

FACULDADE EVANGÉLICA DE RUBIATABA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**O USO DA TECNOLOGIA E REDES SOCIAIS NO
PROCESSO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NO BANCO
ITAÚ.**

CAMILA DE DEUS RIBEIRO

RUBIATABA - GO

2020

CAMILA DE DEUS RIBEIRO

**O USO DA TECNOLOGIA E REDES SOCIAIS NO
PROCESSO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NO BANCO
ITAÚ.**

Trabalho de conclusão do curso de graduação
apresentado à Faculdade Evangélica como requisito
para obtenção de título de Bacharel em Administração.
Orientadora: Profa.^a Ma: Maura Sousa da Silva de Paula

RUBIATABA - GO

2020

FOLHA DE APROVAÇÃO

O USO DA TECNOLOGIA E REDES SOCIAIS NO PROCESSO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NO BANCO

Trabalho de conclusão do Curso de graduação
apresentado à Faculdade Evangélica como
requisito para obtenção de título de Bacharel
em Administração

BANCA EXAMINADORA Membros componentes da Banca Examinadora

**Presidente e Orientadora: Prof.^a Ma. Maura Sousa da Silva de Paula Faculdade
Evangélica de Rubiataba**

**Membro Titular: Prof.^a Ma. Nalim Rodrigues Ribeiro Almeida da Cunha Duvallier
Faculdade Evangélica de Rubiataba**

**Membro Titular: Prof. Me. Francinaldo Soares de Paula Faculdade Evangélica
de Rubiataba**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Ribeiro, Camila de Deus

**O USO DA TECNOLOGIA E REDES SOCIAIS NO PORCESSO
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NO BANCO ITAÚ. /**

Camila de Deus Ribeiro. – 2020

40 páginas

Orientadora: Maura Sousa da Silva de Paula

Trabalho de Conclusão de Curso – Faculdade Evangélica de
Rubiataba – FER,2020

Inclui quadros e figuras

DEDICATÓRIA

Dedico esta monografia aos meus pais, meu irmão e minha família que sempre estiveram comigo me apoiando quando mais precisei e aos meus amigos que sempre estiveram ao meu lado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, por dar-me forças quando pensei em desistir.

Aos meus pais, Maria Helena e Nivaldo e ao meu irmão Igor, pois sem eles eu não teria conseguido, pois foram meu esteio e minha base e deram-me a força e incentivo.

Agradeço a minha orientadora Maura por todo auxílio despendido quando precisei, sanando minhas dúvidas.

A todos os professores que compartilharam de seus conhecimentos durante o curso de Administração, pela paciência necessária e por todo o aprendizado adquirido.

Aos meus amigos que estiveram sempre ao meu lado. Em especial à Izadora e à Byanca que sempre me apoiaram.

Ao meu namorado Diego por me dar forças quando mais precisei, me apoiando sempre e me incentivando para sempre fazer o meu melhor.

E a todos os familiares que também estiveram na torcida.

“O percurso da vida é para qualquer um, mais a vitória é para aqueles que empregaram maior esforço.”

Ramon de Assis

RESUMO

O uso das redes sociais está cada dia mais presente na vida de qualquer pessoa, seja em casa ou no trabalho. A internet tem facilitado a vida de muita gente, assim, podendo ajudar também as empresas a concluir algumas tarefas. A área de RH não poderia ser diferente, muitas empresas utilizam a tecnologia e as redes sociais para poder realizar o processo de recrutamento e seleção. Na presente monografia, será tratado sobre este assunto, onde tem como tema, o estudo de como o Banco Itaú está utilizando a tecnologia e redes sociais no processo de recrutamento e seleção. Assim, o presente estudo tem como problemática, o fato de como essa tecnologia e redes sociais influenciam e facilitam ao se contratar um funcionário. Objetiva ainda, de forma geral, mostrar a influência das redes sociais no processo de recrutamento e seleção. Em seguida, têm-se os objetivos específicos, a seguir explicitados: identificar como o banco Itaú utiliza as redes sociais no momento de recrutar candidatos; descrever quais técnicas a instituição financeira utiliza para poder atrair seus candidatos; e, por fim apresentar como o Itaú lida com as dificuldades no momento da seleção via redes sociais. A pesquisa de campo foi realizada no Banco Itaú, com abordagem qualitativa. Para a resolução da problemática foi aplicado a pesquisa descritiva, elaborando uma entrevista estruturada e um questionário. Assim, pode-se observar que, como resultado encontrado por meio da pesquisa, o uso dessas ferramentas pode influenciar muito, não só para divulgar uma vaga de emprego, mas também para analisar o possível candidato, tarefa a ser realizada por meio de empresas terceirizadas, gerando assim resultados melhores e mais satisfatórios com um custo menor.

Palavras-chaves: Recrutamento; redes sociais; seleção; tecnologia.

ABSTRACT

The use of social networks is increasingly present in anyone's life, whether at home or at work. The internet has made many people's lives easier, thus, it can also help companies to complete some tasks. The HR area could not be different, many companies use technology and social networks to be able to carry out the recruitment and selection process. In the present monograph, it will be treated on this subject, where its theme is the study of how Banco Itaú is using technology and social networks in the recruitment and selection process. Thus, the present study has as a problem, the fact that this technology and social networks influence and facilitate when hiring an employee. It also aims, in general, to show the influence of social networks in the recruitment and selection process. Then there are the specific objectives, explained below: to identify how Banco Itaú uses social networks when recruiting candidates; describe what techniques the financial institution uses to be able to attract its candidates; and, finally, to present how Itaú deals with difficulties when selecting via social networks. The field research was carried out at Banco Itaú, with a qualitative approach. To solve the problem, descriptive research was applied, elaborating a structured interview and a questionnaire. Thus, it can be seen that, as a result found through research, the use of these tools can greatly influence not only to advertise a job vacancy, but also to analyze the possible candidate, a task to be performed by outsourced companies., thus generating better and more satisfactory results at a lower cost.

Key words: Recruitment, social networks, selection, technology

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1 Referencial Teórico	16
1.1 Recrutamento de pessoal	16
1.2 Tipos de recrutamento:	17
1.3 Meios de Recrutamento	19
1.4 Recrutamento misto	20
1.5 E- <i>Recruiting</i>	20
1.6 Seleção e pessoal.....	21
1.7 Entrevista da seleção de pessoal.....	22
1.8 A utilização das novas tecnologias da Informação e Comunicação no processo de recrutamento e seleção.....	22
1.9 Redes sociais.....	25
1.10 LinkedIn.....	26
1.11 Facebook	27
1.12 Twitter	27
1.13 O uso das redes sociais para monitoramento dos candidatos.....	28
2 METODOLOGIA	28
2.1 Metodologia de pesquisa	28
2.2 Local de pesquisa	29
2.3 Procedimento de coleta de dados	30
2.4 Análise dos resultados	30
3 COLETA DE DADOS	31
3.1 Análise da coleta de dados da entrevista.....	31
3.2 Análise da coleta de dados do questionário.....	32
3.3 Discussão dos resultados	34
3.4 Considerações finais.....	35
Referências	37

LISTAS DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - As três fases do planejamento do recrutamento	17
Quadro 2 - O uso do processo de recrutamento e seleção	32
Quadro 3 - Serviços terceirizados	32
Quadro 4 - Tipo de recrutamento	33
Quadro 5 - Dificuldade no processo	33
Quadro 6 - O uso das redes sociais	33
Quadro 7 - Quais redes sociais são utilizadas	34

LISTA DE ABREVIATÖES

RH – Recursos Humanos

RE- Requisiçãõ de Emprego

NTIC – Novas Tecnologias da Informaçãõ e Comunicaçãõ

INTRODUÇÃO

Atualmente, grande parte das pessoas possuem acesso às Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (doravante NTIC) e, em especial, acesso à rede mundial de computadores, internet. Seja em casa, na rua ou no trabalho, essa tecnologia vem crescendo a cada dia, tornando o dia a dia das pessoas mais fácil e ágil. Ela praticamente mostrou ao mundo diversas possibilidades, onde podemos até mesmo ler qualquer livro *on line*.

A utilização dessas tecnologias torna-se cada vez mais presente também nas pequenas e grandes empresas, com intuito de demonstrar o quão é mais prático trabalhar hoje em dia. Entretanto, faz-se mister que essas empresas estejam sempre atualizadas para que possam saber como agir em determinadas situações. Segundo Chiavenato (2010), nosso mundo está mudando muito rápido e vários fatores podem contribuir para isso, sejam eles econômicos ou sociais. Com isso, a área de Recursos Humanos não poderia ficar de fora.

Realizar o processo de recrutamento e seleção, atualmente, ficou muito mais rápido e menos complexo, graças às Novas Tecnologias de Informação e Comunicação. Pode-se conhecer o perfil de uma pessoa até mesmo por aplicativos como Instagram, ou qualquer outra denominada “rede social”. É fato que muitas empresas estão utilizando esses recursos para obter um melhor resultado. Um grande exemplo que podemos citar é o LinkedIn, uma rede social a qual possui uma área somente para empresas que buscam currículos de pessoas de todo o mundo, e onde essas mesmas pessoas podem conhecer mais sobre essas empresas.

Em relação ao recrutamento e seleção, podem parecer ter o mesmo significado, porém possuem formas distintas. Recrutamento trata-se da busca por candidatos que estejam qualificados para a vaga proposta. Já a seleção é a etapa que vem após o recrutamento, onde já se tem os candidatos para poder realizar a comparação do perfil com a vaga. Este processo pode levar um tempo a mais de execução, pois nele será avaliado todo o contexto do candidato.

Assim, compreende-se que, para se ter a seleção, precisa-se obter uma quantidade concreta de candidatos no recrutamento. Pode-se então transformar esses processos que aparentam ser bem complexos, em algo mais simplificado com o uso das NTIC e das redes sociais.

Entretanto, as empresas precisam de investimento para a realização do processo de recrutamento e seleção, pois ainda existem dificuldades em acompanhar as tendências e de se manterem sempre atualizadas.

Dutra (2009, apud Gaspar 2016, p. 18) diz que “[...] as organizações estão se tornando cada vez mais complexas, tanto em termos tecnológicos, quanto em termos de relações organizacionais”. As empresas necessitam de muita atenção à medida em que avançam nas etapas de recrutamento e seleção. Avaliar pessoas, perfis e personalidades para compor o meio organizacional não é uma tarefa muito fácil hoje em dia.

Por mais que o uso das novas tecnologias esteja em todo lugar, muitas pessoas ainda não possuem total acesso a elas e preferem maneiras mais convencionais para comunicação. Mas, alheia a essa realidade, as novas tecnologias estão envolvidas para poder facilitar e agilizar diversos processos. Hoje em dia, é indispensável o uso de um computador, por exemplo. Isso torna a vida mais prática, porém, é necessário estar sempre atentos às novas mudanças, e tentar ao máximo fazer com que isso seja algo bom em nossas vidas.

Segundo um artigo de Sales (2020, p.1), o RH foi a área mais afetada pela chegada e mudanças provocadas pelas novas tecnologias. Serviços como análise de currículos, que eram feitos manualmente, hoje em dia é possível coletar e selecionar esses dados por meio de software. Não só isso mais também várias outras tarefas podem ser executadas utilizando-se de um computador ou até mesmo um celular. Divulgar uma vaga de emprego hoje em dia é uma tarefa bem mais fácil.

Neste sentido, o tema da presente monografia tem como foco, o estudo de como o Banco Itaú está utilizando as Novas Tecnologia da Informação e Comunicação e as redes sociais no processo de recrutamento e seleção, a fim de demonstrar como isso influencia e facilita ao se contratar um funcionário, além de evidenciar que essas novas tecnologias podem ajudar a divulgar um simples currículo, ou até mesmo conseguir um emprego.

Ante o exposto, apresenta-se como problemática para se desenvolver o estudo: as NTIC facilitam e influenciam nos processos de recrutamento e seleção do Banco Itaú, podendo também influenciar as pessoas que estão à procura de um emprego?

O presente trabalho tem como objetivo geral mostrar a influência das redes sociais no processo de recrutamento e seleção.

Os objetivos específicos são:

- Identificar como o banco Itaú utiliza as redes sociais no momento de recrutar candidatos;
- Descrever quais técnicas o banco utiliza para poder atrair seus candidatos;
- Apresentar como o Itaú lida com as dificuldades no momento da seleção via redes sociais.

Tem-se como justificativa, para o desenvolvimento do presente trabalho, a necessidade de entender como o Itaú evoluiu ao longo dos anos, voltado principalmente para a área de RH. A partir disso, torna-se visível a forma como o Banco se comporta diante do uso de tecnologia e redes sociais no processo de recrutamento e seleção. Assim, pode-se entender suas dificuldades e facilidades diante dos diversos cenários vividos.

O estudo realizado traz como método a pesquisa qualitativa. Realizou-se a pesquisa de campo, aplicou-se um questionário e produziu-se uma entrevista estruturada com base no processo de recrutamento e seleção. O local da pesquisa é no Banco Itaú de Rubiataba-go. Os resultados serão ressaltados através de textos e quadros.

O trabalho divide-se em três capítulos. O primeiro trata da revisão teórica em livros e artigos, sobre temas relacionados com os objetivos propostos. O segundo capítulo trata dos procedimentos metodológicos, mostrando assim a limitação do tema ao longo do estudo, método de pesquisa e elaboração do mesmo. O terceiro capítulo apresenta o resultado das pesquisas realizadas. E por fim, a conclusão e as considerações finais.

1 Referencial Teórico

1.1 Recrutamento de pessoal

Segundo Chiavenato (2015), as empresas procuram pessoas para serem seus colaboradores e as pessoas escolhem as empresas para trabalhar e aplicar nelas suas competências. Mas para que isso aconteça, é necessário que as organizações anunciem as oportunidades de trabalho, onde os trabalhadores poderão ficar informados sobre as mesmas.

Para Chiavenato “este é o papel do recrutamento: divulgar no mercado as oportunidades que a organização pretende oferecer para as pessoas que possuam determinadas características desejadas. [...]” (CHIAVENATO, 2010, p. 104)

Pode-se considerar então que para Chiavenato (2015), o recrutamento é um processo utilizado para atrair candidatos para preencher o processo seletivo proposto. Não basta apenas utilizar esse processo para só comunicar e divulgar, pois assim não atingirá seus objetivos. É necessário que chame a atenção dos candidatos para assim serem selecionados.

Uma tarefa que muitas vezes tem que ser transmitida com clareza, para que o possível candidato possa saber qual melhor oferta de emprego lhe convém. Chiavenato define recrutamento como “uma atividade que tem por objetivo imediato atrair candidatos, entre os quais serão selecionados os futuros participantes da organização [...]” (CHIAVENATO, 2009, p. 154)

Como tudo que se realiza em uma empresa, no processo de recrutar pessoas é necessária a existência de um planejamento adequado, seguindo três linhas: qual o perfil de pessoas que a empresa necessita, o que o RH o pode oferecer e como vão aplicar as técnicas de recrutamento.

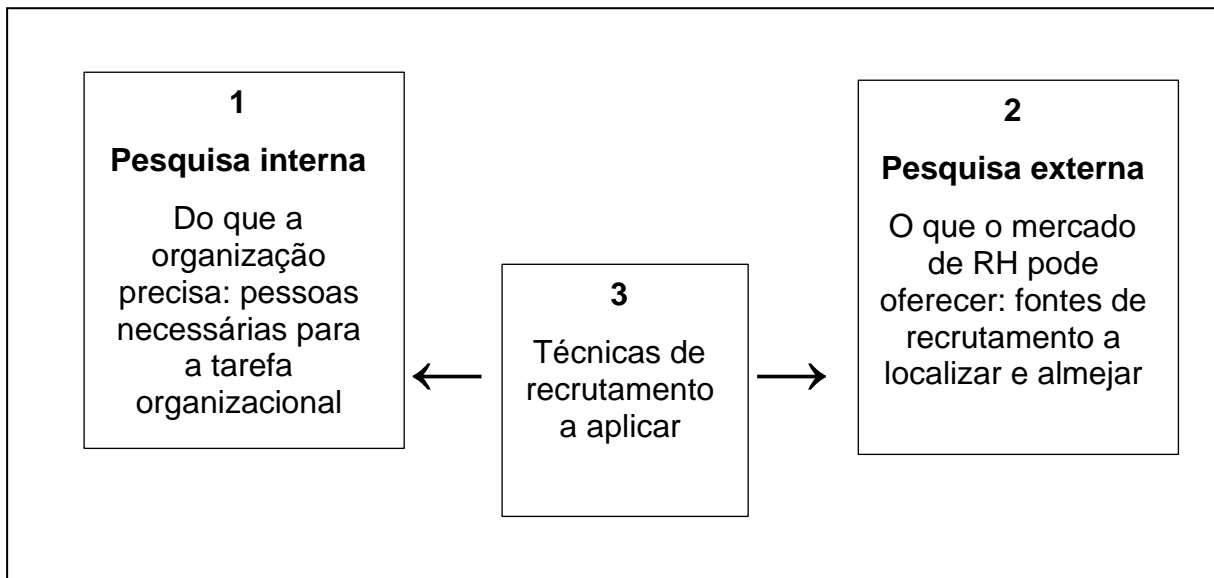
Segundo Chiavenato (2015):

A fase preliminar do recrutamento de pessoal é a identificação, escolha e manutenção das fontes que podem ser utilizadas adequadamente como mananciais de candidatos que apresentam probabilidades de atender aos requisitos preestabelecidos pela organização. (CHIAVENATO 2015, p. 65)

1.2 Tipos de recrutamento:

Para Chiavenato (2015) o processo de recrutar pessoas, possui três fases essenciais, com a função de saber o que as empresas precisam dos seus futuros colaboradores, o que o RH pode oferecer e como e quais técnicas aplicar no processo de recrutamento. A seguir, apresenta-se um quadro simplificando o significado e função de cada um.

Quadro 1 - As três fases do planejamento do recrutamento



Fonte: Chiavenato, 2015

Chiavenato (2015) afirma que há três fases utilizadas no planejamento do recrutamento: pesquisa interna, pesquisa externa e técnicas de recrutamento a serem utilizadas.

a. Pesquisa interna

Para Almeri, et al, (2013):

No recrutamento interno os responsáveis pelo processo de recrutar candidatos se voltam para dentro da própria organização, buscando aproveitar os talentos existentes dentro dela pra preencher as vagas existentes. (ALMERI, ET AL, 2013, p. 79)

Muitas empresas precisam observar seus potenciais candidatos dentro de suas próprias organizações. Candidatos das próprias organizações muitas vezes estão mais aptos para executar o serviço disponível, do que aquele que ainda não está adaptado à empresa.

Chiavenato (2015) diz que para que se descubra quais candidatos estarão de acordo com o cargo proposto, é utilizada uma metodologia de pesquisa interna, onde diz que:

[...] pesquisa interna é feita com base no modelo de planejamento de RH baseado no modelo de procura estimada do produto ou serviço, no modelo baseado em segmento de cargos, no modelo de substituição de postos-chave, no modelo baseado no fluxo de pessoal ou, ainda, no modelo de planejamento integrado. (CHIAVENATO, 2015, p.67)

Observar qual a necessidade da empresa no momento é fundamental, pois é necessário avaliar se a empresa realmente vai precisar contratar pessoal, onde vários fatores podem causar essa necessidade. Chiavenato (2009), dá o exemplo de que até mesmo um acréscimo na produtividade pode causar o declínio dos preços, e assim vendendo mais produtos, onde isso conseqüentemente poderá ocorrer a necessidade de pessoal.

b. Pesquisa externa

Ao contrário do recrutamento interno, as organizações procuram nesse momento pessoas que queiram fazer parte do seu time de colaboradores, buscando pessoas de fora da empresa.

Para Chiavenato (2015), o processo de recrutamento externo pode variar conforme a organização. Sendo assim, a linha é quem decide quando vai ser necessário recrutar candidatos “em outras palavras, o órgão de recrutamento não tem autoridade para efetuar qualquer atividade de recrutamento sem a devida tomada de decisão por parte do órgão que possui a vaga a ser preenchida. [...]” (CHIAVENATO 2015, p.70)

Em resumo, toda organização deve estar preparada para esse tipo de processo, sendo uma responsabilidade de todas as áreas e níveis. Porém, na maioria das vezes, isso não acontece e acaba passando para o órgão de recrutamento executar o serviço. Mas a decisão de recrutar fica com os gerentes de cada órgão, onde ele solicita o serviço por meio do RE (Requisição de Emprego). (Chiavenato, 2015)

1.3 Meios de Recrutamento

De acordo com Chiavenato (2015), existem alguns meios de recrutamento para se utilizar tanto no interno, quanto no externo. Contendo também vantagens e desvantagens. Sendo eles:

a) Vantagens do recrutamento interno:

- É mais econômico para a organização;
- É mais rápido;
- Contém mais segurança;
- Pode ser utilizado como motivação para os funcionários;
- Utiliza os investimentos da empresa com treinamento;
- Devolve o espírito de competição à empresa.

b) Desvantagens do recrutamento interno:

- Exige que seus funcionários trabalhem com total dedicação e potencial;
- Pode gerar conflitos de interesse;
- Pode elevar o funcionário a um cargo maior por meio de sua incompetência;
- Pode gerar limitações dos colaboradores;
- Na maioria das vezes, não dá para contratar um funcionário e admitir os outros como presidente se o mesmo faltar.

c) Vantagens do recrutamento externo:

- Traz pessoas diferentes e promove novas experiências à organização;
- Renova e enriquece o pessoal da organização;
- Traz novas competências à empresa;
- Pode utilizar o retorno do investimento para preparar e desenvolver o pessoal.

d) Desvantagens do recrutamento externo:

- Geralmente é mais demorado que o recrutamento interno;
- É mais caro e exige mais investimento nas técnicas de recrutamento;
- É menos seguro que o recrutamento interno;

- Pode frustrar os veteranos da organização, pois muitos podem estar esperando aquela colocação na empresa;
- Geralmente modifica a política salarial da empresa.

Enfim, como todo o processo que se faz em uma organização, esse não é diferente, pode conter vantagens e desvantagens. O certo é avaliar e verificar se as vantagens podem ser maiores que as desvantagens.

1.4 Recrutamento misto

De acordo com Chiavenato (2015), que na tentativa de amenizar as desvantagens do recrutamento interno e externo, a organização pode optar pelo recrutamento misto. Que é tecnicamente o recrutamento interno e externo juntos.

Chiavenato (2015) diz que, quando se promove um funcionário da empresa para ocupar uma vaga, automaticamente vai precisar de um outro funcionário para o ocupar o novo cargo disponível, a não ser que o cargo seja cancelado. Esse processo pode ser utilizado de três maneiras:

- Recrutamento externo seguido de recrutamento interno: onde a empresa precisa com mais urgência de pessoas qualificadas, e quando não se encontra no meio externo ela abre mão de seu próprio pessoal, não considerando a qualificação.
- Recrutamento interno seguido de recrutamento externo: quando a empresa prioriza o pessoal da própria organização. Caso não haja pessoas adequadas, ela recorre ao recrutamento externo.
- Recrutamento externo e recrutamento interno juntos: trata-se de a empresa está mais preocupada em preencher vagas, seja ele por meio interno ou externo.

1.5 E- Recruiting

Segundo Roggero (2010, p.1), *E-Recruiting* é o termo usado pelas empresas para realizar recrutamento e seleção via internet. Com o intuito de facilitar o meio organizacional, trazendo mais funcionalidade à instituição.

Para que isso aconteça, as empresas utilizam os próprios *websites* para realizar o recrutamento, onde os próprios candidatos podem responder a uma ficha

eletrônica no modelo que a empresa utiliza, sem precisar formular seu próprio currículo.

Assim, para Roggero (2010, p.1), o *E-Recruiting* pode facilitar muito o processo de escolha de seus candidatos. Com toda essa tecnologia que temos hoje, existem softwares que realizam todo o processo de recrutamento, seleção do candidato e até mesmo a divulgação dos resultados. Com isso a empresa reduz os custos com um recrutador profissional, utilizando apenas o software.

Roggero (2010, p.1) afirma ainda que, como nada nessa vida é fácil, as empresas que optam por utilizar esse meio de recrutamento, precisam lidar com a sobrecarga na base de dados, onde muitas vezes é necessário um recrutador para manusear o problema.

1.6 Seleção e pessoal

Após o recrutamento das pessoas para uma vaga de emprego, vem a seleção, que basicamente é a fase em que a organização vai escolher qual o melhor candidato e qual vai se encaixar melhor na vaga de emprego.

Chiavenato (2015) afirma que:

Todo critério de seleção fundamenta-se em dados e informações baseados na análise e especificações do cargo a ser preenchido. As exigências de seleção baseiam-se nas próprias exigências das especificações do cargo, cuja finalidade é dar maior objetividade e precisão à seleção do pessoal para aquele cargo. (CHIAVENATO 2015, p.100)

Segundo Chiavenato (2010), após analisar os requisitos de todos os candidatos recrutados, é possível que vários deles tenham o mesmo perfil para a vaga. Quando isso acontece a decisão final de contratar ou não fica com o gerente, e não com o órgão responsável.

Chiavenato relata que:

O órgão de seleção não pode impor ao órgão requisitante a aceitação dos candidatos aprovados no processo de comparação. Pode apenas prestar o serviço especializado, aplicar as técnicas de seleção e recomendar aqueles candidatos que julgar mais adequados ao cargo. No entanto, a decisão final de aceitar ou rejeitar os candidatos e sempre de responsabilidade do órgão requisitante. (CHIAVENATO, 2010, p. 135)

De acordo com Chiavenato (2009, pag.177 a 179), existem algumas técnicas que a empresa pode seguir para conseguir contratar o funcionário certo.

São elas:

- Descrição do cargo;
- Observar qual candidato vai obter o melhor desempenho;
- Requisição de emprego;
- Análise do cargo no mercado;
- Analisar as competências individuais.

1.7 Entrevista da seleção de pessoal

Chiavenato (2009) afirma que a entrevista pessoal é a técnica mais utilizada hoje em dia. Porém é necessário ter bastante cautela ao ser realizada, pois é dela que vai surgir um novo colaborador da empresa. Sendo assim “na realidade, a entrevista é um processo de comunicação entre duas ou mais pessoas que interagem entre si. De um lado, o entrevistador e, de outro lado, o entrevistado. [...]” (CHIAVENATO, 2009, p. 180)

Para Chiavenato (2009), ao realizar uma boa entrevista, é necessário que a empresa organize o ambiente para que nada atrapalhe. Isso deve ser realizado por meio de dois fatores:

- Ambiente físico: deve ser um local totalmente isolado, para que não haja nenhum tipo de ruídos e interferências.
- Ambiente psicológico: deve ser um local confortável para o entrevistado. A entrevista tem que ser pressão e receios.

1.8 A utilização das novas tecnologias da Informação e Comunicação no processo de recrutamento e seleção

As relações interpessoais passam, ininterruptamente, por grande fase de adaptações devido às constantes inovações nas formas de acesso à informação e nas maneiras utilizadas para se comunicar. Com isso, as empresas precisam seguir essa evolução. Com a área de RH não foi diferente. Antes só se recrutava e selecionava candidatos por meio de mídias físicas. Hoje, podemos utilizar as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação em suas várias facetas, entre elas, as redes sociais, para ajudar nos processos de recrutamento e seleção.

Na busca por esses novos talentos, o papel das tecnologias representada pela Internet, por exemplo, é de suma importância, na atualidade, podendo reduzir os custos advindos desse trabalho, diminuição do tempo, maior rapidez nas respostas do processo, maior comodidade por parte dos empregadores e candidatos, visibilidade das vagas, entre outras vantagens. (GASPAR 2016, p. 18 a 19)

Gaspar (2016) afirma que, se uma empresa não utiliza os novos meios tecnológicos no processo de recrutamento e seleção, ela pode perder agilidade e pessoas que poderiam estar muito bem capacitadas a aderir ao cargo proposto.

Muitas empresas precisam tomar cuidado ao utilizar a internet como meio de recrutamento, pois muitas vezes o candidato fica frustrado logo no início. Algumas organizações utilizam o *e-mail* para receber os currículos, e para enviar uma resposta rápida ao candidato utilizam-se de respostas automáticas. Logo após os currículos serem armazenados nos bancos de dados, muitos não são nem verificados. E assim o candidato não recebe nenhuma resposta da empresa. (Gaspar, 2016)

Mesmo com todas essas novas tecnologias não é possível substituir um selecionador. Com toda a inteligência tecnológica, não se pode deixar uma decisão de contratar uma pessoa a mercê de um *software*, pois pode acontecer de ocorrer falhas, o que pode acarretar em frustrações futuras. (Gaspar 2016)

Utilizar sites para poder conhecer a empresa ou até mesmo conseguir uma vaga de emprego é muito utilizado, diante disso Gaspar, afirma em seu artigo que:

A utilização de sites na avaliação de candidatos tem feito parte do dia a dia de muitos selecionadores. Estes já fazem uso das redes sociais para levantar informações a respeito de seus candidatos durante o processo seletivo, inclusive, sobre aspectos pessoais e de preferências e afinidades, os quais não constam, necessariamente, dos currículos. (GASPAR, 2016, p.31)

Além disso, ele ainda afirma que

[...] as informações online antecipam o aumento de oportunidades nos processos seletivos [...] a visibilidade dada às pessoas por meio da Internet frente aos processos de seleção de pessoas e também de carreiras tende a aumentar. (GASPAR, 2016, p. 31)

Isso mostra o quanto a internet pode ajudar em qualquer processo que será realizado, seja ele na vida profissional ou na vida pessoal. Porém, muitas coisas vêm

mudando ao longo do tempo e assim, todos devem estar sempre atentos a essas mudanças para obter melhor sucesso na vida profissional.

Gaspar (2016) mostra que no processo de recrutamento e seleção o uso da tecnologia tem facilitado muito a sua execução, pois propõe tanto para a empresa quanto para o candidato uma melhor experiência. Essa ideia tem mostrado que muitas empresas têm obtido bons resultados, pois têm acesso rápido a vários currículos de pessoas de todo o mundo, sem se preocupar com a distância e aspecto físico.

Para confirmar isso, Gaspar (2016) aduz que:

[...]evidenciam que a distância não se apresenta mais como barreira para aqueles que se utilizam das tecnologias, pois os candidatos podem avaliar as oportunidades de emprego de qualquer localidade. Da mesma forma, aqueles que recrutam e selecionam as pessoas possuem as mesmas condições de utilização das tecnologias e de acesso aos candidatos, ampliando-se as opções para ambos, empregador e candidato. (GASPAR, 2016, p. 32)

O candidato pode obter vantagens ao utilizar a tecnologia. Se usado corretamente pode proporcionar uma vida profissional com ricas experiências. Porém, se usado de forma incorreta, pode proporcionar uma visão muito ruim diante das empresas contratantes, uma imagem que possivelmente irá influenciar no processo de seleção. GASPAR (2016)

Segundo Cappelli (2003, apud Godinho, 2008, p.19)

Hoje, cerca de 90% das empresas americanas recrutam on-line, e por razões muito práticas. O recrutamento on-line permite que as empresas encontrem muitos candidatos para um cargo, façam uma seleção em segundos e entrem imediatamente em contato com os melhores. Isso equivale a um vigésimo do custo de anúncios em classificados e reduz e quinze dias o ciclo habitual de contratação, de 43 dias.

Isso mostra o quanto o processamento *on line* das informações pode ajudar as empresas, diminuindo o tempo do processo tornando-o mais eficiente, propiciando às empresas, dessa maneira, a obtenção de seu colaborador de forma mais ágil.

Cappelli (2003, apud Godinho, 2008 p.21) ressalta que há quatro fases para o recrutamento *on line*, sendo eles: atrair os candidatos, selecioná-los, fazer contato, fechar negócio.

São quatro fazes importantes no momento de escolher o candidato ideal. Seguidas corretamente, a probabilidade de algo dar errado é bem menor, seja por meio de recrutamento *on line* ou não.

1.9 Redes sociais

Não é de hoje que todos utilizam as redes sociais para diversas coisas. Postar foto de uma viagem legal, notícias e até mesmo aquele produto que você está vendendo por um preço bem bacana. Com esse acesso tão grande às redes sociais, muitas empresas têm aderido a esse meio para poder divulgar vagas de emprego, ou até mesmo contratar novos membros para a organização.

Almeri, *et al*, afirma que

Com a emergência da globalização, a banalização e o crescimento desenfreado da tecnologia, surge também, com a virada do século, um novo conceito de redes que revolucionaria as relações de tempo-espaço. O que antes era necessário passa a se tornar obsoleto, dando espaço a novas ferramentas, como, por exemplo, o computador que assumiu a funcionalidade da máquina de escrever, possibilitando a inserção de novos conectados às Redes Sociais Virtuais. (ALMERI, ET AL, 2013, p. 5)

As empresas estão, cada dia mais, utilizando-se das redes sociais em benefício de seu RH. Redes sociais como *Twitter*, *Facebook* e *LinkedIn* são as mais utilizadas no momento. Pessoas de todo o mundo podem ter acesso a essas plataformas, obtendo assim, as informações necessárias.

O autor Rheingold (apud Almeri, et al, 2013, p. 82) afirma que

[..] e as redes/comunidades virtuais agrupam indivíduos on-line em busca de valores e objetivos em comum e ainda ressalta que são agregados sociais que surgem da Rede (Internet), quando uma quantidade suficiente de gente leva adiante essas discussões públicas durante um tempo suficiente, com suficientes sentimentos humanos, para formar redes de relações pessoais no espaço cibernético (ciberespaço).

As redes sociais se tornaram plataformas muito importante nas sociedades atuais e, a cada dia que passa, novas atualizações acontecem trazendo melhorias. Neste sentido, é mister que empresas e candidatos estejam sempre atentos, para assim, poderem tirar o melhor proveito das potencialidades destas plataformas.

1.10 LinkedIn

Uma das redes sociais mais utilizada no momento. Quando se trata de passar informações, essa rede social faz muito bem o seu papel. Possui uma plataforma especial para as empresas que procuram candidatos bons, e para pessoas que desejam divulgar seu currículo.

Segundo Almeri, et al, (2013)

Seu público-alvo são os usuários que buscam o êxito e a promoção de seus perfis profissionais nas redes sócias virtuais onde desde 5 maio de 2003, data em que foi lançado, o site vem contribuindo para a conexão de todos os profissionais do mundo afim de torná-los mais eficientes e excelentes. (ALMERI, ET AL, 2013, p. 83)

Almeri, *et al*, (2013) afirma que desde 2012, a cada segundo, cerca de duas pessoas se inscrevem na plataforma LinkedIn, tornando-se hoje uma das maiores redes de profissionais existente, chegando a 175 milhões de profissionais que a utilizam para adicionar ideias, obter informações e aproveitar as oportunidades de mais de 200 países com 18 idiomas.

Diante desse quadro, a cada dia que passa esse número só aumenta, podendo assim, gerar um bom sucesso para aqueles profissionais com alta performance e pra as empresas que desejam divulgar informações e oportunidades de trabalho.

Segundo Siqueira (2020, p. 1)

O LinkedIn começou com funções básicas, com o objetivo de aumentar o networking profissional de seus usuários. Com o aumento da sua base de usuários, no entanto, a plataforma foi adquirindo outras funcionalidades, que a tornaram uma versão para negócios de outras redes sociais. (SIQUEIRA, 2020, p. 1)

Para Barbosa (2020) as principais funções da plataforma são: network, fortalecer sua credibilidade profissional e procurar emprego. Sendo elas a base da rede social que mais ajuda os profissionais alavancar suas carreiras.

Investir nessa rede social pode gerar bons resultados, pois muitas empresas observam os perfis de seus candidatos, colhendo informações sobre qual vai ser sua melhor escolha.

1.11 Facebook

Há alguns anos o *Facebook* adquiriu uma plataforma para pessoas que procuram emprego. Com o *LinkedIn* crescendo muito, o *Facebook* não poderia ficar de fora. Por se tratar de uma rede social que a maioria das pessoas tem acesso, ficou bem mais fácil passar ou colher informações.

Segundo o Salutes, et al, (Fundação Estados Unidos, 2004, p. 1)

Hoje, o *Facebook* é a maior rede social do mundo, com mais de 2 bilhões de usuários ativos. Na plataforma, os usuários podem criar um perfil ou uma fan page, interagindo entre si através de "*likes*", mensagens e compartilhamentos de imagens e textos.

Por ser uma rede social bem acessada, divulgar produtos e até mesmo vagas de emprego ficou muito mais fácil. Ao acessar a aba empregos que foi adicionada há pouco mais de um ano, fica bem mais fácil de saber onde há uma oportunidade de se ingressar em uma empresa. Diferente das outras redes sociais, essa é possível acessar vagas que estão mais perto.

1.12 Twitter

Outra rede social muito bem cotada é o Twitter. Segundo Comm e Burge (2009 *apud* Segundo Almeri, et al, 2013 p.82)

O serviço foi criado em julho de 2006 por Evan Williams, Jack Dorsey e Biz Stone e lançado definitivamente em outubro de 2006. Logo após começou a se popularizar com o auxílio da publicidade gerada pela conquista do prêmio SXSW, devido a referências positivas ainda no Blogger. Um dos maiores desafios para os usuários desse *Microblogging* é se expressar de maneira clara e positiva em apenas 140 caracteres, sendo que suas publicações poderão ser visualizadas por seus seguidores que avaliarão o conteúdo postado e decidirão se o seguirão ou não, sendo que, se o tweet atender as expectativas do leitor será gerado entre os conectados um vínculo de ideias e de amizade.

Por ser uma rede social muito utilizada por empresas, fica fácil encontrar alguma que esteja divulgando uma vaga de emprego. Como as redes sociais anteriores, esta também possui uma área específica para o uso das empresas, em questão de divulgar vagas de emprego. Por se tratar de uma rede social mundialmente utilizada, não é difícil encontrar aquela vaga desejada.

1.13 O uso das redes sociais para monitoramento dos candidatos

Muitas empresas buscam sempre monitorar seus funcionários nas redes sociais. Assim como possui o lado bom, também possui o lado ruim, onde muitas organizações procuram sempre olhar como seu candidato se porta diante a sociedade.

Por isso, organizar a rede social postando o mínimo de publicações que possam possivelmente te prejudicar é bem melhor, pois uma simples publicação maliciosa pessoal, para que esse tipo de coisa não aconteça.

Segundo o Guia das Carreiras (2007, p.1)

É importante conhecer o objetivo de cada uma das mídias sociais, e entender a melhor forma de tirar proveito de seus recursos. Como o conteúdo muitas vezes pode ter caráter público, é interessante tomar cuidado na postura adotada, mantendo sempre uma imagem positiva. Diversos recrutadores fazem pesquisas nas mídias sociais para conhecer melhor os candidatos.

O Guia das Carreiras (2007, p. 1) elaborou algumas condutas a serem seguidas, sendo elas:

- Sempre evitar colocar coisas de sua vida pessoal. O ideal é sempre colocar a formação acadêmica, profissional;
- O tipo de páginas que se curte também pode influenciar, pois isso mostra uma pouco de sua personalidade, procure sempre páginas mais neutras;
- E por último temos a escrita, sempre é bom manter a ortografia.

Essas dicas são apenas alguns detalhes a serem seguidos, para sempre obter sucesso na vida profissional.

2 METODOLOGIA

2.1 Metodologia de pesquisa

Todo o trabalho de pesquisa necessita de uma boa metodologia para a coleta de dados. Segundo a professora Jacobsen (2016 p. 17) a metodologia “trata-se, por conseguinte, de detalhar os instrumentos e procedimentos metodológicos utilizados pelo pesquisador para a realização da pesquisa.”

O presente estudo tem como característica a abordagem qualitativa, trazendo a compreensão sobre como as empresas lidam com as redes sociais pra recrutar e selecionar seus candidatos.

Para os objetivos e a solução da problemática tem-se a pesquisa descritiva, a qual busca trazer o entendimento do problema em questão. Silvia (2001 apud Starosky 2009, p. 15) define esse método de pesquisa como

Tem como objetivo descrever as características de determinado fato, fenômeno ou estabelecimento entre varáveis. Possui como envolvimento o uso de técnicas padronizadas de coletas de dados como questionário e observação sistemática.

Para a produção deste trabalho, foi utilizado como base o autor Chiavenato com seus livros de 2009, 2010 e 2015 para a definição de recrutamento e seleção. Para a elaboração de abordagem sobre tecnologia e redes sociais foi utilizado o autor Gaspar (2016).

2.2 Local de pesquisa

A pesquisa foi realizada no Banco Itaú de Rubiataba. A empresa está presente em mais de 15 países, e em várias cidades sendo uma delas em Rubiataba-GO.

Segundo o site oficial da instituição financeira, o Banco Itaú (2016, p. 1) é considerado o maior banco privado do Brasil, a maior instituição financeira da América Latina e uma das maiores do mundo.

Sua visão é “Ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação do cliente”. Seu propósito é “Estimular o poder de transformação das pessoas”. Está presente em 18 países buscando trazer solução para a área de produtos e serviços por meio da inteligência financeira e ecossistemas de parcerias.

De acordo com o site do Itaú (2016, p. 1)

Uma instituição financeira pode ajudar a realizar sonhos e a investir em grandes ideias. Um banco incentiva as pessoas a crescer e empresas a progredir. Esse é o propósito que guia o Itaú Unibanco. Nossa responsabilidade com o desenvolvimento do país está na essência de nossa atividade.

O primeiro Banco a ser criado foi em Poço de Caldas, onde, inicialmente, era apenas uma venda, a qual recebeu do Governo Federal uma carta para poder funcionar como uma instituição bancária.

Assim o Banco atravessou diversas fronteiras até chegar no que é hoje, por meio da junção de dois Bancos, onde hoje é uma das maiores instituições do Brasil e do mundo.

Com 91 anos o Banco possui mais de 90 mil colaboradores, quase 600 milhões de clientes e mais de 95 mil acionistas. Onde busca sempre estar crescendo e se desenvolvendo, buscando estar ao máximo atualizada sobre as modalidades atuais.

2.3 Procedimento de coleta de dados

Foi realizado uma pesquisa de campo no Banco Itaú, onde foi apresentado um questionário contendo 6 questões de múltipla escolha e em seguida foi realizado uma entrevista com o gerente geral do banco situado em Rubiataba, contendo 5 questões.

As questões foram elaboradas com base no tema e buscando esclarecimentos de como o banco utiliza-se das novas tecnologias e redes sociais no processo de recrutamento e seleção. Assim, o gerente pode relatar as dificuldades e facilidades ao realizar os processos, como utilizam das redes sociais e quais ferramentas utilizam para que tudo ocorra com sucesso.

2.4 Análise dos resultados

Os resultados obtidos foram analisados por meio de textos, respondendo as cinco questões da entrevista realizada. Em sequência, foi abordado o questionário contendo seis questões que foram representados por quadros e textos. Todos contendo explicações coerentes para melhor entendimento do assunto.

3 COLETA DE DADOS

3.1 Análise da coleta de dados da entrevista

Foi realizada uma entrevista com o gerente do Banco Itaú de Rubiataba, contendo 5 questões sobre o como o Banco utiliza as redes sociais para o recrutamento e seleção. Logo após, foi aplicado um questionário contendo 6 questões de múltipla escolha, com o objetivo de aprofundamento no tema.

Para análise dos resultados obtidos, foi utilizado respostas discursivas sendo todas elas justificadas adequadamente e a utilização de tabelas para a representação da resposta obtida, no caso de questões com múltiplas escolhas. Assim, foram compreendidas com maior clareza as respostas aplicadas.

A primeira questão foi “quais ferramentas o Banco Itaú utiliza no processo de recrutamento e seleção”? Para a realização de todo o processo, são utilizados os serviços de uma empresa terceirizada, além do uso das redes sociais para poder auxiliar no processo completo.

Muitas empresas hoje em dia optam por utilizar empresas terceirizadas para realizar algumas funções da empresa, isso para otimizar o custo e o tempo, assim elas podem obter resultados melhores, por menos tempo e com menos gastos. E com o Banco Itaú não foi diferente, eles optaram pelo uso de empresas terceirizadas justamente para otimizar seu tempo e seu custo.

Temos como terceira questão “como a empresa busca chamar a atenção dos seus candidatos possivelmente mais adequados”? Dessa forma, o Itaú busca realizar em suas publicações às vagas de empregos, alguns requisitos que o candidato deverá ter para se encaixar na vaga proposta.

Para melhor entendimento sobre os serviços terceirizados, foi aplicado na quarta questão “como funciona os serviços terceirizados na empresa, em relação ao recrutamento e seleção”? O Itaú apenas busca uma empresa qualificada ao serviço, onde possa trazer bons resultados e que assim possa realizar com um custo benefício menor toda a função que o pessoal do RH iria realizar, podendo assim otimizar o tempo também. Muitos desses serviços são monitorados pela empresa Matriz, localizada em São Paulo.

A quinta questão é sobre a empresa utilizar ou não recursos próprios além da empresa terceirizada, e como resposta obteve-se que o Itaú utiliza apenas as

empresas terceirizadas, sendo elas variadas de acordo com sua necessidade e as redes sociais para obter candidatos à vaga de emprego proposta.

3.2 Análise da coleta de dados do questionário

Seguimos então com a primeira pergunta que está relacionada com o uso de recrutamento e seleção, onde o entrevistado tinha as seguintes opções de resposta: “sim”, “não” e “às vezes”. Neste sentido, a resposta adquirida foi que sim, sempre utilizam dos meios de recrutamento e seleção, para que a empresa siga corretamente todas as regras para se chegar a um bom candidato.

Quadro 2 - O uso do processo de recrutamento e seleção

Sim	X
Não	
As vezes	

Fonte: Dados da pesquisa, realizadas pela autora, 2020

Na segunda pergunta direcionada ao gerente do banco Itaú, foi questionado se “utilizam serviços terceirizados”. Obteve-se como resposta a utilização frequente de empresas terceirizadas. Como podemos observar na tabela a seguir.

Quadro 3 - Serviços terceirizados

Sim	
Não	
As vezes	
Frequentemente	X

Fonte: Dados da pesquisa, realizadas pela autora, 2020

Quando uma empresa pensa em contratar um funcionário para determinada vaga, tem-se como opção o recrutamento interno e o externo, onde o interno é quando a empresa busca dentro de sua própria equipa pessoas qualificadas ao cargo proposto, e o recrutamento externo é posteriormente ao contrário, a organização procura candidatos qualificados na sociedade. Assim, a terceira pergunta feita para o gerente do Banco Itaú foi sobre “qual tipo de recrutamento preferem”? Escolhendo entre interno e externo, optaram pelo externo, podendo assim trazer novas qualificações e aprendizados a empresa, obtendo, dessa forma, sempre pessoas novas.

Quadro 4 - Tipo de recrutamento

Recrutamento interno	
Recrutamento externo	X

Fonte: Dados da pesquisa, realizadas pela autora, 2020

Toda a empresa passa por dificuldades ao realizar determinada tarefa, assim temos a quarta questão do questionário aplicado, onde questiona-se sobre se “o banco passa por alguma dificuldade ao realizar esse processo”? Como resposta obteve-se que raramente se tem dificuldade, pois a empresa terceirizada que será contratada está encarregada de cuidar de tudo, somente em casos de urgências para ser tratado com o banco em si”

Quadro 5 - Dificuldade no processo

Sim	
Não	
As vezes	
Raramente	X

Fonte: Dados da pesquisa, realizadas pela autora, 2020

Para facilitar a divulgação da vaga de emprego, são muito utilizadas, hoje em dia, as redes sociais. Dessa forma, temos a quinta questão: “são utilizadas as redes sociais para a divulgação, e recrutamento dos candidatos”? Como toda organização atualizada, a resposta foi sim, pois, dessa maneira, conseguem um alcance melhor de candidatos.

Quadro 6 - O uso das redes sociais

Sim	X
Não	
Raramente	

Fonte: Dados da pesquisa, realizadas pela autora, 2020

Ante o exposto, complementando a pergunta anterior, foi questionado sobre qual a rede social mais utilizada pelo Banco Itaú para realizar o processo de recrutamento e seleção e a resposta apresentada foi que todas as redes sociais são utilizadas, assim trazendo uma melhor performance e agilidade ao processo. Desde o *Facebook* até mesmo o *e-mail* para a divulgação de resultados.

Quadro 7 - Quais redes sociais são utilizadas

Facebook	X
LinkedIn	X
Twitter	X
E-mail	X

Fonte: Dados da pesquisa, realizadas pela autora, 2020

3.3 Discussão dos resultados

Como se pode observar, o Banco Itaú é uma empresa que procura estar sempre inovando seus recursos, assim também utilizando dos meios que se tem à disposição diante do cenário vivido.

Utilizar-se das redes sociais é alcançar uma quantidade maior de pessoas que possam agregar bem ao Banco, assim poder trazer pessoas novas com culturas novas para a organização.

E para isso se tornar mais rápido, eficiente e com menos custos e, obviamente, com menos preocupações, a organização procurou optar por terceirizar esta área da empresa, trazendo assim empresas qualificadas para poder realizar estes papéis.

Para a conclusão da problemática em questão, a tecnologia facilita praticamente todo o processo, desde a divulgação da vaga, até a contratação do candidato. Os candidatos à vaga no Itaú, podem acessar as informações por meio das redes sociais, podendo assim facilitar a candidatura do currículo. As redes sociais possuem um papel muito importante nessa etapa, pois a maioria das divulgações acontecem neste meio de comunicação.

É notável que as redes sociais podem influenciar e muito no processo de recrutamento e seleção, trazendo assim praticidade tanto para o Banco Itaú quanto para candidatos. Muitas informações, por exemplo, são passadas por *e-mail*, que é uma das plataformas mais utilizadas para transferências de informação.

O Itaú utiliza a redes sócias, na maioria das vezes, para divulgar vagas de emprego ou de estagiários, onde a empresa terceirizada também fica encarregada desse processo.

As técnicas utilizadas para poder atrair seus candidatos mais aptos, é sempre manter o máximo de informações possíveis na divulgação da vaga. Apresentando grau de escolaridade, cargo da função, tipos de curso exigidos, assim o Itaú pode manter mais pessoas qualificadas a vaga.

Como todo processo em uma empresa, a área de recrutamento e seleção no Itaú também possui algumas dificuldades, por isso eles utilizam uma empresa terceirizada para poder realizar este processo. Assim, todas as dificuldades são resolvidas pela própria empresa, caso haja algo mais sério aí é repassado ao Itaú, que iram analisar a melhor forma de resolver o problema.

Todos os processos são realizados por meio da empresa terceirizada encarregada do processo de recrutamento e seleção, utilizam-se também do auxílio das redes sociais, onde acontece a junção dos dois fatores para poder melhor escolher o candidato adequado para fazer parte da equipe.

Cada dia as empresas buscam melhorias, para assim poder trazer melhores resultados a sua organização, e o Banco Itaú é uma parcela disso. Mostrando como as empresas evoluíram ao longo dos anos.

Assim, processos dificultosos acabam se tornando simples, seja ele realizado por meios da própria empresa, ou por meios terceirizados, como o Itaú realiza.

Sempre é bom analisar qual meio será mais cabível para a organização, trazendo mais eficácia e eficiência.

3.4 Considerações finais

Enfim, pode-se observar que as redes sociais e as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação influenciam muito, seja no meio corporativo e profissional ou na vida pessoal. Quando se fala de meios tecnológicos não poderia deixar de fora uma das áreas mais importantes de uma organização. Tais processos podem ser realizados pelo departamento pessoal da empresa ou por uma corporação terceirizada apta para o serviço que foi a opção escolhida pelo Banco Itaú.

Os resultados mostram que, hodiernamente, tem se tornado mais fácil a tarefa de conseguir alcançar um grupo maior de pessoas, buscando assim trazer pessoas novas de culturas diferentes para uma organização.

O Banco Itaú utiliza-se das NTIC e redes sociais como aliados na hora de recrutar e selecionar seus candidatos. O uso das tecnologias de comunicação facilita o processo, pois assim, como no caso concreto, o banco Itaú pode realizar tarefas extensas com otimização do tempo, como divulgar uma simples vaga de emprego ou até mesmo conhecer potenciais candidatos. Já as redes sociais são grandes aliadas da empresa, pois a maioria do público que as utilizam funcionam como possíveis “alvos” das necessidades de pessoal da instituição financeira, haja vista o enorme potencial de alcance de pessoas.

Os autores utilizados trouxeram um conhecimento maior ao tema. Assim, como Chiavenato, um dos maiores nomes da área administrativa, como também Gaspar, tratam do assunto com rigor, mostrando a evolução desse processo tão importante para uma empresa. Temos também os autores Almeri, Martins e Paula, que contribuíram para o entendimento do uso das novas tecnologias ao realizar o processo de recrutamento e seleção, mostrando o quão importante é utilizar desses recursos.

Por fim, conclui-se que, toda a organização necessita de atualização em questões tecnológicas, trazendo novos recursos à empresa. Na linha desse entendimento, pode-se conhecer coisas novas, realizando novas experiências. O uso das novas tecnologias pelo Itaú ainda não é nem uma parte do que ainda pode ser utilizado, novos meios surgem todos os dias, onde sempre a empresa deve se manter atualizada. A realização do presente estudo trouxe novas experiências e novos conhecimentos sobre o assunto, porém, há ainda muito o que se aprender acerca do tema.

Referências

- ALMERI, Tatiana Martins et al. **O uso das redes sociais virtuais nos processos de recrutamento e seleção.** Artigo. São José dos Campos, 2013. Disponível em: <<http://www.publicacoes.fatea.br/index.php/ECCOM/article/download/557/508>> Acessado em: 15/05/2020
- BARBOSA, Suria. **LinkedIn: como usar a maior rede profissional do mundo e tirar máximo proveito.** Artigo de blog. Disponível em:<<https://www.napratica.org.br/como-funciona-o-linkedin/>> Acessado em: 29/06/2020
- SALUTES, Bruno et al. **Canaltech: Facebook.** Artigo de blog. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/empresa/facebook/>> Acessado em: 01/07/2020
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações.** 9ª edição. Elsevier Editora Ltda, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas.** 3ª edição. Elsevier Editora Ltda, 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal.** 8ª edição. Editora Manole Ltda, 2015.
- GASPAR, Denis Juliano. **A utilização das tecnologias nos processos de Recrutamento e Seleção de pessoas: Análises, Desafios e Tendências.** Dissertação de mestrado. Rio Claro, 2016. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/137789>> Acessado em: 12/02/2020
- GODINHO, Alinne Moraes. **E-Recruitment – Recrutamento e seleção On-Line: Estudo de caso Catho Online.** Estudo de caso. Brasília, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/933/2/20401020.pdf>> Acessado em 15/08/2020
- GUIA, das Carreiras. **Como usar as redes sociais para conseguir emprego.** <<https://www.guiadacarreira.com.br/carreira/como-usar-as-redes-sociais-paraconseguir-emprego>> Acessado em: 02/12/2020
- Itaú, Unibanco. **Quem somos.** <<https://www.itau.com.br/sobre/quem-somos/bancotecnologico/>> Acessado em 01/12/2020
- JACOBSEN, Alessandra de Linhares. **Metodologia Científica: Orientação ao TCC.** Artigo. Santa Catarina, 2016. Disponível

em:<<https://cursodegestaoelideranca.paginas.ufsc.br/files/2016/03/Apostila-Orienta%C3%A7%C3%A3o-ao-TCC.pdf>> Acessado em: 11/10/2020

ROGGERO, Patrícia. **Administradores.com: E-Recruiting**. Artigo. 2010. Disponível em:< <https://administradores.com.br/artigos/e-recruiting>> Acessado em: 20/11/2020

SALES, Giuliano. **Blog Solides: Como o uso da tecnologia nas empresas pode ajudar no crescimento?** Artigo de blog. 2020. Disponível em:< <https://blog.solides.com.br/tecnologia-nas-empresas-ajudacrescimento/>> Acessado em: 01/07/2020

SIQUEIRA, André. **Resultados Digitais: O que é LinkedIn e como utilizar da melhor maneira?** Artigo de blog. 2020. Disponível em:< <https://resultadosdigitais.com.br/blog/o-que-e-linkedin/>> Acessado em:10/10/2020

STAROSKY, Ana Francisca. **Panorama dos trabalhos de conclusão de curso de graduação em enfermagem da Universidade do Vale do Jatai**. TCC. Biguaçu, 2009. Disponível

em:<https://www.google.com.br/search?sxsrf=ALeKk02TrQUvQi71Ls0bo_qcwsNFpTxA:1612144296919&q=%3Chttp://siaibib01.univali.br/pdf/Ana%2520+Francisca%2520+Starosky.pdf%3E&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwi8w5PBycfuAhUAHbkGHVPcD9QQBSgAegQIBBA6&biw=1366&bih=625> Acessado em 12/10/2020

QUESTIONÁRIO

1. O Banco utiliza o processo de recrutamento e seleção?
 - a) Sim
 - b) Não
 - c) Às vezes

2. São utilizadas redes sociais?
 - a) Sim
 - b) Não
 - c) Às vezes

3. Utilizam serviços terceirizados?
 - a) Sim
 - b) Não
 - c) Às vezes
 - d) Raramente

4. O banco passa por alguma dificuldade ao realizar esse processo?
 - a) Sim
 - b) Não
 - c) Às vezes
 - d) Raramente

5. Qual o tipo de recrutamento a empresa prefere?
 - a) Interno
 - b) Externo

6. Qual a rede social mais utilizada para o processo de recrutamento?
 - a) Facebook
 - b) LinkedIn
 - c) Twitter
 - d) E-mail

1. Quais ferramentas são utilizadas no processo de recrutamento?

2. Porque optaram por recursos terceirizados?

3. Como a empresa busca chamar a atenção dos seus candidatos possivelmente mais adequados?

4. Como funciona os recursos terceirizados?

5. A empresa possui um recurso ou meio próprio para realizar esses processos?
