



O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

The impact of technology in the area of human resources

Jeniffer Carmem Gomes Santos¹

Graduanda em Administração pela UniEVANGÉLICA – GO

Juliana Luíza Moreira Del Fiaco (MsC)²

Orientadora do Trabalho de Conclusão de Curso - GO

Bacharelanda no curso de Administração pelo Centro Universitário de Anápolis (UniEVANGÉLICA) – Brasil – E-mail: jenny_Gsantos@hotmail.com

² Professora Mestre do curso de Administração do Centro Universitário de Anápolis (UniEVANGÉLICA) – Brasil – E-mail: Juliana.fiaco@unievangelica.edu.br

RESUMO

As tecnologias a cada dia vêm mostrando que é preciso acompanhar as novas tendências e evoluir em conhecimento para se adequar a esse novo mercado competidor. O presente artigo, uma revisão bibliográfica, mostra a evolução da área de recursos humanos, a começar pela Escola Clássica e se estendendo até a atualidade onde percebe-se, inclusive, a troca da nomenclatura recursos humanos para gestão de pessoas. O artigo também situa mudanças, tanto positivas, quanto negativas e ainda relata quais foram essas transformações afim de compreender o impacto causado nessa área em específico. Assim, o objetivo final da pesquisa realizada foi investigar o avanço da tecnologia na gestão de recursos humanos e seus impactos no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Recursos humanos; tecnologia; impactos.

ABSTRACT

The technologies every day have been showing that it is necessary to follow the new trends and evolve in knowledge to adapt to this new competitive market. The present article, a bibliographic review, shows the evolution of the human resources area, starting with the Classical School and extending to the present day where it is noticed, even, the change of the nomenclature human resources for people management. The article also situates changes, both positive and negative, and also reports what these transformations were in order to understand the impact caused in this specific area. Thus, the final objective of the research was to investigate the advancement of technology in the management of human resources and its impacts on the labor market.

Key words: Human resources; technology; impact.

1. INTRODUÇÃO

Atualmente o mundo se encontra na era digital, em que as informações, de maneira instantânea transitam em velocidade da luz. É difícil não estar conectado vinte e quatro horas por dia e acompanhar em tempo real tudo que acontece no mundo.

Durante muito tempo presumia-se que o avanço tecnológico iria trazer consigo uma mudança colossal e não se tinha idéia do que aconteceria, ou então imaginava-se que aconteceria semelhante coisa como no filme “de volta para o futuro”, onde falava-se que ao chegar ao ano de 2015 existiriam carros voadores, as pessoas iriam voar em skates que desafiam a gravidade, vestindo roupas auto ajustáveis e que secam sozinhas, enquanto os cachorros eram levados para passear por um drone.

Havia, também, no mercado de trabalho, o pensamento de que era possível a substituição do homem pela máquina, porém, o que se percebe é que houve uma adaptação

entre eles, ou seja, conforme as tecnologias evoluem, o homem com o intuito de não ficar de fora do mercado tende a acompanhar o avanço tecnológico e se especializar em determinada máquina e assim trabalham juntos.

As empresas possuem em sua composição de bens, o capital intelectual de seus colaboradores que é um bem intangível, de suma importância. A tendência é que as tecnologias auxiliem cada vez mais o ser humano que irá somar seus atributos intelectuais para complementar de forma eficiente os processos nas organizações.

Após o surgimento da administração científica, onde o enfoque se dava nos processos manuais de produção com ênfase na redução de tempo de produção, “houve também uma atribuição ao subordinados de doutrinas que exprime princípios como: conhecer, prever, organizar, comandar, coordenar e controlar” (GIL,2013 p.18). Entretanto de acordo com Ford, “para diminuir os custos, a produção deveria ser em massa, em grande quantidade e aparelhada com tecnologia capaz de desenvolver ao máximo a produtividade dos operários” (GIL,2013 p. 19).

No período que antecede a teoria burocrática já se pensava que a tecnologia fazia ou iria modificar e agilizar o processo na linha de produção. Atualmente existe uma nova metodologia que pretende oferecer oportunidades de aperfeiçoamento extraordinário para as organizações, chamado STAD (Sistema de Trabalho de Alto Desempenho) que consiste em “uma nova arquitetura organizacional que reúne 4 elementos-chaves em modo operacional marcado pela congruência, a fim, de produzir resultados excepcionais e respostas imediatas às exigências dos clientes e outras demandas” (ARAUJO, 2012 p.88).

De fato, o avanço tecnológico trouxe consigo mudanças nas organizações, sendo elas benéficas ou não. Diante disso, o problema levantado para a construção desse artigo é: como o desenvolvimento das novas tecnologias tem afetado as atividades na área de recursos humanos? O objetivo final da pesquisa é investigar o avanço da tecnologia na gestão de recursos humanos e a partir disso, os objetivos específicos são: entender como as tecnologias vem influenciando a área de recursos humanos e também investigar os aspectos positivos e negativos do uso das tecnologias na área de recursos humanos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceitos de recursos humanos

De acordo com Andrade (2010) recursos humanos é um departamento que fica localizado dentro das empresas onde é encarregado de executar atividades de gestão de pessoas, seguindo um conjunto de políticas e práticas definidas para conduzir as relações interpessoais no ambiente de trabalho.

Segundo Chiavenato (2009) recursos humanos ou gestão de pessoas como atualmente também é conhecida, pode ser definida como sendo uma unidade operacional que funciona como órgão de staff (auxílio a nível gerencial) como um mecanismo técnico de prestação de serviços para recrutar, selecionar, treinar, remunerar, comunicar, além de cuidados da área de segurança do trabalho.

O primeiro traço de evolução dos recursos humanos teve início na Administração Científica, com Frederick Taylor (1856-1915). De acordo com seu livro “Os princípios da administração” publicado em 1911, Taylor enfatizava a busca pela maximização da eficiência na produção, e tudo começou com a necessidade de estabelecer um maior ganho aos trabalhadores.

O movimento da Administração Científica trouxe consigo alguns pilares que são de suma importância para o seu entendimento, o primeiro deles é a “concepção da organização” que idealiza a organização formal, em seguida as “relações administração e empregados” que projeta identidade de interesses, depois vem “sistema de incentivos” que são os incentivos monetários, a “concepção da natureza humana” que fala sobre o *homo economicus* e por último “resultados” onde se arquiteta a máxima eficiência.

De acordo com Gil (2013) foram feitas observações diretas nas indústrias e concluiu-se que, os operários estavam com o índice de produtividade relativamente abaixo do esperado, então os líderes se apoiavam no Taylorismo como uma técnica, pois Taylor incentivava a busca por algo a mais nas organizações, ou seja, aumentar o nível de produção e consequentemente o lucro.

Henry Fayol (1841-1925) formulou “[...] a doutrina do fayolismo que atribuía aos subordinados uma capacidade técnica que se exprime nos princípios: conhecer, prever, organizar, comandar, coordenar e controlar” (GIL, 2013 p.18). Já Henry Ford (1863-1947) afirmava que, “[...] para diminuir os custos, a produção deveria ser em massa, em grande quantidade e aparelhada com tecnologia capaz de desenvolver ao Máximo a produtividade dos operários” (GIL, 2013 p.19). Cada um desses pensadores buscou revolucionar as organizações por meio de seus métodos e assim fundaram o movimento da administração científica e clássica.

A escola clássica de acordo com Lacombe e Heilborn (2013) dava ênfase na melhor maneira de se estabelecer a estrutura organizacional e as responsabilidades dos administradores, determinadas por meio de compreensão precisa e metódica do trabalho a ser executado.

Já na teoria da burocracia eles discutiram sobre a ênfase que a escola burocrática regia sobre a formalização, ou seja, tudo deveria estar de acordo, dentro dos parâmetros estabelecidos. As relações entre os colaboradores tinham de ser impessoais, profissionais e competentes a fim de obedecer a normas, as rotinas, regras e regulamentos, além de ser considerada a época do registro em papéis. Ainda nesse período via-se o operário simplesmente como um instrumento na busca por resultados, sem grandes reconhecimentos e bem estar no trabalho.

Porém na década de 1930 surgiu o movimento das relações humanas que, com base nos estudos do sociólogo Elton Mayo (1890-1949) na fábrica da Western Electric no bairro de Hawthorne na cidade de Chicago (EUA), em 1927, descobriu-se os grupos informais e a importância de estudá-los. Gil (2013) relata que o comportamento do empregado é motivado e influenciado pelo sentimento de participação e de pertencimento aos grupos informais constituídos dentro das instituições. Mayo, Roethlisberger, Dickson, Leavitt, McGregor e outros pensadores usaram como base a administração científica e lutaram para substituir o *Homo economicus* que tem como conceito a visão sobre o operário como sendo um indivíduo preguiçoso, limitado, mesquinho e que visava apenas recompensas salariais, econômicas e materiais, pelo *Homo social* que é um indivíduo que se preocupa não somente consigo mesmo, mas também com a sociedade e se identifica com os demais grupos sociais, principalmente os grupos informais nas organizações.

De acordo com Lacombe e Heilborn (2003) somente em meados do Século XX, começou-se a preocupação de estudar melhores maneiras para conduzir a organização com base em primícias voltados às necessidades humanas. Diante disso as empresas passaram a preocupar-se mais com as “[...] condições de trabalho e a concessão de benefícios a seus empregados” (GIL, 2013 p.20).

Por volta da década de 1960 houve substituição das expressões administração de pessoal e relações industriais pelo termo administração de recursos humanos. Esse novo modelo, foca também no espaço organizacional – além das pessoas – com processos mais humanizados e menos burocráticos. Nesse momento surgiram os departamentos de Recursos Humanos com funções mais especializadas como recrutamento, seleção, treinamento e avaliação. A administração de recursos humanos pode-se dizer que é uma junção de todas as

teorias anteriores, porém mais evoluída e com aspectos mais humanísticos, pode, pois, ser entendida como a “[...] administração de pessoal baseada em uma abordagem sistêmica” (GIL, 2013 p.21).

2.2 A estrutura da área de recursos humanos

Toda organização é reconhecida pela sua estrutura. Estrutura organizacional segundo Marras (2009) é um conjunto de funções, cargos, relações e responsabilidades, que juntos constituem o desenho orgânico da empresa. A partir disso tem-se as subdivisões das áreas com base em organograma e fluxogramas departamentalizando os setores por função, localização geográfica, por processo, por produto, por cliente e pela amplitude de controle.

A área de recursos humanos engloba o subsistema de recrutamento e seleção que de acordo com Andrade (2010) é responsável pela introdução de pessoas na organização e tem por objetivo relacionar os candidatos adequados as necessidades da organização para compor seu quadro de colaboradores. Dentro desse subsistema, também, encontra-se o controle da rotatividade de funcionários, ou seja, o controle do número de empregados que saem e entram na empresa. Para essa contabilização é preciso fazer cálculos precisos que utilizam uma formula exclusiva. Diante disso será analisado pela empresa se precisam ou não de novos funcionários. Se constatada a necessidade, haverá um processo de recrutamento e seleção, serão feitas entrevistas, logo após, aplicação de testes, depois o próximo passo são os exames médicos para saber se o candidato está apto para a função, e então acontece o registro de admissão.

A função do subsistema de remuneração é um dos mais importantes dentro dos recursos humanos. A remuneração é a resultado do somatório de salário total mais benefícios que será estipulado com base nas funções de cada cargo da empresa, sendo benefícios os programas ou planos oferecidos pela organização. Cada organização deve planejar de maneira bem estruturada o seu plano de benefícios, para atender as necessidades de seus funcionários e que também esteja de acordo com as possibilidades financeiras da empresa. Existem vários tipos de benefícios, tais como: férias, 13º salário, seguro de acidentes do trabalho, refeição e transporte gratuito ou subsidiado, empréstimo aos funcionários, assistência médico-hospitalar mediante convenio e creche para filhos dos funcionários.

Marras (2009) diz que para se obter informações a respeito da remuneração de cada colaborador, deve ser feita uma análise de função, descrição de cargos, avaliação de cargos, pesquisa de salários, política de remuneração e construção de estrutura salarial, que pode ser realizada pelo próprio RH ou por uma empresa terceirizada.

O subsistema de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) também faz parte do papel dos recursos humanos, e com base em fundamentos de Andrade (2010) pode ser descrito como um método de atualização de conhecimento e/ou habilidades que prepara o funcionário para atuar de acordo com as características e as exigências da empresa, é também um mecanismo para aumento de produtividade do trabalho, ao mesmo tempo é um fator de autossatisfação do colaborador treinado. Depois de ser admitido, o empregado precisa estar adequadamente encaixado em sua função, por isso a necessidade de treinamento, ou melhor dizendo integração dos novos empregados, mas não somente quem está sendo inserido precisa de T&D, mas outros colaboradores internos que estão com dificuldades em executar suas tarefas, ou buscam desenvolver talentos e despertar potencialidades.

Lacombe e Heilborn (2003) relatam alguns tipos de treinamentos específicos como: treinamento no trabalho ou *on-the-job*, orientação da chefia, eles citam, também a administração por metas como sendo uma das formas de treinamento, rotação de função, incumbências especiais, treinamento formal interno e externo. Entretanto, as empresas têm receio de investir mais em seus colaboradores, uma vez que, a qualquer momento eles poderão deixar a empresa e o investimento ser “em vão”.

Quando o empregador percebe potencial em seu empregado, ele realiza o desenvolvimento de seu colaborador, é um processo totalmente centrado nas pessoas e não nos processos, e para saber se o individuo está apto, utiliza métodos como: avaliação de desempenho, que também é um subsistema de RH e abrange vários critérios minuciosos, dentre eles destacam-se: a avaliação em escalas gráficas, incidentes críticos, método comparativo de avaliação, escolha forçada e avaliação em 360 graus.

Destaca-se, também, o subsistema de higiene e segurança no trabalho que de acordo com Andrade (2010) está relacionado às condições de trabalho que a empresa oferece. O ambiente físico deve ter no mínimo condições de higiene e segurança para o desenvolvimento das atividades como: iluminação adequada, ventilação satisfatória, temperatura adequada, extinção de ruídos. Além de outros componentes bem como: máquinas e equipamentos adequados, ferramentas que auxiliem na redução de esforços físicos, equipamentos de proteção individual e funcional para cada colaborador, além de equipamentos de proteção coletiva, tudo isso de modo a evitar todo e qualquer impacto emocional negativo e acidentes no local de trabalho.

Outro subsistema importante é o Departamento Pessoal que tem a incumbência de “[...]efetivar todos os registros legais e necessários para a administração burocrática exigida pelas praticas administrativas e pelas legislações que regem a relação ‘capital e trabalho’.”

(MARRAS, 2009 p.189). Ele está diretamente interligado ao subsistema de remuneração e dentre as funções do Departamento Pessoal, pode-se citar a admissão de novos empregados, demissão de empregados, registros legais em controles diversos, aplicações e manutenção das leis trabalhistas e previdenciário e normas disciplinares.

O subsistema de Relações Trabalhistas é responsável pelo cumprimento e interpretação de normas legais, bem como CLT, acordos, entre outros. Cabe a ele planejar e executar programas relacionados a área trabalhista-sindical (MARRAS, 2009).

Outro subsistema que não pode ficar de fora, para Marras (2009) é o serviço social que é responsável por executar programas que atendam aos empregados que se encontram em momentos de necessidades, como por exemplo em caso de calamidades públicas, ou seja, oferece o suporte necessário caso o funcionário precise.

E por fim, ainda conforme Marras (2009) tem-se o subsistema de contencioso trabalhista que lida com processos trabalhistas que os empregados movem contra a empresa, por motivo de insatisfação ou injustiças. Todos os processos são acompanhados e defendidos por advogados da própria empresa ou de uma prestadora de serviços advocatícios em direito empresarial, terceirizados ou contratados por tempo determinado

Com o decorrer dos anos e com apoio das novas tecnologias, essa área ficou menos desburocratizada e começou a contar com o auxílio de novas tecnologias de informação e comunicação. Atualmente várias operações são feitas por meio de sistemas específicos, ou até mesmo programas desenvolvidos para agirem de acordo com a necessidade de cada atividade da área.

2.3 A tecnologia

De acordo com Figueiredo (2009) a tecnologia pode ser entendida como um corpo de conhecimento específico relacionado a engenharia, ou como um **quantum** de conhecimento repetido por pessoas e organizações. Tal conhecimento em sua essência é o resultado de experiência acumulada e adquirido por pessoas e organizações.

A primeira vez que se ouviu falar em avanço tecnológico foi no final do século XIX e nas duas primeiras décadas do século XX. Para Lacombe e Heilborn (2003) a invenção das máquinas a vapor, de fiar e de tear mecânico foram o ponta pé inicial para a revolução industrial e impulsionamento econômico no hemisfério Norte. Com esse progresso revolucionário houve desenvolvimento da tecnologia produtiva e pôde ser aplicada em diversos tipos de manufatura.

Após a revolução industrial ocorreu uma aproximação entre pessoas de diferentes culturas e mais negócios entre os países. “O advento da informática, da transmissão de dados a distância, das redes de computadores, do comércio eletrônico, da internet, da diminuição dos custos de transporte, tudo contribui para a globalização” (LACOMBE, HEILBORN 2003, p.503).

A globalização, por sua vez, possibilitou a soma de novas empresas e multiplicação das já existentes, nesse contexto, “[...] nascia, portanto, uma forte concorrência, à medida que despontavam no mercado empresas dispostas e capazes de investir em um fator para a qual não se reservara a devida atenção: clientes” (ARAUJO, 2012 p.139). Lacombe e Heiborn (2003) ainda discorrem sobre a necessidade das empresas estarem se reestruturando devido ao aumento da concorrência que as obriga a produzirem com qualidade elevada e custos menores, mantendo uma concorrência acirrada dentro de cada setor do mercado.

2.4 Inovações tecnológicas e estratégias

Quanto ao futuro das organizações Araujo (2012 p.79) afirma que

[...] as novas organizações precisam de uma abordagem radicalmente diferente, que entendam que os sistemas e processos básicos os quais guiam o universo dos negócios estão obsoletos, e que propõe métodos inovadores aos quais atendam às necessidades do futuro a nossa frente.

O ritmo de mudanças frequentes das tecnologias tem se tornado mutável, logo após uma tecnologia ser lançada no mercado já se torna obsoleta, a crescente procura por esse mercado é o fator que impulsiona constantes mudanças e frenético uso de marketing.

Se “as empresas quiserem prosperar, ou pelo menos sobreviver, deverão ajustar-se rápida e efetivamente a esse ritmo de mudança” (GIL, 2013 p. 39). Peter Drucker (1995) menciona as tecnologias como algo disponível e menos dispendioso quando associado ao comportamento dos novos varejistas. O empreendedor tecnológico é aquele que teve uma idéia inovadora para criar algum negócio com suporte de tecnologia, e investiu nisso. Não somente as empresas precisam se ajustar, mas, de acordo com Gil (2013, p. 39), as pessoas também. “Para tanto, irão precisar de trabalhadores cada vez mais qualificados. Sua capacidade de aprendizagem deverá ser contínua, para serem competitivas”.

O capital intelectual atrelado as novas tecnologias traz um diferencial estratégico nas organizações indubitavelmente avassalador. Nesse contexto o capital humano passa a ser entendido como estratégia. Quem é dotado de conhecimentos, este certamente está à frente de seus concorrentes.

2.5 Conhecimento

De acordo com o dicionário Aurélio conhecimento é a ação de dominar uma ciência, uma arte, um método, um procedimento. Peter Drucker (2001, p. 18) relata que “o conhecimento difere de todos os outros meios de produção, uma vez que não pode ser herdado ou concedido. Ele tem de ser adquirido por cada indivíduo e todos começam com a mesma e total ignorância”.

No sistema organizacional diz-se que o conhecimento empírico sobre inovações tecnológicas é tácito e único em cada empresa, ou seja, é o conhecimento que as pessoas sabem como fazer, porém, não sabem ensinar, contar ou escrever como fazem e é adquirido por meio de experiências natas ou ao longo do tempo.

O conhecimento vem sendo adotado como um dos métodos estratégicos nas organizações. Na atualidade, com a velocidade das mudanças cada vez maiores, o conhecimento torna-se uma das principais vantagens competitivas das organizações. “Saber como administrar o conhecimento das organizações está na mente das pessoas que a compõem” (LACOMBE, HEILBORN 2003 p.489).

Tobin(1998, apud Bitencourt, 2010, p. 58) relata que as organizações que têm como base o conhecimento, certamente reconhecem, promovem e utilizam o conhecimento coletivo e as habilidades das pessoas como os maiores fontes de vantagens competitivas.

O capital intelectual dos colaboradores dentro da organização faz a diferença quando o assunto é ser uma empresa estratégica, pois ele é visto como bem intangível. Contraditoriamente ao que acontecia na era industrial, atualmente as empresas que querem se destacar no mercado precisam valorizar seu capital intelectual. O ambiente de negócios é imprevisível e com tendência a mudanças constantes, por esse motivo as organizações precisam se desenvolver ininterruptamente.

2.6 O impacto da tecnologia nos recursos humanos

Com a forte percepção das mudanças atuais, tanto no mercado de trabalho, quanto dentro das organizações em si, a área de recursos humanos, também sofre alguns impactos com a introdução de novas tecnologias. A principal mudança é nas atividades que

anteriormente eram manuais e burocráticas e atualmente são totalmente mecanizadas e de fato é ponto positivo, por outro lado, as tecnologias substituíram alguns cargos como de arquivista por exemplo.

Quando incorporado a tecnologia em um sistema produtivo de determinada organização de forma a facilitar e entender melhor sobre o trabalho a ser realizado para a produção de bens tangíveis, não se exige alta especialização profissional, com isso as empresas se vêem no dever de promover a especialização funcional de seus empregados, é aí que entra a gestão de recursos humanos, pois ela necessita levantar as necessidades de treinamento e planejar a execução dessas capacitações, além de ajudar a avaliar os resultados, pós um período dos treinamentos realizados.

De acordo com Santos (1999) as demandas crescentes de recrutamento e seleção e treinamento, a gestão de recursos humanos busca se especializar para encontrar pessoas competentes, afim de suprir o crescimento da empresa e dar suporte adequado para suas atividades funcionais.

A medida que uma organização cresce e se torna mais complexa, para atender a nova demanda os sistemas de armazenamento de dados básicos e os programas informais não tem dado conta das inúmeras exigências e situações, portanto, não são mais relevantes para a organização. Diante do cenário de crescimento organizacional conseqüentemente haverá criação de divisões, isso faz com que o foco seja na descentralização e na integração dentro das funções, tornando preciso desenvolver sistemas de planejamento e métodos de integração eficazes.

É preciso uma conexão entre os recursos humanos e o planejamento estratégico empresarial e para isso a área de RH faz coletas constantes de informações sobre a satisfação dos colaboradores internos e utiliza essas informações como base para motiva-los e alinhar as atividades com a direção estratégica da empresa com intuito de melhorar a qualidade dos produtos e reduzir custos dos serviços, aumentando a satisfação dos clientes finais.

3. METODOLOGIA

Metodologia de acordo com o dicionário Houaiss (2001) é “a ciência que estuda métodos aos quais ela mesma recorre”. Os processos metodológicos ordenam as informações e os classifica e também os sistematiza.

Para a construção desse artigo foi realizada uma pesquisa bibliográfica com uma análise qualitativa. Conforme Denzin e Lincoln (2006), a essência da análise qualitativa está na sociologia e na antropologia. Na sociologia, por meio de trabalhos realizados pela Escola de Chicago, por volta das décadas de 1920 e 1930 foram feitas discussões sobre a importância da pesquisa qualitativa para o estudo da vida de grupos humanos. Enquanto isso a antropologia estudada pelos autores Evans-Pritchard, Radcliffe-Brow e Malinowski, na mesma época, trouxeram os métodos de trabalho de campo.

Quanto aos meios, a pesquisa foi bibliográfica. A pesquisa bibliográfica foi constituída principalmente de coleta de dados em livros e artigos científicos. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica está no fato de permitir ao pesquisador uma cobertura ampla dentre as várias possibilidades de dados em livros e artigos. Esta vantagem se torna essencialmente considerável quando o problema de pesquisa requer dados muito precisos. Em diversas circunstâncias, não há outro modo de conhecer os fatos passados a não ser com base em dados para auxílio ao desenvolvimento do conhecimento do pesquisador (CERVO, BERVIAN e DA SILVA, 2014).

Quanto a natureza desse projeto, o método adotado para a realização da pesquisa é o descritivo explicativo. A pesquisa descritiva visa descrever algo. A pesquisa explicativa é uma forma utilizada para conectar as idéias e fatores observados para compreender as causas e efeitos em determinada ocorrência (VERGARA, 2000).

Portanto, para a realização do presente artigo, utilizou-se como base referenciais teóricos, onde a investigação deu-se em livros da área de recursos humanos e gestão de pessoas e também em artigos científicos e a análise dos dados foi qualitativa, embasada teoricamente.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do Século XX foi eminente que a área de gestão de recursos humanos sofreu alterações significativas. A introdução das novas tecnologias teve uma contribuição fundamental para o exercício das atividades dentro das divisões organizacionais e contribuíram para o entendimento do que é e como realizar determinada função, e também abriu uma fronteira para novas possibilidades conciliando recursos humanos e gestão estratégica.

Pode-se concluir, por meio da pesquisa bibliográfica realizada para a construção desse artigo, que apesar dos poucos e quase inexistentes pontos negativos da implementação das novas tecnologias da informação e comunicação nas empresas, que vieram inclusive a substituição de alguns cargos, a contabilização de pontos positivos é consideravelmente maior, uma vez que a tecnologia veio para somar dentro das organizações, ela é simplesmente um meio, conduzido por profissionais altamente preparados para se alcançar resultados traçados por metas estratégicas, táticas e operacionais.

5. REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Denise de Fátima. **Recursos humanos: gerenciando pessoas**. 2.ed.. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena, 2010.
- ARAUJO, Luis César G. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. Volume 2. 4.ed. São Paulo: Atlas S.A., 2012
- AURELIO. **O minidicionário da língua portuguesa**. 4.ed. Edição revista e ampliada do minidicionário Aurelio. 7º impressão. Rio de Janeiro, 2002.
- BITENCOURT, Claudia. **Gestão contemporânea de pessoas**. 2º Ed. Porto Alegre. Editora Bookman, 2010.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alvino; SILVA, Roberdo da. **Metodologia científica**. 6 ed. reimpr. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 7. ed. Barueri, SP: Manoele, 2009.
- _____. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Campus, 2005.
- DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. **Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa**. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.
- DRUCKER, Peter. The New Workforce. Economist.com Library Surveys, from The Economist print edition, Nov. 2001 (p. 13-19). Disponível em: https://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf_7b15bfefa1_0012847.pdf Acesso em : 21/04/2020
- DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administrando em Tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1995.

FIGUEIREDO, Paulo N. **Gestão da inovação:** conceitos, métricas e experiências de empresas no Brasil. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas:** Enfoque nos Papeis Profissionais. São Paulo: Atlas, 2013.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6.ed. São Paulo: Atlas. S. a., 2008.

HOUAISS, A. e VILLAR, M. de S. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa.** Elaborado no Instituto Antonio Houaiss de Lexicografia e Banco de Dados da Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

LACOMBE, Francisco José Masset/ HEILBORN, Gilberto Luiz José. **Administração:** Princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2003.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos:** do operacional ao estratégico. 13°.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

SANTOS, Fernando César Almada. **Estratégia de recursos humanos:** dimensões competitivas. São Paulo: Atlas, 1999.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.