

## **A IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK No processo de recrutamento e seleção**

Autor (a) SAMPAIO PASSOS<sup>1</sup>  
Autor (a) GOMES TORQUATO<sup>2</sup>

### **1. INTRODUÇÃO**

Ao longo da história a concepção de trabalho sofreu forte alteração principalmente por conta da industrialização, tornando-se um ponto importante na construção social e se consolidando hoje como um aspecto importante na vida humana.

Borges e Tamayo (2001) afirmam que o trabalho é uma fonte de razão individual e social sendo agente criador de identidade e personalidade. Sobre o tema Vianna (1996 apud DRUMOND, 2002) discorre dizendo que a inatividade pode não só humilhar o indivíduo, como impedi-lo de se realizar como homem e como cidadão, afetando sua dignidade. Portanto é normal que ao deparar-se com a situação de desemprego os indivíduos se empenhem na busca por uma nova colocação no mercado de trabalho, entretanto esse processo pode ser um tanto angustiante para a pessoa em situação de desemprego, tendo em vista que grande quantidade de profissionais de recrutamento e seleção, muitas vezes motivados pela alta demanda de trabalho, se abstém de fornecer um feedback aos candidatos após o processo seletivo, causando vários danos a esses indivíduos.

Willians (2005 apud VIEIRA; VARGAS, 2014) afirma que sonegar feedback a qualquer indivíduo é uma forma de castigo psicológico, por isso, é tão angustiante a quem não o recebe. Complementando essa visão, segundo NEVES TESSMANN(2013,p.430) “Não receber resposta das empresas sobre seu desempenho no processo seletivo, ou receber por meio de terceiros, faz com que o indivíduo se sinta ainda mais incapaz e de autoestima mais baixa”. Dessa forma, torna-se perceptível a importância do assunto tratado, pois quando o cidadão está inserido no cenário de falta de emprego, é comum que o mesmo esteja lidando também com instabilidade psicológica, financeira e vulnerabilidade social.

Nesse contexto, torna-se fundamental que a atuação do recrutador seja profissional e empática. Os profissionais que atuam nos processos seletivos devem demonstrar que respeitam e compreendem a situação desses indivíduos.

Além disso de acordo com Guimarães e Arieira (2005) as organizações devem entender o processo de recrutamento como uma forma de marketing interno e externo que a empresa pode utilizar em seu benefício ao depender da forma que o processo de seleção é conduzido. O presente trabalho parte da problemática: A importância do feedback no processo de recrutamento e seleção e tem como objetivo geral abordar a relevância de uma atuação profissional e humana dos profissionais de recrutamento e seleção, além de discorrer sobre os impactos que a falta de feedback causa nos indivíduos.

---

<sup>1</sup>Ariadine Sampaio Passos, cursando Administração, [ariadine6412@gmail.com](mailto:ariadine6412@gmail.com)

<sup>2</sup>Carlos Gomes Torquato, cursando Administração, [carlinho\\_16@hotmail.com](mailto:carlinho_16@hotmail.com)

Será utilizada a metodologia descritiva, como procedimento será a pesquisa bibliográfica. Através de uma pesquisa biobibliográfica, vimos como o mercado de trabalho vem mudando e tendo dificuldades nos procedimentos de novas admissões de novos colaboradores. Para Barbara (2013), se aprofunda - se na importância dos processos de recrutamento e seleção dentro da organização e se explica como que as empresas estão se organizando e se preparando para lidar e melhorar e aplicar métodos contentes para captar novos funcionários.

Segundo Almeida (2022), foi abordado com o tema A inteligência Emocional no processo de Recrutamento e seleção, onde foram desenvolvidas as questões de deixar o candidato mais seguro relacionados a sua emoção, a sua personalidade para se enquadrar nas suas respectivas organizações.

De acordo com Machado (2022), foram apresentadas de como o uso das redes sociais tem impactados na vida dos recrutadores e facilitando no processo de recrutamento para captar novos candidatos para dentro das organizações.

O tema se justifica partindo do pressuposto que no cenário brasileiro atual, no qual tem sido notório a alta do desemprego e com isso grande quantidade de indivíduos buscando a reinserção no mercado de trabalho, tem sido possível observar o drama vivido por esses cidadãos. O problema relacionado a falta de feedback durante os processos de recrutamento e seleção é a criação de uma visão desumana das organizações e com isso a produção de um marketing negativo gerando afastamento de potenciais clientes.

## **2. ANÁLISE E COMENTÁRIO DO CONTEÚDO**

Foi no século XIX, com a disseminação do modo capitalista de produção, que se popularizou a ideia de que a riqueza de um país é decorrente do trabalho. Capital, terra e trabalho seria a base de tudo que fosse produzido. Partindo desse ponto, é perceptível que o trabalho tem uma grande relevância na vida do cidadão contemporâneo. Carmo (2001, p.15) define o trabalho como “toda atividade realizada pelo homem civilizado que transforma a natureza pela inteligência. E realizando essa atividade, o homem se transforma, se auto-produz e, ao se relacionar com outros homens, estabelece a base para as relações sociais”. DRUMOND (2002) complementa dizendo que é por meio do trabalho que as pessoas garantem a sobrevivência e realizam-se profissional e pessoalmente e interagem com o meio social e com seu tempo.

Entretanto, com as oscilações econômicas vividas atualmente, a quantidade de pessoas em situação de desemprego tem se tornado considerável e com isso houve um aumento de cidadãos buscam reinserção no mercado de trabalho, mas esse indevidos tem vivido um drama, pois é notório a dificuldade das organizações em fornecer feedback aos candidatos após a realização do processo seletivo. O feedback, também conhecido como retorno e retroalimentação, possibilita, a quem o recebe, visualizar, entender e compreender suas potencialidades e pontos de melhoria, além de colaborar para alavancar processos motivacionais quando aplicado corretamente (VIEIRA; VARGAS, 2014).

Torne-se notório a necessidade que o RH das organizações entenda de pessoas, pois ao entrar em contato com uma pessoa para que participe de um processo seletivo é gerado grandes expectativas nesse indivíduo muitas vezes já em situação de detrimento psicológico. Segundo PINHEIRO; MONTEIRO (2007) O desemprego gera consequências devastadoras para o desempregado e sua família, como: desorganização familiar, sentimento de culpa e de desqualificação, gerando sentimento de fracasso pessoal e baixa autoestima, acompanhados de várias consequências psicológicas e progressiva dessocialização, que leva à doença mental ou física, pois ataca os alicerces da identidade. NEVES (1998) complementa dizendo que o

desempregado, além de temer por sua subsistência e de sua família, carrega a humilhação de ser aquele que não produz.

Partimos da compreensão de que uma pesquisa científica, de uma abordagem bibliográfica, com objetivo de compreender o que foi coletado.

Para Bárbara (2013), destaca que as avaliações psicológicas podem ajudar dentro da organização, com objetivo de melhorar e selecionar o candidato com o comportamento e Aptidão de conhecimento e personalidade destes candidatos.

Sendo assim, o principal objetivo do estudo mostra as competitividades que as empresas tem sobre o mercado que está cada vez mais acirrada. Para a contratação de um funcionário a de como proporcionar uma relação e com a emoções vividas pelo o candidato dentro de uma organização antes de contratá-lo tem uma grande equipe e uma gestão estratégica que pensa em tudo antes de abrir uma vaga no mercado, a empresa faz todo o processo de recrutamento e seleção para selecionar o candidato.

Segundo Almeida (2022), ela aborda de como o emocional influencia na vida entre o recrutador e o candidato, a organização usa técnicas com o objetivo de obter uma boa expectativa desse indivíduo que encaixe com forme o cargo que foi estabelecido, com requisitos necessários para preencher essa necessidade da empresa.

Esse artigo se estabelece nas emoções que os candidatos passam durante ao processo seletivo, a pesquisa define que como a emoção envolve a reação de cada individuo no processo de seleção. entre tanto podemos relacionar esse conceito com relacionamento interpessoal, evolução de carreiras, resolução de conflitos, escuta ativa, etc. Essa emoção revela muito sobre o comportamento humano e de como agimos dentro de uma organização no dia a dia e contexto que enfrentamos, seja ele familiar, pessoal ou na vida profissional.

De acordo com o Machado (2022), afirma que os entrevistadores estão cada vez mais presentes ao uso de redes sociais nas buscas de novos talentos, e selecionar os candidatos, com o objetivo de divulgar a empresa, o cargo, e a marca junto com o seu público-alvo. Para os recrutadores dos setores de recrução&seleção o LinkedIn e a plataforma mais acessada para esses públicos para esses colaboradores que estão a busca de uma oportunidade no mercado de trabalho.

Machado aborda duas redes sociais o Facebook e LinkedIn e explica a finalidade de cada uma ao que atribui na vida de quem procura uma oportunidade e de como a empresa promove dentro dessas duas plataformas. O facebook e para colocar anúncios para categoria mais indiferenciada, como trabalhos nos cargos de serralheiros entre outros, e LinkedIn e mais direcionado nas áreas comerciais, recursos humanos, ou para áreas administrativas. E explica o porquê do uso do LinkedIn e que tem o objetivo de chegar ao público diferente com o objetivo de atingir o máximo de pessoas possíveis. (MACHADO ,2022, p.26).

Nesse estudo tem a sua identidade de explicar como as redes sociais tem impactados na vida social das pessoas e entre o mercado de trabalho. As organizações passam por um momento de opção as redes tecnológicas pelo o impacto e a crise que tiveram nos últimos anos que estava sendo planejados para mais alguns anos, mais devido a essa crise que tivemos no mundo que foi a covid 19, muitas empresas optaram os trabalhadores para trabalhar de home office. Mas, como o mercado teve esses impactos e devido a isso só alancou muitas mais os acessos a redes sociais, depois dessa crise, as empresas adotam muito mais essas fontes tecnológicas para o mercado de trabalho.

### **3. METODOLOGIA**

Para o desenvolvimento deste estudo foi utilizado o método pesquisa bibliográfica, é uma modalidade de pesquisa científica que consiste no processo de investigação por meio de

obras já publicadas para aprofundar ou responder determinado questionamento. Bastos e Keller (1995, p. 65) definem: “A pesquisa científica é uma investigação metódica acerca de um determinado assunto com o objetivo de esclarecer aspectos em estudo”.

A pesquisa bibliográfica é habilidade fundamental nos cursos de graduação, uma vez que constitui o primeiro passo para todas as atividades acadêmicas. Uma pesquisa de laboratório ou de campo implica, necessariamente, a pesquisa bibliográfica preliminar. Seminários, painéis, debates, resumos críticos, monográficas não dispensam a pesquisa bibliográfica. Ela é obrigatória nas pesquisas exploratórias, na delimitação do tema de um trabalho ou pesquisa, no desenvolvimento do assunto, nas citações, na apresentação das conclusões. Portanto, se é verdade que nem todos os alunos realizarão pesquisas de laboratório ou de campo, não é menos verdadeiro que todos, sem exceção, para elaborar os diversos trabalhos solicitados, deverão empreender pesquisas bibliográficas (ANDRADE,2010, P.25)

No processo de pesquisa bibliográfica o pesquisador tem que ler, refletir e escrever sobre o que aprendeu, é muito importante que o pesquisador organize as obras que contribuirão para sua pesquisa. Segundo Macedo (1994, p. 13), a pesquisa bibliográfica: “Trata-se do primeiro passo em qualquer tipo de pesquisa científica, com o fim de revisar a literatura existente e não redundar o tema de estudo ou experimentação” dessa forma, o processo inicial para a realização da pesquisa bibliográfica serve como base para o desenvolvimento da problemática em questão e também abre precedente e auxilia outras etapas da pesquisa científica que podem vir a completar o desenvolvimento do tema.

Para Bárbara (2013, p. 4), têm a finalidade de explicar os pontos estratégicos e definições de aprimorar os investimentos e o crescimento da empresa e com melhorias nos processos seletivos com feedback para os seus candidatos, tem o objetivo de analisar as modificações sofridas ao longo deste cenário, foram consultadas em artigos científicos e bibliográficas publicadas para avaliar a pesquisa atual e para a prática organizacional.

Segundo Machado (2022, p. 17), aborda em através de uma pesquisa científica, pela forma e a compreensão dadas aos estudos, compreende que esse artigo define as partes comportamentais desse cenário atual de como entender “como” e o “porque” com o objetivo de estrutura no ambiente cooperativo de entender e de aplicar os métodos e técnicas que guiam nesse processo de investigação científico.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O trabalho teve a finalidade de mostrar a importância do feedback nos processos de recrutamento e seleção, não só como um diferencial competitivo para a empresa, mas também no impacto positivo na vida das pessoas que tiveram contato com a instituição corporativas. Partindo do pressuposto da alta competitividade entre as organizações, uma atenção maior ao processo de recrutamento e seleção dos futuros colaboradores e principalmente a humanização desse processo, além de resultar em uma escolha mais assertiva tornasse um Market positivo para a empresa.

Conforme o tema apresentado, o estudo teve como objetivo abordar a relevância do feedback no processo de recrutamento e seleção como ferramenta para o alcance do sucesso da empresa, atuando como diferencial na seleção de novos colaboradores. O trabalho teve como base pesquisas bibliográficas que utilizam a visão de autores para a reflexão e compreensão do assunto.

Por meio da pesquisa foi possível compreender como o trabalho ocupa uma parte considerável da vida das pessoas, além de ser fundamental para que o indivíduo se mantenha financeiramente também é muito importante para que a pessoa se sinta útil e inclusa na sociedade. Entretanto foi possível observar que atualmente é grande o número de profissionais

da área de recrutamento e seleção que não retorna aos candidatos não selecionados com um feedback, deixando o candidato na expectativa e em seguida causando uma grande frustração pois o indivíduo fica sem saber o motivo da desclassificação e como melhorar para as próximas entrevistas na busca por um emprego.

Em contrapartida, o cuidado do profissional de Rh com o processo de recrutamento e seleção desde o começo até o final é muito benéfico para a empresa, pois desde o início o recrutador mostra, seja para pessoas que estão tendo o primeiro contato com a instituição ou pessoas que já admiram, a forma que a organização enxerga o colaborador e como os valores da empresa se refletem nos seus profissionais.

Por isso é importante que sejam adotadas pelo recrutador medidas como: disponibilização de todas as informações necessárias para que o candidato saiba se possui o perfil da vaga, atender o candidato no horário marcado para entrevista, criar um ambiente confortável durante a entrevista para que o candidato não fique nervoso e consiga expressar melhor e após o processo seletivo fornecer feedback informando o motivo da não classificação. Com essas medidas simples, mesmo com a não classificação, o candidato se sentirá respeitado e com certeza vai falar bem da instituição ou até mesmo se tornar cliente.

Com os resultados encontrados é possível concluir que um processo de recrutamento bem estruturado e humanizado é essencial para as empresas, assumindo um papel de diferencial competitivo, mas com tudo, é preciso que invistam no treinamento dos profissionais de Rh, para assim atingir positivamente os candidatos e conseguir transmitir os valores da empresa, gerando um Market positivo.

Como recomendação para a elaboração de pesquisas futuras, sugere-se a retomada deste estudo e sua complementação pesquisando sobre as dificuldades de encontrar profissionais que atendam as expectativas das organizações. Tendo em vista sua abrangência e relevância junto as empresas.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ALMEIDA, Inês salgado. A inteligência emocional no processo de Recrutamento e seleção: Uma perspectiva de quem Recruta. Disponível em: < <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/21799> > Acesso em 05 de março 2023.

MACHADO, Adriana Ferraz. O uso e a influência das redes sociais nos processos de recrutamento e seleção dos Recursos Humanos. Disponível em: < <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/79096> > Acesso em 05 de março 2023.

SOUZA, Bárbara. Recrutamento e seleção: um desafio ao psicólogo organizacional. Disponível em: < <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/70053> > Acesso em: 05 de março 2023.

SILVA, Gírlânia Henriques Ferreira; MASSI, Maria Lúcia Gili; LIMA, Fabiele Ferreira. Feedback aos candidatos não aprovados nos processos seletivos das empresas. Revista Científica Hermes. São Paulo, vol. 22, 2018, p. 422-432. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477658116001>> Acesso em: 13 maio 2023.

GOUVÊA, Maria Aparecida; KUBO, Sergio Hideo. Análise de fatores associados ao significado do trabalho. Revista de administração. São Paulo, v.47, n.4,2012. p.540-543. Disponível em:<<https://reader.elsevier.com/reader/sd> > Acesso em: 01 maio 2023.

ALVES, Laís Hilário; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de; SOUSA, Angélica Silva de. A pesquisa bibliográfica: Princípios e fundamentos. Cadernos da Fucamp, v.20, n.43, p.65-67/2021. Disponível em:<<https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2336>> Acesso em: 15 de março 2023.

LICCIARDI, Norma; FARIAS, Jaceline de Souza; DOS SANTOS, Leonardo de Assis. A importância da inovação como diferencial competitivo nos processos de recrutamento e seleção. South American Development Society Journal. v. 4, n. 12, p. 151, dez. 2018. p 151-159. Disponível em: <<http://www.sadsj.org/index.php/revista/article/view/133>>. Acesso em: 20 março 2023.