



**INSTITUTO FEDERAL**  
Rondônia



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

**MARCOS PEREIRA DE SOUZA**  
**NIVALDIR APARECIDO BENATI**

**A EVOLUÇÃO DO SETOR DE RECURSOS HUMANOS: ANÁLISE  
HISTÓRICA E O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS**

**PORTO VELHO/RO**

**2024**

**MARCOS PEREIRA DE SOUZA**  
**NIVALDIR APARECIDO BENATI**

**A EVOLUÇÃO DO SETOR DE RECURSOS HUMANOS: ANÁLISE  
HISTÓRICA E O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS**

Artigo apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública na modalidade EaD, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia, como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientador: Doutor Aguinaldo Pereira

**PORTO VELHO/RO**

**2024**

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO,  
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

Souza, Marcos Pereira de.

A evolução do setor de recursos humanos: análise histórica e o impacto das tecnologias / Marcos Pereira de Souza, Nivaldir Aparecido Benati, Porto Velho-RO, 2025.

16 f.

Orientador(a): Prof. Dr. Aguinaldo Pereira.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão Pública EAD) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, Porto Velho-RO, 2025.

1. Recursos Humanos. 2. Mudanças. 3. Tecnologia. 4. Gestão de Pessoas. I. Benati, Nivaldir Aparecido. II. Pereira, Aguinaldo (orient.). III. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. IV. Título.

**Bibliotecário(a) Responsável:** Celia Reis Sales, CRB-CRB11/955 (Campus Porto Velho Zona Norte)

## A EVOLUÇÃO DO SETOR DE RECURSOS HUMANOS: ANÁLISE HISTÓRICA E O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS

Date of receipt: 06/10/2024

Date of acceptance for publication: 07/08/2024

DOI: 10.54033/icmrv5n2-012

**Marcos Pereira de Souza<sup>1</sup>, Nivaldir Aparecido Benati<sup>2</sup>, Aguinaldo Pereira<sup>3</sup>**

### RESUMO

Em um mundo em constante evolução, onde a tecnologia assume um papel cada vez mais preponderante, a área de Recursos Humanos (RH) não poderia ficar para trás. As tendências do mercado exigem profissionais adaptados a um cenário dinâmico e competitivo, impulsionando a necessidade de constante atualização e aprimoramento. Este artigo, fruto de uma pesquisa bibliográfica, com base em autores como Chiavenato (2009), Gil (2013), Lacombe e Heilborn (2013), Secchi, (2009), entre outros, traçam um panorama da trajetória da área de RH, desde suas raízes na Escola Clássica até a contemporaneidade, onde a própria nomenclatura se transforma em "Gestão de Pessoas". Debruçamos nas mudanças, explorando tanto dos aspectos positivos quanto dos desafios que acompanharam essa evolução. Ao analisarmos as transformações pelas quais a área de RH passou, pode-se compreender com clareza o impacto profundo que a tecnologia causou em seu dia a dia. A automação de tarefas repetitivas, a otimização de processos e a análise de dados são apenas alguns exemplos de como as ferramentas tecnológicas revolucionaram a forma como as empresas gerenciam seus talentos.

**Palavras-chave:** Recursos Humanos. Mudanças. Tecnologia. Gestão de Pessoas.

### THE EVOLUTION OF THE HUMAN RESOURCES SECTOR: HISTORICAL ANALYSIS AND THE IMPACT OF TECHNOLOGIES

### ABSTRACT

In a world that is constantly evolving, where technology is playing an increasingly important role, the Human Resources (HR) area could not be left behind. Market trends require professionals to adapt to a dynamic and competitive scenario, driving the need for constant updating and improvement. This article, the result of a bibliographical survey, based on authors such as Chiavenato (2009), Gil (2013), Lacombe and Heilborn (2013), Secchi, (2009), among others,

---

<sup>1</sup> Tecnólogo em Gestão Pública, Instituto Federal de Rondônia (IFRO), Porto Velho – Rondônia, Brasil.  
E-mail: mmarcosouza@gmail.com Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-7269-1765>

<sup>2</sup> Tecnólogo em Gestão Pública, Instituto Federal de Rondônia (IFRO), Porto Velho – Rondônia, Brasil.  
E-mail: nivaldirbenatibenati5902@gmail.com Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-9061-507X>

<sup>3</sup> Doutor em Linguística, Instituto Federal de Rondônia (IFRO), Cacoal – Rondônia, Brasil.  
E-mail: aguinaldo.pereira@ifro.edu.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3203-7564>

outlines the trajectory of the HR area, from its roots in the Classical School to contemporary times, where the very nomenclature has been transformed into "People Management". We look at the changes, exploring both the positive aspects and the challenges that have accompanied this evolution. By analyzing the transformations that the HR area has undergone, one can clearly understand the profound impact that technology has had on its daily life. The automation of repetitive tasks, process optimization and data analysis are just a few examples of how technological tools have revolutionized the way companies manage their talent.

**Keywords:** Human Resources. Changes. Technology. People Management.

## **EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE LOS RECURSOS HUMANOS: ANÁLISIS HISTÓRICO E IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS**

### **RESUMEN**

En un mundo en constante evolución, donde la tecnología desempeña un papel cada vez más importante, el área de Recursos Humanos (RRHH) no podía quedarse atrás. Las tendencias del mercado exigen que los profesionales se adapten a un escenario dinámico y competitivo, impulsando la necesidad de actualización y perfeccionamiento constante. Este artículo, resultado de un relevamiento bibliográfico basado en autores como Chiavenato (2009), Gil (2013), Lacombe y Heilborn (2013), Secchi, (2009), entre otros, esboza la trayectoria del área de RRHH, desde sus raíces en la Escuela Clásica hasta la época contemporánea, donde la propia nomenclatura se ha transformado en "Gestión de Personas". Analizamos los cambios, explorando tanto los aspectos positivos como los retos que han acompañado a esta evolución. Cuando analizamos las transformaciones que ha sufrido el área de RRHH, podemos entender claramente el profundo impacto que la tecnología ha tenido en su día a día. La automatización de tareas repetitivas, la optimización de procesos y el análisis de datos son sólo algunos ejemplos de cómo las herramientas tecnológicas han revolucionado la forma en que las empresas gestionan su talento.

**Palabras clave:** Recursos Humanos. Cambios. Tecnología. Gestión de Personas.

### **1 INTRODUÇÃO**

Em um mundo frenético, pulsando no ritmo da era digital, a informação transita à velocidade da luz, conectando-nos 24 horas por dia a um fluxo ininterrupto de acontecimentos globais. Há quem acreditasse que o turbilhão tecnológico traria consigo uma transformação radical, digna de um filme de ficção científica, com carros voadores, skates antigravidade, roupas autoajustáveis e drones passeadores de cães.

No âmbito profissional, a profecia era a substituição do homem pela máquina. Mas, ao

invés de um apocalipse robótico, presenciamos uma simbiose: a tecnologia em constante evolução impulsiona o ser humano a se adaptar, se especializar e trabalhar em conjunto com as máquinas, criando uma nova realidade.

As empresas reconhecem o valor inestimável do capital intelectual de seus servidores, um bem intangível que reside em seus cérebros e corações. A tendência é que as tecnologias sirvam como ferramentas para auxiliar o ser humano, que, por sua vez, utilizará suas habilidades e conhecimentos para complementar os processos organizacionais de forma eficiente.

Desde os primórdios da administração científica, com sua ênfase na otimização do tempo de produção e na padronização das tarefas manuais, a tecnologia já era vista como um agente de transformação e agilização dos processos “houve também uma atribuição aos subordinados de doutrinas que exprime princípios como: conhecer, prever, organizar, comandar, coordenar e controlar” (Gil,2013 p.18). Henry Ford, visionário da época, defendia a “produção em massa, impulsionada pela tecnologia, para reduzir custos e aumentar a produtividade” (Gil,2013 p. 19).

Na esteira da teoria burocrática, essa visão se consolidou, com a crença de que a tecnologia moldaria e otimizaria a linha de produção. Atualmente, o Sistema de Trabalho de Alto Desempenho (STAD) surge como uma nova metodologia, prometendo oportunidades excepcionais de aprimoramento para as organizações. “Através de uma arquitetura inovadora que combina quatro elementos-chave em um modo operacional coeso, o STAD visa gerar resultados excepcionais e respostas imediatas às demandas dos clientes e do mercado” (Araujo, 2012 p.88).

Sem dúvida, o avanço tecnológico moldou as organizações, trazendo consigo mudanças que podem ser tanto benéficas quanto desafiadoras. Diante desse cenário, surge o questionamento central que norteará nossa pesquisa: como o desenvolvimento das novas tecnologias impacta as atividades na área de Recursos Humanos?

Nossa investigação tem como objetivo final desvendar o impacto da tecnologia na gestão de Recursos Humanos. Para tal, buscaremos entender como as tecnologias influenciam essa área e analisar os aspectos positivos e negativos dessa relação.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 CONCEITOS GERAIS

A área de Recursos Humanos, como a conhecemos hoje, é relativamente nova, nascida no início do século XX. No entanto, suas raízes remontam à Revolução Industrial, quando as empresas precisaram gerenciar muitos trabalhadores. Inicialmente conhecida como "Relações Industriais", a função se concentrava em tarefas básicas como recrutamento, controle de horas e pagamento de salários.

No universo das empresas, o setor de Recursos Humanos (RH) vai além de um simples departamento. Ele assume o papel estratégico de gerenciar as pessoas, a força vital que impulsiona o sucesso de qualquer organização, seja pública ou privada. De acordo com Andrade (2010), o RH se dedica a executar um conjunto de atividades voltadas à gestão de pessoas, amparado por políticas e práticas bem definidas.

Embora muitas vezes associado apenas ao recrutamento e seleção de funcionários, o RH, como define Chiavenato (2009), vai além. Ele atua como uma unidade operacional estratégica, assumindo um papel de apoio à gestão (staff) e oferecendo um conjunto de serviços técnicos essenciais para o bom funcionamento da organização.

Foi com Frederick Taylor (1856-1915) através da Administração Científica que aconteceu o primeiro traço de evolução dos recursos humanos. Devido a necessidade de estabelecer um maior ganho aos trabalhadores, em 1911, Taylor enfatizou em seu livro “ Os princípios da administração”, sobre a busca pela maximização da eficiência na produção através da padronização de tarefas e incentivos monetários. Fayol, por sua vez, enfatizava a estrutura organizacional e a divisão de responsabilidades.

Henry Fayol (1841-1925) formulou “[...] a doutrina do fayolismo que atribuía aos subordinados uma capacidade técnica que se exprime nos princípios: conhecer, prever, organizar, comandar, coordenar e controlar” (Gil, 2013 p.18). Já Henry Ford (1863-1947) afirmava que, “[...] para diminuir os custos, a produção deveria ser em massa, em grande quantidade e aparelhada com tecnologia capaz de desenvolver ao máximo a produtividade dos operários” (Gil, 2013 p.19).

Cada um desses pensadores buscou revolucionar as organizações por meio de seus métodos e assim fundaram o movimento da administração científica e clássica.

A Administração Científica, idealizada por Frederick Taylor no início do século XX, revolucionou a forma como as empresas eram gerenciadas. Através da análise rigorosa do trabalho e da aplicação de métodos científicos, Taylor buscava alcançar a máxima eficiência na produção. Para isso, ele se baseou em cinco pilares fundamentais: o primeiro deles é a “concepção da organização” que idealiza a organização formal, em seguida as “relações administração e empregados” que projeta identidade de interesses, depois vem “sistema de incentivos” que são os incentivos monetários, a “concepção da natureza humana” que fala sobre o *homo economicus* e por ultimo “resultados” onde se arquiteta a máxima eficiência

A Escola Clássica, como apontam Lacombe e Heilborn (2013), buscava definir a estrutura organizacional ideal e as responsabilidades dos administradores através da compreensão metódica do trabalho a ser executado. Já a Teoria da Burocracia, por sua vez, enfatizava a formalização e padronização dos processos, exigindo impessoalidade, profissionalismo e competência nas relações interpessoais, além da obediência rigorosa a normas, rotinas, regras e regulamentos. A documentação em papel era crucial e o operário era visto como um mero instrumento na busca por resultados, sem grande valorização do seu reconhecimento e bem-estar.

Na década de 1930, os estudos pioneiros de Elton Mayo (1890 – 1949) na fábrica da Western Electric em Hawthorne, Chicago, deram origem ao Movimento das Relações Humanas, que revelou a importância dos grupos informais no ambiente de trabalho e sua influência no comportamento dos trabalhadores. Gil (2013) destaca que a participação e o sentimento de pertencimento a esses grupos informais dentro das organizações são fatores motivadores e influentes no comportamento dos empregados.

Em contraposição à visão do "Homo Economicus", que retratava o operário como um indivíduo preguiçoso, limitado e movido apenas por recompensas salariais, o Movimento das Relações Humanas propôs o conceito do "Homo Social". Esse novo conceito reconhece que os trabalhadores são indivíduos com preocupações que vão além do âmbito individual, incluindo a integração social e a identificação com grupos, especialmente os informais presentes nas organizações.

Pioneiros como Mayo, Roethlisberger, Dickson, Leavitt e McGregor, fundamentados na Administração Científica, lutaram para superar a visão limitada do "Homo Economicus" e promover uma gestão mais humanizada, que valorizasse as necessidades sociais e psicológicas dos trabalhadores e reconhecesse a importância dos grupos informais na dinâmica organizacional.

Essa mudança de paradigma marcou um ponto crucial na história da Administração, abrindo caminho para teorias mais abrangentes e humanizadas da gestão de pessoas, que reconhecem a complexa natureza do comportamento humano nas organizações.

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

Bresser-Pereira (1996, apud SECCHI, 2009) estabelece como início do modelo de gestão pública a partir de mudanças nas organizações públicas do modelo pré-burocrático para o burocrático, nos Estados Unidos, no final do século XIX e, no Brasil, durante os anos 1930.

Na década de 1960, um marco histórico: as expressões "administração de pessoal" e "relações industriais" cederam lugar ao termo mais abrangente e humanizado: administração de recursos humanos (ARH). Essa mudança de nomenclatura refletiu uma profunda transformação na forma como as empresas enxergavam seus funcionários. Nesse momento surgiram os departamentos de Recursos Humanos com funções mais especializadas como recrutamento, seleção, treinamento e avaliação. A administração de recursos humanos pode-se dizer que é uma junção de todas as teorias anteriores, porém mais evoluída e com aspectos mais humanísticos, pode, pois, ser entendida como a “[...] administração de pessoal baseada em uma abordagem sistêmica” (Gil, 2013 p.21).

Em meados do século XX, um novo paradigma floresceu no mundo empresarial: a Administração de Recursos Humanos (ARH). Essa área inovadora surgiu como um farol de mudança, substituindo a visão austera e burocrática da gestão de pessoal por uma abordagem mais abrangente e humanizada.

As empresas, antes focadas apenas na mão de obra como um mero custo, começaram a reconhecer o valor inestimável de seus servidores. O bem-estar e a satisfação dos funcionários se

tornaram prioridades, impulsionando a busca por melhores condições de trabalho, benefícios atrativos e oportunidades de desenvolvimento profissional.

Nesse contexto, o departamento de RH se profissionalizou e se consolidou como um parceiro estratégico para o sucesso da organização. Funções especializadas, como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, e avaliação de desempenho, ganharam destaque, garantindo a seleção de talentos, o aprimoramento das habilidades dos servidores e a identificação de áreas para aprimoramento.

Esse papel antes destinado quase que exclusivamente aos profissionais de Recursos Humanos da iniciativa privada, de seleção, recrutamento e avaliações de profissionais, tornou-se cada vez mais comum aos servidores atuantes no setor público. Se antes, a oportunidade de ingressar no funcionalismo público dava-se exclusivamente por concurso ou por meio de portarias, atualmente Estados e Municípios tem se valido de contratação de servidores por tempo determinado, que não necessita de concurso público e sim, de análise de currículo, entrevistas e exigências de experiências anteriores. Essa nova forma de contratação fez com que os servidores públicos do setor de RH adquirissem habilidades não antes solicitadas.

Desde os primórdios da Revolução Industrial, a área de Recursos Humanos trilhou uma jornada de constante transformação, moldada pelas diversas teorias administrativas que marcaram cada época.

Inicialmente focada na otimização da mão de obra, a gestão de pessoal evoluiu para o modelo estratégico de Recursos Humanos, que reconhece o capital humano como um dos ativos mais valiosos da organização. Essa trajetória foi marcada por profundas mudanças na forma como as empresas gerenciam seus servidores.

No cenário atual, o principal desafio reside em encontrar o equilíbrio entre eficiência, produtividade e o bem-estar dos servidores. O RH moderno busca criar um ambiente de trabalho positivo e engajador, onde os indivíduos se sintam valorizados, respeitados e motivados a contribuir para o sucesso da empresa.

Essa nova perspectiva reconhece que o capital humano é a força motriz por trás do crescimento e da competitividade das organizações. Investir no desenvolvimento dos colaboradores, proporcionando-lhes oportunidades de aprendizado e crescimento, é fundamental para alcançar o sucesso a longo prazo.

A jornada da área de RH ainda está em curso, mas uma coisa é certa: o foco no bem-estar e na valorização dos servidores continuará a ser um pilar fundamental para a construção de um futuro promissor para as empresas e para a sociedade como um todo.

## 2.2 OS AVANÇOS TECNOLÓGICOS

Figueiredo (2009) propõe duas visões de tecnologia, um corpo de conhecimento específico; abrange conhecimentos técnicos e científicos relacionados à engenharia e outras áreas, permitindo o desenvolvimento de ferramentas, processos e produtos. Essa visão destaca o aspecto prático e instrumental da tecnologia. Um conjunto de conhecimentos compartilhados: envolve a repetição e difusão de conhecimentos por indivíduos e organizações.

Essa perspectiva ressalta o caráter social da tecnologia, onde o aprendizado e a colaboração são essenciais para seu desenvolvimento e uso.

Em ambas as visões, a tecnologia é fruto da experiência acumulada. Através de tentativas, erros e aprendizados ao longo do tempo, pessoas e organizações constroem e aprimoram seus conhecimentos técnicos e práticos. Essa bagagem histórica molda a forma como a tecnologia é desenvolvida, utilizada e transforma a sociedade.

Ressaltando a natureza dinâmica da tecnologia é importante salientar que a ela não é estática, mas sim um processo em constante evolução. Novas descobertas, inovações e aprendizados modificam continuamente o panorama tecnológico, exigindo adaptação e atualização constante por parte de indivíduos e organizações.

A Revolução Industrial impulsionou a interconexão global. A partir do século XVIII, a industrialização acelerou a troca de ideias, culturas e produtos entre diferentes nações. Esse processo foi intensificado com o advento de novas tecnologias. Lacombe e Heilborn (2003, p. 503) resumem essa convergência: "O advento da informática, da transmissão de dados a distância, das redes de computadores, do comércio eletrônico, da internet, da diminuição dos custos de transporte, tudo contribui para a globalização."

Em um mundo frenético, onde a inovação impera, as tecnologias assumem o papel de protagonistas em uma dança veloz. A obsolescência se torna sombra constante, rondando cada lançamento como um predador implacável. Mas é justamente essa efemeridade que alimenta o

ciclo, impulsionando uma busca incessante por novidades e moldando a dinâmica do mercado e dos serviços prestados.

As novas tecnologias, longe de serem meras ferramentas, assumem o papel de catalisadoras do potencial humano. Ao aliar o conhecimento dos servidores à inteligência artificial, à análise de dados e outras ferramentas inovadoras, as organizações podem alcançar patamares antes inimagináveis de produtividade, eficiência e criatividade.

### 2.3 IMPACTO TECNOLÓGICO NA GESTÃO DE PESSOAS: DESAFIOS E OPORTUNIDADES NA ERA DIGITAL

O mundo do trabalho e as organizações estão em constante mutação, e a área de Recursos Humanos (RH) não fica de fora. A introdução de novas tecnologias impacta significativamente o setor, trazendo tanto benefícios quanto desafios. Uma das principais transformações é a automatização de tarefas manuais e burocráticas.

Processos antes lentos e trabalhosos, como triagem de currículos, lançamento de folha de pagamento e gestão de benefícios, agora são realizados por softwares com alta eficiência e precisão. Essa mudança, sem dúvida, é um ponto positivo, pois libera os profissionais de RH para se concentrarem em atividades mais estratégicas e de alto valor agregado, como: Desenvolvimento de talentos, experiência do servidor, análise de dados, gestão da diversidade e inclusão, entre outros.

Embora a automação traga benefícios, ela também gera desafios, como a substituição de alguns cargos, como o de arquivista, por exemplo. Essa mudança exige que os profissionais de RH se adaptem às novas realidades do mercado, desenvolvendo novas habilidades e buscando recolocação em áreas em crescimento.

A tecnologia também abre um leque de oportunidades para o RH. Através de plataformas online e mídias sociais, as empresas podem alcançar um público mais amplo e qualificado de candidatos, otimizar o processo de recrutamento e seleção, e oferecer aos servidores benefícios e programas de desenvolvimento mais atrativos.

A transformação digital na área de RH é um processo em curso que exige adaptabilidade, investimento em treinamento e desenvolvimento, e uma visão estratégica para aproveitar as

oportunidades e superar os desafios. Ao abraçar as inovações tecnológicas e investir em seus servidores, as empresas podem se preparar para o futuro do trabalho e construir um RH mais estratégico, eficiente e humano.

A implementação de tecnologia no ambiente de trabalho exige capacitação dos servidores para melhor aproveitamento. A gestão de recursos humanos assume um papel crucial nesse processo:

- Identificando as necessidades de treinamento: Através de análises e avaliações, o RH determina quais habilidades e conhecimentos são necessários para os servidores operarem os novos sistemas com eficiência.
- Planejando e executando os treinamentos: O RH desenvolve programas de treinamento adequados às necessidades dos servidores, utilizando metodologias e ferramentas eficazes.
- Avaliando os resultados: Após os treinamentos, o RH acompanha o desempenho dos servidores e mede o impacto das capacitações na produtividade e qualidade do trabalho.

No serviço público essa necessidade de treinamento ou de realocação de servidores em outras funções podem ser verificadas diante da satisfação da população diante ao atendimento prestado, pois são eles os “clientes” da administração pública. Por meio, dessa análise de satisfação e se valendo do conhecimento prévio das habilidades de cada servidor, o RH pode sugerir a troca de servidores ou investir em treinamentos e capacitações.

Ao investir na capacitação de seus servidores, as empresas garantem o melhor aproveitamento da tecnologia na produção, otimizando processos e alcançando melhores resultados.

De acordo com Santos (1999) diante das crescentes demandas de recrutamento, seleção e treinamento, a área de Recursos Humanos (RH) busca se especializar para atender às necessidades do mercado e impulsionar o crescimento das empresas.

O crescimento e a complexidade da organização exigem soluções mais robustas que os sistemas básicos e informais. A descentralização e a integração entre as funções, impulsionadas pelo crescimento, demandam sistemas de planejamento e integração eficientes para otimizar o fluxo de informações e o trabalho em equipe.

Para conectar o RH ao planejamento estratégico, a coleta de dados sobre a satisfação dos servidores é fundamental. Essas informações servem para motivar a equipe, alinhar as atividades

com os objetivos da empresa e, conseqüentemente, melhorar a qualidade dos produtos e serviços, reduzindo custos e aumentando a satisfação do público alvo.

### 3 METODOLOGIA

De acordo com o dicionário Houaiss (2001) Metodologia é “a ciência que estuda métodos aos quais ela mesma recorre”. Através de processos metodológicos, as informações são ordenadas, classificadas e estruturadas, permitindo uma análise profunda e embasada.

Este artigo se baseia em pesquisa bibliográfica com análise qualitativa. Segundo Denzin e Lincoln (2006), a análise qualitativa tem raízes na sociologia e na antropologia. Na sociologia, a Escola de Chicago (décadas de 1920 e 1930) discutiu a importância da pesquisa qualitativa para estudar grupos humanos. Na antropologia, autores como Evans-Pritchard, Radcliffe-Brow e Malinowski (mesma época) desenvolveram métodos de trabalho de campo.

A pesquisa bibliográfica deste estudo se baseou em livros e artigos científicos, buscando uma ampla cobertura de informações relevantes. Essa metodologia é vantajosa quando se busca dados precisos sobre temas históricos ou já explorados em pesquisas anteriores. Em muitos casos, a pesquisa bibliográfica é a única forma de acessar dados sobre o passado e auxiliar no desenvolvimento do conhecimento do pesquisador. (Cervo, Bervian e da Silva, 2014).

Este estudo adota o método descritivo-explicativo, buscando não apenas descrever um fenômeno, mas também compreender suas causas e efeitos. Através da análise e da conexão de ideias e fatores observados, a pesquisa descritiva-explicativa aprofunda o conhecimento sobre a realidade e contribui para a resolução de problemas. (Vergara, 2000).

Este artigo se fundamentou em embasamentos teóricos, buscando em livros e artigos científicos da área de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas os pilares para a investigação. A análise dos dados coletados foi qualitativa, permitindo a interpretação e contextualização dos resultados.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Ao longo do século XX, a área de gestão de recursos humanos (RH) vivenciou uma transformação profunda, moldada por diversos fatores, principalmente pela introdução de novas tecnologias. Essa jornada de evolução redefiniu as funções do RH, a dinâmica das relações de trabalho e o papel estratégico da área dentro das organizações.

No início do século, a gestão de pessoas, ainda em sua fase inicial, era conhecida como Relações Industriais. Essa denominação refletia o foco predominante nas relações entre empregadores e empregados, marcadas pelo contexto da Revolução Industrial. Com o passar do tempo, a área evoluiu, incorporando novas perspectivas e práticas mais eficientes.

A década de 1950 foi marcada pela ascensão da abordagem tecnicista, que defendia a utilização de métodos científicos e técnicas padronizadas na gestão de pessoas. Essa fase se caracterizou pela implementação de ferramentas como seleção de pessoal baseada em critérios objetivos, avaliação de desempenho e gestão por competências.

Nas décadas seguintes, a ênfase se deslocou para a gestão de talentos, reconhecendo o valor estratégico dos servidores para o sucesso das organizações. Essa mudança impulsionou o desenvolvimento de programas de treinamento e desenvolvimento, planos de carreira e políticas de retenção de talentos.

A partir da década de 1990, a área de recursos humanos ingressou em uma nova era, caracterizada pela integração com a gestão estratégica. Essa fase consolidou a visão dos servidores como ativos valiosos para a organização, e as práticas de RH se alinharam aos objetivos estratégicos das empresas.

A inserção da tecnologia nesse processo foi fundamental. Ferramentas digitais otimizaram tarefas administrativas, facilitaram o acesso à informação e possibilitaram a análise de dados de forma mais eficiente, permitindo que o RH tomasse decisões mais assertivas e baseadas em evidências.

Embora as TICs tragam diversos benefícios, como aumento da produtividade e competitividade, também apresentam desafios. A automação de tarefas repetitivas pode reduzir a demanda por mão de obra em certos setores, exigindo uma gestão estratégica para requalificar os

servidores afetados e realocá-los em funções que demandem maior criatividade e habilidades interpessoais.

O século XX foi marcado por uma jornada de profunda transformação para a gestão de recursos humanos. A área se profissionalizou, incorporou novas tecnologias e se tornou um parceiro estratégico para as organizações, com foco no desenvolvimento e na valorização dos servidores como um dos principais ativos para o sucesso do negócio.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do século XX, a área de gestão de recursos humanos vivenciou uma transformação profunda, moldada por diversos fatores. A introdução de novas tecnologias se destaca como um dos principais catalisadores dessa mudança, impactando significativamente as atividades das organizações e a forma como as funções específicas eram compreendidas e executadas.

No início do século, a gestão de pessoas, ainda em sua fase embrionária, era conhecida como Relações Industriais. Essa denominação refletia o foco predominante nas relações entre empregadores e empregados, marcadas pelo contexto da Revolução Industrial. Com o passar do tempo, a área evoluiu, incorporando novas perspectivas e práticas mais eficientes.

A década de 1950 foi marcada pela ascensão da abordagem tecnicista, que defendia a utilização de métodos científicos e técnicas padronizadas na gestão de pessoas. Essa fase se caracterizou pela implementação de ferramentas como seleção de pessoal baseada em critérios objetivos, avaliação de desempenho e gestão por competências.

Nas décadas seguintes, a ênfase se deslocou para a gestão de talentos, reconhecendo o valor estratégico dos servidores para o sucesso das organizações. Essa mudança impulsionou o desenvolvimento de programas de treinamento e desenvolvimento, planos de carreira e políticas de retenção de talentos.

A partir da década de 1990, a área de recursos humanos ingressou em uma nova era, caracterizada pela integração com a gestão estratégica. Essa fase consolidou a visão dos servidores como ativos valiosos para a organização. A inserção da tecnologia nesse processo foi fundamental. Ferramentas digitais otimizaram tarefas administrativas, facilitaram o acesso à informação e

possibilitaram a análise de dados de forma mais eficiente, permitindo que o RH tomasse decisões mais assertivas e baseadas em evidências.

Em resumo, o século XX foi marcado por uma jornada de transformação para a gestão de recursos humanos. A área se profissionalizou, incorporou novas tecnologias e se tornou um parceiro estratégico para as organizações, com foco no desenvolvimento e na valorização dos servidores como um dos principais ativos para o sucesso do negócio.

Embora a pesquisa bibliográfica para este artigo identifique alguns pontos negativos na implementação de novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) nas empresas, bem como nos órgãos públicos, como a potencial substituição de alguns cargos, os benefícios positivos se mostram consideravelmente superiores. As TICs se configuram como ferramentas poderosas para ampliar as capacidades organizacionais, desde que conduzidas por profissionais qualificados e alinhadas a metas estratégicas, táticas e operacionais bem definidas.

A automação de tarefas repetitivas por meio de softwares e sistemas pode levar à redução da necessidade de mão de obra em determinados setores. No entanto, é importante ressaltar que essa mudança pode ser gerenciada de forma estratégica, requalificando os servidores para novas funções e abrindo oportunidades em áreas que exigem maior criatividade e habilidades interpessoais.

As TICs representam um poderoso instrumento de transformação, quando implementadas de forma estratégica e responsável. Ao investir em profissionais qualificados e utilizar as ferramentas tecnológicas de forma inteligente, as organizações podem alcançar um aumento significativo em sua produtividade, competitividade e satisfação de seu público, enquanto constroem um ambiente de trabalho mais dinâmico, engajador e propício para o desenvolvimento de seus servidores.

Portanto, diante dos resultados apresentados constatasse que o setor de recursos humanos por meio da evolução das teorias e processos adotados em diferentes épocas conseguiu aperfeiçoar seus métodos de trabalho de forma a impactar desde as atividades dos servidores à relação das empresas com seu público. Notoriamente a utilização da tecnologia impulsionou esses avanços, e continua sendo uma ferramenta imprescindível na manutenção e progresso do setor. Dessa forma, a pesquisa demonstra que o emprego da tecnologia favoreceu as empresas que nela investiram e que hoje possuem metodologias de trabalho estruturadas, base de dados dos colaboradores, rapidez

em tomada de decisões... dentre outras vantagens, que em um cenário de competitividade pode ser um diferencial importante, auxiliando por exemplo, na contratação de funcionários mais qualificados, que por consequência, entregará um resultado mais satisfatório, esse ciclo culminará na entrega de um melhor produto ou serviço por parte da empresa. Assim, a pesquisa robustece o papel essencial da tecnologia nos setores de recursos humanos e como ela impacta não somente as empresas chegando até a seus públicos alvo.

Dado o fato da pesquisa ressaltar a relevância do investimento da tecnologia por parte das empresas nos departamentos de recursos humanos e dado o dinamismo desse campo, onde sistemas, plataformas e conceitos são descartados na mesma velocidade que outros são criados, não houve a abordagem da utilização da Inteligência Artificial, embora, no momento esse seja um dos principais temas ligadas ao avanço das tecnologias.

Campo da ciência em alta no cenário tecnológico atual a utilização da Inteligência Artificial não foi abordada nessa pesquisa, embora sua utilização possa ser aplicada nas mais diversas áreas, há poucos artigos acadêmicos disponíveis sobre sua implementação no setor de Recursos Humanos. Embora não seja uma tecnologia definitivamente nova, obteve destaque mundial nos últimos anos devido ao emergente uso de chatbots e a popularização de sites como o ChatGPT. Assim, conforme sua aplicação se expanda nas empresas, pode-se realizar pesquisas sobre sua performance afins de mensurar seu impacto nesse setor.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Denise de Fátima. **Recursos humanos: gerenciando pessoas**. 2.ed.. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena, 2010.
- ARAUJO, Luis César G. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. Volume 2. 4.ed. São Paulo: Atlas S.A., 2012.
- BRESSER-PEREIRA, Luiz C. **Construindo o Estado republicano: democracia e reforma da gestão pública**. Tradução de Maria Cristina Godoy. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alvino; SILVA, Roberdo da. **Metodologia científica**. 6 ed. reimpr. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 7. ed. Barueri, SP: Manoele, 2009.
- DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. **Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa**. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.
- DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administrando em Tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1995.
- FIGUEIREDO, Paulo N. **Gestão da inovação: conceitos, métricas e experiências de empresas no Brasil**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos Papeis Profissionais**. São Paulo: Atlas, 2013.
- HOUAISS, A. e VILLAR, M. de S. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Elaborado no Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia e Banco de Dados da Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- LACOMBE, Francisco José Masset/ HEILBORN, Gilberto Luiz José. **Administração: Princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- SANTOS, Fernando César Almada. **Estratégia de recursos humanos: dimensões competitivas**. São Paulo: Atlas, 1999.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.