

OS IMPACTOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SETOR DE RH

HENRIQUE DIAS FERNANDES, Arthur ^{1*}

MOREIRA MENDES, Fábio Junio ^{2*}

CORRÊA IMAFUKU, Leonardo ^{3*}

Orientador: FERNANDES BATISTA, Dirceu ^{4*}

RESUMO

A tecnologia da informação na gestão de pessoas se tornou fundamental nas empresas, já que as ferramentas proporcionadas pela mesma, trazem melhoras significativas nos processos do setor de RH, sendo um reflexo disso bons resultados na empresa. Os profissionais de recursos humanos tiveram que adotar uma nova forma de trabalhar, com uma visão mais estratégica, sendo algumas mudanças, a automação de processos, redução de custos, redução da rotatividade de funcionários, aumento da produtividade, entre outros.

Através de pesquisas em sites e livros, vamos apresentar como as ferramentas da tecnologia da informação influenciam de maneira positiva o desenvolvimento do setor de recursos humanos, e conseqüentemente, no desenvolvimento da empresa.

Palavras chave: Informação; Tecnologia; Gestão de Pessoas; Administração; Processos.

^{1*}

Graduando do Curso de Administração da UNIFEOP, arthur.fernandes@sou.unifeob.edu.br;^{2*} Graduando do Curso de Administração da UNIFEOP, fabio.mendes@sou.unifeob.edu.br;^{3*} Graduando do Curso de Administração da UNIFEOP, leonardo.imafuku@sou.unifeob.edu.br;^{4**} Professor orientador: Dirceu Fernandes Batista, UNIFEOP, dirceu.batista@unifeob.edu.br

INTRODUÇÃO

Os recursos humanos surgiram na época da industrialização, portanto é um setor que tinha como objetivo de estruturar as relações entre trabalhador e empregador com o nome de “Relações Industriais” foi criado no século XX., O RH (Recursos Humanos), da época era voltado a questão salarial tinha jornada de trabalho excessiva, com trabalhadores apáticos sem motivação, pois era uma relação sem criatividade onde homem e máquina tinham a mesma finalidade, ou seja, produzir, esse processo desumanizado gerava esgotamento físico e mental. De acordo com (FELLIPELLI 2016), “Nesse cenário, a pressão pela padronização dos processos gerava exaustão, que influenciava diretamente na produtividade, sendo esse o principal desafio. ”

A partir dos anos 90 com a entrada da globalização e abertura das fronteiras para o mercado mundial, o fácil acesso à tecnologia de informações o RH (Recursos Humanos), torna-se um forte aliado ao trabalhador e empregador, ou seja, uma área mais humanizada com praticidade para a contratação de profissionais, com objetivo de demandar um direcionamento efetivo para sua estrutura organizacional, conforme citação de (CASTRO 2019), “Assim, é possível utilizar um software que contribua para o aumento da produtividade, redução de custos, transparência dos processos e mais integração entre todos os funcionários da empresa”. A tecnologia auxilia o RH com suas ferramentas utilizadas para sua eficiência e eficácia, para contratar e direcionar os seus trabalhadores.

A tecnologia da informação na gestão de pessoas se tornou fundamental nas empresas, já que as ferramentas proporcionadas pela mesma trazem melhoras significativas nos processos do setor de RH, sendo uns reflexos disso bons resultados na empresa. Os profissionais de RH tiveram que adotar uma nova forma de trabalhar, com uma visão mais estratégica, tendo algumas mudanças, a automação de processos, redução de custos, redução da rotatividade de funcionários, aumento da produtividade, entre outros. (CASTRO 2019) Assevera que “Hoje em dia, a área de recursos humanos e suas ramificações cada vez mais necessitam da tecnologia para otimizar suas tarefas cotidianas”.

A pesquisa foi realizada com base em artigos escritos em revistas publicadas em sites, blogs especializados no uso da tecnologia em gestão de pessoas e livros, mostrando métodos inovadores que auxiliam no desenvolvimento do setor.

DESENVOLVIMENTO

1 FUNÇÕES DE RECURSOS HUMANOS

1.1 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O recrutamento e seleção é um dos processos de Recursos Humanos para formar a empresa, é um setor que objetiva recrutar e selecionar pessoas além de atrair e criar um banco de dados específicos, no caso de necessitar novos recrutamentos. De acordo com (DIAS 2020) “Agora, ficou claro que encontrar o talento certo é fundamental para construir uma empresa de destaque no mercado”. As utilizações destes recrutamentos são baseadas no perfil da empresa e existem cinco diferentes tipos: entre eles o Recrutamento Externo o Interno, Misto, Online e o às cegas, o nosso foco é o Online e o às cegas que envolve mais a Tecnologia.

O recrutamento online a empresa utiliza um site para que possa publicar suas vagas, dentro do critério organizacional é escolhido o candidato à vaga, este modelo simplifica a contratação, além de facilitar a tomada de decisão utilizando um recurso mais rápido. A desvantagens destas contratações é a ausência do contato humano, que pode causar um prejuízo para ambos lados, sem planejamento de seleção poderá causar danos à organização. A vantagem das entrevistas online é que reduz o volume operacional, a triagem pode ser feita por sistema, facilitando a vistoria de curriculum. Citado por (ARMBRUST 2021), “O recrutamento online, na realidade, não é um tipo de seleção, mas sim uma ferramenta usada para tornar os processos internos, externos e mistos mais eficientes”

O recrutamento às cegas é um modelo de avaliação de pessoas de forma justa, neste caso o uso de softwares acaba sendo de grande influência para o selecionamento, o software produz rapidez, qualidade e eficiência para encontrar um candidato a contento, fornecendo todas as informações exigidas pela empresa. Condiz com (ARMBRUST 2021), “Esse tipo de recrutamento visa diminuir vieses inconscientes e a discriminação na hora de avaliar os candidatos, sendo uma excelente alternativa para contribuir com a diversidade no ambiente de trabalho.”

1.2 A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA EM RECRUTAMENTO

A tecnologia acaba facilitando essa área com seus softwares, inteligência artificial e até mesmo entrevistas por vídeos descrito por (Kenoby 2020) “Há ferramentas tecnológicas que

facilitam todo o recrutamento e a seleção. Por exemplo, automatizar a requisição de pessoal e a triagem de currículos”. Os softwares acabam sendo a principal tecnologia é como se fosse uma trajetória para a contratação daquela pessoa, tem como objetivo facilitar e deixar a seleção de candidatos com mais rapidez e promove busca de talento.

As entrevistas de vídeos se tornaram eficiente na pandemia ou quando acontecer algo atípico que não foi programado pelo recrutador, com isso a utilização de entrevistas por vídeos se tornam mais viáveis, com o objetivo conhecer o contratado, testá-lo e indicá-lo para a sua vaga, podendo ser usado via online onde suas perguntas devem ser respondidas em tempo real, ou gravado mandando as perguntas por email e sendo respondidas pelo candidato interessado na vaga, o mesmo é avaliado pelo recrutador e sua conduta, como gestos, ações, e emoções predominantes será observado.

As redes sociais como facebook, instagram e linkedin são utilizados para que promovam e busquem pessoas para determinados cargos elas são rápidas e específicas principalmente o linkedin, isso auxilia a organização a ter rapidez na sua procura.

2 – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL DO RECURSOS HUMANOS E SEUS IMPACTOS.

Em 1955, o professor John McCarthy, da Universidade de Dartmouh College nos Estados Unidos, selecionou uma equipe de especialista com objetivo de tornar as máquinas inteligentes, esses recursos vieram acontecer anos depois através dos cientistas: Herbert Simon, Alen Newell, Warren Mc Culloch, Walter Pittd e Marvin Minskv, entre outros. A Inteligência Artificial (IA), é uma ciência da computação, que através de símbolos computacionais constroem instrumentos e dispositivos que assemelham a capacidade humana de pensar. Segundo Marco Aurélio da Silva:

“O progresso na principal área dessa pesquisa, que é a de fazer uma inteligência similar à do ser humano, é lento. Porém, os estudos nessa área têm surtido efeito em várias outras áreas, como o planejamento automatizado e escalonamento, jogos, programas de diagnóstico médico, controle autônomo, robótica e outras mais” (SILVA, 2021)

Com a automatização gerada pela inteligência Artificial, no mundo contemporâneo,

trabalhadores não precisam mais fazer horários extras para suprir todas as demandas empresariais, diminuiu sucessivamente os custos operacionais do Recursos Humanos “Ainda existem muitos processos mecânicos e repetitivos, que demandam tempo e uma força de trabalho valiosa.” (SOLIDES, 2021), facilitando todos os meios de comunicações e informações, evitando gastos e tempo, tornando um processo eficiente e assertivas “Com a inteligência artificial no RH muitos custos operacionais foram reduzidos” (PONTOTEL, 2021). No processo de recrutamento, bem como na seleção de profissionais este mecanismo veio transformar e modernizar todo sistema de trabalho aumentando a produtividade mais elevada, menos burocrática e com baixo custo.

Os impactos da Inteligência Artificial (IA), no setor de RH corroborou com a qualidade do setor nos dias atuais “Lembrando apenas que, o bom funcionamento da tecnologia depende de uma combinação eficaz entre pessoas, processos, tarefas e tecnologia” (PONTOTEL, 2021). Conforme citação, a empresa ao processar os dados não delonga tempo, pois a Inteligência Artificial (IA) é automatizada cumprindo tarefas repetitivas, proporcionando aos funcionários a opção de focar em questões estratégicas, conseguindo facilitar também as decisões voltadas a gestão de pessoas, e agiliza processos de recrutamento e seleção.

A inteligência artificial (IA), trouxe vários impactos positivos aos colaboradores empresariais, Segundo PONTOTEL (2021): “A Inteligência Artificial (IA), gera inúmeras possibilidades sendo que as principais a serem destacadas podem ser: a diminuição das chances de erros nos processos, possibilitando uma análise prévia dos riscos, e a agilidade na execução das tarefas”, desta forma os feedbacks baseados nas informações cedidas pelos programas, possibilita que o RH desenvolva novas habilidades aos colaboradores, com treinamentos sugeridos pela Inteligência e conseqüentemente promove o crescimento profissional, tornando-o eficiente e qualitativo.

2.1 – CHATBOTS.

Os chatbots são uma tecnologia robótica que vem ganhando muito espaço entre as organizações “O chatbot é uma vantagem para as empresas, porém para atingir todos os novos objetivos ou metas propostas, observa-se a necessidade de um contínuo processo de novas melhorias” (LUGLI; LUCCA, 2020), por se tratar de uma ferramenta tecnológica e inteligente,

roteirizadas e de machine learning, ou seja tem capacidade de aprender conforme respostas por meio de associações de diferentes dados, desde imagem, números e tudo que for ofertado pela tecnologia.

Esta tecnologia permite aos usuários de serviço vários benefícios, além de ser extremamente eficiente a exemplo de:

- <. Chatbots de marketing estreita relacionamento com clientes;
- <. Informações simples como endereço, horário de atendimento, etc.;
- <. Reserva de serviços, dúvidas, troca de mensagens;
- <. Integração de canais populares como WhatsApp e Messenger;
- <. Encaminha solicitação complexa, entre outros;

Conforme CEDRO TECHNOLOGIES (s.d): “Eles fornecem as respostas certas aos funcionários que buscam informações ou desejam realizar algum procedimento ligado a benefícios, regras ou outros aspectos”.

Com a automatização todos os setores empresariais, bem como a sociedade ganha muitos benefícios, reduzindo tempo, atendimento presencial e integral, pois a tecnologia permite atendimento por vinte quatro (24) horas, com baixo custo e grande movimentação.

Outro fator do robô é que ele possui experiência acumulada, “Os robôs precisam ser treinados para evoluir a experiência que fornecem aos clientes. Quanto maior a experiência acumulada de um chatbot, maior será sua assertividade.” (SCHMITZ, 2020), mesmo iniciando sua operação com questões pré-definidas ele pode aprender novas perguntas conforme são feitas pelos colaboradores, melhorando ainda mais a eficiência da Inteligência Artificial (IA).

Toda tecnologia é usada atualmente no Recursos Humanos, pois atende todos os quesitos de praticidade e funcionalidade, além de beneficiar todos setores ligados ao RH, trás entendimento, agilizando processos de comunicação entre os colaboradores da empresa. A Inteligência Artificial (IA) é um recurso que cresce constantemente, pois a tecnologia não para de avançar, tem como objetivo melhorar, simplificar e diminuir o espaço de tempo.

2.4 – ESTRATÉGIAS DO RECURSOS HUMANOS.

Tradicionalmente o setor de recursos humanos era focado apenas nas máquinas e na produção exaustiva dos trabalhadores da empresa. Atualmente tem uma área ampla, tecnológica e humana, sua atuação é estratégica, com planejamento de toda sua estrutura é baseada num conjunto administrativo de pessoas, reunindo vários fatores corporativos, para obtenção de melhores resultados, entre eles o Recursos Humanos ágil, “RH Ágil é uma abordagem em Recursos Humanos baseado em metodologias ágeis, de modo que a área possa se tornar menos operacional e mais estratégica. O RH Ágil é baseado nos pilares de: redes colaborativas, transparência, adaptabilidade, motivação intrínseca e mais”. Citado por (CREMONESI 2021), que surgiu como uma forma de inclusão do departamento humano nas mudanças tecnológicas do mundo corporativo e otimizar processos do setor. Inovações que o Recursos Humanos é uma abordagem metodológica, porém mais ágeis do que operacional, com redes colaborativas praticidade, adaptável, baseada na transparência e motivação contínua, treinamento, comunicação e análise de resultados que melhora a performance do profissional, capaz de apontar pontos fortes e de melhorias a cada projeto de forma periódica.

Outra forma de ampliar e incorporar as empresas um desenvolvimento corporativo é desenvolver gestores de equipes, para que eles sejam tão comprometidos com seus liderados e com os direcionamentos da diretoria, estabelecendo uma relação numa linha horizontal atuando como facilitador e motivador. Incluindo a prática de feedback constante e a construção de uma relação de confiança e transparência com todos.

2.4.1 - REESTRUTURAÇÃO DA POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO

Para a retenção dos melhores talentos é preciso reconhecer que seu trabalho em equipe é importante para a organização, salários atrativos e bônus por desempenho sempre são importantes, mas é preciso criar e desenvolver um ambiente harmônico, pois a remuneração não basta ao ser humano é preciso ter satisfação para manter-se sempre produtivo. Uma forma eficiente de remunerar de forma justa os talentos é a prática da gestão de performance, que consiste numa metodologia que alinha os recursos corporativos às habilidades do profissional, objetiva-se o aumento da produção, cumprimento de metas esperado sempre utilizar de implementação de melhorias.

3 - TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO E O USO DA TECNOLOGIA

Aperfeiçoando os sistemas de recursos humanos, é possível acompanhar a evolução dos profissionais por meio da inclusão de informações lançadas. Por isso a importância de avaliações de desempenho, comunicação eficiente, proporcionar workshops, cursos, roda de conversa, reuniões e debates construtivos.

Como referência o blog (LUDOSPRO 2020) “As organizações conseguem reduzir custos ao adotar tecnologias de treinamento, que geralmente não dependem de horários e espaços fixos para realizar as atividades.”

A tecnologia acaba fazendo uma grande diferença e mudança sobre o setor de treinamento e desenvolvimento com algumas ferramentas que podem agilizar o conhecimento do colaborador, sendo em qualquer lugar e qualquer hora para ser acessado. Dentre essas ferramentas temos: **3.1 EAD E MOBILE LEARNING.**

Com o uso da tecnologia foi criado o Ensino a Distância (EAD) é uma forma de aperfeiçoamento e complementação de nível Universitário, com o avanço tecnológico o uso de softwares, permite aos alunos acessibilidade as plataformas do smartphone, possibilitando o educando a acessar aulas e interagir com professores onde quer que haja internet. Posteriormente o EAD, surgiu o LMS sistema de gestão de aprendizagem, uma plataforma que passa as informações sobre o procedimento dos cursos, bem como será informado pelos colaboradores os mecanismos das plataformas a serem seguidas. O Ensino a Distância (EAD) reduz custo “alavancado em mais de 30% a absorção dos conteúdos” (MACIEL 2021), oportunizando às pessoas a capacitação tanto profissional como universitária.

O mobile learning segue o mesmo patamar que o EAD é uma metodologia que utiliza dispositivos móveis com o acesso a vídeos, textos e outras plataformas de ensino, que possibilita através de aplicativos canais de conhecimento e acessibilidade à educação. **3.3**

GAMIFICAÇÃO

Citado por (FRANCO 2020): “em poucas palavras, podemos definir a gamificação (do inglês *gamification*) como uma metodologia de ensino-aprendizagem que utiliza elementos relacionados ao universo dos jogos para apresentar determinados conteúdos de forma mais lúdica e dinâmica.”

É um processo de aprendizagem imersivo com utilização de jogos, adquirindo

conhecimento através do aplicativo que envolvem treinos, pois é um jogo de estratégia, que cria desafios que são importantes no cotidiano. Um recurso usado por algumas empresas com objetivo de interagir, motivar e integrar a equipe. A tecnologia utilizada com responsabilidade, as ferramentas disponíveis servem para treinar e desenvolver um colaborador.

4-SOFTWARES

Softwares são uma área da tecnologia que se ramifica para recursos humanos, esta que cria programas que facilitam o cumprimento de tarefas e rotinas, onde se eleva o nível de gestão de pessoas acima do burocrático se tornando um protagonista dentro da empresa.

O que os softwares fazem de maneira bruta separam dados, catalogam informações, cria grupos selecionados, coleta dados, organiza de maneira eficiente, para que algumas atividades causem um impacto mais positivo para o setor e para a empresa, contudo existem algumas dessas atividades que se destacam como: cálculo de folha de pagamento, cálculo e controle de férias, controle de jornada de colaboradores, processo de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento.

Na atualidade muitas empresas já fazem o uso dessa tecnologia mas muitas ignoram o avanço muitas vezes por ter medo da mudança ou até mesmo por julgamentos errados achando que sua empresa não precisa de engajamento tecnológico, as empresas que se atualizam sempre estarão um ou até mais passos à frente de empresas que não aceitam a chegada da tecnologia. “Nossas escolhas refletem alternativas entre as principais que podem otimizar as rotinas de sua empresa e permitir que o RH atue de forma cada vez mais estratégica e determinante para o sucesso da organização.” (BARROS, 2020).

5 - RECURSOS HUMANOS 4.0

O Recursos Humanos (RH) 4.0 vem de evolução de décadas e se começa a caminhar para um recurso automatizado e digital conforme dito pela (PADILHA 2021) ”A automação, a robótica, a internet e eletrônicos caracterizam a terceira revolução industrial ” sendo um estopim para a chegada do Recursos Humanos 4.0, também nessa época foram criadas novas fontes de energia, a redução do uso do ecossistema e a sua recuperação, os trabalhadores passam a ser uma necessidade criação de novos empregos, uma das dificuldade foi encontrar pessoas com habilidade e conhecimento para o novo mercado. E por fim a quarta revolução industrial marcada pela internet, inteligência artificial e softwares para o auxílio do empreendedor surgindo em 2011 o termo 4.0, querendo agilidade, rapidez e precisão sendo utilizado por vários setores da empresa

e um deles o Recursos Humanos (RH).

No ano de 1990 a 2016 vemos um Recursos Humanos (RH) planejado, organizado e estratégico com a tecnologia como facilitador uma ferramenta rápida, o colaborador sendo o pilar do RH a estratégias suas estruturas e a tecnologia um desenvolvedor dessas estratégias.

Para que uma empresa seja inserida no Recursos Humanos 4.0 precisa participar da nova economia, que consiste em adaptar-se às mudanças frequentes do mercado é preciso atualizar a estrutura da empresa com base no propósito da empresa é necessário desenvolver estratégias alinhadas, para que se torne mais competitiva, com um começo novo de escolhas. Com esse propósito a empresa precisa aplicar os conceitos da nova economia, fazendo uma trilha focada para que o colaborador tenha em mente o objetivo que precisa alcançar, com atração de atrair funcionário talentoso, integrá-lo no engajamento da empresa e ter atenção ao desligamento deste profissional, pois necessitam estar estruturados para finalmente ingressar ao Recursos Humanos 4.0.

CONCLUSÃO

Através desse artigo procuramos apresentar os benefícios da introdução da tecnologia dentro do setor de Recursos Humanos, está ferramentas gera eficiência, eficácia, agilidade e rapidez, a informação provenientes da tecnologia ajuda o RH, na tomar decisões mais assertivas, tornando processos demorados em processos mais simples, pois o Recursos Humanos do século XX, não objetivava uma relação humana, estava vinculada a máquina tornando o trabalho um processo de desumanização.

Com a abertura do Livre Comércio advindo da globalização, fez com que as empresas reestruturaram todo padrão para aderir às novas exigências do mercado e sua nova estrutura organizacional iniciada pelo Recursos Humanos. A tecnologia foi de suma importância para agilizar esse processo, pois as ferramentas, os aplicativos e os recursos da tecnologia agiliza o serviço, tornando-o efetivo, eficaz e eficiente otimizando as tarefas cotidianas sem muito custo e com mais assertividade.

Outra mudança ocorreu com o perfil do trabalhador, que em século passado era apático e sem motivação, com a informatização cria-se um novo modelo de contratação e esse novo perfil, exige que se trabalha numa linha horizontal, buscando a interação de equipe, fazer planejamento e

ações que acompanhe periodicamente o mercado e ao mesmo tempo capacita e proporciona um ambiente mais harmonioso, onde o colaborador tenha acesso ao andamento da empresa, bem como liberdade de participação podendo sugerir ideias que possam contribuir com desenvolvimento da organização.

Outra tendência positiva da tecnologia dentro do Recursos Humanos é a informação em tempo real, desta forma é possível acompanhar as práticas do mercado no instante que está acontecendo, podendo a empresa mudar seu direcionamento para adequar ao momento.

Além dos benefícios apontados, gerados pela ferramenta da tecnologia é necessário pensar que no mundo empresarial o conhecimento é o foco na hora da contratação, pois a ciência avança cada vez mais e a cada novidade tecnológica, as empresas precisam se reestruturar, por esta razão buscam sempre funcionários proativos, talentosos e conhecedor de sistema informatizado, pois esta é a garantia que as empresas precisam para garantir sua produtividade.

A tecnologia é uma porta de novas oportunidades, por estar sempre sendo atualizada, buscar métodos que possam facilitar a vida da sociedade e do mercado empresarial, mas estas mudanças precisa ser acompanhada através de capacitação para poder competir no mercado globalizado e ao mesmo tempo não trabalhar de forma automatizada, precisa estar alinhado com a questão sociocultural, socioeconômico e psicossocial, buscar no colaborador além do conhecimento e habilidades prover bem-estar, para que a organização tenha uma equipe conceituada e disposta a se reinventar, quando for necessário.

REFERÊNCIAS

A história do departamento de recursos humanos, Fellipelli, 2016. Disponível em: <https://fellipelli.com.br/a-historia-do-departamento-de-recursos-humanos/>. Acesso em: 29 de out. 2021.

CASTRO, Bruna Amaral. Entenda a importância da tecnologia da informação no RH. Zeeve, 2019. Disponível em: [Entenda a importância da tecnologia da informação no RH](#). Acesso em: 29 de out. 2021.

ARMBRUST, Gabrielle. Recursos Humanos: entenda o que é o RH, o que ele faz e como ter uma equipe de sucesso!. Gupy, 2021. Disponível em: [Recursos Humanos: entenda o que é o RH, o que ele faz e como ter uma equipe de sucesso!](#). Acesso em: 03 de out. 2021.

DIAS, Mariana. Guia do Recrutamento e Seleção de pessoas (R&S): o que é, como fazer o processo e melhores técnicas, Gupy, 2021. Disponível em: [Recrutamento e Seleção: o que é, como fazer, técnicas e processo](#). Acesso em: 03 de outubro de 2021.

ARMBRUST, Gabrielle. Tipos de recrutamento: quais são, vantagens e desvantagens, Gupy 2021. Disponível em: [Tipos de recrutamento: quais são, vantagens e desvantagens](#). Acesso em: 03 de out. 2021.

Tecnologia no RH: otimizando o processo de recrutamento e seleção, Kenoby, s.d. Disponível em: [Tecnologia no RH: otimizando o processo de recrutamento e seleção](#). Acesso em: 10 de out. 2021.

(IA) Inteligência artificial no RH: principais benefícios, impactos e como funciona para a organização!, Pontotel, 2021. Disponível em: [\(IA\) Inteligência artificial no RH: principais benefícios, impactos e como funciona para a organização!](#). Acesso em: 20 out. 2021.

Chatbots invadem o RH e garantem acesso rápido a dúvidas e serviços, Cedro Technologies, s.d. Disponível em: [Chatbots invadem o RH e garantem acesso rápido a dúvidas e serviços](#). Acesso em: 25 out. 2021.

CREMONESI, Mariana. RH Ágil: conheça a metodologia e como aplicá-la, Gupy, 2021. Disponível em: [RH Ágil: conheça a metodologia e como aplicá-la](#). Acesso em: 25 out. 2021.

Bom ambiente de trabalho na sua empresa, Endeavor, 2014. Disponível em: [Bom ambiente de trabalho na sua empresa](#). Acesso em: 28 out. 2021.

Tecnologia no RH: otimizando o processo de recrutamento e seleção, Ludospro, s.d. Disponível em: [As tecnologias de treinamento que estão mudando o mercado](#). Acesso em: 15 out. 2021.

DIAS, Mariana. Treinamento e Desenvolvimento de pessoas: o que é e como criar uma estratégia de sucesso, Gupy, 2021. Disponível em: [Treinamento e Desenvolvimento: o que é, processos e tipos](#). Acesso em: 15 de out. 2021.

MACIEL Joana. Livro: Gestão do RH 4.0 Livro: Gestão do RH 4.0: digital, humano e disruptivo: Aprendizagem e objetivos organizacionais criando programas de treinamento e desenvolvimento (T&D) que alavancam resultados. Literare Books International Ltda, 2021.

FRANCO, Cristiano. Qual é o papel da gamificação nos processos de treinamento e desenvolvimento?, Isat, 2020. Disponível em: [Qual é o papel da gamificação no processo de T&D?](#). Acesso em: 20 de out. 2021.

PADILHA, Sonia. Livro: Gestão do RH 4.0: digital, humano e disruptivo: RH 4.0 Descomplicado. Literare Books International Ltda, 2021.

LUGLI, Verônica; LUCCA, João. O uso do chatbot para a excelência em atendimento. Revista interface tecnológica, 2020. Disponível em: [O USO DO CHATBOT PARA A EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO | Revista Interface Tecnológica](#). Acesso em: 20 out. 2021.

Veja como a automação do RH pode impactar a sua empresa, Solides, 2021. Disponível em: <https://blog.solides.com.br/automacao-do-rh/>. Acesso em: 21 out. 2021.

LUGLI, Verônica; LUCCA, João. O uso do chatbot para a excelência em atendimento. Revista interface tecnológica, 2020. Disponível em: [O USO DO CHATBOT PARA A EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO | Revista Interface Tecnológica](#). Acesso em: 22 out. 2021.

SILVA, Douglas. Exemplos de chatbot: 4 empresas que transformaram seu relacionamento com os clientes. Zendesk, 2020. Disponível em: [Exemplos de chatbot que deram certo: 4 empresas para inspirar](#). Acesso em: 23 de outubro de 2021

SCHMITZ, Leandro. Chatbot: robôs não precisam ser humanos, mas resolver o problema, e-commercebrasil, 2020. Disponível em: [Chatbot: robôs não precisam ser humanos, mas resolver o problema](#). Acesso em: 25 de outubro de 2021.

SILVA, Marco Aurélio. "Inteligência Artificial"; *Brasil Escola*. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/informatica/inteligencia-artificial.htm>. Acesso em 26 de outubro de 2021.

BARROS, Leonardo. Softwares de RH: as melhores opções para sua empresa, Tangerino, 2020. Disponível em: [Softwares de RH: veja as melhores opções para sua empresa! | Tangerino](#). Acesso em: 29 out. 2021