



# ConBRepro

XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



IA nas Engenharias

29 nov. a 01  
de dezembro 2023

## Tecnologias digitais no processo de Recrutamento & Seleção de pessoas

**Sérgio Barbosa de Miranda 1**

PPGEP - UTFPR

**Lidiane de Vilhena Amanajás Miranda 2**

PPGEP - UTFPR

**José Manoel Balthazar 3**

PPGEP - UTFPR

**João Luiz Kovaleski 4**

PPGEP - UTFPR

**Resumo:** Esse estudo aponta a utilização de tecnologias digitais no processo de recrutamento & Seleção de pessoas no segmento varejista no período de 2021/2022 da pandemia de Covid-19 no município de Santana- AP. Vários autores acreditam que o processo de Recrutamento e Seleção intensificou nesse período de pandemia e pos pandemia de covid- 19, mudanças essas desde a forma de chamamento, selecionamento, entrevistas e da maneira de atrair os candidatos, considerando o investimento em canais digitais mesmo com o alto custo no mercado. Para isso, foi realizado um levantamento bibliográfico e aplicação de questionário eletrônico, no Google forms com 19 gestores. Os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo. Como resultados evidenciou-se as facilidades que as tecnologias proporcionam dentro do processo Seletivo de Recrutamento & Seleção destacando a redução do tempo na busca dos candidatos; recebimento rápido de currículos; facilidade de comunicação e registro das principais mudanças ocorridas e identificadas nos procedimentos de recrutamento & Seleção de pessoas.

**Palavras-chave:** Inovação. Ferramentas, Recursos Humanos.

## Digital technologies in the process of Recruitment & Selection of people

**Abstract:** This study points to the use of digital technologies in the recruitment & selection process of people in the retail segment in the period 2021/2022 of the Covid-19 pandemic in the municipality of Santana-AP. Several authors believe that the Recruitment and Selection process intensified in this period of the pandemic and post-COVID-19 pandemic, changes that range from the form of calling, selection, interviews and the way to attract candidates, considering the investment in digital channels even with the high cost in the market. For this, a bibliographic survey was carried out and an electronic questionnaire was applied in Google forms with 19 managers. Data were analyzed using the content analysis technique. As a result, the facilities that technologies provide within the Selective Recruitment & Selection process were highlighted, highlighting the reduction of time in the search for candidates; quick receipt of resumes; ease of communication and recording of the main changes that occurred and identified in the recruitment & selection procedures.

**Keywords:** Innovation. Tools, Human Resources.

## **1. Introdução**

A aplicabilidade de novas tecnologias no segmento comercial corporativo decorre da Quarta Revolução Industrial, Schwab (2019), que representa a melhoria e avanços tecnológicos nas atividades de transformação digital e de inteligência artificial. As novas tecnologias de informação e comunicação, como as redes sociais, têm vindo a gerar inúmeras e diversificadas mudanças na vida das pessoas e das organizações (NAPOLEÃO,2023).

O Recurso Humano por ser um setor operacional e estratégico das organizações lança mão da automação desses processos com ferramentas tecnológicas. As implicações da adoção de dispositivos tecnológicos, em processos de Recrutamento & Seleção nesse período de pandemia de Covid-19 permitiu e acelerou mudanças na execução, o estudo pretende evidenciar os benefícios, prós e contras que eles trazem para esse processo de Recrutamento & Seleção.

Os profissionais de Recursos Humanos precisaram se adaptar a uma nova realidade, seguir as regras e protocolos de segurança, devido à pandemia do novo Coronavírus ocorrida a partir de dezembro de 2019 (Motta, Cordeiro e Almeida, 2020), nesse contexto as plataformas de inteligência artificial, foram essenciais para a continuidade dos processos de Recrutamento & Seleção, algumas plataformas precisam acelerar seus processos para atender a grande demanda de serviços.

Como procedimentos metodológicos optou-se num levantamento bibliográfico subsidiado em livros, artigos e sites que foram utilizados na obtenção de informações bibliográficas. Através de questionário eletrônico deu-se a coleta de dados e foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo.

A percepção dos colaboradores auxiliará as organizações para que se ajustem para nova realidade inesperada, que se trata de uma pandemia sem precedentes, e ainda as possíveis consequências dos esforços organizacionais relacionados à gestão de pessoas tanto para suas vidas pessoais como para os resultados empresariais.

O objetivo deste estudo é evidenciar as novas práticas adotadas pelo Setor de Recrutamento & Seleção de pessoas, no segmento varejista no período de 2021/2022 da pandemia de Covid-19 no município de Santana.

## **2. Metodologia**

Optou-se num levantamento bibliográfico subsidiado em livros, artigos e sites que foram utilizados na obtenção de informações bibliográficas. Ela se fundamenta em vários procedimentos metodológicos, desde a leitura até como solucionar, fichar, organizar, arquivar, resumir o texto; ela é a base para as demais pesquisas (FACHIN, 2017, p. 112).

Na sequência, no intuito de evidenciar a importância das novas tecnologias e do reconhecimento dessas ferramentas tecnológicas empregadas no processo de Recrutamento & Seleção no período de pandemia Covid 19 até o atual momento (2021/2022), foi realizada uma pesquisa de cunho qualitativo, aplicada na plataforma Google Forms, junto a gestores responsáveis pelas atividades de Recrutamento & Seleção de pessoal, onde buscou analisar os desafios e as tendências em recrutar, frente às tecnologias, considerando suas opiniões e contribuições.

O questionário foi enviado para 19 gestores de setores aleatórios do comércio varejista de Santana, AP, Brasil, e dentro deste universo obtivemos 07 respostas dos responsáveis pelo processo de recrutamento & Seleção de Sapatarias, Supermercados, Provedores de Internet e telefonia, Consultoria, Distribuidora de bebidas e Segmento de chocolates finos.

Os dados coletados foram por meio da Técnica de Análise de conteúdo, proposta por Bardin (2011), analisados e verificados, através de [...] “de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”.

### **3. Referencial Teórico**

A situação pandêmica provocada pelo vírus da Covid-19 que surgiu em 2019 e se estende até o momento, forçou a sociedade a um isolamento, e foi uma oportunidade para comprovar a eficácia que as tecnologias têm, na forma como trabalhamos e a necessidade urgente de reestruturação dos métodos atuais de aprendizagem e de trabalho (DA CONCEIÇÃO SILVA et al., 2020).

Diante o momento de pandemia devido a Covid-19, empresas tiveram que se adaptar ao home-office, Ramos & Pellegrino (2023), por ordem do governo a fecharem as portas. Muitas ferramentas que já eram usadas nas plataformas digitais ganharam mais visibilidade, até porque, nem todos tinham conhecimento da diversidade de ferramentas disponíveis.

Pipino et al. (2021) acreditam que o processo de Recrutamento e Seleção sofreu mudanças na forma deste chamamento e da maneira de atrair os candidatos. Levando as empresas investirem em canais digitais mesmo com o alto custo no mercado (LEITE, SAMPAIO & SILVA, 2021). Ribeiro (2023) acredita que o papel do departamento de RH no contexto da indústria 4.0, é estruturado em estratégias que prezam pelo engajamento e satisfação dos colaboradores, tornando-se fundamental, um posicionamento cada vez mais eficiente, tecnológico e capacitador.

Com o uso das novas tecnologias (Inteligência Artificial) e o uso de algoritmos, a procurar por habilidades específicas e experiências desejadas através de uma busca digital em uma base de dados com milhares de potenciais candidatos, com um perfil mais flexível, resiliente, multifacetado e com forte capacidade de adaptação.

Para Silva & Da Silva Albuquerque (2019) a tecnologia possibilitou o ‘esquecimento’ da distância, ou seja, esta já não é mais um empecilho na comunicação. A internet propicia a divulgação de uma massa de informações gigantesca, e as redes sociais, além desta função, modificam e criam uma linguagem própria, compartilham ideias rapidamente e proporcionam a interação com muitas pessoas instantaneamente.

Segundo Chiavenato (2014) as organizações nada mais são do que um conjunto de pessoas que combinam esforços para alcançar um objetivo comum chegarem a resultados que não teriam condições de conquistar individualmente. Por esse motivo durante a pandemia esse está sendo o maior desafio do departamento de Recrutamento e Seleção pois o distanciamento social é a maior dificuldade para a excelência no trabalho. Esta expansão da tecnologia configura uma nova possibilidade para os profissionais que trabalham com gestão de pessoas ao utilizar-se delas para extrair bons êxitos, facilidades e maior abrangência de seu trabalho.

As empresas têm se utilizado de mídias digitais para o processo de recrutamento e seleção, Pereira (2023), desde o cadastramento de currículos em sites específicos ou até páginas em redes sociais, avaliando o profissional pelas habilidades que ele realmente apresenta, assim, com transparência de dados e insumos, para melhor tomada de decisões, as contratações são mais precisas.

Garantindo o bom funcionamento dos subsistemas (organização e as pessoas), SILVA et al., 2020 acreditam que por meio de estratégias e técnicas é viável o aumento da produtividade do trabalho. As tecnologias junto com as mudanças econômicas, sociais, políticas e entre outros acabam atuando de maneira sistêmica, e assim trazendo

imprevisibilidade para as organizações. Desta forma, encontrar o melhor candidato para ocupar uma vaga na sua organização não é algo simples (SANTOS & SALES, 2020).

As organizações estão no ponto em que todas as estratégias devem ser reorganizadas de forma a acompanhar as novas demandas da Indústria 4.0: melhor conhecimento, melhores e novas especializações, gestão e comunicação (COSTACHE et al., 2017). Tartarotti et al., (2018) acreditam que a indústria 4.0 impulsionada pelo desenvolvimento e utilização de tecnologias facilitadoras está provocando mudanças relevantes em diferentes setores da economia. No entanto, essas mudanças estão muito além do setor industrial, pois envolvem o uso da Inteligência Artificial nesse processo.

De Amorim et al., (2017) afirma que um grande avanço é a tomada de decisões sem interferência humana. A tendência é que a “Internet das coisas” se some com a Inteligência Artificial; a Robótica com Automação, tornando-se assim a base que servirá de motor para o rápido avanço da Quarta Revolução Industrial. Ribeiro (2023) aposta que a tecnologias de inteligência artificial contribuirá para acompanhar e melhorar a performance dos empregados quanto às suas atitudes e comportamentos, bem como em processos seletivos para novos entrantes.

As tecnologias têm levado diferencial competitivo para essas organizações, sobretudo, em questões ligadas a reduções do custo e agilidade nos processos. As tecnologias passam a ser uma necessidade para as organizações da atualidade, e, para representar efetivamente um diferencial, seu uso precisa estar ajustado à estratégia da empresa (DUARTE et al., 2014). Visto que, as redes sociais permitem às pessoas novos espaços sociais de relacionamento, de interação e exposição de ideias e das práticas cotidianas, estas novas formas de sociabilidade estão profundamente intrínsecas na vida contemporânea, inclusive no mundo do trabalho.

Porém, Pereira (2023) evidencia que a crise gerada pela pandemia Covid-19 veio evidenciar a necessidade da utilização das mídias sociais como meio que permite uma comunicação constante, sem grandes limitações geográficas e sem grandes custos. Tornou-se por demais evidente que os medias sociais desempenham um papel importante ao permitirem o contacto com os trabalhadores em trabalho remoto e híbrido. Pois, embora antes também acontecesse, a pandemia tornou mais visíveis as vantagens da utilização dos medias sociais como meio facilitador do desempenho de variadas tarefas tais como: comunicação formal e informal, gestão das pessoas e, ainda, funcionar como uma forma de inclusão e aproximação dos trabalhadores.

#### **4. Resultados**

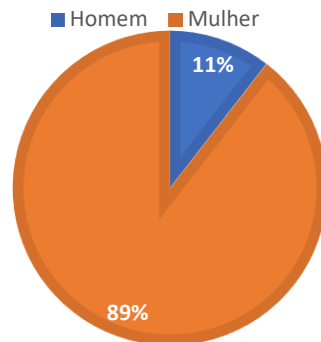
Devido ao período da pandemia da Covid 19, o cenário de adaptações e mudanças provocam alterações em vários setores (DE AMORIM, 2023; BLUMÉN & CEPellos, 2022). Essa crise sanitária mundial foi um marco para as melhorias digitais dentro dos setores de Recurso Humanos (PEREIRA, 2023). Muitas empresas fecharam por não se adaptar à nova forma de trabalhar durante a pandemia, as vendas caíram muito gerando desemprego e demissões em massa.

A rotina de trabalho mudou por conta disso, em vez de trabalhar dentro das empresas muitos trabalhavam de suas casas, tiravam algumas horas para fazer os trabalhos da empresa. O home office foi um dos motivos que mantiveram muitas empresas abertas e contratando novos funcionários (DA SILVA CARDOSO et al., 2022; SANTOS, 2023).

Na análise de dados coletados nesse trabalho obtivemos um percentual de 80% dos gestores do sexo feminino, atuando no Departamento de Pessoal principalmente promovendo o processo de Recrutamento e Seleção dentro das organizações.

Existe uma confiabilidade por parte das empresas pesquisadas para que nesse setor de Recrutamento e Seleção sejam priorizadas as mulheres, devido apresentarem organização, também por terem o poder de saber lidar com as pessoas e sua postura diante de tomada de decisões desse processo (DE OLIVEIRA et al., 2023). É notável a participação crescente de mulheres em diversas áreas do mercado (GOMES, 2022).

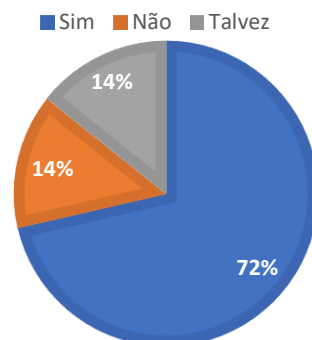
Gráfico 1 - Participação de gênero no departamento de Recursos Humanos das empresas participantes.



Fonte: Dados coletados (2021 - 2022).

Conforme os dados no gráfico 2, 28% dos gestores não confiam 100% nessa forma digital de recrutar e selecionar os candidatos e ainda preferem ainda o meio tradicional. Mas, por conta da proibição de abertura do mercado não essencial, teve que ocorrer mudanças na forma tradicional e antiga de recrutar e selecionar os candidatos, para atuarem em suas empresas (DA SILVA CARDOSO et al., 2022; DA SILVA SANTOS & PEREIRA 2022). Logo, a pandemia forçou o aprimoramento do recurso humano interno de cada empresa para o uso do meio digital (SGARBOSSA, 2023).

Gráfico 2 - Confiabilidade do recrutamento pelos meios digitais.



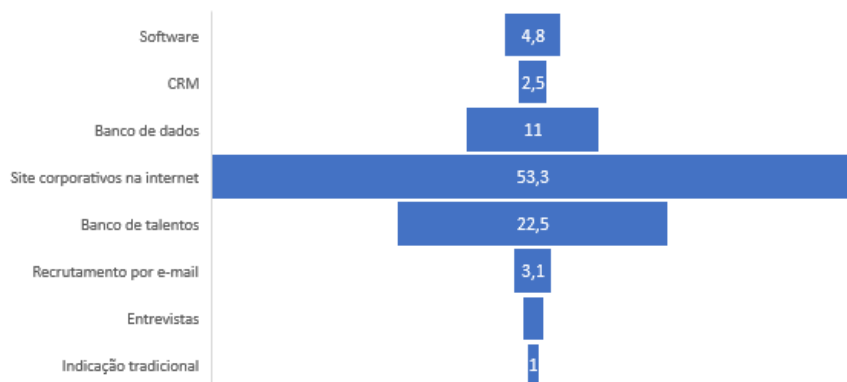
Fonte: Dados coletados (2021 - 2022).

Como toda mudança, as empresas foram se adaptando com as novas ferramentas e os canais que utilizavam (MENDES et al., 2022), e ainda pelo quantitativo de candidatos que se inscreviam para a vaga ofertada, pois, nem todos tinham acesso à internet.

Os gestores que participaram desse estudo apontaram que a seleção dos candidatos feita através de ferramentas digitais ou dos canais digitais, ver gráfico 3. Porém na hora de fechar a contratação, tiveram algumas dificuldades com a qualidade do serviço da internet. As entrevistas ocorriam online com o candidato selecionado por chamada de vídeo através de aplicativos como: WhatsApp, Telegram, Signal por serem mais comum em quase todas as organizações.

A captação por plataformas é apontada como sucesso, pois os candidatos cadastraram seus currículos para uma possível análise, a empresa assim sempre detém de lista de interessados em trabalhar em suas empresas (DA CRUZ & DE SOUZA, 2021; SANTOS et al., 2021).

Gráfico 3- Principais ferramentas utilizadas no processo de Recrutamento e Seleção.

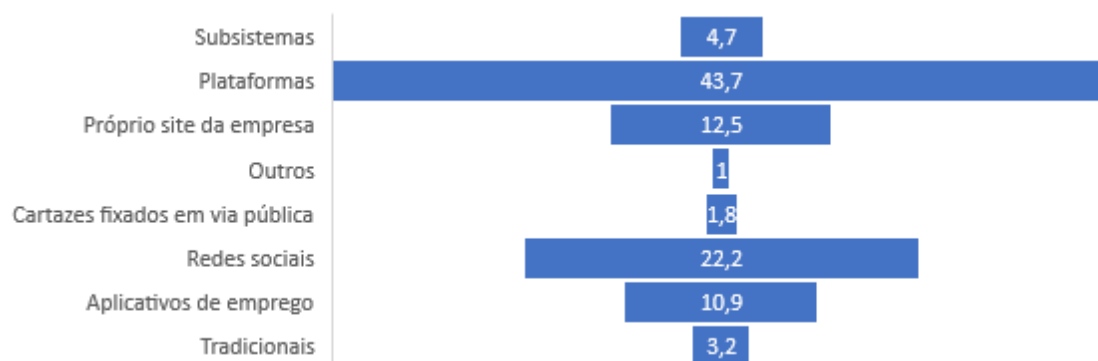


Fonte: Dados coletados (2021 - 2022).

O gráfico 4 mostra como cresceu a busca de canais para depósito de currículos as empresas para captar melhores profissionais investiram mais em algumas tecnologias que já eram conhecidas para facilitar e possibilitar mais utilidade dessa nova tecnologia no processo de recrutamento e seleção, também apontado nos estudos de CORRÊA (2021); RIBEIRO; SOUSA & PINTO (2021).

O uso da Inteligência Artificial fornece um relatório preciso do nível de adequação dos candidatos à vaga e essas informações podem ser usadas na escolha dos currículos, na realização das entrevistas e na formação de um banco de talentos para as próximas contratações, observados também nos estudos de SILVA & DA SILVA ALBUQUERQUE (2019).

Gráfico 4- Canais utilizados para o processo de recrutamento e seleção



Fonte: Dados coletados (2021 - 2022).

Todos os gestores entrevistados afirmaram que suas empresas continuam com as atualizações e mudanças no processo seletivo de recrutamento e seleção, devido essa forma remota instalada na pandemia. Estudos como de CORRÊA (2021); DA SILVA SANTO & PEREIRA (2022) DE AMORIM et al, (2023) apontam as tecnologias digitais no processo de Recrutamento e Seleção de pessoas como a reconfiguração do Setor de Recursos Humanos.

## 5. Conclusões

Os principais resultados serviram para evidenciar as facilidades que as tecnologias proporcionam dentro do processo como:

- Redução do tempo na busca dos candidatos;
- Redução de custo nos processos de Recrutamento e Seleção;
- Recebimento rápido de currículos;
- Facilidade de comunicação.

## Referências

BARDIN, L. Análise de Conteúdo. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BLUMEN, Daniel; CEPellos, Vanessa Martines. Dimensões do uso de tecnologia e Inteligência Artificial (IA) em Recrutamento e Seleção (R&S): benefícios, tendências e resistências. Cadernos EBAPE. BR, 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações / Idalberto Chiavenato. – 4. ed. – Barueri, SP. Manole, 2014.

CORRÊA, Mariana Marçal de Mello. Processo de recrutamento e seleção digital: Continuidade ou apenas em crise pandêmica?. 2021. Tese de Doutorado.

COSTACHE, A. G.; POPA, C. L.; DOBRESCU, T.; COTET, C. E. The gap between the knowledge of virtual enterprise actor and knowledge demand of industry 4.0. In: 28th DAAAM international symposium on intelligent manufacturing and automation, Vienna, p.743-749, 2017.

DA CONCEIÇÃO SILVA, D. S.; DOS SANTOS, M. B.; SOARES, M. J. N. Impactos causados pela COVID-19: um estudo preliminar. Revista Brasileira de Educação Ambiental (RevBEA), v. 15, n. 4, p. 128-147, 2020.

DA CRUZ, Akyllés de Brito e DE SOUZA, Luciane Albuquerque Sá. O Impacto Da Pandemia No Processo De Recrutamento E Seleção Das Organizações. Revista Mangaio Acadêmico, v. 7, n. 1, p. 110-123, 2022.

DA SILVA CARDOSO, Leonardo et al. Recrutamento E Seleção On-Line E O Trabalho Home Office Nas Micro E Pequenas Empresas Na Pandemia Covid-19. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 8, n. 10, p. 538-557, 2022.

DA SILVA SANTOS, Marcos Lúcio; PEREIRA, Walece Negris. As Estratégias De Recrutamento E Seleção Em Um Cenário Pós Pandemia. Revista Científica Rumos da inFormação, v. 3, n. 2, p. 17-38, 2022.

DE AMORIM SILVA, R. et al. Aplicando internet das coisas na educação: Tecnologia, cenários e projeções. In: Anais dos Workshops do Congresso Brasileiro de Informática na Educação. 2017. p. 1256.

DE AMORIM, Wilson Aparecido Costa et al. As intrincadas relações sistêmicas entre mercado de trabalho, relações de trabalho e gestão de recursos humanos em contexto pandêmico. RAE-Revista de Administração de Empresas, v. 63, n. 1, p. e2021-0669, 2023.

DE OLIVEIRA, Sueli Maria et al. Protagonismo Feminino Nas Organizações De São Paulo: Um Estudo Sobre Os Desafios E Superações De Lideranças. Revista Científica Acertte- ISSN 2763-8928, v. 3, n. 3, p. e33131-e33131, 2023.

DUARTE, F. S. et al. A contribuição da TI como ferramenta na gestão de negócios: um estudo de caso de uma empresa no ramo tecnológico localizada no município de Pedrito/RS. *Tecnologica*, Santa Cruz do Sul, v. 18, n. 2, p. 103-114, jul./dez. 2014.

FACHIN, Odília. *Fundamentos de metodologia*. - 6. ed.- São Paulo: Saraiva, 2017.

GOMES, F. D. S. *Divisão sexual do trabalho: uma análise das publicações em administração nos últimos vinte anos*. 2022.

LEITE, Ana Paula Vensão; SAMPAIO, Andreza Laiana Bezerra; SILVA, Eduarda Moura da. *Recrutamento e seleção x dificuldades na pandemia*. 2021.

MENDES, Giovana Costa Irene et al. *O processo de recrutamento e seleção de pessoas pós pandemia*. 2022.

MOTTA, A; CORDEIRO, R; ALMEIDA, B. *A Adaptação do subsistema de recrutamento e seleção nas empresas diante da pandemia do covid-19*. (Brasília, DF, Brasil), 2020.

NAPOLEÃO, Pitra. *Gestão de Competências nas empresas*. 2023.

PEREIRA, Eduarda Sofia Mota. *A utilização das mídias sociais na Gestão de Recursos Humanos pelas PMEs portuguesas*. 2023. Tese de Doutorado.

PIPINO, Mariana Viviane Ferreira et al. *Recrutamento e seleção: os desafios para empresas na pandemia de COVID-19*. 2021.

RAMOS, Gabriel; PELLEGRINO, Egnaldo Barbosa. *O Impacto Do Home Office Na Gestão De Micro E Pequenas Empresas Na Pandemia Da Covid*. 19. *Scientia: Revista Científica Multidisciplinar*, v. 8, n. 1, p. 40-65, 2023.

RIBEIRO, Sara Franciele; SOUSA, Naiara Ervili Borges de; PINTO, Luiza Vieira. *Desafios e inovações no processo de recrutamento e seleção durante a pandemia: um estudo sobre o uso de plataformas para busca de profissionais para as empresas*. 2021.

RIBEIRO, Luciana da Silva. *O impacto da Indústria 4.0 no quadro funcional do Departamento de Recursos Humanos*. 2023. Dissertação de Mestrado. Universidade de Évora.

SANTOS, Amanda Oliveira dos et al. *Tendências nos processos de recrutamento e seleção pós pandemia*. 2021.

SANTOS, C. C.; SALES, J. D. A. *O Paradoxo da Privacidade e a Utilização de Tecnologias da Internet Das Coisas*. *European Journal of Applied Business and Management*, v. 6, n. 4, 2020.

SANTOS, Kalene Silva dos Santos. *Home-office e qualidade de vida no trabalho*. 2023.

SCHWAB, Klaus. *A quarta revolução industrial*. Edipro, 2019.

SGARBOSSA, Maira. *Contribuições Das Práticas De Gestão De Pessoas Para O Florescimento No Trabalho: Uma Revisão Integrativa (2011-2021)*. *Revista Gestão e Desenvolvimento*, v. 20, n. 1, p. 101-129, 2023.

SILVA, Andressa Cruz Pereira; DA SILVA ALBUQUERQUE, Joyce. *As redes sociais como ferramenta de recrutamento e seleção*. *Business Journal*, v. 1, n. 1, p. 18-35, 2019.

SILVA, J.L.G. et al. *Gestão de pessoas: o grau de motivação dos colaboradores*. *LIBERTAS: Rev. Ciência Soc. Apl.*, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p.96-108, ago./dez. 2020.

TARTAROTTI, L.; SIRTORI, G.; LARENTIS, F. *Indústria 4.0: mudanças e perspectivas*. Mostra de iniciação científica UCS, Caxias, 2018.