

Inteligência Artificial como Recurso de Avaliação das Soft Skills no Recrutamento e Seleção

Graziela Paulo Gomes

Fatec Barueri - grazypauloe@outlook.com

Hevelen da Silva Bispo Santos

Fatec Barueri - hevelenbispok@gmail.com

Jamilly Vitória Malaquias

Fatec Barueri - jamilly2c12@gmail.com

Saleti Ferreira Teixeira

Fatec Barueri - saleti.ferreira150@gmail.com

Yasmin Fernandes Bispo dos Santos

Fatec Barueri - yasminfernandes409@gmail.com

Enio Tadashi Nose

Fatec Barueri – enio.nose@fatec.sp.gov.br

RESUMO

Este trabalho visa abordar aspectos relacionados à área de Recursos Humanos, bem como conceitos sobre Inteligência Artificial (IA), soft Skills e Recrutamento e Seleção. Sabe-se que é reconhecida a necessidade de realizar um processo de recrutamento e seleção eficiente, mesmo com a utilização de tecnologias e formas de avaliação do comportamento humano, de forma a agregar talentos e profissionais com potencial à organização. Desta forma, foi realizada uma análise de dados com três plataformas que utilizam IA para avaliar as competências não-técnicas dos candidatos. A metodologia utilizada consiste numa pesquisa bibliográfica e exploratória, para realizar um levantamento de dados e informações pertinentes ao tema tratado no trabalho, onde o principal objetivo é enfatizar a importância do uso de inteligência artificial no processo de recrutamento e seleção como forma de avaliação das soft skills.

Palavras-Chave: Inteligência Artificial. Soft Skills. Recrutamento e Seleção.

Data do recebimento do artigo: 18/08/2023

Data do aceite de publicação: 27/12/2023

Data da publicação: 31/12/2023

Artificial Intelligence as a Resource for Assessment of Soft Skills in Recruitment and Selection

ABSTRACT

This work aims to address aspects related to the Human Resources area, as well as concepts about Artificial Intelligence (AI), soft Skills and Recruitment and Selection. It is known that the need to carry out an efficient recruitment and selection process is recognized, even with the use of technologies and forms of evaluation of human behavior, in order to add talents and professionals with potential to the organization. In this way, a data analysis was carried out with three platforms that use AI to assess the non-technical competencies of the candidates. The methodology used consists of a bibliographic and exploratory research, to carry out a survey of data and information pertinent to the theme treated in the work where the main objective is to emphasize the importance of the use of artificial intelligence in the recruitment and selection process as a way of evaluating soft skills.

Key Words: Artificial intelligence. Soft Skills. Recruitment and selection.

1 Introdução

O estudo deste tema realizou-se com base na observação do avanço e da utilização de novas tecnologias que têm gerado grandes mudanças no comportamento humano e na realização do trabalho. No que tange às novas ferramentas para a área de Recrutamento e Seleção (R&S) advindas da Inteligência Artificial (IA), além de redesenhar e automatizar processos, as mesmas oportunizam repensar a própria estruturação do trabalho para beneficiar as organizações e os indivíduos.

Deste modo, entende-se que a partir da revolução industrial, houveram grandes avanços com as tecnologias, e a partir desse marco, observa-se que muitas empresas passaram a utilizá-las em seu processo de R&S, o que consolida o uso da IA em plataformas online para fazer uma filtragem e análise mais assertiva dos candidatos que seriam apropriados para determinada vaga de emprego.

Neste sentido, este artigo torna-se relevante por explicitar o funcionamento do R&S com a utilização da IA de modo em que, nas avaliações, as habilidades não técnicas (soft skills) do candidato sejam também consideradas, pois de acordo com Kai (2023), aquele candidato que obtém uma desenvoltura maior em suas habilidades não técnicas, se destaca no mercado e de forma exponencial agrega valores à organização em que se encontra.

O principal objetivo deste artigo consiste em identificar como a Inteligência Artificial pode auxiliar na avaliação das soft skills, tendo os objetivos específicos constituídos em conceituar o processo de recrutamento e seleção, as competências não técnicas e inteligência artificial, compreendendo como ocorre o uso desta tecnologia no R&S.

Assim, tem como finalidade contribuir para a reflexão do potencial encontrado na análise de habilidades não técnicas de candidatos ao mesmo tempo em que a Inteligência Artificial contribua para que esta seja efetuada de forma mais coesa e objetiva, de maneira que responda à problemática encontrada nas formas de fazer um processo de recrutamento e seleção humanizado, considerando, por fim, a importância das soft skills na geração de competitividade e lucro para as organizações.

2 Referencial Teórico

2.1 Inteligência Artificial

As primeiras informações relacionadas a Inteligência Artificial (IA) se originaram na década de 1940, logo após o primeiro computador digital ter sido inventado (LOPES, apud OBSERVADOR LAB, 2018). Esse início deu-se ao longo da Segunda Guerra Mundial, “período em que ocorreu a necessidade de máquinas que fizessem e pensassem como os seres humanos” (SILVA; OLIVEIRA; JÚNIOR; 2019). Mas, até esse momento ainda não havia uma visão completa sobre o tema.

Já na década de 1950, Alan Turing foi o primeiro a associar uma compreensão do significado de Inteligência Artificial. Através de seu artigo “Computing Machinery and Intelligency”, em português “Máquinas de computação e Inteligência”, ele apresentou o Teste de Turing. (GOMES, 2010)

O teste consistia basicamente em um jogo, onde um interrogador humano realizava perguntas a um computador e outro humano, sendo três participantes no total. Dessa forma, o computador passava no teste se o avaliador não fosse capaz de identificar se as respostas eram de uma pessoa ou não, presumindo assim que a máquina era inteligente (TAULLI, 2020).

Sendo assim, pode-se definir a IA como um conjunto de informações que geram respostas semelhantes ao método de pensamento do ser humano, tanto no conhecimento, nas decisões tomadas e nas soluções para os problemas. Dessa forma, a IA desenvolve programas aptos a lidar com os diferentes problemas de maneira idêntica ao raciocínio humano (PEREIRA, 2021).

Segundo Damaceno e Vasconcelos (2018), a Inteligência Artificial está dividida em duas categorias:

- Machine Learning, aprendizado contínuo de máquina, é o processo em que a máquina aprende com os dados que são fornecidos e produz saídas que solucionem o problema.
- Deep Learning, aprendizado profundo, é o processo no qual a máquina aprende com a experiência, realizando tarefas mais relevantes. Essa categoria da inteligência artificial consiste basicamente em copiar o

aprendizado espontâneo dos seres humanos, onde a máquina se tornará capaz de realizar diversas atividades.

2.2 Soft Skills

No mundo corporativo muito se discute a respeito de competências e habilidades comportamentais, visto que um indivíduo que possui habilidades sociais e interpessoais bem desenvolvidas se destaca no mercado de trabalho. Entendemos primeiramente a competência como um conjunto de habilidades, aptidões, conhecimento e atitudes apreendidos na educação formal e informal e que sejam aplicadas em diferentes contextos (KAI, 2023).

Entretanto, segundo Kai (2023), face um mundo globalizado e um mercado de trabalho cada vez mais competitivo e em constante mutação, somente as capacidades técnicas não são mais suficientes, e assim, o conceito de competência adotou duas divisões: a hard skills e a soft skills.

Dessa maneira, para se obter vantagem competitiva no mercado de trabalho para além de serem necessárias as hard skills ou “as habilidades técnicas para o trabalho” é necessário possuir habilidades sociocomportamentais, (SILVA et al., 2020, p. 834), isto é, como o profissional se comporta no ambiente em que está inserido e como controla suas emoções empregando a inteligência emocional.

De acordo com Granja (2019), apesar das hard skills serem primordiais para a realização da função, são os comportamentos que irão garantir o sucesso do trabalho e, portanto, as soft skills são cada vez mais valorizadas pelas empresas.

Assim, atualmente no mercado de trabalho, as pessoas extrovertidas que socializam facilmente são mais bem classificadas e possuem maior vantagem em relação às outras pessoas que não possuem esses atributos (SCHULZ, 2008 apud KAI, 2022).

As soft skills ou competências socioemocionais contribuem para que haja um bom aproveitamento dentro da equipe, tendo em vista que os profissionais que possuem essas competências transversais melhoram as relações interpessoais, facilitando a comunicação, liderança, resolução de conflitos, dentre outros aspectos (SILVA et al., 2020, p.833).

As soft skills podem ser definidas como “as competências que competem à personalidade e o comportamento profissional de cada indivíduo” (SILVA et al., 2020,

p.833), ou ainda, envolvem habilidades interpessoais e intrapessoais que não dependem de um raciocínio técnico e que podem ser aplicadas em situações de contextos sociais específicos (HURRELL, 2015 apud KAI, 2022).

Há diversas definições sobre o termo soft skills, ademais, Pedrosa e Silva (2019) elaboraram uma tabela com as principais, conforme tabela 1:

Tabela 01: Definições do conceito de soft skills

<i>Autores</i>	<i>Definição de soft skills</i>
Livesey (2017)	Habilidades que envolvem a gestão de pessoas.
Turner (2016)	Insight sobre as qualidades necessárias para o gerente de projetos ser bem-sucedido.
Ahmed et al. (2012)	Habilidades ligadas aos traços da personalidade e às atitudes do indivíduo e que dirigem o seu comportamento.
Lent e Pinkowska (2012)	Uma agregação de todas as habilidades cognitivas e pessoais, que contribuem para uma maior eficiência da execução dos processos relacionados ao fator humano do gerenciamento de projetos.
Andoh-Baidoo et al. (2011)	Habilidade fundamental que não está vinculada a uma determinada tarefa, mas sim a uma capacidade latente que um indivíduo tem para alcançar resultados em certos tipos de tarefas.
Sukhoo, Barnard, Eloff e Van der Poll (2005)	Uma arte que está relacionada à gestão e ao trabalho com pessoas, com o objetivo final de alcançar a satisfação do cliente e criar um ambiente favorável para que o time do projeto entregue produtos de qualidade dentro do prazo e do custo acordado.
El-Sabaa (2001)	Habilidades em lidar com os aspectos humanos e, segundo suas pesquisas, possuem influência sobre o sucesso dos projetos, bem mais que os hard skills.
Belzer (2001)	Uma arte e o define como habilidades não técnicas.

Fonte: (PEDROSA; SILVA, 2019, s/p.)

Desse modo, as soft skills seriam competências intangíveis, ou seja, não são explícitas e de fácil identificação. Além disso, elas definem a “força” do indivíduo para negociar e solucionar conflitos. Isto implica em como o profissional emprega suas habilidades ao se deparar com embates e antagonismos.

(...) a área de gestão de pessoas tem assumido um papel cada vez mais estratégico nas companhias, sendo considerada uma das responsáveis pela excelência organizacional, pois atua na captação e no desenvolvimento dos talentos que precisam estar alinhados à missão, aos valores e à cultura da organização, cujas ações envolvem, entre outros processos, o mapeamento e o aprimoramento das habilidades e competências dos colaboradores. Nesse sentido, as organizações contemporâneas podem utilizar as soft skills a bem da gestão de pessoas, visto que essas capacidades podem ser identificadas e desenvolvidas, mas também demandam esforços nesse sentido. (SERPA & SEFFRIN, 2021, p.04).

Portanto, na atualidade, o mercado de trabalho tem valorizado as soft skills como um importante atributo para o trabalho em equipe e para a liderança. Entendemos as soft skills como as habilidades socioemocionais que se referem à capacidade de saber lidar com situações conflitantes, gerenciando-as de forma harmoniosa e de maneira que tragam resultados positivos em prol do desenvolvimento profissional de cada um dos colaboradores.

2.3 Recrutamento e Seleção (R&S)

O processo de recrutamento e seleção é extremamente importante em uma organização, pois, é por meio dele que são contratados os melhores candidatos para preencher determinadas vagas em uma empresa.

O recrutamento, segundo Antunes et. al (2016, p.4):

Ocorre quando a organização necessita de um profissional, e tem como objetivo encontrar alguém que preencha os requisitos da vaga, e assim, é preciso que recrute o maior número de candidatos possíveis para estar avaliando o que melhor se encaixa no perfil solicitado.

Destarte, pode-se definir o Recrutamento como a fase em que a empresa entende que há vagas em aberto, cria um perfil desejado e divulga as oportunidades existentes de diversas formas para encontrar os profissionais mais adequados.

O processo de Recrutamento se inicia a partir do momento em que a organização decide contratar um novo colaborador até o momento da recepção dos candidatos. (MOREIRA, 2017). Dessa forma, podemos observar que esse processo só ocorre se houver uma decisão por parte da empresa em contratar novas pessoas. Além disso, Silva et. al. (2021) destaca que "é muito importante que esse processo seja cuidadosamente planejado e que possua muitos candidatos", já que nem todos os candidatos irão se adequar ao perfil da vaga em questão.

Contratar os melhores funcionários não é uma tarefa fácil, mas quando já se tem um perfil traçado, ou seja, as características pessoais e profissionais que o candidato deverá apresentar, o Recrutamento se torna muito mais fácil (MOREIRA, 2017).

Dessarte, traçar um perfil e definir os requisitos desejados pela empresa é uma etapa indispensável do processo de Recrutamento.

Segundo Klaus (2022) existem dois tipos de recrutamento que a organização pode se utilizar. O recrutamento interno, onde o candidato já trabalha na empresa. E o recrutamento externo, onde o candidato está no mercado de trabalho.

De acordo com Silva et. al (2021, p.13):

No processo de recrutamento interno, os candidatos são os funcionários já existentes na empresa onde há vagas disponíveis. Portanto, ele acontece quando a vaga é preenchida por um funcionário da empresa, que estava exercendo função em outro setor da organização.

Ou seja, o recrutamento interno é aquele que acontece dentro da própria empresa, onde os funcionários têm a oportunidade de alcançar um novo cargo, ou função. É uma grande vantagem para empresa, pois os funcionários se sentem satisfeitos com o crescimento de sua carreira.

Já o recrutamento externo, de acordo com (SILVA et. Al, 2021, p.15), "Se refere a candidatos potenciais disponíveis no mercado ou que estejam à procura de emprego ou empregados em outras organizações. A consequência é a entrada de novos recursos humanos para compor a força de trabalho da organização".

Dessa forma, o recrutamento externo é aquele realizado no mercado de trabalho, onde os candidatos disponíveis e habilitados têm a oportunidade de participar do processo seletivo da organização e garantirem a sua vaga. É um processo mais lento, porém

proporciona bons resultados a empresa, trazendo novos funcionários para colaborar com a mesma.

Há diversas maneiras de atrair o candidato para o recrutamento. Klaus (2022), destaca as seguintes:

1. Anúncios em locais visíveis da empresa que sejam expostos ao exterior;
2. Organizações institucionais (escolas e universidades);
3. Anúncios em jornais e revistas;
4. Consulta à base de dados (recrutamento interno);
5. Sindicatos e associações;
6. Intercâmbio (entre empresas);
7. Agências de recrutamento;
8. Sites especializados.

A seleção ocorre após o recrutamento, nos processos de agregar pessoas à organização. É um conjunto de ações técnicas que tem como objetivo suprir as necessidades de profissionais de uma organização. É o processo pelo qual uma organização escolhe, de uma lista de candidatos, a pessoa que melhor alcança os critérios de seleção para a vaga disponível, considerando as atuais condições do mercado.

É a escolha dos candidatos dentre os recrutados, uma série de passos específicos, para decidir que recrutados devem ser recrutados, visando manter ou aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal. (PONTES, 2001, p.89)

Sendo assim, um dos processos de avaliação da seleção é o feedback, que deveria ser mais presente e eficazes nesses processos, é importante o candidato saber se foi aceito para a vaga e se não, caso haja, revelar o motivo pelo qual não foi selecionado. Isso pode influenciar diretamente o seu comportamento, fazendo com que a pessoa reveja suas atitudes perante aquele processo e não os repita em outros.

Se caso a seleção ficar dividida entre candidatos, um selecionado pode correr o risco de ficar em stand by e se surgir outra vaga ou o primeiro candidato não se adaptar, resgatamos o segundo em nosso banco de dados.

De acordo com (Orlickas 2001, p. 22 apud Coradini; Murini, 2009), a seleção tem o objetivo de pesquisar, suprir e identificar profissionais qualificados que colaborem para a superação do resultado, como o aprimoramento e a realização pessoal. A seleção é parte de um sistema mais amplo, na maioria das empresas subordinado a área de recursos humanos, sempre com foco na atração dos melhores profissionais do mercado.

Finalizando a seleção, entramos no âmbito do processo seletivo que está por trás de todo esse R&S

As etapas do processo seletivo são:

1. Definição do perfil do candidato ideal para a vaga.
2. Divulgação da vaga, seja ela interna ou externa.
3. Triagem de currículos (R&S).
4. Contato com os candidatos – Agendamento de entrevistas, provas e outros.
5. Negociações finais.
6. Contratação.

Após realizadas as etapas do processo, o trabalho do time de R&S está finalizado, podendo assim seguir com novas e outras contratações.

2.4 Como utilizar inteligência artificial no Recrutamento e Seleção?

Pode-se evidenciar que as vagas serão cada vez mais específicas e direcionadas ao candidato, de forma mais eficiente com auxílio da tecnologia no recrutamento e seleção, possibilitando: diminuição no tempo gasto ao selecionar um candidato; diminuição da assimetria entre empresa e candidato; aumento da inclusão e diversidade; aumento da assertividade. (MEIRA, MOURA; 2022)

Nos últimos anos, se tornou possível observar o uso da inteligência artificial nos processos de seleção de candidatos, principalmente nas organizações em que há a valorização da gestão de pessoas em uma perspectiva estratégica (ARMSTRONG; L; COLLMUS, 2016 apud CIPRIANO, 2021) e, por conseguinte, a preocupação com questões como atração e retenção de talentos, alinhamento de valores e expectativas entre empregados e empregador, e aspectos psicológicos e comportamentais dos funcionários (JESKE; SHULTZ, 2016 apud CIPRIANO 2021).

O recrutamento e seleção de candidatos já é feito com o auxílio da IA, em diversos processos seletivos as empresas utilizam a tecnologia dos algoritmos para direcionar o candidato correto para determinada vaga.

Uma das maiores vantagens da Inteligência Artificial no Recrutamento e Seleção é a eliminação do fator “opinião pessoal do recrutador” (ou achismos, adivinhações e preconceitos) nas contratações. Outro

benefício é capacidade de lidar com grande quantidade de currículos de forma objetiva e eficiente. (BAIA, 2021, p. 4)

O uso desta inteligência nos processos de seleção de pessoal pode ser apontado como um marco da evolução que tem sido alcançada nessa área, fornecendo cada vez mais subsídios para que as organizações encontrem o “candidato ótimo” (ATANAZIO, 2021) por meio de um mapeamento preliminar do perfil psicocomportamental dos indivíduos, alinhado à cultura organizacional e associado à uma análise das competências técnicas e interpessoais necessárias para o negócio.

A utilização de ferramentas provenientes da IA tem enriquecido os processos organizacionais, criando vantagem competitiva e gerando valor para as empresas, uma vez que esta possibilita a existência de decisões mais rápidas e eficazes, contribuindo para com o desenvolvimento da empresa e das relações pessoais.

O processo para recrutar novos talentos pode ser muito demorado, pois contém várias etapas: divulgação das vagas, análise e avaliação de perfis, agendamento de dinâmicas e entrevistas. É muito mais complicado escolher o candidato ideal quando se tem um grande número de inscritos para poucas vagas. Assim, a utilização dessa tecnologia ajuda a automatizar esses procedimentos e se torna uma ótima aliada.

Entre as principais ferramentas utilizadas no recrutamento e seleção estão os portais de vagas de emprego, redes sociais como o LinkedIn e Facebook, testes de conhecimento, dinâmicas em grupo, testes psicológicos, exames médicos, entrevistas que é uma etapa indispensável usada para conhecer melhor o candidato e seus objetivos. As entrevistas têm várias maneiras de serem aplicadas: individual, em grupo, por competência, comportamental (SOUSA, 2019).

A Gama Academy (2019) - menciona alguns softwares utilizados hoje em dia, como: Gupy - que acelera os pedidos de vagas, e as publicam nos predominantes portais de recrutamento e aplica dezenas de testes nos candidatos (a própria organização seleciona quais utilizar); LinkedIn Recruiter - possui mais de 20 filtros avançados de pesquisa e ajuda a achar candidatos mais adequados através de palavras-chaves, auxiliando a selecionar candidatos que tenham interesse ou interajam bastante com a marca da organização contratante e dá a possibilidade da organização entrar em contato com o candidato através da própria plataforma.

E com os softwares de recrutamento e seleção é possível acompanhar todo o processo de contratação. Ademais, os sistemas podem contar com o uso de Inteligência

Artificial, análise comportamental, banco de currículos e triagem de currículos proporcionando aumento da produtividade, redução de custos e mensuração de resultados.

Assim, percebe-se, que o recrutamento digital auxilia não apenas no recebimento de currículos, como também é uma ferramenta de organização e pré-seleção capaz de contribuir no processo de R&S de forma que apenas os perfis ideais sejam selecionados. É por esse e outros motivos que a sua utilização tem crescido exponencialmente.

Segundo Lopes (2021), a Inteligência Artificial pode ser aplicada em quatro períodos distintos no processo de seleção, são eles: gestão do processo de seleção, gestão de entrevistas, classificação dos melhores candidatos e admissão digital.

Na Gestão do Processo de Seleção, utilizar a IA poupa tempo do recrutador e amplifica a eficiência na seleção de talentos. Realizando assim, a triagem de currículos de acordo com a descrição da vaga a ser preenchida, analisando os requisitos e agrupando cada um dos candidatos de acordo com a probabilidade de ser contratado pela empresa. (LOPES, 2021)

Gestão de entrevistas, é uma técnica que consiste em realizar as mesmas perguntas a todos os candidatos, eliminando assim o preconceito humano. Dessa forma, o candidato será escolhido com base em sua qualificação e não em sua aparência, ou escolhas pessoais. (LOPES, 2021)

Na classificação dos melhores candidatos - a IA cria uma lista com os candidatos selecionados e os organiza por ordem de compatibilidade com o perfil procurado pela organização. Esta lista é feita através da análise de currículos, respostas nas entrevistas e resultados de todos os testes feitos, que podem ser técnicos, de personalidade, comportamentais e até mesmo de fit cultural (LOPES, 2021). Um adendo nessa parte é que o processo de decisão, de quem será o funcionário escolhido, é de total responsabilidade da inteligência humana.

E por último, Admissão Digital - a IA também é habilitada para realizar a gestão contratual e documental dos novos colaboradores no processo administrativo de admissão na empresa, isso de forma totalmente digital, facilitando e agilizando o processo.

É importante destacar também que “A utilização de ferramentas para otimizar o processo de seleção além de diminuir o tempo gasto por profissionais na análise de dezenas de currículos também diminui a incidência de preconceitos inconscientes.” (MEIRA; MOURA, 2022)

Logo, a inteligência artificial tem uma importância muito grande no processo de seleção, pois é uma forma de diminuir esse preconceito e deixar de avaliar as pessoas por causa de um grupo social ou de uma visão de mundo específica.

Com isto, a implementação da IA, tem como intuito otimizar, reduzir custos, desburocratizar, tornar eficiente e eficaz os processos de recrutamento e seleção de pessoal, agregando e proporcionando maior validade nas informações adquiridas sobre os candidatos juntamente com os métodos tradicionais

3 Metodologia

Na elaboração do presente artigo, utilizamos a análise bibliográfica para levantamento dos conceitos de soft skills, recrutamento e seleção e inteligência artificial. Como base para o levantamento dos dados, utilizamos as bibliotecas eletrônicas: Google acadêmico, Scielo e Redalyc, selecionamos nestas bibliotecas 26 artigos que tratavam do tema objeto deste estudo.

A pesquisa bibliográfica foi a técnica utilizada para a obtenção e a análise dos dados. Nesse procedimento metodológico, utilizam-se referências teóricas dos trabalhos publicados eletronicamente ou impressos. Conforme esclarece Boccato (2006, p.266):

A pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação.

Para entendermos e verificarmos como as soft skills são avaliadas em um processo seletivo, realizamos uma pesquisa exploratória, e selecionamos as seguintes plataformas eletrônicas: Gupy, Mindsight e Recruta.Ai. Estas empresas realizam processos de recrutamento e seleção online.

Uma metodologia exploratória possui o objetivo inicial de retratar os problemas, sua classificação e sua definição, compõe o primeiro estágio de toda pesquisa científica. Seu objetivo é proporcionar maior familiaridade com o problema, fazer os levantamentos bibliográficos ou entrevistas, ou realizar um estudo de caso (RODRIGUES, 2007).

Raupp e Beuren (2006) destacam que a partir do estudo exploratório busca-se conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para a condução da pesquisa. Ressaltam ainda, que uma característica importante da pesquisa exploratória se compreende no aprofundamento de conceitos predecessores sobre determinado tema não contemplado satisfatoriamente anteriormente, contribuindo rapidamente para o esclarecimento de questões abordadas sobre o assunto.

A plataforma Gupy é a principal empresa especializada em RH no Brasil, e o seu objetivo é estimular a capacidade humana e os negócios no Brasil através dos Recursos Humanos. Ela também foi a primeira a desenvolver uma inteligência artificial para a área de recrutamento e seleção, a Gaia, que visa tornar mais rápidos os processos seletivos de uma empresa, destacando a afinidade dos candidatos com a vaga em questão (GUPY, 2023)

Já a Mindsight, busca ampliar a ciência e inteligência para a tomada de decisão e a gestão de pessoas, assim, ter resultados mais racionais, pois, o RH é uma área dominada por vieses e achismos. Está, possui um software e método, utilizados onde há problemas complexos, incluindo uma solução onde é aplicado consultorias e projetos customizados, além de incluírem um atendimento especializado, tecnologia, democratização, pesquisa e desenvolvimento. Fazendo da minsight a única HR tech com uma equipe de pesquisa, desenvolvimento e inovação robusta. (MINDSIGHT, 2023)

A Recrut.Ai é uma HRTech, que assim como outras, tem o objetivo em ofertar serviços para otimizar processos, fazendo o uso da tecnologia, nos subsistemas da gestão de recursos humanos. A mesma tem a sua plataforma constituída pelo eficiente uso da IA no R&S, destacando os proveitos do Smart Recruiting, pois o mesmo tem como valor o dever da empatia em paralelo à precisa análise dos candidatos presentes no processo, ofertando uma ótima experiência aos mesmos e o serviço com alto grau de qualidade ao recrutador (CAVALCANTE, 2022; RECRUT.AI, 2023).

Realizamos uma análise detalhada de todo o processo seletivo de cada uma delas separadamente, e utilizamos as informações descobertas para identificar como a inteligência artificial pode ser um recurso de avaliação das soft skills nos processos de recrutamento e seleção de candidatos

4 Análise de Dados

A Inteligência Artificial como método de avaliação das soft skills, enfoque deste estudo, pode ser encontrada em diversos sites e aplicativos que tem como objetivo recrutar e selecionar candidatos. Sendo assim, trouxemos algumas plataformas de recrutamento e seleção para analisar como as mesmas avaliam as soft skills de cada candidato.

A plataforma Gupy é a líder em tecnologia para recursos humanos no Brasil, e foi a primeira a desenvolver uma inteligência artificial para auxiliar no Recrutamento e Seleção no país. A Gaia, como é chamada a IA, é responsável por recrutar e selecionar os melhores candidatos para a vaga em questão, e se baseia nos seguintes critérios: formação acadêmica, experiências, resultados de testes (de habilidades e comportamentos), fit cultural com o candidato e outros critérios específicos de cada empresa. É importante destacar que é o recrutador quem define todos os requisitos e qualificações da vaga, bem como quais competências sociais deseja em um candidato. Já a plataforma, tem a função de ordenar os currículos recebidos de acordo com a afinidade que possuem com a vaga. (DIAS, 2023; GUPY, 2023).

Essa afinidade se trata da semelhança matemática entre a descrição da vaga, o currículo, as respostas do candidato e o fit cultural de uma empresa. O fit cultural se trata de um alinhamento entre o colaborador e a empresa, onde a Gaia analisa as soft skills e os traços de personalidade de cada candidato para observar se estão de acordo com a missão e os valores da empresa. Sendo assim, ao realizar um teste comportamental na plataforma Gupy, as soft skills de um indivíduo são apontadas através das perguntas feitas e de suas respostas, como por exemplo, comunicação, flexibilidade, autoconfiança, trabalho em equipe, resiliência, entre muitas outras. E essas competências são utilizadas pela Gaia no processo de recrutamento e seleção para avaliar os candidatos. (DIAS, 2023).

Como outra opção de análise, foi selecionado a plataforma mindsight, nela, também contam com uma inteligência artificial que é capaz de medir o fit cultural dos candidatos no processo seletivo, triando os candidatos a partir de uma nota mínima de alinhamento com a cultura da empresa.

É utilizado a metodologia “Organizational culture profile” (OCP), desenvolvida por O’Reilly, Chatman & Caldwell, em 1991 (foi elaborado para examinar a congruência

entre os valores individuais e organizacionais). Ele foi reduzido inicialmente por Cable e Judge (1996) e utilizado, posteriormente, num trabalho feito para confirmar a importância do ajuste da pessoa à organização no recrutamento e seleção de pessoal (CABLE; PARSONS, 2001) que utiliza como base o mapeamento cultural da empresa por meio de perguntas de prioridades no ambiente de trabalho. (MINDSIGHT, 2022)

Para que essa avaliação ocorra, há um primeiro teste onde são feitas perguntas na seguinte ordem:

1ª etapa: o candidato à vaga escolhe 12 entre 33 frases sobre diferentes comportamentos em um ambiente de trabalho que você mais valoriza.

2ª etapa: Ainda sobre o que o candidato mais valoriza, ele deve escolher 6 entre as 12 frases.

3ª etapa: Dessas 6, escolher as duas que mais prioriza.

4ª etapa: Na última etapa, o candidato deve fazer o mesmo procedimento acima, mas, dessa vez, deverá escolher as opções que ele menos prioriza dentro de um ambiente de trabalho.

De acordo com a (MINDSIGHT, 2022), seguindo esse resultado a IA faz um ranking de pontuação, usando como base para saber quais candidatos tem ou não fit cultural com a empresa. As notas são divididas da seguinte forma:

Notas superior à 75: excelente nível de concordância e prioridades.

Notas de 65 a 74: nível alto de concordância

Notas entre 55 e 64: nível médio-alto de concordância

Notas entre 45 e 54: nível médio de concordância

Notas entre 36 e 44: nível médio-baixo

Notas de 0 a 35: prioridades contrárias entre candidatos e empresa.

Ou seja, quando o candidato tem um fit acima de 45, entende-se que ele possui um bom grau de concordância com a cultura da organização e as chances dele se adaptar à empresa são altas.

As notas abaixo de 45, significam que o candidato e a empresa não partilham dos mesmos valores e, dessa forma, caso ele venha a obter um cargo na empresa, as chances de insatisfação pessoal e profissional não tardarão a aparecer.

Para analisar a personalidade do candidato, a ferramenta mindsight utiliza da metodologia Big Five, considerada uma teoria explicativa e preditiva da personalidade

humana e de suas relações com a conduta (Garcia, 2006). Essa, afirma que é possível analisar a personalidade de um indivíduo através de cinco fatores principais, sendo eles:

Abertura: Candidatos com o nível alto desse fator, costumam ser imaginativos, criativos, curiosos, apreciadoras da arte e sensíveis à beleza, quem tem um nível baixo, costumam ser convencionais e tradicionais, preferindo aquilo que for claro, simples e óbvio.

Conscienciosidade/ Meticulosidade: Aqui, os candidatos são pessoas que tem como característica principal a autodisciplina, a orientação para os deveres, o foco nos objetivos e a ambição. Em contraposto, quem tem o nível mais baixo, são flexíveis, tem certa dificuldade em lidar com regras e normas e de controlar seus impulsos.

Extroversão: Suas características principais são ser sociáveis, animados, dispostos a criar relacionamentos com pessoas novas e são amantes da diversão vs. perfil reservado, calmo e preferem ficar sozinhos.

Agradabilidade/ Amabilidade: Nesse fator, no nível mais alto, tendem a ser pessoas generosas, prestativos, comprometido e costumam ter boas relações, vs. perfil suspeito, não cooperativo.

Neuroticismo: Pessoas calmas, confiantes vs. ansiosas, pessimistas.

Essa metodologia foi baseada nos estudos do psicólogo Willian Moulton Martson, conhecida como D.I.S.C, essa, é considerada um método de pesquisa psicológica, que se utiliza das ciências exatas como a matemática e a estatística para definir de forma menos imprecisa o comportamento humano. Esta área da psicologia é conhecida como psicometria, ou seja, é um registro e medida exata dos fenômenos psíquicos de um determinado indivíduo (MATOS, 2008), que contempla as seguintes características:

Dominante: Pessoas objetivas, responsáveis, decididas, focadas nas tarefas e orientada por resultados. Comumente vistas como dominadoras, possuem perfil de liderança;

Influente: Pessoas que tem a persuasão como um ponto forte, também são animadas e entusiasmadas, que gostam de estar no centro da ação. Prezam pelo reconhecimento e possuem foco nos relacionamentos;

Estável: Pessoas que conseguem lidar com as próprias emoções, são calmas, pacatas, de ritmo lento e são mais orientados para as pessoas. Valorizam um ambiente sem conflitos e harmonioso;

Cauteloso: Pessoas que presam pelas normas da empresa, persistentes, analíticas, independentes e organizadas. Preferem trabalhar isolados, com foco em precisão e alto padrão. Também possuem perfil mais lento e com foco em suas tarefas;

Ou seja, os testes que utilizam a metodologia D.I.S.C., prometem medir de que forma o perfil do candidato é transposto em uma conduta externa passível de observação.

Em todos esses testes a IA está presente, lembrando que elas são alimentadas por dados que os profissionais que trabalham para a *mindsight* inserem nela, logo, estas avaliações com podem ser passíveis de erro, porém, é garantido pela plataforma que se, eventualmente, algo não saia como o planejado, há um preparo para fornecer o suporte necessário para contornar a situação, de maneira a garantir a efetividade do processo seletivo, de modo que nenhuma das partes saia prejudicada. (MINDSIGHT, 2022)

Por conseguinte, outra ferramenta relevante pertence à *Recrut.ai*, um startup que desenvolve softwares voltados ao processo de R&S, tendo como principal proposta ser diferente dos tradicionais sistemas de rastreamento de candidatos, por possibilitar a otimização do processo com o uso da IA para a triagem cognitiva de currículos, predição comportamental e aplicativo pré-entrevista, personalizados de acordo com a necessidade do recrutador (CAVALCANTE, 2022; RECRUT.AI, 2022).

Segundo Cavalcante (2022), o *Smart Recruiting* faz a busca automatizada por profissionais em diferentes plataformas, filtrando suas informações, otimizando o tempo do recrutador ao selecionar os talentos para participarem do processo de R&S. Após os candidatos serem selecionados, a *Recrut.ai* disponibiliza um questionário enxuto com apenas 5 questões para a avaliação comportamental dos mesmos, que conta com a metodologia *Big Five* identificando as skills necessárias para a determinada vaga, que também podem ser indicadas pelo recrutador.

Em síntese, a *Recrut.ai* enfatiza a importância de um processo de R&S mais humanizado, mesmo que a IA seja utilizada, o seu papel é destacado como uma ferramenta para a otimização de tempo e redução de custos com programas eficientes para a gestão do processo de R&S, salientando também a importância do respeito aos candidatos em enviar feedbacks, devido a facilidade concedida e em determinar que não receberão retorno com resultados negativos no aniversário, fins de semana e feriados (CAVALCANTE, 2022).

Por fim, de fato, fazer uso de IA no processo seletivo elimina pilhas de currículos impressos ou uma caixa de entrada cheia de PDF's para analisar, mas é importante utilizá-la da forma correta para que a etapa de R&S aconteça da melhor forma, pois, o propósito da existência destas ferramentas é facilitar a gestão de pessoas e não ser parte do problema.

5 Considerações finais

O principal objetivo deste artigo consistiu em identificar como a Inteligência Artificial pode auxiliar na avaliação das soft skills, a partir das pesquisas, entendemos que no processo de recrutamento e seleção muito se fala das habilidades técnicas de um indivíduo, dos conhecimentos adquiridos por meio de cursos, palestras, workshops ou treinamentos e para que seja feita uma análise completa em busca do candidato ideal, o conhecimento teórico e prático gerado pela formação acadêmica é tido como critério mais importante de avaliação. No entanto, essa pode não ser a forma mais eficiente e eficaz de avaliar um candidato, quando se reflete acerca das suas soft skills.

Como exemplo, em um processo seletivo de auxiliar administrativo, o requisito poderá ser um curso de administração nível técnico, logo, o conhecimento exigido será igual para os candidatos, possibilitando que as soft skills diferencie um do outro. Assim, podemos observar que as três plataformas analisadas utilizam da Inteligência artificial como ferramenta para analisar as soft skills dos mesmos através de um alinhamento com a missão e os valores da empresa. Para essa análise, são aplicados testes comportamentais e de personalidade que indicam competências sociais do indivíduo, evidenciando cada vez mais a importância de se desenvolver tais habilidades, para que estas potencializem a aplicação das outras competências técnicas, na tentativa de reconhecer profissionais singulares.

O recrutamento e seleção das organizações se baseiam em uma descrição aprofundada do cargo, juntamente com a análise das competências dos candidatos descritas em seus currículos. Tendo em vista os avanços da tecnologia e a possibilidade de automatizar processos, o departamento de recursos humanos precisa constantemente estar atualizado com a tecnologia e exigências do mercado, assim, a busca de profissionais para compor o quadro da organização será evidentemente produtiva. Neste contexto, a utilização da IA serve como ferramenta para que seja otimizado o tempo de recolha de

informações para a tomada de decisões em cada etapa, propondo uma relação mais sinérgica entre todos os envolvidos.

No decorrer da elaboração deste trabalho, tivemos limitações para fazermos uma pesquisa bibliométrica, pois, haviam poucas publicações de artigos sobre o tema de soft skills junto a inteligência artificial e recrutamento e seleção. Diante disso, optamos pela análise de plataformas que utilizam a IA como recurso de avaliação das habilidades não técnicas.

Comprendemos que a IA consegue ser muito útil, principalmente na otimização dos processos no departamento de recursos humanos, porque não transpor essa facilidade para o mundo do trabalho? Como exemplo, surgiu o LinkedIn, repleto de algoritmos de Inteligência Artificial e que se tem mostrado cada vez mais em uma ferramenta de trabalho extremamente útil e facilitadora no processo de pesquisa de candidatos. Mas, o LinkedIn é apenas uma pequena parte das inúmeras ferramentas e plataformas que existem baseadas nesta tecnologia, como foi possível de verificar ao longo desta investigação.

Referências Bibliográficas

ANTUNES; et. al. Recrutamento e Seleção. In: ENCITEC–FASUL, Encontro Científico e Tecnológico, Faculdade Assis Gurgacz–FAG Toledo, Toledo (PR), 2016. Disponível em:

https://www.academia.edu/download/62352115/Recrutamento_e_Selecao20200312-85696-xu1myj.pdf. Acesso em: 31 mar. 2023.

ATANAZIO, Amanda et al. A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL TRANSFORMANDO O RH DO FUTURO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A TECNOLOGIA E A DIVERSIDADE NO MERCADO DE TRABALHO. Disponível em: <https://www.revistarefas.com.br/RevFATECZS/article/view/488/308>. Acesso em: 27 mar.2023.

BAIA, Carlos. Inteligência Artificial no recrutamento e seleção: saiba mais. Gupy, 2022. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/inteligencia-artificial-no-recrutamento-e-selecao>. Acesso em: 21 mar. 2023.

BOCCATO, V. R. C. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. *Rev. Odontol. Univ. Cidade São Paulo*, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 265-274, 2006. Disponível em: https://arquivos.cruzeirodosuleducacional.edu.br/principal/old/revista_odontologia/pdf/setembro_dezembro_2006/metodologia_pesquisa_bibliografica.pdf. Acesso em: 25 de maio. 2023.

CAVALCANTE, Ingrid. Pioneira em Smart Recruiting é a 1º HR Tech do BR. *Recrut.ai*, 2022. Disponível em: <https://recrut.ai/pioneira-em-smart-recruiting-e-hrtech-n1-do-brasil/>. Acesso em: 05 mai. 2023.

CHATMAN, J.A. Matching People and Organizations: selection and socialization in public accounting firms. *Administrative Science Quarterly*, v.36, p.459-484, 1991. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/33867298_Matching_People_and_Organizations_Selection_and_Socialization_in_Public_Accounting_Firms. Acesso em 26: de abr. 2023.

CIPRIANO, Gael. Inteligência Artificial nos Processos de seleção de RH. *Estudos de Administração e Sociedade*, v. 6, n. 2, p. 8-22, 2021. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/revistaeas/article/view/52684/31318>. Acesso em: 21 mar. 2023.

CORADINI, Joziane Rizzeti; MURINI, Lisandra Taschetto. Recrutamento e Seleção de pessoas: como agregar talentos à empresa. *Disciplinarium Scientia. Série: Ciências Sociais Aplicadas*, S. Maria, v. 5, n. 1, p. 55-78, 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufn.edu.br/index.php/disciplinarumSA/article/view/1494>. Acesso em: 24 abr. 2023.

DAMACENO, Siuari Santos; VASCONCELOS, Rafael Oliveira. Inteligência Artificial: Uma breve abordagem sobre seu conceito real e o conhecimento popular. *Cadernos de Graduação Ciências exatas e tecnológicas*, Aracaju, v. 5, n. 1, p. 11-16, Out. 2018. Disponível: <http://periodicos.set.edu.br/cadernoexatas/article/view/5729>. Acesso em: 02 mar. 2023.

DIAS, Guilherme. Quem é a Gaia? Conheça a inteligência artificial da Gupy. Gupy, 2023. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/gaia-inteligencia-artificial-gupy>. Acesso em: 22 abr. 2023.

GAMA ACADEMY. Recrutamento e Seleção: Saiba o que é e os Softwares que vão tornar o processo mais eficiente. 2021. Disponível em: <https://site-v1.gama.academy/blog/recrutamento/recrutamento-e-selecao/>. Acesso em: 03 abr. 2023.

GARCIA, Luis. F. (2006). Teorias psicométricas da personalidade. Em C. E. Flores-Mendoza & R. Colom (Orgs.), Introdução à psicologia das diferenças individuais (pp. 219-242). Porto Alegre: Artmed. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4575087>. Acesso em: 18 maio. 2023.

GOMES, Dennis dos Santos. Inteligência Artificial: Conceitos e Aplicações. Revista Olhar Científico – Faculdades Associadas de Ariquemes, v. 01, n. 2, Ago./Dez. 2010. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/48312264/49-148-1-PB.pdf>. Acesso em: 06 mar. 2023.

GUPY. Sobre a Gupy, 2023. Disponível: https://www.gupy.io/sobre-a-gupy?utm_source=site&utm_medium=navbar. Acesso em: 22 abr. 2023.

GRANJA, Vera Lucia Ferreira. Impacto das Soft Skills no Desenvolvimento das Pessoas. Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, out. 2019. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/31884>. Acesso em: 14 mar. 2023.

KAI, Flávia. O. Empreendedorismo e soft skills: uma revisão sistemática da literatura na base de dados da web of science. Revista da FAE, [S. l.], v. 25, n. 1, 2022. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/741>. Acesso em: 15 mar. 2023.

KLAUS, Jeferson. Recrutamento e Seleção apoiados por Inteligência Artificial. 2022. 50 f. TCC (Bacharel em Ciência da Computação) – Universidade Feevale, Novo Hamburgo, 2022. Disponível em: https://tconline.feevale.br/tc/files/0001_5642.pdf. Acesso em: 29 mar. 2023.

LOPES, Joana Rodrigues Gouveia Mendes. A Inteligência Artificial no Processo de Recrutamento e Seleção: Perspectivas dos Gestores de Recursos Humanos sobre riscos e desafios. 2021. 55 f. DISSERTAÇÃO (Mestrado em Ciências Empresariais) – Universidade de Lisboa, 2021. Disponível em:

<https://search.proquest.com/openview/cd01116ff347dbc7d42896d9626316b5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>. Acesso em: 02 mar. 2023.

MATOS, Jorge Fernandes de. *Análise dos Aspectos Comportamentais Através da Ferramenta DISC*. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, 2008. Disponível em: <https://repositorio.iscteiul.pt/bitstream/10071/2094/1/Tese%20Jorge%20Fernandes%20de%20Matos%20-%20final.pdf>. Acesso em 18 de maio. 2023.

MEIRA, Milene Alves; MOURA, Magno Luiz Coelho de. Como a inteligência artificial tem impactado o recrutamento e seleção nas empresas. *Repositório Universitário da ÂNIMA*, 2022. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/29915>. Acesso em: 21 mar. 2023.

MINDSIGHT. Nossa missão é levar escalabilidade e embasamento às tomadas de decisão de gente, 2023. Disponível em: <https://mindsight.com.br/sobre-nos/>. Acesso em 24 maio. 2023.

MINDSIGHT. Testes Mindsight: Fit Cultural e Recrutamento e Seleção, 2022. Disponível em: <https://mindsight.com.br/blog/testes-mindsight-de-recrutamento-e-selecao/>. Acesso em: 26 de abr. 2023.

MOREIRA, Fabiano Greter. A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO ESTRATÉGICA NO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL NAS ORGANIZAÇÕES. *Revista Práticas de Administração Pública*, Rio Grande do Sul, v. 1, n. (2), pp. 57-70, maio/ago, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/pap/article/view/26482/16682>. Acesso em: 31 mar. 2023.

PEDROSA, Nádia; SILVA, Luciano, F. A importância dos soft skills nas descrições das vagas de gerente de projetos de TI. *Revista Alcance*, vol. 26, núm. 1, pp. 045-060, 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/4777/477759211004/html/>. Acesso em: 15 mar. 2023.

PEREIRA, Keith Anny Borges. Um estudo sobre o uso da Inteligência Artificial nas empresas. 2021. 26 f. TCC (Bacharel em Sistemas de Informação) – Universidade Federal do Amazonas, Itacoatiara – Amazonas, 2021. Disponível em: <https://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/5989>. Acesso em: 06 mar. 2023.

PONTES, Benedito Rodrigues. Planejamento Recrutamento e Seleção de Pessoal. Edição: 3, Editora: LTr, 2001. São Paulo. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=ptBR&lr=lang_pt&id=sehvEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=PONTES,+Benedito+Rodrigues.+Planejamento+Recrutamento#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 25 abr. 2023.

RECRUT.AI. Conheça o Smart Recruiting, 2023. Página Inicial. Disponível em: <https://recrut.ai/>. Acesso em: 05 mai. 2023.

SERPA, Ana Márcia Pereira; SEFFRIN, Larissa Leal. Soft Skills nas organizações contemporâneas: uma revisão bibliográfica sobre seus reflexos na gestão de pessoas. Orientador: Marcel Stanlei Monteiro. 2021. 23f. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) - Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos, 2021. Disponível em: <https://dspace.uniceplac.edu.br/handle/123456789/1232> . Acesso em: 15 mar. 2023.

SILVA, Alessandro; CAVALCANTI, Marcilio Jonatas Raiel Holanda; TITA, Najara Lima; SILVA, Rosimeire Aparecida da; MOURA, Vitoria Caroliny Scharf; PEREIRA, Viviane Cristina. A importância do recrutamento e seleção: desafios e tendências. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Técnico em Administração) - Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz, Araraquara, 2021. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/5904>. Acesso em: 20 abr. 2023.

SILVA, Beatriz; NETO, Victória; GRITTI, Neusa. SOFT SKILLS: rumo ao sucesso no mundo profissional. Revista Interface Tecnológica, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 829–842, 2020. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/797>. Acesso em: 14 mar. 2023.

SILVA, Nilmara Gurjão; OLIVEIRA, Werbeston Douglas; JÚNIOR, Francisco Tarcísio Alves. Inteligência Artificial e sua Relação com Recursos Humanos. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas, Brasil, v. 4, n. 1, p. 58-66. Jan./Abr. 2019. Disponível em: <https://www.revistas.editoraenterprising.net/index.php/regmpe/article/view/195>. Acesso em: 02 mar. 2023.

SOUSA, Daniel et al. A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS. Revista EduFatec: educação, tecnologia e gestão V.2 N.1 - Revista Brasileira em Tecnologia da Informação, Campinas, v. 5, n. 2, AGO./DEZ. 2023. ISSN: 2675-1828

janeiro-junho/2019. Disponível em:
[http://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/4968/1/A%20INTELIG%
c3%8aNCIA%20ARTIFICIAL%20NO%20RECRUTAMENTO%20E%20SELE%
c3%87%c3%83O%20DE...janeiro-julho%202019.pdf](http://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/4968/1/A%20INTELIG%c3%8aNCIA%20ARTIFICIAL%20NO%20RECRUTAMENTO%20E%20SELE%c3%87%c3%83O%20DE...janeiro-julho%202019.pdf). Acesso em 28 mar. 2023.

TAULLI, Tom. Introdução à Inteligência Artificial: Uma abordagem não técnica. São Paulo: Novatec, 2020. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=ON3FDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=info:kkwSk0xXw8sJ:scholar.google.com/&ots=sIFWl0Tbf7&sig=4NmBe4lroJAsyw2plwgTE51rvcg>. Acesso em: 03 mar. 2023.

TRAVASSOS, Daniel. A importância das soft skills nas competências profissionais. Instituto Politécnico de Coimbra, 2019. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/31936>. Acesso em: 21 mar. 2023.