

# R&S summit

## RESUMO

### Recrutamento em alto volume: os bastidores da operação da Localiza

#### Introdução

A palestra apresentou como a Localiza utilizou inteligência artificial para enfrentar um desafio de escala: mais de 2 mil vagas abertas simultaneamente, distribuídas por centenas de cidades e diferentes perfis profissionais.

A principal mensagem foi que a IA não deve substituir pessoas no recrutamento, mas devolver tempo para que recrutadores possam focar no que realmente gera valor: relacionamento, escuta, tomada de decisão e experiência do candidato.

#### Principais conceitos

##### O problema não era falta de recrutadores, era excesso de trabalho operacional

A Localiza enfrentava desafios como:

- Mais de 2 mil vagas abertas simultaneamente.
- Grande volume de currículos para triagem.
- Processos lentos.
- Evasão de candidatos durante a seleção.
- Alta pressão por redução de SLA.
- Crescimento do turnover.

Segundo a palestrante, o time estava gastando energia demais em atividades repetitivas e pouco tempo em atividades humanas de maior valor.

##### A IA foi usada para devolver tempo ao recrutador

A transformação não teve como foco automatizar decisões finais, mas automatizar tarefas operacionais:

- Triagem inicial de currículos.
- Agendamento de entrevistas.
- Resumos de entrevistas.
- Busca de candidatos.
- Organização de informações.

O objetivo foi permitir que o recrutador gastasse mais tempo avaliando pessoas e menos tempo executando tarefas administrativas.

### **Padronização foi tão importante quanto tecnologia**

Um dos aprendizados mais relevantes foi que a IA sozinha não resolve o problema.

A Localiza precisou:

- Padronizar processos seletivos.
- Definir fluxos claros.
- Criar personas por vaga.
- Estabelecer métricas por região e função.
- Reduzir improvisos entre recrutadores.

A tecnologia acelerou processos que já haviam sido estruturados previamente.

### **Dados passaram a guiar decisões**

A empresa deixou de trabalhar com percepções isoladas e passou a acompanhar indicadores como:

- SLA de contratação.
- NPS do candidato.
- NPS do recrutador.
- Turnover de novos contratados.
- Produtividade dos recrutadores.

- Efetividade por região.

Segundo a palestrante, a visibilidade dos dados permitiu entender melhor onde estavam os gargalos e quais práticas geravam melhores resultados.

### **A experiência do candidato foi redesenhada**

A jornada anterior possuía diversos contatos e etapas intermediárias.

Com a automação:

- O processo ficou mais simples.
- Houve menos trocas desnecessárias.
- Parte das interações foi centralizada.
- O candidato ganhou mais autonomia.

A empresa reduziu significativamente a complexidade da jornada sem abrir mão do contato humano nos momentos mais importantes.

### **IA exige governança**

A Localiza identificou que algoritmos podem reproduzir padrões indesejados.

Em alguns casos, a IA começou a privilegiar perfis semelhantes aos historicamente contratados, reduzindo diversidade.

Por isso, a empresa reforçou:

- Monitoramento constante.
- Revisão dos critérios utilizados.
- Controle humano das decisões.
- Avaliação contínua dos resultados gerados pela IA.

### **Capacitação do time foi decisiva**

A adoção de IA foi acompanhada por treinamento intensivo dos recrutadores.

O time passou a:

- Criar agentes de IA.
- Automatizar tarefas específicas.
- Aprender a construir prompts.
- Desenvolver novas formas de trabalho.

A tecnologia foi incorporada como ferramenta de produtividade e não apenas como software adicional.

## **Escalar com conexão**

Um dos conceitos centrais da palestra foi que escalar recrutamento não significa apenas contratar mais rápido.

Segundo a palestrante, é possível:

- Aumentar produtividade.
- Melhorar a experiência do candidato.
- Reduzir tempo de contratação.
- Preservar o cuidado humano.

A IA foi utilizada justamente para fortalecer, e não enfraquecer, a conexão entre recrutador e candidato.

## **Conclusão**

A principal mensagem da palestra foi que o futuro do recrutamento não está na substituição dos recrutadores pela inteligência artificial, mas na combinação entre tecnologia e cuidado humano.

A Localiza mostrou que a automação das atividades repetitivas permite que recrutadores foquem em relacionamento, escuta e tomada de decisão, gerando processos mais rápidos, escaláveis e ao mesmo tempo mais humanos.

Segundo a palestrante, escalar qualquer empresa é relativamente simples. O verdadeiro desafio é escalar mantendo a qualidade da experiência e a conexão com as pessoas.