

FACULDADE SENAC CONCÓRDIA
Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão Estratégica de
Pessoas

Ana Camila Kunz
Cintia Kariana Oliveira dos Santos Cechin Amorim
Cristina Fátima Reichert

**RECRUTAMENTO E SELEÇÃO UTILIZANDO A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL:
ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DO RAMO DE PRODUTOS NATURAIS**

Concórdia
2021

Ana Camila Kunz
Cintia Kariana Oliveira dos Santos Cechin Amorim
Cristina Fátima Reichert

**RECRUTAMENTO E SELEÇÃO UTILIZANDO A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL:
ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DO RAMO DE PRODUTOS NATURAIS**

Trabalho apresentado à Faculdade Senac Concórdia, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas.

Orientadora: Valdete Cordeiro, Me.

Concórdia
2021

Ficha de identificação da obra

K96r Kunz, Ana Camila

Recrutamento e seleção utilizando a inteligência artificial: estudo de caso de uma empresa do ramo de produtos naturais / Ana Camila Kunz, Cintia Kariana Oliveira dos Santos Cechin Amorim, Cristina Fátima Reichert. – Concórdia (SC): Faculdade Senac Concórdia, 2021.

57 f.: il. color.

Orientadora: Valdete Jane Cordeiro.

Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Pessoas) – Faculdade Senac Concórdia, 2021.

1. Inteligência artificial. 2. Recrutamento e seleção. 3. Software. I. Amorim, Cintia Kariana Oliveira dos Santos Cechin. II. Reichert, Cristina Fátima. III. Cordeiro, Valdete Jane. IV. Título.

CDD 22 ed.: 658.3

Ficha catalográfica elaborada pela Bibliotecária Jaqueline Turatto – CRB/SC 14/837



Creative Commons - Atribuição - Não Comercial CC BY-NC

Ana Camila Kunz
Cintia Kariana Oliveira dos Santos Cechin Amorim
Cristina Fátima Reichert

**RECRUTAMENTO E SELEÇÃO UTILIZANDO A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL:
ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DO RAMO DE PRODUTOS NATURAIS**

Trabalho apresentado à Faculdade Senac
Concórdia, como requisito parcial para a
obtenção do título de Especialista em
Gestão Estratégica de Pessoas.

Nádia Grezzana Mascelani (Prof^ª Disciplina Integradora) – Faculdade Senac
Concórdia

Verônica Paz de Oliveira (Prof^ª Técnicas de Pesquisa) – Faculdade Senac
Concórdia

Valdete Cordeiro (Prof^ª Orientadora) – Faculdade Senac Concórdia

Concórdia, 18 de junho de 2021

RESUMO

As organizações utilizam o processo de recrutamento e seleção para buscar profissionais habilitados para as vagas que estão em aberto. Quando a empresa disponibiliza uma vaga precisa destacar no processo de recrutamento e seleção quais as habilidades e competências que são necessárias o candidato possuir para se encaixar na determinada vaga. Desta forma, o objetivo é propor a estruturação de um processo de recrutamento e seleção utilizando a IA em uma empresa do segmento de varejo de Produtos Naturais. O objetivo foi apresentar os principais softwares de inteligência artificial disponíveis no mercado voltados ao recrutamento e seleção para o varejo e analisar quais 'testes' disponíveis podem ser aplicados pela empresa do ramo de produtos naturais. A pesquisa foi desenvolvida no nível exploratório de estudo de caso e abordagem qualitativa dos dados. O espaço da pesquisa foi uma empresa do segmento de produtos naturais, localizada no município de Concórdia/SC. Os dados foram coletados por meio da pesquisa bibliográfica, realização de entrevista e análise documental. Por fim, a partir dos resultados obtidos, foi apresentado um software de inteligência artificial que melhor se adequa ao processo de recrutamento e seleção da empresa.

Palavras-chave: Inteligência artificial. Software. Recrutamento e seleção.

ABSTRACT

Organizations use the recruitment and selection process to seek qualified professionals for open positions. When the company has job openings, it needs to highlight in the recruitment and selection process what skills and competencies are necessary for the candidate to have to fit in the specific job. Thus, the present integrative project has the following question as a problem: To propose the structuring of a recruitment and selection process using AI in a company in the retail segment of Natural Products. The objective was to present the main artificial intelligence software available on the market aimed for recruiting and selecting for retail and to analyze which 'tests' available can be applied by the company in the field of natural products. The research was developed in the exploratory level of case study and qualitative approach to the data. Research space was a company in the natural products segment, located in the municipality of Concórdia / SC. The research subjects were the owners of the company. Data were collected through bibliographic research, interviews and documentary analysis. Finally, from the results obtained, an artificial intelligence software was presented which is best implemented in the recruitment and selection process of the company in the retail segment of Natural Products.

Keyword: Artificial Intelligence. Software. Recruitment. Selection.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	08
1.1	OBJETIVOS.....	11
1.1.1	Objetivo geral	11
1.1.2	Objetivos específicos	11
1.2	JUSTIFICATIVA.....	12
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1	GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS.....	13
2.2	INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	14
2.3	REDE NEURONAL ARTIFICIAL.....	17
2.4	RECRUTAMENTO E SELEÇÃO.....	17
2.4.1	Recrutamento	18
2.4.2	Seleção	19
2.5	INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA NO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO.....	20
2.6	MERCADO DE PRODUTOS NATURAIS.....	21
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	24
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	25
3.1.1	Estudo de caso	26
3.1.2	Pesquisa exploratória	27
3.1.3	Pesquisa qualitativa	28
3.1.4	Pesquisa documental	30
3.2	TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS.....	31
3.3	FORMA DE ANÁLISE DOS DADOS.....	32
4	CONTEXTUALIZAÇÃO E RESULTADOS	33
4.1	CONTEXTUALIZAÇÃO.....	33
4.2	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	34
4.2.1	Processo de Recrutamento e Seleção adotado pelo Empório FazBem ..	34
4.2.2	Principais softwares de IA voltados à Recrutamento e Seleção	35
4.2.2.1	<i>Gupy</i>	35
4.2.2.2	<i>Kretos</i>	37
4.2.2.3	<i>Mindmatch</i>	38

4.2.2.4 <i>Recrut.ai</i>	40
4.3 ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS.....	42
5 PROPOSIÇÃO DE IMPLANTAÇÃO: SOFTWARE DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	44
6 CONCLUSÃO.....	47
REFERÊNCIAS.....	49
APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista.....	55

1 INTRODUÇÃO

Os avanços das novas tecnologias ao mundo corporativo no século XXI obtiveram um crescimento exponencial, para as organizações um dos desafios é acompanhar as transformações tecnológicas dos últimos tempos de modo a beneficiar-se dos conhecimentos e das ferramentas advindas das novas Tecnologias da Informação e Comunicação.

As inovações tecnológicas têm transformado de maneira radical os processos socioeconômicos e as estruturas organizacionais. Esta transformação incita que as organizações introduzam em suas rotinas novas tecnologias capazes de promover sinergia entre setores e equipes com vista a obtenção de resultados superiores e sustentáveis. Esta ação constrói pontes entre os setores que atuam com processamento de dados, alto volume de informação, tecnologia e pessoas (BENSBERG; BUSCHER; CZARNECKI, 2019).

Para incorporar esta nova realidade a gestão de pessoas deverá adotar objetivos estratégicos alinhado aos objetivos gerais da organização, sendo necessário um reposicionamento das diversas áreas organizacionais para que possam atuar de forma estratégica.

Gestão de pessoas é traduzida em uma série de atividades integradas que consistem em: agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas. Considerando a aquisição de talentos, utilizando as novas tecnologias ainda é uma área pouco explorada, o gestor de pessoas deve assumir o papel de agente de mudança, aplicado de modo assertivo ferramentas que auxiliam no desenvolvimento de novas competências e no alcance de um melhor desempenho e de crescimento da organização e das pessoas que dela fazem parte.

O setor de recursos humanos (RH), por sua vez, atua em consonância com a estratégia organizacional, sendo afetado diretamente pelo impacto de todas estas modificações, ao mesmo tempo que apoia o desenvolvimento da organização em torno deste novo ambiente digital que se configura. A legitimidade da relação entre tecnologia e RH se concretiza sob a ótica da automação aplicada a processos que permitam a evolução e a melhoria do desempenho humano para os negócios que desejam se destacar pelos resultados obtidos e por serem capazes de promover novas e positivas experiências tanto para os funcionários que já fazem parte da

empresa, bem como para candidatos que possam vir a compor suas equipes (MICHAILIDIS, 2018).

Segundo Santoro (2017), o recrutamento define-se em um conjunto de técnicas e procedimentos que tem por objetivo atrair candidatos potencialmente qualificados, internos ou externos, adequados a ocupar cargos e atender as demandas atuais e futuras de uma organização. Recrutar consiste em um processo de comunicação, uma vez que a empresa divulga e oferece oportunidades de trabalho no mercado. Então, após a triagem dos candidatos recrutados, ocorre a seleção que é vista como um processo de análise e escolha.

Em decorrência da competitividade acirrada, recrutar e selecionar colaboradores de forma efetiva tornou-se uma decisão estratégica. Para a realização dessas atividades, os profissionais responsáveis devem se adequar às mudanças do mercado, buscando as melhores ferramentas e técnicas existentes. Assim, a Gestão de Pessoas passa a utilizar-se de modernas ferramentas de apoio aos seus processos advindas do desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (GOMES; GRUCHINSKI; RIBEIRO, 2012).

Segundo Michailidis (2018), a Inteligência Artificial (IA) está transformando o setor de RH e impactando em diversas práticas desta área, através do uso de soluções virtuais, que proporcionam a automatização de diversas tarefas, dentre elas o processo de recrutamento e seleção (R&S). Na perspectiva de Carvalho (2018), este processo representa um valioso instrumento para as organizações, de vital importância na construção de equipes talentosas. O grande desafio desta atividade ou subsistema de RH é buscar minimizar o erro de contratação, garantindo o perfil desenhado conforme as softs kills desejadas para a função, esteja ocupando o cargo que lhe é devido. No entanto, o alto volume de currículos recebidos e a falta de padronização destes documentos, dificultam a análise do profissional encarregado e nem todos os candidatos chegam a ser avaliados (AGUIAR; RAUPP; MACEDO, 2019).

Deste modo, o uso da IA aplicado ao R&S pode vir a contribuir com o trato do alto volume de informações, com a escolha mais precisa dos candidatos, no que diz respeito ao grau de aderência a função da vaga, como também pode construir uma base de dados com candidatos aptos para futuras contratações (SILVA; ALBUQUERQUE, 2019). Outro benefício em empregar Sistemas de Inteligência

Artificial no processo de R&S é a capacidade de otimizar a seleção de um conjunto diversificado de candidatos através de uma plataforma de avaliação algorítmica, que pode ser configurada para reduzir preconceitos e maximizar a objetividade (MICHAILIDIS, 2018).

Diante deste ambiente que envolve Recursos Humanos e suas práticas de Recrutamento e Seleção, as ferramentas provenientes da Inteligência Artificial e sua aplicação em diversos campos, dentre eles na administração, tem enriquecido os processos organizacionais, criando mais vantagem competitiva e gerando valor para as empresas. Pois a Inteligência Artificial é um ramo da ciência da computação que se propõe a elaborar dispositivos que simulem a capacidade humana de raciocinar, perceber, tomar decisões e resolver problemas, possibilitando tomar decisões mais rápidas e eficazes.

Segundo dados apresentados, a Inteligência Artificial e a robótica proporcionam novas possibilidades para o RH, pois os softwares poderão reconhecer rostos, identificar gêneros, ouvir vozes e identificar o humor; além de decodificar entrevistas em vídeo, para identificar nível de escolaridade, capacidade cognitiva e mentiras apresentadas pelos avaliados (DELLOITTE, 2018).

Além da IA, outro ponto tem se tornado destaque no momento atual: qualidade de vida. A IA vem de encontro a proporcionar aos profissionais de RH maior qualidade de vida, e este tema é, atualmente, de grande importância para os seres humanos.

A partir do momento em que as pessoas estão satisfeitas dentro da organização, conseguem ter mais motivação para cuidar da sua qualidade de vida. Dentre os aspectos de qualidade de vida, o que tem recebido maior atenção são as atividades físicas e alimentação saudável. Seguindo este novo modelo de vida, surge o mercado de produtos naturais em ascensão mundial. Este mercado que, primeiramente, se originou na Europa, se disseminou rapidamente para o resto do mundo.

Os produtos naturais são aqueles isentos de ingredientes químicos, como corantes, conservantes, aromas e sabores artificiais, bem como os alimentos que foram cultivados sem agrotóxicos, incluindo os orgânicos. Estes não necessariamente reduzem o índice de gorduras e calorias, porém, são muito mais saudáveis que os industrializados convencionais. O Empório oferece mercadorias diferenciadas e

proporciona um atendimento mais personalizado, criando uma relação de proximidade com os clientes.

Segundo o Sebrae (2017), o Brasil é o quinto maior mercado de alimentos e bebidas saudáveis (incluindo naturais), que movimentou quase R\$ 90 bilhões em 2015. Entre 2010 e 2015, o crescimento acumulado foi de 44%, quase o triplo da média mundial (15%). Além disso, os mercados de vizinhança – como os empórios – cresceram 48% em 2015, concentrando 67% das compras de reposição do brasileiro.

Diante do exposto, este estudo tem a pretensão de responder ao seguinte problema de pesquisa: Como pode ser estruturado um processo de recrutamento e seleção utilizando a IA em uma empresa do segmento de varejo de Produtos Naturais?

1.1 OBJETIVOS

Neste tópico são apresentados os objetivos que norteiam a realização deste estudo. Deste modo, eles são divididos em objetivo geral e objetivos específicos.

1.1.2 Objetivo geral

Propor a estruturação de um processo de recrutamento e seleção utilizando a Inteligência Artificial em uma empresa do segmento de varejo de Produtos Naturais.

1.1.2 Objetivos específicos

a) Descrever como ocorre o processo de recrutamento e seleção na empresa atualmente.

b) Apresentar os principais softwares de inteligência artificial disponíveis no mercado voltados ao recrutamento e seleção para o varejo.

c) Analisar quais 'testes' disponíveis podem ser aplicados pela empresa.

1.2 JUSTIFICATIVA

A tecnologia vem ocupando cada vez mais espaço, já são capazes de identificar as nossas preferências pessoais, também percebem tendências e processam grande quantidade de dados em tempo real para tomar decisões e automatizar processos.

O mundo corporativo vem passando por mudanças tecnológicas em ritmo frenético, exigindo processos sólidos, que gerem uma maior eficiência, visando economia de tempo e maior lucratividade para a organização.

Os recursos humanos, antes vistos como um setor meramente burocrático e operacional, passou a ser estratégico, por isso a relação com a inteligência artificial é fundamental para o crescimento das empresas. Os algoritmos de inteligência artificial conquistaram posição estratégica e força dentro das organizações. Eles tornam possível que os computadores sejam integrados a diversas situações do cotidiano. Isso viabiliza a automatização da rotina e a execução de atividades com mais agilidade e segurança.

O setor de recrutamento e seleção pode levar ao máximo o seu nível de eficiência, utilizando de forma vantajosa as novas tecnologias, a inteligência artificial traz mais efetividade e melhoria na qualidade de automatização dos processos e possibilita mais agilidade e assertividade nos procedimentos, facilitando que sejam contratados os candidatos mais adequados para cada tipo de trabalho específico.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fim de subsidiar os assuntos tratados neste estudo, foi feita uma fundamentação teórica abrangendo os temas: gestão estratégica de pessoas, inteligência artificial, rede neuronal artificial, recrutamento e seleção, inteligência artificial aplicada no recrutamento e seleção e mercado de produtos naturais.

2.1 GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

A partir da década de 1980, a preocupação com a orientação dos comportamentos dos indivíduos para o atingimento dos objetivos organizacionais foi o que evidenciou o caráter estratégico da gestão de pessoas para os negócios. O termo Gestão Estratégica de Pessoas está relacionado às visões comportamental e normativa (LEGGE, 2005).

A estratégia de gestão de pessoas descreve a orientação da organização, no que se refere à gestão do fator humano. Para tanto, proporciona coesão ao conjunto de práticas, por meio das quais essa gestão é fomentada. Por sua vez, as políticas descrevem a coordenação dessas práticas, com vistas ao alcance dos objetivos ligados à força de trabalho (ALCÁZAR; FERNÁNDEZ; GARDEZ, 2005).

Contemplada como potencial competitivo a gestão estratégica de pessoas se volta para uma recontextualização do modelo de gestão estratégica de pessoas, revigorando-se a ênfase em comportamentos, competências, alinhamento estratégico, flexibilidade organizacional, cultura organizacional, diversidade cultural. Essa ênfase sugere que a direção do diálogo está voltada para a necessidade de repensar a estrutura e as funções estratégicas da área de gestão de pessoas, como pode ser verificado em Mascarenhas (2008).

Entende-se o modelo Gestão Estratégica de Pessoas - GEP, considerando a integração da gestão de pessoas ao modelo organizacional, que contempla as diretrizes organizacionais, permeando objetivos e metas. Por esse modelo a gestão de pessoas direciona, estrategicamente, sua atenção à conquista e à retenção de talentos que se comprometam com os ideais da organização. Ademais, atenta-se à preparação desses talentos em função dos objetivos organizacionais vinculados aos objetivos individuais de maneira integrada (DUTRA, 2008).

2.2 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)

A inteligência artificial surgiu na década dos anos 50. Para Ribeiro (2011), a inteligência artificial é a ciência e as engenharias para se fazerem máquinas inteligentes. É a parte computacional da capacidade aplicada para atingir objetivos do mundo. Essa tecnologia tem como conceito e aplicação de um dispositivo computacional, através de um conjunto de várias ciências, como a computação, biologia e matemática, e esse contexto vem ocasionando mudanças na tecnologia e na maneira como se utilizam os computadores.

“Inteligência Artificial é o estudo de como fazer os computadores realizarem tarefas as quais, até o momento, os homens fazem melhor” (RICH,1994, p.17) ou, como comentado por Laurière (1990), todo problema sem uma solução algorítmica é um problema de Inteligência Artificial.

Para Nikolopoulos (1997), a Inteligência Artificial é um campo de estudos multidisciplinar, originado da computação, da engenharia, da psicologia, da matemática e da cibernética, cujo principal objetivo é construir sistemas que apresentem comportamento inteligente e desempenhem tarefas com um grau de competência equivalente ou superior ao grau com que um especialista humano as desempenharia. Segundo McCarthy, Minsky, Rochester e Shannon (1955), a Inteligência Artificial é a ciência e a tecnologia de construção de máquinas inteligentes, especialmente programas de computador. Relaciona-se com o uso de computadores para o entendimento e a exploração de inteligência humana, não se limitando, porém, a métodos biologicamente observáveis.

De acordo Mueller e Mussaron (2019), as pessoas definem inteligência de muitas formas diferentes, mas pode-se dizer que a inteligência envolve determinadas ações mentais composta pelas seguintes atividades: aprendizado: ter a habilidade de obter a informação e processar novas informações; raciocínio: conseguir manipular a informação de várias maneiras; compreensão: considerar o resultado da manipulação da informação; apreender verdades: determinar a validade da informação manipulada; ver relações: prever como os dados validados interagem com outros dados; considerar significados: aplicar verdades a situações específicas de uma maneira consistente com suas relações; separar fatos de crenças: determinar se os dados são

adequadamente apoiados por fontes factíveis que possam ser demonstradas de modo a apresentar uma validação consistente.

Segundo Pontes (2011), os maiores benefícios de se utilizar a inteligência artificial nas tecnologias são para solução de problemas, repetição de informação, Inovação tecnológica, exaustivas horas de trabalho sem a necessidade de pausas, precisão e acerto, fácil locomoção a lugares limitados aos seres humanos, rápida comunicação e assertividade, otimização de retrabalho e modernização. Para Arariboia (1988), a Inteligência Artificial é um campo que usa técnicas de programação que procuram, por intermédio de máquinas, resolver problemas do mesmo modo que um ser humano os resolveria.

Tsui, Garner e Staab (2000, p. 06) observam que:

As técnicas de IA podem ser usadas em várias partes dos processos de Gestão do Conhecimento como: personalização das interações homem computador, gestão de conteúdo, técnicas de recuperação baseada em casos, entre outras. Entretanto, a questão principal é como as ferramentas de Inteligência Artificial auxiliam neste processo, promovendo: aquisição, interpretação, organização, armazenamento e disseminação do conhecimento.

A Inteligência Artificial nas tomadas de decisões, de acordo com Schwab (2016), têm seus impactos positivos e negativos, até porque a IA pode aprender a partir de situações anteriores, facilitando e tornando mais fácil e rápida as tomadas de decisões, baseadas em dados e experiências passadas. Os pontos de impactos positivos são: decisões racionais, orientadas por dados; menos viés; eliminação da “exuberância irracional”; reorganização das burocracias ultrapassadas; ganhos no trabalho e inovação; independência energética; avanços na ciência médica, e a erradicação de doenças. E impactos negativos: prestação de contas (quem é o responsável, direitos fiduciários, questões jurídicas; perdas de trabalho; hacking/cibercrime; responsabilidade e responsabilização, governança; tornar-se incompreensível; aumento da desigualdade; Infringir o algoritmo e ameaças existenciais para a humanidade.

Para Arariboia (1988), as técnicas de Inteligência Artificial procuram imitar mecanismos da natureza por intermédio de mecanismos tecnológicos cujo desenvolvimento foi baseado em mecanismos naturais. Nesse sentido, a IA auxilia empresas na tomada de decisão, apoiando por Big Data quanto a modelos propostos

para extração de informações, processando dados brutos, devolvendo informações de valor à empresa.

Schwab (2016) ainda ressalta impactos positivos e negativos da inteligência artificial nas funções administrativas, são boas para fazer correspondência de padrões e automatizar processos, tornando a tecnologia interessante para muitas funções em grandes organizações. É possível visualizar em um ambiente futuro em que a IA poderá substituir várias funções desempenhadas hoje por pessoas. Impactos positivos: reduções dos custos; ganhos em eficiência; desbloqueio das inovações, oportunidades para pequenas empresas, startups (menores barreiras à entrada, “software como um serviço” para tudo); impactos negativos; perdas de trabalho; prestação de contas e responsabilidade; mudanças legais, de relatos financeiros, riscos e automação do trabalho.

Portanto, a questão principal a serem contornadas pelo projetista de um sistema IA são: aquisição, representação e manipulação de conhecimento e, geralmente, uma estratégia de controle ou máquina de inferência que determina os itens de conhecimento a serem acessados, as deduções a serem feitas, e a ordem dos passos a serem usados (SCHUTZER, 1987).

Para Harris (2018), muitos especialistas acreditam que qualquer informação que pode ser transmitida de um humano para outro também pode ser transmitida a uma máquina. Deste modo, numa visão geral, há diferentes formas de aprendizado da máquina com diferentes abordagens que são utilizadas: aprendizado não supervisionado, aprendizado por reforço e o aprendizado supervisionado, descritas, em linhas gerais, por Russell e Norvig (2010). Segundo os autores, no aprendizado não supervisionado a gente só aprende padrões de entrada, sem recebimento de padrões de saída. Já no aprendizado por reforço a IA funciona numa sistemática em que o agente aprende com uma série de reforços. Enquanto no aprendizado supervisionado é preconizado que o agente recebe padrões de entrada e saída, ou seja, aprendizado de função através do mapeamento de entrada para saída. Neste contexto, uma situação em que a IA, do tipo aprendizado supervisionado, pode ser ilustrada é o exemplo de sistema que esteja sendo desenvolvido com o objetivo de identificar a idade das pessoas, a partir de uma fotografia.

2.3 REDE NEURONAL ARTIFICIAL

A rede neuronal artificial (RNA) é um ramo da Inteligência Artificial que possui a habilidade de aprender e se baseia no funcionamento do cérebro humano, órgão responsável pelas funções psíquicas e nervosas e das atividades intelectuais. O cérebro humano, por sua vez, é composto por bilhões de neurônios capazes de receber e processar estímulos, enviando impulsos nervosos, resultando em diferentes reações (FERNEDA, 2006).

Segundo Rocha, Matos e Frei (2011), as redes neuronais artificiais são técnicas computacionais, inspiradas no funcionamento do neurônio biológico típico, que utilizam modelos matemáticos para a classificação de padrões, simulação de atividades humanas, agrupamento de dados, previsões temporais, entre outras aplicações.

Este entendimento é complementado por Haykin (2001), ao declarar que uma rede neuronal artificial é um processador e tem a tendência de armazenar conhecimento, tornando-se semelhante ao cérebro em função de duas características: a primeira é a aquisição de conhecimento a partir do ambiente, através de processo de aprendizagem e a segunda é a utilização da conexão dos neurônios para armazenamento do conhecimento adquirido.

2.4 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Snell e Bohlander (2011, p. 2), explica que recursos humanos é o processo de gerenciar pessoas:

Gestão de recursos humanos é o processo de gerenciar talentos humanos para atingir os objetivos da organização. A expressão “recursos humanos” indica que as pessoas têm capacidade que impulsionam o desempenho empresarial (com os outros recursos, tais como dinheiro, materiais e informações). Outros termos, como “capital humano” e “ativo intelectual”, têm em comum a ideia de que as pessoas fazem a diferença no desempenho de uma empresa. As empresas bem sucedidas são extremamente favoráveis à contratação de diferentes tipos de pessoas para atingir um objetivo comum. Essa é a essência da gestão de recursos humanos (GRH).

Para Lacombe (2011), a área de recursos humanos deve selecionar, formar, integrar e aperfeiçoar determinado grupo de pessoas com objetivos definidos,

buscando ajudar para que cada colaborador compreenda seu papel na empresa e coopere com os demais colegas buscando o resultado esperado.

O sistema de recursos humanos aberto tem a função de enfrentar e superar a interação do ambiente interno e externo, buscando sempre melhorar o planejamento estratégico e garantir as metas gerais da empresa (CARVALHO; NASCIMENTO; SERAFIM, 2012).

2.4.1 Recrutamento

No momento em que as empresas vão contratar funcionários é necessário conhecer as especificações de cada cargo para saber quais são as posições que os funcionários devem preencher. As especificações de cargo segundo Scott (2011) é a declaração dos conhecimentos, habilidades e das capacidades que são exigidas das pessoas que desenvolveram as funções dentro da empresa, as qualificações exigidas para determinada vaga tem como papel essencial na função de recrutamento (SNELL; BOHLANDER, 2011).

Para Limongi-França (2007, p. 29) recrutamento:

é a fase inicial para preenchimento de uma vaga que está em aberto. Essa procura se faz com base nas requisições de pessoal emitidas pelos supervisores e no mercado de trabalho, onde, de um lado, competem os empregadores, e, de outro, os próprios profissionais.

Aos empregadores permanece a parte de providenciar os termos de salários, condições de trabalho e os benefícios que serão oferecidos. Para os candidatos às vagas competem os termos de qualificação pessoal, onde está incluso habilidade, conhecimento, experiência e personalidade específica (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

O recrutamento é influenciado diretamente pelo mercado de trabalho, um dos fatores que influenciam no recrutamento é que no período de crise e poucos investimentos a oferta de mão de obra é maior e quando o mercado de trabalho está em período de crescimento onde a economia está em uma boa fase a demanda de mão de obra é escassa. O recrutamento é o processo onde deve-se atrair maior número de candidatos a vaga, dessa forma o processo de recrutamento deve ser criativo já que ele dá subsídios para o processo de seleção (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Chiavenato (2014) relata que para uma organização funcionar precisa ser composta de pessoas que desejam trabalhar e aplicar suas competências, para isso ocorrer as organizações precisam comunicar e divulgar que possuem oportunidades de trabalho, para que as pessoas possam procurar a empresa e iniciar um relacionamento empregatício. O recrutamento tem como papel divulgar as vagas no mercado de trabalho, sendo que cada vaga deve ter as características definidas para cada vaga, o recrutamento funciona como uma ponte entre o mercado de trabalho e o mercado de recursos humanos.

2.4.2 Seleção

As organizações vivem em constante mudança no quadro dos colaboradores, seja pela questão de agregar novas pessoas ou para substituir algumas que não se encaixam com os objetivos da empresa. Quando uma empresa opta por abrir novas oportunidades de emprego no mercado de trabalho, ela precisa trabalhar com uma seleção de pessoas, as quais foram selecionadas pelo processo de recrutamento que ocorre sempre antes do procedimento de seleção de pessoas (CHIAVENATO, 2014).

Chiavenato (2014, p. 107), relata o conceito de seleção sendo:

A seleção de pessoas funciona como uma espécie de filtro que permite que apenas alguns candidatos possam ingressar na organização: aqueles que apresentam as características desejadas. Há um velho ditado popular que afirma que a seleção é a escolha certa da pessoa certa para o lugar certo e no momento certo.

Seleção é o processo de escolher o melhor candidato para determinada vaga, neste procedimento a empresa faz uma lista de candidatos com as condições que o mercado de trabalho oferece. O processo de seleção é decisório é baseado em dados que agregam talentos capazes de contribuir para o sucesso de uma organização (CHIAVENATO, 2014).

Leme (2007) afirma que o papel da seleção não é somente identificar o melhor candidato para a vaga e sim entender e escolher que o candidato tem os próprios valores mas os mesmos valores que a organização em questão.

Segundo Rabaglio (2013, p. 32), o ato da seleção de pessoas é a porta de entrada das organizações e selecionar pessoas é diferente de admitir pessoas:

Muitas empresas acham que há muita procura de emprego no mercado, que é fácil realizar procedimentos seletivos e que qualquer pessoa é capaz de fazer isso. Mas a realidade é bem diferente. Há muitas pessoas no mercado, mas muitas delas sem a qualificação necessária para os cargos que estamos procurando. Se cairmos na armadilha de admitir alguém fora de perfil, teremos que refazer isso futuramente, gerando prejuízos para a área requisitante.

No contexto Limongi (2011), a seleção é a forma de encontrar o melhor candidato entre os que foram recrutados através do processo de recrutamento e colocá-los na organização onde o mesmo vai mostrar e desenvolver suas capacidades, as quais o destacaram no processo seletivo.

2.5 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA NO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Armbrust (2019) diz que a IA está dentre as tendências que irão impactar o futuro do trabalho e devem estar no radar estratégico dos RH, pois estabelecem um novo modo da empresa se relacionar com o trabalhador, são as novas formas de realizar o recrutamento e a avaliação de desempenho, destacando as tendências digitais.

Quando aplicada aos processos de contratação de novos trabalhadores, segundo Michailidis (2018), a IA pode aumentar a eficácia e a eficiência dos técnicos de RH, facilitando que sejam contratados os candidatos mais adequados para cada tipo de trabalho específico. Há de se referir que esta atividade dedicada em recrutar e selecionar pessoas e de extrema importância para o sucesso da organização, há inclusive a percepção de que a contratação dos melhores funcionários produz uma vantagem competitiva que é difícil para os concorrentes duplicar (HARRIS, 2018) e, a partir desta premissa, busca-se cumprir com precisão a tarefa de escolher os profissionais mais adequados a cada tipo de função a ser exercida.

Cowgill (2018) afirma que os algoritmos podem reduzir problema padronizando a aplicação de critérios para os resultados e removendo informações irrelevantes para o desempenho, tais como a raça e o sexo dos candidatos, mas que podem influenciar as decisões do gerente de contratação.

Cappelli, Tambe e Yakubovich (2018) discutem estes dados que podem influenciar na tomada de decisões ilustrando com o uso de um algoritmo para prever quem contratar. A aplicação de técnicas de aprendizado de máquina criaria um

algoritmo com base nos atributos dos funcionários e seu desempenho no trabalho na força de trabalho atual.

Diversas empresas, como Amazon, Unilever, L'Oréal e Ikea, já utilizam a IA nos processos de R&S, eliminando candidatos não qualificados (BASUMALLICK, 2019). Alterações desta natureza impactam profundamente o futuro do trabalho e impõem novas adaptações aos conhecimentos que as sustentam. Segundo Michailidis (2018) a IA pode ajudar os recrutadores a encontrar candidatos de baixa eficiência, avaliar seu potencial e promover o recrutamento dos talentos mais adequados ao custo mais otimizado.

2.6 MERCADO DE PRODUTOS NATURAIS

Segundo Terra (2020), do site Mundo do Marketing, a indústria de alimentação no Brasil representa 10% do PIB, contando com mais de 36 mil empresas responsáveis por um grande número de postos de trabalho.

Nos últimos anos, uma das grandes tendências de mercado é a do crescimento no consumo de alimentos saudáveis. No Brasil, segundo o site Mundo do Marketing, de 2015 ao início de 2020, as vendas desses itens cresceram 12,3% em média por ano e representando o quarto maior mercado do mundo segundo o SEBRAE (2021). Baseado nos dados dos estudos do Euromonitor International, realizados em 2019, produtos relacionados à alimentação saudável representaram 20% do mercado de alimentos.

No geral, para o portal Naked Nuts (2020) o público acaba buscando cada vez mais alimentos mais nutritivos e menos calóricos, substituindo a carne vermelha por leguminosas, como ervilha, feijão, grão-de-bico e lentilha. Se tratando de açúcar, ainda em informação obtida pelo Naked Nuts, 3,7% dos lares brasileiros trocaram o açúcar refinado pelo açúcar demerara. Em pesquisa publicada pela consultoria Kantar Worldpanel em 2019, 27% afirmaram que a mudança de hábitos começa pelo consumo de frutas, sucos naturais e diminuição no consumo de açúcar refinado, carne vermelha e refrigerantes.

Para o SEBRAE (2021), grandes oportunidades no mercado de alimentação saudável devem surgir para quem pretende empreender nesse ramo. Cinco grandes

tendências são: alimentação sem glúten, alimentação glúten free, alimentação vegetariana, alimentação fitness e alimentação orgânica.

Em relação à alimentação sem glúten, segundo levantamento da Acelbra - Associação de Celíacos do Brasil, 1 a cada 600 brasileiros é celíaco, porém este número deve ser ainda maior já que considera apenas casos diagnosticados. Estima-se que 10% a 20% dos parentes próximos aos portadores da doença também sejam acometidos por ela.

A alimentação glúten free não é procurada apenas por celíacos, alguns nutricionistas prescrevem a seus clientes dietas que restringem o consumo de glúten. Assim, muitos consumidores acabam aderindo a novas opções de consumo que substituem alimentos com glúten. A alimentação vegetariana trata-se de alimentação por meio de vegetais. Muitas pessoas aderem a essa dieta principalmente para diminuir a matança de animais. Para Frauca (2016) do Portal El País, normalmente, as pessoas que aderem a esse estilo de alimentação a consideram mais saudável do que a alimentação carnívora.

As pessoas optantes pela alimentação vegana, têm como principal objetivo não consumir produtos de origem animal. Rocha (2021) publicou estudo da Mintel que mostra que em 4 anos a oferta de produtos veganos cresceu 677% e poderia crescer ainda mais, um dos grandes obstáculos para o aumento no consumo é o preço destes itens.

Os que preferem uma alimentação fitness têm uma dieta equilibrada, saudáveis, naturais e alimentos frescos. Unidos à atividade física, é uma excelente opção para as pessoas que pretendem aprimorar o condicionamento físico. Segundo o portal RIMAQ, o principal público desse mercado são as mulheres, idosos e os consumidores casados.

A alimentação orgânica está tendo um aumento significativo nas vendas, segundo a lei nº 10.831, de 23 de dezembro de 2003, a definição de orgânico é:

Considera-se sistema orgânico de produção agropecuária todo aquele em que se adotam técnicas específicas, mediante a otimização do uso dos recursos naturais e socioeconômicos disponíveis e o respeito à integridade cultural das comunidades rurais, tendo por objetivo a sustentabilidade econômica e ecológica, a maximização dos benefícios sociais, a minimização da dependência de energia não-renovável, empregando, sempre que possível, métodos culturais, biológicos e mecânicos, em contraposição ao uso de materiais sintéticos, a eliminação do uso de organismos geneticamente modificados e radiações ionizantes, em qualquer fase do

processo de produção, processamento, armazenamento, distribuição e comercialização, e a proteção do meio ambiente.

Segundo o portal Flourish (2021), o principal público desse mercado são mães e pais a partir dos 30 anos, após o nascimento de um filho. 20% da população brasileira consome produtos orgânicos e destes, 84% afirmam o benefício percebido para a saúde.

Em Concórdia, segundo o portal da Câmara dos Dirigentes Lojistas (2021) que conta com quase 1300 associados em 2021, quatro destes são lojas especializadas em produtos naturais.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para Fonseca (2002), *methodos* significa organização, e *logos*, estudo sistemático, pesquisa, investigação; ou seja, metodologia é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para se fazer ciência.

A ciência se preocupa em entender a realidade, quanto a metodologia preocupa em estabelecer formas de como chegar a isto, através de pesquisa científica. Mesmo o processo sendo algo lento, para se chegar ao êxito é necessário, atitude, um método e disciplina (MICHEL, 2009).

Minayo (2007, p. 44) define metodología de forma abrangente:

[...] como a discussão epistemológica sobre o 'caminho do pensamento' que o tema ou o objeto de investigação requer; como a apresentação adequada e justificada dos métodos, técnicas e dos instrumentos operativos que devem ser utilizados para as buscas relativas às indagações da investigação; e como a 'criatividade do pesquisador'.

Segundo Michel (2009), pode-se definir metodologia como: tratado dos métodos, conjunto de métodos e técnicas utilizados numa investigação, numa ação; caminho a ser percorrido para atingir o objetivo; uma resposta que satisfaça à lógica, à verdade; maneira de conduzir uma pesquisa; uma preocupação instrumental; trata das formas de ser fazer ciência, cuida dos procedimentos, das ferramentas, dos caminhos e conhecimentos gerais e as habilidades que são necessárias ao pesquisador para se orientar no processo de investigação, tomar decisões oportunas, selecionar conceitos, hipóteses, técnicas e dados adequados.

Para Gil (1999), o método poderia ser gerenciado para quaisquer trabalhos científicos sendo o método científico é considerando uma forma de atingir o conhecimento, por um conjunto de processos intelectuais, nessa forma é preciso determinar um método de verificação para se chegar até o conhecimento. Já aos autores da atual, consideram que existe uma diversidade, que podem ser determinados pelos tipos e objetos que se está pesquisando e pelas proposições a descobrir.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Definição de pesquisa para Michel (2009), é uma atividade básica da ciência, sendo assim um fenômeno de busca de conhecimentos constituindo de aproximações sucessivas e nunca esgotadas. Estuda a compleição das coisas para entender melhor os princípios e funcionamento, ou seja, estudar, analisar, registrar, interpretar e descrever os fatos do mundo, dessa forma interpretá-los e identificar suas causas.

De acordo com Gil (2006, p.17), pesquisa é definida como o:

[...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas, que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação dos problemas até a apresentação e discussão dos resultados.

Para Ander-Egg (1973), a pesquisa é um processo sistemático, controlado e criticamente reflexivo que pode descobrir novos fatos ou dados, relações ou leis em qualquer campo do conhecimento. Portanto, é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo.

O processo de planejamento de uma pesquisa segundo Santos, Kienen e Castiñeira (2015, p.35):

A pesquisa é a busca fundamentada na lógica da descoberta e da criação para a elucidação e interpretação sistemática dos fatos ou fenômenos. Ela parte quase sempre de um problema, transformando em questão de pesquisa e hipótese. Depois são escolhidos os métodos mais adequados para solucionar tais problemas e, conseqüentemente, responder à questão de pesquisa. Todos os procedimentos começam com um projeto de pesquisa. Ao desenvolver um projeto de pesquisa, deverá ser levada em consideração a sua inovação científica ou tecnológica e a sua condução por pesquisador qualificado, contribuindo para a geração de novos conhecimentos.

De acordo com Gil (2006), a pesquisa pura busca o processo da ciência, procura desenvolver os conhecimentos científicos sem a preocupação direta de suas aplicações e conseqüências práticas. Por sua vez, a pesquisa aplicada apresenta pontos de contato com a pesquisa pura, pois precisa de descobertas e enriquecimentos dos seus desenvolvimentos. Já a pesquisa social pode decorrer de razões intelectuais, quando é baseado no desejo de conhecer pela simples satisfação do agir.

Para Marconi e Lakatos (2005), a preparação da pesquisa é dividida em etapas: decisão, especificação dos objetivos, elaboração de um esquema, constituição da equipe de trabalho, levantamento de recursos e cronograma. Fases da Pesquisa: escolha do tema, levantamento de dados, formulação dos problemas, definição dos termos, construção de hipótese, indicação de variáveis, delimitação da pesquisa, amostragem, seleção de métodos e técnicas, organização do instrumental de pesquisa, teste de instrumentos e procedimentos. Execução da Pesquisa: Coleta de dados, elaboração dos dados, análise da interpretação dos dados, representação dos dados, conclusões.

3.1.1 Estudo de caso

Segundo Beuren (2010), a pesquisa do tipo estudo de caso caracteriza-se principalmente pelo estudo concentrado de um único caso. Esse estudo é preferido pelos pesquisadores que desejam aprofundar seus conhecimentos a respeito de determinado caso específico.

Para Gray (2012) o método estudo de caso pode ser usado para uma ampla variedade de questões, incluindo a avaliação de programas de treinamento, desempenho organizacional, desenho e implantação de projetos, análise de políticas e relação entre diferentes setores de uma organização ou entre organizações. Segundo Stake (2000), os estudos de caso se mostram valiosos ao acrescentar entendimento, ampliar a experiência e aumentar a convicção sobre um tema.

Yin (2003, p. 13) define o estudo de caso como “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em um contexto real, principalmente quando os limites entre fenômeno e contexto não são claros”.

Bruyne, Herman e Schoutheete (1977) afirmam que o estudo de caso justifica sua importância por reunir informações numerosas e detalhadas com vista em apreender a totalidade de uma situação. A riqueza das informações detalhadas auxilia num maior conhecimento e numa possível resolução de problemas relacionados ao assunto estudado.

Beuren (2010) percebeu que este tipo de pesquisa é realizado de maneira mais intensiva, em decorrência de os esforços dos pesquisadores concentraram-se em determinado objetivo de estudo. No entanto, o fato de relacionar-se ao único objeto ou fenômeno constitui-se em uma limitação, uma vez que seus resultados não podem ser generalizáveis a outros objetivos ou fenômenos.

Para Gray (2012), os estudos de casos exploram temas e questões nos quais as relações podem ser ambíguas e incertas, mas diferentemente de métodos como pesquisas de levantamentos descritivas, os estudos de caso também estão tentando atribuir relações causais e não apenas descrevendo uma situação, esse tipo de pesquisa é particularmente útil quando o pesquisador estiver tentando revelar uma relação entre um fenômeno e o contexto no qual ele ocorre. Sendo assim a abordagem de estudo de caso requer a coleta de dados de múltiplas fontes, mas para que o pesquisador não seja sobrecarregado, elas devem ter algum tipo de foco.

Além da importância do estudo de caso para compreender fenômenos sociais complexos, Yin (2003, p. 21) observa que:

Permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real – tais como ciclos de vida individuais, processo organizacionais, administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a manutenção de alguns setores.

Segundo Gray (2012), o método de estudo de caso é ideal para ser estudado quando se faz uma pergunta do tipo “como” ou “por que” sobre um conjunto de eventos contemporâneos, dos quais os pesquisadores não têm qualquer controle. Yin (2003) reconhece que a realização bem sucedida de estudo de caso é uma habilidade incomum.

3.1.2 Pesquisa exploratória

Gil (1999) considera que a pesquisa exploratória tem como objetivo principal desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Segundo o autor, estes tipos de pesquisas são as que apresentam menor rigidez no planejamento, pois são planejadas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.

Para Beuren (2010), este tipo de estudo normalmente ocorre quando há pouco conhecimento sobre a temática a ser abordada. Por meio de estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para a condução da pesquisa.

Para Aaker, Kumar e Day (2004), a pesquisa exploratória costuma envolver uma abordagem qualitativa, tal como o uso de grupos de discussão, geralmente caracteriza-se pela ausência de hipóteses ou hipóteses pouco definidas.

Andrade (2002) ressalta algumas finalidades primordiais, como por exemplo, proporcionar maiores informações sobre o assunto que vai ser investigado, facilitar a delimitação do tema de pesquisa, orientar a fixação dos objetos e a formulação das hipóteses e descobrir um novo tipo de enfoque sobre o assunto.

Para Zikmund (2000), os estudos exploratórios, geralmente, são úteis para diagnosticar situações, explorar alternativas ou descobrir novas ideias. Esses trabalhos são conduzidos durante o estágio inicial de um processo de pesquisa mais amplo, em que se procura esclarecer e definir a natureza de um problema e gerar mais informações que possam ser adquiridas para a realização de futuras pesquisas conclusivas.

3.1.3 Pesquisa qualitativa

Conforme Michel (2009, p. 37), a pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica, particular, contextual e temporal entre o pesquisador e o objeto de estudo. Por isso, carece de uma interpretação dos fenômenos à luz do contexto, do tempo, dos fatos”.

Esse tipo de pesquisa se fundamenta na discussão da ligação e correlação de dados interpessoais, na coparticipação das situações dos informantes, analisados a partir da significação que estes dão aos atos. Na pesquisa qualitativa, a verdade não se comprova numérica ou estaticamente, mas convence na forma da experimentação empírica, a partir de análise feita de forma detalhada, abrangente, consistente e coerente, assim como na argumentação lógica das ideias, pois os fatos em ciência sociais são significados sociais, e sua interpretação não pode ficar reduzida a quantificações frias e descontextualizadas da realidade.

Nas avaliações de pesquisas qualitativas, foi identificado três situações onde é identificado ações qualitativas. Primeiras situações nas quais a evidência qualitativa substitui a simples informação estatística relacionada a épocas passadas. Segundo

para captar dados psicológicos e terceiro para descobrir e entender a complexibilidade e a interação de elementos relacionados ao objeto de estudo (MARTINS; THEOPHILO, 2009).

Ao contrário de uma pesquisa quantitativa, são distintos os momentos de coleta e análise, na elaboração de uma pesquisa qualitativa a coleta e análise ocorrem simultaneamente. Para se realizar uma pesquisa qualitativa é fundamental o trabalho de campo, onde é necessário a coleta dos dados, levantamento e a análise, para isso é de suma importância ter habilidades, experiência, perseverança e atenção do pesquisador, caso esse processo não ocorra pode se obter um risco elevado de finalizar a coleta e possuir informações não concretas (MARTIN; THEOPHILO, 2009).

De acordo com Martins e Theophilo (2009), a pesquisa qualitativa também é conhecida como pesquisa naturalística, uma vez que para estudar um fenômeno relativo às ciências humanas e sociais é necessário que o pesquisador entre em contato direto e prolongado com o ambiente no qual o fenômeno está inserido.

Ainda Martins e Theophilo (2009), dizem que uma das principais características da pesquisa qualitativa é a predominância da descrição. Descrição de pessoas, de situações, de acontecimentos, de reações, de inclusive transcrições de relatos.

Segundo Martins e Theophilo (2009), em uma pesquisa qualitativa, não se busca comprovar evidências formuladas a priori. Os dados são analisados à medida que são coletados. Desse processo, formam-se ou consolidam-se abstrações.

Martins e Theophilo (2009), relatam alguns exemplos de dados qualitativos: descrições detalhadas de fenômenos, comportamentos; citações diretas de pessoas sobre suas experiências; trechos de documentos, registros, correspondências; gravações ou transições de entrevistas e discursos; dados com maior riqueza de detalhes e profundidade e interações entre indivíduos, grupos e organizações.

Martins e Theophilo (2009), relatam que a análise dos dados em pesquisas qualitativas consiste em três atividades interativas e contínuas: redução de dados; processos contínuos e simplificados; apresentação de dados; organização dos dados de tal forma que o pesquisador consiga tomar decisões e tirar conclusões e delineamento em busca das conclusões; identificações de padrões, possíveis explicações, configurações e fluxo de causa e efeito.

3.1.4 Pesquisa documental

A pesquisa documental, segundo Gil (1999), é muito semelhante à pesquisa bibliográfica, a diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes, enquanto a bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições de diversos autores, a documental prevalecer-se de materiais que não receberam, ainda, um tratamento analítico, podendo ser elaboradas de acordo com os objetos da pesquisa.

Segundo Silva e Grigolo (2002), esse tipo de pesquisa visa selecionar, tratar e interpretar a informação bruta, buscando extrair dela algum sentido e introduzir algum valor, podendo contribuir com a comunidade científica a fim de que outros possam voltar a desempenhar futuramente o mesmo papel.

Para Gil (1999) torna-se especialmente importante quando o problema exige uma grande quantidade de dados espalhados no espaço. No entanto, deve-se atentar para a qualidade da fonte utilizada, pois o uso de dados errados irá reproduzir ou até mesmo ampliar o erro. Os tipos de documentos mais comuns consistem em textos escritos em papel, mas os documentos eletrônicos nos mais diversos formatos se tornaram mais frequentes.

A investigação documental para Vergara (2000), é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas, registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informais, filmes, microfilmes, fotografias, videoteipe, dispositivos de armazenagem por meios ópticos, magnéticos e eletrônicos em geral, diários, cartas pessoais e outros.

De acordo com Medeiros (2017), na utilização de documentos científicos, o pesquisador se depara com dois tipos de documentos primários e secundários. Os primários englobam resultados novos de pesquisa e os secundários apresentam repetição de informações.

A pesquisa documental é bastante utilizada em pesquisas puramente teóricas e naquelas em que o delineamento principal é o estudo de caso, pois aquelas com esse tipo de delineamento exigem, em boa parte dos casos, a coleta de documentos para análise (MARCONI; LAKATOS, 1996).

3.2 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Para atingir o primeiro objetivo específico, que é descrever como ocorre o processo de recrutamento e seleção na empresa atualmente, foram utilizados dois instrumentos de coleta de dados.

O primeiro constou de uma análise documental, a partir dos seguintes manuais fornecidos pela empresa: Manual do Programa Alimentos Seguros-PAS e o FazBem Saber e Agir. Neles encontram-se as informações de itens comercializados, procedimento de admissão atualmente utilizado, guia de integração e treinamentos, informações sobre uniformes, higiene e normativas da empresa. Missão, visão, valores, propósito e padrões a serem seguidos também estão dispostos nos documentos.

Para Medeiros (2017), a pesquisa documental compreende o levantamento de documentos que ainda não foram utilizados com base em uma pesquisa, os documentos podem ser encontrados em arquivos públicos, ou de empresas particulares dentre outras organizações.

O segundo instrumento de coleta de dados foi realizado uma entrevista com roteiro estruturado, aplicado com as pessoas responsáveis pelo processo de atração e seleção dos novos colaboradores da empresa FazBem - Produtos Naturais. (Apêndice A).

Uma entrevista estruturada refere-se a uma entrevista em que todas as perguntas dos entrevistados e sua ordem de aparecimento são exatamente as mesmas. Todas as perguntas devem ser comparáveis, portanto, quando houver diferenças entre as respostas, elas devem ser atribuídas a diferenças reais entre os respondentes. Normalmente, eles abrangem mais respondentes, então a padronização da própria pergunta ajuda a tabular as respostas (MARCONI; LAKATOS, 1996).

A entrevista contava com questões abertas, com o objetivo de entender e analisar da forma mais clara possível como funciona o processo seletivo desta organização, possíveis erros em um processo seletivo totalmente humano e entender se esses erros poderiam ser evitados por meio de um software de inteligência artificial.

De acordo com Gil (1999), a entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizadas nas pesquisas sociais. Esta técnica de coleta de dados é bastante

adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, crêem, esperam e desejam, assim como suas razões para cada resposta. Para atingir o segundo objetivo específico, que é apresentar os principais softwares de inteligência artificial disponíveis no mercado voltados ao recrutamento e seleção para o varejo, foram feitas pesquisas por meio da internet, e após contatadas através de ligação e e-mail. As empresas mais relevantes encontradas foram analisadas qualitativamente. Todas as informações declaradas neste projeto referente às empresas foram extraídas dos sites, apresentações encaminhadas via e-mail, conversas no aplicativo WhatsApp e ligações telefônicas.

O terceiro objetivo específico, que é analisar quais ‘testes’ disponíveis podem ser aplicados pela empresa, é respondido no tópico 5 do trabalho, onde é descrita a proposta sugerida para a empresa.

3.3 FORMA DE ANÁLISE DOS DADOS

Diante dos resultados obtidos pela entrevista aplicado aos sócios da empresa Empório FazBem no período de abril de 2021, a análise dos mesmos deu-se pela interpretação qualitativa das respostas, ou seja, através da análise do seu conteúdo. Segundo Moraes (1999), a análise de conteúdo constitui na pesquisa, uma metodologia utilizada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de textos e documentos.

A análise dos sistemas de Inteligência Artificial desenvolvidos pelas empresas para o recrutamento e seleção, foi feita analisando-se aspectos como: o que teria a agregar para a empresa, principais funções oferecidas, benefícios, valores, prós e contras e o que mais se adequaria com a missão, visão e valores da empresa Empório FazBem.

Para Creswell (2010) a correta interpretação dos resultados significa que o pesquisador obtém conclusões a partir dos resultados para as questões e hipóteses pesquisadas e para o significado dos resultados.

4 CONTEXTUALIZAÇÃO E RESULTADOS

Nesta seção aborda-se o histórico da empresa de produtos naturais Empório Fazbem, objeto de estudo, o processo de recrutamento e seleção utilizado atualmente e a possível integração de um software de inteligência artificial que é utilizado para aprimorar o estágio de recrutamento e seleção.

4.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Idealizado por pessoas que já tinham afinidade e eram consumidoras de produtos naturais criou-se a empresa Empório Fazbem. Nas lojas, há variedade e qualidade de produtos e marcas, onde os consumidores podem visualizar os produtos em embalagens transparentes, adquirindo a quantidade adequada às suas necessidades. Desta forma, a grande variedade de produtos a granel permite que o cliente escolha o produto e a medida desejada. O Empório FazBem está alinhado à tendência de valorização dos produtos de origem orgânica, integrais e com mais benefícios para a saúde das pessoas.

O propósito da empresa Empório FazBem é tornar a vida das pessoas mais saudável, tendo como missão trazer bem-estar às pessoas através de produtos naturais e saudáveis, juntamente com a visão de ser líder do segmento de produtos naturais e saudáveis nas regiões de atuação, mas sempre priorizando os valores ética e transparência, responsabilidade socioambiental, compromisso com as pessoas e paixão pelo que fazem.

O Empório FazBem atualmente possui seis sedes, sendo: um Centro Administrativo e de Distribuição e duas lojas localizadas em Concórdia-SC, uma loja em Joaçaba-SC, uma loja em Erechim-RS e uma loja em Passo Fundo-RS. Está no planejamento da empresa a inauguração de mais duas lojas ainda no decorrer do ano de 2021.

A empresa possui, entre as lojas e o Centro de Distribuição, 24 colaboradores e dois diretores, os quais são os proprietários.

4.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.2.1 Processo de Recrutamento e Seleção adotado pelo Empório FazBem

O atual processo de Recrutamento e Seleção, da empresa Empório FazBem utiliza como estratégia de atração a divulgação nas redes sociais e nas lojas físicas, usa-se também a indicação por outros colaboradores, mas neste caso, passam pelos mesmos processos que os demais.

O currículo precisa ser enviado por e-mail, após encaminhamento do currículo, os candidatos são previamente selecionados em função de análise de currículo, após selecionados os candidatos entra-se em contato com os mesmos solicitando que escrevam de próprio punho os motivos pelos quais querem trabalhar na empresa, em que podem estar auxiliando para crescimento da empresa, quais são suas principais características e potencialidades, o candidato precisa fotografar e encaminha para a empresa. É identificando como o candidato articula ao escrever de próprio punho e se tem aderência ao modelo e propósito da organização.

É realizada uma nova seleção, onde o candidato selecionado passa por uma entrevista com uma psicóloga e é aplicado testes, que buscam identificar o perfil das pessoas. A partir das informações obtidas pela psicóloga, o candidato é convidado para visitar o escritório da empresa, para uma entrevista pessoal. Se a seleção for realizada fora de Concórdia, é montado um local na cidade e o candidato será entrevistado neste ambiente. Nesta etapa é observado qual candidato tem maior ligação com o negócio da empresa, analisando a opinião dos quatro profissionais que estão diretamente envolvidos no processo: Profissional de RH, Psicóloga (laudo da psicóloga), diretores e colaboradores que irão trabalhar com a (o) candidata (o).

A partir deste momento a seleção está finalizada e o profissional precisará fazer os exames médicos obrigatórios e outros que são especificamente solicitados pela empresa, em função da certificação do Programa Alimentos Seguros, apresentação de documentos para a contabilidade e demais processos de contratação. O processo leva em torno de 15 a 25 dias até a definição do (a) candidato (a).

Na análise do candidato para contratação, são adotados critérios para escolher o perfil, observado se o candidato tem: afinidade com o segmento de produtos

naturais; pessoas que busquem e valorizem o bem-estar; que estejam dispostas a aprender; que sejam curiosas; que tenham ambição de crescer na empresa; habilidades de relacionamento interpessoal e capacidade de trabalhar em equipe.

A empresa está em processo de expansão para novas unidades e até o final de 2021 está nos planos a abertura de mais duas lojas. A expectativa é iniciar o segundo semestre com a abertura de mais uma loja e em novembro abertura de outra loja, a empresa pretende ampliar o quadro de funcionários em aproximadamente oito pessoas, desta forma esperam tomar decisões mais assertivas no processo de recrutamento e seleção.

4.2.2 Principais softwares de IA voltados à Recrutamento e Seleção

Visando facilitar este processo e garantir maior assertividade foram analisados softwares de inteligência artificial que são novidades no mercado, pois a tecnologia vem avançando e desenvolvendo softwares cada vez mais modernos, sendo úteis no ambiente de gestão empresarial. Estes softwares são capazes de simular a inteligência humana, com respostas diretas a determinadas ações, conseguindo assim reduzir as complexidades.

De acordo com Isbrasil (2018) as principais tecnologias utilizadas no Software são: Produção de linguagem natural, reconhecimento de fala, agentes virtuais (objetivo é ter uma interação plena com as pessoas), plataformas de Aprendizagem de Máquinas, Hardware otimizado para IA (inteligência Artificial), gerentes de decisão, biometria, automação de processos robóticos, análise de texto e processamento de linguagem natural (NLP).

Para elaboração deste projeto, foram analisadas quatro opções de empresas desenvolvedoras de Software na área de Recrutamento e Seleção, que utilizam Inteligência Artificial no processo, e poderiam fornecer este serviço a empresa Empório FazBem, cujos sistemas são descritos na sequência.

4.2.2.1 Gupy

É um startup fundada por profissionais de RH e de Tecnologia, com o objetivo de transformar a maneira como são feitos processos seletivos no Brasil. Isso tem sido

possível graças à agilidade e praticidade que trazem para o trabalho de gestores e recrutadores. A empresa se orgulha em ter desenvolvido a primeira inteligência artificial para recrutamento e seleção do Brasil, permitindo que empresas encontrem rapidamente os candidatos que têm maior afinidade com suas vagas.

A história da Gupy começa em 2015, em São Paulo, quando duas profissionais de RH de uma das maiores empresas do Brasil visualizaram a oportunidade de revolucionar a forma como empresas e candidatos se relacionavam. Seu intuito é fazer da contratação de talentos uma experiência ágil, justa e encantadora para as duas partes, recrutadores e candidatos.

Aliando-se a um especialista de marketing e a um desenvolvedor, igualmente apaixonado por impactar a vida de pessoas, começaram a construir a plataforma líder em recrutamento e seleção no Brasil.

Nesses 5 anos de história, a Gupy desenvolveu a primeira e a mais eficiente Inteligência Artificial para recrutamento e seleção do país, promoveu o maior evento de RH da América Latina (HR4results) e é um dos startups SaaS que mais cresce no Brasil. Hoje são muitas centenas de empresas impactadas, 10 países de atuação e milhões de candidatos recrutados de forma mais humana, rápida e precisa.

A visão geral do recrutamento inteligente da Gupy: requisitos de vagas (requisições automáticas e customizáveis; etapas e critérios das vagas flexíveis; template de vagas; workflow de aprovação; campos customizáveis); atração (divulgação em redes sociais; divulgação em job boards; plugin para hunting no linkedin; múltiplas páginas de carreira); triagem (leitura automática de currículos; testes de fit cultural; filtros avançados; validação de indicação interna; movimentação de etapas em massa); qualificação (roteiro de entrevistas; disparo de e-mail em massa; vídeo entrevistas; agendamento de entrevista; histórico de interações com o candidato); seleção (envio de feedbacks em massa; transparência nas etapas para o candidato; integração nativa com o Gupy Admissão; comparação das avaliações feitas por gestores e candidatos) e admissão (requisição de documento automática; conferência junto ao E-social; assinatura digital de contrato; download em massa de documentos).

Com a Gupy já é possível trilhar milhões de currículos em um segundo, através da inteligência artificial, desenvolvida para contratações com menos vieses e mais diversidades, a IA (inteligência artificial) trata ativamente vieses como gênero, idade,

etnia e raça, realizando uma ordenação baseada em fatos objetivos. Na Avaliação de candidatos com múltiplos fatores, além do uso de filtros, existem mais de 200 características que identificam em tempo real as pessoas com maior fit (afinidade) com a sua empresa, área e cargo. Ainda com a Gupy é possível ter o aprendizado contínuo com a cultura da empresa, pois quanto mais você usa a plataforma, mais ela aprende com a evolução das pessoas no processo e com a semelhança a outros profissionais contratados, conseguindo produzir seu padrão para todos os candidatos de forma justa, mas aprendendo sempre com as mudanças no seu estilo.

No orçamento apresentado pela empresa o negócio é baseado em média de contratações por ano, iniciando em R\$1.200,00 (um mil e duzentos reais) mensais para 50 vagas no ano.

4.2.2.2 Kretos

Sistema de recrutamento e seleção voltado para o público interno e externo reduzindo custos no processo, tornando mais assertivo e otimizando a produtividade, garantindo uma atuação mais estratégica do setor de Recursos Humanos. Além de utilizar Inteligência Artificial mais a Inteligência Real, a Kretos simplifica a admissão dos seus novos colaboradores. Encaminhando os dados de seus pré-colaboradores, vindos da plataforma de recrutamento e seleção, para a etapa de admissão de forma automática.

É um Startup de tecnologia idealizada para solucionar os problemas na área de recrutamento e seleção. Criada pela Valorizza, a Kretos nasce agregando 10 anos de experiência em projetos na área de Recrutamento e Seleção e desenvolvimento de carreiras, aliados a 17 anos de experiência na área da tecnologia. É uma empresa focada em desenvolver a melhor solução, por meio de um sistema equipado com inteligência artificial, para recrutar e selecionar talentos de forma ágil e assertiva.

O sistema pode personalizar as etapas do processo de Recrutamento e Seleção conforme a necessidades da empresa: abertura de Vaga (abra todas as oportunidades de trabalho de toda a empresa e de diferentes gestores em um só lugar); atração (alcance os melhores candidatos em poucos cliques); classificação (analise os candidatos com o teste de perfil e a inteligência artificial); qualificação (usa-se teste personalizados, entrevistas personalizadas e escolha o talento ideal);

seleção (escolha o talento ideal e dê feedback aos outros candidatos); contratação e coleta de documentos (contratação de forma simples e organizada); assinatura Digital (assinatura digital de documentos de forma segura e eficaz) e gerenciamento (Tenha o controle de todo o processo de recrutamento e seleção através dos nossos painéis de indicadores).

A Kretos apresenta alguns pontos importantes como: Aumento da produtividade (o RH pode fazer tudo de forma automatizada, assim você ganha tempo para focar em atividades estratégicas para sua empresa), assertividade nas contratações (disponibiliza teste de perfil, uma tecnologia que ajuda a encontrar o talento certo para sua equipe, os candidatos são ranqueados de acordo com o potencial e compatibilidade ao perfil da sua empresa), gestão eficaz (estruture seu processo de recrutamento e seleção, tornando os gestores parte do todo. E também gerenciar todos os indicadores relevantes com facilidade e agilidade), sistema intuitivo (projetado para tornar seus processos mais dinâmicos e eficientes, a usabilidade é simples e intuitiva, de forma a estimular a produtividade do recrutamento e seleção).

A implantação e treinamento do sistema são feitos através de uma metodologia desenvolvida chamada sucesso do cliente, que tem como objetivo definir métricas de uso baseadas no processo de recrutamento e seleção da empresa alinhada a expectativa do cliente, criar hábitos de uso e compromisso com o sistema e identificar os primeiros casos de sucesso e percepção de valor. Este processo é composto por 3 etapas: setup, ativação e interação. O investimento para implantação, treinamento e sucesso do cliente (setup) é no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) mais licença de uso, sem limites de usuário ou vagas e suporte (assinatura mensal) é no valor de R\$ 280,00 (duzentos e oitenta reais).

4.2.2.3 Mindmatch

É um software que fornece assessments e algoritmos de inteligência artificial para que você qualifique seus candidatos com mais assertividade e agilidade. São especialistas em psicologia organizacional e tecnologia para gestão de pessoas. Assim, criam produtos que irão tornam o seu RH mais estratégico.

Assessment é o processo sistemático de obtenção e mensuração de características de uma ou várias pessoas, utilizado para avaliar traços e potencial. O

assessment por meio de testes psicométricos permite uma avaliação isenta e precisa dos candidatos, sendo um dos melhores métodos de predição de performance e aderência cultural de uma pessoa.

A empresa foi fundada no ano de 2015 na cidade de São Paulo/SP, com o intuito de facilitar o processo de tomada de decisão sobre pessoas usando métodos de psicologia organizacional e inteligência artificial. Alinhando esses dois conceitos fundamentais que vem de seus fundadores Thaylan Toth e Márcio Tomiyoshi, a empresa já se posiciona como líder neste segmento atendendo pequenas empresas até grandes conglomerados.

O sistema funciona em três etapas: classificação dos candidatos (classifica os candidatos de forma fácil e assertiva utilizando os índices de Cultura e Match. Recomenda-se fazer primeiro filtro em Cultura, classificando para etapas futuras os indivíduos com nota maior do que 40. Posteriormente classifica-se aqueles com maior Match, aumentando assim a probabilidade de sucesso do candidato na empresa e na posição); perfil dos candidatos (acessar o relatório de cada indivíduo analisando seus atributos em detalhe bem como os resultados dos testes e as atividades que têm maior potencial de acordo com o perfil da empresa) e devolutivas (o resultado dos testes gera um relatório de perfil de cada candidato que pode ser enviado de forma massiva ou individualizada. Além disso, também é possível criar uma mensagem para ser enviada junto com a devolutiva do relatório e reforçar sua marca empregador).

Os principais benefícios do Mindmatch seriam a redução do turnover (identificar com agilidade as pessoas com maior probabilidade de performance ainda na contratação), contratar talentos (usar a tecnologia como uma aliada na avaliação do que realmente importa: potencial e fit cultural), ir além do currículo (evitar vieses inconscientes avaliando o que é essencial habilidades, valores e personalidade) e avaliar com profundidade (entender o perfil do candidato de forma consistente antes de entrevistá-lo para uma avaliação mais eficiente).

O programa de assinatura do Mindmatch contempla: Teste de raciocínio fluido, teste social, teste motivacional, teste de personalidade, teste de raciocínio simples, teste de interesses, teste de cultura organizacional, diagnóstico de cultura, módulo de match e algoritmos de inteligência artificial de mercado. Os planos de assinatura são baseados na quantidade de pessoas mapeadas dentro da ferramenta. Desta forma o mínimo disponível pela empresa é de 50 avaliações custando o valor de R\$ 2.750,00

(dois mil setecentos e cinquenta reais), assim o valor unitário por teste é de R\$ 55,00 (cinquenta e cinco reais) por avaliação. O período para utilização dos testes tem um prazo de 1 ano.

Recrut.ai é um software de recrutamento e seleção inteligente que usa tecnologia para te ajudar a selecionar os candidatos certos e que vai mudar a forma como você gerencia seus processos seletivos. É uma plataforma de inteligência artificial que encontra o talento certo mais rápido. O objetivo é fornecer informação e automação para que sejam selecionadas as pessoas certas para cada um dos cargos da organização de uma maneira rápida, simples e principalmente mais humana. A tecnologia do sistema permite que o recrutador utilize seu tempo e conhecimento na avaliação dos candidatos que fazem sentido técnico e comportamental, para a posição. Assim os processos de recrutamento e seleção serão cada vez mais eficazes, justos e assertivos tornando a área de R&S ainda mais estratégica para a organização.

4.2.2.4 Recrut.ai

É um startup criada há 2 anos que tem como objetivo revolucionar o processo de Recrutamento & Seleção através do uso intensivo de algoritmos de Inteligência Artificial. Através da tecnologia do sistema é possível, ajudar recrutadores a criar um processo mais ágil e humano. Estão entre as 10 melhores HRTECHS do Brasil sendo a única entre as 10 empresas com soluções voltadas para a área de recrutamento e seleção.

Combinando tecnologia de ponta com gerenciamento de candidatos para criar uma nova classe de solução de RH é utilizado sete técnicas: Hunting (utilize uma extensão para analisar profissionais via LinkedIn, Github e Behance para descobrir qual candidato mais correto para vaga; disponibiliza uma extensão que integra os seus convidados com a plataforma, facilitando o processo de recrutamento e acompanhamento desses profissionais); Análise cognitiva (analisa currículos em qualquer formato e consegue ranqueá-los usando técnicas avançadas de Inteligência Artificial e Busca Contextual; simulam uma análise humana e vão além do que foi escrito no currículo, extraíndo e inferindo informações como nível de carreira e formação acadêmica); Análise de localização (uma das principais razões para

turnover e baixa produtividade no trabalho é a distância de casa ao trabalho. Se antecipe e entenda o impacto do transporte na vida dos seus futuros colaboradores. O sistema calcula custo e tempo que os inscritos levariam para chegar ao trabalho pelos principais transportes públicos); Predição de Comportamento (é uma performance de comportamento feita por meio de Análise Léxica, baseada na metodologia Big Five, os algoritmos geram até 150 informações sobre cada candidato, como: Fit para a vaga, Big Five completo, Carreiras favorecidas/desfavorecidas e MBTI; criar uma experiência humanizada no processo seletivo, com perguntas abertas que gerem experiências e retiram o viés confirmatório presente em outros testes; é possível escolher quais comportamentos são mais importantes para cada perfil de vaga. São medidos 21 marcadores de comportamento que predizem comportamentos ou resultados no ambiente de trabalho); Agendamento automático (pode ser incluído testes online de múltiplas escolhas no seu processo de seleção; agilize e sincronize a sua agenda de uma forma simples e livre de stress; entreviste pelo aplicativo, podendo conhecer mais detalhadamente os candidatos antes da etapa final; pergunte o que quiser e rapidamente obtenha respostas dos candidatos disponíveis para o time de RH e gestores); Feedback Cognitivo (de retornos únicos para 100% dos candidatos e turbine seu Employer Branding; o algoritmo escolhe automaticamente a melhor mensagem de Feedback de acordo com a performance de cada pessoa durante o processo); Aplicativo Entrevist.AI (reduz o tempo gasto por recrutadores e gerentes usando entrevistas em vídeo assíncronas no aplicativo).

A fim de criar um processo justo, inclusivo e não enviesado foram definidos três princípios fundamentais para nortear todos os algoritmos e modelos computacionais: O objetivo é criar um processo que seja benéfico a todos os envolvidos no processo de aquisição de talentos. O algoritmo não fará nenhuma extração, inferência ou modelagem de quaisquer informações sobre raça, etnicidade, religião, gênero, orientação sexual, posição política ou status socioeconômico. Os modelos computacionais criados serão constantemente revisados para identificação e retirada de quaisquer vieses históricos negativos.

Existem quatro planos *Open Market*, que são pacotes de assinatura para contratos anuais *business*, *business plus*, *enterprise*, *enterprise plus*. O mais simples é o *business* que conta com cinco oportunidades simultâneas, análise de fit comportamental, vagas ilimitadas por oportunidade, página de carreiras, usuários

ilimitados, divulgação das vagas, inscrições ilimitadas e triagem cognitiva. Até o *Enterprise Plus* que é o plano mais avançado, contemplando todas as funcionalidades do *Business* e ainda contém o *Cross-ranking*, vagas confidenciais, customização das etapas R&S, fluxo de aprovação de vagas, integração com o ERP e inclusão de testes personalizados. A mensalidade varia de R\$ 799,00 (setecentos e noventa e nove reais) até R\$ 1.999,00 (mil novecentos e noventa e nove reais) de acordo com o plano assinado.

Ao questionar a empresa referente ao que eles esperam ao contratar um software de inteligência artificial para área de recrutamento e seleção, a empresa colocou que espera simplificar o processo. Que ofereça decisões mais assertivas a partir de parâmetros informados, facilitando o trabalho tornando-o assim mais assertivo e barato. Haja vista que a empresa não tem uma opinião formada de quanto estariam dispostos a gastar com a aquisição do software. Vai depender do que o software oferece em termos de agilidade e garantia de eficiência e eficácia, sendo claro o desejo da empresa agilizar o processo.

4.3 ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS

É possível identificar que o processo de recrutamento e seleção atual da empresa pode ser aperfeiçoado com a implementação de Software de Inteligência Artificial. Considerando que o processo atualmente acontece com as ferramentas ortodoxas, como a análise curricular, ferramentas de *assessment*, prova escrita e entrevista.

Assim o Software de Inteligência Artificial utilizado na área de recrutamento e seleção tem como principais características, proporcionar agilidade no processo com mais assertividade e gerando menos recontrações. Desta forma podendo também possibilitar a diminuição de gastos com o processo e menor rotatividade, com análise mais precisas dos candidatos, minimizando possíveis erros que podem ocorrer no processo de contratação. Assim aumentando a imparcialidade do processo, visto que o recrutamento tem menor interferência e poder de decisão baseado em critérios que foram previamente definidos. Diminuindo o tempo de fechamento da vaga, oportunizando *feedback* rápido para os candidatos, evitando a duplicidade em

entrevistas, isto é, o “retrabalho” com candidatos que já foram entrevistados e não passaram no teste de fit cultural da empresa.

Analisando quatro empresas de desenvolvimento de software na área de recrutamento e seleção, constatou-se que todas as empresas fornecem serviços de alta qualidade. As empresas Mindmatch e Recrut.ai possuem mensalidades mais altas, o que pode afetar o caixa da empresa. A Gupy é uma das maiores empresas que prestam esse serviço no mercado hoje, mas para que o sistema funcione corretamente, a empresa precisa contratar pelo menos cinquenta funcionários a cada ano, pois o sistema precisa analisar as informações do perfil de contratação e criar o perfil necessário para a empresa. Atualmente, o Empório FazBem não realiza este número de contratações, portanto, além de uma mensalidade mais elevada, é um sistema que não é compatível com o cenário atual da organização.

Dessa forma, a empresa que se enquadra melhor é a Kretos, pois sua mensalidade é mais acessível e oferece treinamento para melhor utilização de suas ferramentas. Os demais benefícios desta empresa estarão no próximo tópico.

5 PROPOSIÇÃO DE IMPLANTAÇÃO: SOFTWARE DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Dentro do contexto atual, há avanços tecnológicos em todas as áreas da gestão, e uma das essenciais para estas melhorias é a gestão de recursos humanos. Os desafios principais estão ligados à seleção e recrutamento de pessoas, considerando as necessidades contemporâneas de engajamento dos colaboradores para o sucesso dos objetivos estratégicos da empresa, estes ainda interligados à retenção de talentos.

Diante desse cenário, a empresa Empório FazBem apresenta estratégias de recrutamento que permanecem atrelados a modelos ortodoxos alinhados aos contemporâneos para escolha de seus futuros colaboradores. Essas práticas já fazem parte de um histórico consolidado no ambiente da organização, mas apresentam uma oportunidade importante para um avanço nos processos desta área.

O estudo proposto tem como objetivo principal, propor a implementação de um novo sistema de recrutamento e seleção, com base na inteligência artificial. Diante disso, o Software selecionado que mais se enquadra é o sistema da Kretos, pois está adequado ao propósito da empresa Empório FazBem, sendo uma empresa focada em desenvolver a melhor solução, por meio de um sistema equipado com inteligência artificial, reduzindo custos no processo, tornando mais assertiva e otimizando a produtividade, garantindo uma atuação mais estratégica do setor de Recursos Humanos, simplificando a admissão de novos colaboradores de forma a recrutar e selecionar talentos para organização.

Ao utilizar software de recrutamento e seleção da Kretos, a empresa contará com os seguintes processos para recrutar e selecionar os candidatos: abertura da vaga: onde é definido o perfil desejado do candidato; atração dos candidatos; classificação: análise dos candidatos através de testes de perfil e inteligência artificial; qualificação: testes e entrevistas personalizadas; seleção: escolha do candidato ideal, e feedback aos demais; contratação e coleta de documentos; assinatura digital: assinatura de documento de forma segura e rápida; gerenciamento: controle de todo processo através de painéis indicadores.

O sistema Kretos, permite personalizar as etapas do processo de recrutamento e seleção, conforme cada caso e situação, podendo criar seus próprios testes, para validar o conhecimento e aptidões dos candidatos. É possível também, configurar

páginas exclusivas de trabalho conosco/vagas, divulgar as vagas em diversos canais, receber os currículos diretamente no sistema, aplicar testes de conhecimento e fazer vídeo de apresentação.

O sistema dispõe de API (interface de programas de aplicativos) de integração e exportação dos dados. A partir deste conjunto de informações e com base nos critérios definidos para cada vaga, a plataforma gera uma classificação automatizada dos currículos cadastrados, agilizando o processo de avaliação. Desta forma, a empresa tem à disposição a melhor ferramenta para escolher o profissional mais adequado para cada vaga, além de formar seu próprio banco de currículos.

Aliado às soluções tecnológicas, o sistema fornece acesso a rede de parceiros, que conta com Universidades e Entidades de Classes por todo o Brasil. Assim, é possível captar, efetivamente, os melhores talentos do mercado e fazer do recrutamento e seleção um diferencial competitivo.

Com uma interface gráfica simples, o sistema é de fácil utilização, mesmo contando com todas as suas funcionalidades: páginas de vagas customizadas (cores, textos e imagens), definição de etapas para o processo de cada vaga, painéis intuitivos para gestão dos indicadores, candidatos ilimitados em cada vaga, testes de conhecimento e habilidades da Kretos, criação de testes de conhecimento e habilidades personalizados, ranqueamento de candidatos com a inteligência artificial, classificação de candidatos por geolocalização, gestão prática dos candidatos, vídeos de entrevistas, divulgação das vagas em portais, divulgação de vagas para a rede de parceiros, feedback automático para os candidatos, templates para envio de e-mails, API de integração com outros sistemas, exportação dos dados em Excel e suporte.

Com a implantação do software, a empresa obterá benefícios significativos como, tornar o processo de recrutamento e seleção mais dinâmico, confiável e justo, maior gama de candidatos por vaga; testes de perfil baseado em aptidões, estrutura organizacional, modelo de gestão, estilo de liderança e formas de remuneração; otimização do tempo dos recrutadores; aumento de produtividade; integração das informações nos diversos setores; gerar valor para a empresa; divulgação de boa imagem da empresa; aumentar a atração de talentos; avaliações mais assertivas; diminuição do turnover; feedback aos candidatos; assertividade na contratação; gestão eficaz; sistema intuitivo.

O investimento inicial para implantação do sistema Kretos é de R\$1.000,00, podendo ser dividido em uma entrada e o restante em 30 dias, que inclui treinamento e sucesso do cliente, através dela é possível envolver a equipe e disseminar o conhecimento sobre a usabilidade do sistema, que tem como objetivo definir métricas de uso baseadas no processo de recrutamento e seleção da empresa alinhadas a expectativa dos clientes, criar hábitos de uso e compromisso com o sistema, identificar os primeiros casos de sucesso e percepção de valor.

O projeto é composto por três etapas: a) Setup (alinhar as expectativas através de reuniões e treinar usuários); b) Ativação (tornar um hábito a utilização do sistema através de acompanhamentos, comunicação ativa e demonstrar o valor da ferramenta); c) Interação (potencializar o uso da ferramenta e compartilhar as melhores práticas).

Há uma mensalidade de R\$280,00 para licença de uso, sem limites de usuários, vagas e suporte. A cobrança da mensalidade da licença de uso, inicia-se no dia 20 do mês subsequente à implantação. A empresa informa que não existe multa de cancelamento, se resolver parar de usar o sistema, e para usá-lo novamente é necessário apenas pagar as mensalidades.

6 CONCLUSÃO

O mercado de emprego está cada vez mais competitivo, a retenção de talentos é um conjunto estratégico para a organização, pois é um fator determinante para que as empresas tenham um bom desempenho e se mantenham relevantes no mercado. O desenvolvimento de estratégias para tornar um empregador atrativo e aumentar a assertividade da contratação de talentos, proporciona uma vantagem estratégica para a organização.

Os avanços tecnológicos na gestão estratégica de pessoas permitem otimização do trabalho no setor de RH, uma vez que eles promovem novas políticas e práticas para auxiliar no alcance dos objetivos organizacionais. Permitindo que o homem e a máquina tomem decisões juntos, assegurando mais eficácia estratégica aos processos de recrutamento e seleção.

Diante do exposto, este projeto integrador teve como objetivo propor a estruturação de um processo de recrutamento e seleção utilizando Inteligência Artificial em uma empresa do segmento de varejo de produtos naturais. Assim foi realizado um questionário, respondido pelos responsáveis da empresa Empório FazBem e foram analisadas quatro empresas desenvolvedoras de Software na área de recrutamento e seleção, que utilizam Inteligência Artificial no processo.

Através do questionário e documentação analisada da empresa Empório FazBem, foi observado estratégias de recrutamento e seleção atrelados a modelos ortodoxos alinhados aos contemporâneos para selecionar seus colaboradores, essas práticas fazem parte do ambiente da organização já consolidadas.

Ao analisar os Softwares de recrutamento e seleção, nota-se os principais benefícios de implantação do sistema, como: agilidade no processo, mais assertividade nas contratações, análise mais profunda dos candidatos, diminuição do tempo de fechamento da vaga, redução de *turnover*, com mais imparcialidade, Oportunizando *feedback* rápido para os candidatos. Precisa-se levar em consideração que o sistema encontra-se com um preço elevado, pois é uma tecnologia recente. Mas, diversas empresas já fazem o uso, principalmente porque ela demonstra transparência nas contratações, não deixando dúvidas que o candidato escolhido era o mais adequado para a vaga.

Ao adquirir o Software, a empresa enfrenta mudanças na cultura organizacional, mas será necessário para conseguir desenvolver um processo de recrutamento e seleção mais dinâmico, utilizando métodos padronizados de triagem de perfis desejados, com novas tecnologias.

O sistema pode trazer diversos benefícios para a organização, como: contratações mais assertivas, contratado o candidato mais adequado para determinada vaga, gerando menos demissão, em decorrência menos gastos, o aumento da automação de processos, a redução de custos operacionais, a execução de atividades com mais facilidade e segurança, o contato personalizado e melhores experiências aos candidatos.

Com base nos estudos realizados, identificou-se a importância da aquisição de Software para a empresa, pois nela há uma melhor busca, retenção e aquisição de talentos, onde futuramente para a empresa os resultados acabam sendo mais satisfatórios. Além de selecionar profissionais mais engajados, que trabalhem num ambiente alinhado ao seu perfil de atuação e ao objetivo daquela empresa, onde há um encontro entre a visão, missão e valores daquela empresa junto com os dos colaboradores.

REFERÊNCIAS

- AAKER, David A.; KUMAR, Vineet; DAY, George S. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2004.
- AGUIAR, Fernando Ferreira; RAUPP, Daniele Santos; MACEDO, Marcelo. **A transformação digital no setor de recursos humanos**: um estudo de caso sobre o uso da tecnologia no processo de recrutamento e seleção. In Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação–Ciki, 2019.
- ALCÁZAR, Fernando Martin. FERNÁNDEZ, Pedro Romero. GARDEZ, Gonzalo Sánchez. **Strategic human resource management**: integrating the universalistic, contingent, configurational and contextual perspectives. *The International Journal of Human Resource Management*, 2005.
- ANDER-EGG, Ezequiel. **Introducción a las técnicas de investigación social**. Buenos Aires: Nueva Visión, 1973.
- ANDRADE, Maria Margarida. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação**: noções práticas. São Paulo: Atlas, 2002.
- ARARIBOIA, G. **Inteligência artificial**. Rio de Janeiro: 1. ed. LTC, 1988.
- ARMBRUST, Gabrielle. **Guia de recursos humanos 2019**: o que é RH e tudo que você precisa saber sobre essa área. 2019. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/recursos-humanos>. Acesso em: 25 jan. 2021.
- BASUMALLICK, Chiradeep. **3B2C companies using AI to transform their candidate sourcing strategies**. *HR Technologist*, 2019. Disponível em: <https://www.hrtechnologist.com/articles/recruitment-onboarding/3-companies-using-ai-to-transform-their-candidate-sourcing-strategies/>. Acesso em: 25 jan. 2021.
- BENSBERG, Frank; BUSCHER, Gandalf; CZARNECKI, Christian. **Digital transformation and IT topics in the consulting industry**: a labor market perspective. In *Advances in Consulting Research*, 2019.
- BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2010.
- BRUYNE, Paul de; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc de. **Dinâmica da pesquisa em ciência social**: os pólos da prática metodológica. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.
- CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. **Administração de recursos humanos**: volume 1. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- CARVALHO, Lícia Maria de Figueirêdo. **Processo de recrutamento e seleção em empresas de mercado de luxo**. *Gestão de pessoas*. Unisul Virtual, 2018.

CAPPELLI, Peter; TAMBE, Prasanaa; YAKUBOVICH, Valery. **Artificial intelligence in human resources management**: Challenges and a path forward. SSRN Electronic Journal, 2018. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3263878. Acesso em: 25 jan. 2021.

CDL, Associados. **Câmara de dirigentes lojistas de Concórdia**. Disponível em: <https://www.cdlconcordia.com.br/associados/274-produtos-naturais>. Acesso em 14 de fevereiro de 2021

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014.

COWGILL, Bo. **Bias and productivity in humans and algorithms: theory and evidence from resumé**. Columbia University, 2018.

CRESWELL, Jonh W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010

DELLOITTE, Insights. **The 2018 deloitte global human capital trends**. 2018. Disponível em: https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/HCTrends2018/2018-HCTrends_Rise-of-the-social-enterprise.pdf. Acesso em: 20 jan. 2021.

DUTRA, Joel Souza. **Competências**: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na organização moderna. São Paulo: Atlas, 2008.

FERNEDA, Edberto. **Redes neurais e sua aplicação em sistemas de recuperação de informação**. Ciência da Informação, 2006. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000100003&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 26 jan. 2021.

FLOURISH. **O presente e o futuro dos alimentos orgânicos no Brasil**. Flourish. 2021. Disponível em: <http://flourishnegocios.com.br/o-presente-e-o-futuro-dos-alimentos-organicos-no-brasil/>. Acesso em: 14 fev. 2021.

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FRAUCA, Juan Revenga. **É mais saudável ser vegetariano**. El País. 2016. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2016/02/09/estilo/1455014252_014459.html. Acesso em: 14 fev. 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Método e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GOMES, Giancarlo; GRUCHINSKI, Marlei Rute; RIBEIRO, Maria José. Softwares de recrutamento e seleção online: estudo realizado em empresas de informática de

Blumenau/SC. **Revista de Tecnologia Aplicada**. Faculdade Campo Limpo Paulista, 2012.

GRAY, David E. **Pesquisa do mundo real**. Tradução: Roberto Cataldo Costa. Revisão técnica: Dirceu Da Silva. Porto Alegre: Penso, 2012.

HARRIS, Chris. **Making better job hiring decisions using "human in the loop" techniques**. USA: University of Northern Colorado. Greeley: CO, 2018

HAYKIN, Simon. **Redes neurais: princípios e práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

IFOBE. **Indústria alimentícia: crescimento e impacto na economia**. Disponível em: <https://blog.ifopecom.br/crescimento-da-industria-de-alimentos/>. Acesso em: 12 fev. 2021.

ISBRASIL. **Softwares de inteligência artificial**. 2018. Disponível em: <https://www.isbrasil.info/blog/softwares-de-inteligencia-artificial.html>. Acesso em: 08 mar. 2021.

Kantar Worldpanel. **Mudança de hábito do consumidor brasileiro**. 2019. Disponível em: <https://www.kantarworldpanel.com/br/Releases/Mudana-de-hbito-do-consumidor-brasileiro>. Acesso em: 12 fev. 2021.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2011.

LAURIÈRE, Jean-Louis. **Problem solving and artificial intelligence**. Upper Saddle River: Prentice-Hall, 1990.

LEGGE, Karen. **Human resource management: rhetorics and realities**. New York: Palgrave, 2005.

LEME, Rogério. **Seleção e entrevista por competências com inventário comportamental: guia prático do processo seletivo para a redução da subjetividade e eficácia na seleção**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos: PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MASCARENHAS, André Ofenhejm. **Gestão estratégica de pessoas: evolução, teoria e crítica.** São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MCCARTHY, John; MINSKY, Marvin; ROCHESTER, Nathaniel; SHANNON, Claude. **A proposal for the dartmouth summer research project on artificial intelligence.** august 31. 1955.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas.** 12. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MICHAILIDIS, Maria. **Os desafios da IA e da blockchain nas práticas de recrutamento de RH.** Cyprus Review, 2018.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MORAES, Roque. **Análise de conteúdo.** Porto Alegre: Revista Educação, 1999.

MUELLER, John Paul; MUSSARON, Luca. **Inteligência artificial.** Tradução: Alberto Gassul. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

NAKED NUTS . **Como o mercado de alimentação saudável se saiu em 2019?** Nakednuts. 2020. Disponível em: <https://blog.nakednuts.com.br/mercado-de-alimentacao-saudavel/#>. Acesso em: 14 fev. 2021.

NIKOLOPOULOS, Christos. **Expert systems:** New York Marcel Dekker, Inc., 1997.

PONTES, Roberto. **Inteligência artificial nos investimentos.** Rio de Janeiro. 2011

RABAGLIO, Maria Odete. **Gestão por competências: ferramentas para atração e captação de talentos humanos.** 2. ed. 3. Reimpr. – Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2013.

RIBEIRO, Marcos Wagner S. **Realidade virtual e aumentada: aplicações e tendências.** Sociedade Brasileira de Computação, Uberlândia-MG, 2011.

RICH, Elaine; KNIGHT, Kevin. **Inteligência artificial.** 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

RIMQA. **Entenda o mercado de alimentação fitness e saiba como entrar.** RIMQA. Disponível em: <https://www.rimqa.com.br/blog/mercado-de-alimentacao-fitness/>. Acesso em: 14 fev. 2021.

ROCHA, Gustavo. **Crescimento do mercado de produtos veganos.** Interi Jr. Disponível em: <http://interijr.com/blog/crescimento-do-mercado-de-produtos-veganos/>. Acesso em: 14 fev. 2021

ROCHA, José Celso; MATOS, Felipe Delestro; FREI, Fernando. Utilização de redes neurais artificiais para a determinação do número de refeições diárias de um restaurante universitário. **Revista de Nutrição,** 2011.

RUSSELL, Stuart; NORVIG, Peter. **Artificial intelligence: a modern approach**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall – Pearson Education, 2010.

SANTORO, Sergio. O recrutamento Interno e sua relação com o desenvolvimento profissional e retenção de talentos. **ReFAE – Revista da Faculdade de Administração e Economia**, São Paulo, 2017.

SANTOS, Pedro António dos; KIENEN, Nádia; CASTIÑEIRA, Maria Inés. **Metodologia da pesquisa social: da proposição de um problema à redação do relatório**. São Paulo: Atlas, 2015.

SCHUTZER, Daniel. **Artificial intelligence: an applications-oriented approach**. New York: Van Nostrand Reinhold Company. 1987.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Tradução: Daniel Moreira Miranda. - São Paulo: Edipro, 2016.

SEBRAE. **Minha empresa sustentável: empório de produtos naturais**. Cuiabá, MT: Sebrae, 2017.

SEBRAE. **5 tendências no mercado de alimentação saudável**. SEBRAE. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/valorizeoportunidade/conteudos/5-tendencias-no-mercado-de-alimentacao-saudavel>. Acesso em: 12 fev. 2021.

SILVA, Andressa Cruz Pereira; ALBUQUERQUE, Joyce da Silva. **As redes sociais como ferramenta de recrutamento e seleção**. Business Journal, 2019.

SILVA, Marise Borba de; GRIGOLO, Tânia Maris. **Metodologia para iniciação científica à prática da pesquisa e da extensão II**. Caderno Pedagógico. Florianópolis: UDESC, 2002.

SNELL, Scott; BOHLANDER, George W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo, SP: Cengage Learning, 2010.

STAKE, Robert E. **The case study method in social inquiry**. Case Study Method: Key Issues, Key Texts. London: Sage, 2000.

TERRA, Thiago. **Tendências de mercado para a indústria de alimentos em 2020**. 2020. Mundo do Marketing. Disponível em: <https://www.mundodomarketing.com.br/reportagens/pesquisa/38551/tendencias-de-mercado-para-a-industria-de-alimentos-em-2020.html>. Acesso em: 12 fev. 2021.

TSUI, E.; GARNER, B.; STAAB, Steffen. **The role of artificial intelligence in knowledge management**. Editorial Note. 2000. Disponível em: <http://citeseerx.ist.ps.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.482.1375&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 27 jan. 2021.

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

YIN, Robert K. **Case study research: Design and Methods.** Thousand Oaks, CA: Sage, 2003.

ZIKMUND, William G. **Business research methods.** 5.ed. Fort Worth: Dryden, 2000.

APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista

Roteiro do Questionário realizado com os gestores da Empresa “Empório FazBem”.

CURSO: Curso de Pós-Graduação Lato sensu em Gestão Estratégica de Pessoas.

ALUNAS: Ana Camila Kunz, Cintia Kariana Oliveira dos Santos Cechin Amorim e Cristina Reichert.

EMPRESA: Empório FazBem

ANÁLISE DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

- 1) Quantos funcionários têm no momento?
- 2) Qual é TURNOVER (Rotatividade de pessoal) da Organização?
- 3) A empresa pretende contratar mais funcionários ou abrir filiais?
- 4) Quais as estratégias utilizadas pela empresa para atrair e selecionar os candidatos?
- 5) Como ocorre o fluxo do processo de R&S, desde a abertura de vaga até a contratação do colaborador? Quais são as perguntas normalmente feitas na entrevista com o candidato? Quanto tempo leva o processo de recrutamento e seleção completo?
- 6) Quais os profissionais da empresa diretamente envolvidos no processo?
- 7) Qual é o perfil dos candidatos que a empresa normalmente seleciona?
- 8) O que a empresa espera ao contratar um software de inteligência artificial na área de recrutamento e seleção?
- 9) Quanto a empresa estaria disposta a gastar neste software?