

O FATOR HUMANO E TECNOLÓGICO NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS (RH): UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO

Andriely Rolim dos Santos / RA: 1610179

Isadora Santos de Oliveira Bonardi / RA: 1610146

Graduandas do Curso de Graduação em Administração do Centro Universitário UniDomBosco. E-mail: rolim.andriely@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.

RESUMO

A presente pesquisa tem como propósito evidenciar o significativo avanço da tecnologia na área de recursos humanos, juntamente com as ferramentas tecnológicas que auxiliam e auxiliarão em seus trabalhos manuais, levando em consideração o fator humano dentro das organizações. Este trabalho se fundamentou a partir de: pesquisas bibliográficas, livros físicos e digitais, revistas e consultas em sites de órgãos governamentais, sendo todos esses de confiabilidade, com uma base sólida e construtiva. Por meio deste, certificou-se que, as atividades mecânicas e monótonas serão destinadas às máquinas, que realizarão o trabalho com maior agilidade, em relação ao homem, que será designado à práticas que necessitem de maior contato humano, como as integrações. E, apesar dos constantes avanços tecnológicos, os sistemas operacionais e na inteligência artificial, a máquina está e estará presente como uma intermediadora, enquanto o ser humano permanecerá como o protagonista do departamento, contudo, necessitando estar em constante aperfeiçoamento de habilidades e competências.

Palavras chave: Recursos Humanos. Gestão de Pessoas. Departamento Pessoal. Tecnologia. Inteligência Artificial.

INTRODUÇÃO

Desde o seu surgimento, em meados do século XX, o RH vem incorporando cada vez mais o lado humano do trabalhador em seus valores e não somente os deveres perante à organização e à lei. Com isso, se fez necessária a criação de vertentes, onde a Gestão de Pessoas (GP), a mais atual, ficou responsável pela integração, pelo aperfeiçoamento e desenvolvimento dos seus trabalhadores e o Departamento Pessoal (DP) com o papel burocrático, atuando com as suas admissões, férias, afastamentos e desligamentos.

Na área da Tecnologia da Informação (TI) também houve constantes evoluções com o passar dos tempos, tornando mais dinâmicas diversas atividades dentro das empresas. Com isso, a TI e o RH tornaram-se fortes aliadas, implementando novos processos e ferramentas tecnológicas – até mesmo a Inteligência Artificial (IA) – com o intuito de potencializar a comunicação e integração e obter maior assertividade em suas metodologias aplicadas.

Segundo Lacombe (2005, p. 14), “é preciso considerar que, embora as pessoas precisam ser administradas pelas organizações como seus recursos humanos, não se pode perder de vista que elas são seres humanos, que querem ser felizes e ter qualidade de vida”.

Buscando referências bibliográficas acerca dos assuntos citados, a pesquisa tem como intuito expor seus conceitos, relacioná-los entre si e apontar as determinadas ferramentas que auxiliam a área de RH e trazem benefícios em suas atividades rotineiras. Assim, pergunta-se: O avanço tecnológico, na área de RH, poderá um dia chegar a substituir o fator humano no departamento mais humano dentro das organizações?

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No desenvolvimento desse capítulo foi apresentado o conceito da Administração de Recursos Humanos, diferenciando a gestão de pessoas e o departamento pessoal, da gestão de tecnologia da informação e da comunicação, sistemas de informação e suas respectivas funcionalidades dentro das organizações e a importância do aprimoramento do setor de Recursos Humanos com os avanços tecnológicos que vêm ocorrendo a nível global, com o intuito de levar praticidade às atividades rotineiras.

2.1 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (ARH)

A área de Recursos Humanos (RH) se deu no início do século XX, com o objetivo de intermediar e reduzir os conflitos de interesses entre as empresas e seus colaboradores, que possuíam relações dissociadas, sendo considerados recursos fundamentais para o crescimento organizacional apenas na década de 1960, e tornando o profissional de RH responsável pela parte humanística de uma organização, em sua fase sindicalista e competitiva (ALBUQUERQUE, 1987 e CHIAVENATO, 2004).

“A área de recursos humanos tem como objetivo principal administrar as relações da organização com as pessoas que a compõe, consideradas, hoje em dia, parceiras do negócio, e não mais meros recursos empresariais” (RIBEIRO, 2006, p. 01).

Para Chiavenato (2004, p. 117),

a administração de Recursos Humanos consiste no planejamento, organização, desenvolvimento, coordenação e controle de técnicas capazes de promover o desempenho eficiente do pessoal, ao mesmo tempo em que a organização constitui o meio que permite às pessoas que com ela colaboram alcançar os objetivos individuais relacionados direta ou indiretamente com o trabalho.

A ARH é o processo de gerir os recursos de uma organização e as pessoas que ali trabalham, sendo ambas suas bases fundamentais (CHIAVENATO, 2004).

Sendo assim, a ARH pode ser considerada uma das áreas determinantes para o bom funcionamento de toda e qualquer organização, pois trata, principalmente, de reter talentos e integrá-los, não apenas na empresa física, mas também os tornando aderentes aos valores e as missões organizacionais (CHIAVENATO, 2004).

Com o crescimento das indústrias, o RH deixou de encarregar-se apenas das obrigações com o capital financeiro, criando vertentes específicas para os novos focos, como cumprir as leis trabalhistas e burocráticas - surgindo o Departamento Pessoal e, considerar o trabalhador um capital humano, onde seu conhecimento e treinamento passou a ter mais valor - criando a Gestão de Pessoas (AZEVEDO, HABER e MARTINS, 2015).

2.1.1 GESTÃO DE PESSOAS (GP)

Nos dias de hoje, o termo Recursos Humanos passou a ser substituído por Gestão de Pessoas que, segundo Gil (2006, p. 17), “é a função gerencial que visa

à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”.

De acordo com Soviensi e Stigar (2008, p. 54),

a gestão de pessoas é caracterizada pela participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento do bem mais precioso de uma organização, o Capital Humano, que nada mais é do que as pessoas que a compõe. Cabe à área de gestão de pessoas a nobre função de humanizar as empresas.

“Empresas são feitas de pessoas para pessoas. A pedra fundamental da gestão de pessoas está na contribuição conceitual e prática para uma vida saudável e com resultados legítimos de produtividade, qualidade e desenvolvimento e competitividade sustentável” (FRANÇA, 2006, p. 3).

Existem “técnicas utilizadas no ambiente externo: pesquisa de mercado de recursos humanos, recrutamento e seleção, pesquisa de salários e benefícios, relações com sindicatos, relações com entidades de formação profissional, etc” (CHIAVENATO, 1999, p. 161).

O recrutamento é um sistema de informações para preenchimento de uma determinada vaga de emprego que, segundo Chiavenato (2004, p. 165), “é feito a partir das necessidades presentes e futuras de recursos humanos da organização”.

“Recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização” (CHIAVENATO, 2004, p. 165).

Após o recrutamento, se faz necessário a seleção de pessoal, que “é uma comparação entre as qualificações de cada candidato com as exigências do cargo e é uma escolha, dentre os candidatos comparados, daquele que apresentar as qualificações mais adequadas ao cargo vago” (CHIAVENATO, 2000, p. 32).

Conforme Chiavenato (2004, p. 185),

o recrutamento e a seleção devem ser tomados como duas fases de um mesmo processo: a introdução de recursos humanos na organização. Se o recrutamento é uma atividade de divulgação, de chamada de atenção, de incremento da entrada, portanto, uma atividade positiva e convidativa, a seleção é uma atividade obstativa, de escolha, opção e decisão, de filtragem da entrada, de classificação e, portanto, restritiva.

Com as pessoas tornando-se a principal ferramenta de produção dentro da organização, foi visto a necessidade de desenvolvimento e engajamento do trabalha-

dor, não apenas com salários, assim como treinamentos.

Segundo Chiavenato (2004, p. 402),

treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizada por meio do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos. O treinamento envolve a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, atitudes frente a aspectos da organização, da tarefa e do ambiente e desenvolvimento de habilidades e competências.

Percorrendo pelos padrões desejados, uma motivação para o trabalhador são os cargos a serem ocupados no decorrer de sua carreira profissional, onde sua posição define as relações entre os outros no organograma e o salário, muitas vezes, passou a ser o objetivo final dos colaboradores que se comprometem com as atividades dentro dessas colocações (CHIAVENATO, 2004).

2.1.2 DEPARTAMENTO PESSOAL (DP)

Com a divisão das áreas dentro da ARH, o DP ficou responsável pela parte burocrática das pessoas dentro da organização, sendo considerada também a parte mais importante, pois todos os colaboradores necessitam passar por ela, em sua admissão, durante a atualização cadastral, férias e, principalmente, no afastamento ou desligamento (SANTANA, 2012).

É função do DP a execução dessas atividades, sempre fazendo cumprir a legislação trabalhista, cuidando exclusivamente de números e de papéis, uma vez que as leis são alteradas constantemente (AZEVEDO, HABER e MARTINS, 2015).

“Tributação e fiscalização são também dois assuntos que abrangem várias atividades do Departamento Pessoal e que exigem constante atualização para que a rotina do Departamento Pessoal seja executada corretamente” (SANTANA, 2012).

A divisão de setores no DP varia de acordo com o tamanho da empresa, muitas vezes terceirizando as tarefas para escritórios de contabilidade. A folha de pagamento “é uma das principais funções do DP e, resume-se em calcular, registrar e pagar salários e efetivar o recolhimento dos impostos respectivos. Atualmente, a grande maioria das empresas realiza essa atividade de forma terceirizada” (MARRAS, 2011, p.187).

2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (SI)

As tecnologias, os sistemas de informação e comunicação fazem parte do crescimento das instituições e da maneira como a comunidade se constrói e se desenvolve. Possui uma importância e relevância em todos os campos de atuação para que haja a efetivação do gerenciamento de conhecimento.

Com a velocidade da troca de informações e o aumento da tecnologia, não somente a sociedade, mas também as organizações viram a possibilidade de melhoria buscando o equilíbrio entre a informação, a tecnologia e os resultados.

As organizações e a comunidade em geral, possuem uma grande ferramenta, conforme Munhoz (2017, p. 32):

a tecnologia da informação e a análise de sistemas são vistas, de forma utilitária, como o conjunto de técnicas capazes de dar às pessoas uma extensão de suas capacidades intelectuais. Apoiando-se nos sistemas de informação, as decisões estratégicas tomadas pelas organizações podem trazer melhores resultados.

A TI deixou de ser utilizada apenas como uma ferramenta de auxílio e passou a ser fundamental para o sucesso, ou insucesso, do SI dentro das organizações, como abordam Turban e Volonino (2013, p. 07):

a forma como os negócios aplicam a TI para dar suporte aos processos de negócios acaba transformando as commodities de TI em vantagens competitivas. Processos de negócios importantes são aqueles que melhoram o desempenho do funcionário e as margens de lucro.

Segundo Rezende (2003, p. 197), podemos conceituar a TI como recursos tecnológicos e computacionais para o uso de informações, enquadrando-se na visão de gestão da TI e do Conhecimento:

as empresas têm como opção a utilização de diversas tecnologias modernas, para facilitar o processo de tomada de decisões dos gestores, visando atender a sua complexidade, seu crescimento, sua modernidade, sua perenidade, sua rentabilidade e sua competitividade.

As ferramentas tecnológicas também auxiliaram os processos de comunicação dentro das organizações beneficiando todos os setores. “As Tecnologias da Comunicação e da Informação (TIC) permitem a interação num processo contínuo, rico e insuperável que disponibiliza a construção criativa e o aprimoramento constante rumo a novos aperfeiçoamentos” (TEZANI, 2011, p. 36).

Para o desenvolvimento e treinamento de colaboradores, a tecnologia e a comunicação são ferramentas importantes, então “o uso da TIC com vistas à criação de uma rede de conhecimentos favorece a democratização do acesso à informação,

a troca de informações e experiências, a compreensão crítica da realidade e o desenvolvimento humano, social, cultural e educacional” (ALMEIDA, 2010, p. 71).

Um SI não necessita da TI em todas as suas fases, como Chiavenato (2004, p. 466) conceitua o sistema de informação gerencial (SIG): “um sistema planejado de colher, processar, armazenar e disseminar informação de modo a permitir a tomada de decisões eficazes”.

Mas o sistema de informação também pode ser informatizado, ou computadorizado, de acordo com Chiavenato (2004, p. 466):

o conceito de SIG está relacionado com a tecnologia da informação. Ele envolve a presença do computador ou rede de microcomputadores, além de programas específicos para processar dados e informações.

Eleuterio (2015) também descreve um SI como “uma combinação de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização”.

De acordo com Laudon e Laudon (1999, p. 4),

sistemas de informação pode ser definido como: um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações.

Almeida e Oliveira (2005, p. 3) complementam:

os sistemas de informação são cruciais para as organizações operarem no seu dia-a-dia e para sua sobrevivência a longo prazo. Independente do tamanho, cada vez mais as organizações necessitam dos sistemas de informações para reagir aos problemas e as oportunidades do ambiente de negócios globais de hoje.

O enfoque atual dos SI nas empresas, de acordo com Rezende (2003, p. 32) está principalmente:

no objetivo de auxiliar os respectivos processos decisórios. [...] facilitadores dos processos internos e externos com suas respectivas intensidades e relações; meio para suportar a qualidade, produtividade e inovação tecnológica organizacional; geradores de modelos de informações para auxiliar os processos decisórios empresariais.

A TI e o SI possuem um ponto de encontro importante entre eles, e Turban

e Volonino (2013, p. 363) ressaltam a importância do seu alinhamento estratégico com os processos dentro da organização, pois:

os retornos de TI bem-sucedidos incluem reduções substanciais nos custos operacionais e melhorias na agilidade. Esse ajuste estratégico é inerentemente dinâmico, pois o alinhamento estratégico de TI não é um evento, mas um processo contínuo que está resumido pelo seguinte princípio: SIs nunca estão prontos - mas sempre em construção.

2.3 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA ÁREA DO RH

Com a grande velocidade das mudanças, das informações e das tecnologias, as organizações precisaram adotar a responsabilidade de manterem atualizados e eficientes seus setores e, para isso “o RH pode especificar o conteúdo ou as práticas que precisam ser administradas mais eficientemente e a TI pode projetar os sistemas para que isso aconteça” (ULRICH, ET AL, 2011, p. 79). “A Tecnologia da Informação abrange uma gama de produtos de hardware e software que proliferam rapidamente com a capacidade de coletar, armazenar, processar e acessar números e imagens” (WALTON, 1993, p. 23).

Com isso, a área de RH tende a passar por melhorias de processos com o auxílio da TI, com programas automatizados e diminuição de procedimentos que necessitam de muitos papéis e/ou tempo de tomada de decisões, beneficiando não só o profissional da área, nos recrutamentos e contratações, mas também a empresa em nível de competitividade (ULRICH, 2000).

De acordo com Oliveira Et al (2008, p. 6),

a tendência da administração de recursos humanos é viver novos cenários, com o desafio de conhecer e integrar elementos do ambiente externo, procurando incremento na qualidade e produtividade, qualificação contínua, emprego com vínculos de fidelidade transitória, entre tantos outros.

Nessa atual era tecnológica, são encontrados no caminho muitos desafios, segundo Ribeiro (2006, p. 1),

em uma época em que a globalização, a competição, o forte impacto da tecnologia e as céleres mudanças se tornaram os maiores desafios fora da organização, a vantagem competitiva das empresas hoje está na maneira como o conhecimento das pessoas é utilizado, de forma a colocá-lo logo e eficazmente em ação.

Marras (2011, p. 323) ressalta a importância da área de recursos humanos para o sucesso da organização:

nunca foi tão importante e necessário investir na gestão de recursos humanos de forma estratégica, não somente para que a empresa cumpra com a sua responsabilidade social, mas também principalmente para a sua própria sobrevivência em época de mercados altamente turbulentos, globalizados e competitivos como a que estamos vivendo no início deste milênio.

Conforme Chiavenato (2004, p. 15),

a ARH está passando por grandes mudanças e inovações. Sobretudo agora, no terceiro milênio, com a crescente globalização dos negócios e a gradativa exposição à forte concorrência mundial, quando as palavras de ordem passaram a ser produtividade, qualidade e competitividade. Nesse novo contexto, as pessoas deixam de ser o problema das organizações para ser a solução de seus problemas.

“É preciso considerar que, embora as pessoas precisem ser administradas pelas organizações como seres humanos, não se pode perder de vista que elas são seres humanos que querem ser felizes e ter qualidade de vida” (LACOMBE, 2005, p. 14).

“A tecnologia possibilita ser ágil, escalável, resolver um problema generalizado, impactar pessoas, transformar negócios, otimizar processos, etc. Ser digital é carregar todas estas possibilidades e transformá-las em habilidades mensuráveis e disputadas neste mercado” (EXAME, 2018).

De acordo com Cruz (2014, p. 26),

a tecnologia da informação usada por quem quer que seja, fazendo o que quer que seja, assume papel de vital importância para aumentar a produtividade individual e da organização como um todo. É inimaginável achar que a maioria das atividades que um ser humano desempenha hoje pode ser realizado sem alguma ajuda da tecnologia da informação.

2.4 FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS NO RH

A administração de recursos humanos das organizações necessita constantemente evoluir junto com os avanços dentro e fora dela, com isso, diversos processos foram automatizados ao longo do tempo, visando à melhoria na comunicação, eficiência de tempo, resultados e à competitividade para permitir que permaneçam no mercado.

Com o alto volume de dados presente nesta nova era, a capacidade de processamento e otimização dessas informações também aumentou com a automação que, segundo Conceito Tecnologia (2019):

é um sistema automático de controle pelo qual os mecanismos verificam seu próprio funcionamento, efetuando medições e introduzindo correções, sem a necessidade da interferência do homem. É a aplicação de técnicas computadorizadas ou mecânicas para diminuir o uso de mão de obra em qualquer processo. A automação diminui custos, aumenta a velocidade da obtenção das informações.

As inovações disruptivas tornaram a tecnologia indispensável para a atuação de toda e qualquer empresa, possuindo uma vertente chamada de tecnologia disruptiva.

Segundo Lima (2019, p. 26):

inovação disruptiva é quando uma ideia resulta em produto ou processo novo, inexistente no setor, surgindo uma nova referência muito superior em relação à anterior. Este tipo de inovação estabelece uma mudança setorial e renovando segmentos, criando novas unidades de negócios e até mesmo novos mercados de nicho.

“O conceito de tecnologias disruptivas estaria mais associado a um processo de inovação revolucionária, pela introdução no mercado de novos produtos ou serviços com melhores características ou menor custo para o consumidor” (SERRANO e BALDANZA, 2018).

Com a era da inovação digital, tornar a internet aliada aos processos diários foi um dos benefícios para a área de RH, como por exemplo, nas contratações de funcionários, onde uma parte da seleção pôde ser migrada para os sites destinados à busca de vagas e/ou redes sociais profissionais, otimizando e facilitando o trabalho do recrutador e também do recrutado.

Entre as redes sociais, os sites LinkedIn e Bebee têm como objetivo o networking de profissionais em diversos lugares e a oportunidade de emprego, enquanto os sites de vagas, como vagas.com e indeed.com.br são voltados exclusivamente para busca de empregos.

A visão do LinkedIn é criar oportunidades econômicas para cada integrante da força de trabalho mundial através do desenvolvimento contínuo. Sua missão é simples: conectar profissionais do mundo todo, tornando-os mais produtivos e

bem-sucedidos” (LINKEDIN, 2019).

De acordo com o Indeed (2019, p. 1):

O Indeed é o site de empregos número 1 do mundo, com mais de 250 milhões de visitantes únicos por mês. O Indeed trabalha para colocar os candidatos em primeiro lugar, dando a eles acesso livre à busca de vagas, à publicação de currículos e à pesquisa de empresas. Todos os dias, nós conectamos milhões de pessoas a novas oportunidades.

Além das redes sociais específicas, as páginas online das empresas também possuem uma área destinada para quem procura uma vaga, segundo Godoy Et al (2008, p. 128):

as home pages corporativas são provavelmente a primeira fonte de atração, convidando a encaminhar currículo pelo link “trabalhe conosco”. Uma home page bem-cuidada pode ser direcionada a diversos stakeholders, inclusive aqueles que compõem o mercado de trabalho.

A Internet também se dispõe como ótima ferramenta no momento das entrevistas, podendo ser realizadas de forma individual ou em grupo. E as dificuldades entre as conversações podem ser minimizadas quando ambos possuem câmeras de vídeo. Essa técnica possui diversas vantagens, segundo Godoy Et al (2008, p. 136):

destaca-se a ausência de restrições características das entrevistas face a face, permitindo entrevistar pessoas em diversos continentes, mantendo contatos subsequentes. Torna possível o contato com profissionais que estejam impossibilitados de comparecer a entrevistas e ainda possibilita diminuir possíveis vieses do entrevistador decorrentes de preconceitos, além do baixo custo da seleção, uma vez que depende apenas de um profissional, com computador, um provedor e uma linha de telefone. Pode-se dizer que para a entrevista pela Internet, não há restrições de hora nem local, diferentemente da entrevista face a face.

A Intranet passou a ser uma das ferramentas de comunicação interna, entre a organização e seus funcionários, garantindo a uniformidade nas informações repassadas, disponibilizando acesso aos dados pessoais e, algumas vezes, a treinamentos e cursos online (e-learning).

Conforme Cerqueira (1994, p. 52):

a comunicação interna contribui para um clima organizacional favorável, estabelece uma base motivacional para o comprometimento entre as pessoas, e das pessoas com o sistema organizacional, estabelecem a sinergia do comprometimento: para a qualidade, para a maior produtividade, para a redução de custos e para a racionalização dos sistemas.

As avaliações de desempenho também podem ser realizadas por meio de plataformas online, como o site Smartleader, tornando muito mais prática e sincera, quando se trata de uma avaliação dos superiores, subordinados e clientes, conhecida tradicionalmente como feedback 360°.

Segundo a plataforma do Smartleader (2018, p. 1), sua missão é:

ser o melhor sistema para gestão de performance do Brasil. Com uma equipe comprometida com as necessidades do cliente e um conhecimento que vai além do desenvolvimento de sistemas, criamos o Smartleader e podemos oferecer suporte de consultoria em gestão estratégica para ajudar a sua empresa alcançar a máxima performance.

Muitos softwares de gerenciamento são utilizados para o controle de informações e geração de indicadores no setor de RH, como por exemplo: o Business Process Management (BPM), ou em português Gestão de Processos de Negócio, e o Enterprise Resource Planning (ERP), ou Sistema de Gestão Empresarial. Uma boa análise de dados tende a beneficiar a todos, desde a retenção de talentos, para o empregador, até o aprimoramento de treinamentos e desenvolvimento de carreiras, para o empregado.

A Gartner (2019, p. 1), uma empresa americana de tecnologia, define BPM como uma ferramenta para:

coordenar o comportamento de pessoas, sistemas e coisas para produzir resultados comerciais específicos. “Coisas” neste contexto referem-se a dispositivos que fazem parte da Internet das Coisas (IoT). Uma plataforma BPM inclui minimamente: um processo gráfico de negócios e/ou capacidade de modelagem de regras, um registro/repositório de processos para manipular os metadados de modelagem, um mecanismo de execução de processos e um mecanismo de gerenciamento de estado ou mecanismo de regras (ou ambos).

As obrigações com o governo, também foram simplificadas. Com a implementação do novo sistema chamado eSocial, onde promete a agilidade, a redução de custo e, a otimização do tempo nas transmissões de dados.

De acordo com o Manual de Orientação do eSocial (2017, p. 05):

o eSocial estabelece a forma com que passam a ser prestadas as informações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e fiscais relativas à contratação e utilização de mão de obra onerosa, com ou sem vínculo empregatício, e de produção rural. Portanto, não se trata de uma nova obrigação tributária acessória, mas uma nova forma de cumprir obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias já existentes. Com isso, ele não altera as legislações específicas de cada área, mas apenas cria uma forma única e mais simplificada de atendê-las.

Referente às atividades de admissão, integração, treinamentos, controle das exigências trabalhistas e outras diversas rotinas manuais também passaram e passarão a ser mais fáceis com a ajuda da tecnologia.

2.4.1 Inteligência Artificial (IA) no RH

“Um campo de estudo jovem e promissor, cujo interesse principal é encontrar um modo efetivo de entender e aplicar técnicas inteligentes para a solução de problemas, para o planejamento e as habilidades de comunicação em uma ampla gama de problemas práticos” (LUGER, 2013, p. 25).

Com um novo cenário de tecnologia e inovação, a IA se intensificou na automatização de método visando “transformar em processos computacionais as atividades dependentes de intervenção exclusivamente humana” (BALDIN Et Al, 2008, p. 10).

A International Business Machine (IBM), uma empresa norte-americana voltada para a área de informática, possui um grande avanço no quesito de IA com o Watson, um supercomputador que “imita” os processos cognitivos da mente humana (IBM, 2015).

Foster (2018, p. 1), vice-presidente sênior da IBM Global Business Services relata:

à medida que as organizações lidam com as exigências de realizar a transformação digital e reinventar seus negócios e processos, por meio da aplicação de novas tecnologias como IA, automação e blockchain, a maior barreira para o progresso está no acesso a talentos com as habilidades certas para essas demandas. A IBM acredita que formar uma força de trabalho para competir na era da inteligência artificial é uma discussão tanto sobre cultura quanto sobre tecnologia.

Utilizando essa plataforma, a IBM desenvolveu ferramentas para a área do RH como a “IBM Talent & Transformation”, que diz respeito à retenção, recrutamento, treinamento e engajamento de talentos e o “Programa de Atrito Preditivo”, que prevê a saída de funcionários com até 95% de assertividade, economizando, principalmente, em gastos relacionados às demissões.

De acordo com Ortega (2019, p. 1):

Watson, ferramenta de inteligência artificial da IBM, analisa diversos dados como quais tarefas os funcionários terminaram, de quais cursos participaram, em quais habilidades são melhores, entre outros. Com as informações, o programa prevê quais empregados estão insatisfeitos, pouco produtivos e a procura de um trabalho em outro lugar.

Contudo, a tecnologia não deve ser vista como uma adversária e sim como uma companheira, pois segundo Nicolas Fischer, presidente de Consumer Beauty na multinacional de cosméticos Coty, “o profissional de recursos humanos precisará enfatizar justamente o seu lado mais humano para continuar relevante no futuro” (EXAME, 2017).

2.5 Fator Humano no RH

De acordo com Vergara e Branco (2001, p. 21), pode-se entender de uma empresa humaniza como:

aquela que, voltada para seus funcionários e/ou para o ambiente, agrega outros valores que não somente a maximização do retorno para os acionistas. Realiza ações que, no âmbito interno, promovem a melhoria na qualidade de vida e de trabalho, visam à construção de relações mais democráticas e justas, mitigam as desigualdades e diferenças de raça, sexo ou credo, além de contribuírem para o desenvolvimento das pessoas sob os aspectos físico, emocional, intelectual e espiritual.

Segundo com Chiavenato (2004, p. 98):

sempre existe um relacionamento de intercâmbio entre os indivíduos e a organização; o modo pelo qual os objetivos individuais são satisfeitos determina sua percepção do relacionamento, que poderá ser observado como satisfatório para as pessoas que percebem que suas recompensas excederam as demandas feitas sobre elas.

Barreto (2005, p. 169) define a importância da área de RH em relação ao fator humano:

a gestão dos recursos humanos empreende ações voltadas à capacitação e integração de pessoas, valorização de equipes para a descentralização dos processos decisórios exigidos pela redução dos níveis hierárquicos. As ações, entretanto, não possuem o caráter de qualificação, mas um sentido que leva ao desenvolvimento de novas competências, integrando as potencialidades da cada sujeito ao capital organizacional.

Para a competitividade nas organizações, Rhinow (2001, p. 3) destaca as pessoas como foco principal:

quando fica evidente a necessidade de aprendizado organizacional, o foco de gestão estratégica das empresas desloca-se para as pessoas, consideradas a fonte de aprendizado nas organizações. Dessa forma, as pessoas aparecem como um fator de alta relevância para a competitividade e, conseqüentemente, devem ser gerenciadas de forma bastante cuidadosa.

“As organizações precisam desenvolver estratégias que atendam às necessidades da empresa, bem como às necessidades e expectativas dos indivíduos que compõem seu capital humano, ou seja, nada melhor do que perceber o colaborador como um agente transformador” (LIMA, 2017).

Sales (2019, p. 3) cita algumas ações tecnológicas que podem auxiliar a humanização no RH, como:

identificar os perfis comportamentais aderentes às novas vagas e criar oportunidades para o desenvolvimento da carreira; viabilizar treinamentos à distância; criar canais de comunicação que envolva todos os colaboradores; disponibilizar benefícios trabalhistas por meio de aplicativos; realizar programas de reconhecimento profissional pautado não apenas em resultados, mas nos comportamentos alinhados à cultura organizacional.

“Como a automação é capaz de trabalhar 24 horas por dia, 7 dias por semana, com uma taxa insignificante de erros, as tarefas repetitivas serão delegadas às máquinas, ao passo que as pessoas ficarão com tarefas nas quais a inteligência e a criatividade fazem a diferença” (GABRIOTTI, 2019, p. 2).

Trindade (2018, p. 5) relata, acerca de um futuro dividido com a IA, a importância de uma equipe preparada para gerir pessoas e máquinas no mesmo ambiente de trabalho:

em um futuro próximo, será cada vez mais comum humanos compartilharem espaços com robôs. As máquinas não serão andróides como o Robocop ou os personagens de “Blade Runner”, mas ainda assim precisarão ter sua relação com humanos gerida por um profissional capaz de identificar qual tarefa é mais compatível com cada tipo de mão de obra.

“Outro aspecto que influencia o planejamento de recursos humanos é a tecnologia. Atualmente, há cargos que não existirão amanhã, assim como aqueles que já existiram e, hoje, não existem mais, pois a tecnologia os transformou” (GODOY Et al, 2008, p. 121).

A partir de uma publicação, de Frey e Osborne (2013) intitulada de “O futuro do emprego: quão suscetíveis são os empregos à informatização?”, foi criado o site “will robots take my job? – em tradução livre, “os robôs tomarão meu emprego?”. O site informa (2019, p. 1):

os autores examinam como os empregos suscetíveis são à informatização, implementando uma nova metodologia para estimar a probabilidade de informatização para 702 ocupações detalhadas, usando um classificador

de processo gaussiano [...] Extraímos os trabalhos e a probabilidade de automação do relatório e facilitamos a pesquisa de seu trabalho. Adicionamos algumas informações adicionais do Bureau of Labor Statistics para fornecer algumas informações adicionais sobre os trabalhos.

Carmo, Santana e Trigo (2015, p. 143) afirmam que:

Os dados mostram que a probabilidade de automação de “assistentes de recursos humanos, exceto folha de pagamento que é 90%, é de -4 para 2024. Já os “especialistas em treinamento e desenvolvimento possuem 1,4% de probabilidade de chances de serem substituídos, com crescimento de 8%”, enquanto os “gerentes de recursos humanos apenas 0,6% e seu crescimento é de 9%” (WILL ROBOTS TAKE MY JOB, 2019), ou seja, reforçando a ideia de que atividades manuais e monótonas, que é exercido pelo cargo de “assistente de recursos humanos” será reduzida cada vez mais.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada nesta pesquisa consiste em uma revisão bibliográfica com embasamento em livros físicos e digitais, artigos científicos, revistas, consultas em sites de órgãos governamentais, sendo estes confiáveis, visando aprofundar e entender como a tecnologia está e estará cada vez mais presente no mercado de trabalho e de que maneira isso refletirá na área de recursos humanos.

Segundo Fonseca (2002, p. 32):

a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém, pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

Entendeu-se que a pesquisa bibliográfica é a forma em que as autoras encontraram as informações necessárias para que o embasamento teórico seja rico e o trabalho consiga ser desenvolvido com amplo conhecimento do tema a desenvolver.

“Toda mudança implica novos caminhos, novas abordagens, novas soluções. Ela significa uma transformação que pode ser gradativa e constante, como também pode ser rápida e impactante (...) toda mudança implica em algo diferente” (CHIAVENATO, 2008, p. 13). As pessoas frequentemente precisam ser transformadas e desafiadas, seja pela tecnologia ou por elas mesmas, buscando novos caminhos ou de que maneira se reinventar dentro daquilo que as satisfaz e/ou a requer.

4 ANÁLISE E DISCUSSÕES

Inicialmente, no século XX, a ARH se iniciou com o propósito de restringir os embates entre o empregador e seus funcionários, formando uma das áreas mais importantes e responsáveis nas organizações com o sentido humanístico tanto para o empregado como para o empregador. Porém, com o decorrer dos anos, a ARH passou a se colocar à frente também de outras obrigações, como leis trabalhistas e questões burocráticas, dando surgimento especificamente ao DP, acrescentando mais importância ao funcionário e também julgada como uma das mais significativas da empresa, visto que o funcionário precisa passar por ela em algum momento estando na empresa, seja por admissão, férias ou demissão.

Com o passar dos anos, a ARH se intensificou nas empresas, tomando uma proporção relevante e contribuindo assim para a criação de vertentes específicas. A GP é uma delas, que objetiva seus funcionários, a identificação e a busca de seus objetivos, tanto pessoais quanto profissionais. Aprofundando-se na GP, é desenvolvido o recrutamento, que é uma soma de estratégias e métodos que se direciona, para aproximar candidatos devidamente competentes e, a seleção de pessoal, que caracteriza-se em uma comparação, acerca das devidas competências exigidas para tal função, onde é escolhida a pessoa mais apta para ocupar o cargo.

Com relação ao crescimento e desenvolvimento dentro das organizações, a TI e a SI também são destaques e se tornam relevantes neste atual cenário das indústrias, contudo, passam a acompanhar este processo de evolução com o passar dos anos. Percebeu-se que as organizações poderiam se beneficiar destas novidades, pois, traria benefícios mútuos e vantajosos. Ainda assim, este novo movimento da era tecnológica que as empresas viriam a passar, acarretou também em agregar valor na comunicação da organização, dando origem assim a TIC, onde é basicamente a formação de uma base sólida de comunicação e interação dentro da organização, visando a criação de uma rede de diálogos, contribuindo para a melhoria da instituição.

Já com essas áreas bem definidas, estruturadas e colocadas nas empresas, as mesmas começam a atuar conjuntamente e interligadas buscando cada vez mais a excelência das engrenagens nas empresas, assim, o RH conseguem classificar seus hábitos que tem de ser mais eficazes e a TI é capaz de idealizar maneiras em que isso pode acontecer. Nesta ideia de auxiliar o RH, surgem as ferramentas tecnológicas, que foram criadas e pensadas para assessorar e melhorar a eficiência de prazos, comunicação e na concorrência. Porém, como superar os desafios que podem ser encontrados neste percurso de duas áreas distintas, mas ao mesmo tempo tão parecidas? Muitas empresas precisam sair do comodismo e mudar alguns hábitos quando se diz respeito a inovação, que é o que mais se fala atualmente. E junto com a inovação, a IA é uma das “soluções” criadas cujo foco principal é a junção de toda a tecnologia existente no auxílio para resolução de possíveis problemas que possam existir dentro das organizações.

Com isso, a automatização de processos intensificou-se dentro das instituições, atuando ao mesmo tempo com a IA expandindo-se cada vez mais a ideia de que os robôs e as máquinas eficientemente programadas pudessem vir a sobrepor as pessoas dentro das indústrias.

Procurou-se provar com base nas pesquisas científicas descritas, que a tecnologia vem cada vez mais tomando espaço dentro das empresas, porém, não pode se descartar a competência do cérebro humano para a programação e controle da máquina e suas atividades exercidas. Logo, as pessoas terão de estar cada vez mais se atualizando, a fim de mostrar em que o único instrumento que os robôs não possuem de mais eficaz, é o cérebro humano. Antes que esse estudo tomasse forma, identificou-se que os humanos, tão brevemente seriam substituídos parcialmente (ou totalmente) por um robô nas empresas do futuro e que desde a antiguidade, esse “futuro” vem ficando cada vez mais presente nas organizações. Apesar disso, no decorrer do andamento do presente artigo, notou-se que muitas atividades administrativas na área de DP serão extintas pois passarão a ser totalmente automatizadas, todavia a GP terá uma expansão ampla pois a capacidade humana vai muito além do que os robôs podem realizar.

Entretanto, de que maneira as pessoas podem ser orientadas para agirem neste atual cenário? Esta análise e discussão trazem aos leitores, o objetivo de formar um conhecimento significativo sobre o poder que o fator humano possui na área de recursos humanos e que isso deve se sobressair a qualquer nova tecnologia que virá.

Inicialmente, deve-se salientar que muitos autores no passado já compro-

varam que a inteligência artificial junto da tecnologia vem crescendo e se desenvolvendo gradativamente com as suas infinitas capacidades de compartilhamento e inovação. Sendo assim, esse crescimento se resultou na automatização de muitas tarefas repetitivas no cotidiano do mercado de trabalho, com a origem de grandes ferramentas e plataformas tecnológicas, tornando a rotina muito mais eficaz e produtiva. E, com esse atual cenário presente nas organizações, as pessoas se deparam com a tecnologia engolindo algumas funções na área de recursos humanos e diversas outras nas instituições, se acomodando na situação e não conseguindo visualizar esse “problema” como uma nova oportunidade de crescimento.

Todavia, é significativo evidenciar que muitas dessas ferramentas tecnológicas desenvolvidas, são formas de tornar o trabalho menos manual e mais eficiente para os funcionários da empresa. Dado que, essas ferramentas foram pensadas e idealizadas por um cérebro humano, que viu uma oportunidade em um vasto campo de atuação. É preciso aliar junto a capacidade humana um apoio e incentivo das organizações para que seus funcionários se sintam desafiados e motivados a inovar e se capacitar com o intuito de não apenas descartar a pessoa e sua capacidade e, sim, de formar esse senso crítico e ousado.

Percebeu-se que dentro deste contexto onde as pessoas estão sendo inseridas, o empregador possui uma parcela significativa e de suma importância para que venha desenvolver a evolução do seu funcionário aliado com o seu interesse, a qual será necessária uma alta capacitação de líderes a fim de desempenhar uma função de intermediador entre a Inteligência Artificial e a pessoa, pois ambos terão que trabalhar e se desenvolver juntos. Porém, para que haja esse líder estruturado e bem direcionado, a organização terá de selecionar pessoas, que estejam dispostas e comprometidas a se dedicar e estar sempre à frente de um robô juntamente com o subsídio de bons treinamentos e boas qualificações para que seja alcançada uma gestão de pessoas evoluída e bem estruturada.

Neste processo de ser um líder altamente capaz, a pessoa designada para tal função, está ciente que não pode ficar satisfeita e acomodada, pois além do apoio que a empresa sede, também terá de buscar fora da organização, outros meios de se capacitar, com vontade de aprender a cada dia. Em propósito de auxílio para encontrar esta pessoa altamente eficaz e comprometida, a tecnologia entra em cena, criando uma ferramenta tecnológica que ajuda neste processo de seleção, que são as plataformas de currículos on-line, onde sem muitos esforços, é possível encontrar milhares de pessoas com as características conforme a necessidade da empresa, facilitando assim um processo trabalhoso do setor de recursos humanos.

Após a conclusão da seleção, uma das próximas etapas importantes é o recolhimento

dos documentos para admissão e fins burocráticos que são obrigatórios dentro da lei, onde, segundo estudos comprovados, já é considerado que pode ser uma atividade também facilmente substituídas por robôs, pois são atribuições simples que as máquinas já são competentes e programadas para realizarem com a automação.

Compreendeu-se que as pessoas requeridas para o mercado de trabalho do presente e tão brevemente do futuro, deverão exercer suas habilidades com maestria na função que desempenha. Logo, entendeu-se por habilidade como: conjunto de qualidades de um ser humano competente para exercer o que se capacitou, relevando uma verdadeira aptidão e competência.

É significativo evidenciar que muitas ferramentas tecnológicas desenvolvidas são formas de tornar o trabalho menos manual e mais eficiente para com, os funcionários da empresa. Dado que, essas ferramentas foram pensadas e idealizadas por um cérebro humano, que viu uma oportunidade em um vasto campo de atuação. É preciso aliar junto a capacidade humana um apoio e incentivo das organizações para que seus funcionários se sintam desafiados e motivados a inovar e se capacitar, com o intuito de não apenas descartar a pessoa e sua capacidade e, sim, de formar esse senso crítico e curioso. Porém, deve-se haver também, o interesse mútuo de ambas as partes, onde o funcionário da mesma forma, deve estar disposto a aprender e progredir além do apoio cedido pela empresa pois o profissional do futuro irá atuar como uma central de inteligência dentro das organizações, tendo espaço somente para os dispostos e aptos para mudanças.

Com isso, demonstrou-se neste artigo, que o ser humano e a sua competência cognitiva são extremamente relevantes e estão acima de qualquer tecnologia desenvolvida em inteligência artificial, evidenciando que as pessoas precisam e precisarão explorar e afrontar sua capacidade de aprendizado cada vez mais, a fim de se aperfeiçoarem e buscarem superar expectativas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo bibliográfico procurou reunir informações acerca das áreas da tecnologia da informação e dos recursos humanos, suas interações e analisar as possíveis mudanças dentro do setor, procurando responder à questão da “troca” do ser humano por máquinas, trazendo citações de autores notáveis de ambos os domínios, informações confiáveis de sites de órgãos governamentais e principais artigos relacionados como embasamento.

Observou-se que o envolvimento entre a tecnologia e o setor é acelerado, facilitando as práticas na área de gestão de pessoas, responsável pela captação, inte-

gração e desenvolvimento e, otimizando os processos necessários dentro do departamento pessoal, sendo o maior responsável por atividades administrativas relacionados aos funcionários dentro das organizações.

O tema que levou como objeto de pesquisa deste artigo propõe que, com as ferramentas tecnológicas e seus avanços, o funcionário do RH tenderá a perder espaço, principalmente, no setor de departamento pessoal, pois as atividades realizadas, como cálculos das folhas de pagamentos, rescisões, férias, entre outros já citados anteriormente, estão sendo automatizados por inteligência artificial, tornando o trabalho prático e os resultados mais assertivos.

A área de gestão de pessoas tende a usufruir cada vez mais de ferramentas auxiliaadoras nos seus processos, como a captação de novos talentos, por meio de uma triagem mais específica de recrutamento e seleção, com programas configurados para determinados resultados, facilitando os treinamentos necessários, mediante plataformas on-line e, também, aprimorando as avaliações de desempenhos.

As tecnologias, agora implementadas dentro dos setores das áreas dos recursos humanos, tendem a tornar diversos procedimentos mais hábeis e, com isso, reduzir o tempo e a necessidade de um funcionário para realizá-las. Porém, esse feito não deve ser visto como um fator negativo, mas sim como um auxílio aos profissionais, que poderão desenvolver e especializar-se em atividades que requerem, sobretudo, o lado humano a ser exercido, como a integração de novos funcionários na empresa, motivação, trabalhar a produtividade dos colaboradores, focando na comunicação sociável e harmônica que, conseqüentemente reduzirá o absenteísmo da organização, sejam por problemas pessoais, familiares ou de saúde, e quaisquer atividades que envolvam a emoção, agregando assim desenvolvimento completo de todos os envolvidos: empregado e empregador.

Deve ser ressaltado que os profissionais necessitarão aprimorar constantemente suas habilidades, para que assim, possam ser os responsáveis pela criação, administração ou atualização das plataformas e máquinas implementadas em seus setores, pois a tecnologia continuará a evoluir com o passar do tempo e diversas ocupações passarão a ser automatizadas.

Assim como qualquer trabalho, esse igualmente apresentou suas dificuldades e facilidades, as quais foram: escassez dos assuntos tecnológicos atuais aplicados na área de recursos humanos, devido ser um estudo recente, com poucas referências palpáveis; busca de sites confiáveis para uma pesquisa fidedigna; porém encontrou-se facilidade em relação a visão de futuro da área, pois é evidente o avanço tecnológico em todas as organizações.

Como visão de futuras administradoras, observou-se que cada vez mais os profissionais terão de estar dispostos a encarar mudanças perante a tecnologia, pois o fator humano nas empresas será essencial para que haja o desenvolvimento mútuo, do empregador e empregado.

Para finalizar, concluiu-se que o fator tecnológico pode não ser capaz de substituir o fator humano, fundamental para se trabalhar com as pessoas dentro das organizações, principalmente o quesito psíquico/emocional, mas, passará cada vez mais a realizar as atividades manuais e repetitivas dos setores.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. O papel estratégico de Recursos Humanos. Tese de livre docência, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 1987.

ALMEIDA, J. S. C. OLIVEIRA, M. F. C. F. Tecnologia da Informação (TI) e o desempenho competitivo das organizações. 2005. Disponível em: <https://www.academia.edu/31383707/TECNOLOGIA_DA_INFORMA%C3%87%C3_%83O_TI_E_O_DESEMPENHO_COMPETITIVO_DAS_ORGANIZA%C3%87%C3_%95ES>. Acesso em: 15 set. 2019.

ALMEIDA, M. E. B. Tecnologia na escola. 2010. Disponível em <<https://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/2sf.pdf>>. Acesso em: 12 de agos. 2019.

AZEVEDO, K. C. F. HABER, D. D. MARTINS, S. As diferenças entre departamento de recursos humanos e departamento pessoal. 2015. Disponível em: <https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_14_1311018575.pdf>. Acesso em: 13 set. 2019.

BALDIN, C. ET AL. Inteligência artificial na automatização de processos. 2008. Disponível em: <https://www.gsigma.ufsc.br/~popov/aulas/icpg/20081/IA_na_Automacao_de_Processos_Artigo.pdf>. Acesso em: 10 set. 2019.

BARRETO, A. M. O fator humano e o desenvolvimento de competências nas unidades de informação. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v.10 n.2, p.166-177, jul./dez. 2005.

CARMO, D. R. SANTANA, L. C. TRIGO, A. C. A valorização do capital humano nas organizações: um estudo de caso da r&t comercial. *Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu*, v. 2, n. 02, p. 133-155, jun. 2015.

CERQUEIRA, W. *Endormarketing: educação e cultura para a qualidade*. p.149. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

CHIAVENATO, I. *Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos*. 4. ed. São Paulo: Atlas S.A, 1999.

_____. *Iniciação a administração de pessoal*. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

_____. *Os novos paradigmas: Como as mudanças estão mexendo com as empresas*. 5. ed. São Paulo: Manole, 2008. Biblioteca digital Pearson. Disponível em: <<https://tinyurl.com/y4l3o3qk>>. Acesso em: 16 set. 2019.

- _____. Recursos Humanos, o capital humano das organizações. 8. ed. SP: Atlas, 2004.
- CRUZ, T. Sistema de Informações Gerenciais. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- ELEUTERIO, M. A. M. Sistemas de Informações Gerenciais na atualidade. São Paulo: Intersaberes, 2015.
- EXAME. A inteligência artificial vai humanizar o RH. 2017. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/a-inteligencia-artificial-vai-humanizar-o-rh/>>. Acesso em: 23 set. 2019.
- EXAME. O RH não precisa de tecnologia, precisa ser digital. 2018. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/dino/o-rh-nao-precisa-de-tecnologia-precisa-ser-digital/>>. Acesso em: 25 set. 2019.
- FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002.
- FOSTER, M. IBM ajuda empresas a repensarem a gestão de pessoas com IA. 2018. Disponível em: <<https://www.ibm.com/blogs/ibm-comunica/ibm-ajuda-empresas-a-repensarem-a-gestao-de-pessoas-com-ia/>>. Acesso em: 20 set. 2019.
- FRANÇA, A. C. Práticas de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2006.
- FREY, C. B. OSBORNE, M. The Future of Employment: How susceptible are jobs to computerisation? 2013. Disponível em: <<https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/publications/the-future-of-employment/>>. Acesso em: 2 nov. 2019.
- GABRIOTTI, D. Entenda o que é RH 4.0 e quais são as suas principais tendências! 2019. Disponível em: <<https://www.uppertools.com.br/blog/o-que-e-rh-4-0-quais-sao-suas-tendencias/>>. Acesso em: 12 set. 2019.
- GARTNER. Business Process Management Platforms. Disponível em: <<https://www.gartner.com/reviews/market/business-process-management-platforms>>. Acesso em: 20 set. 2019.
- GIL, A. C. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2006.
- GODOY, A. S. ET AL. Gestão do fator humano: uma visão baseada em stakeholders. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- IBM. Ciência cognitiva. 2015. Disponível em: <<https://www.ibm.com/developerworks/community/blogs/tlcb/entry/mp240?lang=en>>. Acesso em: 2 nov. 2019.
- INDEED. Sobre o Indeed. 2019. Disponível em: <<https://www.indeed.com.br/about>>. Acesso em: 25 set. 2019.
- MANUAL DE ORIENTAÇÃO DO E-SOCIAL. Manual de orientação do eSocial. 2017. Disponível em: <<http://portal.esocial.gov.br/manuais/mos-manual-de-orientacao-do-esocial-vs-2-4.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2019.
- LACOMBE, F. J. M. Recursos Humanos: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.
- LAUDON, K. C., LAUDON, J. P. Sistemas de informação. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- LIMA, M. Humanização: o diferencial na hora da venda. 2017. Disponível em: <<http://revistavarejosa.com.br/humanizacao-o-diferencial-na-hora-da-venda/>>. Acesso em: 12 set. 2019.
- LIMA, S. R. Inovação. Trabalho não-publicado. UNIDBSCO, Curitiba, 2019.
- LINKEDIN. Sobre o LinkedIn. 2019. Disponível em: <https://about.linkedin.com/pt-br?trk=homepage-basic_directory>. Acesso em: 25 set. 2019.

- LUGER, G. O. Inteligência Artificial. 6. ed. Pearson, 2013. Biblioteca digital Pearson. Disponível em: <<https://tinyurl.com/y3obunmk>>. Acesso em 13 set. 2019.
- MARRAS, J. P. Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- MUNHOZ, A. S. Fundamentos da tecnologia da informação e análise de sistemas para não analistas. São Paulo: InterSaberes, 2017. Biblioteca digital Pearson. Disponível em: <<https://tinyurl.com/y2kh5o2v>>. Acesso em: 13 set. 2019.
- ORTEGA, J. Inteligência artificial da IBM para RH prevê funcionários que vão se demitir. 2019. Disponível em: <<https://www.startse.com/noticia/nova-economia/63187/inteligencia-artificial-ibm-rh>>. Acesso em: 13 set. 2019.
- OLIVEIRA, F. H. ET AL. Análise da evolução dos conceitos da administração de recursos humanos. Paraná: Universidade Federal do Paraná, 2008.
- REZENDE, D. A. Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informações empresariais. São Paulo: Editora Atlas, 2003.
- RHINOW, G. Inovando e competindo por meio da gestão de pessoas. RAE Light, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 2-7, Jan./Mar. 2001.
- RIBEIRO, A. L. Gestão de Pessoas. São Paulo: Saraiva, 2006. Google Books. Disponível em: <<https://tinyurl.com/y4n388nx>>. Acesso em: 16 set. 2019.
- SALES, G. Humanização e tecnologia no RH. 2019. Disponível em: <<https://blog.convenia.com.br/humanizacao-e-tecnologia-no-rh/>>. Acesso em: 23 set. 2019.
- SANTANA, B. A importância do departamento pessoal. 2012. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/a-importancia-do-departamentopessoal/66351/>>. Acesso em: 20 set. 2019.
- SERRANO, P. H. S. M., BALDANZA, R. F. Tecnologias disruptivas: o caso do uber. RPCA, Rio de Janeiro, v. 11, n. 5, p. 37-48, out./dez. 2018.
- SMARTLEADER. Smartleader: ferramenta para gestão de desempenho. 2018. Disponível em: <<https://www.smartleader.com.br/index.html>>. Acesso em: 26 set. 2019.
- SOVIENSKI, F. STIGAR, R. Recursos Humanos X Gestão de Pessoas. Gestão: Revista Científica de Administração e Sistemas de Informação. Curitiba, v. 10, n. 10, jan./jun. 2008.
- TEZANI, T. C. R. A educação escolar no contexto das tecnologias da informação e da comunicação: desafios e possibilidades para a prática pedagógica curricular. REVISTAFAC, Bauru, v. 1, n. 1, p. 35-45, set. 2011.
- TRINDADE, R. A máquina no lugar do homem. 2018. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/tecnologia/especiais/inteligencia-artificial-vai-acabar-com-empregos-htm#os-empregos-do-futuro>>. Acesso em: 13 set. 2019.
- TURBAN, E. VOLONINO, L. Tecnologia da Informação para gestão: em busca do melhor desempenho estratégico e operacional. 8. ed. São Paulo: Bookman, 2013.
- ULRICH, D. ET AL. A transformação do RH: construindo os Recursos Humanos de Fora para Dentro. São Paulo: Bookman, 2011.
- ULRICH, D. Recursos humanos estratégicos: novas perspectivas para os profissionais de RH. São

Paulo: Editora Futura, 2000.

VERGARA, S. C. BRANCO, P. D. Empresa humanizada: a organização necessária e possível. Rev. adm. empres., São Paulo , v. 41, n. 2, p. 20-30, Jun. 2001.

WALTON, Richard E. Tecnologia de Informação: o uso de TI pelas empresas que obtêm vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1993.

WILL ROBOTS TAKE MY JOB. Will robots take my job? 2019. Disponível em: <<https://willrobotstakemyjob.com>>. Acesso em: 13 set. 2019.