

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

O PAPEL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE PESSOAS

**Pollyana de Queiroz Ribeiro¹; Andreza Alves Vieira; Euda da Silva Oliveira;
Euripedes Martins Vieira Júnior; Natália Silva de Oliveira; Rangel Silva Alves².**

¹ Docente da UEG – UnU Santa Helena; ² Acadêmicos do 3º ano do Curso de Administração da UEG – UnU Santa Helena de Goiás; andreza.aav@gmail.com.

Resumo – As tecnologias de informação e comunicação têm acarretado rápidas transformações tanto na vida em sociedade quando nos ambientes empresariais. Ao se referir em ambiente empresarial, os impactos dessas mudanças são perceptíveis em todos os setores, tal como a Gestão de Pessoas. A tecnologia modificou o modelo de trabalho das organizações, principalmente no que se refere às comunicações, uma vez que o mundo passa a estar completamente interligado pelas redes de comunicação. A Gestão de Pessoas precisou adequar-se a essa nova realidade para atender as novas necessidades das pessoas e das organizações. Nesse processo a tecnologia mostra-se essencial, pois é através dela que diversas atividades da Gestão de Pessoas são geridas, devido à complexidade dessas novas funções. O objetivo do presente artigo é descrever, de forma clara e concisa, como a tecnologia da informação alterou o modelo de Gestão de Pessoas das organizações e quais as exigências que esse novo modelo traz para o profissional que deseja atuar nessa área. Justifica-se a abordagem desse tema, uma vez que a Gestão de Pessoas está presente em todas as organizações, sendo fator fundamental no seu desenvolvimento. A metodologia adotada para a elaboração do artigo constitui-se de pesquisa bibliográfica, observando a importância da Tecnologia da Informação como auxílio nos processos que envolvem a Gestão de Pessoas, bem como a precisão, agilidade e facilidade proporcionadas pelo emprego da Tecnologia da Informação.

Palavras-chave: globalização, tecnologia, reestruturação, perfil profissional.

INTRODUÇÃO

As organizações do século XXI precisam lidar com as questões emergidas pela Globalização, em virtude do desenvolvimento das Tecnologias da Informação. O contexto no qual as organizações estão inseridas é repleto de instabilidade devido à concorrência acirrada, uma vez que elas passam a competir com outras de qualquer lugar do mundo. As organizações atuam sob constante pressão na busca pela excelência e qualidade que conquistarão e fidelizarão os clientes. Dessa forma, as organizações lidam com novos desafios, tanto de natureza ambiental como organizacional, sendo forçadas a se adaptar a novas situações rapidamente, pois dessa capacidade de adaptação é que depende a sua sobrevivência no mercado mundial. Esses fatores interferem na cultura organizacional, sendo função do gestor de pessoas lidar com eles de modo a minimizar as consequências que podem afetar seu quadro de pessoal.

Assim, as pessoas se tornaram o maior bem de uma organização e, por conseguinte, o capital intelectual é o principal diferencial competitivo das organizações. Portanto, ao aliar a tecnologia adequada com pessoas dotadas de habilidades e

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

conhecimentos diversificados, certamente a empresa cria condições para ser competitiva e apresentar resultados satisfatórios.

Partindo do ponto que, as organizações são constituídas de pessoas e não podem existir sem elas, os recursos humanos são os principais responsáveis pela adaptação da organização à nova realidade de incerteza e insegurança, transformando-se em âncoras que sustentam as organizações em todas as situações. Assim, o objetivo é descrever a importância da utilização adequada das Tecnologias da Informação na Gestão de Pessoas das organizações e a forma como ela modifica seus processos.

1. CONCEITOS

No século XX, a nossa Gestão de Pessoas era chamada de Administração de Pessoal, e suas atividades consistiam basicamente em recrutar e treinar pessoas, atividades estas que eram realizadas de forma bem simples. Somente por volta dos anos 30 é que surge uma legislação trabalhista efetiva. A partir daí, as atividades de gerir pessoas passaram a ser mais complexas, pois agora havia procedimentos legais a serem observados, e a admissão, desenvolvimento e demissão de funcionários passaram a ser acompanhadas mais efetivamente. Os departamentos de pessoal, como eram chamados, atendiam as necessidades das organizações com competência, respeitando as normas trabalhistas.

Na década de 70 o cenário muda novamente, surgiram movimentos sindicalistas no Brasil, que foram decisivos para a nova configuração da Gestão de Pessoas. Nesse período, iniciam-se cursos de Administração em Recursos Humanos por todo o país, com grande adesão de administradores e psicólogos, o que alterou a configuração da área de Recursos Humanos, que passa a ter um perfil voltado para uma nova forma de ajudar a organização a crescer, com uma configuração mais humanística. Surge assim, a Gestão de Pessoas que atua como uma solução para as demandas de excelência organizacional exigidas na nova configuração do mercado mundial. Segundo Araújo e Garcia (2009), pode-se definir gestão como um sendo conjunto de esforços que visam planejar, organizar, dirigir ou liderar grupos de indivíduos para que realizem suas atividades em prol de um objetivo comum. Dessa forma, o gestor de qualquer área deve pensar na organização como um todo, e não apenas focar em uma única área especificamente, pois todas as atividades estão interligadas em ciclo, onde cada processo executado afeta os processos de outras áreas.

Segundo Gil (2010, p. 17), Gestão de Pessoas “é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”. Observa-se que a função do gestor de pessoas é ainda mais complexa do que a dos outros gestores, pois além de atender as necessidades das organizações ainda deve atender as necessidades das pessoas que atuam nas organizações. Como líder, ele deve conciliar esses objetivos, mas sem perder de vista as variáveis empresariais. Deve estar claro, no entanto, que a Gestão de Pessoas só sofreu alterações nas suas configurações que não atendiam mais as necessidades da organização. Com a inserção da Tecnologia da Informação inicia-se uma nova realidade, onde as verdades seculares da administração foram desafiadas e precisaram ser reformuladas. A Tecnologia da Informação modificou as organizações como um todo, tornando-as mais complexas face ao seu exponencial crescimento.

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

A TI é, digamos, responsável pelo declínio das estruturas organizacionais modeladas com base na hierarquia e no surgimento de estruturas organizacionais com utilização de artifícios que horizontalizaram a ação e dinâmica da organização. A Internet e o correio eletrônico ajudaram na implosão de consagradas sistemáticas de organização. Hoje, um novo procedimento pode ser informado dentro do mesmo minuto a filiais, representações, sede, enfim, a qualquer ponto de interesse de uma dada organização, praticamente em todo o mundo (ARAUJO; GARCIA, 2009, p. 4).

As empresas tem utilizado cada vez mais a Tecnologia da Informação como ferramenta para o aumento da competitividade, o que tem gerado altos investimentos para maximizar a eficiência dos processos de comunicação. Pode-se definir Tecnologia da Informação, de acordo com Laudon e Laudon (2007, p. 9) como “todo software e todo hardware de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais”. Por isso, administrar os recursos da tecnologia da informação se tornou uma necessidade essencial em todas as organizações. O ambiente no qual as organizações estão inseridas está:

[...] repleto de inter-relações que permanecem em constante estado de mutação, e, nesse contexto, informação e conhecimento representam patrimônios cada vez mais valiosos, necessários para que se possa prover, compreender e responder as mudanças ambientais e alcançar ou manter uma posição favorável no mercado (BEAL, 2011, p. 7).

Dessa forma, entende-se que a Tecnologia da Informação proporciona facilidade no acesso das fontes de conhecimento, com o menor custo. O papel do gestor é gerenciar adequadamente seus recursos, de modo que seja possível proporcionar a melhoria do desempenho da organização nos aspectos humanos, financeiros e tecnológicos.

Segundo Beal (2011, p. 15), define-se os Sistemas de Informação como “um conjunto de elementos ou componentes que interagem para atingir objetivos. Os sistemas têm entradas, mecanismos de processamento, saídas e *feedback* – uma saída para fazer ajustes na atuação do sistema”. Organizações eficazes precisam de informações de qualidade em seus processos internos, tanto de decisão quanto de operação, pois somente assim obterão custos-benefícios favoráveis ao seu desenvolvimento.

2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE PESSOAS

Para que possa ocorrer o aproveitamento adequado dos benefícios que a Tecnologia da Informação pode oferecer, é preciso estudar a relação entre a Tecnologia da Informação e a Gestão de Pessoas, visando prevenir o surgimento de conflitos na relação. De acordo com Mascarenhas e Vasconcelos (2004), o modelo de negócio das empresas é composto pelas pessoas, que influenciam em sua estrutura, processos, estratégias e novas tecnologias utilizadas. Já o modelo de gestão de pessoas apresenta componentes políticos, ideológicos, sociais e comportamentais que auxiliam na tomada de decisão nas organizações.

O processo de informatização segue uma evolução que proporciona vantagens para as organizações de forma acumulativa. Percebe-se isso, por exemplo, no fato de

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

que a tecnologia da informação trouxe contribuições para a automação e informatização dos processos de Gestão de Pessoas, proporcionando benefícios como aumento da produtividade, aumento da qualidade das informações e redução de custos em todos os processos. Para Mascarenhas e Vasconcelos (2004), a automação e a informatização são direções da implementação da Tecnologia da Informação - TI e apresentam graus diferentes de aproveitamento do potencial da tecnologia, sendo que a informatização está além da automatização em termos de benefícios estratégicos. A implantação da TI pode acontecer segundo a lógica da automação e da informatização. A lógica da automação trata da substituição do trabalho humano pelo trabalho das máquinas, visando aumentar a produtividade. Já a lógica da informatização trata de obter o máximo potencial de transformação da gestão de pessoas, por exemplo, possibilitando uma nova estratégia de gestão de pessoas baseada na aprendizagem.

Mascarenhas e Vasconcelos (2004, p. 30) acreditam que “a administração de recursos humanos precisa se comprometer com a evolução dos sistemas de informação e usá-los para alavancar a qualidade de seus serviços”. Com os avanços tecnológicos foram criadas diversas ferramentas de tecnologia para dar suporte a Gestão de Pessoas. Os *softwares* que gerenciam capital humano possibilitam a descentralização da Gestão de Pessoas. Através dessas ferramentas é possível tornar disponíveis informações para todas as pessoas dentro e fora da organização em tempo real, utilizando internet, intranet e portais organizacionais.

Diversas empresas de tecnologia tem investido nessas soluções, que podem ser divididas em áreas de recrutamento e seleção, desenvolvimento, qualidade de vida, remuneração, relação trabalhista, controle de ponto, dentre outras. Tudo isso proporciona maior agilidade na execução dos processos de Recursos Humanos, minimizando os erros. Antes dessas tecnologias, a única opção era fazer tudo manualmente, o que despendia muito tempo e trabalho, pois para elaborar um único relatório para a Diretoria era preciso buscar informações em diversas fontes, situação essa mais propícia para equívocos.

A tecnologia disponibiliza diversas formas de comunicação à distância, que com o pouco tempo e o grande volume de atividades que os gestores precisam tomar conta, se tornaram muito úteis, pois poupam tempo e dinheiro, além de agilizar e facilitar inúmeros processos. De acordo com Mascarenhas e Vasconcelos (2004, p. 30-31), as organizações podem utilizar a Intranet, por exemplo, “para o gerenciamento de dados de pessoas, a contabilização de folha de pagamento, o planejamento e gerenciamento de programas de benefícios flexíveis, a seleção de currículos e redução do ciclo de contratação de novos candidatos”.

As atividades das organizações não se restringem apenas ao mercado local, onde elas estão inseridas. Com a globalização as organizações puderam expandir seus negócios, e sem a utilização dos meios de comunicação à distância isso não seria possível. A tecnologia pode dar suporte a diversas situações, tais como entrevistas, testes, treinamentos, reuniões, suportes a sistemas, divulgação via mídias sociais e intranet, criação de fóruns e comunidades de gestão do conhecimento. Os meios são inúmeros, e irão depender das necessidades e disponibilização de recursos da organização para esse fim.

3. NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DE GESTÃO DE PESSOAS

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

As transformações que a Gestão de Pessoas tem passado proporcionaram estímulos à aprendizagem e ao autogerenciamento da carreira por parte funcionários da empresa, de realização dos processos de negócio por todo o mundo e as alterações dos vínculos formais de emprego, que proporcionam maior liberdade aos empregadores para definirem as formas de trabalho dos empregos, que podem trabalhar em casa, recebendo por desempenho, graças ao uso das Tecnologias da Informação. De acordo com Mascarenhas e Vasconcelos (2004), são essas transformações que fazem com que as pessoas ligadas à gestão de pessoas reorganizem-se de modo a adotar novas posturas. Dessa forma, é preciso que os profissionais de gestão de pessoas construam sistemas organizacionais orgânicos, possibilitando um processo contínuo de aprendizagem.

A segunda metade dos anos 90 trazia a revolução da informação, a acirrada competição, a mundialização dos mercados, as muitas possibilidades de estruturação organizacional, com a consequente queda de importância da hierarquização, a quebra frequente de paradigmas e uma luta constante pela sobrevivência (ARAÚJO; GARCIA, 2009, p. 377).

Para viabilizar os novos padrões de atuação de Gestão de Pessoas, além na reestruturação das organizações, foi necessária a utilização da Tecnologia da Informação. Um exemplo da sua aplicação é a utilização cada vez mais constante de Sistemas de RH autoatendimento. Segundo Mascarenhas e Vasconcelos (2004), esses sistemas maior acesso as informações e aos serviços de Gestão de Pessoas a toda a organização. Pode-se citar como benefícios da utilização desses sistemas, a economia de custos, redução do trabalho administrativo, maior eficiência em atender as solicitações dos funcionários e a possibilidade de ampliação dos trabalhos estratégicos.

Conforme Araújo e Garcia (2009), as principais mudanças sofridas pelas organizações são: aumento na demanda por pessoas com maior capacidade de adaptação, devido às alterações nas formas de organização do trabalho, que se torna mais flexível e adaptável às contingências determinadas pelo ambiente; necessidade de pessoas que possuam alto grau de comprometimento e de envolvimento com a organização, uma vez que a tomada de decisão precisa ser ágil, sem perder de vista as exigências do mercado; necessidade de profissionais que se mantenham atualizados com relação às tendências de mercado, devido à necessidade de rapidez da organização para entrar e sair de mercados globalizados; demanda por profissionais com formação acadêmica e profissional cada vez mais elevadas, exigindo capacidade de constante aprendizagem e aperfeiçoamento, devido ao alto grau de competitividade mundial.

Os especialistas em Gestão de Pessoas devem repensar a forma como os processos de Recursos Humanos são realizados nas organizações, utilizando os sistemas de informação como uma ferramenta para auxiliar na reestruturação dos processos, aumentando a eficiência dos mesmos com uma redução significativa dos custos. Conforme Mascarenhas e Vasconcelos (2004) surgiram novas funções de Recursos Humanos que exigem do profissional capacitação para executar atividades onde seu principal papel é trazer o conhecimento. Logo, torna-se essencial que a capacitação desses profissionais aumente, de modo que as novas e complexas funções da área possam ser plenamente executadas.

CONCLUSÕES

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

Conclui-se que foi apenas nos últimos a Tecnologia da Informação mostrou ser de suma importância na gestão de pessoas de uma organização, tornando-se um processo de mudança e influenciando na relação empresa e empregado. No entanto, deve-se ficar atento, pois a implantação bem-sucedida da Tecnologia da Informação nas organizações necessita de *hardware*, *software*, estratégias, equipes e processos de trabalho que visem produzir ambientes informacionais melhores.

A Tecnologia da Informação pode exercer papel decisório no bom desenvolvimento da organização, fazendo com que ela possua maior agilidade e flexibilidade, mas isso só será possível se a administração estabelece um equilíbrio entre os investimentos tecnológicos e os investimentos em pessoas e processos, pois esses são fatores essenciais para que se produza informação com qualidade e que possa ser útil para a organização. Portanto, somente as organizações que conseguirem vincular estratégia, informação e Tecnologia da Informação com equilíbrio entre os sistemas de informação e os demais sistemas voltados para o aprimoramento dos seus processos organizacionais poderão obter desempenho satisfatório e atingir os objetivos da organização.

REFERÊNCIAS

- ARAUJO, Luis César G. de. GARCIA, Adriana Amadeu. **Gestão de Pessoas: Estratégias e Interação Organizacional**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e alto desempenho nas organizações**. 5 reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1 ed. 10 reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.
- LAUDON, Kenneth C. LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 7 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- MASCARENHAS, André Ofenhejm. VASCONCELOS, Flávio Carvalho de. **Tecnologia na gestão de pessoas: estratégias de auto-atendimento para o novo RH**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.