

**A EXPERIÊNCIA DO CANDIDATO EM PROCESSOS SELETIVOS NAS  
PLATAFORMAS *ONLINE* DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO****THE CANDIDATE'S EXPERIENCE IN SELECTION PROCESSES ON ONLINE  
RECRUITMENT AND SELECTION PLATFORMS**

**Milee Jovanovich<sup>1</sup>**  
**Isabelly Medeiros dos Santos<sup>2</sup>**  
**Diego Rodrigues Dias dos Santos<sup>3</sup>**

**RESUMO:** O presente artigo tem como objetivo analisar a experiência dos candidatos em processos seletivos realizados por meio de plataformas digitais de recrutamento e seleção. Com o contínuo avanço da tecnologia, as empresas têm adotado a informatização de seus processos, especialmente na área de Recursos Humanos, proporcionando maior acessibilidade. No entanto, esse modelo também apresenta limitações, como a falta de transparência nos critérios de seleção, a ausência de feedback aos participantes e o excesso de etapas nesses processos. Para investigar a percepção dos candidatos sobre processos seletivos, foi realizada uma pesquisa quantitativa com uma amostra de 40 pessoas, cujos resultados apontam para uma percepção predominantemente negativa em relação a esses processos. Os principais fatores de insatisfação incluem: falta de confiança no processo seletivo e nos algoritmos das plataformas, longo tempo de resposta, baixa qualidade do feedback e o uso de inteligência artificial na triagem de currículos – fatores que afetam diretamente a confiança e a experiência do candidato nesses processos.

**Palavras-chave:** Acessibilidade; Percepção do Usuário; Recursos Humanos; Recrutamento e Seleção; Plataformas de Recrutamento online.

**ABSTRACT:** This article aims to analyze the experience of candidates in selection processes carried out through digital recruitment and selection platforms. With the continuous advancement of technology, companies have adopted the digitalization of their processes, especially in the area of Human Resources, providing greater accessibility. However, this model also presents limitations, such as the lack of transparency in selection criteria, the absence of feedback to participants, and the excessive number of stages involved in these processes. To investigate candidates' perceptions regarding selection processes, a quantitative survey was conducted with a sample of 40 participants. The results indicate a predominantly negative perception of these processes. The main factors of dissatisfaction include: lack of trust in the selection processes and in the platform algorithms, long response times, poor-quality feedback, and the use of artificial intelligence in resume screening – factors that directly affect candidates' trust and overall experience with the selection processes.

**Keywords:** Accessibility; User Perception; Human Resources; Recruitment and Selection; Online Recruitment Platforms.

## 1 INTRODUÇÃO

Apesar das plataformas de recrutamento e seleção serem uma das principais ferramentas de captação de talentos para a gestão de pessoas, por oferecerem um vasto alcance e muita praticidade com sua automação, essas plataformas frequentemente são alvos de críticas por parte dos candidatos, que demonstram grande insatisfação em relação aos seguintes aspectos que afetam diretamente a experiência do candidato: informações das vagas, facilidade de candidatura, transparência no processo, tempo de resposta, humanização do atendimento, uso de inteligência artificial na triagem de currículos e feedback (Dias et al., 2024).

Este estudo tem como objetivo compreender, a partir da voz dos próprios candidatos, quais desses aspectos impactam mais diretamente sua percepção e vivência durante os processos seletivos, bem como propor formas de mensurar essa experiência. Discutiremos a importância de avaliar essa jornada e como as organizações podem utilizar esses dados para aprimorar seus processos de recrutamento e seleção.

## 2 METODOLOGIA

Este estudo adotou uma abordagem quantitativa, com um componente qualitativo complementar, visando investigar a experiência do candidato em processos seletivos realizados por meio de plataformas online de recrutamento e seleção. Para isso, foi elaborado um questionário estruturado e aplicado via Google Forms.

A pesquisa não teve restrições de perfil, incluindo participantes de diferentes faixas etárias e identidades de gênero, buscando promover maior inclusão. No total, foram submetidas 40 respostas, sendo 22 do sexo feminino, 17 do sexo masculino e 1 selecionou a opção "outros". Do total de respondentes, 55% têm entre 18 e 25 anos, 40% entre 26 e 35 anos, 2,5% possuem até 17 anos e 2,5% têm mais de 45 anos. Os participantes responderam ao formulário de forma voluntária.

O questionário continha 12 perguntas, sendo 11 delas objetivas, de múltipla escolha e de natureza quantitativa, e 1 questão em formato aberto, que não era de resposta obrigatória.

Os dados coletados foram analisados utilizando de estatística descritiva com gráficos representativos referentes às 11 perguntas quantitativas, a fim de facilitar a análise e a compreensão dos resultados.

A questão qualitativa foi analisada com base na análise de conteúdo, a partir da categorização dos temas mais citados pelos participantes, permitindo complementar os achados quantitativos com compreensões mais aprofundadas sobre a experiência dessas pessoas como candidatas em processos seletivos.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 EXPERIÊNCIA DO CANDIDATO**

A experiência do candidato refere-se à percepção do indivíduo ao vivenciar o processo seletivo, e tem como foco medir suas reações e opiniões durante essa jornada, que começa quando o candidato visualiza a vaga e termina depois dos primeiros meses de trabalho, no melhor dos cenários (Palenius, 2021).

O desenvolvimento de uma boa experiência do candidato começa com um plano e sua integração ao programa de recrutamento da organização. A comunicação deve refletir a identidade da empresa, incluindo sua visão, missão e cultura organizacional, sendo a comunicação e a transparência entre candidato e empresa pontos centrais de uma estratégia de experiência do candidato bem-sucedida. Outro ponto importante é o feedback, tanto por parte da empresa quanto por parte do candidato. Solicitar feedback do candidato sobre sua jornada no processo seletivo, além de ser essencial para a melhoria e constante evolução do processo, também fará com que os candidatos se sintam ouvidos e valorizados. Informar os motivos de sua não aprovação também é muito importante; mesmo que a experiência tenha sido positiva, se o candidato não souber em que pode melhorar para conquistar a vaga, isso causará frustração e poderá ser um motivo para ele não querer mais se engajar com a empresa (Guerra et al., 2019).

Mensurar a experiência do candidato pode ser desafiador para organizações que ainda não possuem uma política ou estratégias específicas para isso. Medir a quantidade de candidatos que começaram a preencher um formulário, mas desistem e nunca retornam para completar, pode ser um indicador de que essa etapa não está satisfatória e, conseqüentemente, está gerando uma má experiência do candidato. A

taxa de abandono deve ser verificada por etapa; seu acompanhamento atento, somado aos feedbacks dos candidatos ao fim do processo, são fatores essenciais para garantir uma análise e um aprimoramento do processo seletivo (Palenius, 2021).

Uma boa experiência do candidato torna a organização mais atrativa para futuros talentos, que podem recomendá-la para outras pessoas, realizar comentários positivos sobre a empresa nas redes sociais ou em sites de avaliação, além de determinar se essa pessoa estaria disposta a reengajar-se com a empresa, mantendo um relacionamento até mesmo como futuro cliente ou stakeholder. Entretanto, uma má experiência do candidato pode trazer consequências negativas para a organização, como a falta de interesse por parte de profissionais especializados, que, além de deixarem de se candidatar, também podem alertar outros possíveis candidatos e clientes a não se envolverem com a empresa (Palenius, 2021).

### 3.2 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O recrutamento consiste na busca e atração de candidatos para atender às necessidades de posições em aberto. O recrutamento busca reunir o maior número de pessoas qualificadas para a vaga, de modo que, após as análises de currículo, perfil e habilidades, tenha início o processo de seleção (Marques, 2021).

A seleção, por sua vez, consiste na etapa de escolha do candidato mais adequado para a vaga dentre os recrutados que chegaram até essa etapa do processo seletivo. Quanto melhor for a contratação, melhores tendem a ser índices como: produtividade, rotatividade e, conseqüentemente, a redução de custos com o pessoal (Spinazola; Garcia; Rodrigues, 2023).

Recrutamento e seleção são uma das áreas de gestão de pessoas mais conhecidas e importantes. Além de ser responsável pela captação do capital humano da organização, essa etapa também é a primeira impressão da maioria das pessoas com uma empresa, podendo ser usada como uma vantagem competitiva em seu mercado de atuação (Marques, 2021).

### 3.3 PLATAFORMAS ONLINE DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Com a evolução tecnológica, plataformas de recrutamento e seleção deixaram de ser uma vantagem competitiva para se tornarem essenciais, visto que a grande maioria desses processos é realizada online. Sua agilidade e capacidade de otimizar os processos seletivos são fundamentais para garantir uma equipe de recursos humanos mais estratégica e assertiva. Serviços focados no recrutamento e seleção em ambiente digital revolucionaram a forma como as pessoas são contratadas e submetidas aos processos seletivos, tornando todo o processo bem mais fácil e rápido, com milhões de pessoas cadastradas e contratadas e milhares de empresas contratantes (Gupy, 2025).

Apesar disso, os serviços oferecidos pelas plataformas vêm sendo alvo frequente de críticas nas redes sociais por parte dos candidatos. Dificuldade de aprovação, excesso de etapas e ausência de feedback são algumas das maiores reclamações recorrentes entre candidatos submetidos a processos seletivos online. Em suas páginas públicas, é possível encontrar diversos comentários negativos de candidatos, muitos deles engajados em demonstrar seu descontentamento, com críticas cada vez mais intensas e recorrentes (Dias *et al.*, 2024).

Por sua vez, as plataformas destacam que, apesar de fornecerem diversos tipos de testes e etapas em seus processos seletivos, a decisão sobre quais ferramentas serão utilizadas e como, fica a critério das empresas, transferindo assim a responsabilidade pelos processos excessivamente longos e pela quantidade exagerada de etapas às organizações contratantes, por não fazerem uso estratégico do vasto arsenal de recursos disponíveis (Dias *et al.*, 2024).

Mesmo assim, algumas plataformas têm assumido o compromisso de melhorar a experiência dos candidatos, seja por meio de comunicados, novas estratégias ou até mesmo manifestos. As empresas reconhecem alguns pontos de melhoria e prometem alcançar diversos compromissos, como: “Viabilizar candidaturas simples para pessoas candidatas, apoiar seleções responsáveis nas empresas e impulsionar pessoas candidatas por meio de informações e conhecimento” (Gupy, 2025).

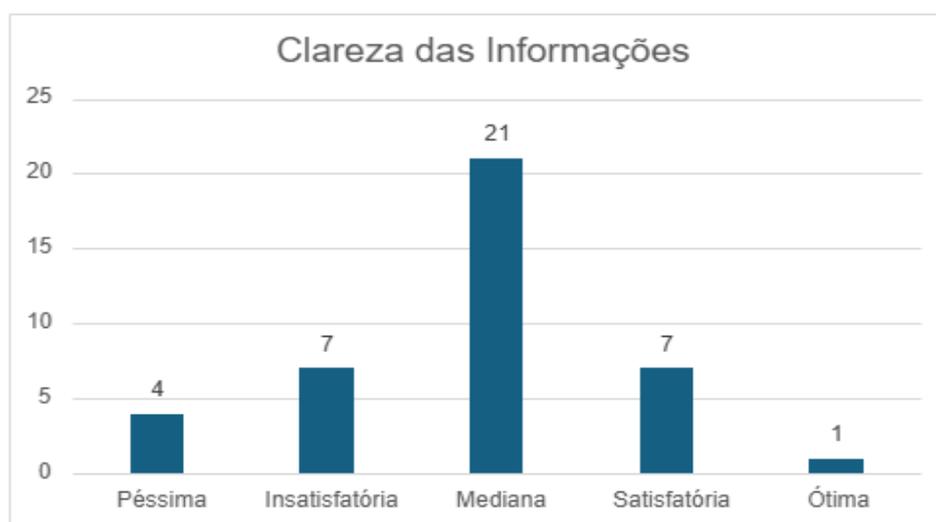
## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 USABILIDADE E FACILIDADE NO USO DAS PLATAFORMAS

A usabilidade e a facilidade de uso das plataformas para procurar por vagas e preencher informações são muito importantes para a composição da experiência do candidato, pois contribuem diretamente para diversos aspectos, como: acessibilidade para diferentes tipos de usuários, aumento na agilidade e eficiência do processo, além de minimizar os riscos de erros no preenchimento de informações.

Quando questionados sobre a clareza das informações nas descrições das vagas, 52,5% (21 pessoas) avaliaram como mediano, 17,5% (7 pessoas) como satisfatória, 17,5% (7 pessoas) como insatisfatória, 10% (4 pessoas) como péssima e 2,5% (1 pessoa) como ótima. Essas respostas apontam que, apesar de não haver necessidade de grandes mudanças, as informações podem estar pouco claras, fazendo com que candidatos desalinhados com os requisitos se inscrevam, aumentando o número de currículos para triagem e atrasando o processo como um todo, afetando a experiência tanto de candidatos alinhados à vaga quanto daqueles que não correspondem aos requisitos, conforme os resultados apresentados no Gráfico 1 – Clareza das Informações:

**Gráfico 1 – Clareza das Informações**

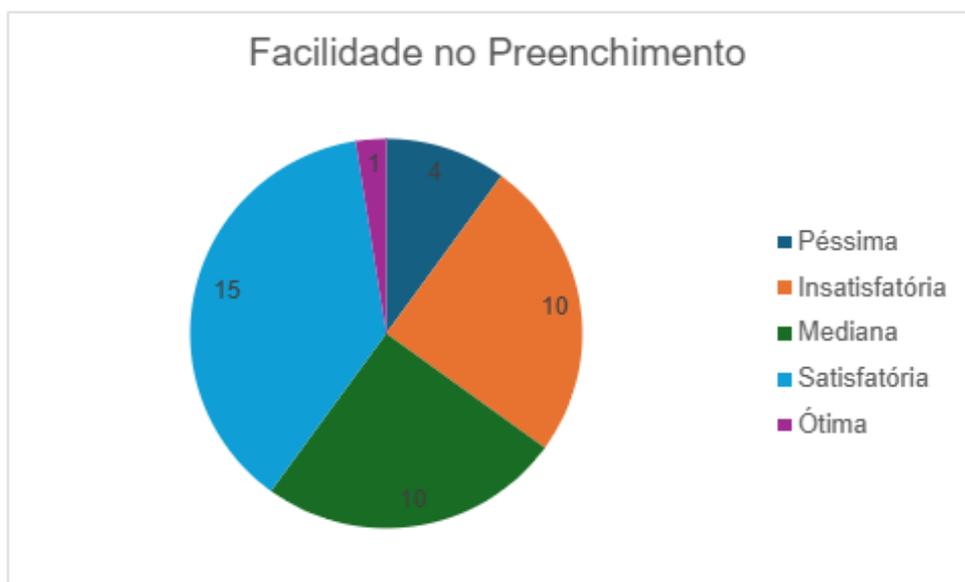


Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Quando questionados sobre a facilidade de preenchimento de dados nas plataformas, 37,5% (15 pessoas) avaliaram como satisfatório, 25% (10 pessoas) como mediano, 25% (10 pessoas) como insatisfatório, 10% (4 pessoas) como péssimo e 2,5% (1 pessoa) como ótimo. Embora “satisfatório” tenha sido a opção mais selecionada, metade dos respondentes avaliou a facilidade do preenchimento dos

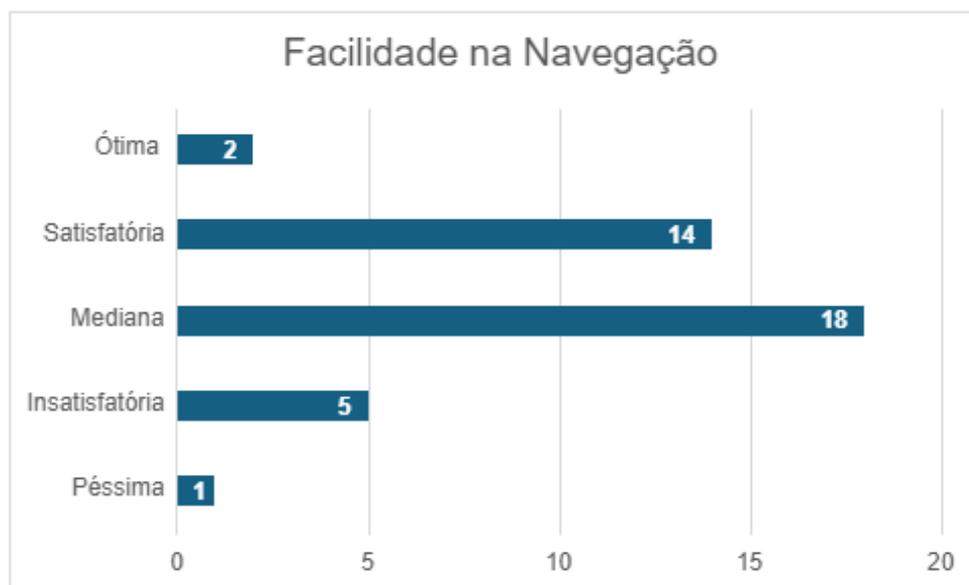
dados como mediano ou insatisfatório, o que pode significar que pequenas mudanças no modelo atual já seriam suficientes, como: investimento em um design mais intuitivo e objetivo, redução de campos redundantes e integração automática com o currículo, o que evitaria o preenchimento duplicado, visto que é frustrante repetir informações que já constam no documento enviado, conforme demonstrado nos resultado do gráfico 2 – Facilidade no Preenchimento:

**Gráfico 2 – Facilidade no Preenchimento**



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

Quando questionados sobre a facilidade de navegação nas plataformas de candidatura online, 45% (18 pessoas) avaliaram como mediana, 35% (14 pessoas) como satisfatória, 12,5% (5 pessoas) como insatisfatória, 5% (2 pessoas) como ótima e 2,5% (1 pessoa) como péssima. Os dados mostram que, embora os participantes não considerem a navegação excelente, tampouco a vejam como problemática. A navegação mostra-se funcional, mas poderia ser aprimorada com pequenas atualizações ou modificações focadas em maior intuitividade e fluidez, tornando a experiência mais satisfatória.

**Gráfico 3 – Facilidade na Navegação**

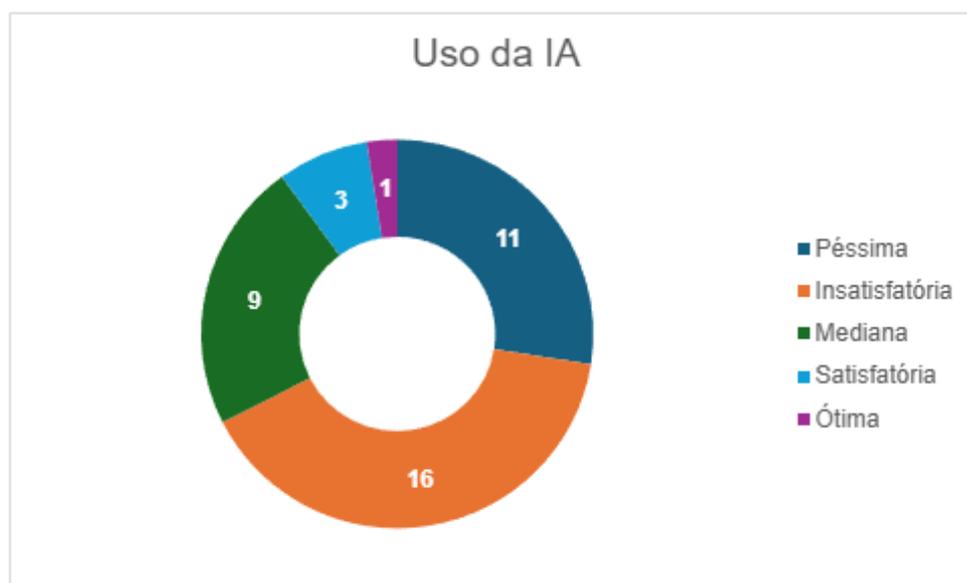
**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

#### 4.2 AUTOMAÇÃO NO PROCESSO SELETIVO

O uso de inteligência artificial no processo seletivo vem aumentando com o passar dos anos. Seu uso em atividades mais robotizadas e repetitivas, especialmente na triagem de currículos, permite que a equipe de gestão de pessoas dedique menos tempo a essas tarefas e concentre-se mais em questões mais estratégicas; entretanto, essa automação afeta diretamente a experiência do candidato.

Quando questionados sobre sua avaliação acerca do uso de inteligência artificial na triagem de currículos, 40% (16 pessoas) avaliaram como insatisfatório, 27,5% (11 pessoas) como péssimo, 22,5% (9 pessoas) como mediano, 7,5% (3 pessoas) como satisfatório e 2,5% (1 pessoa) como ótimo. Comentários qualitativos apontam que, apesar de o uso de IA facilitar o trabalho, ele causa uma desumanização percebida pelos candidatos em primeira instância, uma vez que todos se tornam apenas um grupo de dados a serem analisados por um algoritmo. Os participantes também relatam ser possível perceber quando a análise foi feita por uma pessoa e quando foi realizada por uma IA.

Gráfico 4 – Uso da IA



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Os resultados, somados aos comentários qualitativos, mostram uma percepção predominantemente negativa em relação ao uso de inteligência artificial na triagem de currículos. Esses números podem significar que as pessoas não confiam no algoritmo de triagem e sentem-se injustiçadas ao serem reprovadas por uma IA. Essa frustração sugere que os candidatos esperam melhorias ou até reformas no funcionamento dessas ferramentas, a fim de garantir mais justiça e confiança. Há uma necessidade de transparência por parte das empresas quanto ao funcionamento dessa triagem, além de melhorias nos algoritmos e maior participação por parte da equipe de gestão de pessoas, garantindo que a IA utilizada na triagem seja um complemento e não uma substituição do julgamento humano.

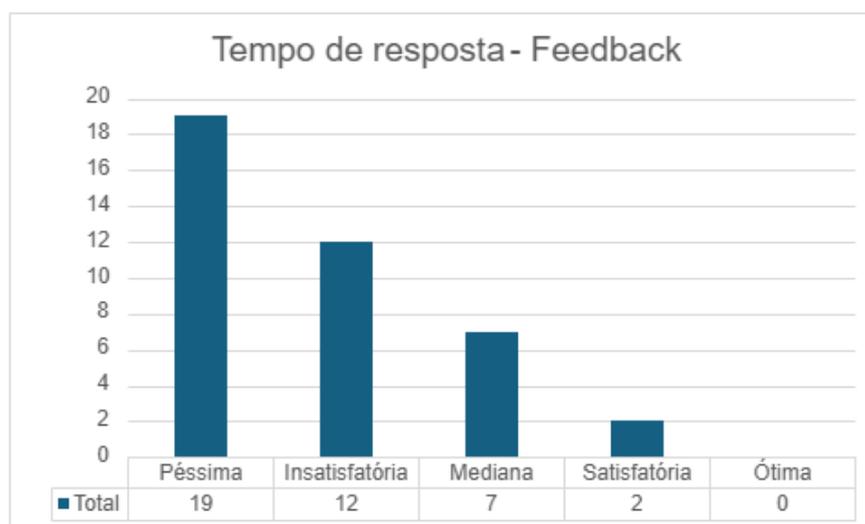
#### 4.3 TEMPO DE RESPOSTA E QUALIDADE DOS FEEDBACKS DOS PROCESSOS SELETIVOS

O feedback pode ser considerado um dos pontos mais importantes da experiência do candidato em processos seletivos, pois é por meio dele que os participantes saberão se foram aprovados ou não. Como a maioria dos feedbacks tende a ser negativa, é importante que a organização esteja preparada para comunicar da melhor forma possível os resultados dos processos, de forma humanizada e, quando possível, também de forma construtiva, a fim de orientar o candidato em suas próximas tentativas.

Quando questionados sobre a avaliação dos candidatos acerca do tempo de resposta dos processos seletivos, 47,5% (19 pessoas) avaliaram como péssimo, 30% (12 pessoas) como insatisfatório, 17,5% (7 pessoas) como mediano e 5% (2 pessoas) como satisfatório. Esses dados apresentam percepções muito negativas em relação à agilidade e ao tempo de resposta dos processos seletivos online. Receber feedback meses após a realização do processo seletivo pode ser bastante frustrante e reflete diretamente na imagem da empresa. Candidatos que percebem a empresa como lenta e desorganizada dificilmente retomam contato, seja como candidato, como cliente ou stakeholder.

Estratégias e ferramentas para automatizar e tornar o processo mais ágil e fluido são indicadas.

**Gráfico 5 – Tempo de resposta - Feedback**



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

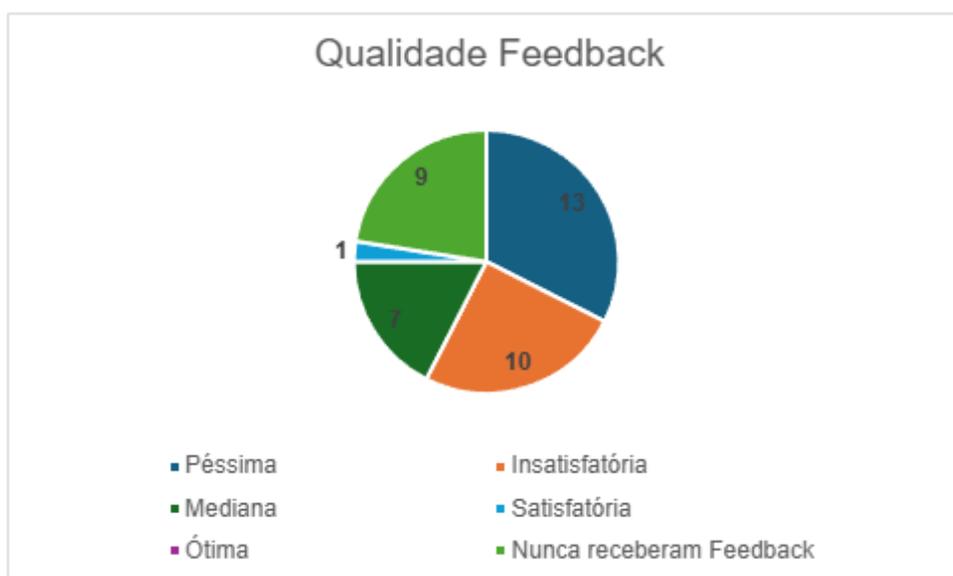
Quando questionados sobre a qualidade dos feedbacks dos processos seletivos nas plataformas, 32,5% (13 pessoas) avaliaram como péssima, 25% (10 pessoas) como insatisfatória, 22,5% (9 pessoas) nunca chegaram a receber qualquer feedback, 17,5% (7 pessoas) como mediana e 2,5% (1 pessoa) como satisfatória. Os números refletem uma percepção amplamente negativa quanto à qualidade dos retornos em processos seletivos, com predominância de respostas automáticas e genéricas, que não contribuem para o aprendizado nem orientam os candidatos em sua trajetória profissional ou em futuras tentativas na mesma organização.

A falta de qualidade no feedback impacta significativamente a experiência do candidato, pois, mesmo que as outras etapas tenham tido avaliações positivas, se o feedback não manter o padrão de qualidade das demais fases, isso pode arruinar a

experiência como um todo. É compreensível que os feedbacks não sejam enviados de forma pessoal e individualizada, dado o grande volume de candidatos, mas utilizar automação de forma mais humanizada poderia melhorar a qualidade dos retornos de maneira significativa.

*Chatbots* e feedbacks enviados por IA já são comuns, porém geralmente de forma padronizada; programar os *chatbots* e a inteligência artificial para gerar feedbacks personalizados, de acordo com a etapa em que o candidato foi reprovado, ressaltando os bons números alcançados em testes e destacando pontos de melhoria, por exemplo, pode elevar a qualidade do feedback, orientando o candidato para os próximos passos e sugerindo ações que o ajudem a ter mais sucesso em futuras candidaturas.

**Gráfico 6 – Tempo de resposta - Feedback**



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025)

#### 4.4 EXPERIÊNCIA GERAL NOS PROCESSOS SELETIVOS

Concluindo o questionário, foram feitas perguntas gerais sobre a experiência do candidato, com o objetivo de identificar pontos de melhoria e futuros estudos acerca do tema.

Quando questionados sobre a aprovação própria ou de conhecidos em um processo seletivo online, 57,5% (23 pessoas) responderam que sim, enquanto 42,5% (17 pessoas) nunca foram aprovadas e nem conhecem alguém que tenha sido. Apesar da maioria responder que sim, um alto número de participantes demonstra

falta de confiança na eficácia do processo seletivo. Sugere-se maior transparência tanto na descrição da vaga quanto no feedback, com clareza sobre os critérios eliminatórios e os parâmetros de avaliação, a fim de minimizar a desconfiança e aumentar o entendimento de como o processo seletivo funciona.

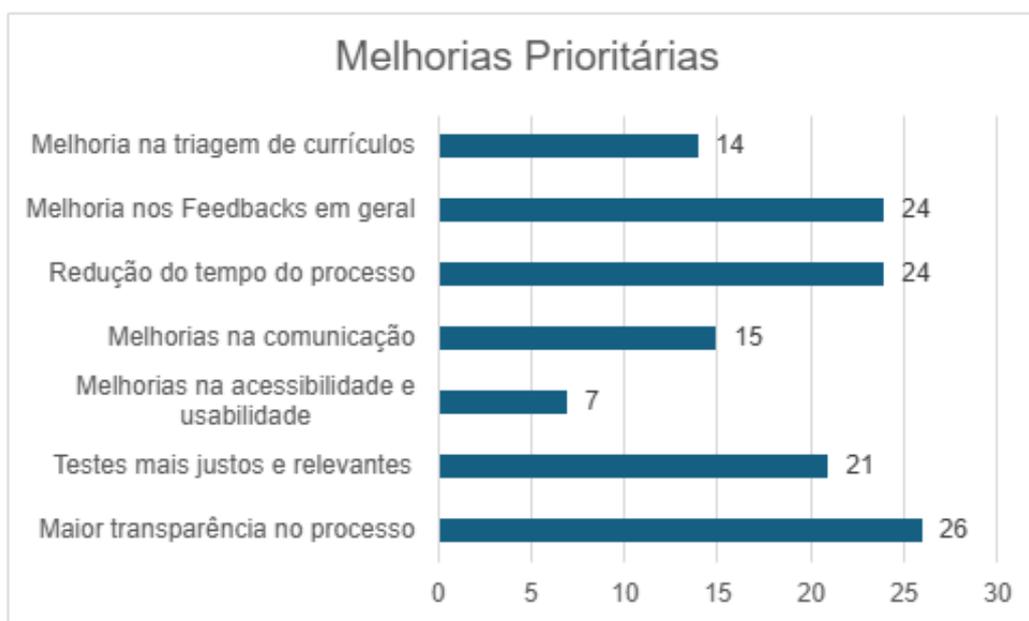
Quando questionados sobre incômodos ou desistências de um processo seletivo pelo grande número de etapas, 82,5% (33 pessoas) responderam que sim, afirmando ter desistido ou sentido incômodo, enquanto 17,5% (7 pessoas) não se incomodaram com a quantidade de etapas de um processo seletivo. Os dados refletem que os processos seletivos precisam ser otimizados e etapas desnecessárias precisam ser cortadas, a fim de garantir o bem-estar e a boa experiência dos candidatos.

O processo de recrutamento e seleção busca os melhores candidatos para preencher suas vagas, mas, com números tão altos de desistentes, chegarão à última etapa apenas os mais resilientes, e não os mais qualificados.

Por fim, os participantes poderiam escolher até três melhorias que consideram as mais importantes, e os resultados foram: 65% (26 pessoas) definiram que maior transparência no processo é uma melhoria prioritária; 60% (24 pessoas) selecionaram redução no tempo do processo; 60% (24 pessoas), melhorias nos feedbacks em geral; 52,5% (21 pessoas) pedem por testes mais justos e relevantes; 37,5% (15 pessoas), melhorias na comunicação; 35% (14 pessoas), triagens dos currículos; e 17,5%, acessibilidade e usabilidade.

De forma qualitativa, os participantes citaram: “Queremos processos mais dinâmicos, que levem mais em consideração o currículo.” Outro destacou que os processos seletivos poderiam levar mais em consideração quem tem problemas de comunicação, pois uma entrevista ruim pode arruinar todo um processo excelente.

**Gráfico 7 – Melhorias Prioritárias**



Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados coletados, observa-se que, apesar de as plataformas de processo seletivo online proporcionarem grande alcance, conectando milhões de candidatos às vagas, elas também apresentam limitações significativas que podem impactar a experiência do usuário de forma substancial.

As avaliações concedidas pelos participantes do estudo revelam uma percepção predominantemente negativa em relação aos processos seletivos, sendo o feedback, a comunicação e o uso de inteligência artificial na triagem de currículos os pontos críticos que mais impactam essa percepção e precisam de ações corretivas urgentes. A frequente menção à descrença nos processos seletivos pode indicar uma urgência na transparência dos processos, pois aponta para uma perda de credibilidade por parte do maior stakeholder das plataformas de seleção e recrutamento online. Melhorias em ferramentas relacionadas a esses tópicos podem trazer avanços significativos em termos de justiça, eficácia e expectativa do colaborador, refletindo positivamente nos resultados organizacionais.

A experiência do candidato tornou-se um dos temas mais relevantes na gestão de pessoas. Organizações que investirem em um recrutamento mais ágil e transparente têm potencial para se destacar por promover uma experiência mais

positiva, contribuir para o crescimento dos participantes e fortalecer sua marca empregadora, tornando-se mais competitivas em seu segmento.

As percepções levantadas neste estudo destacam a importância de continuar mensurando e pesquisando a experiência do candidato, para compreender aspectos e variações de suas experiências. Faz-se necessário desenvolver pesquisas mais robustas, que permitam compreender com maior profundidade os desafios levantados neste artigo e possibilitem a identificação de problemas futuros.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DIAS, Gabriela Fernandes dos Santos; PAIVA, Sueli Campos; CANDEIA, Bianca Luzia Silva; CAMPOS, Andréa Fraga Dias. Experiência do usuário: perspectiva acerca da experiência em processos seletivos da Gupy. *Revista Código 31*, [s.l.], [s.d.].

GUERRA, Iária; COELHO JUNIOR, Francisco Antonio; SALOMÃO, Aretha Henrique Martins; SILVA, Henrique Gabriel Von Kriiger; GOULART, Maria Caroline Meyer. Do outro lado da mesa: percepções acerca da experiência vivenciada por candidatos em processo de recrutamento e seleção em uma autarquia brasileira. In: *EMPRAD – Encontro de Mestrado Profissional em Administração*, 2019, São Paulo. Anais [...]. São Paulo: FEAUSP, 2019.

GUPY. Sobre a Gupy. Disponível em: <https://www.gupy.io/sobre-a-gupy>. Acesso em: 12 mar. 2025.

GUPY. Manifesto experiência pessoa candidata. Disponível em: <https://www.gupy.io/manifesto-experiencia-pessoa-candidata>. Acesso em: 13 mar. 2025.

LIMA, Vanessa Matildes de. A valorização do capital humano e suas contribuições para organizações. *FUCAMP / GETEC*, 2020.

MARQUES, Pedro Manuel Tomás. A importância da experiência do candidato nos processos de recrutamento. *Revista Universidade Europeia*, MOD-195.UEV01, 22 nov. 2021.

PALENIUS, Lydia. The importance of candidate experience as a part of the recruitment process. Helsinki: *Metropolia University of Applied Sciences / Metropolia*, 2021.

SIVIERI, Larissa Junqueira. A visão de estudantes universitários sobre situações de entrevista em processos seletivos. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Faculdade de Gestão e Negócios, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2019.

SPINAZOLA, Cristiane Larissa; GARCIA, Fernanda Thimotheo Fernandes Sidor; RODRIGUES, Lilian Segnini. Recrutamento e seleção: um estudo sobre os impactos negativos de processos seletivos. *Revista Interface Tecnológica*, São Carlos, [s.d.].