

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA
EXTENSÃO EMEB EDUCADOR PAULO FREIRE
ETEC TRAJANO CAMARGO
Curso Técnico em Recursos Humanos**

**VANESSA NOGUEIRA RODRIGUES
ELEN APARECIDA DE JESUS SANTOS**

**COMO A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO OTIMIZA NO
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DA GESTÃO DE RECURSOS
HUMANOS**

**COSMÓPOLIS - SP
2023**

**VANESSA NOGUEIRA RODRIGUES
ELEN APARECIDA DE JESUS SANTOS**

**COMO A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO OTIMIZA NO
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DA GESTÃO DE RECURSOS
HUMANOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Cosmópolis da Etec Trajano Camargo, orientado pelo Prof. Erandi Lucas de Brito, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Recursos Humanos.

**COSMÓPOLIS - SP
2023**

AGRADECIMENTOS

Dedicamos e agradecemos o presente estudo primeiramente a Deus, por nos manter de pé durante todo o período do curso, e por todas as oportunidades que Ele nos proporcionou até aqui. A nossa família, por todo apoio e suporte nos estudos, por nos incentivar a não desistir e sempre ir atrás de nossos sonhos.

Gostaríamos de agradecer a toda equipe gestora da ETEC Trajano Camargo, pela oportunidade de aprendizado disponibilizada na cidade de Cosmópolis e pelos recursos acessíveis de estudo.

Expressamos nossa sincera gratidão a todos os professores que nos ensinaram durante esse ano letivo, cada conteúdo foi de suma importância para nossa formação acadêmica, sem eles nosso aprendizado não seria o mesmo. Ao nosso orientador Erandi Lucas de Brito, cuja orientação e apoio foram inestimáveis ao longo deste processo.

Por fim, expressamos nossa gratidão aos nossos amigos, que estiveram do nosso lado durante os desafios e triunfos desta jornada acadêmica. Este trabalho não teria sido possível sem o apoio e encorajamento dessas pessoas incríveis.

“Na era da informação, o conhecimento é poder, e a tecnologia é a ferramenta que nos capacita a alcançá-lo.”

Peter Drucker

RESUMO

Neste trabalho será apresentado a eficiência e os benefícios da aplicação da TI no setor de recrutamento e seleção de recursos humanos, visando apresentar ferramentas on-line para a facilitação de uma boa gestão de candidatos, melhor gestão de tempo, baixo custo e economia de recursos.

De acordo com as pesquisas realizadas durante o presente estudo percebe-se que a TI vem sendo adotada em diversas empresas atualmente, sendo uma ferramenta de ouro para sair na frente das empresas concorrentes e trazer resultados mais assertivos e eficazes durante o processo de recrutamento.

Palavras Chaves: tecnologia da informação; recrutamento e seleção; recursos humanos; candidatos; gestão.

ABSTRACT

In this work, the efficiency and benefits of the application of IT in the recruitment and selection of human resources sector will be presented, aiming to present online tools for the facilitation of good candidate management, better time management, low cost and resource savings.

According to the research carried out during the present study, it is noticed that IT has been adopted in several companies today, being a golden tool to get ahead of competing companies and bring more assertive and effective results during the recruitment process.

Keywords: information technology; recruitment and selection; human resources; candidates; management.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

FIGURA 1 – Página de personalização e edição do Chatbot.....	26
FIGURA 2 – Página de codificação para o funcionamento do Chatbot	26
FIGURA 3 – Página de funcionamento do Chatbot.....	27

GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Os 10 principais desafios de RH em 2022 de acordo com a PwC	22
GRÁFICO 2 – Os 3 fatores relevantes para investir em tecnologia no RH em 2016 de acordo com a Gointegro	23

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	08
1.1 OBJETIVO GERAL	09
1.2 JUSTIFICATIVA	10
1.3 METODOLOGIA.....	11
2. DESENVOLVIMENTO	12
2.1 Processo de recrutamento e seleção de pessoas	12
2.1.1 Recrutamento e seleção	13
2.1.2 Recrutamento ao longo do tempo	14
2.1.3 Recrutamento externo e interno.....	15
3. TI – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	15
3.1 Implementação da TI no processo de recrutamento e seleção.....	16
4. RECRUTAMENTO ONLINE COMO FACILITAÇÃO NO PROCESSO DE SELEÇÃO DE CANDIDATOS.....	17
4.1 Ferramentas de recrutamento online.....	18
4.2 Ferramentas online de acessibilidade.....	19
4.3 Comunicação e experiência do candidato	20
5. PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS.....	21
6. EFICIÊNCIA DO R&S COM TECNOLOGIA E SEM TECNOLOGIA	22
7. CHATBOT COMO FERRAMENTA DE OTIMIZAÇÃO NO R&S.....	24
8. ENTREVISTA COM PROFISSIONAL DE RH.....	27
9. CONCLUSÃO	29
10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30

1. INTRODUÇÃO

Devido a globalização e a crescente demanda de uma assertiva admissão no setor de recursos humanos, o uso da tecnologia se torna indispensável para a sobrevivência, evolução e sucesso de uma organização. Diante disso, no presente estudo adentramos no uso da tecnologia da informação para facilitar esse processo. Conforme CHIAVENATO (2010, p.62), a TI se define dentro de uma organização do seguinte modo:

[...] A TI – tecnologia da informação – representa os processos, as práticas ou os sistemas, tanto físicos como conceituais, que facilitam o processamento, arquivamento, transporte e divulgação de dados e informações através da empresa. Ela está promovendo uma nova ordem no mundo global.

A falta de investimento em recursos e ferramentas tecnológicas torna a empresa arcaica, impedindo a vinda de resultados satisfatórios. As empresas precisam se adaptar e acompanhar essa evolução, pois praticamente tudo gira em torno de tecnologia e de informação atualmente.

[...] Quanto mais poderosa a TI, tanto mais informado e poderoso se torna o seu usuário – seja ele uma pessoa, equipe, organização ou um país. A informação é a fonte de energia da organização: seu combustível é um recurso ou insumo fundamental para o seu sucesso. A informação ajuda a direcionar e conjugar todos os esforços e aponta os rumos a seguir. (CHIAVENATO, 2010, p. 63)

A partir de pesquisas realizadas a respeito de ferramentas que otimizariam o processo de admissão, mostra-se que algumas proporcionam diversas vantagens para a organização que irá aplicá-las, como por exemplo a Machine Learning, que de acordo com o site Vagas for business [2023], o dispositivo utilizado adquire uma memória baseada no histórico de colaboradores admitidos anteriormente. A ferramenta avalia desde conhecimentos ao sucesso da função que exerciam, se baseando em taxas de desempenho, estabilidade e turnover.

Com base no levantamento bibliográfico elaborado a respeito do conceito de tecnologia da informação, e sobre o atual estado do recrutamento e seleção realizados no setor de recursos humanos, o presente estudo tem o intuito de propor os melhores meios através da TI para sanar as consequências que a ausência da mesma gera para um recrutamento estratégico e assertivo.

1.1 OBJETIVO GERAL

O presente estudo tem como objetivo geral identificar e apontar os principais processos no âmbito da TI que contribuem na gestão do recrutamento e seleção, promovendo resultados gerais com eficácia nas empresas.

Para tanto, sugere-se selecionar os processos mais viáveis, descrevendo e colocando-os em prática, para assim identificar os resultados gerados pelos mesmos. A pesquisa irá manifestar como a TI influencia e ajuda na comunicação dos recrutadores e candidatos em fases de um processo de seleção, em como isso pode ajudar na resolução de problemas internos e a distância. Ademais, haverá a busca de recursos e ferramentas que facilitam a reformulação e elaboração de novos meios de gestão, por conseguinte, ajudando a gerar mais lucros, participação e resultados.

A tecnologia move o mundo, otimiza a demanda de trabalho, a comunicação interna entre equipe e setores de uma organização e assegura a proteção de dados e documentos privados da empresa. A ausência de investimento da mesma pode acarretar diversos prejuízos significativos.

1.2 JUSTIFICATIVA

Uma das desvantagens existente nas empresas em relação a escassez da tecnologia hoje em dia é a falta de produtividade, perda de tempo e o vagaroso acesso a informações entre os colaboradores das empresas.

Com isso, apresenta-se contribuições, soluções e uma amplificação sobre o conhecimento referente este tema, voltado a tecnologia da informação nos processos da gestão de recrutamento e seleção na área de recursos humanos. Irá ser abordando diversos assuntos ao decorrer do projeto, isto é, ir do conhecimento e importância da tecnologia da informação a seus respectivos benefícios, utilidades e vantagens na rotina de uma empresa.

Atualmente a área de TI já é considerada um diferencial nas organizações e ainda mais no setor de RH das mesmas, pois a TI pode proporcionar oportunidades, ajudar na melhoria da segurança de dados, facilitar nos processos de recrutamento, além de conectar a empresa ao mundo de forma rápida e vantajosa.

Sendo assim, conclui-se que com esse projeto pode-se ter uma visão ampliada da tecnologia da informação e a otimização que ela pode proporcionar, tanto na comunicação, quanto no aperfeiçoamento profissional de colaboradores, recrutadores e gestores.

1.3 METODOLOGIA

Para desenvolver familiaridade com o tema, a metodologia de pesquisa adotada é exploratória, a fim de proporcionar proximidade com a questão trabalhada antes de aplicar a mesma adentro do âmbito de recursos humanos.

Ocorreu um levantamento bibliográfico a respeito da tecnologia da informação, desde seus primórdios a seus fundamentais conceitos, com o intuito de construir o presente estudo com relevância e propriedade. Um dos autores cruciais que contribuíram para o trabalho foi Chiavenato (2010), que aborda o profundo impacto da tecnologia da informação em seu livro "Iniciação a Sistemas, Organização e Métodos - SO&M".

Para responder a questão-problema referente a otimização do recrutamento e seleção das demasiadas instituições na contemporaneidade, investigamos tópicos onde a TI influencia nesse processo, como as ferramentas Machine Learning, Inteligência Artificial (IA), testes online e gamificação.

2. DESENVOLVIMENTO

Para ser abordado aspectos e pesquisas sobre o tema proposto, é necessário, anteriormente, realizar uma breve introdução sobre como a TI e RH podem evoluir e trabalhar juntos a cada dia que se passa.

A TI atualmente desempenhou um papel crucial nas empresas após fazer com que a comunicação e a eficiência se tornassem parte do dia a dia delas, além de fazer com que o RH evoluísse com o passar do tempo tendo seu foco no desenvolvimento dos funcionários, recrutamento, alinhando as estratégias de pessoal com objetivos da empresa, o uso de recursos tecnológicos para um recrutamento assertivo, entre outras vantagens que TI proporciona nessa área.

Essa ligação entre a tecnologia da informação e o recursos humanos intensifica e aperfeiçoa as operações internas de uma empresa, e também desempenha um papel crucial no crescimento e na estabilidade de uma força de trabalho, engajando toda sua equipe e dando prosperidade na produtividade dos mesmos.

A colaboração entre essas duas áreas é bastante fundamental e continuará a evoluir à medida que a tecnologia irá avançando, e as organizações que estiverem cientes disso, irão prosperar cada vez mais em um mundo empresarial concorrente e bastante complexo.

2.1 Processo de recrutamento e seleção de pessoas

Recrutamento e seleção são duas fases cruciais para a escolha do capital humano de determinada organização na área de recursos humanos. Esse método implica na análise de currículos, publicação de vagas, testes, entrevistas e avaliações para adquirir profissionais que se encaixem nos requisitos e necessidades das empresas. Seu intuito é identificar, atrair e escolher pessoas capacitadas para ocupar as vagas em aberto de determinada instituição.

[...] Da mesma forma como os indivíduos atraem e selecionam as organizações, informando-se e formando opiniões a respeito delas, as organizações procuram atrair indivíduos e obter informações a respeito deles para decidir sobre o interesse de admiti-los ou não. (CHIAVENATO, 2009, p.67)

Em 1983, Chiavenato efetuou a definição de recrutamento e seleção de candidatos de maneira simples, segundo ele trata-se da “escolha da pessoa certa para o cargo certo”.

2.1.1 Recrutamento e seleção

A primeira fase do procedimento de incluir um novo talento na instituição é o recrutamento, pois o mesmo realiza uma função de suma importância para gerar uma nova equipe eficaz e produtiva.

[...] Recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos e oferecer competências para a organização. É basicamente um sistema de informação por meio do qual a organização divulga e oferece ao mercado de RH as oportunidades de emprego que pretende preencher. (CHIAVENATO, 2009, p.68)

Dentre os processos de recrutamento, estão listados a seguir:

- **Planejamento de recrutamento:** Inicialmente a empresa que for começar o processo de recrutamento deve ter definido suas necessidades e prioridades. Para isso é fundamental que seja decidido desde o cargo que vai ser ocupado, as habilidades que o colaborador precisa ter, tanto quanto o orçamento disponível da empresa.
- **Divulgação de vagas:** Após o planejamento é necessário escolher um meio de divulgação para que o anúncio da vaga chegue para possíveis candidatos. Dentre os meios pode ser feito através de redes sociais profissionais, sites ou aplicativos de empregos, agencias de recrutamento, escolas, universidades, entre outros. É necessário a definição do canal de divulgação de acordo com a vaga que a empresa estiver disponibilizando.
- **Triagem de currículos:** Com a divulgação haverá o recebimento de diversos currículos, através de uma análise e revisão dos mesmos, é possível identificar candidatos que correspondam a requisitos mínimos da vaga, o que facilita na seleção dos participantes que irão ser classificados para a entrevista.
- **Entrevistas:** Com os currículos selecionados em mãos, os candidatos pré-selecionados irão ser convocados para uma entrevista, seja ela presencial ou online. A entrevista poderá variar de acordo com as necessidades da vaga e da

empresa, sendo ela em grupo ou individual. Ela facilita na identificação da personalidade do candidato, soft skills (habilidades comportamentais) e hard skills (habilidades técnicas), experiência e cultura do mesmo.

- **Testes e avaliações:** Se necessário de acordo com a vaga, para uma avaliação mais específica o candidato é submetido a testes, sejam eles práticos, experimentais, psicométricos para uma avaliação comportamental mais abrangente e habilidades específicas do candidato.
- **Aceitação e integração:** Após a definição do suposto novo colaborador e aceitação da oferta de emprego partindo do mesmo, é feita a integração, onde ele passará por um treinamento para se habituar com as atribuições e habilidades que seu cargo exige, e aprender as normas e cultura organizacional da empresa.

2.1.2 Recrutamento ao longo do tempo

A área de recursos humanos foi introduzida no mercado de trabalho recentemente, mas podemos notar que mudanças ocorreram durante o percurso até os dias atuais.

Os processos de agregar pessoas apresentam enorme variabilidade nas organizações. Algumas delas utilizam processos tradicionais e ultrapassados, enquanto outras lançam mão de processos avançados e sofisticados. Para trazer e escolher pessoas que venham fazer parte de seu trabalho. (CHIAVENATO, 2014, p.91)

Logo, muitas empresas antigamente optavam por um processo mais tradicional, como a divulgação de vagas por panfletos, cartazes e jornais, processos com dinâmicas em grupo que também são muito usados atualmente e testes individuais. Como o número de candidatos era elevado por conta da divulgação em muitos locais, o trabalho para descartar aqueles que não eram compatíveis com a vaga nas entrevistas era maior e mais cansativo.

Em termos mais amplos, a seleção busca entre os vários candidatos recrutados aqueles mais adequados aos cargos existentes na organização ou que possuam as competências requeridas pelo negócio, visando a manter ou aumentar a eficiência do desempenho humano, bem como a eficácia da organização. (CHIAVENATO, 2014, p.118)

Para recrutar um candidato competente a vaga da empresa, a organização pode fazer um recrutamento externo ou interno. Com o processo externo, poderá avaliar diversas pessoas com diferentes habilidades a serem analisadas durante as entrevistas, já o processo interno avaliará os funcionários já existentes da empresa,

ao qual o recrutador já teria um conhecimento sobre a pessoa, comportamento e suas competências.

2.1.3 Recrutamento externo e interno

O recrutamento externo é um dos tipos de recrutamento mais comum no mercado de trabalho, mas antes de buscar candidatos de fora da empresa, elas fazem uma breve avaliação dos funcionários que ali trabalham para ver se já tem um profissional competente para a vaga, isso é o que chamamos de recrutamento interno.

Uma das vantagens do recrutamento interno é o baixo custo com o processo seletivo, além de criar uma possibilidade de expectativas nos funcionários para uma possível promoção ou elevação de cargo, gerando uma competição saudável entre os mesmos.

Já o recrutamento externo possui vantagens ao qual o recrutamento interno não oferece com tanta abundância. Ao recrutar pessoas de fora a diversidade de experiências, conhecimento e habilidades vêm junto a elas, oferecendo mais criatividade e motivações as empresas. Além de agregar valor à empresa, a chance de encontrar o melhor colaborador para o cargo oferecido é maior.

3. TI - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

No que diz respeito aos primórdios da origem e evolução da tecnologia da informação ela se deriva a partir da evolução dos computadores, segundo a tese de STIVAL, Hudson P.; CARLOS, Luiz; ALMEIDA, Tatiane M. A. L. (2013) a TI surgiu juntamente com o Sistema de Informação (SI), que através da demanda das empresas pelos computadores a partir da década de 60, ocorreram muitas mudanças, fazendo com que o aumento de dados necessitasse de algo para seu controle, sendo assim, a SI surge para transformar esses dados em informação controlada.

A história da computação apareceu e evoluiu com o avanço da matemática, alguns fatos foram importantes nos procedimentos de cálculo e na construção dos primeiros computadores. (Santos, 2000 p.21-22)

Ao decorrer da história, a TI passou a ser mais utilizada pelas diversas empresas, o controle da informação dentro das organizações se tornou mais acessível

para seus membros, e diversos sistemas que conhecemos hoje tiveram seu surgimento com um intuito corporativo como os e-mails e as planilhas eletrônicas.

Tecnologia da informação é a interação estruturada entre sistemas de software e de hardware para o registro, transformação, transmissão e arquivamento de todos os tipos de informações das empresas. (OLIVEIRA, 2009, p.325)

Como o autor referido diz, a tecnologia da informação busca assegurar que registros e arquivamentos das empresas sejam guardados de forma segura, além de poder transformar os processos da empresa mais eficazes e produtivos.

Contudo, o recrutamento e seleção é um processo nas organizações ao qual mais se usa atributos tecnológicos para a facilitação de seus resultados, ou seja, a tecnologia da informação tem mostrado seu valor em gerar progressos e resultados em seus deveres.

3.1 Implementação da TI no processo de recrutamento e seleção

A implementação da TI no recrutamento e seleção é uma estratégia efetiva para as empresas atuais. Ela agiliza diversos processos que antes eram manuais e otimiza o tempo do recrutador para encontrar um talento de qualidade para a organização. Antes de ocorrer a implementação da TI dentro do setor de recursos humanos é necessário seguir algumas etapas para conseguir uma efetividade maior:

- **Identifique as necessidades da empresa:** É necessário fazer uma pesquisa do setor atual, quais são os métodos que estão fazendo uso, quais são as demandas e exigências daquele setor, e que dificuldades os profissionais possuem dentro de sua função.
- **Defina o software:** Após identificar as necessidades da empresa e dos profissionais é preciso estabelecer qual ferramenta será aplicada, de preferência uma ferramenta prática e que otimize o setor de RH, existem diversas ferramentas disponíveis, basta saber qual se aplica melhor a empresa.
- **Comunique os profissionais:** Antes de implementar alguma coisa, é necessário comunicar o setor para que o mesmo fique ciente e se adapte melhor ao decorrer da mudança, além de que possa ser uma oportunidade para os mesmos darem sugestões para auxiliar tanto a empresa quanto os mesmos a melhorarem o R&S.
- **Capacitação:** É necessário que a organização ofereça uma capacitação e suporte para que os profissionais de RH não fiquem com dúvidas ou dificuldades, logo,

treinamentos são uma ótima escolha, evitando ser feito em um período muito curto para os funcionários absorverem e obterem uma capacidade maior de exercer os novos métodos.

Para executar o R&S juntamente com a TI existem diversas formas, cabe à organização decidir qual é a mais adequada em relação a vaga que está em aberto naquele momento. De acordo com o site VC-X Solutions (2022), podemos destacar alguns exemplos de ferramentas destinados ao gerenciamento de dados da equipe:

- **IPBX (Internet Private Branch Exchange):** para relatórios de produtividade e atendimento;
- **MDM (Mobile Device Management):** para relatórios de uso de recursos;
- **Inventário de TI:** para monitoramento de equipamentos e recursos da empresa.

Tendo em vista os tópicos abordados, concluímos que a implementação da tecnologia da informação ao setor de recursos humanos traz inúmeros benefícios tanto para o profissional quanto para a empresa, como a redução de custos, otimização da integração de um novo colaborador ou desligamento do mesmo, melhoria na comunicação interna, flexibilização da jornada de trabalho dos colaboradores, entre outros. Para uma organização alavancar seus resultados, é necessário ter qualidade de colaboradores que serão inseridos na mesma.

4. RECRUTAMENTO ONLINE COMO FACILITAÇÃO NO PROCESSO DE SELEÇÃO DE CANDIDATOS

Após o surgimento da internet, os processos de recrutamento ganharam uma nova ferramenta para a facilitação e boa produção de resultados em seus processos de seleção dos candidatos, como conhecemos atualmente de “recrutamento online”.

Entende-se como captação e seleção on-line todas e quaisquer ferramentas ou sistemas que utilizam a Web ou a internet para coletar informações sobre os candidatos, com o propósito de ajudar nas decisões de contratação. (ALMEIDA, 2004, p.38)

Vemos que, com o avanço da tecnologia, a contratação de talentos e competências tem andado lado a lado com a rapidez eficaz que os instrumentos da TI tem proporcionado, isto é, durante o processo de seleção dos candidatos, aqueles que não tem as competências adequadas ao cargo proposto pela empresa já seriam

descartados após não atingirem as normas ou requisitos imposto pela mesma no sistema tecnológico.

Além dos inúmeros benefícios em relação a rapidez dos processos e redução de gastos por parte da empresa, temos também a possibilidade de a empresa alcançar maiores talentos em diversas regiões do estado ou país, evitando perdê-los por conta de fatores como distância, indisponibilidade de locomoção, entre outros.

Mas ainda assim, mesmo que a categoria de ponta da tecnologia possa facilitar muita das fases dos processos, precisamos utilizar de alguns critérios para que tenhamos uma seleção assertiva e com o mínimo de erros. Para que tudo ocorra bem, um dos critérios a ser seguidos é a utilização de bons equipamentos e plataformas seguras, ou seja, não adiantará de nada usufruir da tecnologia da informação se seus equipamentos não estiverem em boas condições para realizar o trabalho.

4.1 Ferramentas de recrutamento online

Atualmente os aplicativos de diversas categorias vem ganhando reconhecimento nas empresas, ainda mais pelo setor de recursos humanos, pois esses aplicativos têm uma grande colaboração em partes dos trabalhos. Muitos deles podem ser acessados na forma mobile (pelo celular) e outros pelo computador.

A tecnologia da informação não produz somente ação, mas também produz uma voz que simbolicamente converte eventos, objetos e processos de forma que eles se tornem visíveis, passíveis de serem conhecidos e compartilhados de uma nova maneira. (ZUBOFF, 1981, p.121)

Como o autor diz, a tecnologia proporciona maneiras diferenciadas para se realizar o objetivo de uma empresa, seja ele um evento simples até a divulgação de um produto, e isso não é tão diferente no setor de recrutamento e seleção de uma organização. No mundo virtual, existe milhares de aplicativos ao qual podem ser bem úteis na hora de selecionar um candidato, como exemplo, iremos citar alguns deles a seguir:

- **PEOPLE ANALYTICS:** Como foi citado o assunto recursos humanos, o que vem em nossa cabeça relacionado a tecnologias dessa área é o “People Analytics”, conhecida mais como uma metodologia, aplicada nas empresas para aumentar a satisfação dos colaboradores e aumentar a retenção de talentos na empresa. As

vantagens do People Analytics demonstraram ser muito poderosas nas empresas, pois adotam uma posição mais estratégica na mesma.

- **GUPY:** Essa é uma das plataformas mais famosas no mundo do RH atualmente. Com a função de padronização de processos centralizados na plataforma, ela facilita para que recrutadores visualizem, participem e demonstrem o andamento do processo. Além disso, essa plataforma faz com que os candidatos mais adequados a vaga sugerida, tenha sucesso, facilitando assim o trabalho para o recrutador que também terá resultados mais assertivos.
- **FOLHACERTA:** Esse aplicativo baseia-se na gestão de funcionários, ou seja, ele auxilia no gerenciamento de férias, banco de horas, marcação de ponto, entre outras demais funções.
- **MACHINE LEARNING:** É uma ferramenta baseada em inteligência artificial na qual a mesma se baseia em um algoritmo para realizar alguma tarefa que lhe foi programado. Um exemplo disso na área de RH, se dá quando é exigido ao algoritmo que identifique possíveis candidatos para determinada vaga, o mesmo dependerá do perfil que aquela vaga exige para ensinar a si mesmo qual candidato mais adequado deverá escolher.

Essas são apenas algumas ferramentas utilizadas pelos profissionais da área de RH para terem resultados assertivos e melhor desempenho durante os processos de seleção, os mesmos podem ser vantajosos tanto para recrutadores quanto para os candidatos que desejam acompanhar o andamento do processo e feedbacks.

4.2 Ferramentas online de acessibilidade

Uma das vantagens que a TI oferece no processo de recrutamento é a acessibilidade para muitas pessoas que, por conta de sua deficiência, acabam perdendo oportunidades incríveis no mercado de trabalho.

Tendo isso em mente, sabemos que uma das vantagens da tecnologia é buscar e gerar oportunidades em um processo eficaz e estável, tanto para os candidatos, quanto para o recrutador. Para isso, existem diversas ferramentas práticas de fazer com que pessoas com alguma deficiência tenham a oportunidade de participar do processo, são elas:

- **Leitores de tela:** JAWS, NVDA (Windows) e VoiceOver (macOS e iOS) são capazes de ajudar pessoas com problemas visuais a logar e interagir com aplicativos e sites.
- **Ampliadores de tela:** ZoomText oferece ampliação de tela personalizado para pessoas com baixa visão.
- **Verificadores de acessibilidade:** WAVE, aXe e AChecker ajudam a identificar erros ou problemas de acessibilidade em aplicativos e sites, além de fornecer sugestões para correção do mesmo.
- **Legendas e audiodescrição:** São funções que permitem legendas e audiodescrição a tornarem vídeos de conteúdos mais acessíveis.
- **Modelos de currículo acessíveis:** Fornecer modelos simples de currículo são formas acessíveis para essas pessoas, como texto simples ou documentos do Word bem estruturados.

São essas e muitas outras ferramentas que ajudam o candidato que possui alguma deficiência a ter a mesma oportunidade de participação como as outras. Isso faz com que o recrutamento atenda às necessidades do mesmo e ajude o recrutador a encontrar candidatos qualificados e com diferentes habilidades. Uma outra forma de saber que os processos de recrutamento on-line estão ocorrendo bem é obter feedbacks de pessoas reais sobre a acessibilidade que oferecem.

4.3 Comunicação e experiência do candidato

Para que um recrutamento on-line ocorra com sucesso tanto para o recrutador quanto para o candidato, a clareza na comunicação tende a ser bastante transparente e eficaz durante o processo, além do recrutador oferecer as informações necessárias. Com isso, o candidato precisa estar ciente que as chances de passar por algum teste durante a entrevista é grande, ou seja, verificar a situação do aparelho ao qual realizará a entrevista e a conexão com a internet é essencial antes de tudo.

A facilitação de alcance dos candidatos é uma grande vantagem do recrutamento on-line, pois descarta tempo e o gasto com recursos para se locomover, independentemente da localização.

A agilidade também é um dos benefícios para o recrutador usufruir durante as entrevistas on-line, pois as vagas podem ser preenchidas rapidamente com o fácil acesso da internet e a coleta de informações dos candidatos, isso vai facilitar a busca

do candidato ideal já que as habilidades de candidatos de diversas partes do mundo serão abrangentes.

Após o processo de entrevista, o feedback de ambas as partes irá ser de bom agrado para indicar pontos de melhoria e exibir habilidades de candidatos capacitados, por mais que sejam aprovados ou não. Logo, uma comunicação bastante respeitosa e eficaz faz uma diferença enorme para que um recrutamento tenha um andamento positivo e alcance as expectativas dos recrutadores e candidatos.

5. PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS

Em termos de precisão, garantia e eficácia a tecnologia da informação é uma das ferramentas cruciais para seguir esses requisitos e garantir a privacidade de dados. Hoje em dia, estão sendo usados sistemas avançados da TI nas empresas, em propósito de gerenciar e tornar seguro o armazenamento de informações dos funcionários e candidatos de um processo de recrutamento, impulsionando também a eficiência e produtividade no RH.

A segurança de dados em si é um investimento enorme para a empresa pois irá evitar com que ela sofra prejuízos futuramente com ataques cibernéticos, problemas que envolvam prejuízos financeiros, mal posicionamento da marca e reputação da empresa, perda da privacidade de informações confidenciais, entre outros.

Com isso, sabemos que a segurança e privacidade de dados é uma das ferramentas ao qual a TI proporciona para as empresas atualmente, evitando que dados dos candidatos vazem e que também ocorra o aumento da confiança dos mesmos na empresa, uma vez que saibam que seus dados estão sendo tratados com bastante cuidado e segurança.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil assim como o Regulamento Geral de Proteção de Dados ou também conhecida como *General Data Protection Regulation* (GDPR), oferecem algumas orientações de como os dados coletados dos funcionários devem ser guardados e tratados. A empresa deve obter o consentimento do funcionário para ter seus dados, estritamente apenas os necessários, além de manter transparência em seus objetivos, também fazendo com que os próprios funcionários tenham acesso e direito de corrigi-los se necessário.

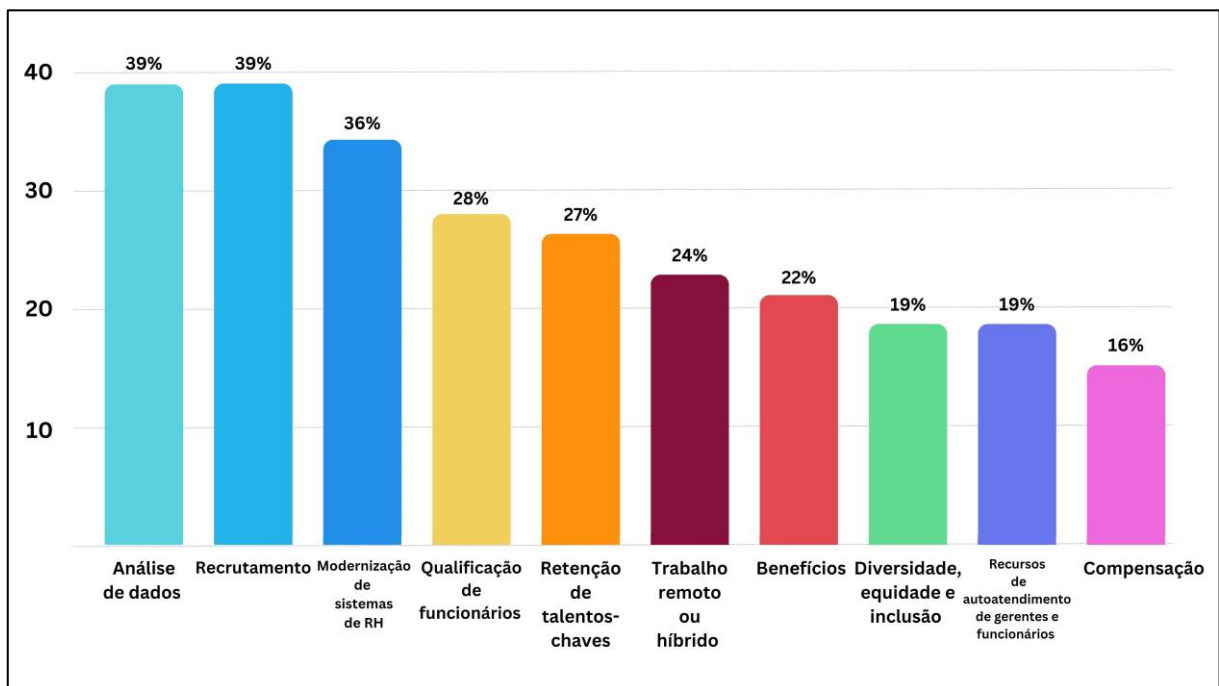
Cada vez mais as ameaças de ataques cibernéticos vêm ocorrendo com frequência, e é nessa hora que a tecnologia da informação e o recursos humanos devem estar de mãos dadas para que uma relação de segurança e privacidade de dados estejam aptas a enfrentá-las.

6. EFICIÊNCIA DO R&S COM TECNOLOGIA E SEM TECNOLOGIA

A tecnologia da informação é uma ferramenta imprescindível e poderosa para incrementar no R&S. Realizou-se uma seleção de duas pesquisas que apresentam porcentagens para evidenciarmos a eficácia da TI com mais veracidade.

Embasado no site da PwC Global, um site de pesquisas e serviços empresariais com predomínio em tecnologia, selecionou-se uma pesquisa que ressalta as dez principais adversidades do setor de recursos humanos no ano de 2022. Tendo em vista os tópicos abordados na pesquisa, criou-se um gráfico para apresentar as estatísticas de modo mais claro de se compreender.

Gráfico 1: Os 10 principais desafios de RH em 2022 de acordo com a PwC



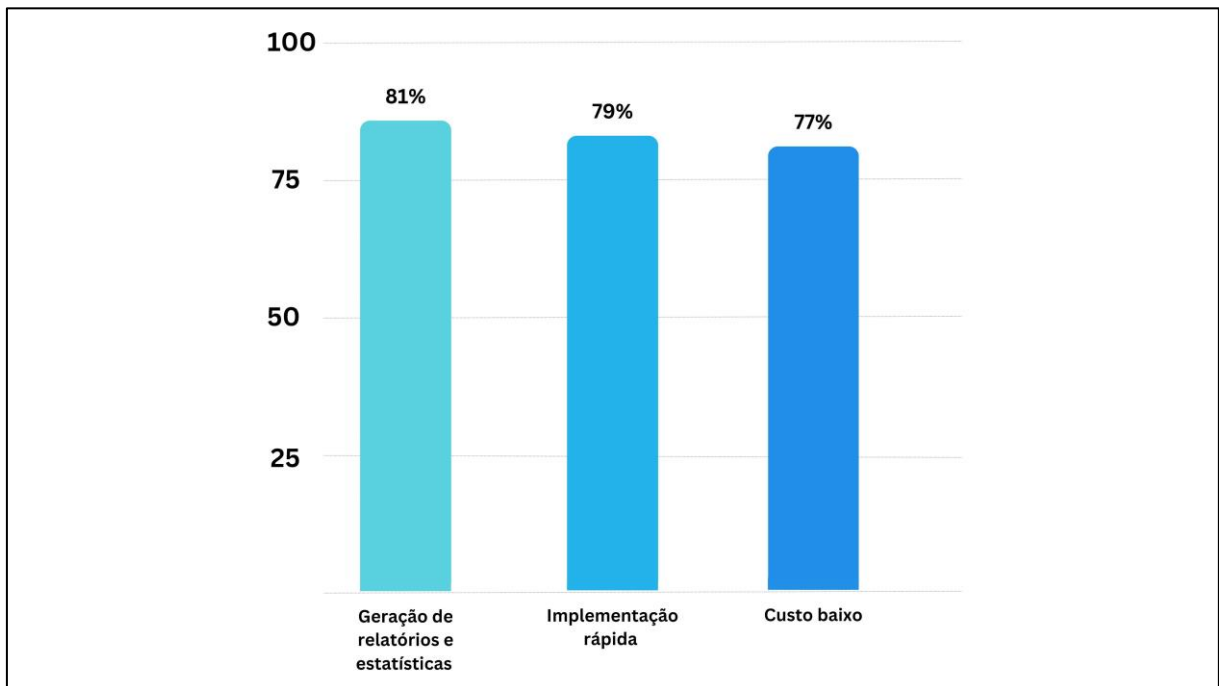
Fonte: Elaborado pelo autor, 2023.

Analisando as estatísticas, nota-se que o recrutador possui muitas dificuldades dentro de sua função, logo, a tecnologia da informação é uma possível resposta para sanar esses empecilhos.

Ademais, em contrapartida com o primeiro gráfico, selecionou-se um segundo gráfico da Gointegro, na qual é uma empresa que oferece iniciativas e programas com base tecnológica para prestar serviços com expertise em recursos humanos. A mesma realizou um benchmark regional (padrão de referência do mercado utilizado para avaliar o desempenho de uma estratégia nos negócios - Riconnect, 2023) referente o uso de ferramentas tecnológicas no RH entre 2015 e 2016 na América Latina.

Dentre as estatísticas apresentadas pela Gointegro, apresentou-se os três fatores relevantes para aplicar a tecnologia na área de recursos humanos em 2016.

Gráfico 2: Os 3 fatores relevantes para investir em tecnologia no RH em 2016 de acordo com a Gointegro



Fonte: Elaborado pelo autor, 2023.

Comparando os dados apresentados em ambos os gráficos, apesar da distinção de período entre as publicações, pode-se notar que um complementa o outro, pois mesmo com às adversidades que um recrutador enfrenta, a tecnologia da informação traz diversas vantagens para que a mesma seja explorada e aplicada no setor.

7. CHATBOT COMO FERRAMENTA DE OTIMIZAÇÃO NO R&S

Para o aprofundamento do estudo, foi selecionado uma das ferramentas de inteligência artificial (IA), os chatbots. Eles são programas de computador projetados para interagir com seres humanos por meio de chat ou conversas de texto. Ademais, são uma forma de IA que simula conversas humanas e realiza tarefas automatizadas. O seu funcionamento é baseado em uma combinação de programação, algoritmos e, em muitos casos, inteligência artificial para interagir com os usuários. Os chatbots podem ser encontrados em várias plataformas como websites, aplicativos de mensagens, redes sociais e sistemas de atendimento ao cliente.

O chatbot escolhido para exemplificação foi o Recruitment Bot, da Botpress, na qual é uma empresa de software localizada em Quebec, no Canadá. A mesma contém uma plataforma de desenvolvimento de chatbots de código aberto, que foi lançada em 2017. Sylvain Perron, o fundador da Botpress, teve a ideia de criar uma ferramenta que tornasse mais acessível a criação de chatbots altamente personalizáveis e escaláveis. Sylvain Perron e sua equipe começaram a desenvolver a Botpress com base em tecnologias modernas, como Node.js e Vue.js (ambos são linguagens de códigos utilizados na programação), fornecendo uma base sólida para a criação de chatbots avançados.

O objetivo da ferramenta de IA era fornecer uma plataforma flexível de código aberto, de modo que desenvolvedores e empresas criassem chatbots adaptáveis e personalizados para atender às suas demandas específicas. Os criadores da empresa, buscaram simplificar o processo de desenvolvimento e implantação de chatbots, tornando mais acessível e econômico para diferentes aplicações, desde suporte ao cliente até automação de tarefas.

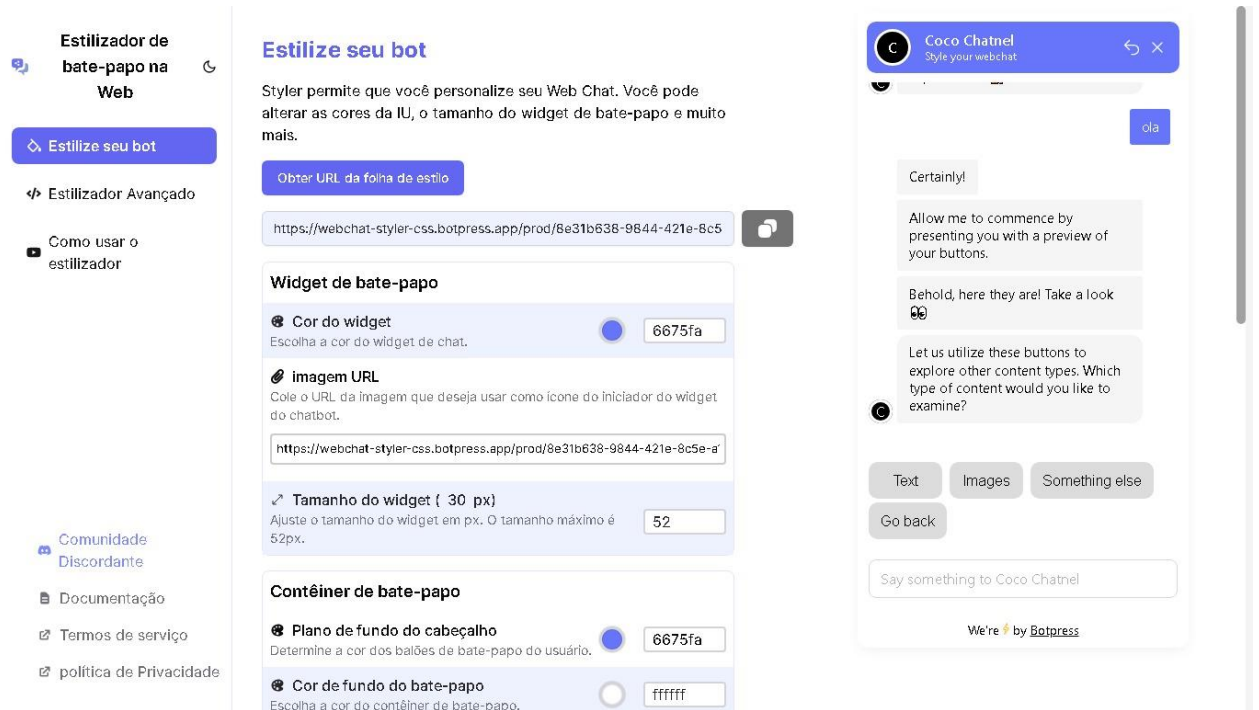
Os chatbots podem desempenhar um papel fundamental no setor de recursos humanos, ao automatizar uma variedade de tarefas e processos. Eles podem ser usados para responder a perguntas frequentes de funcionários, oferecer suporte técnico e orientação sobre políticas internas, agendar entrevistas e até mesmo auxiliar na triagem inicial de candidatos. Além disso, os chatbots podem coletar feedback dos funcionários de forma anônima, ajudar na integração de novos colaboradores e fornecer informações sobre benefícios e desenvolvimento profissional. Podendo

aliviar a carga de trabalho administrativa, os chatbots permitem que os profissionais de RH se concentrem em tarefas mais estratégicas, melhorando a eficiência e a experiência geral dos funcionários na organização.

Referente a precificação da ferramenta, há disponibilidade da mesma gratuitamente e a de forma paga. Os chatbots gratuitos são facilmente acessíveis, uma vez que não implicam em custos para os utilizadores. No entanto, eles tendem a oferecer funcionalidades básicas e costumam ser capazes de responder apenas a perguntas simples, sem incluir recursos avançados.

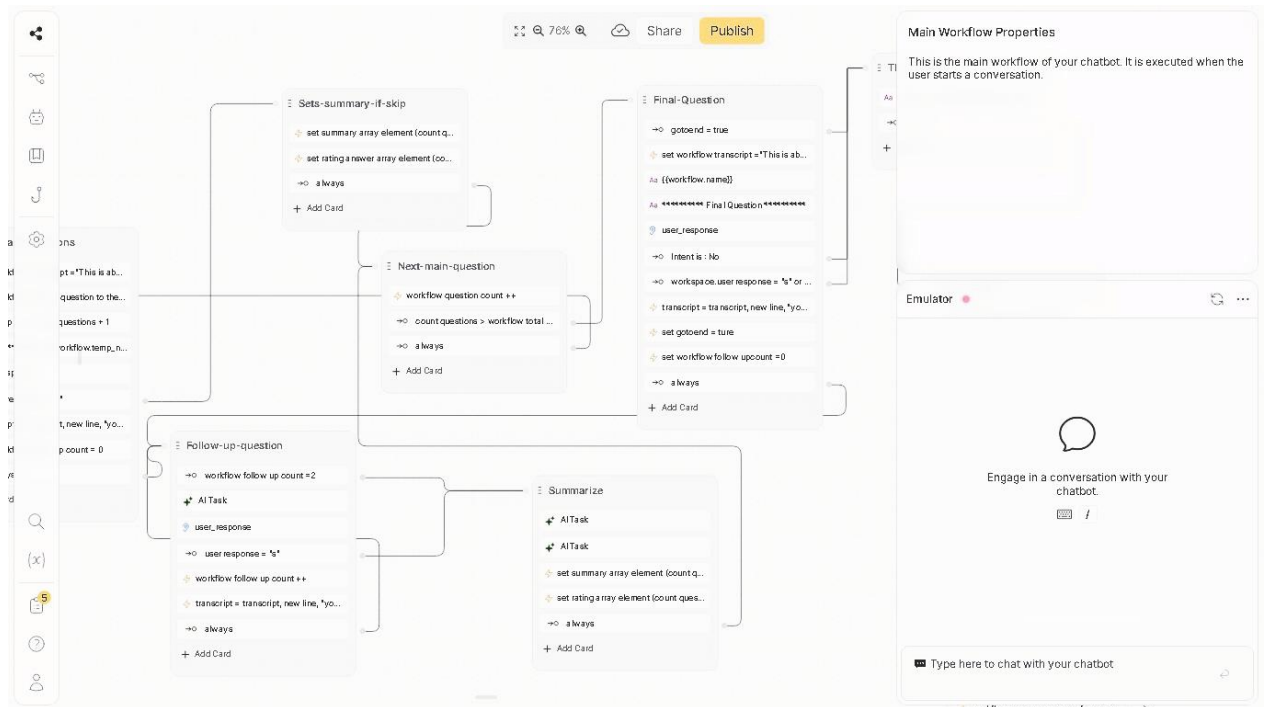
Por contraste, os chatbots pagos disponibilizam funcionalidades mais avançadas. Eles possuem a capacidade de se integrar a sistemas de CRM (são aplicativos de informação desenvolvidos com o objetivo de auxiliar na gestão do relacionamento com o cliente), fazem uso de técnicas de processamento de linguagem natural mais sofisticadas e podem ser adaptados de acordo com as necessidades específicas de uma organização. Além disso, costumam oferecer suporte técnico e assistência para personalização e manutenção. Os valores de custos dependem de diversos fatores como a complexidade do projeto, a escolha do fornecedor e o nível de personalização requerido, de acordo com o site da Intelichat, o seu valor pode variar em R\$ 50,00 á R\$ 5.900,00. Os modelos de preços podem incluir opções de assinatura mensal, taxas únicas ou combinações dessas alternativas. A seguir, nas figuras 1,2 e 3 apresenta-se o sistema de funcionamento da ferramenta selecionada.

Figura 1: Página de personalização e edição do Chatbot



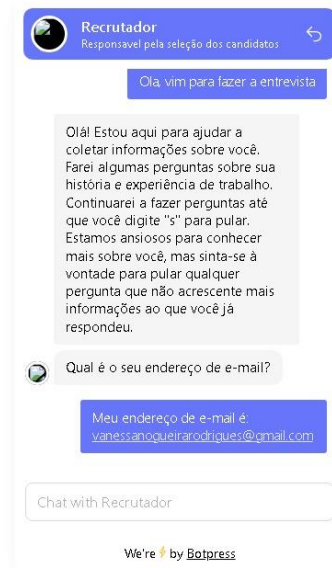
Fonte: Do próprio autor, 2023.

Figura 2: Página de codificação para o funcionamento do Chatbot



Fonte: Do próprio autor, 2023.

Figura 3: Página de funcionamento do Chatbot



Fonte: Do próprio autor, 2023.

8. ENTREVISTA COM PROFISSIONAL DE RH

Realizou-se uma entrevista com uma profissional da área de RH, com base nas informações da pesquisa, podemos analisar o impacto significativo que a tecnologia ocasionou em algumas pequenas empresas e nas relações com os clientes. A entrevistada é estagiária na área, Maria Eduarda Alves dos Santos, de 21 anos. O método para a realização da entrevista foi o Google Forms, segue as perguntas juntamente com as respostas das respectiva profissional:

- Como a tecnologia afetou de forma positiva na maneira de recrutar novos funcionários nas empresas?**

Resposta: “Utilizando a internet, foi possível realizar não somente os anúncios das vagas, mas também realizar o agendamento das entrevistas e executar o processo seletivo 100% de modo home-office”.
- Quais recursos tecnológicos você ou sua equipe de RH utiliza para gerenciar processos de recrutamento e seleção?**

Resposta: “Foram utilizados aplicativos de vagas como LinkedIn, Instagram, Catho e Google Meet, além disso, também havia uma plataforma para o envio dos testes aos candidatos”.

- **Como a tecnologia melhorou no desempenho e no desenvolvimento dos funcionários de sua empresa?**

Resposta: “De maneira positiva, afetou na acessibilidade e redução de custos, pois os processos de recrutamento e seleção ocorrem totalmente de modo home-office, o que evitava as despesas com a locação de um escritório, transporte e economia de tempo, com isso, o processo como um todo se tornou mais acessível, visto que os candidatos não precisariam mais se deslocar de sua casa para a empresa, pois as entrevistas eram realizadas através do Google Meet”.

- **Você acha que o papel das redes sociais e plataformas online são fundamentais para a construção da marca empregadora?**

Resposta: “Sim, pois quando a empresa se consolida nas redes sociais, ela cria sua primeira impressão e identidade, o que gera mais confiança e garantia na entrega dos resultados”.

- **Você acha que a tecnologia está impactando cada vez mais na gestão de tempo e na eficiência das operações de RH?**

Resposta: “Sim, com toda certeza”.

- **A tecnologia tem ajudado na diversidade e inclusão em seu ambiente de trabalho?**

Resposta: “Sim, pois com o novo modelo de trabalho home-office, se torna possível que diferentes pessoas de regiões distantes possam ingressar no mercado de trabalho e conciliar seus horários”.

9. CONCLUSÃO

Conclui-se que o presente estudo teve como foco principal a eficácia da tecnologia da informação no processo de recrutamento e seleção de capital humano, em como a mesma consegue otimizar o tempo e as atividades do profissional de RH. Ademais, com as ferramentas pesquisadas, foi possível identificar recursos para realizar determinadas atividades no R&S, como o Chatbot. Com as informações selecionadas, identificamos as necessidades da área de RH e as vantagens que a TI traz ao setor. Realizou-se uma entrevista com uma profissional do ramo de RH, para captarmos um ponto de vista realista e ter noção de como a organização da respectiva entrevistada faz uso da tecnologia ao gerar novo capital humano para a empresa.

Logo, com base no que foi abordado compreendemos que a TI é um elemento poderoso e acessível, e como o capital humano é a base de uma organização, com a mesma, é possível gerar mais eficácia e assertividade em sua seleção, proporcionando uma integração confortável tanto para o empregado quanto para o empregador.

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Livros:

ALMEIDA, W. **Captação e seleção de talentos: repensando a teoria e a prática.** São Paulo: Atlas, 2004. 183 p.

CHIAVENATO, Idalberto, **GESTÃO DE PESSOAS, O novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 4º Ed., Barueri, SP: Manole, 2014. 512 p.

CHIAVENATO, Idalberto, **Iniciação a Sistemas, Organização e Métodos - SO&M,** Barueri, SP: Manole, 2010. 244 p.

CHIAVENATO, Idalberto, **PLANEJAMENTO, RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL, Como agregar talentos a empresa.** 7º Ed., Barueri, SP: Manole, 2009. 196 p.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças, **Introdução a administração,** SP: Atlas, 2009. 192 p.

SANTOS, A. A. **Informática na empresa.** 2º Ed., São Paulo, Atlas, 2000. 191 p.

ZUBOFF, Shoshana. **Psychological and organizational implications of computer-mediated work.** CISR WP No. 71. Sloan WP No. 1224-8I. Center for Information Systems Research. Sloan School of Management. Massachusetts Institute of Technology. Boston, June 1981. 42 p.

Monografia:

STIVAL, Hudson P. CARLOS, Luiz ALMEIDA, Tatiane M. A. L. **O PROCESSO DA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA.** Artigo (Doutorado em Administração de Empresas) - Faculdade Unida de Campinas – UNICAMP. Fortaleza, 11 p. 2013.

Material da Internet:

ALVES, A. **Rotatividade custa caro.** 5 de jul. de 2023. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/breve-historia-do-recrutamento-e-selecao-e-os-recursos-humanos/>>. Acesso em: 3 out. 2023.

BOGOMOLTZ, D. **Novos Dados sobre o Uso de Tecnologia de RH na América Latina.** 31 de mar. de 2016. Disponível em: <<https://blog.gointegro.com/pt/novos-dados-sobre-o-uso-de-tecnologia-de-rh-na-am%C3%A9rica-latina>>. Acesso em: 22 out. 2023.

BOTPRESS. **O que eu gostaria de ter sabido desde o início sobre o desenvolvimento do Chatbots.** Disponível em: <<https://botpress.com/pt/blog/what-i-wish-i-had-known-at-the-start-about-developing-chatbots>>. Acesso em: 14 set. 2023.

BOTPRESS. **Qual é o melhor Chatbot para o seu negócio?**. Disponível em: <<https://botpress.com/pt/blog/whats-the-best-chatbot-for-your-business>>. Acesso em: 14 set. 2023.

BOTPRESS. **Sobre Nós**. Disponível em: <<https://botpress.com/pt/company/about>>. Acesso em: 14 set. 2023.

BOTPRESS. **Visão geral das características da plataforma Chatbot para Botpress**. Disponível em: <<https://botpress.com/pt/features/overview>>. Acesso em: 14 set. 2023.

D'AVILLAR, P. **Soft Skills X Hard Skills: o que é isso? Para o que servem?** Disponível em: <<https://www.escoladnc.com.br/blog/desenvolvimento/soft-skills-hard-skills>>. Acesso em: 4 ago. 2023.

DIAS, Guilherme. **Softwares de RH: 15 aplicativos para a gestão de pessoas e recrutamento**. 14 de fev. de 2023. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/melhores-aplicativos-para-rh>>. Acesso em: 15 de ago. 2023.

FURTADO, M. **Tecnologia em gestão de recursos humanos: 8 vantagens para a empresa**. Disponível em: <https://blog.convenia.com.br/tendencias-de-tecnologia-para-recursos-humanos/#4_passos_para_implementar_essas_tecnologias_no_RH>. Acesso em: 11 out. 2023.

GLOBALBOT. **Preços de Chatbots e Planos Comerciais**. Disponível em: <<https://globalbot.com.br/precos-chatbots/>>. Acesso em: 07 de set. 2023.

GOINTEGRO. **Saiba mais sobre nós e nossa história**. Disponível em: <<https://www.gointegro.com/pt-sobre-a-gointegro/>>. Acesso em: 22 out. 2023.

GOMES, G. **Chatbot: confira o que é, para que serve, como funciona, quanto custa e principais opções disponíveis no mercado**. Disponível em: <<https://www.agendor.com.br/blog/significado-chatbot/>>. Acesso em: 07 de set. 2023.

GUPY. **Teste psicométrico: o que é, regras e quando utilizar**. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/teste-psicometrico>>. Acesso em: 3 out. 2023.

INTELICHAT. **Preços e Planos**. Disponível em: <<https://www.inteli.chat/precos-planos-chatbot/>>. Acesso em: 07 de set. 2023.

MARQUES, M. **Recrutamento Interno x Externo - Conheça as Vantagens e Desvantagens**. Disponível em: <<https://www.marcusmarques.com.br/recrutamento-interno-x-externo-conheca-as-vantagens-e-desvantagens/>>. Acesso em: 4 out. 2023.

MIQUELINO, A. **Acessibilidade digital: 4 exemplos para o RH implementar**. 19 de abr. de 2022. Disponível em: <<https://blog.allya.com.br/acesibilidade-digital/>>. Acesso em: 4 out. 2023.

NEVES, J. **Machine Learning como ferramenta de RH.** 28 de jun. de 2023. Disponível em: <<https://www.oitchau.com.br/blog/machine-learning-como-ferramenta-de-rh/>>. Acesso em: 11 out. 2023.

PRICEWATERHOUSECOOPERS. **PwC HR Tech Survey 2022.** 3 de fev. de 2022. Disponível em: <<https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/cloud/hr-tech-survey.html>>. Acesso em: 22 out. 2023.

RICO, T. **Benchmark: o que é e qual sua função nos investimentos?** 17 de ago. de 2023. Disponível em: <<https://ricconnect.rico.com.vc/blog/benchmark/#:~:text=O%20Benchmark%20%C3%A9%20um%20padr%C3%A3o>>. Acesso em: 22 out. 2023.

SANTANA, D. **Recrutamento e seleção de pessoal.** 10 de jul. de 2023. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/recrutamento-e-seleo-de-pessoal-ontem-hoje-e-amanh/#:~:text=Colocavam%20an%C3%BAncios%20em%20jornais%20ou,psicot%C3%A9nicos%20ou%20din%C3%A2micas%20de%20grupo>>. Acesso em: 19 de jul. 2023.

FERREIRA, F. **Segurança da Informação: o que é, importância e sua relação com o RH.** 12 de ago. de 2021. Disponível em: <<https://blog.solides.com.br/seguranca-da-informacao/#:~:text=Procure%20manter%20sempre%20os%20softwares%20e%20drires%20atualizados%3B>>. Acesso em: 10 out. 2023.

VAGAS FOR BUSINESS. **Tecnologia no RH: 6 ferramentas de recrutamento e seleção para equipes modernas.** Disponível em: <<https://forbusiness.vagas.com.br/tecnologias-no-rh-recrutamento/>>. Acesso em: 19 de jul. 2023.

VC-X SOLUTIONS. **Por que alinhar os setores de TI e RH da sua empresa?** 25 de abr. de 2022. Disponível em: <<https://vcx.solutions/ti-e-rh/#:~:text=Desenvolva%20o%20h%C3%A1bito%20de%20compartilhar,o%20RH%20estimular%20esse%20costume>>. Acesso em: 13 out. 2023.