



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO  
MBA EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS**

**GLAUBER RODRIGUES COLARES  
SOLON FERREIRA MARQUES NETO**

**A CONTRIBUIÇÃO DA TECNOLOGIA NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E  
SELEÇÃO**

**FORTALEZA**

**2020**

GLAUBER RODRIGUES COLARES  
SOLON FERREIRA MARQUES NETO

A CONTRIBUIÇÃO DA TECNOLOGIA NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E  
SELEÇÃO

Artigo apresentado ao curso de MBA em Gestão Estratégica de Pessoas do Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO como requisito para especialização em Gestão Estratégica de Pessoas sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Doutora Zaila Maria de Oliveira.

FORTALEZA  
2020

GLAUBER RODRIGUES COLARES  
SOLON FERREIRA MARQUES NETO

A CONTRIBUIÇÃO DA TECNOLOGIA NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E  
SELEÇÃO

Este artigo científico foi apresentado no dia 06 de julho de 2020, como requisito para obtenção do grau de especialista, do Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>ª</sup>. Zaíla Maria de Oliveira, Dra.  
Orientador – UNIFAMETRO

---

Prof<sup>ª</sup> Regina Raquel Filgueiras da Silva, Esp.  
Membro - UNIFAMETRO

---

Prof<sup>ª</sup> Cristiane Madeiro Araujo de Souza, Ma.  
Membro - UNIFAMETRO

# A CONTRIBUIÇÃO DA TECNOLOGIA NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Glauber Rodrigues Colares<sup>1</sup>

Solon Ferreira Marques Neto<sup>2</sup>

Zaíla Maria de Oliveira<sup>3</sup>

## RESUMO

Diante das transformações e necessidades que as organizações visam em termos de Estratégias, a área de Recursos Humanos tem conquistado seu espaço ao adequar-se às novas tendências quando se alia à Tecnologia da Informação, mostrando maneiras mais adequadas e rápidas nos processos do setor. Este trabalho tem como objetivo identificar as principais ferramentas tecnológicas aplicadas ao recrutamento e seleção. O estudo foi feito por meio de uma pesquisa qualitativa, através de entrevista semiestruturada junto a uma gestora do setor de R&S. Os principais resultados encontrados foram as vantagens apontadas pela empresa pesquisada quanto à utilização de um sistema para otimização da área, o que demonstra que a tecnologia é bastante favorável para os processos de RH.

**Palavras-chave:** Processos de Recrutamento e Seleção. Tecnologias. Recursos Humanos.

## ABSTRACT

In view of the transformations and needs that organizations aim at in terms of Strategies, the Human Resources area has conquered its space by adapting to new trends when it allies with Information Technology, showing more appropriate and quick ways in the sector's processes. This work aims to report the contribution of the use of technology in the Recruitment and Selection processes. The study was carried out through a qualitative research, through a semi-structured interview with a manager in the R&S sector. The main results found were the advantages pointed out by the researched company regarding the use of a system to optimize the area, and this shows that the technology is quite favorable for HR processes.

**Key words:** Recruitment and Selection Processes; Technologies; Human Resources.

---

<sup>1</sup> Graduado em Administração de Empresas pela Universidade Federal do Ceará – UFC

<sup>2</sup> Graduado em Administração de Empresas pela Universidade Estadual do Ceará – UECE e pós graduado em Auditoria e Controladoria no Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO

<sup>3</sup> Doutora em Gestão, professora de graduação e pós graduação no Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO

## 1 INTRODUÇÃO

No ambiente organizacional, a tecnologia é tida como elemento de diferenciação competitiva frente à acirrada concorrência presente no mercado. Deste modo, faz-se necessário o uso destes recursos tecnológicos visando a incorporação e a multiplicação do conhecimento adquirido em suas ramificações (GASPAR, 2016).

Em um contexto de avanços informacionais e tecnológicos, como é presenciado, percebe-se a necessidade de as empresas realizarem processos seletivos volumosos, sendo, ao mesmo tempo, rápidos, pouco onerosos ao orçamento e, acima de tudo, assertivos.

Neste sentido, pode-se perceber que informação e a tecnologia da informação tem a capacidade de contribuir positivamente para as mudanças no poder de negociação entre clientes e fornecedores, criando, contornando ou excluindo barreiras à entrada ao mercado e diferenciando as organizações de seus concorrentes. A informação também tem a missão de oferecer novas possibilidades para a construção de cadeias de valor, visando alcançar economias diferenciadas de escala e de escopo (MCGEE & PRUSAK, 1994).

Com a necessidade da área de recursos humanos desbravar novos meios estratégicos para atração, percebe-se um singular crescimento do incremento de elementos da Tecnologia da Informação nos seus processos (SILVA & FROEHLICH, 2014).

Tem-se tornado comum a adoção da tecnologia da informação e de sistemas de inteligência artificial como forma de encontrar, rapidamente e corretamente, candidatos com perfis similares ao modo de agir e de pensar das organizações, alinhando tais características a cultura organizacional e ao modo como a empresa conduz seu negócio.

Durante anos tem-se trabalhado os processos de recrutamento e seleção da forma como inicialmente foi concebido. O processo inicia-se com a interação entre o empregador e o potencial colaborador, onde a avaliação de qual o melhor candidato à vaga sempre passou pela interferência humana. Na maioria das vezes, o gestor é quem define quem é o melhor candidato àquela vaga. Porém, com o aumento da complexidade social, onde os processos precisam ser mais rápidos e o tempo escasso, torna-se primordial para o Recursos Humanos apresentar aos gestores, candidatos aderentes ao perfil exigido.

O princípio de que o sucesso de uma organização é determinado pela união das habilidades, talentos e experiências de seus recursos humanos foi proposto inicialmente por Taylor (1911). A partir disso, a área de recursos humanos vem se especializando e

desenvolvendo técnicas para apurar habilidades e desenvolver competências, agregando aos seus conhecimentos a tecnologia de algoritmos computacionais, capazes de obter com grande precisão resultados cada vez mais precisos, auxiliando significativamente os gestores numa melhor e mais acertada tomada de decisão.

Dentro do contexto exposto, torna-se pertinente levantar um questionamento: Qual a contribuição do uso da tecnologia nos processos de recrutamento e seleção dentro das empresas? Para tanto, o objetivo deste estudo é identificar as principais ferramentas tecnológicas aplicadas ao recrutamento e seleção. E os objetivos específicos são: 1) verificar os benefícios do uso das ferramentas tecnológicas em processos de Recrutamento e Seleção; 2) Identificar como o uso da tecnologia pode contribuir para aprimorar tais processos; 3) Examinar a viabilidade da aplicação dos recursos tecnológicos nos processos de recrutamento e seleção.

Concomitantemente aos avanços tecnológicos, cada vez mais tem-se pessoas com acesso à internet e se relacionando por meio de um computador e ou um dispositivo móvel (*smartphones* e *tablets*, por exemplo), e com a indústria de recrutamento e seleção não poderia ser diferente.

Com o objetivo de captar candidatos cada vez mais “completos” aos perfis estabelecidos, as empresas muitas vezes recorrem a processos seletivos com grandes captações de informação (currículo eletrônico e testes on-line, por exemplo) e alto grau de refinamento.

Quando se faz isso, normalmente a concorrência transcende o espaço territorial ocupado pela empresa, ou seja, a organização não capta candidatos somente nos locais onde ela tem sede física, mas em qualquer lugar, e a quantidade de informações recebidas permite tomar decisões de contratações cada vez mais embasadas, o que reduz o risco de prejuízos financeiros decorrentes de um processo seletivo mal estruturado.

Este trabalho se faz então justificado, tendo em vista que trata da relevância da inserção de recursos tecnológicos nos processos de recrutamento e seleção, visando otimizar tempo e recursos financeiros, reduzindo também os riscos quanto a assertividade dos processos seletivos.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Gestão de Pessoas

Segundo Chiavenato (2014), as definições para a Gestão de Pessoas são o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as pessoas ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.

O processo de recrutamento consiste em buscar pessoas para abastecer o processo de seleção, dessa forma existem várias maneiras e meios para a realização desse processo, que se dá de duas formas básicas: atraindo-se pessoas que já fazem parte da empresa, mas que trabalham em outros cargos; e buscando candidatos que não tenham vínculo direto com a empresa e que estão disponíveis no mercado de trabalho (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002).

A seleção de pessoas funciona como uma espécie de filtro que permite que apenas algumas pessoas possam ingressar na organização; aquelas que apresentam características desejadas pela organização, o que vai ao encontro do que diz Ribeiro (2006), quando afirma que recrutamento é um sistema de informação que visa atrair candidatos potencialmente qualificados, dos quais serão selecionados futuros funcionários da organização.

#### 2.1.1 Recursos Humanos estratégico

Pereira (2020) afirma que o RH estratégico procura captar pessoas que, além de preencher os requisitos do cargo, se tornem capital intelectual da empresa, se comprometam a alcançar os objetivos empresariais, saibam trabalhar em equipe e que compartilhem seus conhecimentos com a organização.

O que caracteriza a área de Recursos Humanos como estratégica é o modo em que está se posiciona dentro da empresa. O futuro deste setor é não somente lidar com a parte burocrática da empresa, mas também atuar em conjunto aos demais setores buscando o sucesso da organização. O objetivo básico passa a ser garantir o sucesso do negócio, como foco principal, por meio da otimização da Gestão de Pessoas, sendo esta não um fim, mas o meio para o sucesso do negócio (LIMA, 2017).

É fundamental que a área de Recursos Humanos participe ativamente da elaboração das metas da empresa, tanto quanto qualquer outra área, não apenas conhecendo a cultura da organização, mas também cuidando para modelar e adequar esta cultura às necessidades do negócio.

Fica claro a relevância da atuação estratégica da área de Gestão de Pessoas para o sucesso da organização. Dentro desta ótica, o subsistema Recrutamento e Seleção é a porta de entrada para a organização ter diferencial competitivo. Para isso, é imprescindível que a equipe de RH tenha as habilidades e as técnicas necessárias para alcançar os objetivos da organização e os objetivos individuais das pessoas em que nela trabalham (BRITO, 2015).

## **2.2 Processos de Recrutamento e Seleção**

O recrutamento interno ocorre quando os funcionários da própria empresa, que está disponibilizando a vaga, podem participar do processo. Esse tipo de processo pode ser visto como um fator para motivar, reter e fidelizar os colaboradores (MEDEIROS, 2017).

O recrutamento externo busca atrair candidatos que não fazem parte do quadro atual de funcionários da empresa. Este método de recrutamento, no entanto, elenca aspectos positivos e negativos na captação de indivíduos. Em relação aos pontos positivos, pode ser destacada a renovação do capital humano. No que se refere aos pontos negativos, se destacam o tempo e o custo que este processo exige; frustração de funcionários da empresa e redução da lealdade.

As práticas de recrutamento e seleção vêm sendo impulsionadas pelo grande processo de mudanças econômicas no mundo atual, tornando-se cada vez mais um fator essencial nas organizações. No cenário atual não é mais suficiente apenas atingir os objetivos, é necessário ultrapassá-los, devido à velocidade da informação se tornar cada vez maior, o que os torna defasados em curto espaço de tempo (FIGUEIREDO, 2015).

O R&S constitui hoje, elemento essencial para a ampliação da produtividade e competitividade de uma empresa no mercado, sendo fundamental acompanhar as novas inovações. No atual cenário, é de suma importância conhecer a cultura da empresa, reconhecer suas peculiaridades, para então se estabelecer parâmetros para um processo de recrutamento e seleção específico para a mesma, alcançando assim a eficácia do processo (FIGUEIREDO, 2015).



De acordo com a plataforma Sólides<sup>4</sup>, dentre os métodos utilizados para seleção, tanto interna, como externa, pode-se destacar:

**Redes Sociais** - As redes sociais se tornaram um excelente canal de contato entre candidatos e empresas, ultrapassando suas funções iniciais voltadas para lazer e entretenimento. O LinkedIn, por exemplo, cujo principal objetivo é conectar profissionais, pode ser utilizado como uma ferramenta de recrutamento.

**Entrevistas** - Normalmente, a entrevista é a primeira grande ferramenta de recrutamento e seleção utilizada para conhecer o candidato. Por meio dela, é possível conhecer melhor a pessoa e saber quais são os seus objetivos. Por mais que o tempo passe e surjam opções mais modernas, a entrevista continua sendo uma etapa indispensável.

**Softwares de análise comportamental** - Antes de qualquer ação, é preciso conhecer o perfil comportamental do candidato. Essa análise te ajuda a reduzir custos da empresa e evitar prejuízos, já que, através dela, você vai encontrar o profissional que tem as competências e tendências comportamentais adequadas à função.

**Testes de Conhecimentos** - Essa ferramenta é muito importante durante o processo de recrutamento e seleção, principalmente se você necessita de um profissional que já tenha experiência no cargo oferecido. Aqui, você vai conhecer as qualificações da pessoa e tudo o que ela pode oferecer para a sua empresa.

**Dinâmicas de Grupo** - A dinâmica de grupo é uma forma muito comum para a equipe de RH observar a interação do entrevistado diante das outras pessoas. É possível conhecer o jeito como o candidato vai agir, de acordo com a situação apresentada e sua conduta pessoal.

**Testes Psicológicos** - Servem para que a equipe de RH conheça as aptidões do candidato de interesse, como raciocínio lógico e abstrato, inteligência, distúrbios mentais, estado emocional e personalidade do indivíduo.

Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 13) entendem que “[...] o sistema de RH sofre influência direta do desenvolvimento tecnológico em termos de revisão e implantação de novas políticas de qualificação profissional” (GASPAR, 2016).

---

<sup>4</sup> A Solides é uma plataforma de gestão de talentos com *people analytics* e gestão comportamental. Disponível em: <https://blog.solides.com.br/7-melhores-ferramentas-de-recrutamento-e-selecao/>

De acordo com Almeida (2009), a informatização permitiu o aumento das tecnologias em recrutamento e seleção de pessoas, desde o envio de um currículo, até a participação em testes de personalidade, entre outros testes.

Destaca-se então, a utilização das seguintes ferramentas tecnológicas, que na atualidade, colaboram com os profissionais de Recursos Humanos: A Plataforma Xerpa<sup>5</sup> nos dá uma boa caracterização sobre Aplicativos e *People Analytics*:

### **Aplicativos**

Muitas companhias vêm usando aplicativos para smartphones no recrutamento e na seleção, a fim de tornar o processo mais dinâmico. Funciona assim: quando um profissional quer trabalhar na organização, faz o download do app. Por meio dele, pode se inscrever nas vagas disponíveis e acompanhar todas as etapas do processo seletivo. O uso da ferramenta também facilita os trabalhos do RH, já que toda a triagem de currículos é feita pelo aplicativo, além disso, trata-se de uma excelente estratégia para atrair talentos mais jovens, ligados à tecnologia e alinhados com os objetivos da empresa.

### ***People Analytics***

O uso do *business intelligence* e do *big data* ganhou um novo nome: *People Analytics*. A estratégia consiste no mapeamento de dados técnicos e comportamentais de candidatos e funcionários. Dessa forma, é possível identificar padrões a serem usados em decisões estratégicas, como formação de líderes e programas de treinamentos.

A plataforma Franklin Covey<sup>6</sup> discorre sobre as características e a importância da Inteligência Artificial e do *Blockchain*.

### **Inteligência Artificial (IA)**

Ferramentas baseadas na Inteligência Artificial não podem ficar de fora de nossa análise. Aliás, vale deixar claro que os *chatbots* avançados estão diretamente associados a essa tecnologia. De forma rápida e objetiva, estamos nos referindo aos sistemas de computação (*softwares*) que têm a aptidão de aprender e se adaptar de maneira autônoma. O

---

<sup>5</sup> Disponível em: <https://www.xerpa.com.br/blog/tecnologias-no-rh/>

<sup>6</sup> Disponível em: <https://franklincovey.com.br/blog/ferramentas-tecnicas/>

modo pelo qual a IA pode ser aplicada depende das necessidades e características de cada empresa. Entretanto, ela permitirá melhorar as tomadas de decisão, reinventar e otimizar os procedimentos internos (administrativos e operacionais) e proporcionar novas experiências ao negócio como um todo — no RH, pode ajudar no recrutamento e no monitoramento de performance dos colaboradores.

### ***Blockchain***

O *blockchain* é uma das tecnologias mais promissoras da atualidade. Sua aplicação promete revolucionar diversos setores, pois faz uso de um registro digital de dados estruturado e criptografado em uma cadeia de blocos (tradução de *blockchain*) descentralizada. O armazenamento das informações não fica dependente de apenas um (ou poucos) servidores. O que acontece, sendo esse o fator “x” do *blockchain*, é que a hospedagem dos dados é dividida entre todos os computadores da rede, tornando impossível descodificá-los ou roubá-los.

### **2.3 Benefícios do uso da tecnologia nos processos de recrutamento e seleção**

Segundo Lacombe (2005, p. 335), a desburocratização tende a diminuir a importância dos que realizam trabalhos repetitivos e a aumentar a dos que criam, dos que lidam com os clientes, dos que efetuam atividades que agregam valor aos produtos ou serviços. Acarreta, portanto, exigências maiores em relação à qualificação das pessoas.

Para possibilitar o melhor uso dos recursos tecnológicos, é necessário que as empresas façam investimentos, tanto em infraestrutura e softwares, quanto nos profissionais. O investimento em banco de dados, *softwares*, equipamentos, organização da forma de trabalho e a gestão dos recursos humanos, trazem benefícios para o planejamento estratégico da empresa (SILVA; LUDENÃ, 2013).

Souza e Dos Santos (2016), indicam que o principal uso da TI é para o processo de divulgação das vagas, onde os métodos mais utilizados como fonte de Recrutamento e Seleção são: sites corporativos, anúncios em jornais, redes sociais, agências de empregos, sites de empregos, indicação e anúncios em faculdades/escolas.

Para Braga (2017), os principais benefícios do uso de tecnologia no processo de Recrutamento e Seleção são:

**Logística**, visto que a seleção online permite que o recrutador tenha contato com essas pessoas sem que ela precise gastar com deslocamentos para realizar a entrevista;

**Tecnologia como cartão de visita**, onde receber potenciais funcionários por meio de um processo online mostra como a cultura organizacional está ligada e aberta à tecnologia, o que poderá atrair candidatos mais jovens, por estarem mais familiarizados com esse tipo de processo;

**Candidatos mais interessados**, já que ao expandir o universo de candidatos analisados, o processo aumenta as chances de se identificar pessoas mais interessadas em conquistar a posição;

**Melhor comunicação e Maior dinamismo no processo**, tendo em mente que o processo automatizado torna desnecessárias tarefas operacionais (realizar ligações e redigir e-mails manualmente, aplicar e corrigir testes, por exemplo), o que otimizando tempo e reduzindo erros.

Braga (2017) continua afirmando que o processo seletivo *online* garante que o candidato aderente ao perfil desejado seja detectado já na triagem, o que economiza tempo, tanto do gestor quanto do candidato.

### 3 METODOLOGIA

Nesse tópico detalham-se os procedimentos e técnicas metodológicas aplicadas para atingir os objetivos propostos pelo trabalho.

Neste trabalho, utiliza-se como método de pesquisa o método dialético que, segundo Prodanov e de Freitas (2013, p.127), é o método que fornece as bases para uma interpretação dinâmica e totalizante da realidade, já que estabelece que os fatos sociais não possam ser entendidos quando considerados isoladamente, abstraídos de suas influências políticas, econômicas, culturais, etc.

A abordagem da pesquisa será qualitativa, já que segundo KNECHTEL (2014) a pesquisa qualitativa busca entender fenômenos humanos, buscando deles obter uma visão detalhada e complexa por meio de uma análise científica do pesquisador.

Em uma pesquisa qualitativa, não há necessidade de utilização do processo de amostragem probabilística, nem mesmo um grande número de entrevistados (GIL, 2010; APPOLINÁRIO, 2016; MALHOTRA, 2016).

Quanto à natureza, observa-se ser uma pesquisa aplicada, pois para Gerhardt e Silveira (2009), esta natureza objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos e envolve verdades locais.

É identificada a utilização da técnica estudo de caso, explicado por Prodanov e De Freitas (2013) como sendo a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo “como” e “por que”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.

A presente pesquisa objetiva analisar a percepção dos colaboradores da área de RH que, em suas organizações, utilizam recursos tecnológicos no sistema de recrutamento e seleção e para tanto enviamos via e-mail, ao responsável pelo setor de recrutamento e seleção da empresa San Paolo Gelato & Café, um questionário com perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto.

Para tanto, foi adotada, como técnica de coleta de dados, a entrevista semiestruturada em profundidade, que permite, simultaneamente, a liberdade de expressão do entrevistado e a preservação do foco pelo entrevistador (GIL, 2010, p. 137).

Desta forma, a amostra selecionada é do tipo não probabilístico e foi definida por acessibilidade, não utilizando, portanto, nenhum procedimento estatístico específico, embora

tenha sido verificado se a amostra selecionada era representativa em relação ao universo de empresas com atuação no mercado brasileiro e em relação a experiência profissional dos executivos de RH. No caso em questão, a amostra do presente trabalho foi a empresa San Paolo.

Por meio de uma pesquisa descritiva será realizado um estudo detalhado, com coleta de dados, análise e interpretação dos mesmos, pois segundo Perovano, (2016), o processo descritivo visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo.

#### 4. RESULTADOS

Para atingir os objetivos propostos neste trabalho, aplicou-se uma pesquisa com a senhora Isadora, responsável pelo setor de Recrutamento e Seleção da empresa San Paolo Gelato & Café, uma gelateria com aproximadamente 350 funcionários, com lojas presentes em vários Estados do Brasil. Hoje o setor de Recursos Humanos conta com 3 funcionários e o volume de contratação mensal está em torno de 20 colaboradores/mês, distribuídos pelos estados onde a marca empregadora encontra-se presente.

A contribuição do uso da tecnologia nos processos de recrutamento e seleção dentro das empresas pode ser validado na entrevista realizada com a gestora de recrutamento e seleção da San Paolo Gelato & Café afirma que *“O uso da tecnologia permitiu automatizar o processo de seleção, principalmente em vagas mais operacionais e que possuem maior rotatividade, assim como padronizar e escalar o processo de recrutamento para todas as regionais da empresa”*, uma vez que, para uma empresa que atua de forma nacional, é muito oneroso e pouco eficiente realizar tais processos de forma presencial. Hoje, *softwares* especializados em recrutamento e seleção são capazes de triar um grande volume de currículos, utilizando algoritmos para identificar candidatos que preenchem os requisitos exigidos pela empresa.

Tendo como *hub* Fortaleza, realizar seleções em outros estados seria algo inviável devido à rotatividade do setor, aos custos envolvidos nesse processo e ao tempo gasto para desenvolvê-lo.

Segundo Poltronieri (2011) é perceptível que o “mundo tecnológico” aproxima cada vez mais as pessoas. E atentos aos avanços tecnológicos em todas as áreas os profissionais de recursos humanos que atuam com pessoas são induzidos a buscar novas formas de interação com elas.

Para recrutar e selecionar seus candidatos, *“A empresa hoje utiliza a plataforma de Recrutamento **recrut.ai** há cerca de 3 meses. Porém, antes utilizava a plataforma **Sólides** por cerca de um ano. A plataforma hoje permite o uso de inteligência artificial, teste de perfil, fit cultural, leitura automática de currículos, analisador léxico, automatização de *feedbacks* dentre outras ferramentas”*. Desta forma identifica-se algumas das principais ferramentas tecnológicas de Recrutamento e Seleção. As plataformas multitarefas utilizadas pelos profissionais de recursos humanos, como é o caso da utilizada pela colaboradora

pesquisada, são capazes de realizar vários testes *online*, tanto de conhecimentos específicos, como comportamentais, colaborando assim para a economia de tempo na seleção, quanto para a assertividade na escolha do candidato a ser contratado.

Analisando os benefícios do uso da tecnologia nos processos de recrutamento e seleção apresentados na pesquisa, constata-se que *“O uso da tecnologia permitiu automatizar o processo de seleção, principalmente em vagas mais operacionais e que possuem maior rotatividade, assim como padronizar e escalar o processo de recrutamento para todas as regionais da empresa. Além disso, permitiu ser mais assertivo durante os processos seletivos, diminuindo o turnover da empresa”*, o que vai ao encontro ao pensamento de Belmonte e colaboradores (2015), que afirmam ser a tecnologia da informação fonte de maior qualidade e assertividade, diminuindo custos e o tempo despendido nos processos. Conclui-se então que utilizar ferramentas tecnológicas trazem muitos benefícios, uma vez que o nível de acerto das contratações feitas por ferramentas tecnológicas é bastante alto, reduzindo assim o *turnover* da empresa.

Identificamos que as principais contribuições da utilização tecnológica dentro dos processos de R&S se dão pela economia de tempo e de recursos, como afirma a gestora, *“A tecnologia é fundamental para acelerar o processo seletivo da empresa, principalmente as empresas de varejo que possuem um turnover considerável”* e ao observar que os indicadores de tempo médio/seleção, *turnover* e alcance dos anúncios de vagas melhoraram. Cassiano, Lima e Zappani (2016) embasam tal comportamento quando percebem maior agilidade e relataram a agilidade no reconhecimento de candidatos aptos à vaga.

Para Examinar a viabilidade da aplicação dos recursos tecnológicos nos processos de recrutamento e seleção foi relatado que, do ponto de vista econômico, a aplicação de determinados recursos tecnológicos pode não ser tão viáveis, devido ao investimento a ser feito, como explica a entrevistada em sua fala.

*“Acredito que para empresas de pequeno porte talvez não seja tão vantajoso, tendo em vista o custo requerido. Porém, olhando sob a ótica de employer branding, ter uma página de carreiras própria e bem elaborada é um diferencial. O custo é bem relativo de acordo com a plataforma que você escolhe, existem opções para todos os tamanhos de empresas”*.



## 5. CONCLUSÃO

É notória a utilização de recursos tecnológicos na rotina das pessoas, seja para solicitar um carro por aplicativo, fazer compras *online*, solicitar comidas ou entregas dos mais diversos itens. Com as empresas não poderia ser diferente. Muitas delas estão tendo que se adaptar rapidamente a uma nova realidade: A realidade virtual. Sites de vendas *online*, tele entregas e vendas por aplicativos são apenas algumas das formas encontradas pelas empresas para acompanhar a evolução das relações comerciais.

Os profissionais de Recursos Humanos também estão seguindo essa nova realidade, seja por conta da necessidade de agilizar os processos ou pela facilidade oferecida pelos mais diversos sistemas e sites de recrutamento e seleção disponíveis.

A otimização do tempo gasto para selecionar e recrutar o candidato ideal a vaga ofertada, a eficiência em identificar, por meio dos mais variados testes, o candidato mais aderente ao perfil da vaga e a cultura da organização e a redução dos gastos utilizados nestes processos, são só algumas das vantagens identificadas no uso dos recursos tecnológicos nos processos da área de Recursos Humanos.

A tecnologia vem se tornando fundamental nas diversas políticas de Recursos Humanos, e neste estudo se buscou focar o recrutamento e seleção, já que é a política desta área que trata da admissão de pessoal, ou seja, é o primeiro contato com o possível funcionário, o que exige qualidade na execução da política para que a contratação seja correta. Assim, a pesquisa objetivou compreender a relação do uso da tecnologia com o processo de recrutamento e seleção de pessoal a partir da visão da empresa San Paolo Gelato & Café.

Os resultados obtidos em nossa pesquisa comprovam que a utilização de recursos tecnológicos é benéfica para a maior parte das empresas, uma vez que aumentam a abrangência territorial na captação de candidatos, reduzem o tempo de seleção e são capazes de recrutar candidatos mais aderentes ao perfil desejado pelas empresas, ficando apenas a cargo dos gestores a seleção do candidato que tiver maior afinidade com a cultura e os valores da empresa, uma vez que as competências técnicas e comportamentais já foram pré-avaliadas pelo sistema automatizado utilizado pela empresa.

Segundo Drucker (1999), um dos grandes desafios gerenciais a serem enfrentados pelas organizações atuais, é a necessidade de estarem preparadas para agir em um ambiente de mudanças constantes. Isto é, as empresas precisam ser receptivas a inovações em todos os

aspectos, visualizando essas novas situações como oportunidades, de forma a torna-las eficazes dentro e fora da organização. Só assim, elas conseguirão garantir sua sobrevivência num mercado altamente competitivo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, W. **Captação e Seleção de Talentos: com foco em competências**. São Paulo: Atlas, 2009.

APPOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de Metodologia Científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011

BELMONTE, V. PEREIRA, G. B.; HOUZER, I. H.; CALDEIRA, J. M. X. **Os subprocessos de captação e seleção de pessoas sob o impacto das tecnologias de informação, 2015**. In Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia: Otimizações de recursos e Desenvolvimento. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/34722382.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2020.

BRAGA, Marcelo. **A tecnologia a favor dos processos de recrutamento**. 2017.

BRITO, Andréia. **Recrutamento e Seleção: a base de atuação para o RH estratégico**. 2015.

CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P.; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

CASSIANO, C. N.; LIMA, L. C.; ZUPPANI, T. S. **A eficiência das redes sociais em processos de recrutamento organizacional**. *Rev Navus*: v 6. n. 2. 2016. Disponível em: <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/362> Acesso em: 25 jun. 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

DRUCKER, Peter. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: ed. Thomson Pioneira, 1999.

FIGUEIREDO, Aline. **Recrutamento e seleção: O método de gestão por competências**. Publicado por Marketing HR Hunter, 2015. Disponível em: <http://www.hrhunter.com.br/recrutamento-e-selecao-o-metodo-de-gestao-por-competencias/>

GASPAR, Denis Juliano. **A utilização das tecnologias nos processos de recrutamento e seleção de pessoas: análises, desafios e tendências**. São Paulo: Rio Claro, 2016.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (organizadores). **Métodos de Pesquisa. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e SEAD/UFRGS**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos Humanos: Princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMA, Ana. **O papel estratégico da Gestão de RH nas empresas**. 2017.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

McGEE, James, PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MEDEIROS, Morgana. **Recrutamento e seleção de pessoas: métodos e técnicas que podem ser utilizados por profissionais de recursos humanos**. Santa Catarina, 2017.

PEREIRA, Maria Célia Bastos. **RH Essencial**. São Paulo: Saraiva, 2020.

PEROVANO, Dalton Gean. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. Editora InterSaberes, 2016.

POLTRONIERI, E. **Empregabilidade: empresas privadas no Brasil**. 1. ed. São Paulo: Biblioteca24horas, 2011.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RIBEIRO, Antônio de Lima. **Gestão de pessoas**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

SILVA, Cleide, FROEHLICH, Cristiane. **As contribuições da tecnologia da informação nos processos de recursos humanos em uma empresa do segmento calçadista**. Canoas, n. 16, agosto de 2014.

SILVA, Marcio Henrique de Almeida; LUDENÑA, Mercy Escalante. **A utilização da tecnologia de informação na área de recursos humanos: estudo de caso em duas empresas de São Paulo**. *Revista Formadores: Vivências e Estudos*, Cachoeira v. 6, n. 1, p. 114-127 2013. Acesso em: 20 jul. 2015.

SOUZA, Dercia Antunes; DOS SANTOS, Ingrid Fernandes. **Uso da tecnologia da informação no processo de recrutamento e seleção**. 2016.

Plataforma Sólides. **Conheça 7 ferramentas de recrutamento e seleção para contratar os profissionais certos**. Disponível em: <https://blog.solides.com.br/7-melhores-ferramentas-de-recrutamento-e-selecao/> Acesso em: 13 de março de 2020.

Plataforma Franklin Covey. **8 ferramentas tecnológicas no setor de RH para ficar de olho.**  
Disponível em: <https://franklincovey.com.br/blog/ferramentas-tecnologicas/> acesso em 15 de abril de 2020.

Plataforma Xerpa. **Tecnologias no RH: descubra as mais usadas e como podem ajudar.**  
Disponível em: <https://www.xerpa.com.br/blog/tecnologias-no-rh/> Acesso em: 07 de janeiro de 2020.

## **Anexo 1 – Questionário**

### **Questionário para avaliação do uso da tecnologia no Recrutamento e Seleção.**

**Empresa: San Paolo Gelato & Café**

**Contato na Empresa: (85) 30857516 – rh.isadora@sanpaologelato.com.br**

1. Quantos colaboradores a empresa dispõe hoje?
2. Qual o nível de atuação da empresa (nacional, regional, global...)?
3. Que tipos de tecnologia sua empresa utiliza para Recrutar Candidatos?
4. Quais os principais benefícios no uso desta tecnologia na sua Empresa?
5. Qual a média de contratações/mês?
6. Em relação ao uso da tecnologia, como você classifica os pontos abaixo relacionados?
  - a. Tempo médio para selecionar um candidato:
    - i. Melhorou
    - ii. Piorou
    - iii. Manteve-se
  - b. Abrangência ou alcance do anuncio da vaga para recrutar candidatos:
    - i. Melhorou
    - ii. Piorou
    - iii. Manteve-se
  - c. Aderência dos candidatos pré-selecionados à vaga ofertada:
    - i. Melhorou
    - ii. Piorou
    - iii. Manteve-se
  - d. Turnover dos candidatos contratados:
    - i. Melhorou
    - ii. Piorou
    - iii. Manteve-se
  - e. Custos com recrutamento e seleção:
    - i. Melhorou
    - ii. Piorou
    - iii. Manteve-se

7. Na sua opinião, a tecnologia pode substituir completamente a mão de obra humana no processo de recrutamento e seleção?
8. Descreva o processo de transição do processo seletivo do meio tradicional (sem o uso das tecnologias) para o modelo automatizado (com uso parcial ou total dos recursos tecnológicos)?
9. Em quanto tempo o investimento nesses recursos retornou sob forma de eficiência nos processos outrora não automatizados?
10. O investimento feito para a utilização de tecnologia, na sua empresa, é acessível às empresas de pequeno, médio e grande porte?