

Guilherme Dearo



HOME

DASHBOARD

NEWSLETTERS

CASES

INDICADORES

LAB CORP

LOG OUT

# Vivo agiliza contratações com mais autonomia para gestores

Por **Guilherme Dearo** em 26 de maio de 2025 em **Cases**



Imagem: Glassdoor

*A mudança foi implementada nas 245 lojas próprias, capacitando mais de 800 gestores, que se tornaram responsáveis por mais de 2,2 mil contratações desde 2023*

Até 2022, a **Vivo**, que soma 33 mil funcionários no Brasil, centralizava nos recrutadores os **processos seletivos** para as vagas de entrada das suas 245 lojas. O recrutamento acontecia separadamente em cada loja, mas o contato dos gestores com os candidatos pontual, por meio de grupos informais ou pela entrega presencial de currículos.

Ficou claro para as **lideranças** da área de talentos da Vivo que o método carecia de estratégia e era lento. “Queríamos trazer mais agilidade e dar autonomia e protagonismo ao gestor para escolher seu candidato ideal”, conta Ana Cecília, diretora de Gestão de Talentos e Transformação Cultural da Vivo.

Estudos quantificaram o custo de uma posição vaga nas lojas e mediram o quanto a agilidade e a autonomia nas contratações poderiam agregar à receita do negócio.

## CATEGORIAS

- Artigos
- Atração e Retenção
- Cases
- Data
- Direito do trabalhador
- Diversidade
- Eu, RH
- Experiência do funcionário
- Futuro do trabalho
- Guias
- Innovations
- Liderança
- Negócios
- Recrutamento e Seleção
- Remuneração e Benefícios
- Saúde e Bem-estar
- Sociedade
- Transformação digital
- Treinamento e Desenvolvimento

Em meados de 2022, a empresa iniciou um projeto para substituir o método. Assim, nasceu o programa **Autosserviço em Atração de Talentos para Lojas Próprias**. Ele foi criado com o propósito de garantir mais assertividade na escolha do candidato e diminuir ao máximo o tempo de vacância.

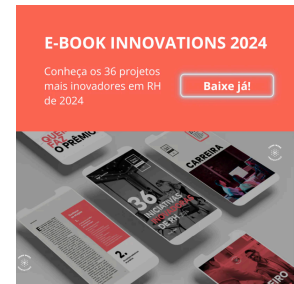
Quando há uma vaga disponível, o gestor faz a solicitação e acompanha o processo por meio de plataformas ATS (*Applicant Tracking System*), com suporte de inteligência artificial para buscar talentos. As principais etapas incluem a abertura da vaga, a triagem e a condução de entrevistas pelo gestor, que informa ao recrutador sobre os candidatos escolhidos.

Ao mesmo tempo, o recrutador desempenha um papel propositivo e consultivo (*Talent Advisor*) ao lado do gestor. Ele fornece dados e *insights* que orientam as melhores estratégias e resultados para a contratação do profissional ideal para sua área.

“O gestor ganha um papel mais estratégico, pois entende com profundidade as necessidades locais. Por exemplo, ele pode atuar na promoção de mais diversidade no seu ambiente de trabalho e pensar em candidatos a partir desse propósito. Por meio da ATS, ele acompanha em tempo real indicadores como performance, diversidade e *turnover*”, explica Ana Cecília.

## O caminho

- Uncategorized



## PESQUISE

PESQUISAR

## LEIA TAMBÉM

- Think Work Innovations: inscrições prorrogadas até 25 de junho
- Gerações ??
- 5 dicas para subir a barra do seu RH

Na primeira etapa do projeto, ainda em 2022, realizou-se acompanhamentos presenciais com os gestores nas lojas da Vivo, a fim de entender a rotina de recrutamento local e encontrar novas ideias para o processo de contratação ideal. A empresa também fez pesquisas no mercado com grandes empresas do segmento para encontrar bons exemplos.

No primeiro semestre de 2023, a Vivo lançou um piloto do Autosserviço em São Paulo, Porto Alegre e Florianópolis. Com os bons resultados alcançados, ampliou-se o projeto para todo o Brasil a partir do segundo semestre daquele ano. Atualmente, o processo destina-se a cargos iniciais nas lojas, como recepcionistas, estoquistas e vendedores.

Mais de 800 gestores foram treinados e capacitados como líderes recrutadores. Os treinamentos ocorreram de forma presencial em todo país, utilizando material construído com apoio da área de capacitação. Eles englobaram todos os temas relacionados à temática e à rotina de RH, incluindo formatos, políticas, entrevistas por competência, vieses inconscientes e **diversidade**, bem como o uso de plataformas ATS, Role Play com simulações de entrevistas, entre outros.

## Resultados

O Autosserviço já funciona em todas as 245 lojas próprias da Vivo no Brasil. Desde 2023, foram mais de 2.200 contratações a partir do programa. Além

- Moderna une áreas de RH e tecnologia para integrar IA à gestão de pessoas
- Ensaio sobre a soberba do cargo

disso, 51% das vagas foram preenchidas por talentos diversos (raça, gênero, pessoas com deficiência, acima de 50 anos ou LGBTI+).

Além disso, reduziu-se em 73% o tempo médio para encontrar o candidato ideal (SLA). “Com a redução do tempo de recrutamento, o líder consegue buscar candidatos de forma mais assertiva, mais alinhados com o perfil da sua loja”, analisa Ana Cecília.

No futuro, a empresa planeja expandir o Autosserviço para a contratação de outras áreas, como campo, *call center*, *inside sales* e engenharia.

## THINK & DO

*As dicas da Vivo para as empresas que desejam criar novos processos mais ágeis na contratação de talentos:*

- **Inicie o projeto definindo seus KPIs.**  
Conheça os indicadores-chave de desempenho que se quer alcançar e qual o objetivo do seu projeto.
- **Faça *benchmarking*.** Realize pesquisas internas e externas para entender a rotina do negócio e das áreas envolvidas, e como as empresas do mercado executam suas iniciativas, a fim de identificar pontos que precisam de melhorias.
- **Envolva *stakeholders* e a alta liderança.**  
Integre-os nas definições e estratégias, pois

isso fortalecerá o projeto e garantirá um alinhamento eficaz em relação aos objetivos e resultados desejados.

© Think Work Lab - 2025

**POLÍTICA DE PRIVACIDADE**  
**SOBRE NÓS**