

# GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS: IMPACTO DA TECNOLOGIA E MUDANÇAS NO AMBIENTE DE TRABALHO

## HUMAN RESOURCES MANAGEMENT: IMPACT OF TECHNOLOGY AND CHANGES IN THE WORK ENVIRONMENT

<sup>1</sup>DUTRA, Giovana Lussi; <sup>2</sup>OLIVEIRA, Mayara Cristina;  
<sup>3</sup>SILVA, Jacqueline C. de Oliveira

<sup>1a3</sup>Curso de Administração

Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos – UNIFIO/FEMM

### RESUMO

Atualmente vários setores dentro de uma organização empresarial foram afetados pela consolidação e implementação da tecnologia, principalmente os processos de comunicação e gestão. Desta forma, o presente artigo objetiva destacar de qual maneira a tecnologia está influenciando as realidades vividas no setor de gestão de recursos humanos. A metodologia utilizada se fundamentou em um estudo exploratório baseado em levantamento bibliográfico. Os resultados indicam que as práticas de contratação de funcionários e retenção de talentos, responsabilidades administrativas e comunicação foram significativamente alteradas pela introdução de ferramentas tecnológicas aperfeiçoadas, além de que, o uso de novas tecnologias para qualificar os funcionários, como plataformas de treinamento online e softwares de desenvolvimento profissional e comportamental, permitiram um aprendizado coerente e individualizado. Desta forma, introdução de tecnologias sofisticadas como inteligência artificial, big data e sistemas de gestão integrado indica-se como uma estratégia para promover uma cultura de trabalho mais conectada e interativa, garantindo benefícios para a organização e seus funcionários, também, fortalecendo sua imagem no cenário de competitividade empresarial.

**Palavras-chave:** Tecnologia; Recursos Humanos; Impactos.

### ABSTRACT

Currently, several sectors within a business organization have been affected by the consolidation and implementation of technology, especially communication and management processes. Thus, this article aims to highlight how technology is influencing the realities experienced in the human resources management sector. The methodology used was based on an exploratory study based on a bibliographic survey. The results indicate that the practices of hiring employees and retaining talent, administrative responsibilities and communication were significantly altered by the introduction of improved technological tools, in addition to the use of new technologies to qualify employees, such as online training platforms and professional and behavioral development software, allowed a coherent and individualized learning. In this way, the introduction of sophisticated technologies such as artificial intelligence, big data and integrated management systems is indicated as a strategy to promote a more connected and interactive work culture, ensuring benefits for the organization and its employees, as well as strengthening its image in the scenario of business competitiveness.

**Keywords:** Technology; Human Resources; Impacts.

### INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, a tecnologia se tornou uma presença poderosa e transformadora em todos os aspectos da sociedade. Para as empresas, isso é especialmente marcante, já que a tecnologia não apenas influencia os processos de produção e comunicação, mas também tem um impacto significativo na maneira como lidamos com as pessoas que fazem parte dessas organizações.

No decorrer dos anos, a tecnologia vem se tornando algo indispensável dentro das empresas, mudando desta forma a maneira como está sendo gerenciado os recursos humanos. Essa transição está se tornando cada vez mais frequente, conforme as

empresas reconhecem as vantagens de adotar tecnologia digital para agilizar seus processos e tornar seus ambientes de trabalho mais eficazes e produtivos. (Chiavenato, 2022).

Com os avanços rápidos da tecnologia, surgem tanto desafios quanto oportunidades para a gestão de recursos humanos. A tecnologia tem um papel profundo e diversificado, desde atrair talentos até desenvolver e manter colaboradores. Desta forma, os profissionais de Recursos Humanos (RH) desempenham um papel crucial nessas empresas, especialmente em um cenário em que a tecnologia está mudando fundamentalmente a dinâmica de gerenciamento de pessoas. (Soares, 2018)

Diante desse cenário a problemática desta pesquisa é: de que maneira a tecnologia está influenciando as práticas de gestão de recursos humanos? A tecnologia está transformando as práticas de gestão de recursos humanos ao automatizar tarefas administrativas, melhorar a eficiência dos processos de recrutamento, seleção e retenção de talentos ao promover uma maior facilidade e agilidade na tomada de decisões, bem como, uma comunicação e colaboração mais eficiente.

É essencial compreender como a tecnologia influencia o setor de Recursos Humanos, pois ela permite otimizar processos, melhorar a eficiência e tomar decisões mais assertivas. Isso é vital para que as empresas estejam realmente preparadas para enfrentar os desafios e tirar o máximo proveito das oportunidades que surgem nesse mundo em constante mudança.

Esta pesquisa justifica-se pela transformação acelerada pela qual as organizações estão passando. A integração de tecnologias avançadas, como inteligência artificial, automação e big data, está redefinindo os processos de gestão de recursos humanos, trazendo novas oportunidades e desafios para as empresas. Compreender essas interações é fundamental para o desenvolvimento de práticas de RH que sejam não apenas eficientes, mas também alinhadas às necessidades e expectativas dos funcionários atuais.

Este artigo tem como objetivo mostrar como a tecnologia está transformando as práticas de gestão de recursos humanos, desde a automação de processos administrativos até a implementação de estratégias avançadas para o recrutamento, desenvolvimento e retenção de talentos.

## **METODOLOGIA**

A metodologia utilizada fundamentou-se na realização de um estudo

exploratório, que se baseou em um levantamento bibliográfico. Este levantamento incluiu obras já publicadas na literatura, produções acadêmicas, artigos científicos e reportagens em meios eletrônicos, com o objetivo de apresentar e discutir os principais conceitos teóricos relacionado ao efeito da tecnologia e a transformação no ambiente de trabalho nas práticas de gestão do setor de recursos humanos. Por meio de uma abordagem qualitativa, o estudo pretende propor conhecimento e promover a reflexão sobre o tema.

## **DESENVOLVIMENTO**

### **A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA NA COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL**

No cenário atual, as empresas enfrentam desafios cada vez mais complexos, como a concorrência acirrada e as demandas crescentes dos consumidores, e isso requer uma combinação de análise de mercado, inovação, agilidade e excelência operacional. Desta forma, a adoção de tecnologia se torna um fator determinante para se ter competitividade.

Uma das principais características das últimas décadas constitui-se a velocidade com que as inovações tecnológicas vêm sendo introduzidas nas organizações, trazendo a necessidade de rever e reformular constantemente suas práticas e modelos de gestão adotados. Neste contexto, as inovações tecnológicas correspondem à introdução no mercado de produtos, serviços ou processos novos ou significativamente melhorados. (Sachuck; Takahashi; Augusto, 2008, p. 58).

Ao adotar novas tecnologias inteligentes, as empresas podem simplificar tarefas, melhorar o que oferecem aos clientes, reduzir os custos e se manter ágeis diante das mudanças do mercado.

A tecnologia é crucial para que empresas simplifiquem os trabalhos operacionais, reduzindo custos e adaptando a empresa ao cenário atual, acompanhando as mudanças do mercado e obtendo melhores resultados, produtividade e eficiência. Deste modo, os autores Silva e Ludeña (2013) destacam que a tecnologia está presente em todas as atividades valiosas e desempenha um papel importante na conexão entre elas, podendo influenciar significativamente as estratégias de custo e de diferenciação das empresas.

Escolher as ferramentas certas permite que processos sejam automatizados, livrando as equipes de tarefas monótonas e impulsionando a eficiência geral, o que não só aumenta a produtividade, mas também corta gastos, permitindo que as empresas alcancem mais, com menos recursos. E isso pode se tornar uma vantagem competitiva diante de um mercado cada vez mais dinâmico. Segundo Porter (1990, p.31), “uma empresa ganha vantagem competitiva executando atividades

estrategicamente importantes de uma forma barata ou melhor do que a concorrência”. A incorporação de tecnologia torna-se essencial para impulsionar a competitividade das empresas. Ao elevar a produtividade e diminuir os custos, elas conseguem oferecer preços mais atrativos, conquistando uma parcela maior do mercado. Além disso, ao aprimorar a qualidade e padronizar os produtos, aumentam a satisfação dos clientes, o que pode levar à fidelização e recomendação, consolidando a posição da empresa no mercado.

É importante ressaltar que a tecnologia pode impactar a vantagem competitiva quando desempenha um papel relevante na diferenciação ou na redução de custos. Ela se torna um fator crucial para a competição somente quando contribui de maneira significativa para a vantagem competitiva.

Da mesma forma, a utilização de tecnologias avançadas nos processos de RH permite que as empresas melhorem significativamente suas operações, além de possibilitar uma agilidade no processo de contratação. E, melhora, também, a qualidade das contratações, garantindo que as empresas atraíam os melhores talentos. Neste sentido, a tecnologia aplicada à gestão de recursos humanos não apenas otimiza processos, mas também promove um ambiente de trabalho mais produtivo e inovador o que favorece para a retenção de talentos.

## **A EVOLUÇÃO DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

O setor de recursos humanos passou por transformações significativas devido às mudanças sociais, econômicas e tecnológicas que redefiniram o ambiente de trabalho. Neste sentido, a incorporação de tecnologias se caracterizou como um processo inevitável e imprescindível para sua evolução. Com o avanço da tecnologia, o RH adotou ferramentas digitais que automatizam processos, permitem a análise de grandes volumes de dados e facilitam a comunicação e o desenvolvimento profissional. Essas transformações foram impulsionadas pela necessidade de aumentar a eficiência e manter a competitividade em um mercado global dinâmico. A fim de apresentar essa evolução, nos remetemos ao século XVIII, período em que ocorreu a primeira Revolução Industrial. Revolução esta que foi marcada por transformações socioeconômicas, o que faz a história do setor de RH estar ligada diretamente a este período, pois surge como uma necessidade de humanizar a relação entre patrão e subordinado. Desta forma, a origem dos Recursos Humanos tem relação com a Era Industrial, quando a necessidade de gerenciar a crescente força de trabalho nas fábricas levou ao desenvolvimento das primeiras práticas de gestão de pessoas.

A importância dos Recursos Humanos se consolidou ao longo das décadas.

No contexto moderno, o RH evoluiu para se tornar um componente estratégico fundamental nas organizações, conforme mostra a Figura 1.

**Figura 1** – Evolução do RH



**Fonte:** FURTADO, 2023b.

Com o passar do tempo o setor de Recursos Humanos acompanhou as mudanças comportamentais e os avanços tecnológicos. Dependendo do nível de desenvolvimento de cada período, a etapa do processo de mudança é distinta, conforme demonstra a figura 1. Desta forma e, de acordo com Furtado (2023b), o RH passou por 5 fases, sendo elas:

- RH 1.0. O trabalhador era reconhecido apenas como uma extensão da máquina e as relações e trabalho se davam de forma rígida e suas recompensas se limitavam ao salário.

- RH 2.0. A partir da década de 1930, com o crescimento da importância das áreas da administração e psicologia e o surgimento da teoria das relações humanas, o trabalhador começou a ser visto como uma pessoa com necessidades sociais e motivacionais. O trabalhador não se resume apenas a uma extensão da máquina, mas passa a ser reconhecido pela sua capacidade de produzir e pensar.

- RH 3.0. Após a Segunda Guerra Mundial, houve uma evolução passando da teoria das relações humanas para a teoria comportamental, que passou a introduzir nas organizações processos mais humanizados. O RH passou a se concentrar no recrutamento, seleção, treinamento e avaliação, reconhecendo o trabalhador como

um colaborador valioso. O RH digital começou ainda no RH 3.0 e se consolidou no RH 4.0.

- RH 4.0. Se refere a era do colaborador transformador, período em que a tecnologia e o livre acesso à informação reestruturaram o RH. O foco mudou para o bem-estar e desenvolvimento humano, utilizando a tecnologia para otimizar processos e estratégias.

- RH 5.0 foi marcado pela transformação através da tecnologia, é a era de RH que estamos vivenciando atualmente, era do colaborador ágil, caracterizada pela digitalização dos recursos e a transformação das operações e estratégias por meio de ferramentas tecnológicas.

Portanto, o RH passou por várias fases, e a tecnologia esteve presente, mesmo que pouco, em todas as fases, onde sua participação foi crescendo conforme os recursos disponíveis, por conta da sua vasta gama de opções voltadas para o setor.

Com isso, o uso da tecnologia cada vez mais destacou-se dentro da gestão de recursos humanos, podendo a organização utilizar os recursos para facilitar os processos de RH. Neste sentido, a inclusão da tecnologia na gestão de recursos humanos tem se mostrado um diferencial para as organizações, possibilitando liberação dos profissionais de tarefas repetitivas, resultando em um foco maior em iniciativas estratégicas e a aumento da eficiência.

## **O USO DA TECNOLOGIA NA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

A tecnologia no RH automatiza desde processos simples e complexos até tarefas organizacionais, minimizando erros e tarefas repetitivas, que ajudam os profissionais do setor a centralizarem as contratações, fazer a gestão dos colaboradores e ganhar tempo.

Neste momento, vivemos uma era digital onde a tecnologia é fundamental para o sucesso das organizações. A evolução tecnológica tem impactado profundamente a maneira como as empresas recrutam, retêm e desenvolvem talentos, tornando-se uma aliada essencial no setor de recursos humanos. O uso da tecnologia no recrutamento e seleção está permitindo que as empresas encontrem os melhores talentos de forma mais rápida, eficiente e precisa, ao mesmo tempo em que proporciona uma experiência melhor tanto para os candidatos quanto para os recrutadores.

Pontes (2015, p 24) diz que “o desafio da gestão de pessoas começa ao encontrar a pessoa certa para ocupar o lugar certo dentro das empresas”. Os gestores de recursos humanos devem abordar esse desafio complexo de maneira estratégica

e cuidadosa. É um processo que vai além da simples verificação de que as habilidades técnicas do candidato correspondem aos requisitos do cargo.

Segundo Nunes, Martins e Mendonça (2021, p. 397), para tornar esse processo mais simples, a tecnologia se torna uma parceira valiosa. Ela possibilita entrevistas online, aplicação de testes eletrônicos, dinâmicas por videoconferência e outras abordagens inovadoras. Essas novas formas de recrutamento não só agilizam os processos, mas também ajudam a reduzir os custos envolvidos.

Com o passar do tempo, observa-se que a tecnologia toma conta do mundo corporativo, o que faz a robotização aumentar cada dia mais dentro das empresas. Sendo assim, aplicativos, sites, robôs e inteligência artificial se tornam essenciais para que as organizações possuam um diferencial competitivo no mercado.

Os processos que costumavam ser manuais têm sido automatizados e otimizados, simplificando as tarefas administrativas e permitindo que os profissionais de RH se concentrem em atividades mais estratégicas, como desenvolvimento de talentos, planejamento de sucessão e cultura organizacional.

Hoje em dia, a tecnologia também está desempenhando um papel crucial na criação de ambientes de trabalho mais inclusivos e colaborativos. Segundo Furtado (2023a), é possível observar alguns desses ambientes de trabalho, que são voltados para a tecnologia, como a utilização da nuvem, que facilita o manuseio de dados confidenciais e refletem a competitividade de toda a organização. O Big Data

Analytics, oferece o recurso de planejar suas ações e alocar recursos com base em informações precisas e confiáveis, podendo avaliar o desempenho dos diferentes setores e identificar maneiras de melhorar os resultados das equipes, por exemplo.

Outro exemplo se refere as Plataformas de Aprendizado e Desenvolvimento (LMS), onde o RH consegue criar, distribuir e acompanhar os programas de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores de forma virtual.

Baseando-se nesses exemplos, nota-se que a tecnologia está inovando a forma como as empresas gerenciam seus recursos humanos, tornando os processos mais eficientes e transparentes. As organizações têm adotado cada vez mais tecnologias inovadoras para melhorar a gestão de RH e impulsionar o crescimento do negócio.

A implementação das inovações tecnológicas no ambiente empresarial tem provocado impactos na qualificação dos colaboradores, já que plataformas, treinamentos online, e softwares de desenvolvimento profissional permitem um aprendizado contínuo e personalizado. Entretanto, em alguns casos observa-se que

o colaborador pode ser substituído por uma máquina ou inteligência artificial, impactando diretamente no dia a dia dos colaboradores.

Por um lado, tem-se a necessidade de qualificação visando capacitar o trabalhador a operar a partir de novas tecnologias. Por outro, é observada a substituição do homem pela máquina, à medida que a força de trabalho, muitas vezes, deixa de ser necessária em um contexto marcado pela forte presença da automação. (Sachuck, Takahashi; Augusto, 2008, p. 63).

Embora algumas funções sejam substituídas pela automação, os trabalhadores também ganham com esse avanço, sendo possível compreender como uma forma de ganho de performance, incentivo à adaptação das demandas de mercado e concentração em atividades mais estratégicas e criativas.

Portanto, é importante ressaltar que, embora a tecnologia seja uma poderosa aliada, o aspecto humano continua sendo fundamental no sucesso da gestão de recursos humanos, requerendo empatia, compreensão e valorização dos colaboradores. A presença contínua da automação não deve ser vista como uma ameaça, mas sim como um impulso para uma reflexão sobre o papel dos colaboradores no mundo corporativo.

A tecnologia pode servir de apoio nos processos de recrutamento e seleção, treinamento, desenvolvimento e manutenção dos recursos já existentes na empresa. Ela pode, também, auxiliar no planejamento e na gestão das relações de trabalho, garantindo que as informações certas estejam disponíveis quando necessário, priorizando a qualidade e o custo adequado, para apoiar o desenvolvimento das equipes através do autogerenciamento. Com isso, os gestores das áreas e o departamento de Recursos Humanos não precisam estar sempre presentes, pois o suporte será contínuo.

As empresas têm a opção de utilizar ferramentas modernas de RH, que podem ser integradas ao software de trabalho para notificar os gerentes em tempo real sobre projetos e marcos concluídos. Sendo assim, as equipes de RH podem dar feedback instantâneo e elogios aos funcionários de alto desempenho, para garantir que todos os membros da equipe saibam que são valorizados e apreciados.

Um estudo realizado pela Universidade da Califórnia revelou que um colaborador feliz é, em média, 31% mais produtivo, três vezes mais criativo e vende 37% a mais em comparação com outros. Com apoio da tecnologia no RH é possível monitorar a felicidade dos colaboradores, identificando o nível de satisfação geral, individual e por setores. Assim, a empresa consegue identificar os fatores que impactam diretamente no clima organizacional para proporcionar um ambiente agradável e garantir colaboradores satisfeitos. (Soares, 2018)



A aplicação da tecnologia no RH, pode ajudar a reduzir a rotatividade de funcionários, além de monitorar a felicidade dos funcionários e descobrir os fatores que afetam o clima organizacional. Neste sentido, se faz possível também, reduzir a rotatividade de funcionários, utilizando ferramentas que permitem entender de forma sigilosa os pontos fracos da empresa sob a perspectiva dos próprios colaboradores.

Ferramentas de comunicação eficazes facilitam a troca de informações e promovem um ambiente colaborativo entre gestores e colaboradores, que segundo Robbins (2005), promove o direcionamento do funcionário no que fazer, no desempenho de seu trabalho e no que pode ser melhorado, estimulando a motivação do trabalho.

Ao utilizar informações obtidas dos dados nos sistemas de gestão de recursos humanos, as equipes podem contribuir para tornar o trabalho menos estressante para os funcionários, o que pode ajudar a criar um ambiente de trabalho mais positivo, resultando em melhorias mensuráveis em várias métricas importantes, como o engajamento e a produtividade dos colaboradores.

Como base para auxiliar as demandas, dentro das tecnologias e sistemas encontra-se a realidade virtual e aumentada, para criar programas de treinamento imersivos para funcionários locais e remotos.

Ao criar ambientes virtuais para os funcionários se envolverem, a equipe de RH pode simular cenários do mundo real, que podem ser usados para aprimorar as habilidades da equipe e desempenhar funções complicadas sem se preocupar com o desperdício de recursos físicos.

Portanto, esses avanços tecnológicos não só melhoram a retenção de conhecimento e habilidades, mas também aumentam o engajamento e a motivação, ao transformar atividades rotineiras em experiências dinâmicas. Deste modo, a realidade virtual está se mostrando uma estratégia inovadora para fomentar uma cultura organizacional mais conectada, colaborativa e preparada para os desafios.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É importante considerar que este estudo ofereceu algumas contribuições ao destacar que a tecnologia é essencial para a mudança da gestão de recursos humanos e do ambiente de trabalho. A aplicação eficaz de ferramentas tecnológicas pode otimizar vários processos de RH, desde o recrutamento até a gestão de desempenho, aumentando a eficiência organizacional e a satisfação dos funcionários, além de facilitar a adaptação a novas dinâmicas de trabalho.

Portanto, há um grande potencial para aumentar a eficiência e a satisfação no

trabalho ao incorporar soluções tecnológicas na gestão de recursos humanos. Para obter o máximo desses benefícios, as empresas devem equilibrar a inovação tecnológica com a criação de um ambiente de trabalho saudável e inclusivo.

### REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2022.

FURTADO, Marcelo. O Impacto da Tecnologia na Gestão de Recursos Humanos das Empresas. **Convenia**, 2023a. Disponível em: <https://blog.convenia.com.br/tendencias-de-tecnologia-para-recursos-humanos/>. Acesso em: 25 março 2024.

FURTADO, Marcelo. O que é RH e quais são suas atribuições na empresa? **Convenia**, 2023b. Disponível em: <https://blog.convenia.com.br/rh-o-que-e>. Acesso em: 30 março 2024.

NUNES, A.; MARTINS, G.; MENDONÇA, J. (2021). A Retenção de Talentos e o Novo Normal de Recursos Humanos. **Revista de psicologia** V.15, N. 58, p. 391-409, Dezembro/2021.

PONTES, Benedito R. **PLANEJAMENTO, RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL**. 8ª Edição – São Paulo: LTR Editoria, 2015. Acesso em: 28 maio 2024.

PORTER, M. E. **Vantagem Competitiva**: criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus, 1990.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. Acesso em: 29 mai. 2024.

SACHUCK, M. I.; TAKAHASHI, L. Y; AUGUSTO, C. A. Impactos da inovação tecnológica na competitividade e nas relações de trabalho. **CADERNO DE ADMINISTRAÇÃO**. v. 16, n.2, p. 57-66, jul/dez. 2008. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/6045>. Acesso em: 25 abril 2024.

SILVA, A. H. M.; LUDEÑA, E. M. Utilização da Tecnologia de Informação na Área de Recursos Humanos: estudo de caso em duas empresas de São Paulo. **Revista Formadores: Vivências e Estudos**, Cachoeira-BA, v. 6, n. 1, p. 114-127, Nov. 2013

SOARES, Bruno. Tecnologia no RH: o impacto da inovação na gestão de pessoas. **Feedz**, 2018. Disponível em: <https://www.feedz.com.br/blog/tecnologia-no-rh-o-impacto-da-inovacao-na-gestao-de-pessoas/>. Acesso em: 08 abril 2024.