



Universidade Politécnica
A POLITÉCNICA

UNIVERSIDADE POLITÉCNICA A POLITÉCNICA
INSTITUTO SUPERIOR ABERTO

**A implementação de Tecnologias de Informação e Comunicação na área de Recursos
Humanos: desafios e perspectivas no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia -
Namaacha**

Sheimen Yázate Anasse Faquir

Maputo

2023

Sheimen Yázate Anasse Faquir

A implementação de Tecnologias de Informação e Comunicação na área de Recursos Humanos: desafios e perspectivas no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha

Monografia a ser apresentada ao Instituto Superior Aberto - A POLITECNICA, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos.

Tutor: Hélio Alberto Coutinho De Sousa

Maputo

2023

Parecer do Tutor:

Sheimen Yázate Anasse Faquir

A implementação de Tecnologias de Informação e Comunicação na área de Recursos Humanos: desafios e perspectivas no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha

Aprovado em ____/____/2023

Monografia a ser apresentada ao Instituto Superior Aberto- A POLITECNICA, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, aprovada pelo seguinte Júri:

Orientador

(Mestre Hélio Alberto Coutinho De Sousa)

Oponente

()

Presidente do júri

()

Maputo, Outubro de 2023

Declaração

Eu, Sheimen Yázate Anasse Faquir, estudante do Instituto Superior Aberto - A POLITECNICA, declaro por minha honra que esta monografia nunca foi apresentada em nenhuma instituição para a obtenção de qualquer grau académico e que constitui o resultado da minha investigação, estando indicada no trabalho as fontes utilizadas.

Assinatura

Sheimen Yázate Anasse Faquir

Maputo, Outubro de 2023

Dedicatória

Em nome de Allah, o Beneficente e o misericordioso. Dedico este trabalho ao meu pai Anasse Ibraimo Faquir e a minha mãe Gina Milza Issagy Ismael pelo apoio incondicional durante todo o percurso da minha vida ,ao meu irmão Sudeisse Anasse Faquir, por ter sido a pessoa que mais me deu força para não desistir, a minha cunhada Scarlet Patel pelo suporte nos vários momentos da vida , dedico também ao meu querido sobrinho Muhammad Khaeel que trouxe muito amor e alegria a nossa casa e em especial aos meus queridos tios Issufo Issagy e Elisa Chemane por tudo o apoio durante toda a minha vida .

Maputo, Outubro de 2023

Agradecimentos

Em primeiro lugar agradecer a Allah, pela vida que me concedeu. Ao meu supervisor Dr Hélio Sousa, por ter aceite o desafio que teve como resultado o presente trabalho.

O agradecimento vai primeiramente aos meus queridos pais Anasse Ibraimo Faquir e Gina Milza Issagy Ismael que fizeram e tem feito tudo por mim durante toda minha vida.

Agradecer também ao meu irmão Sudeisse Anasse Faquir, que sempre me dava força e apoio incondicional durante toda minha trajetória. A minha cunhada Scarlet Patel e os meus tios Issufo Issagy e Sandra Chemane que foram as pessoas que me deram muita força.

Gostava também de dizer o meu muito obrigado ao meu tio Faquir Ibraimo que foi quem pagou a minha matrícula e a minha primeira mensalidade muito obrigado por tudo não poderia me esquecer de lhe agradecer.

Agradeço também a toda minha família no geral a qual esteve sempre presente em todos momentos da minha formação.

Epígrafe

“É preciso investir tempo e energia em Recursos Humanos. Dar espaço de fala, engajar e ouvir. A preocupação com o sentir do outro pode ser decisiva numa relação profissional.”

Nelson Wilians

Resumo

As tecnologias da informação e comunicação têm vindo a assumir um papel cada vez mais influente e mesmo imprescindível nas diversas áreas disciplinares, assistindo-se a uma evolução permanente dos paradigmas relacionados com a sua utilização. Devido às potencialidades das tecnologias de informação e comunicação, nos últimos anos tem havido uma aposta forte na exploração destas tecnologias na área do Recursos Humanos. Neste trabalho pretendo analisar a implementação de tecnologias de informação e comunicação na área de Recursos Humanos: desafios e perspectivas no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha. Com o avanço das tecnologias de informação e comunicação trouxeram consigo mudanças no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha, sendo elas benéficas ou não. Diante disso, levanto a seguinte pergunta de partida para o desenvolvimento desse artigo é: quais são os desafios e perspectivas da implementação de tecnologias de informação e comunicação na área de Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha. Para tal recorreremos neste estudo, o método qualitativo centra-se, segundo Sousa & Baptista (2011), na compreensão dos problemas analisando os comportamentos, as atitudes ou os valores. Tivemos como conclusões que as Tecnologias de Informação e Comunicação nos dias actuais se faz presente na área de Recursos Humanos, pois as mesmas proporcionam ao ser humano descobrir a fórmula para aumentar a produtividade com mais eficiência, precisão e confiabilidade no RH. As novas tecnologias são impulsionadoras de mudanças no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha.

Palavras-chave: Recursos Humanos, TIC's, SDEJT

Abstract

Information and communication technologies have been assuming an increasingly influential and even indispensable role in the various disciplinary areas, witnessing a permanent evolution of the paradigms related to their use. Due to the potential of information and communication technologies, in recent years there has been a strong focus on exploring these technologies in the area of Human Resources. In this work I intend to analyze the implementation of information and communication technologies in the area of Human Resources: challenges and perspectives in the District Service for Youth and Technology – Namaacha. With the advancement of information and communication technologies, they brought with them changes in the District Youth and Technology Service – Namaacha, whether they were beneficial or not. In view of this, I raise the following starting question for the development of this article: what are the challenges and prospects for the implementation of information and communication technologies in the area of Human Resources in the District Service for Youth and Technology – Namaacha. For this we used in this study, the qualitative method focuses, according to Sousa & Baptista (2011), on understanding the problems by analyzing the behaviors, attitudes or values. We concluded that Information and Communication Technologies are currently present in the Human Resources area, as they allow human beings to discover the formula to increase productivity with more efficiency, precision and reliability in HR. New technologies are driving changes in the District Youth and Technology Service – Namaacha.

Keywords: Human Resources, ICT's, SDEJT

Lista de Figura

Figura 1: Serviços Distrital de Educação 1	32
--	----

Lista de Tabela

Tabela 1: Representação dos entrevistado 1	35
--	----

Lista de Gráfico

Grafico 1: Organigrama do SDEJTN 1.....	33
---	----

Lista de siglas e abreviaturas

ESGET	Ecsola Superior de Gestão e Tecnologia
GP	Gestão de Pessoas
RH	Recursos Humanos
SDEJT	Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia
TIC'S	Tecnologias de Informação e Comunicação

Índice

Declaração	v
Dedicatória.....	vi
Agradecimentos.....	vii
Epígrafe	viii
Resumo	ix
Abstract.....	x
Lista de Figura	xi
Lista de Tabela	xi
Lista de Gráfico	xi
Lista de siglas e abreviaturas	xii
1. Introdução.....	15
2. Problema de investigação.....	17
3. Justificativa.....	18
4. Objectivos	19
4.1. Objectivo geral.....	19
4.2. Objectivos Específicos.....	19
5. Hipótese(e) de investigação.....	19
6. Fundamentação Teórica ou Revisão de Literatura	20
6.1. Gestão de Pessoas	20
6.2. Recursos Humanos.....	20
6.3. A Estrutura da área de Recursos Humanos	21
6.4. Tecnologias de Informação e Comunicação	23
6.5. Avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação no RH.....	24
6.6. A Importância do RH nas Instituições	25
7. Método	27
7.1. Tipo de investigação	28
7.2. Participantes	28
7.2.1. População.....	28
7.2.2. Amostra.....	29
7.3. Instrumentos.....	29
7.4. Procedimentos.....	31
8. Apresentação e análise dos Dados Recolhidos.....	32

8.1.	Breve descrição do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha.....	32
8.2.	Caracterização dos Participantes do Estudo.....	35
8.3.	Tecnologias de Informação e Comunicação usadas pelos RH no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha	36
8.4.	Os desafios dos Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha	37
8.5.	Os Benefícios e Impactos da Tecnologia no RH do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha.....	40
8.6.	Validação das Hipóteses	41
9.	Conclusões e Recomendações	43
9.1.	Recomendações.....	44
10.	Referências bibliográficas	45
	Anexos.....	48

1. Introdução

Este trabalho surge na sequência das orientações académicas para obtenção de grau de Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, tem como título, A implementação de tecnologias de informação e comunicação na área de Recursos Humanos: desafios e perspectivas no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha. As tecnologias da informação e comunicação têm vindo a assumir um papel cada vez mais influente e mesmo imprescindível nas diversas áreas disciplinares, assistindo-se a uma evolução permanente dos paradigmas relacionados com a sua utilização. Devido às potencialidades das tecnologias de informação e comunicação, nos últimos anos tem havido uma aposta forte na exploração destas tecnologias na área do Recursos Humanos.

Atualmente a Tecnologias de Informação e Comunicação é uma ferramenta indispensável para todos os diversos seguimentos sociais: nas empresas, no sector público, na educação, no lazer e entretenimento, na comunicação. As Tecnologias de Informação e Comunicação afecta a maneira de como os conhecimentos são adquiridos, impactando nas escolhas a serem tomadas e seguidas por cada indivíduo.

As universidades são influenciadas por transformações económicas, sociais, culturais, tecnológicas. A tecnologia tem auxiliado com grande responsabilidade sobre o gerenciamento das informações em universidades.

As grandes organizações são responsáveis pelas primeiras mudanças. Elas, em diversas oportunidades, acabaram por patrocinar estudos e pesquisa na área académica que fizeram que houvesse uma valorização de novas posturas de comando como forma de conseguir otimizar os resultados produtivos das organizações (MARRAS, 2011).

Nas últimas décadas, o segmento educacional tem investido em recursos tecnológicos visando à atualização constante em seus serviços e transformando seus processos tradicionais em inovadores. Estas mudanças são consideradas relevantes, uma vez que agiliza o fluxo de informações em todos os departamentos e pessoas.

Nos ambientes educacionais universitários, as Tecnologias de Informação e Comunicação assume papel vital para o controle e gerenciamento da área de Recursos Humanos – RH que sofre influência das mudanças tecnológicas. Mesmo que a tecnologia ofereça somente a infraestrutura necessária, seu propósito é a comunicação, integração e suporte das atividades

desempenhadas pelo RH. As Tecnologias de Informação e Comunicação gera eficiência, redução de custos e agilidade nos processos.

Esta pesquisa realizar-se-á no no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha. Importa referir que o estudo é norteado pelos seguintes conceitos: Tecnologias de informação e comunicação, Recursos Humanos.

Sob ponto de vista organizacional, o trabalho está composto por sete capítulos. No primeiro capítulo apresenta-se para além da presente organização, a introdução, a delimitação do tema, a descrição do problema, as hipóteses, os objectivos (geral e específicos) e a justificativa.

No segundo capítulo apresenta-se a revisão da literatura, onde aborda-se algumas contribuições relevantes de diversos autores sobre as tecnologias de informação e comunicação e Recursos Humanos.

No terceiro capítulo faz-se o enquadramento teórico e conceptual, onde é apresentada e discutida a teoria de base, como também são definidos os principais conceitos que garantiram a operacionalização do estudo.

No quarto capítulo, faz-se a apresentação da metodologia usada para o desenvolvimento do estudo, nomeadamente: o tipo de estudo, os métodos de abordagem e de procedimentos privilegiados para a prossecução do trabalho. Menciona-se as técnicas de recolha de dados, a delimitação do universo e amostragem e as limitações do estudo.

O quinto capítulo é dedicado a apresentação e caracterização do objecto do estudo, ou seja, os desafios dos Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha. No capítulo seis é feita a apresentação e interpretação dos resultados.

2. Problema de investigação

A tendência é que as tecnologias auxiliem cada vez mais o ser humano que irá somar seus atributos intelectuais para complementar de forma eficiente os processos nas organizações. Após o surgimento da administração científica, onde o enfoque se dava nos processos manuais de produção com ênfase na redução de tempo de produção, “houve também uma atribuição ao subordinados de doutrinas que exprime princípios como: conhecer, prever, organizar, comandar, coordenar e controlar” (GIL,2013 p.18). Entretanto de acordo com Ford, “para diminuir os custos, a produção deveria ser em massa, em grande quantidade e aparelhada com tecnologia capaz de desenvolver ao máximo a produtividade dos operários” (GIL,2013 p. 19).

Um dos maiores desafios dos profissionais do sector de recursos humanos (RH) é praticar uma gestão de pessoas moderna e atualizada. Desenvolver pessoas, focando na integração dessas pessoas e na estratégia do negócio. Compartilhando informações e produzindo resultados.

Para pensar no futuro da Gestão de Pessoas, é preciso pensar em inovação. Buscando atender as necessidades da organização, saindo do convencional e se flexibilizando para o novo. A fim de que isso ocorra, é preciso buscar soluções tecnológicas e ajustá-las aos objetivos da empresa.

Dessa forma, a tecnologia deve andar alinhada com as metas da organização para conciliar a estratégia traçada, de forma a conectar parceiros e pessoas com a empresa, gerando melhores resultados. Na área de gestão de pessoas, as novas tecnologias auxiliam, entre outros casos, na avaliação de competências, planos individuais, gestão de metas e planos de desenvolvimento para os funcionários. Sobretudo, essa é uma área extremamente sensível, pois lida com muitas informações e dados. Portanto, o uso de tecnologia na Gestão de Pessoas traz um impacto expressivo na otimização dos resultados desse setor.

Os recursos humanos são os seres humanos com factor principal para que uma organização se mantenha competitiva e para tal é necessário que os mesmos sejam devidamente qualificados em possam assim produzir e prestar serviços de qualidade (Serrano et al, 2004).

Apesar da tecnologias de informação e comunicação ser importante no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha, a formação dos utilizadores torna-se relevante para que o aproveitamento das tecnologias de informação e comunicação seja realmente útil na análise e tratamento da informação obtida, através destas novas ferramentas. A informação em excesso obriga a que os utilizadores tenham os conhecimentos necessários para a saberem filtrar e

interpretar corretamente para uma melhor tomada de decisão (Sousa, 1999). É neste campo que as tecnologias de informação e comunicação para a Gestão de Recursos Humanos ganham importância, pois tal como Rascão (2004) refere, os problemas centrais dos gestores prendem-se com o recrutamento e seleção, a avaliação de desempenho, as necessidades de formação e o ajuste das remunerações de acordo com o estipulado a nível interno.

Com o avanço das tecnologias de informação e comunicação trouxeram consigo mudanças no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha, sendo elas benéficas ou não. Diante disso, levanto a seguinte pergunta de partida para o desenvolvimento desse artigo é: quais são os desafios e perspectivas da implementação de tecnologias de informação e comunicação na área de Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha ?

3. Justificativa

O interesse por este tema surgiu a partir da observação do quotidiano pois a necessidade de querer reflectir sobre a temática das tecnologias de informação e comunicação na área de Recursos Humanos, por um lado justifica-se pelo facto das Tecnologias de informação e comunicação são o suporte informático que permite o registo, armazenamento e consulta de todo o tipo de informação existente, podendo ter um cariz pessoal ou profissional (Sousa, 2005). Assim sendo, as Tecnologias de informação e comunicação são uma forma de criar vantagem competitiva nos Recursos Humanos através do desenvolvimento organizacional, em ambientes cada vez mais marcados pela complexidade e incerteza. Dessa forma o acesso à informação deve ter por base a flexibilidade de utilização e rapidez de acesso por parte de quem dela necessita para a tomada de decisão (Sousa, 1999).

Quanto à relevância social, a pesquisa trará benefícios, pois sabe-se que nos tempos que correm passou a ser de grande relevância para as organizações a utilização de Tecnologias de informação e comunicação para a gestão em geral e para a Gestão de Recursos Humanos em particular. Sendo esta uma premissa utilizada a nível global por diversos autores, mais importância ganha quando aplicada ao sector bancário em particular.

No âmbito académico, este estudo é de extrema relevância, visto que, são poucos os estudos feitos relacionados com a implementação de tecnologias de informação e comunicação na área de Recursos Humanos, servirá para novas contribuições em termos de conhecimento no campo. Também pode constituir um acervo científico abrindo espaço para realização de várias

actividades da investigação e recolha de informação sobre o tema em estudo. Por essas razões que abordo esse tema.

4. Objectivos

4.1.Objectivo geral

- Analisar a implementação de tecnologias de informação e comunicação na área de Recursos Humanos: desafios e perspectivas no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha

4.2.Objectivos Específicos

- Descrever as Tecnologias de informação e comunicação usadas pelos RH no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha
- Caracterizar os desafios dos Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha
- Avaliar os benefícios e impactos da tecnologia no RH do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha

5. Hipótese(e) de investigação

H0: Os desafios e perspectivas da implementação de tecnologias de informação e comunicação na área de Recursos Humanos, do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia possam desempenhar as suas tarefas diárias e tem uma contribuição fundamental para o exercício das actividades.

H1: A Implementação das Tecnologias de informação e comunicação no departamento de Recursos Humanos irá conferir diversidade de ferramentas novas ou até diferentes, para que os técnicos de Recursos Humanos do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia possam desempenhar as suas tarefas diárias.

6. Fundamentação Teórica ou Revisão de Literatura

6.1. Gestão de Pessoas

A Gestão de Pessoas (GP) é uma área muito compassiva que domina nas organizações, é um conjunto de práticas e políticas necessárias para conduzir a posição gerencial relacionada às pessoas e suas vertentes. Sua missão é conduzir pessoas com qualidades, eficiência e muita produtividade para contribuir com os objetivos das organizações e alinhado aos Recursos Humanos que direciona as suas estratégias e técnicas vinculadas às organizações produtivas de trabalho para a melhor contribuição de seus subsistemas.

Neste contexto, Mascarenhas (2011) indica que: Em organizações que consideram seus membros potenciais como recursos estratégicos, gerir pessoas significa promover o desenvolvimento do capital humano por meio de práticas de gestão capazes de realizar seu máximo potencial. Segundo a visão baseada em recursos, a vantagem competitiva varia de combinações valiosas e exclusivas de recursos, entre os quais os recursos humanos e os organizacionais, cujo desenvolvimento seria coordenado pela área de RH.

Mascarenhas (2011) complementa que o gerenciamento das pessoas envolve as responsabilidades e diversas competências presentes na organização, dentre algumas estão: captar, agregar, desenvolver, manter e gerenciar os recursos humanos da organização.

Ainda de acordo com Chiavenato (2010) a Gestão de Pessoas é conceituada como o “conjunto integrado de atividades de especialistas e de gestores como agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas no sentido de proporcionar competências e competitividade à organização”.

6.2. Recursos Humanos

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

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

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

Na década de 1960 houve substituição das expressões administração de pessoal e relações industriais pelo termo administração de recursos humanos. Esse novo modelo, foca também no espaço organizacional – além das pessoas – com processos mais humanizados e menos burocráticos. Nesse momento surgiram os departamentos de Recursos Humanos com funções mais especializadas como recrutamento, seleção, treinamento e avaliação. A administração de recursos humanos pode, ser entendida como a “administração de pessoal baseada em uma abordagem sistêmica” (GIL, 2013 p.21).

6.3.A Estrutura da área de Recursos Humanos

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

A remuneração é a resultado do somatório de salário total mais benefícios que será estipulado com base nas funções de cada cargo da empresa, sendo benefícios os programas ou planos oferecidos pela organização. Cada organização deve planejar de maneira bem estruturada o seu plano de benefícios, para atender as necessidades de seus funcionários e que também esteja de acordo com as possibilidades financeiras da empresa.

Para Santos (S/A), Existem vários tipos de benefícios, tais como: férias, 13º salário, seguro de acidentes do trabalho, refeição e transporte gratuito ou subsidiado, empréstimo aos

funcionários, assistência médico-hospitalar mediante convenio e creche para filhos dos funcionários.

Por sua vez, Marras (2009) afirma que para se obter informações a respeito da remuneração de cada colaborador, deve ser feita uma análise de função, descrição de cargos, avaliação de cargos, pesquisa de salários, política de remuneração e construção de estrutura salarial, que pode ser realizada pelo próprio RH ou por uma empresa terceirizada. O subsistema de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) também faz parte do papel dos recursos humanos, e com base em fundamentos de Andrade (2010) pode ser descrito como um método de atualização de conhecimento e/ou habilidades que prepara o funcionário para atuar de acordo com as características e as exigências da empresa, é também um mecanismo para aumento de produtividade do trabalho, ao mesmo tempo é um fator de autossatisfação do colaborador treinado. Depois de ser admitido, o empregado precisa estar adequadamente encaixado em sua função, por isso a necessidade de treinamento, ou melhor dizendo integração dos novos empregados, mas não somente quem está sendo inserido precisa de T&D, mas outros colaboradores internos que estão com dificuldades em executar suas tarefas, ou buscam desenvolver talentos e despertar potencialidades.

Para Lacombe e Heilborn (2003) existem alguns tipos de treinamentos exemplo: treinamento no trabalho, orientação do chefe, também a administração por metas como sendo uma das formas de treinamento, rotação de função, incumbências especiais, treinamento formal interno e externo, avaliação de desempenho, que também é um subsistema de RH e abrange vários critérios minuciosos, dentre eles destacam-se: a avaliação em escalas gráficas, incidentes críticos, método comparativo de avaliação, escolha forçada e avaliação em 360 graus.

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

Outro subsistema importante é o Departamento Pessoal que tem a incumbência de “efetivar todos os registros legais e necessários para a administração burocrática exigida pelas praticas

administrativas e pelas legislações que regem a relação ‘capital e trabalho’.” (MARRAS, 2009 p.189). Ele está diretamente interligado ao subsistema de remuneração e dentro as funções do Departamento Pessoal, pode-se citar a admissão de novos empregados, demissão de empregados, registros legais em controles diversos, aplicações e manutenção das leis trabalhistas e previdenciário e normas disciplinares.

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

E por fim, ainda conforme Marras (2009) tem-se o subsistema de contencioso trabalhista que lida com processos trabalhistas que os empregados movem contra a empresa, por motivo de insatisfação ou injustiças. Todos os processos são acompanhados e defendidos por advogados da própria empresa ou de uma prestadora de serviços advocatícios em direito empresarial, terceirizados ou contratados por tempo determinado Com o decorrer dos anos e com apoio das novas tecnologias, essa área ficou menos desburocratizada e começou a contar com o auxílio de novas tecnologias de informação e comunicação. Atualmente várias operações são feitas por meio de sistemas específicos, ou até mesmo programas desenvolvidos para agirem de acordo com a necessidade de cada atividade da área.

6.4.Tecnologias de Informação e Comunicação

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

Segundo Pacievitch (S/A), Tecnologia de informação e comunicação define-se como um conjunto de recursos tecnológicos, utilizados de forma integrada, com um objectivo comum. As tecnologias de informação e comunicação são utilizadas das mais diversas formas, na indústria (no processo de automação), no comércio (no gerenciamento, nas diversas formas de publicidade), no sector de investimentos (informação simultânea, comunicação imediata), na educação (no processo de ensino aprendizagem, na Educação a Distância).

Para Mesquita, (2013), As Tecnologia de informação e comunicação podem ser entendidas como ações para que os museus cada vez mais se tornem atrativos e deixem de ser pensados

como ambientes de acervos repetitivos, um lugar cansativo e muitas vezes “infértil”. Com as possibilidades do uso de Redes e o acesso disseminado de smartphones e tablets pelas pessoas, muitos museus tem disponibilizado webpages, e construindo recursos tecnológicos e interativos que permitam agregar o que o museu tem a oferecer via site ou mesmo aplicativos.

Para Muchado (2005), aponta que a tecnologia dos museus virtuais possibilitou uma ampliação do campo de interação e de intermediação entre os usuários e os mecanismos de informação.

6.5. Avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação no RH

Com modernização do RH e uma GP eficiente, se faz necessário utilizar as ferramentas fornecidas pela TIC’S. Segundo Pontes (2010) “Vivemos hoje num mundo em que a tecnologia propicia grande quantidade de informações instantaneamente. Pessoas podem ter fácil acesso a informações de mercados, empresas e de seus concorrentes”. Assim as organizações necessitam se atualizar a se adequar aos avanços tecnológicos cada vez mais dinâmicos, causando impactos na empresa.

O autor ainda complementa que: É um paradoxo, mas, quanto maior for à velocidade dos avanços tecnológicos, maior a necessidade de mudanças nas próprias empresas que criaram tais avanços tecnológicos, e o processo de inovação continua, de forma cada vez mais acelerada. A empresa que não dispõe de flexibilidade para atualização fica fora do mercado. Nesse processo pessoas que pensem nas estratégias, que desenvolvam novos produtos são essenciais (Pontes, 2010).

Nesse cenário de mudanças tecnológicas os processos de RH se tornam mais rápidos, auxiliando na tomada de decisões, fortalecendo a organização. Pontes (2010) indica que “o uso da internet auxilia fortemente o recrutamento, pelo fato das informações poderem ser acessadas em tempo real, existe ganho de tempo e eficiência nos processos, reduzindo tarefas desnecessárias”.

A tecnologia deve oferecer aos gerentes e colaboradores ferramentas e métodos para viabilizar e trabalhar frente a metas e objetivos complexos e mutáveis. Para Mascarenhas (2011), a área de RH compartilha os conhecimentos na Gestão de Pessoas com toda a empresa, gerando uma reorganização de suas funções e se beneficiando com o uso da TIC’S em seus processos. O mesmo autor aponta alguns desafios da área de RH: Apesar do potencial da tecnologia para a consolidação de novos modelos de gestão de pessoas, não se pode dizer que a aprendizagem ocorre naturalmente, tendo em vista que novas ferramentas tecnológicas são disponibilizadas.

Na verdade, os indivíduos construíram o contexto para o desenvolvimento das competências necessárias à implantação de sistemas de informação que disseminam o conhecimento em gestão de pessoas (Mascarenhas, 2011, p. 284).

Um exemplo da influência da TIC'S nos processos de RH e GP é citado por Chiavenato (2010) “a tecnologia de treinamento refere-se aos recursos didáticos, pedagógicos e instrucionais no treinamento. A tecnologia da informação está influenciando os métodos de treinamento e reduzindo custos operacionais”. Ainda, de acordo com Chiavenato (2010), novas técnicas de treinamentos estão substituindo as tradicionais, as mais utilizadas são: o uso de recursos audiovisuais, teleconferências, comunicações eletrônicas interativas, correio eletrônico (e-mail) e treinamentos à distância ou virtual (e-learning).

“Os processos de negócios onde são a aplicação de tecnologia na direção de automação de transações de negócios e fluxos de trabalho, os serviços onde é a ferramenta que permite cortar custos, ao mesmo tempo em que se aumenta a qualidade” (Kalakota e Whinston Apud Luciano, Testa e Freitas, 2003).

6.6.A Importância do RH nas Instituições

A área de Recursos Humanos é fundamental para toda a organização, pois através dela se relacionam as pessoas e os processos da empresa formando a estrutura organizacional, a comunicação é fundamental para que o departamento seja eficaz nas suas atividades.

Desta forma, Mascarenhas (2011) salienta que: A análise do desenvolvimento recente dos referenciais teóricos sobre a vantagem competitiva sugere uma associação mais íntima entre o desempenho da empresa, seus recursos, competências e seus processos internos, incluindo-se aí as pessoas e os processos de gestão de pessoas (Mascarenhas, 2011, p. 127).

Segundo Marras (2011, p.35) “denomina-se estrutura organizacional o conjunto de funções, cargos, relações e responsabilidades que constituem o desenho orgânico da empresa”. Diante deste cenário, o RH se mostra cada vez mais importante para sucesso da empresa. Ainda de acordo com este autor, o método de observar e montar a estrutura de uma organização está totalmente vinculado a sua visão organizacional, devendo assim, estrutura e estratégia estarem interligados e relacionados.

Em relação à importância da estratégia na área de recursos humanos, Hamel e Prahalad (2005, p. 181) afirmam que “a busca de uma única intenção estratégica ao longo de um período extenso garante que os esforços dos indivíduos, departamentos funcionais e da empresa inteira convergirão para o mesmo objetivo”.

Neste contexto, Mascarenhas (2011, p.282) indica que “em termos do modelo de gestão estratégica de pessoas, pode-se dizer que esses processos contribuem à geração de recursos humanos estratégicos e à construção de uma organização capaz de aproveitar plenamente o potencial desses recursos”.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 42) “na Era da Informação, lidar com pessoas deixou de ser um problema e passou a ser a solução para as organizações. Deixou de ser um desafio e passou a ser a vantagem competitiva para as organizações bem-sucedidas”.

7. Método

Este capítulo destina-se a apresentar todos os procedimentos metodológicos selecionados e justifica-se a sua escolha com vista a atingir os objectivos do presente estudo. Para o efeito, apresentados os métodos de abordagem e de procedimento. Apresenta-se também os instrumentos de recolha de dados e por último a população de estudo, amostragem e amostra, com base nos casos escolhidos a fim de fazer uma análise pormenorizada do problema identificado.

Segundo Silva (2010), a metodologia é definida como o caminho percorrido até se chegar a um objectivo. Na sua formulação, Silvestre & Araújo (2012) referem que, metodologia é a explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exacta de toda acção desenvolvida no método (caminho) do trabalho de pesquisa.

Neste estudo, privilegiou-se dois métodos: de tipo qualitativo e quantitativo. O método qualitativo centra-se, segundo Sousa & Baptista (2011), na compreensão dos problemas analisando os comportamentos, as atitudes ou os valores. Trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e de fenómenos que não podem ser reduzidos a operacionalização de variáveis, aplica-se inicialmente em estudos de antropologia e sociologia, como contraposto à pesquisa quantitativa dominante. A pesquisa qualitativa também preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser qualificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. Assim, com base neste método, o pesquisador procurou compreender a lógica da acção inerente à implementação de tecnologias de informação e comunicação no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha.

Corroborando esta ideia, Silvestre & Araújo (2012), referem que a pesquisa qualitativa proporciona compreensão em profundidade do contexto do problema, ou seja, por meio deste estudo o pesquisador procurou trazer um conjunto de informações empíricas sobre os desafios dos Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha.

Em relação ao método quantitativo, este permite segundo Flick (2005), a mensuração da frequência de opiniões, reacções, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente. Com esta abordagem foi possível medir a tendência das opiniões dos inquiridos em relação a implementação de tecnologias de informação e comunicação no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha.

7.1. Tipo de investigação

Quanto ao tipo de pesquisa usou-se a exploratória que tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planeamento (Gil, 2008). A grande maioria dessas pesquisas envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado, e análise de exemplos que estimulam a compreensão. Essas pesquisas podem ser classificadas como: pesquisas bibliográficas e estudo do caso.

Tratando-se de carência de estudos feitos referentes a implementação de tecnologias de informação e comunicação no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha, a pesquisa exploratória permitiu ao pesquisador consolidar com a profundidade o objecto de estudo de modo a esclarecer e modificar conceitos e ideias de feição a trazer os problemas e hipóteses para outras pesquisas relacionadas com área e trazer uma nova realidade referente ao assunto em estudo.

7.2. Participantes

7.2.1. População

Para Rudío, (1997: 49), população designa a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características, definidas para um determinado estudo. O conceito é portanto dependendo em cada caso das especificações de características que forem feitas.

Característica da população

Constitui população desta pesquisa distrito de Namaacha, onde cingiu-se esta pesquisa, concretamente no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha..

Segundo INE (2017), Namaacha é um Distrito da Província de Maputo, em Moçambique, com Sede na Vila da Namaacha. Tem limite, a norte com o Distrito de Moamba, a oeste com a África do Sul e Suazilândia, a sul e sudeste com o Distrito de Matutuíne e a Leste com o Distrito de Boane.

De acordo com o Censo de 2017, o Distrito tem 47 524 habitantes e uma área de 2 144 km², daqui resultando uma densidade populacional de 19,6 habitantes/km². No que tange ao universo populacional são todos os utentes da Escola abrangido pelo estudo realizado, e na

amostra irei trabalhar com um total de dezanove indivíduos sem distinção de género, pois as entrevistas serão de forma aleatória, onde privilegiamos o distrito de Namaacha, concretamente o Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha.¹

7.2.2. Amostra

Segundo Gil (2008), “as pesquisas sociais abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considera-los em sua totalidade. Por isso nas pesquisas sociais é muito frequente trabalhar com uma amostra, isto é, uma parte representativa de um universo”.

Na perspectiva de Rudío (1997:50), Amostra é uma parte representativa da população que se pretende estudar. Amostra probabilística ou aleatória: quando as técnicas são utilizadas de tal maneira que por sorteio qualquer elemento da população pode ser representado na amostra (Ibid :1997: 51). Portanto, para este trabalho, o tipo de amostragem para o presente estudo foi o de amostragem por tipicidade ou não probabilística. Segundo Gil (2008:113), amostragem por tipicidade ou não probabilística, consiste em seleccionar um subgrupo da população que, com base nas informações disponíveis, possa ser considerado representativo de toda a população.

Para a prossecução dos objectivos traçados para a realização do presente estudo foram privilegiados seis (6) funcionarios do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha.

A escolha destes elementos deveu-se ao facto de eles constituírem parte dos colaboradores para na cedência de informações relativos ao tema.

7.3.Instrumentos

No presente estudo, fez-se a combinação de quatro técnicas diferentes, nomeadamente: a revisão bibliográfica, análise de documentos, a entrevista. Nas investigações em geral, e no método de estudo de caso em particular, não se utiliza apenas uma técnica para a recolha de dados, mas sim todos os que forem necessários ou apropriados para determinado caso, o que significa que, na maioria das vezes, uma combinação de dois ou mais técnicas é recomendável para assegurar a consistência do estudo realizado (Marconi & Lakatos, 1999). No presente estudo, fez-se a combinação de quatro técnicas diferentes, nomeadamente: a revisão bibliográfica, análise de documentos, a entrevista semi-estruturada, e a observação directa. A

¹ INE, 2017

utilização das quatro técnicas permitiu minimizar as limitações de cada um deles, não só mas também na verificação da fiabilidade dos dados.

Ao abordar a análise documental como uma das técnicas de estudo de caso, Silva (2010) inicia por estabelecer semelhanças entre esta e a revisão bibliográfica, afirmando que a diferença essencial entre ambos está na natureza das fontes. Para o autor, enquanto a revisão bibliográfica usa fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinados assuntos, a análise documental baseia-se no material que não recebeu ainda um tratamento analítico ou que ainda pode ser reelaborado de acordo com os objectivos do estudo.

No presente estudo, a análise documental consistiu na consulta de documentos, brochuras relacionadas com a matéria, estudos efectuados nesta área. A utilização desta técnica foi fundamental para a análise da implementação de tecnologias de informação e comunicação no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha. Em relação à pesquisa bibliográfica, esta consistiu na consulta de diversas obras de autores que abordam o tema em análise, nomeadamente livros e artigos científicos.

Na entrevista, esta é descrita por Flick (2005) como sendo uma das importantes técnicas que se usa em quase todas as pesquisas em ciências sociais. Um dos aspectos que o autor evidencia no uso desta técnica é que na entrevista, a relação que se cria é de interacção, havendo uma atmosfera de influência recíproca entre quem pergunta e quem responde. O autor, refere-se a diferentes tipos de entrevistas, que variam de acordo com o propósito do entrevistador, de entre os quais a entrevista semi-estruturada. A escolhida para este estudo por ser aquela em que o entrevistador segue um certo roteiro previamente estabelecido, com perguntas pré-determinadas. Ela se realiza de acordo com um guião elaborado e é efectuada de preferência com pessoas seleccionadas de acordo com um plano.

Conforme foi aludido anteriormente, no presente estudo privilegiou-se uma entrevista semi-estruturada, com perguntas abertas versando a aferir a implementação de tecnologias de informação e comunicação na área de Recursos Humanos: desafios e perspectivas no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha, o seu funcionamento. Para garantir a captação das dimensões do problema em análise, estas foram dirigidas a três públicos-alvo distintos, nomeadamente aos funcionários do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha.

7.4.Procedimentos

Nesta subsecção do trabalho, pretendo descrever, em pormenor, os procedimentos a desenvolver para a realização da pesquisa, nomeadamente, procedimentos a utilizar para: para a análise de dados usaram-se as técnicas de análise de conteúdo, análise Descritiva.

De acordo com Bardin (2006:38), “a análise de conteúdo consiste num conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens”.

No que refere-se à análise de conteúdo, Bardin (2006), estabelece três fases, sendo a primeira, a pré-análise, fase em que organizamos o material a ser analisado, de forma a torná-lo operacional para a sistematização das ideias iniciais sobre o tema em estudo. Na segunda fase (exploração do material), fez-se a codificação e categorização das informações com objectivo de enriquecer a interpretação da mesma, e por fim, na terceira fase (tratamento dos resultados, inferência e interpretação), filtramos e destacamos as informações pertinentes para análise. Foi igualmente nesta fase que fizemos as devidas interpretações.

Para Bardin (2006), Analise Descritiva são as primeiras manipulações realizadas em um estudo quantitativo e tem como principal objetivo resumir, sumarizar e explorar o comportamento dos dados. Isso pode ser feito através de tabelas de frequências, gráficos e medidas de resumo numérico. Antes de apresentarmos cada um desses ítems, primeiro vamos identificar os tipos de variáveis que podemos encontrar em nossos dados.

8. Apresentação e análise dos Dados Recolhidos

Estas duas fases (análise e interpretação), apesar de terem definições distintas, aparecem sempre relacionadas. A análise tem como objectivo organizar e sumarizar os dados de tal forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para a investigação. Já a interpretação tem como objectivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (Sousa e Baptista, 2011). Relativamente a este capítulo importa referir que primeiro faremos uma breve descrição do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha e serão apresentados os resultados obtidos durante a realização da pesquisa.

8.1. Breve descrição do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha

O Serviço Distrital de Educação, Juventude e Tecnologia de Namaacha, situa-se no distrito de Namaacha, província de Maputo, a 72 Km da Cidade da Matola. Natureza: é o órgão do Aparelho Distrital do Estado, responsável pela planificação, direcção e coordenação das actividades do sector de educação.



Figura 1: Serviços Distrital de Educação 1

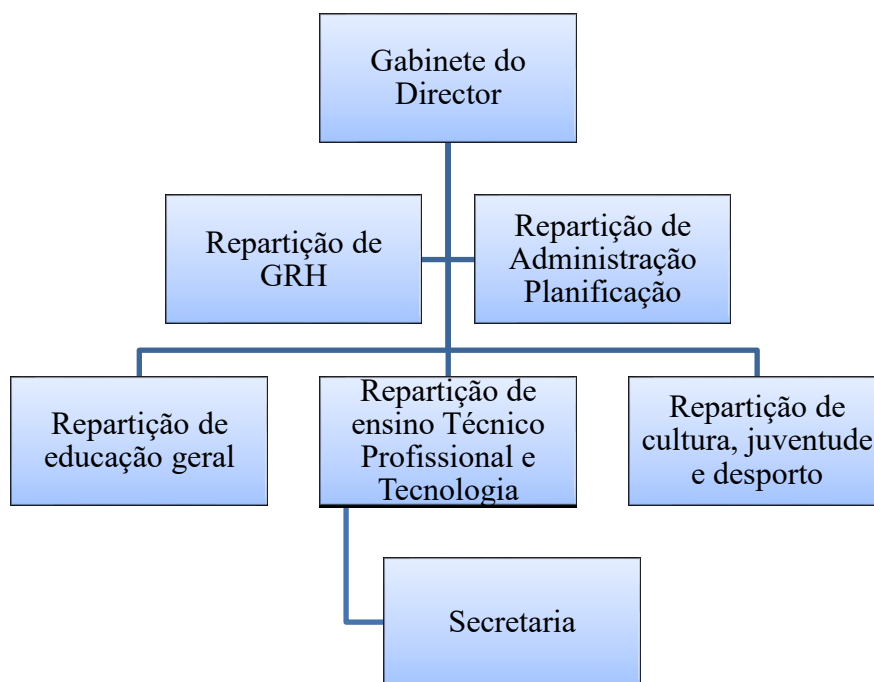


Grafico 1: Organigrama do SDEJTN 1

Constituem as funções específicas do serviço Distrital de Educação, Juventude e Tecnologia - Namaacha:

1. No âmbito da educação:

- a) Garantir o bom funcionamento dos estabelecimentos de ensino, instituições de formação de professores, de alfabetização e educação de adultos de educação não formal;
- b) Incentivar a parceria e a participação da comunidade das organizações não-governamentais (ONG), das confissões religiosas do sector privado e outros na construção de salas de aulas, latrinas e residências para professores;
- c) Assegurar o acesso das crianças, em idade escolar às escolas, com destaque para a rapariga;
- d) Garantir a expansão da rede escolar;
- e) Promover a introdução de Outros níveis do ensino, com destaque para o técnico profissionalizante;
- f) Promover a revitalização do funcionamento das Zonas de Influência pedagógica (Zips)
- g) Promover a alfabetização e educação de adultos;

h) Promover a ligação escola-comunidade.

2. No âmbito da cultura:

- a) Realizar estudos sobre a cultura, a diversidade cultural, os valores locais e as línguas nacionais;
- b) Promover a criação de círculos de interesse nas diferentes áreas culturais, tais como fotografia, cerâmica, escultura, pintura, corte e costura, teatro, dança, música, entre outras;
- c) Promover o conhecimento e fabrico dos instrumentos musicais tradicionais;
- d) Promover, através das artes (dança, teatro, canto, pintura) e outras práticas positivas a educação, a prevenção e o combate à discriminação de pessoas infectadas e afectadas pelo HIV/SIDA e outras doenças;
- e) Incentivar o associativismo juvenil.

3. No âmbito da juventude e desporto

- a) Incentivar o desenvolvimento de associações juvenis como forma de assegurar a melhor participação e integração dos jovens da comunidade;
- b) Promover iniciativas geradoras de emprego, auto emprego e outras fontes de rendimento que permitam a participação da juventude no desenvolvimento do país;
- c) Promover, coordenar e incentivar actividades intelectuais, culturais e desportivas para a formação integral e ocupação dos tempos livres dos jovens;
- d) Garantir a prática do desporto escolar;
- e) Valorizar e promover a prática de jogos tradicionais dentro e fora da escola;
- f) Promover a realização de campeonatos intra e inter escolar, postos administrativos, localidades e povoações;
- g) Promover o desporto recreativo e federado.

4. No âmbito da ciência e Tecnologia

- a) Garantir a realização, coordenação e monitoria dos processos de investigação, inovação e desenvolvimento sócio-económico;

- b) Promover o treinamento e capacitação das comunidades trabalhadores e técnicos no uso de novas tecnologias;
- c) Promover o estabelecimento de infra-estruturas de inovação científica e desenvolvimento tecnológico;
- d) Promover a realização de feiras, exposição, bazares e outros programas na área de ciência e tecnologia;
- e) Mobilizar parceiros para participarem e apoiarem as actividades de investigação e inovação e desenvolvimento tecnológico;
- f) Promover acções que contribuam para que o conhecimento local e científico moderno, de forma complementar, proporcione uma mais-valia ao desenvolvimento das comunidades.

8.2.Caracterização dos Participantes do Estudo

Tal como foi aludido anteriormente, as entrevistas do presente trabalho foram ministradas aos gestores (RH) de forma individualizada e pretendeu-se com a qual captar, em profundidade, percepções sobre os desafios dos Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha SDEJT.

A escolha destes elementos deveu-se ao facto de eles constituírem parte dos colaboradores para na cedência de informações relativos ao tema.

Entrevistados	Número
Repartição de Recursos humanos (SDEJTN)	5
Director (SDEJTN)	1
Total	6

Tabela 1: Representação dos entrevistado 1

8.3. Tecnologias de Informação e Comunicação usadas pelos RH no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha

Segundo o nosso entrevistado², os RH no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha adaptaram-se à nova realidade, os recursos tecnológicos disponíveis “...permitem auxiliar a condução de diversos processos por meio da informatização de atividades. Como por exemplo, no recrutamento, integração e formação dos novos colaboradores.”

Numa outra abordagem afirma que:

“Ao longo do tempo, foram utilizadas várias técnicas de recrutamento, anúncios de emprego na internet, anúncios em jornais para técnicas mais interativas. As Tecnologias de Informação e Comunicação usadas pelos RH no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha são os equipamentos informáticos, plataformas digitais para divulgar empregos e permitir que os candidatos apresentem candidaturas online. E trabalho online através de Google Meeting e Zoom, esses meios formaram usados com muita frequência durante a pandemia de COVID -19 que assolou o mundo.”

Relativamente às vantagens do recrutamento *online*, ajudam na redução do tempo na entrega dos documentos, o custo, possibilita também a maior participação de número de candidatos e a difusão da informação com mais rapidez.

Segundo Leme (2008), as Tecnologias de Informação e Comunicação viraram ferramentas auxiliares para muitos profissionais e para o RH, esta realidade não poderia ser diferente. Hoje, cada vez mais, a transformação digital e a inteligência artificial otimizam os serviços prestados pelas organizações e conseqüentemente influenciam o aumento da produtividade e o fortalecimento da competitividade.

Atrelada às constantes transformações, o mercado começa a se convencer de que esses recursos não vieram apenas para beneficiar grandes organizações, uma vez que também são acessíveis às pequenas e médias empresas.

Em concordância com autor acima citado, Mateo-Sidrón (2009) afirma que o uso da tecnologia da informação na administração dos recursos humanos é, cada vez mais, um requisito

² Gestor do RH do SDEJTN

indispensável para as Instituições. Esses departamentos estão descobrindo, cada vez mais, que a tecnologia é a aliada perfeita para otimizar a gestão e os custos de serviço por empregado.

Como a área de RH também tem que se manter competitiva, ela também busca se adequar às novas tendências. Afinal, essa área de RH, assim como todas as áreas de uma organização, tem hoje como objetivos a redução de custo, a eficiência e rapidez dos processos e a alta produtividade.

Dessa forma o RH, segundo Costa (2002) acabaram por levar ao surgimento do e-RH, ou Recursos Humanos Virtual, que busca refletir na gestão de pessoas e na estruturação da área os benefícios da tecnologia da informação.

As Tecnologias de Informação e Comunicação aplicadas ao processamento, armazenamento e transmissão de informação em formato digital, proporcionam uma maior rapidez e atualização da informação e conhecimento, entre as diversas áreas de uma empresa (Stone & Dulebohn, 2013).

As Tecnologias de Informação e Comunicação conduziram para as profundas alterações na gestão recursos humanos, e continua a ser, no presente, o motor de progresso em diferentes direções. Por exemplo, o recurso recorrente à tecnologia, como a *World Wide Web*, transformou alguns procedimentos como o recrutamento, a seleção, a gestão de desempenho, a remuneração e até a formação. Grande parte das organizações usam sistemas de recrutamento online, implementa programas de formação baseados na internet, etc.

A tecnologia permite aos profissionais de RH, entre outros, proporcionar um melhor serviço a todos os seus stakeholders (por exemplo: candidatos, funcionários, clientes) através de uma resposta mais personalizada e rápida, diminuindo a burocracia e rentabilizando o tempo de trabalho (Stone & Dulebohn, 2013).

8.4.Os desafios dos Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha

Os desafios dos recursos humanos passam pela adaptação cada vez maior à realidade das novas tecnologias. Estas têm revolucionado os antigos modelos organizacionais e originado novos desafios à gestão.

No contexto de mercados globalizados, a competitividade das organizações é garantida pela valorização do seu ativo mais valioso, que são as pessoas. O desenvolvimento exige uma

contínua renovação das competências dos colaboradores, de forma a conseguirem superar os novos desafios organizacionais. É necessária uma rápida aprendizagem, para que o conhecimento seja aplicado pelas pessoas. Neste sentido, a evolução das tecnologias de informação e comunicação, nomeadamente a internet, assumem-se como instrumentos cruciais. A formação contínua dos trabalhadores passou a ser realizada, muitas vezes, nos dias de hoje, através da internet ou da intranet. O número de empresas que recorrem à formação dos seus trabalhadores a partir de recursos online é cada vez mais crescente (Brown, 2001). A internet é um grande depósito de informação, que está disponível a qualquer momento e a partir de qualquer lugar.

Entretanto, com vista ao alcance desses objectivos organizacionais, cabe segundo Castetteret al (2000), a Gestão dos Recursos Humanos as seguintes actividades:

- Criar oportunidade para que haja desenvolvimento dos profissionais e dos outros membros mediante a participação em workshops, revistas, conferências, seminários quer de forma colectiva, quer individualmente dentro ou fora do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha;
- Ajustar ou adequar os planos à realidade do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha;

Pode-se verificar ainda os seguintes papéis de RH nas organizações aprendentes, na perspectiva de Nieuwenhuis (2005):

- Desenvolver estratégias para aumentar ou incrementar uma comunicação efectiva em todos os níveis;
- Criar um ambiente onde os indivíduos se sintam livres e expandem as suas opiniões;
- Providenciar a retroalimentação dos processos e actividades;
- A nível de resolução de conflitos, desenvolver planos de gestão de conflito e garantir a sua flexibilidade conhecendo os pontos envolvidos;
- Garantir a planificação, organização, supervisão e monitoria e avaliar o alcance dos objectivos dentro de prazos e padrões estabelecidos

Como se pode observar, o papel dos RH nas organizações aprendentes é de tal ordem importante, à semelhança das organizações burocráticas, contudo, devido as especificidades que essas organizações aprendentes no seu seio apresentam, tem-se a verificar na perspectiva de Nhavotoet al (2009):

- Promover a abertura à aprendizagem e inovação criando soluções criativas e apropriadas para cada situação;
- Prestar assessoria e orientação aos profissionais desenvolvendo uma diversidade de estratégias de gestão que promovam diversas situações específicas aos processos de ensino;
- Procurar integrar, coordenar tanto na formação inicial dos RH, como na assessoria e orientação contínua dos espaços institucionais e de aperfeiçoamento;
- Facilitar a compreensão, a planificação, coordenação e integração;
- Criar acções reflexivas conjuntas acerca do que se pretende fazer e como fazer;
- Criar uma motivação aos RH para a realização das actividades ou trabalho em equipa e procurar garantir a formação e autoformação para o desenvolvimento de competências.

Para além de estar familiarizado com as novas tecnologias deverá também estar preparado para a mudança pois está cada vez mais centrado num ambiente tecnológico e muito digitalizado. A gestão da mudança é um dos desafios mais difíceis sobretudo quando não é planeada. No entanto, nos dias de hoje, as organizações sofrem constantes mudanças e, com frequência, não existindo tempo para antecipar, planear ou organizar todo este processo, cabendo ao gestor do RH o papel importante de ser um facilitador no processo da mudança (Rascão, 2012).

Segundo Fernandes at Alves (1992), Para facilitar à assimilação e adoção de novas tecnologias, a organização deve trabalhar com fases, sendo que a primeira se refere à decisão de pesquisar a tecnologia/inovação e envolve a identificação de tecnologias de interesse, bem como a provisão de fundos para um projeto piloto.

A segunda fase é sobre a decisão de experimentar a tecnologia/ inovação e consiste em permitir a organização certo nível de habilidade e conhecimento em relação à tecnologia recém-identificada, estimulando a experimentação pelos usuários.

A terceira é referente à decisão de disseminar a tecnologia/inovação e os desafios seriam: o desenvolvimento de ferramentas e controles apropriados para assegurar que a tecnologia seja usada eficazmente e que seja disseminada para toda a organização. Nessa ultima fase, a atenção é voltada para o desenvolvimento de uma infraestrutura administrativa adequada para assegurar que sejam desenvolvidas da melhor maneira possível.

Consideramos que um dos principais desafios que se impõe aos profissionais de recursos humanos é saber ajustar-se à mudança e saber integrar as novas tecnologias nos processos de

trabalho. O uso das novas tecnologias na gestão de recursos humanos permite uma maior eficiência no recrutamento e seleção e permite gerir os dados dos colaboradores de forma mais transparente. A implementação de softwares de gestão permite que tarefas rotineiras sejam realizadas de forma automática, permitindo ao profissional de RH estar mais liberto para outras tarefas. Investir em tecnologia e informatizar alguns processos, como por exemplo, ter um portal onde o colaborador possa consultar o seu recibo de vencimento ou editar dados pessoais.

8.5.Os Benefícios e Impactos da Tecnologia no RH do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha

As introduções das novas tecnologias na Gestão de Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha, quando estruturadas de acordo com os objetivos globais das organizações, podem tornar-se ferramentas valiosas.

Para os nossos entrevistados afirmam que as Tecnologias de Informação e Comunicação trazem enúmeros benefícios:

“Auxiliam a monitoria, facilitam o alcance das metas estabelecida e aumenta a produtividade no RH do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha pois, as Tecnologias de Informação e Comunicação automatizam as tarefas que antes eram mecânicas, as informações são integralizadas, possuindo maior segurança com o armazenamento de Informação, otimizando o tempo e os processos que antes eram manuais.”

As Tecnologias de Informação e Comunicação no RH traz diversos benefícios para que o sector consiga focar na parte humana e no desenvolvimento de soluções estratégicas.

Um outro entrevistado³ afirma que:

“As Tecnologias de Informação e Comunicação no RH do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha, têm a tendência de tornar os processos não só mais eficazes, mas também mais eficientes e céleres, além de receber informação de maneira rápida e homogênea, podem aCtualizar seus dados pessoais, solicitar férias, imprimir recibo de salário, entre outras vantagens. Reduz custos e melhora a eficiência, através da redução de papel e redução de fluxo de trabalho; da automação de atividades rotineiras e repetitivas;”

³ Funcionários do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha

Entre outros benefícios, Alves (2008) afirma que o RH da liberdade que dá aos empregados para que utilizem os sistemas de forma self-service; do desenvolvimento de uma força de trabalho cada vez mais informada sobre assuntos relativos à RH e à companhia de modo geral; do aumento na velocidade de resposta dos sistemas/actividades de RH; e da garantia de tomada de decisões mais informadas por parte dos empregados.

Os avanços tecnológicos permitiram às organizações tirar vantagens. De acordo Rascão (2012), as novas tecnologias permitem às empresas e aos gestores melhorar o seu desempenho, aumentando a velocidade na obtenção de respostas e de informação. Segundo os entrevistados, a incorporação da tecnologia no sistema de informação de recursos humanos da empresa permitiu que os processos se tornassem mais rápidos e eficazes, diminuíssem o tempo de respostas, e conseqüentemente fazer uma melhor gestão do tempo e tornaram mais rápido todo o processo de comunicação interna.

As novas tecnologias são impulsionadoras de mudanças no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha, pois, tem de ter capacidade de gerir essas mudanças, pois é indispensável para o sucesso da organização, é necessário desenvolver uma cultura que permaneça em constante adaptação.

8.6. Validação das Hipóteses

Neste contexto, pode-se validar as hipóteses previamente definidas, destacando que:

Hipótese 0: Os desafios e perspectivas da implementação de tecnologias de informação e comunicação na área de Recursos Humanos Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia se impõe aos profissionais de recursos humanos é saber ajustar-se à mudança possam desempenhar as suas tarefas diárias, e isso contribuirá de uma forma grande para o exercício das actividades.

Hipótese 1: Implementação das Tecnologias de informação e comunicação no departamento de Recursos Humanos irá trazer por certo uma diversidade de ferramentas novas ou até diferentes, para que os técnicos de Recursos Humanos do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia possam desempenhar as suas tarefas diárias.

O motivo de validade destas hipóteses justifica-se na medida em que pode-se dizer que a evolução da tecnologia obriga os profissionais de RH a adaptarem-se e a evoluir para estarem aptos a responderem às necessidades que se colocam diariamente nas organizações. E um dos principais desafios que se impõe aos profissionais de recursos humanos é saber ajustar-se à

mudança e saber integrar as novas tecnologias nos processos de trabalho. O uso das novas tecnologias na gestão de recursos humanos permite uma maior eficiência no recrutamento e seleção e permite gerir os dados dos colaboradores de forma mais transparente.

9. Conclusões e Recomendações

Terminado a análise e interpretação dos resultados no capítulo anterior, dedica-se este campo para a apresentação das conclusões. Este trabalho tinha como objectivo principal analisar a implementação de Tecnologias de Informação e Comunicação na área de Recursos Humanos: desafios e perspectivas no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha.

O mesmo, não se pode considerar como um trabalho acabado, mas sim como um contributo que abre caminho para futuras investigações sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação na área de Recursos Humanos.

Assim sendo, a partir das análises feitas tirei as seguintes conclusões:

Os recursos humanos podem ser definidas como sendo uma unidade operacional que funciona como órgão de staff, e as Tecnologia de informação e comunicação podem ser entendidas como ações para que os museus cada vez mais se tornem atractivos e deixem de ser pensados como ambientes de acervos repetitivos, um lugar cansativo e muitas vezes “infértil”. As Tecnologias de Informação e Comunicação são ferramentas auxiliares para muitos profissionais e para o RH do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha, pois estão dispõe de alguns equipamentos informáticos e utilizam as plataformas digitais para divulgar as vagas de empregos e permitir que os candidatos apresentem candidaturas online

As novas tecnologias na Gestão de Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha, quando estruturadas de acordo com os objetivos globais das organizações, são ferramentas valiosas, pois, auxiliam a monitoria, facilitam o alcance das metas estabelecida e aumenta a produtividade, automatizam as tarefas que antes eram mecânicas, as informações são integralizadas, possuindo maior segurança com o armazenamento de Informação, otimizando o tempo e os processos que antes eram manuais.

As novas tecnologias são impulsionadoras de mudanças no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha, pois, tem de ter capacidade de gerir essas mudanças, pois é indispensável para o sucesso da organização, é necessário desenvolver uma cultura que permaneça em constante adaptação.

Relativamente aos desafios, todos profissional de recursos humanos, deve dominar as novas tecnologias e estarem preparados para a mudança. As novas tecnologias trouxeram vantagens evidentes às organizações, de acordo com os entrevistados permitiu que os processos se tornassem mais rápidos e eficazes, diminuíssem o tempo de respostas, e tornassem mais rápido

todo o processo de comunicação. Neste caso, o Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha e os profissionais de recursos humanos deve manter-se sempre atento às evoluções tecnológicas e manter-se atualizado. Assim como devem ter uma postura proativa e flexibilidade para lidar com cenários cada vez mais complexos e não deve descuidar as relações interpessoais na organização, pois a interação entre as pessoas, é um fator chave para o alinhamento entre a estratégia da empresa e os colaboradores.

Em suma Tecnologias de Informação e Comunicação nos dias actuais se faz presente na área de Recursos Humanos, pois a mesma proporcionou ao ser humano descobrir a fórmula para aumentar a produtividade com mais eficiência, precisão e confiabilidade.

9.1.Recomendações

Diante dos resultados apresentados pela pesquisa, ficou evidente que o SDEJT de Namaacha utiliza as Tecnologias de Informação e Comunicação na área de Recursos Humanos, Assim recomendo que:

Para a obtenção de resultados mais positivos nas novas soluções baseadas em Tecnologias de Informação e Comunicação, além da preocupação com o nível de conhecimento do colaborador contratado, os processos o Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha têm que ser reorganizados, bem como as pessoas que a compõem.

Articulação entre as mudanças e inovações tecnológicas com a planificação da formação dos técnicos e gestores de Recursos Humanos de SDEJT - Namaacha

10. Referências bibliográficas

ANDRADE, Denise de Fátima. Recursos humanos: gerenciando pessoas. 2.ed.. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Viena, 2010.

BERTEQUINI, F. C. M. O plano de cargos e salários e a remuneração variável. 2010. 120 f. Monografia do Curso Superior de Bacharel em Administração, Centro Universitário de Maringá, Maringá, 2010.

CARVALHO, João Soares (1994). A Metodologia nas Humanidades: Subsídios para o Trabalho Científico. Editorial Inquérito. São Paulo.

CARVALHO, P. C. de. Recursos Humanos. São Paulo: Alínea, 2000.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIZZOTI, A. Pesquisa em ciências humanas e sociais. São Paulo: Cortez, 1991.

FERNANDES, A. A. e ALVES, M. M. Gerência estratégica da tecnologia da informação, Rio de Janeiro: LTC, 1992

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

GIL, António Carlos et al (2009), Introdução á metodologia do Trabalho Científico, 9ª Edição, Editora Atlas, São Paulo;

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

HAMEL, G.; PRAHALAD, C. K. Competindo pelo futuro: estratégias inovadoras para obter o controle de seu setor e criar os mercados de amanhã. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005, 25º Reimpressão.

LUCIANO, E. M.; TESTA, M. G.; FREITAS, H. As tendências em comércio eletrônico com base em recentes congressos. XXXVIII CLADEA, Lima/Peru, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade & LAKATOS, Eva Maria, Fundamentos de Metodologia Científica. 5ª Edição, Atlas, São Paulo, 2003

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de Pesquisa. 5ª Edição. Editora ATLAS. São Paulo. 2002

MARRAS, J. P. Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

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

MASCARENHAS, A. O. Gestão estratégica de pessoas: evolução, teoria e crítica. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

MASCARENHAS, A. O. Gestão estratégica de pessoas: evolução, teoria e crítica. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

NERES, E. P.; NETO, J. da S. Retenção de Talentos: A percepção dos colaboradores de Recursos Humanos sobre as políticas adotadas para uma empresa do ramo de bebidas do DF. 2013. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso do Curso Superior de Gestão em Recursos Humanos, Faculdades Integradas Promove, Brasília. 2013.

PONTES, B. R. Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal. 6. ed. São Paulo: LTr, 2010.

RASCÃO, J. (2004). Sistemas de Informação para as Organizações. Lisboa: Edições Sílabo.

RASCÃO, J. (2008). Novos desafios da Gestão da Informação. Lisboa: Edições Sílabo.

RASCÃO, J. (2012). Novas Realidades na Gestão e na Gestão da Informação. Lisboa: Edições Sílabo.

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

SEIXAS, R. de A. P. A gestão de pessoas no ambiente organizacional no século XXI. Revista Eletrônica da Faculdade José Augusto Vieira, ano VII, v. 7, n. 4, p. 195-207, mar. 2014.

SERRANO, A., Caldeira, M., e Guerreiro, A. (2004). Gestão de Sistemas e Tecnologias de Informação. Lisboa: FCA – Editora de Informática, Lda.

SOUSA, S. (1999). Recursos Humanos & Tecnologias de Informação Lousã: FCA – Editora de Informática, Lda.

UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO - USF. Institucional: Apresentação. Bragança Paulista. 2017.

Anexos

ENTREVISTA DIRIGIDO AOS FUNCIONARIOS DO SDEJT

A presente entrevista surge no âmbito da pesquisa para obtenção do grau de Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, e visa a recolha de dados que irão ajudar a analisar “*A implementação de Tecnologias de Informação e Comunicação na área de Recursos Humanos: desafios e perspectivas no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha*”. Os dados a serem colhidos destinam-se a fins estritamente académicos. As suas respostas serão guardadas com muita confidencialidade e está garantido o anonimato. Agradecemos a vossa colaboração!

Dados do entrevistado

Nome: _____

Sexo: _____, Naturalidade: _____

Estado civil _____ Profissão: _____

Nível de escolaridade _____ Idade: _____

1. Descrição do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia.

2. Descreva a estrutura organigrama do SDEJTN

3. Quais são as funções específicas do serviço Distrital de Educação, Juventude e Tecnologia - Namaacha?

4. Quais são as Tecnologias de Informação e Comunicação usadas pelos RH no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha

5. Quais são os desafios enfrentados pelos Recursos Humanos no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha

6. Quais são os benefícios das Tecnologia trazem no RH do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha?

7. Quais são os impactos das Tecnologias de Informação e Comunicação no RH do Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia - Namaacha?

Agradeço ao entrevistado pela colaboração e o tempo dispensado



Universidade Politécnica
A POLITÉCNICA

INSTITUTO
SUPERIOR ABERTO – ISA

Ao

Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia- Namaacha.

N.Ref.71/ISA/2023/RRL

CREDENCIAL

Serve a presente para credenciar a **Sra Sheimen Yázate Anasse Faquir**, estudante com o código **504279**, do **4º ano**, curso de **Gestão de Recursos Humanos**, no Instituto Superior Aberto – A POLITÉCNICA, a apresentar-se nessa instituição, para recolha de dados e realização de trabalho de pesquisa científica, através de observação e entrevistas, sob o tema: "**A Implementação de Tecnologias de Informação e Comunicação na Área de Recursos Humanos: Desafios e Perspectivas no Serviço Distrital da Juventude e Tecnologia – Namaacha.**"

Sem outro assunto de momento, subscrevo-me com elevada estima e consideração.

Maputo, 26 de Abril de 2023



(A Diretora do ISA)

