

# A IMPORTÂNCIA DA UTILIZAÇÃO DO RECRUTAMENTO ON-LINE PARA AS EMPRESAS ATUALMENTE: UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO

**Ana Leticia Silva / RA: 1913785**

**Larissa Nunes Jimenez / RA: 1910462**

**Suelyn de Souza Fidêncio / RA: 1915997**

Graduandas do Curso de Gestão de Recursos Humanos do Centro Universitário UniDomBosco. E-mail: analeticia.silva789@gmail.com

**Adriana Franzoi Wagner**

Mestre em Saúde e Meio Ambiente. Graduada em Administração. Ambas as titulações na Universidade da Região de Joinville – UNIVILLE. Coordenadora de cursos presenciais e a distância na área de Gestão e professora do Centro Universitário UniDomBosco. Orientadora do presente artigo.

E-mail: adrianawagner@sebsa.com.br

**RESUMO:** O objetivo deste artigo é levar em consideração os fatores humanos e tecnológicos que atuam dentro da organização, focalizando os grandes avanços da tecnologia na área de recursos humanos, bem como as ferramentas que auxiliam e auxiliarão no recrutamento e seleção, que é uma das atividades dessa área. Tradicionalmente, o recrutamento e seleção de colaboradores demanda uma série de encontros presenciais, seja para aplicar dinâmicas ou realizar entrevistas. Contudo, em especial pelo avanço da tecnologia, hoje, basicamente “tudo” pode ser feito remotamente. As empresas estão cada vez mais interagindo com o mundo digital, por isso, a tecnologia está sendo muito utilizada para encontrar empregos, ela se tornou uma aliada dos candidatos. É inegável que o recrutamento por meio de recursos técnicos é uma abordagem revolucionária que está trazendo benefícios para a organização. A dinâmica geral do mercado está mudando rapidamente, nesse contexto, mesmo os recursos humanos, considerado um dos departamentos mais tradicionais da empresa, sofre influência da tecnologia e demanda por rápidas transformações.

**Palavras chave:** Recursos Humanos. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC's). Recrutamento e seleção. Recrutamento On-line.

## 1 INTRODUÇÃO

No ambiente corporativo, a inovação tornou-se um pré-requisito para as organizações que buscam vencer a competitividade. Lembrando que isso não se restringe apenas à melhoria de produtos e serviços, mas também está relacionado a gestão de pessoas dentro da organização. Hoje, por exemplo, existem empresas que buscam novas metodologias para realizar seus processos de recrutamento e seleção para a contratação de novos colaboradores.

O mundo está mudando com uma rapidez que vem afetando todos os setores (econômicos, tecnológicos, sociais, culturais, políticos) com uma intensidade inevitável. Assim, empresas e profissionais precisam acompanhar as mudanças por meio do planejamento, dos treinamentos e planos de carreiras. Diante deste contexto, uma das áreas que mais está sendo afetada com as mudanças é o setor de Recursos Humanos, as organizações estão buscando novas técnicas de recrutamento e seleção para identificar profissionais com competências que se enquadrem nas especificações que necessitam, com ênfase na personalidade e não focando tanto na competência técnica (CHIAVENATO, 2010).

O recrutamento on-line é um processo que está sendo adotado por empresas de diversos ramos de atividade, no mercado nacional e internacional. Estudiosos consideram como um processo irreversível, que vai se consagrar como o meio mais eficiente de contato entre as organizações e os candidatos - as vagas de emprego e, que, crescerá em abrangência, em particular o recrutamento com base na Internet será utilizado por empresas capazes de adicionar valor para os recrutadores por aumentar o fluxo de informação e a interatividade.

O objetivo geral do trabalho abordou o recrutamento on-line de forma a destacar sua utilidade e seu crescimento na área de RH, trazendo seus diversos pontos e as diferentes visões trazidas pelos autores.

Entende-se que otimização do tempo e custo são os principais pontos que precisam ser repensados pelas empresas. Sendo assim, uma questão a ser pensada pelas organizações atualmente é, de que forma aproveita-se o que a era tecnológica vem oferecendo para as empresas, focando na área de recrutamento e seleção, dentro do setor de RH?

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No desenvolvimento desse capítulo, foi apresentado o início e o desenvolvimento dentro da área de Recursos Humanos (RH) ao longo dos anos. Foi relatada também a importância da tecnologia no RH, trazendo diferentes pontos de vista, que ressaltam a aplicação desse meio para trazer maior acessibilidade e um avanço significativo na forma de trabalho dentro das empresas.

### 2.1 HISTÓRIA E EVOLUÇÃO DO SETOR DE RECURSOS HUMANOS

A Administração de Recursos Humanos (ARH) evolui de acordo com os fatos históricos, políticos, econômicos e sociais de cada época. Conforme, no decorrer do século XX, as mudanças nas funções de Recursos Humanos passaram por três eras. A era da industrialização clássica, que teve início nos anos de 1900 e perdurou até 1950; a era da industrialização neoclássica, que percorreu de 1950 até os anos de 1990 e a era da informação, que teve início em 1990 e se estende até os dias de hoje (CHIAVENATO, 2010).

A respeito da Administração de Recursos Humanos, Carvalheiro (2011, p. 16) ressalta:

muitos são os autores a identificarem o início do século XX como a data provável do surgimento do departamento de Administração de Pessoal nas Organizações. Assim, a Administração de Pessoal surge num contexto marcado pelo paradigma dominante nas organizações que defendiam a necessidade de controle da força de trabalho e onde os recursos humanos se assumiam como fator básico de competitividade das organizações.

De acordo com Carvalheiro (2011, p. 15):

o conceito Gestão de Recursos Humanos é recente. Antes disso, falava-se em Administração de Pessoal. No início desta forma tradicional de gerir as pessoas nas empresas não havia, a preocupação com as práticas de relacionamento pessoal, unicamente um interesse pelos aspectos técnicos dos salários, avaliação, formação e compensação dos empregados, o que fez desta, uma função unicamente de staff nas empresas.

Carvalheiro aponta algumas das mudanças que ocorreram dentro do setor de Recursos Humanos ao longo dos anos (2011, p. 17):

na década de 60, assistimos a uma maior afirmação do departamento de Gestão de Pessoal, que embora assegurando as atividades de carácter administrativo e sindical começa também a preocupar-se com o desenvolvimento e administração de políticas e práticas respeitantes à gestão dos empregados. Inclui-se, pela primeira vez, a responsabilidade pelo desenvolvimento de métodos de seleção, de programas de formação

e de sistemas de atribuição de recompensas, a par de algum relevo que começa a ter a avaliação de desempenho, planeamento das necessidades futuras de mão-de-obra e maior liberdade sindical.

A Gestão de Pessoas é a função que permite a colaboração eficaz dos colaboradores, funcionários, recursos humanos, talentos, ou qualquer denominação que seja utilizada, para alcançar os objetivos organizacionais e individuais (CHIAVENATO, 2011).

Hoje em dia, o departamento de recursos humanos foi realmente para o lado

“humano” da história, trazendo em si mais compreensão e motivação para o funcionário, uma área de completa estratégia e mecanização, o que junta dois lados opostos, que tem como visão incentivar o lado humano, e motivar também o lado mecânico.

## **2.2 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) NAS EMPRESAS**

Ao longo dos anos, o setor de recursos humanos tem evoluído, portanto, vem implementando novas formas de lidar com situações de trabalho que antigamente eram manuais. É importante analisar que a tecnologia agregou para essa área otimização de tempo e agilidade nas atividades rotineiras, muitos autores trazem seu ponto de vista a respeito do tema.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 341):

sistema de informação de RH é baseado em um banco de dados (incluindo um banco de talentos ou banco de competências) para disponibilizar, em tempo real, informações sobre pessoas, capital humano e capital intelectual da empresa, utilizado para coletar, registrar, armazenar, analisar e recuperar dados a respeito dos recursos humanos da organização.

Sobre as TIC's Ricoy e Couto (2014, p. 899) relatam:

as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) são dispositivos que podem promover mudanças muito importantes nas diferentes facetas da vida das pessoas a partir das práticas, dos serviços e do conhecimento que facilitam. Além das bibliotecas, a internet converteu-se no espaço preferencial para a procura de informação, em particular para os estudantes universitários. As TICs são muito úteis no processamento, no armazenamento e na transmissão de informação.

As TIC's são vinculadas pelos participantes essencialmente ao uso dos computadores, à comunicação, aos dispositivos, ao software e aos aplicativos mais inovadores do mercado. Consideram os referidos recursos como meios para o desenvolvimento de atividades, em geral, interessantes e úteis. Ricoy e Couto (2014)

De acordo com Ricoy e Couto existem vários benefícios na utilização das TIC's (2014, p. 910):

benefícios atribuídos às boas práticas com TIC assinalam a economia de tempo, a diversidade de recursos, as facilidades para a utilização, o baixo custo econômico de alguns dispositivos e aplicativos, as melhoras propiciadas na aprendizagem, a edição e difusão de conteúdos em diferentes formatos, a partilha de recursos, o acesso à internet e à comunicação.

Dentro do setor de recursos humanos, a área de recrutamento e seleção possui diversas ferramentas e que auxiliam no processo de contratação, sendo uma delas o banco de talentos, Colares (2005, p. 305) relata:

o Banco de Talentos é um tipo de banco de dados que dispõe de um conjunto de dados sobre pessoas, que vão desde informações cadastrais (nome, endereço, fone, etc.) até informações sobre sua vida profissional, formação acadêmica, experiência profissional, atividades desenvolvidas e atividades que estão aptos a desenvolver, idiomas de domínio, etc. O armazenamento destas informações pode ser utilizado para várias aplicações na organização, desde contratação, promoção de cargos até identificação de competências e habilidades.

Considerada uma área estratégica, é necessário que o setor de RH realize um planejamento considerado adequado, ou seja, que atenda às necessidades da empresa. Para Kotler (2011, p. 63):

planejamento estratégico é definido como o processo gerencial de desenvolver e manter uma adequação razoável entre os objetivos e recursos da empresa e as mudanças e oportunidades de mercado. É mais fácil fazer uma gestão moderna, integrar a equipe e estabelecer uma base sólida para a obtenção de resultados por meio do investimento em tecnologia de gestão.

De acordo com Mascarenhas (2017, p. 30), a administração de RH deve se envolver com a crescente evolução da tecnologia e utilizá-la como otimização na excelência de seus serviços.

Os sistemas de informação seriam uma ferramenta para reformular e reestruturar os processos de gestão de pessoas, na medida em que a sua utilização pode reduzir custos e aumentar a eficiência das respostas nas

transações.

Considerada uma área estratégica, é necessário que o setor de RH realize um planejamento considerado adequado, ou seja, que atenda às necessidades da empresa. Que são influenciadas pelas tecnologias, alterando sua rotina, afetando seu planejamento e a tomada de decisões. As organizações devem estar alicerçadas sobre uma forte base de informação e comunicação, os sistemas devem ser acessíveis. Todas as pessoas, em todos os níveis operacionais devem ter o compromisso de disseminar a informação adequada e necessária às atividades da empresa. O setor digital talvez seja mais complexo e diversificado do que a maioria dos outros setores, mas certamente não é único no que se refere aos desafios que impõe as ferramentas e métodos tradicionais de análise da estratégia (HAMEL, 2005).

“Na Era da Informação, lidar com pessoas deixou de ser um problema e passou a ser a solução para as organizações. Deixou de ser um desafio e passou a ser a vantagem competitiva para as organizações bem-sucedidas” (CHIAVENATO, 2010, p. 42).

Chiavenato (2010, p. 434) aborda questões importantes a respeito da importância de ter um sistema de informações adequado nas organizações:

toda organização deve ser construída sobre uma sólida base de informação e comunicação, e não apenas sobre uma hierarquia de autoridade. Todas as pessoas – desde a base até a cúpula da organização – devem assumir suas responsabilidades pela disseminação da informação. Drucker afirma que cada pessoa deve aprender a fazer duas perguntas fundamentais. A primeira é: qual é a informação de que necessito para o meu trabalho: de quem, quando e como? A segunda: qual é a informação que eu proporciono aos outros a respeito do trabalho que eles fazem, de que forma e quando? Em plena Era da Informação, cada vez mais as organizações necessitam de sistemas de informação adequados para lidar com a complexidade ambiental e transformar os colaboradores em parceiros e agentes ativos da mudança e da inovação.

Vive-se hoje num mundo em que a tecnologia propicia grande quantidade de informações instantaneamente. Pessoas podem ter fácil acesso a informações de mercados, empresas e de seus concorrentes (PONTES, 2010). Isso gera uma nova forma de trabalhar e se comunicar, as organizações necessitam se atualizar a se adequar aos avanços tecnológicos cada vez mais dinâmicos, causando impactos na empresa.

O Sistema de Informação de Recursos Humanos vem se tornando um diferencial estratégico das organizações, onde o foco passa a ser o conhecimento e não mais o capital da empresa. A administração de RH deve se envolver com a crescente evolução da tecnologia e utilizá-la como otimização na excelência de seus serviços.

“Os sistemas de informação seriam uma ferramenta para reformular os processos de gestão de pessoas, na medida em que a sua utilização pode reduzir custos e aumentar a eficiência das respostas nas transações” (MASCARENHAS, 2017, p. 30).

A área de RH compartilha os conhecimentos na gestão de pessoas com toda a empresa, gerando uma reorganização de suas funções e se beneficiando com o uso da TI em seus processos (MASCARENHAS, 2017).

As mudanças que tem acontecido no mercado e na sociedade, mudou o papel da gestão de recursos humanos, e as novas demandas fizeram o RH assumir novos posicionamentos e novas atribuições nas organizações, as empresas que escolhem não adotar estas atitudes estão passando por dificuldades de adaptação e competitividade por não terem preparado a mudança organizacional e terem efetuado apenas intervenções superficiais.

## 2.3 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO (R&S)

O processo de contratação de novos funcionários é essencial às empresas e a área de recrutamento e seleção, é onde ocorre o processo pelo qual são decididos quais candidatos farão parte do quadro de colaboradores. Todavia, é preciso conhecer os diferentes tipos de recrutamento e seleção e saber como usá-los na prática.

De acordo com Chiavenato (2014, p.101):

recrutamento é o processo de atrair um conjunto de candidatos para um cargo particular. Deve anunciar a disponibilidade do cargo no mercado e atrair candidatos qualificados para disputá-lo. O mercado do qual a organização tenta buscar os candidatos pode ser interno, externo ou uma combinação de ambos. Em outras palavras, a organização deve buscar candidatos dentro dela, fora dela ou em ambos os contextos.

Mediante Martins (2018 p. 26):

a seleção consiste em primeiro lugar, na comparação entre perfis dos candidatos e as exigências do cargo ou função, o ideal é que o perfil e a função se ajustem. Assim, é necessária uma escolha da pessoa certa para o cargo certo, ou seja, entre candidatos recrutados aqueles mais adequados aos cargos existentes na empresa, visando manter ou aumentar a eficiência e desempenho do pessoal.

Segundo Ferreira e Vargas (2011, p. 22):

considerando a importância que as pessoas apresentam para a

sobrevivência das organizações, mostra-se imprescindível a gestão de pessoas, que recruta e seleciona as pessoas para atender a necessidade da organização. No momento em que a empresa procura por profissionais dentro ou fora da organização, ocorre o recrutamento, podendo o mesmo ser do tipo interno, externo, misto ou até mesmo on-line, como ficará evidenciado.

É importante ressaltar a importância de selecionar cuidadosamente as pessoas que compõem a organização, pois são elas que atuam diretamente com o funcionamento da organização. Para Chiavenato (2014, p. 132):

são as pessoas que lidam com a tecnologia, criam e utilizam processos de trabalho, compõem a estrutura organizacional, fazem produtos e serviços e atendem os clientes. São elas que proporcionam produtividade, qualidade e competitividade para as organizações. Sem as pessoas, as organizações não funcionam. Sem as pessoas, não há dinâmica organizacional, nem resultados e nem sucesso. A competitividade organizacional depende das competências das pessoas. Elas proporcionam o capital humano da empresa

Um recrutamento bem feito é sinônimo de economia para a empresa, para Ferreira e Vargas (2011, p. 22):

no processo de seleção de pessoas, é vital que se encontre o melhor candidato que se adapte ao perfil estabelecido previamente pela organização, sendo verificadas nesta etapa, as habilidades, os conhecimentos e as experiências do possível colaborador, que serão de essencial estima para organização.

Tem-se em R&S alguns tipos, sendo por exemplo, o recrutamento interno um deles, que é a busca do profissional dentro do corpo da organização, de acordo com Chiavenato (2010, p. 102):

o recrutamento interno ocorre quando por meio do remanejamento de seus empregados a organização busca preencher determinada vaga disponível através dos que podem ser transferidos, promovidos e ainda transferidos com promoção. O recrutamento interno pode abarcar a promoção de pessoal; programas de desenvolvimento de pessoal; transferência de pessoal; transferência com promoções de pessoal, assim como planos de carreiras de pessoal.

O recrutamento é externo quando, havendo uma determinada vaga, a organização tenta colmatar a mesma com candidatos externos que são atraídos pela organização através de técnicas de recrutamento. As técnicas de recrutamento são os métodos através dos quais a organização divulga a existência de uma oportunidade de trabalho junto às fontes de recursos humano mais adequadas. O que vai definir as técnicas

são as fontes de recrutamento e as qualificações (CHIAVENATO, 2010).

É possível utilizar dois tipos de recrutamento: o recrutamento misto. “O recrutamento é misto quando a organização faz uso das fontes de recrutamento interno ou do externo” Chiavenato (2010, p. 99).

Segundo Chiavenato (2010, p. 103):

tanto o recrutamento interno quanto o externo contribuem para a contínua atualização do banco de talentos, que serve de fonte de suprimento para os recrutamentos futuros. Esse é o pipeline de que a organização necessita.

Dentre as formas de recrutar um novo colaborador, estão sendo relatados aqui o recrutamento interno e externo, cada um possui suas particularidades e seus pontos positivos e negativos, assim, analisaram-se alguns autores que falam a respeito de vantagens e desvantagens do R&S.

O processo de inserir pessoas na organização pode variar conforme a abordagem utilizada. Enquanto umas utilizam um processo altamente moderno na forma de agregação, outras ainda preferem o método tradicional e burocrático na hora de recrutar (CHIAVENATO, 2004).

De acordo com Chiavenato (2004, p. 103) as vantagens do recrutamento interno são:

aproveitar melhor o potencial humano da organização; motiva e encoraja o desenvolvimento profissional dos atuais funcionários; incentiva a permanência e a fidelidade dos funcionários à organização; ideal para a situação de estabilidade e pouca mudança ambiental; não requer socialização organizacional de novos membros; probabilidade de melhor seleção, pois os candidatos são bem conhecidos; custa financeiramente menos do que fazer recrutamento externo.

Segundo Chiavenato (2004, p. 103) as desvantagens do recrutamento interno são:

pode bloquear a entrada de novas ideias, experiências e expectativas; facilita o conservantismo e favorece a rotina atual; mantém quase inalterado o atual patrimônio humano da organização; ideal para empresas burocrática e mecanicista; mantém e conserva a cultura organizacional existente; funciona como um sistema fechado de reciclagem contínua.

Chiavenato (2004, p. 105) também aborda as principais vantagens do recrutamento externo:

introduz sangue novo na organização: talentos, habilidades e expectativas; enriquece o patrimônio humano, pelo aporte de novos talentos e habilidades; aumenta o capital intelectual ao incluir novos conhecimentos e destrezas; renova a cultura organizacional e a enriquece com novas aspirações; incentiva a interação com a organização com mercado de recursos humanos; indicado para enriquecer mais intensa e rapidamente o capital intelectual.

Para Chiavenato (2004, p. 105) as desvantagens do recrutamento externo são:

afeta negativamente a motivação dos atuais funcionários da organização; reduz a fidelidade dos funcionários a oferecer oportunidades a estranhos; requer aplicação de técnicas seletivas para a escolha dos candidatos externos. Isso significa custos operacionais; exige esquemas de socialização organizacional para os novos funcionários; é mais custoso, oneroso, demorado e inseguro que o recrutamento interno.

Dentre os tipos de Recrutamento, cada um possui seus pontos positivos e negativos, uma empresa que possui uma satisfatória Gestão de Recursos Humanos sabe analisar cada situação e qual das formas de recrutar deve ser aplicada, por isso, é importante conhecer cada uma e avaliar o momento certo de usá-las.

## 2.4 Recrutamento On-line

O recrutamento on-line tem sido uma das ferramentas mais usadas e de grande importância para a área de RH. Esse serviço tem se expandido e ajudado empresas a manterem um crescimento constante em seus bancos de dados de currículos.

“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).

Alguns autores ressaltam a agilidade no processo de recrutamento com o uso da tecnologia. “A utilização da Internet traz grandes vantagens ao processo de recrutamento, pela sua rapidez e economia” (PONTES, 2010, p. 25).

Almeida (2004, p. 38) resalta algumas vantagens desse tipo de recrutamento para o candidato:

maior número de oportunidades para fazer suas escolhas profissionais, maiores informações sobre as empresas e os cargos, segurança quanto ao recebimento dos currículos pelas empresas e possibilidade de candidatar-se a vagas fora do país.

Para Chiavenato (2010, p. 109) o recrutamento virtual é uma excelente ferramenta para selecionar os candidatos:

a internet revolucionou o processo de recrutamento. Seu valor reside no imediatismo e na facilidade de interagir digitalmente com candidatos potenciais a qualquer tempo ou lugar. Traz facilidades tanto às empresas quanto aos candidatos. Os candidatos podem entrar em contato diretamente com sites de empresas ou de agências de recrutamento sem necessidade de sair de suas casas. A facilidade e a simplicidade são enormes. A internet oferece às empresas uma plataforma que permite a comunicação pronta e rápida, por e-mail, dispensando qualquer forma de intermediação. Em muitos casos, ao longo de um processo interativo, pode-se fazer uma triagem ou pré-seleção virtual.

Mediante Godinho (2008, p. 8) a internet se tornou um aliado ao departamento de Recursos Humanos, principalmente, se tratando de Recrutamento e seleção:

a Tecnologia da Informação, aliada ao Departamento de Recursos Humanos de uma organização, é a tendência mundial na busca de talentos e profissionais qualificados. A Internet se tornou um valioso instrumento, tanto para a empresa, quanto para o candidato. Por sua abrangência mundial, disponibilidade de informação e alcance, ela se torna o veículo principal no processo de Recrutamento e Seleção de Pessoal.

A respeito do uso de redes sociais para a análise de perfis, Martins (2018, p. 14) relata:

com o aumento do uso da internet como ferramenta mais recente no processo de recrutamento, as empresas para além de socorrerem-se a plataformas de anúncios de emprego online, recorrem, cada vez mais, às redes sociais online com o propósito de se conectarem e fornecerem aos candidatos informações adequadas sobre as oportunidades de emprego disponíveis.

Dutra (2009, p. 71) traz uma reflexão a respeito do uso da internet para a seleção de pessoas de uma forma diferente:

as organizações estão se tornando cada vez mais complexas, tanto em termos tecnológicos, quanto em termos de relações organizacionais. Este aspecto demanda atenção, na medida em que, provoca inquietações do tipo: avaliar pessoas, perfis e personalidades para comporem o ambiente de trabalho, com base, por exemplo, em entrevistas realizadas por meio do ambiente virtual, produzem o mesmo resultado ou são tão eficientes e precisas quanto aquelas realizadas presencialmente? Este questionamento se torna importante para ser elucidado, haja vista as possíveis limitações nos campos interacionais, como a percepção sobre a gestualidade utilizada, ou sobre a expressividade de emoções associadas ao corpo todo, técnicas geralmente associadas às avaliações de recursos humanos.

As opiniões a respeito do recrutamento a distância são diversas, um dos autores relata: “a Internet possibilita que as empresas concentrem seus esforços de recrutamento e se distingam das concorrentes por meio de táticas eletrônicas criativas” (CAPELLI, 2003, p. 51). Para outros, os sistemas virtuais são eficazes para a agilização do processo de recrutamento e seleção de candidatos à empresa, porém, ao final do processo é essencial o contato pessoal entre empregado e o empregador, para que seja feita a validação das informações e análise comportamental do candidato.

O recrutamento tradicional é um processo lento e dispendioso para as organizações. Apesar de usar as tecnologias para auxiliar o processo, é feito sem o nível de integração e automatização que é feito no e-recrutamento. Por isso, este processo, mostra ser mais eficiente, pois permite maior quantidade de atração de candidatos e divulgação das vagas ofertadas. (MAGALHÃES, 2007).

Conforme Magalhães (2007, p. 6):

o tempo despendido em tarefas rotineiras como a pesquisa de candidatos, arquivo e triagem de currículos, características do recrutamento tradicional, pode ser substituído por um sistema informatizado mais eficaz, isto para as organizações é o e-recrutamento assumindo-se como uma forma mais eficiente de divulgação das ofertas de emprego, face aos canais tradicionais, dado que permite um baixo custo por contato e o alcance que atinge com a análise e tratamento das candidaturas.

Apesar da eficiência e agilidade que o recrutamento on-line, em algumas organizações, essa ferramenta ainda é pouco utilizada, segundo Reche, Rodrigues, Magalhães e Reina (2011, p. 4):

a prática de utilização de ferramentas on-line para o recrutamento de pessoas está se consolidando na área de Recursos Humanos. No entanto, apesar do aumento crescente de utilização da internet e do acesso facilitado às redes e à conectividade por todas as classes sociais, esta ferramenta de trabalho da área de Recursos Humanos ainda é pouco explorada.

O sistema de Recrutamento on-line possui quatro etapas, segundo Cappelli (2003, p. 54):

atrair candidatos: pela aparência da empresa, por atrativos e incentivos;  
selecionar candidatos: perguntas claras, jogos e testes; fazer contato:  
contato rápido, adaptação dos recrutadores ao ritmo e fechar acordo:  
finalização com contato pessoal.

Ainda de acordo com Almeida (2004, p. 45) o sistema virtual é capaz de realizar

diversas tarefas, como:

atrair e fazer a triagem de candidatos qualificados; administrar os currículos dos candidatos; gerenciar as informações dos candidatos tendo em vista subsidiar o processo de seleção; prover informações dos candidatos para contratação; coletar e monitorar métricas de avaliação e aperfeiçoamento do processo.

Dois aspectos são avaliados para se fazer uma análise da capacidade de cada sistema Almeida (2004, p. 46):

funcionalidade para coleta e gerenciamento de informações: através de sistemas de devolução de dados, de gerenciamento, de administração de avaliações e de acompanhamento de candidatos; e a funcionalidade para analisar as informações, registros estatísticos, e o painel de registros.

Apesar das suas limitações, o recrutamento online permitiu simplificar todas as fases dos processos de recrutamento, colocando a tecnologia da informação a trabalhar juntamente com a gestão de pessoas (PAIVA, 2013).

Segundo Reche, Rodrigues, Magalhães e Reina (2011, p. 4),

os benefícios que uma organização pode adquirir utilizando a internet como meio de captação, recrutamento e seleção de pessoas, são diversos, como: acesso a uma grande base de dados sobre diferentes candidatos de diversas partes; agilidade na comunicação com estes candidatos através de e-mails, mensagens instantâneas; possibilidade de candidatura e envio de currículo online; também a possibilidade de participação online através de vídeo conferência, entrevista por ferramentas de comunicação; promoção de vagas em diferentes plataformas de comunicação e, conseqüentemente, aumento da amplitude de divulgação da empresa.

As empresas utilizarão cada vez mais o recrutamento pela Internet e isso vai forçar os recrutadores a obterem competências mais específicas (JANUZZI, 2010).

O setor de recrutamento e seleção das organizações vem se modernizando cada vez mais, por isso, é indispensável nos dias de hoje, inserir novas tendências de mercado no setor, para que a organização acompanhe essas mudanças. Questões como tempo, custo e mão de obra são os principais pontos que essa era tecnológica vem oferecendo a empresas.

### 3 METODOLOGIA

O presente artigo trata-se de uma revisão sistemática da literatura realizada por meio de pesquisa bibliográfica, tendo em vista que é mediante uma revisão de literatura que se busca conhecer materiais e estudos já publicados, ou seja, dados, aspectos e informações que foram publicados por outros autores e estudiosos acerca de um tema. Dessa forma, foi realizada, uma pesquisa com embasamento teórico por intermédio de consulta em livros, artigos e publicações confiáveis na internet, realizando uma revisão de assuntos relevantes para uma melhor compreensão acerca do setor de recursos humanos e suas ferramentas para o recrutamento de novos colaboradores.

Segundo Boccato (2006, p. 266):

a pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação.

Entendeu-se que a pesquisa bibliográfica é a forma de trazer pesquisas confiáveis para o embasamento e construção deste trabalho, que tem como objetivo, demonstrar os processos de recrutamento e seleção, por meio de informações apresentadas por autores, que descrevem o tema de formas diferentes, e trazem reflexões enriquecedoras para o desenvolvimento da pesquisa.

### 4 ANÁLISE E DISCUSSÕES

O campo dos recursos humanos é relativamente novo, surgiu no início do século 20, devido à forte influência da Revolução Industrial nas relações entre empregadores e empregados, foi então denominado o nome de “relações trabalho-gestão”. Depois desse período, a área cresceu bastante e com outros desafios e responsabilidades, aos poucos começou a esclarecer as expectativas e opiniões das organizações e a orientar decisões importantes.

O papel dos recursos humanos também serve de interface entre capital e

trabalho, pois embora sejam faces do mesmo meio, existem algumas diferenças de nomenclaturas dessa área, dependendo da organização, e diferenças entre elas, como a administração de RH e gestão de pessoa. Em meados da década de 1990, muitas empresas decidiram atribuir nomes diferentes ao RH, porém, mesmo que os nomes sejam completamente distintos, todas as organizações têm a mesma visão que não importa o nome em si, mas o sentido que determina o significado que o departamento obtém dentro da empresa.

Hoje em dia, muitas tecnologias que são consideradas o futuro vem se tornando diferenciais importantes nas empresas, como o software de controle, sistema de análise de comportamento e habilidade, plataforma online de recrutamento e seleção, entre outros, isso traz uma questão importante para as organizações analisarem quais dos meios tecnológicos podem inserir no meio de trabalho que poderá agregar e se tornar um diferencial? Sim, as organizações devem se questionar!

A principal inovação tecnológica no setor de RH é o banco de talentos, onde basicamente, se acomoda currículos de profissionais que se destacaram em entrevistas na empresa, mas por diversas razões não foram contratados, como: recusa, salário ou o momento. Ele é muito utilizado para acelerar a contratação de novos colaboradores e aprimorar o capital humano. Tem-se também testes de triagem online, utilizado para filtrar os candidatos não qualificados para a vaga ou que são inadequados para a vaga ofertada pela empresa.

As redes sociais são, cada vez mais, uma ferramenta importante para o setor de recursos humanos auxiliando no processo de recrutamento de novos talentos e colaboradores especializados e, ainda, se pode fazer entrevistas por vídeo, sendo uma excelente alternativa para reduzir custos e otimizar o tempo, tanto dos candidatos quanto dos entrevistadores. Como pode-se observar, o setor de recursos humanos tem evoluído cada vez mais, usando principalmente a seu favor - a tecnologia.

A Tecnologia da Informação (TI) é a área responsável por todos os tipos de processos, informações, segurança, armazenamento, entre outras tarefas importantes na computação. Em uma organização, a TI é a área responsável pelo armazenamento de dados, histórico, gerenciamento e segurança. Essa área precisa ser vista como um meio para a empresa obter vantagens competitivas no mercado em que atua, em concordância com a operação e a estratégia da empresa é preciso que a organização esteja atenta às novas disponibilidades no mercado e que haja uma integração entre suas estratégias e sua estrutura, tanto de TI como de negócio.

As TIC's estão relacionadas a TI e são o meio mais rápido e prático de se fazer qualquer tipo de contato atualmente, com meios de comunicação e suporte, em qualquer lugar do mundo, usar esse tipo de tecnologia acaba facilitando a

comunicação. As aplicações são tantas e estão ligadas às mais diversas áreas, que existem várias definições. Sendo a informação um bem que agrega valor a uma empresa ou a um indivíduo, é necessário fazer uso de recursos de TIC de maneira apropriada, ou seja, é preciso utilizar ferramentas, sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo. Além disso, é necessário buscar soluções que tragam bons resultados, mas que tenham o menor custo possível, tudo depende da cultura, do mercado, do segmento e de outros aspectos relacionados ao negócio ou à atividade.

Um exemplo são as reuniões online, muito usadas durante a pandemia em que se está vivendo, do novo Coronavírus, facilita o diálogo a distância, estabelece maior controle de sistemas e monitoramento de função, levando também em conta a questão da economia, no exemplo da reunião “formal”, tem-se a questão do trabalho para reserva de sala, reserva de café, reserva de horários, disponibilidade dos colaboradores, agora de forma remota, há a facilidade no agendamento, verificar se todos teriam o acesso, nesse caso, a própria organização se encontra na obrigatoriedade de garantir esse acesso, desde a conexão com a rede de internet, a rede da empresa, sistema, e estipulando horários, sendo assim, se tornou mais rápido e fácil com a opção remota.

A Tecnologia da Informação e Comunicação, aliada ao Departamento de Recursos Humanos de uma organização, é a tendência mundial na busca de talentos e profissionais qualificados. A Internet se tornou um valioso instrumento, tanto para a empresa, quanto para o candidato. Por sua abrangência mundial, disponibilidade de informação e alcance, ela se torna o meio principal no processo de Recrutamento e Seleção de Pessoal.

A TIC está permeando a cadeia de valor, em cada um de seus pontos, transformando a maneira como as atividades são executadas e a natureza das interligações entre elas. Está, também, afetando o escopo competitivo e reformulando a maneira como os produtos e serviços atendem às necessidades dos clientes. Estes efeitos básicos explicam por que a Tecnologia da Informação e Comunicação adquiriu um significado estratégico e se diferencia de muitas outras tecnologias utilizadas nos negócios. A utilização do potencial da TIC permite a implementação de uma nova estratégia para o setor, baseada nos princípios mais atuais da gestão de pessoas e comunicação com os colaboradores e candidatos.

As empresas vêm dando muita importância e muito valor ao processo de recrutamento e seleção de pessoas que irão compor o quadro de funcionários necessários aos cargos dispostos. No caso de recrutamento e seleção, a tecnologia da informação afeta também de forma positiva, tanto na área de planejamento quando na área

econômica, a empresa economiza seu tempo na questão da entrevista, evitando o fato de deslocamento do entrevistado, usufruindo da tecnologia da informação e comunicação, pode-se ter apenas o agendamento da entrevista, onde a empresa tem o colaborador com um treinamento específico para esse tipo de recrutamento, onde tem total controle sobre a situação e avaliação do candidato, analisando seus pontos positivos e negativos e também seu comportamento organizacional, seu planejamento de carreira.

O processo de recrutamento e seleção é uma das principais áreas desempenhadas pela área de RH das empresas, com a intenção de assegurar técnicas que visam assegurar a qualidade de pessoal que a empresa necessita recrutar. Este processo é um instrumento de vital importância a ser empregado para associar a estratégia de negócios da empresa, especialmente se ela precisa passar por modificações e renovar sua composição operacional continuamente.

Os processos de recrutamento e seleção de talentos utilizados pelas empresas buscam efetivamente escolher os melhores profissionais para o desempenho das atividades funcionais. Os diversos roteiros e tipos de entrevistas, processos diversificados de captação de profissionais facilitam e permitem aos gerentes de Recursos Humanos de empresas, de diferentes setores, atrair competências profissionais que contribuirão efetivamente com o melhor desempenho empresarial.

Quando bem fundamentado, o processo de recrutamento e seleção de pessoas proporcionará à organização funcionários comprometidos com a empresa. Tal fato é confirmado pelo processo de recrutamento e seleção viabilizar que a empresa selecione o candidato que complete as suas necessidades, que lhe agregue valor com seu conhecimento, enriquecendo o quadro de colaboradores da mesma. Assim, as empresas precisam enfrentar no mercado de trabalho o desafio do planejamento das necessidades de pessoal, do recrutamento, da seleção, do treinamento e desenvolvimento de funcionários capacitados. As corporações também precisam inserir seus funcionários em ambientes produtivos e apropriados, além de retribuí-los pelo desenvolvimento e comprometimento.

No entanto, as empresas hoje em dia adotam meios estratégicos para sua seleção, o que de forma remota exige um pouco mais de técnica dos recrutadores, pois é uma forma nova de inserir/buscar novos funcionários, nesse caso, o que também aumenta é a demanda na procura por esses tipos de profissionais, uma área que ao mesmo tempo fornece tamanha segurança para a empresa, se torna invasiva, sendo necessário profissionais de confiança para esse cargo. Os processos inteligentes, sendo o recrutamento on-line um deles, têm uma série de características que os torna diferentes dos processos tradicionais. A inovação com foco em talentos utiliza a

liderança como ponto de partida para criar um ambiente inovador. O RH contrata, treina e desenvolve líderes que possuam uma mentalidade aberta, com conjuntos de competências que favoreçam a inovação e o crescimento da organização como um todo. Analisando essa questão, é importante destacar a aplicabilidade de competências tecnológicas tanto do recrutador quanto do candidato que estará sendo entrevistado, já que será um ambiente virtual onde é preciso o mínimo de conhecimento tecnológico, os profissionais devem trabalhar continuamente para manterem suas competências técnicas atualizadas, visto que o mercado tem mudado rapidamente e necessitado dessa competência/habilidade.

A praticidade na seleção de currículos, aplicação de testes e pré-entrevistas on-line por meio de softwares de recrutamento, deixam o processo mais objetivo além de aumentar as chances de o RH acertar nas contratações, reduzindo o indesejável (rotatividade de pessoal) por má adaptação ou perfil incompatível do profissional com a empresa. A tecnologia não irá substituir as pessoas em geral, ela irá substituir pessoas por outras, porém mais qualificadas. Recentemente, a tecnologia da informação, ou mais especificamente os sistemas de RH em autoatendimento, passaram a ser considerados ferramentas capazes de viabilizar essa transformação.

Pode-se observar na pesquisa que há também um lado negativo que deve ser bem gerenciado pela organização. O processo de recrutamento on-line costuma ser mais impessoal, por isso é possível que o gestor tenha uma leitura menos correta do candidato, na entrevista presencial, pode-se observar melhor o candidato e sua linguagem corporal, quando remota, parte dessas informações podem ser perdidas, o que para alguns recrutadores pode ser prejudicial, por isso, torna-se ainda mais necessário atribuir estrategicamente quais serão as etapas do processo seletivo, para evitar ao máximo uma escolha errada do candidato.

Como os sistemas on-line costumam ser intuitivos e permitem acesso de qualquer parte do mundo, além de possibilitar a mobilidade tanto do ponto de vista da organização quanto do candidato, promove a simplificação das atividades em geral. Inovações surgem a todo momento em todos os lugares, ainda que não possa controlá-las, saber que essas inovações podem ser utilizadas e fazer a diferença é a questão e, nesse aspecto, a comunicação é a chave.

O contexto organizacional atual está voltado completamente para a forma de se agregar pessoas ao corpo da organização. As pessoas se tornaram recursos estratégicos das modernas organizações, e a tecnologia está presente em todas as áreas organizacionais, em especial no RH, a nova forma de se recrutar e selecionar os candidatos traz inúmeras vantagens e benefícios à empresa, reduzindo custos e dinamizando os resultados. O candidato também se beneficia, pois seu currículo é visualizado mundialmente, em tempo real e integral, aumentando as chances de uma eventual contratação.

A antiga forma de se recrutar foi substituída por um modelo inovador, onde a empresa possui milhares de opções de currículos, modernos sistemas de triagem, testes virtuais, questionários, softwares de produtividade, entre outras ferramentas, proporcionando o melhor meio de se buscar o profissional ideal.

## 5 CONCLUSÕES

A pesquisa desenvolvida procurou comprovar a importância da tecnologia no setor de Recursos Humanos, auxiliando principalmente no recrutamento e seleção. Com o recurso da tecnologia, as empresas podem aumentar e flexibilizar o processo de contratação de novos colaboradores.

A partir da análise feita, verificou-se que o RH utiliza muito a internet para o processo de divulgação de vagas, os métodos mais utilizados são as redes sociais e plataformas com anúncios de vagas, com o auxílio dos mesmos, as empresas conseguem se beneficiar, otimizando o tempo e diminuindo custos.

A tecnologia se mostrou essencial tanto para os contratantes como para os candidatos, e é imprescindível estreitar laços com os processos relacionados a um mundo cada vez mais tecnológico. A tecnologia teve um impacto muito positivo nas organizações, a ponto de motivar a administração das empresas a realizarem novos investimentos para aprimorar o uso da ferramenta, e assim obter vantagem competitiva no mercado de trabalho. O campo de Recrutamento e Seleção tornou-se muito relevante estrategicamente e valorizado na organização.

Analizou-se neste artigo, que o recrutamento on-line representa uma ferramenta eficaz e importante para as empresas, pois possibilita uma grande demanda de candidatos sem restrição de região, maior rapidez nos processos de recrutamento e, essa mudança que a tecnologia vem causando na área de Recursos Humanos, está se tornando uma tendência mundial nas empresas.

Para a construção deste trabalho, apresentou-se algumas dificuldades e facilidades, dentre as dificuldades, a maior delas, foi filtrar o que realmente era importante e fazia parte do foco do tema, dentre as facilidades, durante a pesquisa, foi possível encontrar uma grande quantidade de conteúdos relacionados ao recrutamento on-line aplicado na área de recrutamento e seleção, por se tratar de um assunto atual e fazer parte do setor de RH de muitas organizações.

Por se tratar de uma linha de pesquisa tecnológica e de constante mudança, sim, indicamos que outras pesquisas sejam oriundas desta, para que o assunto e os métodos de “recrutamento e seleção” sejam os mais inovadores possíveis, dentro das

organizações.

Acreditamos (nós pesquisadoras) que, ao ajudar o leitor a analisar o uso da tecnologia de maneira que agregue seu meio de recrutar e selecionar candidatos, colaboramos para que ele possa identificar qual a melhor escolha de métodos para essa atividade rotineira que, ao mesmo tempo, vem se modernizando ao passar dos anos e, na atualidade, já se faz cada vez mais rápida e prática, tanto para o recrutador como para os candidatos.

## REFERÊNCIAS

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

BOCCATO, V. R. C. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. Rev. Odontol. Univ. Cidade São Paulo, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 265-274, 2006.

CAPPELLI, P. Contratando e mantendo as melhores pessoas. Rio de Janeiro: Record, 2003.

CARVALHEIRO, Célio Daniel da Silva. 2011. A evolução da gestão de recursos humanos. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/19132085.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2020.

COLARES, Thelma Lúcia de Vasconcelos. Banco de talentos como estratégia gerencial. 2005. Disponível em: <[https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos05/317\\_artigo%20cientifico%20thelma.pdf](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos05/317_artigo%20cientifico%20thelma.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2020.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto., GUIMARÃES, Marilda Ferreira., ARIEIRA, Jailson de Oliveira., AIRES, Ana. A Importância do processo de recrutamento e seleção de pessoal na organização empresarial. 2014. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/20320178.pdf>>. Acesso em: 21 agos. 2020.

CHIAVENATO, I. Recrutamento e seleção com foco no recrutamento interno.

Revista Científica do Unisalesiano, São Paulo, v. 2, n. 4, p. 96, jul/dez. 2011.

DUTRA, J. S. Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2009.

FERREIRA, Franciele Silva. VARGAS, Eudes Cristiano. A importância do processo de recrutamento e seleção de pessoas no contexto empresarial. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.unifap.br/index.php/estacao/article/view/1125/0>>. Acesso em: 21 ago. 2020.

GODINHO, Aline Moraes. E-recruitment- Recrutamento e seleção on-line: estudo de caso catho on-line. 2008. Disponível em: <<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/933/2/20401020.pdf>>. Acesso em: 26 agos. 2020.

HAMEL, G. PRAHALAD, C. K. Competindo pelo futuro: estratégias inovadoras para obter o controle de seu setor e criar os mercados de amanhã. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 25º Reimpressão.

JANUZZI, L. Recrutamento via internet. 2010. Disponível em: <<http://via6.com/topic>

[o.php?tid=3181](http://via6.com/topic)>. Acesso em: 28 agos. 2020.

KOTLER, Philip. A importância da gestão estratégica de pessoas nas empresas. 2011. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-da-gesta>

[o-estrategica-de-pessoas-nas-empresas](https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-da-gesta)>. Acesso em: 12 set. 2020.

MAGALHÃES, T. A. C. M. A. Automatização do processo de recrutamento e resposta a oportunidades comerciais. Dissertação de Mestrado em Engenharia Informática e Computadores. Universidade Técnica de Lisboa. Lisboa, 2007.

MARTINS, Sara Raquel Antunes. 2018. Recrutamento on-line e redes sociais no recrutamento: um estudo exploratório em empresas portuguesas. Disponível em: <<http://core.ac.uk/download/pdf/223220167.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2020.

MASCARENHAS, A. O. Análise do uso da tecnologia na área de recursos humanos. 2017. Disponível em: [https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos18/14726](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos18/14726153.pdf)

[153.pdf](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos18/14726153.pdf)>. Acesso em: 21 agos. 2020.

PAIVA, C. As redes sociais online: a perspectiva do potencial candidato. (2013). Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. ISCTE Business School, Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.

PONTES, B. R. Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal. 6 ed. São Paulo: LTr, 2010.

RECHE, G. RODRIGUES, R. I. M. MAGALHÃES, T. A. C. M. G. REINA, M. P. A. A importância do e-recrutamento e seleção online no processo organizacional. 2011. Disponível em: < [https://www.researchgate.net/publication/323331353\\_A\\_IMPO](https://www.researchgate.net/publication/323331353_A_IMPO)

RTANCIA\_DO\_ERECRUTAMENTO\_E\_SELECAO\_ONLINE\_NO\_PROCESSO\_ORGANIZACIONAL>. Acesso em: 02 set. 2020.

RICOY, María Carmen. COUTO, Maria João V. S. As boas práticas com TIC e a utilidade atribuída pelos alunos recém-integrados à universidade. 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/ep/v40n4/aop1422.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2020.  
al