

## **O PROCESSO SISTEMATIZADO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO EM UMA EMPRESA DE TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Daiane Cristina da Silva Ferreira  
daianecsferreira@hotmail.com

Margareth Bertoli Grassani  
margareth.grassani@fpp.edu.br

**PALAVRAS-CHAVE:** psicologia organizacional, recrutamento e seleção, arco de Maguerez

**RESUMO: Caracterização do problema:** O presente trabalho relata a experiência vivenciada no planejamento e sistematização do processo de recrutamento e seleção de uma empresa que atua no ramo de terceirização de mão de obra na cidade de Curitiba no estado do Paraná. A unidade onde foi realizada esta experiência atua prestando terceirização na contratação de mão de obra para empresas públicas e privadas para toda Curitiba, região metropolitana e norte do Paraná. Esta empresa recruta, seleciona e terceiriza a contratação para os seus clientes dos seguintes cargos: recepcionista, controlador de acesso, telefonista, vigia, porteiro, servente de limpeza, auxiliar de serviços gerais, repositor, operadora de caixa e funções administrativas. Este processo de recrutamento e seleção foi escolhido como tema desta pesquisa devido à inquietude e as dificuldades da pesquisadora, enquanto colaboradora desta empresa desde o ano de 2016. A partir de suas observações a respeito das atividades e do ambiente no qual laborava, percebeu alguns entraves no processo de captação mão de obra, como: a responsável pelo setor não possui escolaridade adequada para a função, as entrevistas não tinham estruturação ou um diferencial para cargos operacionais ou administrativos, as indicações eram contratadas sem qualificação, desta forma ocorriam as demissões antes do período de experiência de noventa dias. Diante dessa situação, a pesquisadora decidiu otimizar com a sistematização dos processos de recrutamento e seleção, com a visão de proporcionar melhorias nos processos e estruturação no setor, com a redução das demissões, contratando pessoas no perfil da vaga, proporcionando uma captação mais adequada para o cliente e ampliação no relacionamento entre empresa/cliente. A área de RH de uma empresa é um fator de primordial importância que envolve pessoas que trabalhando de forma alinhada conseguem de forma estratégica que a organização atinja os objetivos planejados (RODRIGUEZ E MEDEIROS, 2013). Por conseguinte, segundo estes autores, a área de RH está totalmente ligada às novas contratações, desta forma, afirmam que com todos os processos alinhados, o setor consegue atingir os objetivos planejados, possibilitando um crescimento de sucesso na organização. Esse relato de experiência tem como relevância, mostrar a

importância da sistematização do setor de recrutamento e seleção em uma empresa e a implantação das novas atividades e ferramentas adequadas, que ao entender desta pesquisadora, trouxe qualidade e satisfação tanto para as empresas clientes como para novos colaboradores contratados através desse novo processo. **Descrição da experiência:** Esse estudo trata-se de um relato de experiência utilizando a metodologia de Problematização através do instrumento denominado arco de Maguerez, que possui cinco etapas predominantes. A primeira é a observação da realidade, onde observa-se todo o contexto do local pesquisado, já a segunda etapa é aquela onde elenca-se os pontos chaves, na terceira etapa teoriza-se estes pontos chaves, na quarta etapa descreve-se as hipóteses de solução, que são todas as hipóteses de melhorias no processo observado e finalmente na última etapa é a aplicação na realidade, onde propõe-se ou aplica-se as melhorias do processo. Segundo Colombo e Berbel (2007), a riqueza desta metodologia está nas características e em suas etapas, trazendo em sua forma de desenvolvimento o sentido de seguir a orientação básica para alcançar os resultados pretendidos. Logo este relato de experiência se fundamentou nos seguintes objetivos: Relatar a experiência na implantação de processos e procedimentos de captação de mão de obra no setor de recrutamento e seleção; Analisar a prática do recrutamento e seleção de colaboradores na empresa; Identificar as dificuldades encontradas no cenário atual da empresa nos processos de recrutamento e seleção; Elaborar hipóteses para a solução dos problemas observados; Preparar ferramentas e novas atividades para as melhorias adequadas; Implantar as novas ferramentas, atividades e técnicas. **Resultados alcançados e Recomendação:** Conclui-se, após a aplicação das etapas do arco de Maguerez, que a sistematização do processo de R&S pode agregar valor à empresa através da qualidade de seus profissionais contratados. Cabe ao profissional responsável pelo processo, ficar atento e se envolver na busca criteriosa da qualidade e eficácia deste. Segundo Coradini e Murini (2009), um profissional qualificado consegue desempenhar as etapas do processo de recrutamento e seleção, possibilitando vantagens e benefícios para candidato e empresa. A partir desta experiência relatada tem-se como sugestão para as organizações empregadoras: Valer-se da assessoria de um psicólogo, por acreditar que este profissional, pautado em sua formação, estabeleça um olhar mais apurado do perfil do candidato, focando não só nas suas habilidades, mas também em suas competências técnicas e comportamentais; Estabelecer processos e normas para R&S que estejam claras tanto para a organização como para os candidatos; Implantar indicadores de resultados das etapas do processo para futuros estudos de eficácia do R&S. Finalmente, entende-se que o percurso trilhado neste relato além de trazer uma excelente contribuição teórica servirá de apoio para estudantes, psicólogos, profissionais de RH e áreas afins que tiverem interesse no aprimoramento no processo de R&S.

## REFERÊNCIAS

CORADINI, J.R., MURINI, L.T. **Recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa.** Disciplinarum Scientia, Ciências Sociais Aplicadas, S. Maria, v.5, n.1, p.55-78, 2009. Disponível em <[http://sites.unifra.br/Portals/36/Sociais/2009/04%20RECRUTAMENTO%20E%20SEL E%20C3%87%C3%83O%20DE%20PESSOAL...pdf](http://sites.unifra.br/Portals/36/Sociais/2009/04%20RECRUTAMENTO%20E%20SEL%20E%20C3%87%C3%83O%20DE%20PESSOAL...pdf)> Acesso em 17 de novembro de 2017.

COLOMBO, A.A, BERBEL, N.A.N. **A metodologia da problematização com o Arco de Maguerez e sua relação com os saberes de professores.** Semina: Ciências Sociais e Humanas, Londrina. V.28, n.2, p. 121-146, jun./dez. 2007. Disponível em <[http://www.sgc.goias.gov.br/upload/links/arq\\_390\\_ametodologiadaproblematizacaocomoarcodemaguerez.pdf](http://www.sgc.goias.gov.br/upload/links/arq_390_ametodologiadaproblematizacaocomoarcodemaguerez.pdf)> Acesso em 01 de setembro de 2017.

RODRIGUEZ, S.Y.S., MEDEIROS, F. **O papel do RH na gestão da mudança organizacional.** UFRGS – Instituto de Psicologia. Porto Alegre, 2013. Disponível em <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/102297/000935109.pdf?sequence=1>> Acesso em 15 de janeiro de 2018.