulgado. Contudo, algumas das principais informações disponibilizadas eram:

- Quanto ao objetivo:
  1. Oferecer atendimento para resolução problemas de software em dispositivos mobile visando proporcionar a melhor experiência ao cliente.
- Quanto aos pré-requisitos:
  1. Possuir ensino médio completo;
  2. Inglês intermediário;
  3. Ter facilidade com tecnologia;
  4. Ser criativo e proativo na solução de problemas;
  5. Ter boa desenvoltura para lidar com situações de conflito.

E neste processo seletivo, a empresa responsável pelo processo de entrevistas foi a *AgileOne* - empresa multinacional focada em oferecer serviços da área de Recursos Humanos para outras companhias.

Ao identificar candidatos em potencial, o primeiro contato *AgileOne* após indicação de interesse na vaga foi através de mensagem automática via plataforma do [vagas.com](http://www.vagas.com). Na mensagem, além do agradecimento pelo interesse, foi solicitada a realização de dois testes ainda dentro da plataforma: um de português e outro de inglês, ambos com cerca de 30 questões.

Tal contato via plataforma do vagas.com é positivo, pois o sistema notifica o candidato ao receber mensagens de recrutadores e isso facilita o retorno desse à empresa o quanto antes possível. Por consequência, as chances de que a oportunidade seja perdida diminuem consideravelmente quando comparado a empresas que tentam realizar contato inicial diretamente por telefone ou e-mail - meios que não necessariamente estarão a todo o momento voltados a verificação da resposta de empresas, diferentemente da plataforma especializada.

Além disso, temos que os testes online, ao considerar os candidatos que atendam os pré-requisitos estabelecidos na vaga de ensino médio completo e inglês intermediário, podem ser classificados como fáceis. Contudo, ao se levar em consideração a especificidade de que o trabalho demandaria o entendimento de um inglês mais técnico, essa facilidade não necessariamente representa algo positivo.

Os candidatos com um nível de domínio da língua inglesa abaixo do necessário podem obter bons resultados devido ao teste simples e genérico da plataforma, mas como consequência, ao prosseguir às próximas etapas do processo seletivo sem uma noção mais exata do nível de inglês necessário, tempo e muita das vezes dinheiro seriam investidos com o risco de o candidato se frustrar em etapas mais avançadas do processo seletivo em que o nível de inglês exigido fosse desproporcionalmente maior do que aquele avaliado no início.

Portanto, um ponto de melhoria seria a realização de testes - sejam esses de conhecimentos gerais, ou, de línguas como nesse caso - menos genéricos e mais próximos da função que será desempenhada. Dessa forma, seria possível evitar a frustração de candidatos e realizar um processo avaliativo mais eficiente e eficaz à empresa contratante.