



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO SOL NASCENTE
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS

SECTOR DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAS
LICENCIATURA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

SEMINÁRIO DE INVESTIGAÇÃO

**IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA PARA REDUÇÃO
DE CUSTOS NOS PROCESSOS DE RECRUTAMENTO E
SELECÇÃO NO INSTITUTO NACIONAL DE SERVIÇOS DE
SEGURANÇA SOCIAL – WACO KUNGO (2025)**

AUTORA: VERÓNICA JOSÉ

DOCENTE: ELISEU CHIPACO, Ph.D.

HUAMBO, 2025

IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA PARA REDUÇÃO DE CUSTOS NOS PROCESSOS DE RECRUTAMENTO E SELECÇÃO NO INSTITUTO NACIONAL DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA SOCIAL – WACO KUNGO

Verónica José – ISPSN¹

RESUMO

O presente estudo abordou a importância da tecnologia para a redução de custos nos processos de recrutamento e selecção no Instituto Nacional de Serviços de Segurança Social (INSS) de Waco Kungo, província do Cuanza Sul. A investigação levantou a seguinte pergunta de partida De que maneira o uso de tecnologia impacta na redução de custos nos processos de Recrutamento e Selecção no Instituto Nacional de Serviço de Segurança Social no Waco Kungo? e teve como objectivo geral compreender como o uso da tecnologia pode impactar na diminuição dos custos operacionais dos processos de recrutamento e selecção desta instituição. Metodologicamente, adoptou-se uma abordagem qualitativa, de natureza descritiva e exploratória, utilizando como procedimentos técnicos o estudo bibliográfico e o estudo de caso. A recolha de dados foi realizada através de inquérito por questionário, observação não participante e análise documental, aplicados a uma amostra não probabilística de 10 funcionários do INSS-Waco Kungo. Os resultados revelaram que a implementação de ferramentas tecnológicas nos processos de recrutamento e selecção pode proporcionar reduções significativas nos custos operacionais, melhorar a eficiência dos processos e aumentar a qualidade dos candidatos seleccionados. Conclui-se que a tecnologia representa um factor estratégico fundamental para a optimização dos recursos humanos e financeiros da instituição, recomendando-se a adopção progressiva de soluções tecnológicas adequadas à realidade local.

Palavras-chave: Tecnologia. Recrutamento. Selecção. Redução de custos. INSS.

ABSTRACT

This study addresses the importance of technology in reducing costs in the recruitment and selection processes at the National Institute of Social Security Services (INSS) in Waco Kungo, Cuanza Sul province. The research raised the following question: How does the use of technology impact cost reduction in the recruitment and selection processes at the National Institute of Social Security Services in Waco Kungo? The overall objective was to understand how the use of technology can impact the reduction of operational costs in the recruitment and selection processes at this institution. Methodologically, a qualitative, descriptive, and exploratory approach was adopted, using bibliographical research and case studies as technical procedures. Data collection was conducted through questionnaire surveys, non-participant observation, and document analysis, applied to a non-probabilistic sample of 10 INSS-Waco Kungo employees. The results revealed that the implementation of technological tools in the recruitment and selection processes can significantly reduce operational costs, improve process efficiency, and increase the quality of selected candidates. It is concluded that technology represents a fundamental strategic factor for the optimization of the institution's human and financial resources, recommending the progressive adoption of technological solutions suited to the local reality.

Keywords: Technology. Recruitment. Selection. Cost reduction. INSS

¹ Estudante do 4º ano do Curso de licenciatura em Gestão de Recursos Humanos no Instituto Superior Politécnico Sol Nascente, Huambo, ano lectivo 2024/2025

1. INTRODUÇÃO

O Instituto Nacional de Serviços de Segurança Social (INSS) de Angola desempenha um papel fundamental na protecção social dos trabalhadores angolanos, sendo responsável pela gestão e administração do sistema de segurança social do país. No contexto específico de Waco Kungo, município da província do Cuanza Sul, esta instituição enfrenta diversos desafios relacionados com a gestão dos seus recursos humanos, particularmente nos processos de recrutamento e selecção de pessoal.

A gestão de recursos humanos tem assumido uma importância crescente nas organizações contemporâneas, especialmente no que se refere aos processos de recrutamento e selecção, que representam etapas cruciais para o sucesso organizacional (Silva & Santos, 2019). Estes processos, tradicionalmente caracterizados por elevados custos operacionais e temporal, têm sido objecto de transformações significativas através da incorporação de tecnologias digitais.

No contexto angolano, as instituições públicas enfrentam constrangimentos orçamentais que exigem uma gestão eficiente dos recursos disponíveis. O INSS-Waco Kungo não é excepção, a ponto de necessitar de estratégias que permitam otimizar os seus processos de recrutamento e selecção, de modos a reduzir custos sem comprometer a qualidade dos profissionais seleccionados.

A relevância deste estudo justifica-se pela necessidade crescente de optimização dos recursos públicos no Waco Kungo, especialmente em instituições como o INSS que prestam serviços essenciais à população. A investigação contribui para o conhecimento científico na área da gestão de recursos humanos no contexto angolano, de modos a fornecer dados empíricos sobre a aplicação da tecnologia em processos organizacionais.

A problemática que orienta este estudo fundamenta-se na necessidade de compreender como a tecnologia pode contribuir para a redução dos custos nos processos de recrutamento e selecção no INSS-Waco Kungo. Desta forma, estabeleceu-se como pergunta de partida: De que maneira o uso de tecnologia impacta na redução de custos nos processos de Recrutamento e Selecção no Instituto Nacional de Serviço de Segurança Social no Waco Kungo? A orientação do estudo para responder a estas questões tem como intuito as seguintes questões de investigação: Quais são as tecnologias mais eficazes e amplamente utilizadas no processo de Recrutamento e Selecção que contribuem para redução de custos no Instituto Nacional de

Serviço de Segurança Social no Waco Kungo? Qual é o impacto da utilização dessas tecnologias na eficiência e eficácia do processo de Recrutamento e Selecção em termos de tempo e recursos economizados? Como a adopção de tecnologias no Recrutamento e Selecção afecta a qualidade dos candidatos seleccionados e a sua adequação aos requisitos do cargo, em comparação métodos tradicionais?

Para dar resposta ao nosso problema levantamos os seguintes objectivos que conduziu o nosso estudo, tem como principal objectivo de Compreender a importância do uso da Tecnologia para redução de Custos no Processo de Recrutamento e Selecção no INSS, Waco Kungo. Este estudo visa ainda satisfazer os seguintes objectivos específicos: Identificar as tecnologias aplicáveis aos processos de recrutamento e selecção; Analisar os custos actuais dos processos de recrutamento e selecção no INSS-Waco Kungo; Avaliar o potencial de redução de custos através da implementação de soluções tecnológicas e propor recomendações para a implementação de tecnologias nos processos de recrutamento e selecção.

O presente trabalho propõe uma análise detalhada da importância do uso da tecnologia para a redução de custos nos processos de recrutamento e selecção, com foco em um estudo de caso no Instituto Nacional de Serviço de Segurança Social, Waco Kungo. Por meio de uma abordagem qualitativa e exploratória embasada, foi investigado como a implementação de soluções tecnológicas específicas impacta os custos operacionais, a eficiência e a qualidade do processo de recrutamento e selecção nesta organização, tendo como técnicas de recolha de dados a Observação directa não estruturada, análise documental mediante o Decreto Presidencial 112/24 e o Inquérito por questionário aplicado a 10 participantes.

O Trabalho esta estruturado de forma inicial pela Introdução, a *posteriori* pela Fundamentação Teórico sistematizada com literaturas relevantes na área de Gestão de Recursos Humanos, os Procedimentos Metodológicos, a seguir a Análise e Discussão de Resultados e por fim, as Considerações Finais e a respectiva Referência Bibliográfica.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Conceitos: Recrutamento, Tipos de Recrutamento, Selecção de RH

Chiavenato (2014) define que, Recrutamento é o processo de atrair um conjunto de candidatos para um cargo particular. Deve anunciar a disponibilidade do cargo no mercado e atrair candidatos qualificados para disputá-lo.

“O Recrutamento é o conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização” (Chiavenato, 2023). Ainda ressalva que, é basicamente um sistema de informação, por meio do qual a organização divulga e oferece ao mercado de Recursos Humanos oportunidades de emprego que pretende preencher. O recrutamento de qualidade é aquele que atrai o maior número de candidatos aptos a atender às especificações para o desempenho adequado do cargo. (Lotz; Burda, 2015, p. 80).

O Decreto presidencial 112/24 de 17 de Maio, no seu artigo nº 4 alínea a) define que, “Recrutamento como conjunto de operações e formalidades que tem como objectivo satisfazer as necessidades de pessoal no determinado organismo, pondo a sua disposição candidatos qualificados necessários à realização das suas atribuições.” (Angola,2024).

A Literatura clássica aborda sobre três tipos de recrutamento que girava em torno do recrutamento interno, externo e híbrido ou misto, actualmente, fala-se também do recrutamento *online*. Segundo Marras (2011, p. 56), o recrutamento interno “é aquele que privilegia os próprios recursos da empresa”. Logo, quando surge uma vaga, promoção ou mudança de cargos, a empresa prioriza os próprios funcionários. Isso acontece por meio de divulgação, com o uso de tecnologias como a intranet ou *e-mail*, mural, cartazes, ou por publicidade dos próprios superiores.

O recrutamento interno actua sobre os candidatos que estão a trabalhar dentro da organização isto é, os colaboradores para promovê-los ou transferi-los para outras actividades mais complexas ou mais motivadoras. (Chiavenato, 2014). O Decreto Presidencial 112/24 (2024) reforça enunciando que, “O Concurso Público de Ingresso Interno visa o preenchimento de vaga aberta a funcionários públicos do quadro definitivo do órgão, organismo ou serviço a que diz respeito ao concurso, que tenham elevado os seus níveis académicos no decurso da actividade laboral” (Angola, 2024)

Banov (2010, p. 40), afirma que o “recrutamento externo é o processo de divulgação das vagas fora da empresa”. A empresa chama a atenção de vários candidatos, com a ideia de capturar os melhores disponíveis no mercado de trabalho, suprido a necessidade organizacional.

O recrutamento externo actua sobre candidatos que estão no Mercado Recursos Humanos portanto, fora da organização para submetê-los ao seu processo de selecção de pessoal. (Chiavenato,2014).

O Decreto Presidencial no seu artigo 7º, nº 1 relacta que:

O Concurso de Ingresso Externo visa preenchimento de vaga para categoria de início de carreira, e é aberto a cidadãos que não possuem vínculo definitivo com a função pública e àqueles que, possuindo vínculo definitivo, não fazem parte do órgão, organismo ou serviço que promove o concurso público. (DP 112/24, 2024)

Segundo Banov (2010,) citado por Moura (2014), o recrutamento misto é o que “ocorre quando a empresa faz uso, no mesmo processo de divulgar suas vagas, tanto do recrutamento interno quanto do externo”. Ou seja, a organização pode preencher a vaga oferecida tanto com colaboradores já vinculados à entidade ou com novos profissionais.

Moura (2014) define que o recrutamento *online* é quando o único ou principal contacto entre empresa e candidatos é feito pela internet, ou seja, com uso de recursos tecnológicos. Chiavenato (2023) ainda salienta que, as organizações estão a postar na internet para recrutar talento e reduzir custos no processo de provisão de pessoas, ao mesmo tempo que aumenta os horizontes.

Chiavenato (2014) conceitua, Selecção é um processo decisório baseado em dados confiáveis para agregar talentos e competências capazes de contribuir no longo prazo para o sucesso da organização. Chiavenato (2023) reforça: “A Selecção é a escolha entre os candidatos recrutados aqueles que mais se adequados aos cargos existentes na empresa, visando manter ou aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal, bem como a eficácia da organização.” (Chiavenato, 2023).

O recrutamento e selecção constituem processos fundamentais na gestão de recursos humanos, sendo definidos por Almeida (2019) como "o conjunto de actividades sistemáticas desenvolvidas pela organização para atrair, identificar e seleccionar pessoas com o perfil adequado para ocupar determinados postos de trabalho" (p. 45).

Tradicionalmente, estes processos caracterizam-se por elevados custos directos e indirectos, que incluem despesas com publicidade, tempo dos recursos humanos envolvidos, deslocações, infraestruturas e materiais diversos (Martins & Silva, 2017). A evolução tecnológica tem proporcionado alternativas que permitem reduzir substancialmente estes custos.

Segundo Baptista e Lopes (2020), os processos de recrutamento e selecção tradicionais apresentam limitações significativas em termos de alcance geográfico, tempo de execução e custos operacionais. Os autores defendem que a incorporação de tecnologias digitais pode superar estas limitações, proporcionando processos mais eficientes e económicos.

2.2. Tecnologia nos Processos de Gestão de Recursos Humanos

A evolução tecnológica tem transformado significativamente os processos de gestão de recursos humanos nas organizações contemporâneas. Segundo Ferreira e Oliveira (2020), a digitalização dos processos de RH representa uma mudança paradigmática que permite maior eficiência, precisão e redução de custos operacionais.

No contexto lusófono, Costa e Pereira (2018) destacam que a implementação de tecnologias em processos de RH tem demonstrado resultados positivos em organizações de diferentes dimensões, proporcionando benefícios que vão além da mera redução de custos, inclui melhorias na qualidade dos processos e na experiência dos candidatos.

Rodrigues *et al.* (2021) argumentam que a transformação digital em RH não deve ser vista apenas como uma questão tecnológica, mas como uma estratégia organizacional abrangente que requer planeamento adequado e envolvimento de todos os *stakeholders*. Os autores enfatizam que o sucesso da implementação tecnológica depende da adaptação às especificidades culturais e organizacionais de cada contexto.

2.3. Tecnologias Aplicáveis ao Recrutamento e Seleção, e Redução de Custos

As tecnologias aplicáveis aos processos de recrutamento e selecção são diversificadas e em constante evolução. Santos e Carvalho (2022) identificam várias categorias de tecnologias relevantes:

Plataformas Digitais de Recrutamento: Sistemas *online* que permitem a publicação de vagas, recepção de candidaturas e gestão do processo selectivo de forma integrada (Neves, 2021).

Sistemas de Gestão de Candidatos (ATS): Ferramentas que automatizam o processo de triagem inicial de candidatos, que permitam filtros automáticos baseados em critérios pré-definidos (Sousa & Fernandes, 2019).

Entrevistas por Videoconferência: Tecnologia que permite a realização de entrevistas à distância, de modos a reduzir custos de deslocação e infraestruturas (Ribeiro *et al.*, 2020).

Testes Online: Plataformas que possibilitam a aplicação de testes psicotécnicos, de conhecimentos e competências através da internet (Gonçalves, 2021).

A literatura especializada demonstra que a implementação de tecnologias nos processos de recrutamento e selecção pode proporcionar reduções significativas nos custos operacionais. Mendes e Torres (2023) identificam várias categorias de custos que podem ser optimizados:

Custos Directos: Incluem despesas com publicidade, infraestruturas, materiais e deslocações. A tecnologia permite reduções substanciais nestas categorias através da digitalização dos processos (Lima, 2022).

Custos Temporais: O tempo investido pelos profissionais de RH nos processos selectivos pode ser significativamente reduzido através da automatização de tarefas rotineiras (Pinto & Marques, 2021).

Custos de Oportunidade: A maior eficiência dos processos permite que os recursos humanos sejam direccionados para actividades estratégicas de maior valor acrescentado (Campos, 2020).

2.4. Contexto Institucional: Instituto Nacional de Segurança Social

O Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) de Angola foi criado com o objetivo de gerir o sistema de proteção social dos trabalhadores angolanos. Segundo António e Sebastião (2020), o INSS enfrenta desafios significativos relacionados com a modernização dos seus processos administrativos, incluindo a gestão de recursos humanos.

No contexto específico do Cuanza Sul, o INSS-Waco Kungo serve uma população significativa, o que exige uma gestão eficiente dos recursos disponíveis. Fernandes (2019) destaca que as instituições públicas angolanas têm demonstrado crescente interesse na adopção de soluções tecnológicas para otimizar os seus processos organizacionais.

A província do Cuanza Sul tem registado um desenvolvimento progressivo das infraestruturas tecnológicas, criando condições favoráveis para a implementação de soluções digitais nas instituições públicas (Domingos & Paulo, 2021). Este contexto representa uma oportunidade para o INSS-Waco Kungo modernizar os seus processos de recrutamento e selecção.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo adoptou uma abordagem essencialmente qualitativa, auxiliada por instrumentos de recolha de dados quantitativos, especificamente o inquérito por questionário. Esta escolha metodológica justificou-se pela natureza exploratória e descritiva da investigação, que visa compreender em profundidade a problemática da redução de custos através da tecnologia nos processos de recrutamento e selecção.

Segundo Creswell (2021), a abordagem qualitativa permite uma compreensão holística dos fenómenos estudados, sendo particularmente adequada para investigações em contextos organizacionais específicos. A complementaridade com dados quantitativos fortalece a robustez da investigação, de modos a proporcionar uma visão mais abrangente da problemática em estudo.

Quanto aos objectivos, a investigação caracteriza-se como descritiva e exploratória. O carácter descritivo permite a caracterização detalhada dos processos actuais de recrutamento e selecção no INSS-Waco Kungo, enquanto a dimensão exploratória possibilita a investigação das potencialidades da tecnologia para a redução de custos nestes processos.

Gil (2019) refere que os estudos descritivos visam descrever as características de determinada população ou fenómeno, de formas a estabelecer relações entre variáveis. Os estudos exploratórios, por sua vez, têm como objectivo proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito.

Realizou-se uma revisão abrangente da literatura especializada, focando particularmente em autores de língua portuguesa no período de 2014 a 2024. Esta revisão permitiu estabelecer o enquadramento teórico da investigação e identificar as principais tendências e desenvolvimentos na área, o que compôs o Estudo bibliográfico.

Quanto ao Estudo de Caso, foi realizado no INSS-Waco Kungo constitui o caso específico desta investigação. Yin (2018) define o estudo de caso como uma estratégia de investigação que permite o exame detalhado de um fenómeno contemporâneo no seu contexto real, sendo particularmente adequado quando se pretende responder a questões "como" e "porquê".

A população do estudo é constituída pelos funcionários do INSS-Waco Kungo envolvidos directa ou indirectamente nos processos de recrutamento e selecção. Para esta investigação, seleccionou-se uma amostra não probabilística de 10 funcionários para participarem no estudo, que incluiu gestores de recursos humanos, técnicos administrativos e dirigentes da instituição.

A escolha de uma amostra não probabilística por conveniência justifica-se pelas características específicas da investigação e pelas limitações de acesso à população total. Marconi e Lakatos (2021) referem que este tipo de amostragem é adequado para estudos exploratórios e descritivos em contextos organizacionais específicos.

Quanto as técnicas de recolha de dados, desenvolveu-se um questionário estruturado com questões fechadas na escala de Likert, o que abordou temas relacionados com os processos actuais de recrutamento e selecção, custos envolvidos, utilização de tecnologias e percepções sobre o potencial de redução de custos através da tecnologia.

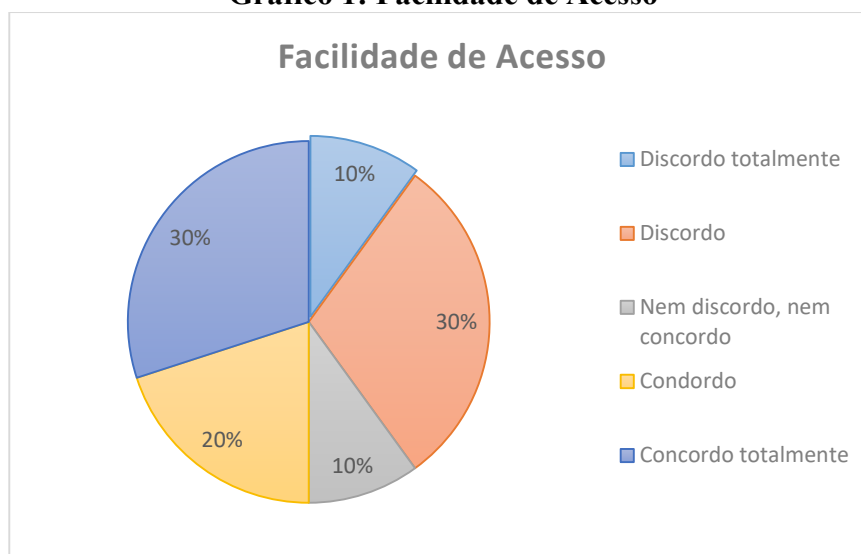
Realizaram-se observações sistemáticas dos processos de recrutamento e selecção na instituição, o que permitiu a recolha de dados sobre procedimentos, recursos utilizados e dinâmicas organizacionais. Analisaram-se documentos institucionais relevantes, que incluiu regulamentos internos, relatórios de actividades, o Decreto Presidencial 112/24 e outros documentos que proporcionaram informações sobre os custos e procedimentos dos processos de recrutamento e selecção.

Os dados quantitativos recolhidos através dos questionários foram tratados com a utilização da estatística descritiva, com apresentação através de gráficos circulares que facilitam a visualização e interpretação dos resultados. Os dados qualitativos foram submetidos a análise de conteúdo, que permitiu a identificação de categorias temáticas e padrões relevantes para os objectivos da investigação.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta secção apresenta os resultados em escalas gráficas dos dados obtidos mediante ao inquérito por questionários estruturado com a escala Likert nível cinco na categoria de Concordância com quinze perguntas, submetidos a dez funcionários do INSS-Waco Kongo. Para efeito seleccionou sete questões de maior relevância para pesquisa. Em seguida se terá a discussão geral dos resultados.

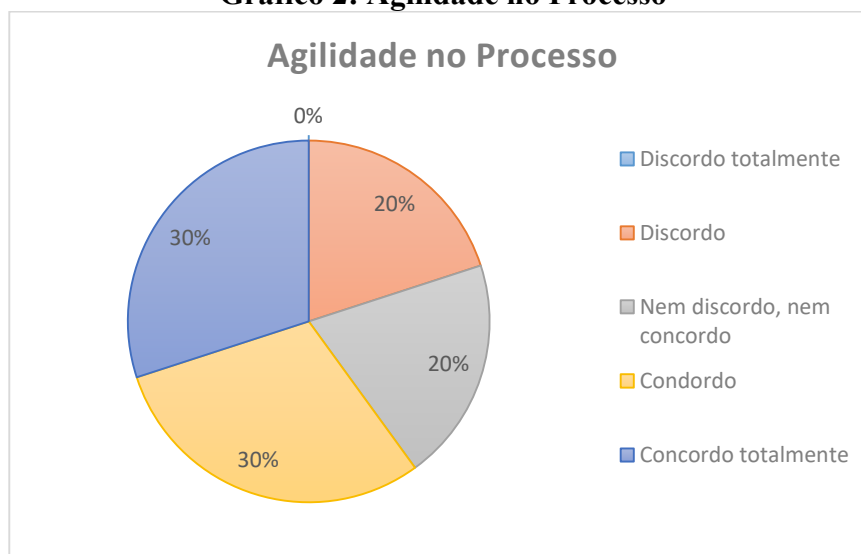
Gráfico 1: Facilidade de Acesso



Fonte: Elaborada pela autora, 2025

30% Concordam na sua totalidade e 30% discordam mostrando que ainda funcionaram incertos com a implementação e facilidade de acesso para o Recrutamento externo.

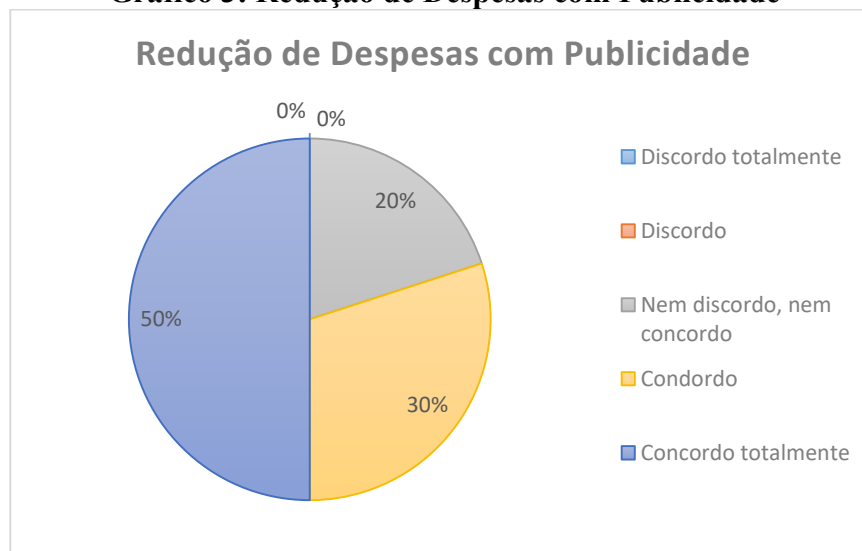
Gráfico 2: Agilidade no Processo



Fonte: Elaborada pela autora, 2025

Maioritariamente os participantes Concordam ou Concordam na sua totalidade perfazendo 60% no se refere a Agilidade do processo nas etapas do recrutamento externo no sector público.

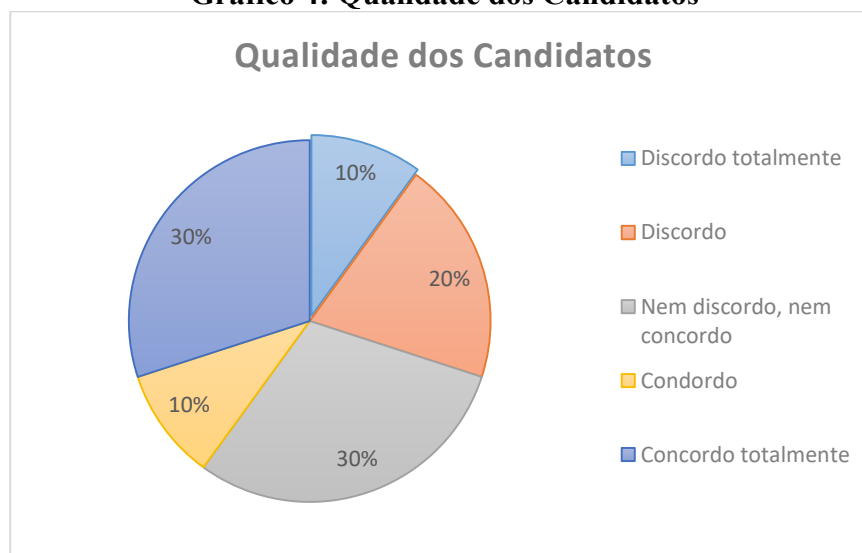
Gráfico 3: Redução de Despesas com Publicidade



Fonte: Elaborada pela autora, 2025

No que toca a Redução de despesas com Publicidade 50% dos participantes com concordam totalmente que Plataformas digitais reduzem os custos com anúncios e divulgação de vagas.

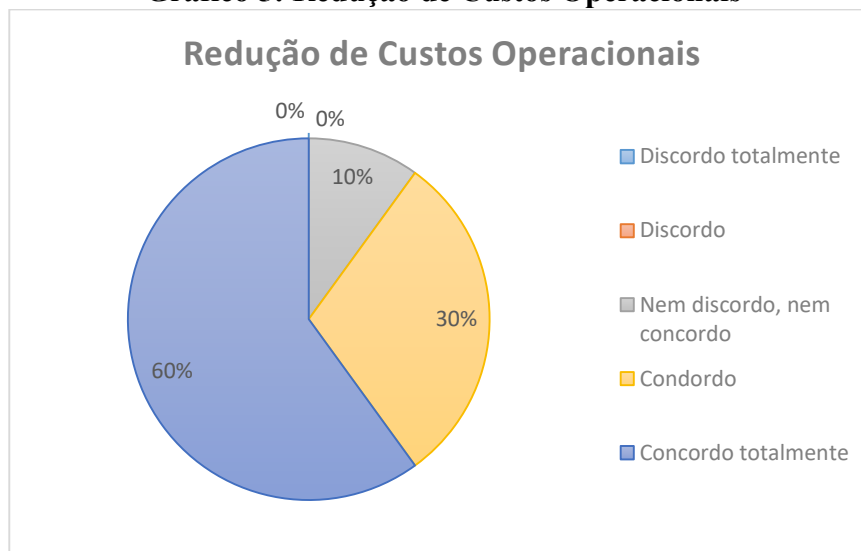
Gráfico 4: Qualidade dos Candidatos



Fonte: Elaborada pela autora, 2025

O Nível de equilíbrio (30%) em participantes que se abstiveram da questão e outros que concordam na sua totalidade referente as ferramentas tecnológicas ajudam a direccionar melhor a selecção de candidatos qualificados na Administração Pública, denotam que deve haver uma formação para uma percepção da implementação de tecnologia nos processos de selecção de candidatos.

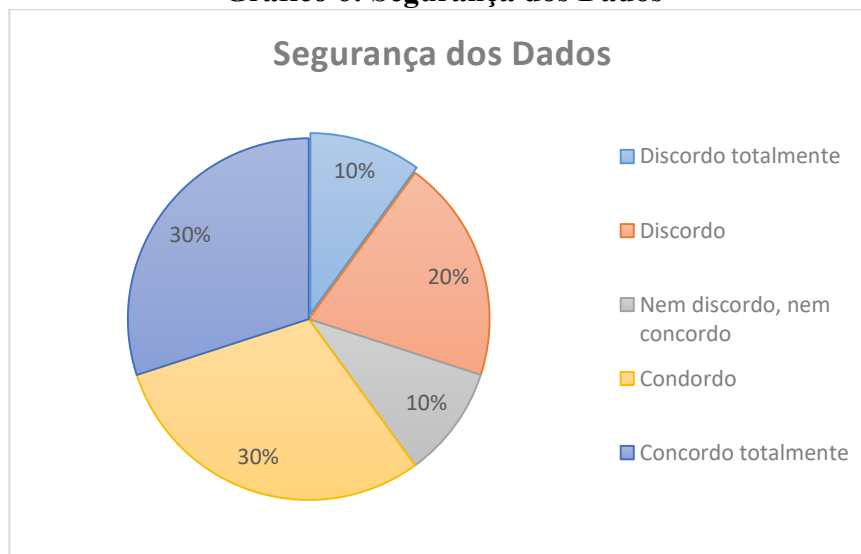
Gráfico 5: Redução de Custos Operacionais



Fonte: Elaborada pela autora, 2025

O Gráfico ilustra que, 60% dos participantes concordam na sua totalidade que a tecnologia diminui gastos com impressão, envio e armazenamento de documentos na Instituto, dando assim, bons indicadores para implementação de tecnologia nos processos de recrutamento e seleção.

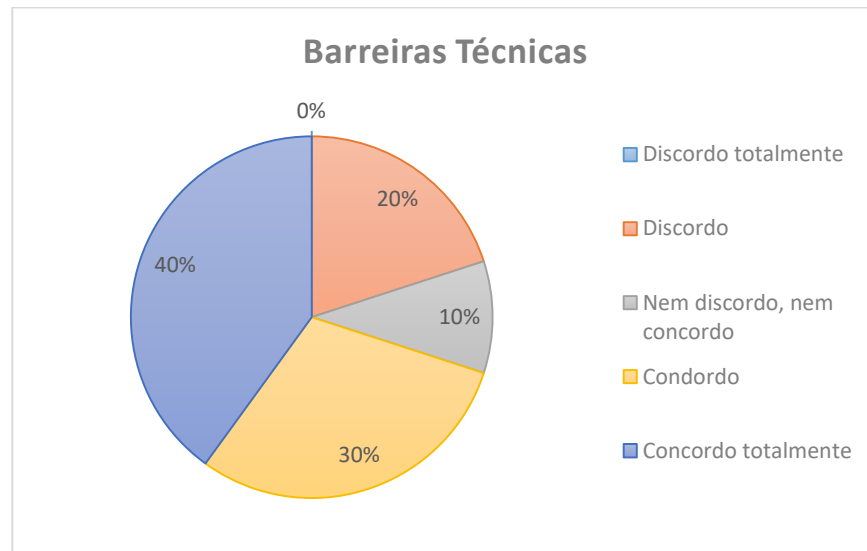
Gráfico 6: Segurança dos Dados



Fonte: Elaborada pela autora, 2025

Referente a Segurança de Dados o equilíbrio de concordância de forma parcial e na sua totalidade denotam que as plataformas tecnológicas garantem segurança e confidencialidade das informações dos candidatos.

Gráfico 7: Barreiras Técnicas



Fonte: Elaborada pela autora, 2025

40% Concordam na sua totalidade a Barreiras técnicas na implementação e execução por falta de treinamento ou infraestrutura tecnológica pode representar custo oculto ao instituto.

4.1. Discussão dos Resultados

Os resultados obtidos são consistentes com a literatura revista, confirmando o potencial da tecnologia para redução de custos nos processos de recrutamento e selecção. A percepção positiva dos funcionários do INSS-Waco Kungo alinha-se com as tendências identificadas por autores como Santos e Carvalho (2022) e Mendes e Torres (2023).

A estimativa de redução de custos entre 30% a 60% encontra-se dentro dos intervalos reportados na literatura internacional, sugerindo que a implementação tecnológica no INSS-Waco Kungo poderia gerar benefícios significativos. No entanto, é importante considerar as especificidades do contexto angolano e as limitações organizacionais identificadas.

Os desafios identificados pelos participantes reflectem realidades comuns em processos de transformação digital em organizações públicas, especialmente em contextos com limitações de recursos. A estratégia de implementação gradual proposta pelos participantes demonstra uma abordagem pragmática e realista.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu compreender a importância da tecnologia para a redução de custos nos processos de recrutamento e selecção no Instituto Nacional de Serviços de Segurança Social de Waco Kungo. Os resultados obtidos confirmam a ideia inicial de que a implementação de soluções tecnológicas pode proporcionar benefícios significativos em termos de eficiência operacional e redução de custos.

A investigação revelou que os processos actuais de recrutamento e selecção no INSS-Waco Kungo baseiam-se predominantemente em métodos tradicionais, resultando em custos operacionais elevados que poderiam ser substancialmente reduzidos através da adopção de tecnologias adequadas. A percepção maioritariamente positiva dos funcionários relativamente à tecnologia constitui um factor favorável para futuras implementações.

Os dados recolhidos sugerem que a implementação tecnológica poderia proporcionar reduções de custos entre 30% a 60%, o que representa uma oportunidade significativa de optimização dos recursos institucionais. Esta redução resultaria não apenas da diminuição de custos directos, mas também da melhoria da eficiência temporal e do direccionamento dos recursos humanos para actividades de maior valor estratégico.

No entanto, a investigação identificou também desafios significativos à implementação tecnológica, que inclui limitações financeiras, necessidade de formação dos funcionários e potencial resistência à mudança. Estes desafios requerem uma abordagem estratégica cuidadosa e planeamento adequado para garantir o sucesso de futuras iniciativas de modernização.

Com base nos resultados obtidos, apresentam-se as seguintes recomendações ao INSS-Waco Kungo: Implementação Gradual e Faseada: Recomenda-se uma abordagem de implementação progressiva, começando por soluções tecnológicas de menor custo e maior impacto, como plataformas *online* simples para publicação de vagas e recepção de candidaturas. Esta estratégia permite a adaptação gradual da organização às novas tecnologias e a demonstração de resultados concretos. É fundamental desenvolver um programa de formação abrangente para todos os funcionários envolvidos nos processos de recrutamento e selecção. Esta formação deve abordar não apenas os aspectos técnicos das novas ferramentas, mas também os benefícios e as mudanças nos procedimentos organizacionais. Sugere-se o estabelecimento de parcerias com instituições de ensino superior, empresas tecnológicas locais ou organizações internacionais que possam apoiar a implementação tecnológica através de conhecimento técnico, financiamento ou soluções adaptadas às necessidades específicas da instituição.

Recomenda-se o investimento no desenvolvimento de competências tecnológicas internas, através da formação de funcionários especialistas que possam liderar o processo de transformação digital e fornecer suporte técnico contínuo. É essencial estabelecer sistemas de monitorização e avaliação que permitam medir o impacto das soluções tecnológicas implementadas, tanto em termos de redução de custos como de melhoria da qualidade dos processos. As soluções tecnológicas devem ser adaptadas às especificidades do contexto local, considerando as limitações de infraestruturas, as características da população-alvo e os recursos disponíveis. É fundamental desenvolver uma estratégia de comunicação eficaz que explique aos funcionários os benefícios da transformação tecnológica e os envolva no processo de mudança, para minimizar resistências e maximizar o comprometimento organizacional.

Sugere-se o desenvolvimento de estudos mais abrangentes que incluam outras unidades do INSS em Angola, para permitir uma visão mais completa da problemática a nível nacional. Seria também relevante realizar estudos longitudinais que acompanhem processos de implementação tecnológica ao longo do tempo, para permitir avaliar o impacto real destas soluções.

Futuras investigações poderiam também explorar aspectos específicos como a percepção dos candidatos reactivamente aos processos digitalizados, o impacto da tecnologia na qualidade dos candidatos seleccionados, e as melhores práticas de implementação tecnológica em organizações públicas angolanas.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almeida, J. C. (2019). *Gestão estratégica de recursos humanos em organizações públicas*. Editora Lusófona.

Angola. (2024). Decreto Presidencial 112/24 de 17 de Maio de 2024: Regulamento Que estabelece os Procedimentos sobre Recrutamento e Selecção de Candidatos na Administração Pública. *Diário da República, I Série – N° 92*.

António, M. S., & Sebastião, P. L. (2020). Modernização administrativa em Angola: Desafios e oportunidades. *Revista Angolana de Administração Pública*, 15(2), 23-41.

Baptista, R. M., & Lopes, S. F. (2020). Transformação digital nos processos de recrutamento: Uma análise comparativa. *Revista Portuguesa de Gestão*, 28(3), 112-128.

Campos, A. R. (2020). Custos de oportunidade na gestão de recursos humanos: Uma perspetiva económica. *Cadernos de Economia*, 45(2), 67-84.

Chiavenato, I. (2010). *Gestão de Pessoas*. (3ªed). Elsevier Editoria. Rio de Janeiro

Chiavenato, I. (2023). *Recursos Humanos – O capital das organizações: Como atrair, aplicar, manter, desenvolver e monitorar este valioso tesouro organizacional*. 11ª Ed. Atlas

Costa, L. M., & Pereira, J. A. (2018). Tecnologia e recursos humanos: Tendências e impactos organizacionais. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 20(4), 523-540.

Creswell, J. W. (2021). *Projeto de pesquisa: Métodos qualitativos, quantitativo e misto* (4ª ed.). Penso Editora.

Domingos, F. C., & Paulo, R. S. (2021). Infraestruturas tecnológicas em Angola: Estado atual e perspetivas futuras. *Revista de Desenvolvimento Tecnológico*, 8(1), 45-62.

Fernandes, A. M. (2019). Modernização das instituições públicas angolanas: O papel da tecnologia. *Cadernos de Estudos Africanos*, 38, 89-106.

Ferreira, C. S., & Oliveira, M. T. (2020). Digitalização de processos de RH: Benefícios e desafios. *Revista de Gestão e Tecnologia*, 12(3), 78-95.

Gil, A. C. (2019). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (7ª ed.). Atlas.

Gonçalves, P. R. (2021). Avaliação psicológica online: Potencialidades e limitações. *Revista Portuguesa de Psicologia*, 42(1), 34-48.

Lima, S. B. (2022). Análise de custos em processos organizacionais: Uma abordagem quantitativa. *Revista de Controladoria e Finanças*, 33(2), 156-172.

Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2021). *Fundamentos de metodologia científica* (9ª ed.). Atlas.

Martins, R. C., & Silva, A. P. (2017). Custos ocultos nos processos de seleção de pessoal. *Revista de Administração e Inovação*, 14(4), 298-315.

Mendes, L. F., & Torres, C. M. (2023). Impacto da tecnologia na redução de custos organizacionais: Evidências empíricas. *Revista de Economia e Gestão*, 23(1), 45-67.

Neves, T. S. (2021). Plataformas digitais de recrutamento: Análise comparativa de eficiência. *Revista Portuguesa de Marketing*, 28(2), 89-104.

Pinto, M. J., & Marques, D. L. (2021). Otimização temporal em processos de recursos humanos. *Cadernos de Gestão*, 18(3), 123-140.

Ribeiro, F. A., Santos, J. M., & Costa, L. R. (2020). Entrevistas virtuais: Eficácia e percepções dos candidatos. *Revista de Psicologia Organizacional*, 15(2), 67-82.

Rodrigues, A. S., Ferreira, M. C., & Oliveira, P. J. (2021). Transformação digital em recursos humanos: Fatores críticos de sucesso. *Revista de Gestão da Informação*, 19(4), 234-251.

Santos, E. F., & Carvalho, R. M. (2022). Tecnologias emergentes na gestão de talentos: Uma revisão sistemática. *Revista Brasileira de Administração*, 47(3), 178-195.

Silva, M. A., & Santos, P. C. (2019). Evolução da gestão de recursos humanos no século XXI. *Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações*, 8, 12-28.

Sousa, R. T., & Fernandes, C. A. (2019). Sistemas de gestão de candidatos: Análise de funcionalidades e benefícios. *Revista de Sistemas de Informação*, 16(1), 56-73.

Yin, R. K. (2018). *Estudo de caso: Planejamento e métodos* (5ª ed.). Bookman

O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade da autora.



Inquérito por Questionário – S.I

A importância do uso da tecnologia para redução de custos no processo de recrutamento externo no Sector Público – Caso: Instituto Nacional de Serviços de Segurança Social – Waco Kungo

Prezados(as) participantes,

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa de TCC que tem como objectivo compreender o grau de importância do uso da tecnologia para redução de custos no processo de recrutamento externo no Instituto Nacional de Serviços de Segurança Social, no Waco Kungo – Cuanza Sul. A participação é **voluntária**, anônima e seus dados serão tratados com **sigilo** e **confidencialidade**, sendo usados apenas para fins acadêmicos. Não há riscos ao participar, e você pode retirar seu consentimento a qualquer momento, sem prejuízo.

- **Li e concordo em participar voluntariamente desta pesquisa**
- **Não concordo em participar** (encerramos aqui o questionário)

Instruções para Responder

A seguir, você encontrará 15 afirmações. Para cada uma, assinale o grau de concordância que melhor reflete sua opinião, utilizando a escala de Likert abaixo:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo totalmente

Perguntas

1. Facilidade de Acesso

A tecnologia utilizada no recrutamento externo facilita o acesso aos currículos dos candidatos.

1 2 3 4 5

2. Agilidade no Processo

A automatização de etapas do recrutamento externo torna o processo mais ágil no Sector Público.

1 2 3 4 5

3. **Redução de Despesas com Publicidade**
Plataformas digitais reduzem os custos com anúncios e divulgação de vagas.
1 2 3 4 5
4. **Economia de Tempo da Equipa**
O uso de sistemas online economiza o tempo dos responsáveis pelo recrutamento.
1 2 3 4 5
5. **Qualidade dos Candidatos**
As ferramentas tecnológicas ajudam a direccionar melhor a selecção de candidatos qualificados na Administração Pública.
1 2 3 4 5
6. **Padronização de Processos**
Softwares de recrutamento garantem maior padronização nas etapas de selecção.
1 2 3 4 5
7. **Redução de Custos Operacionais**
A tecnologia diminui gastos com impressão, envio e armazenamento de documentos na Instituto.
1 2 3 4 5
8. **Comunicação Eficiente**
Sistemas online proporcionam comunicação mais eficiente entre recrutadores e candidatos.
1 2 3 4 5
9. **Segurança dos Dados**
As plataformas tecnológicas garantem segurança e confidencialidade das informações dos candidatos.
1 2 3 4 5
10. **Integração com Outras Áreas**
Ferramentas de recrutamento se integram facilmente com o sector de RH e financeiro.
1 2 3 4 5
11. **Monitoramento de Indicadores**
A tecnologia permite acompanhar KPIs (tempo de contratação, custo por contratação etc.) na Função Pública.
1 2 3 4 5
12. **Escalabilidade do Processo**
É possível recrutar mais candidatos simultaneamente sem custo adicional significativo.
1 2 3 4 5
13. **Feedback Automatizado**
A tecnologia facilita o envio de feedback padronizado aos candidatos.
1 2 3 4 5
14. **Barreiras Técnicas**
Falta de treinamento ou infraestrutura tecnológica pode representar custo oculto ao instituto.
1 2 3 4 5
15. **Satisfação Geral**
De modo geral, considero que o uso de tecnologia no recrutamento externo traz benefícios econômicos ao Instituto.
1 2 3 4 5

Agradecemos sua colaboração! Sua participação é fundamental para o sucesso desta pesquisa.