

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO – UNIBRA
CURSO DE GRADUAÇÃO TECNOLÓGICA
EM PROCESSOS GERENCIAIS

ISABELA STEFANY DE SOUZA SOARES
KAROLAYNE RAQUEL RODRIGUES
WEVERTON ISAIAS GOMES FERREIRA

**ANÁLISE DO USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL
NA GESTÃO DE PESSOAS**

RECIFE/2023

ISABELA STEFANY DE SOUZA SOARES
KAROLAYNE RAQUEL RODRIGUES
WEVERTON ISAIAS GOMES FERREIRA

ANÁLISE DO USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA GESTÃO DE PESSOAS

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Processos Gerenciais.

Professora Orientadora: Ma Wilka Mayra Ferreira Gomes Monteiro

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 2338/ O.

S676a Soares, Isabela Stefany de Souza.
Análise do uso da inteligência artificial na gestão de pessoas/ Isabela Stefany de Souza Soares; Karolayne Raquel Rodrigues; Weverton Isaias Gomes Ferreira. - Recife: O Autor, 2023.
28 p.

Orientador(a): Ma. Wilka Mayra Ferreira Gomes Monteiro.

Trabalho de Conclusão de curso (Graduação) - Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA. Tecnólogo em Processos Gerenciais, 2023.

Inclui Referências.

1. Gestão de pessoas. 2. Inteligência artificial. 3. Inovação organizacional. I. Rodrigues, Karolayne Raquel. II. Ferreira, Weverton Isaias Gomes. III. Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 658

Dedicamos esse trabalho as nossas famílias e amigos.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Deus e a todos que participaram, direta ou indiretamente de nossas vidas e que nos fizeram chegar até o desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso, enriquecendo o nosso processo de aprendizado.

“O que precisamos é de mais pessoas
especializadas no impossível.”
(Theodore Roethke)

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Vantagem competitiva comparada com o grau de tecnologia analítica aplicada.....	25
Figura 2 - Tipos de Sistemas de Informação para GP.....	26

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Tipos de inteligência artificial.....	12
Quadro 2 - Aplicações da Inteligência Artificial.....	13
Quadro 3 - Exemplos de IA.....	16
Quadro 4 - Tipos básicos de aplicações IA em gestão de pessoas.....	27

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
2.1 Inteligência artificial	9
2.1.2 <i>Tipos de inteligência artificial</i>	10
2.2 Gestão de pessoas e tecnologia	19
2.2.1 <i>Gestão de pessoas e o uso da inteligência artificial</i>	21
3 DELINEAMENTO METODOLÓGICO	23
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO	24
4.1 Novas tecnologias aplicadas à gestão de pessoas	24
4.2 Carreiras profissionais, treinamento e aquisição de talentos	28
4.3 Diagnóstico	29
4.3.1 <i>Quais as vantagens da GP com a Inteligência Artificial?</i>	30
4.3.2 <i>Desvantagens do uso da Inteligência Artificial</i>	30
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
REFERÊNCIAS	33

ANÁLISE DO USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA GESTÃO DE PESSOAS

Isabela Stefany De Souza Soares
Karolayne Raquel Rodrigues
Weverton Isaias Gomes Ferreira

Wilka Mayra Ferreira Gomes Monteiro ¹

Resumo:

O presente artigo tem como objeto de estudo a Gestão de Pessoas (GP) e a Inteligência Artificial (IA). O objetivo geral da pesquisa realizada foi verificar as contribuições na utilização da inteligência artificial para o setor de gestão de pessoas. Percebeu-se a mudança na forma de gerir pessoas com a chegada das novas tecnologias, suas novas posturas e novas atribuições nas organizações. Deixando de ser um nível caótico e burocrático, a GP tornou-se um setor estratégico, e a IA possibilita a existência de decisões mais rápidas e eficazes, contribuindo para com o desenvolvimento da empresa e aproximando as pessoas. Muito embora a IA tenha agregado vantagens para a GP, existem as desvantagens da novidade, a inteligência artificial traz uma sensação ilusória de que tudo se faz sozinho, porém apesar da praticidade, facilidade e rapidez da IA, o ser humano ainda tem o poder de decisão e escolha. Contudo, a IA veio trazer mais efetividade e melhora na qualidade de automatização dos processos, possibilitando mais agilidade e acertos nos procedimentos realizados na área de Gestão de Pessoas.

Palavras-chave: Gestão de pessoas. Inteligência artificial. Inovação organizacional.

Abstract:

The object of this article is People Management (PM) and Artificial Intelligence (AI). The general objective of the research carried out was to verify the contributions in the use of artificial intelligence for the people management sector. It was noticed the change in the way of managing people with the arrival of new technologies, their new postures and new attributions in organizations. No longer a chaotic and bureaucratic level, GP has become a strategic sector, and AI enables faster and more effective decisions, guaranteed for the development of the company and bringing people together. Although AI has added advantages for GP, there are permanences of novelty, artificial intelligence brings an illusory feeling that everything is done alone, but despite the practicality, ease and speed of AI, human beings still have the power to decision and choice. However, AI brought more obedience and improved the quality of process automation, allowing for more agility and correctness in the procedures carried out in the People Management area.

Keywords: People Management. Artificial Intelligence. Organizational innovation.

¹ Wilka Mayra Ferreira Gomes Monteiro, Mestre em Gestão Pública pelo programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste MGP da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Graduada em Administração pela Faculdade Integrada de Pernambuco (2009). Servidora pública federal, atuando na Coordenação de Acompanhamento e Monitoramento de Egressos (CAME) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Docente no Centro Universitário Brasileiro (UNIBRA). Experiência na área de Administração, com ênfase em Administração Pública. E_mail: prof.wilkamonteiro@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A tecnologia está cada vez mais avançando e proporcionando a criação de sistemas e ferramentas que estão tomando conta do mercado de trabalho. Com avanços tão rápidos, muitos teóricos já começaram a defender que a sociedade já está passando por uma quinta revolução industrial. Deste modo é possível perceber que a revolução digital e a inteligência artificial não mais se situam, apenas, para computadores, máquinas inteligentes e softwares específicos que projetam instrumentos para melhorar nossas habilidades físicas.

O mundo corporativo atual vem passando por mudanças tecnológicas em ritmo frenético. O compasso acelerado da economia vem derrubando fronteiras e exigindo processos sólidos, que gerem uma maior eficiência, visando na economia de tempo uma maior lucratividade para a organização. A Gestão de Pessoas (GP) antes visto como um setor meramente burocrático e operacional passou a ser estratégico, por isso a relação com a Inteligência Artificial (IA) é fundamental para o crescimento das empresas, que precisam se ajustar as mudanças, fazendo o uso do avanço tecnológico ao seu favor.

Hoje, a gestão de pessoas pode elevar ao máximo o seu nível de eficiência utilizando de forma vantajosa às novas tecnologias. A IA veio descomplicar e desburocratizar os métodos de trabalho e o profissional de GP compreendendo esse dinamismo começa a usufruir dessa tecnologia para uma gestão inteligente. Para Violante e Andrade (2022), o maior interesse do uso da inteligência artificial nas organizações, não é o de se promover a substituição gradual do trabalho humano pelas máquinas, mas sim de modificar a forma com que ocorre as relações laborais nas organizações, assim sendo, os gestores deverão identificar como extrair os benefícios propiciados pela IA, de acordo com os interesses das organizações

Dentro deste contexto o foco da pesquisa surgiu a partir da reflexão de como maximizar a eficiência na área de gestão de pessoas através da Inteligência Artificial. Assim sendo, o objetivo geral desse artigo é entender as contribuições na utilização da Inteligência Artificial para o setor de Gestão de pessoas, uma vez que o seu dinamismo faz com que o ganho de tempo traga um melhor aproveitamento para a aplicação de novas ideias e resoluções de conflitos nas empresa, o que impacta de forma produtiva toda a organização.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção estão dispostos os referenciais teóricos acerca da inteligência artificial, os tipos e a relação entre a gestão de pessoas e a tecnologia.

2.1 Inteligência artificial

Para Russell e Norvig (2013), Inteligência Artificial é o estudo de como fazer os computadores realizarem coisas que, no momento, as pessoas fazem melhor. Apesar de já existirem máquinas com aspectos da inteligência humana para algumas tarefas, elas ainda estão longe de chegarem ao nível da inteligência humana e é válido ressaltar que é o homem quem cria e melhora a tecnologia e ela foi feita por e para ele como meio de tornar a vida cotidiana mais fácil.

Nicolas (2017), observa que as técnicas de IA podem ser usadas em várias partes dos processos de gestão do conhecimento como: personalização das interações homem-máquina, técnicas de recuperação baseada em casos, gestão de conteúdo, entre outras. Contudo, a questão principal é como as ferramentas de Inteligência Artificial auxiliam neste processo, promovendo: organização, armazenamento, aquisição, interpretação, e disseminação do conhecimento.

Na medida em que a tecnologia progride, novas formas para deixar o cotidiano mais facilitado surgem. De fato, as novas tecnologias facilitam a vida dos indivíduos, pois suas inovações veem trazendo cada vez mais semelhanças para com atitudes e a inteligência humana, muitas dessas máquinas já desenvolvem atividades similares as que os seres humanos realizam (NICOLAS, 2017).

Mas quanto ao ser humano nas organizações, como preparar as pessoas para serem competitivas, eficientes e eficazes num cenário que pode sofrer influências baseadas em inovações tecnológicas? Como será o cenário do trabalhador, dos parceiros, fornecedores da cadeia produtiva, administradores e gestores? O mais importante é identificar quais inovações tecnológicas poderão ser adotadas pela organização, baseada no contexto de inovação, que podem contribuir no aumento do valor dos produtos e serviços segundo a percepção dos clientes.

Rios (2015, p. 06) afirma que:

As organizações possuem problemas estruturais para que possam ser consideradas como preparadas para mudanças de base tecnológicas,

problemas estes relacionados aos recursos humanos, falhas no fluxo de informações interdepartamentais e falta de políticas adequadas de gestão de pessoas.

O autor afirma, que se faz necessário a presença e existência de pessoas com o papel de empreendedor, e que este deve visar a incorporação e domínio de novas tecnologias e também solucionar possíveis problemas que surgirem tanto interno quanto externamente à organização.

Um sistema IA não é capaz somente de armazenamento e manipulação de dados, mas também da aquisição, representação e manipulação de conhecimento. Esta manipulação inclui a capacidade de deduzir ou inferir novos conhecimentos - novas relações sobre fatos e conceitos - a partir do conhecimento existente e utilizar métodos de representação e manipulação para resolver problemas complexos que são frequentemente não quantitativos por natureza (SACHUCK; TAKAHASHI; AUGUSTO, 2008).

Dentro desse contexto, segundo Flash (2022), pode-se perceber que a utilização da IA vai além da obtenção de dados, todo conhecimento deve ser investido para aperfeiçoar cada vez mais as dimensões dos processos de GP. Mas é preciso transformar e aprimorar esse conhecimento para a resolução de problemas é através da implantação de ideias inovadoras que a IA trará melhorias dentro do processo de GP.

Adotando um procedimento particular (máquina de inferência) o desenvolvimento de um sistema IA é reduzido à obtenção e codificação de regras e fatos que sejam suficientes para um determinado domínio do problema. Este processo de codificação é chamado de engenharia do conhecimento. Portanto, as questões principais a serem contornadas pelo desenvolvedor de um sistema de IA são: aquisição, representação e manipulação de conhecimento e, geralmente, uma estratégia de controle ou máquina de inferência que determina os itens de conhecimento a serem acessados, as deduções a serem feitas, e a ordem dos passos a serem usados (SACHUCK; TAKAHASHI; AUGUSTO, 2008).

2.1.2 Tipos de inteligência artificial

Segundo Bostrom (2016), uma vez que a pesquisa de IA pretende fazer as máquinas o funcionamento semelhante ao ser humano, o grau em que um sistema de IA pode replicar as capacidades humanas é usado como o critério para determinar os tipos existentes.

Dependendo de como uma máquina se compara aos humanos em termos de versatilidade e desempenho, a inteligência artificial pode ser classificada em um ou entre os vários tipos de IA.

Quanto maior for a capacidade de executar funções mais semelhantes às humanas com níveis equivalentes de proficiência será considerado como um tipo mais evoluído de inteligência artificial, enquanto aqueles com funcionalidade e desempenho limitados é considerado um tipo mais simples e menos evoluído. Inteligência artificial é baseada em algoritmos *smart* (BOSTROM, 2016) ou em algoritmos de aprendizagem que, entre muitos outros propósitos, são usados para identificar tendências econômicas ou recomendações personalizadas “Um algoritmo pode ser definido como um conjunto de instrução” (DEUTSCH; EKERT, 2012, p.79) ou “regras” (BENÍTEZ; ESCUDERO; KANAAN E MASIP RODÓ, 2013, p.14), ou como uma série metódica de passos que podem ser usados para fazer cálculos, resolver problemas e tomar decisões.

Com o mundo da tecnologia, ao falar-se de uma inteligência que simula a humana, as próprias noções de inteligência, raciocínio e criatividade entram em discussão nesse assunto. A última década marcou a entrada de grandes empresas de tecnologia, como Google, Facebook, Baidu e Microsoft.

Destacando a IA Rios (2015, p. 14) defende:

A Inteligência Artificial já é fato e não há como negar sua importância em diversas áreas do conhecimento e uso de produtos e serviços, derivados desta tecnologia, por organizações e sociedades como formas de melhoria de qualidade de vida, consumo inteligentes de recursos, pesquisas, saúde, administração, sociedades e tantos outros.

Por outro lado, Rios (2015), afirma que esse avanço e incorporações de novos recursos tecnológicos traz consigo questões ainda não respondidas e situações onde as organizações e conseqüentemente os seus colaboradores estão inseridos, serão afetados, tanto positivo quanto negativamente. A questão é realmente como as empresas estão sendo preparadas e preparam as pessoas para atuarem neste novo cenário.

Para Andrade (2023), o aumento de interesse e da capacidade de processamento disponível permitiu um salto do que se pode fazer ensinando máquinas a pensar, como reproduzir o funcionamento do cérebro humano em um computador, capaz de pensar com autonomia e independência. Sistemas que pensam como humanos, que atuam como humanos, que pensam racionalmente e que atuam racionalmente.

Dentre as várias máquinas criadas pela capacidade imaginativa do homem, inspirada em ficções, a que mais se destaca, desafiando a inteligência humana, é a possibilidade de criar máquinas inteligentes; robôs, capazes de tomar decisões e executar as mais diversas tarefas. A expressão: comportamentos inteligentes trás à mente a ideia de máquinas capazes de pensar do mesmo modo que o ser humano, no entanto, para criar uma máquina inteligente não é necessário que ela tenha o mesmo nível de inteligência do homem (MURILO, 2017).

Ainda, segundo Murilo (2017), atualmente já existem máquinas que utilizam aspectos da inteligência humana para realizar tarefas e, no entanto, estão longe de serem comparadas com o nível de inteligência do homem. Existem muitos tipos de inteligência artificial, mas existem três modelos que são mais utilizados e conhecidos conforme Quadro 1.

Quadro 1 - Tipos de inteligência artificial

Tipo	Descrição
Inteligência artificial limitada (ANI): armazena grande quantidade de informações e realizar atividades mais complexas.	<p>Máquinas Reativas: esse tipo de inteligência não é capaz de armazenar dados, ela apenas responde a estímulos aos que foi configurada.</p> <p>Memória Limitada: esse software é capaz de armazenar dados e usá-los para tomar decisões. Ao passo que o usuário vai tomando escolhas, a inteligência artificial grava aquelas informações para oferecer conteúdos parecidos.</p>
Inteligência geral artificial (AGI): o mais próximo da capacidade humana	<p>Máquinas Cientes: esse tipo de inteligência é capaz de entender os estímulos que recebe e a partir daí processa os dados.</p> <p>Máquinas Autoconscientes: essa é uma tecnologia que têm consciência de si mesmas e do mundo ao seu redor. Esse tipo de inteligência artificial é capaz de reagir de uma forma bem parecida com a do ser humano.</p>
Superinteligência artificial (ASI): ainda está no futuro	Os estudos que estão sendo feitos pretendem criar uma inteligência artificial capaz de superar a capacidade humana. As máquinas vão ser capazes de tomar decisões e armazenar dados.

Fonte: Autoria própria baseada em Andrade (2023).

Conforme visto no Quadro 1 os tipos de inteligência artificial, possuem diversas aplicações. A tecnologia pode ser certamente uma aliada das organizações e automatizar alguns processos pode facilitar o trabalho das pessoas.

As aplicações dos tipos de inteligência artificial podem ser melhor percebidas a partir da disposição dos exemplos conforme demonstra o Quadro 2.

Quadro 2 - Aplicações da Inteligência Artificial

Aplicações	Descrição
Veículos Autônomos	Um veículo autônomo, veículo robótico ou veículo sem motorista, é o termo que designa qualquer veículo terrestre com capacidade de transporte de pessoas ou bens sem a utilização de um condutor humano.
Assistente Pessoal	O Assistente virtual é um tipo de software que é capaz de auxiliar as pessoas na realização de suas tarefas, de forma organizada e estruturada.
Compras e Serviços	A utilização de sistemas inteligentes potencializa os processos de compras e prestação de serviços ao mesmo tempo que transforma as relações de trabalho, mostrando resultados cada vez mais expressivos na produtividade, nas mais diversas áreas de atuação.

Fonte: Elaboração própria baseada em: Rodrigues (2017, p. 28); Inbenta (2018); Silva e Froehlich (2014) e Azeredo (2014, p. 33)

É possível perceber no Quadro 2 que as aplicações da IA possuem extensão em diversos aspectos da vida cotidiana, o que leva ao interesse em aprofundar o conhecimento a respeito do tema.

2.1.2.1 Veículos Autônomos

Há bastante tempo a construção de máquinas inteligentes interessa a humanidade havendo na história um registro significativo de automóveis mecânicos construído pelo homem com sua inteligência própria desfrutando de novas técnicas e comodidade. Rodrigues (2017, p. 28) apresenta a seguinte explicação sobre os veículos autônomos (VAs):

Os VAs são capazes de avaliar as situações em 360°, ao contrário dos seres humanos, e assim podem reagir com maior agilidade e rapidez em ocasiões de perigo. [...] Com isso, são necessários alguns sensores - Radar, Sonar e Lidar – que têm a função de visualizar obstáculos através de detecção e sensoriamento. Radar (detecção de rádio e telemetria) transmite ondas de rádio e o Sonar (sistema de navegação e telemetria) emite ondas sonoras ao identificar objetos. Esses sensores emitem um sinal, coletam o reflexo e calculam o

tempo entre eles para calcular a distância entre o veículo e os obstáculos. O Lidar (Detecção de Luz e Telemetria) gira constantemente, usando feixes de laser para gerar um conjunto de coordenadas correspondentes aos locais de reflexões dos feixes emitidos.

Para o autor, atualmente os consumidores não temem os valores gastos quando seu principal objetivo é desfrutar de novos modelos tecnológicos com estilo. Não fazem mais a troca dos seus automóveis por desgaste de uso, e sim para não se sentirem ultrapassados com as tecnologias desenvolvidas com a inteligência artificial.

2.1.2.2 Assistente Pessoal

Os assistentes virtuais nada mais são do que softwares que respondem a comandos de voz para diversas finalidades, inclusive para a compra de produtos e serviços. Com apenas poucas frases ditas em voz alta, os consumidores conseguem pesquisar e concluir a compra de itens em sites em um processo que é chamado de voice commerce.

Aplica-se soluções inovadoras, métodos ou dispositivo computacionais que esteja multiplicando a capacidade racional do ser humano para a resolução de problema, pensamentos ou de forma ampla. Ser inteligente superando novos conhecimentos como agilidade, e facilidade desenvolvendo o comportamento inteligente (SILVA; FROEHLICH, 2014).

Entre as principais assistentes virtuais disponíveis no mercado hoje, há a Siri (Apple HomePod), a Alexa (Amazon Echo) e o Google Assistente (Google Nest). Segundo Inbenta (2018), a inteligência artificial incorporada às máquinas pode facilitar a vida do ser humano, como por exemplo, a geladeira inteligente da LG, que em parceria com a Amazon e o auxílio da assistente pessoal Alexa, torna possível fazer compras no serviço *Amazon Fresh*, de entrega de alimentos, usando apenas a voz. Alexa também é capaz de escolher uma música no serviço de *streaming* da *Amazon Music* que a geladeira reproduz enquanto o cliente cozinha, ou faz suas refeições.

Conforme Silva e Froehlich (2014), o Chat GPT desenvolvido pela empresa Open AI, é capaz de conversar com as pessoas sobre diversos assuntos. A inteligência artificial responde perguntas, elabora textos, faz cálculos matemáticos e dentre outras funcionalidades. Já o tradutor da Google também tem usado da

inteligência artificial para aprimorar a suas traduções. A ferramenta foi aperfeiçoada com redes neurais, de machine learning, que aprendem com o que é fornecido ao fazer uma busca. Esse tipo de inteligência artificial tem ajudado as traduções a ficarem mais acuradas e parecidas como normalmente a linguagem humana. Antes, era comum encontrar algumas gírias e expressões com traduções erradas.

As autoras afirmam que os seres humanos são levados a confiar nas máquinas, pois elas são a manifestação sólida da ciência, da tecnologia e da exatidão.

2.1.2.3 Compras e Serviços

Não se trata de mágica as facilidades em pesquisas nos sites ou o reconhecimento do rosto de um amigo para ser marcado no *Facebook*, esse acontecimento se dá por conta da inteligência artificial que abrange diversas áreas em desenvolvimentos segmentando o público de maneira assertiva e atraindo novos perfis fidelizando entre si canais de comunicação e momento rápido e prático de compras e serviços atendendo as necessidades de cada um, permitindo alcançar espaço e satisfação no cotidiano de cada ser. Azeredo (2014, p. 33) comenta a respeito das transações/contratações, de compras e serviços, desenvolvidas na internet:

[...] os avanços no *Electronic Data Interchange*, sempre respaldados por grandes investimentos e extremamente preocupados com a regularidade formal dos contratos, permitiram quebrar o estigma das dúvidas envolvendo o uso de tecnologias eletrônicas nesse campo, bem como sedimentaram a interpretação dos institutos legais vigentes de forma a garantir o reconhecimento da validade e eficácia deste tipo de contratação. Por outro lado, a contratação por meio da internet, focada no grande público consumidor, teve o mérito de alcançar soluções simples e eficientes que popularizaram a contratação eletrônica e as integraram ao cotidiano contemporâneo.

Assim, segundo o autor, a inteligência artificial se torna uma aliada gerando mais vendas para e-commerce, com a possibilidade de impactar os consumidores no melhor momento possível e com mensagem que eles querem receber, tornando-se insubstituível. Que para compreensão de inteligência artificial em compras e serviços possui em exemplo simples o *Google* que é capaz de catalogar e organizar todo o conteúdo disponível na internet. Pois já não tem-se ideia de quanto tempo um ser humano demoraria e se seria possível conseguir fazer isso.

Para ampliar a percepção das demais aplicações a respeito da IA o Quadro 3 ilustra outros exemplos.

Quadro 3 - Exemplos de IA

Exemplos	Descrição
Controle de estoque de produtos nas empresas	<p>Também chamado de gestão de estoque é um processo que permite o monitoramento e gerenciamento de todos os itens armazenados no estoque de uma empresa. Nos últimos anos, principalmente em meio à ascensão do Ecommerce, os avanços tecnológicos baseados em inteligência artificial têm ajudado os empreendedores a realizar o controle de estoque de produtos de forma mais prática e eficiente.</p> <p>Em lojas virtuais, por exemplo, esse tipo de ferramenta possibilita o monitoramento de todas as entradas e saídas de mercadorias, a fim de evitar excesso ou ausência de produtos armazenados. Nas lojas físicas, por sua vez, sensores inteligentes permitem identificar os espaços vazios nas prateleiras, além de todo acompanhamento automático dos itens disponíveis ou não na unidade.</p>
Aplicativos de rotas	<p>Os aplicativos de rotas são úteis para quem trabalha com vendas e a importância de entregar os pedidos dentro do prazo e, por isso, utilizam esse tipo de recurso para traçar os melhores caminhos até o endereço do consumidor final.</p> <p>Eles fazem uso de uma ampla rede de conexão de dispositivos móveis e análise de satélites para coletar e interpretar dados de trânsito em tempo real. Isso faz com que os entregadores consigam evitar regiões com trânsito mais intenso, otimizando os prazos de entregas.</p> <p>Entre os principais aplicativos de rotas estão o Google Maps e o Waze. Mas vale ressaltar que aplicativos de transporte também funcionam a partir de inteligência artificial, como Uber e 99, por exemplo.</p>
Atendimento ao usuário via chatbots	<p>O atendimento ao usuário ganhou um novo contexto nos últimos anos e isso aconteceu muito por causa da inteligência artificial. Hoje, as empresas podem contar facilmente com sistemas de chatbots para atender as demandas dos usuários. O chatbot é um software criado para interagir e conversar com pessoas de maneira automatizada. Ele funciona a partir de comandos pré-definidos e pode analisar dados comportamentais do consumidor, a fim de deixar toda a experiência de atendimento ainda mais personalizada.</p> <p>Ele pode ser especialmente útil fora do horário comercial, em que não há atendentes disponíveis.</p>

Quadro 3 - Exemplos de IA- continuação

Exemplos	Descrição
Reconhecimento facial	<p>O reconhecimento facial foi pensado para aumentar a comodidade e segurança das pessoas, podendo ser usado para o acesso a dispositivos móveis, aberturas de portas e até check-ins em aeroportos.</p> <p>Para isso, o sistema escaneia o rosto do usuário utilizando diversos pontos como marcadores para auxiliar no reconhecimento dos ângulos da face. Assim, cada pessoa tem o seu reconhecimento individual, que pode ser feito em meio a locais e iluminações diferentes.</p>
Teclados inteligentes	<p>São recursos que funcionam a partir do aprendizado de máquina, um subcampo da inteligência artificial que lida com algoritmos de computação. Na prática, eles aprimoram o ato da escrita ao identificar erros de linguagem e sugerir correções textuais. E estão presentes em diversos dispositivos, sendo o mais comum deles os smartphones.</p> <p>Isso facilita bastante a vida dos usuários em diversas situações do cotidiano, o que inclui também as compras online. Uma pessoa pode buscar em um site de vendas um termo errado, não encontrar nenhum resultado válido e desistir da compra...</p> <p>Com o teclado inteligente, a palavra em questão é automaticamente corrigida, aumentando as chances do indivíduo achar o item que deseja e a loja não perder a oportunidade de venda. Muitas vezes, o teclado inteligente também sugere emojis no lugar de palavras. Apesar de interessante, este artifício está mais voltado para as mensagens de texto, não para as compras em si.</p>
Mecanismos de busca	<p>Os mecanismos de buscas são outros exemplos de inteligência artificial. Para você ter uma ideia, o Google reconhece sinônimos, semelhança nos sons das letras, temas relacionados e mais. Isso faz com que a plataforma funcione de maneira cada vez mais inteligente e fluida para o usuário. Na verdade, quanto mais as pessoas realizam buscas no Google, mais ele consegue entender a intenção de busca dos usuários e os principais termos utilizados nas pesquisas.</p> <p>Tudo isso se tornou valioso para as empresas, principalmente quando se fala de otimização para os mecanismos de busca por meio de técnicas de SEO. Com elas, é possível fazer com que conteúdos apareçam entre os primeiros resultados de pesquisa, o que aumenta a autoridade, o tráfego orgânico e as vendas dos sites.</p> <p>Assim, a partir da inteligência artificial, o Google sugere sites, vídeos, perguntas e respostas, além de outros conteúdos que possam ser interessantes de acordo com o que o usuário busca.</p>
Plataformas de streaming	<p>streaming oferecem diversas sugestões de conteúdos de acordo com os gostos e interesses. E isso acontece graças à inteligência artificial. Essa personalização acontece por meio de análises de navegação do usuário. Por exemplo, se uma pessoa</p>

Quadro 3 - Exemplos de IA- continuação

	<p>assistiu a um filme de ação com um determinado ator, a plataforma vai sugerir outros longa-metragens do gênero ou que contenham tal artista no elenco.</p> <p>As principais plataformas de streaming do mercado variam de acordo com o segmento, mas podemos destacar: Netflix e Amazon Prime (para filmes e séries), Spotify e Deezer (para músicas), Ecommerce na Prática – para educação empreendedora.</p>
Publicidade em painéis digitais	<p>São uma forma de publicidade conhecida como OOH, ou mídia out of home (mídia fora de casa, em tradução livre), que exhibe vídeos de propaganda para pessoas que estão passando pelas ruas.</p> <p>Muitas pessoas não sabem, mas a maioria dos painéis digitais funciona a partir de inteligência artificial, como sensores de movimento, por exemplo. Com o passar dos anos, eles se tornaram cruciais para promover uma experiência mais dinâmica para os indivíduos e aprimorar os resultados das campanhas de marketing.</p>
E-mail	<p>Até os e-mails são grandes exemplos de inteligência artificial pois atualmente, a grande maioria dos serviços de e-mail utilizam inteligência artificial para filtrar possíveis mensagens de SPAM, que tendem a lotar desnecessariamente a caixa de entrada dos usuários.</p> <p>Isso acontece por meio da identificação e análise de mensagens que possuem palavras ou termos específicos, característicos de mensagens de SPAM. Essa filtragem de mensagens é excelente não só para evitar o acúmulo de mensagens, mas para impedir roubos de informações pessoais e fraudes em cartões de crédito.</p>
Redes sociais	<p>As redes sociais também são exemplos de inteligência artificial. Elas possuem algoritmos que direcionam conteúdos para os usuários de acordo com seus interesses.</p> <p>Na verdade, essas plataformas fazem o monitoramento em tempo real de todas as interações dos usuários durante a navegação e, a partir disso, fazem sugestões mais assertivas de amizades, anúncios e demais conteúdos que o usuário possa gostar. Entre as principais redes sociais que utilizam inteligência artificial, estão: Instagram, Facebook, YouTube, TikTok e mais.</p>
Câmeras de vigilância	<p>As câmeras de vigilância assumiram um papel que vai além do registro de imagens. Graças à inteligência artificial, essas ferramentas podem identificar reconhecer perfis de indivíduos, por exemplo.</p> <p>São utilizadas principalmente no monitoramento de cidades, ajudando autoridades a encontrar determinadas pessoas. Também podem ser aplicadas em outros ambientes, fazer a identificação de funcionários para a entrada de áreas específicas. Essas câmeras de vigilância ultra modernas, com tecnologia de inteligência artificial integrada, são excelentes para fazer reconhecimento facial, ajudar na emissão de alertas e mais.</p>

Quadro 3 - Exemplos de IA- conclusão

Exemplos	Descrição
Sistemas bancários	Ao mesmo tempo em que crescem as demandas online, também aumenta a necessidade por recursos que forneçam segurança às transações bancárias nesse ambiente. E a inteligência artificial tem atuação importante nisso, claro. Os bancos usam IA. para ler caligrafias, comparando-as com as assinaturas fornecidas pelos indivíduos em suas respectivas agências, antes e usá-las em transações, por exemplo. Isso ajuda a diminuir o índice de fraudes em compras ou quaisquer outras ações feitas no ambiente digital, além de otimizar o tempo e custos das instituições.

Fonte: Elaboração própria baseada em Medeiros (2023)

O Quadro 3 demonstra os exemplos de como inteligência artificial é um dos principais componentes tecnológicos disponíveis no mercado hoje. E com o crescimento e as constantes mudanças no Ecommerce, as empresas precisam estar sempre atualizadas para atingir os melhores resultados frente aos seus concorrentes.

2.2 Gestão de pessoas e tecnologia

Corvalán (2017) observa, que há uma intensa alteração do ser humano e do seu meio ambiente. E esta mudança extraordinária origina-se em dois acontecimentos fundamentais a transformação radical na maneira de processar os dados e as informações em muitas atividades que anteriormente só podiam ser feitas pelos nossos cérebros; e a mutação exponencial das noções de espaço e tempo.

Da explosão de informações e dados por qual está se passando, aumenta, exponencialmente, o fluxo de informação que transforma, continuamente, a sociedade da informação e do conhecimento. Assim, além de enfrentar os desafios clássicos (garantia da eficácia de múltiplos direitos), aqueles que vão sendo melhorados ou produzidos são adicionados às potencialidades da IA (CORVALÁN, 2017).

Fundamentado nesse novo padrão de gestão em dados, a GP passa a desfrutar dos muitos benefícios disponíveis pela IA, onde a mesma exerce um papel eficaz na estratégia de pessoas e nos processos de decisão. A GP deve ter a Inteligência Artificial como uma ferramenta indispensável para o bom desenvolvimento da empresa. Ela dará meios para que o gestor conheça a

organização, tornando processos ágeis, conhecendo o perfil dos colaboradores o gestor terá meios para criar um ambiente propício ao progresso organizacional (GASPARINI, 2020).

Ainda, segundo Gasparini (2020), os profissionais da gestão de pessoas cientes da relevância dessa nova ferramenta para a sua área de atuação devem adquirir novas habilidades e continuar buscando qualificações como uma maneira de se preparar e de acompanhar as mudanças tecnológicas do mercado. As mudanças ocorridas no mercado e na própria sociedade mudaram o papel da gestão de recursos humanos, as novas demandas fizeram com que a GP assumisse novas posturas e novas atribuições nas organizações, as empresas que não estão adotando estas atitudes estão passando por dificuldades de adaptação e competitividade por não terem preparado a mudança organizacional e terem efetuado apenas intervenções superficiais.

Existe uma grande competição dentro do mercado de trabalho, é um processo exigente para quem deseja se manter atuante e obter resultados. É dentro da GP que se concentra o setor de inteligência da organização, ele encontrou na tecnologia os meios que precisava para tornar seus processos mais rápidos, aproveitando o tempo para criar as estratégias de crescimento, através do intelecto de seus colaboradores e vinculando as diversas formas de tecnologia. Processos demorados agora são solucionados através da IA. Soluções que facilitam o trabalho, como folha de pagamento, gestão de ponto e frequência são realizados através da IA tornando a GP cada vez mais o setor estratégico, que leva a organização ao sucesso (MARTIN, 1996).

Segundo Costa e Fischer (2022) fica cada vez mais claro que as condições sociais, econômicas, culturais e, obviamente organizacionais, são determinantes às práticas de GP. Sendo assim, a era da informação também influenciou a gestão de pessoas. O modelo atual de gestão competitiva de pessoas, afirma que as pessoas devem ser fonte de vantagem competitiva, mas a área de GP também tem que ser, por si só, uma fonte que agregue valor a cadeia de valor organizacional.

Essa nova era da tecnologia contribui de forma vantajosa para o crescimento organizacional, através das informações que a cada dia chega com mais velocidade, agilizando processos dentro das empresas, também prepara de forma competitiva o

capital humano, dependendo da busca que cada um realiza, traduz dentro do mercado uma grande fonte de crescimento.

Mateo-Sladrón (2009) já afirmava que o uso da tecnologia da informação na administração dos recursos humanos seria, cada vez mais, um requisito indispensável para empresas que buscam competir em uma economia globalizada. 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. Além da agilidade nos processos, observa-se uma maior vantagem, a diminuição dos custos.

A IA é uma intervenção que requer investimento, mas ao mesmo tempo propicia uma economia vantajosa. São descobertas que agregam valores através da otimização do tempo. A GP mensura como um processo de crescimento tecnológico globalizado, que visa otimizar o tempo e investir o capital intelectual com novas ideias que tragam vantagens para toda organização (MATEO-SLIDRÓN, 2009).

2.2.1 Gestão de pessoas e o uso da inteligência artificial

A discussão acerca da IA empregada na gestão de pessoas, Varzoni e Amorim (2021) afirmam que deve ocorrer de forma mais restrita ao ambiente interno da empresa, uma vez que é de difícil mensuração seus impactos, principalmente positivos, no ambiente externo da organização. Espera-se que as organizações realizem medidas que promovam melhorias na comunidade na qual estão inseridas e, um dos meios disto ser feito, é através da contratação de indivíduos daquela comunidade, conferindo oportunidades de trabalho naquela organização.

Quando a organização assume a responsabilidade de promover o desenvolvimento de uma comunidade através da disponibilização de oportunidades de trabalho àqueles indivíduos, nem sempre o enfoque são as hard skills, mas sim outros aspectos mais subjetivos com relação àquele candidato e o impacto social que àquela contratação pode resultar para a imagem da empresa. Neste cenário, a gestão de pessoas não pode ocorrer de forma instrumental, isto é, focando-se apenas nos resultados econômicos da organização, mas sim deve ocorrer de forma, preferencialmente, estratégica, como forma de alinhar a gestão de pessoas com todos os interesses da organização, não apenas aqueles de ordem econômica (VARZONI; AMORIM, 2021).

Ainda para Varzoni e Amorim (2021), Inteligência Artificial vem sendo utilizada pela Gestão de pessoas como a melhor maneira para facilitar processos, torná-los mais ágeis e eficaz para a organização, servindo como auxílio indispensável em execuções de tarefas repetitivas, na criação de relatórios mais precisos e uteis para outros departamentos e na redução de retrabalhos que levavam antes muito tempo para serem concluído, tornando a gestão de pessoas dinâmica e estratégica na organização.

Segundo Teixeira (2018) a IA vem sendo utilizada pela GP através da Biometria, onde uma empresa tem através das digitais, o controle de entrada e saída dos colaboradores do local de trabalho, facilitando ao RH, cálculos de horas extras, onde envolve presença e horas trabalhadas pelos funcionários. Há, também, o reconhecimento facial na Biometria, que futuramente será possível analisar o grau de satisfação dos clientes e dos próprios colaboradores dentro da organização, propiciando ao RH o conhecimento do clima organizacional no ambiente de serviço. Sobre a gestão adequada do conhecimento. Costa e Fisher (2022, p. 03) afirmam que :

O conhecimento apresenta características de geração e multidimensionalidade. Observa-se que a primeira característica enfoca a criação de novos conhecimentos fazendo uso das percepções e conhecimentos previamente disponíveis; ao passo que a segunda característica enfoca o uso em conjunto do conhecimento gerado, a fim de obter diferencial frente ao ambiente competitivo. Portanto, salienta-se que o conhecimento pode ser explorado e abstraído, permitindo a seu detentor não apenas sua reprodução, mas também a geração de novos conhecimentos. Entretanto, sua efetiva contribuição advém das vantagens competitivas que o mesmo pode vir a gerar.

Os chamados *Bots* também fazem parte da IA, através desse sistema são realizadas buscas e análises de dados, informações presentes na rede central da empresa, gerando rapidez na entrega de relatórios e resolução de problemas. a GP através desse sistema pode acompanhar todo processo da organização, e assim conhecer melhor cada um de seus colaboradores, o que cada um exerce na empresa, e assim trabalhar a motivação dos mesmos.

Muitas são as vantagens do uso da IA, no recrutamento e seleção existe a possibilidade de identificar o perfil das pessoas através dos dados publicados por elas nas redes sociais como *Facebook*, *LinkedIn* entre outros, através de um sistema conhecido como Algoritmos (KENOBY, 2018). A partir desse perfil pré-determinado a

GP poderá trabalhar o processo de seleção somente com candidatos com perfil adequado ao cargo, tornando o processo mais rápido, econômico e eficiente para a empresa.

A IA vem tornando as decisões da GP mais rápidas e assertivas, acelerando a comunicação entre todos os setores que integram a organização. Projetos antes demorados para ser elaborado, com o uso da IA leva-se poucas horas para serem concluídos, pode-se realizar avaliação dos colaboradores com maior eficiência mesmo à distância. Ou seja, o uso dessa tecnologia deu a GP tempo para agir estrategicamente na busca de um crescimento cada vez mais satisfatório dentro da organização (KENOBY, 2018).

3 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

Para realização desta pesquisa e análise das vantagens do uso da IA no setor de Gestão de pessoas, utilizou-se a abordagem teórica qualitativa. Na realização do estudo recorreu-se a pesquisa bibliográfica, buscando, através desta, evidenciar os pontos positivos que a implantação da IA pode trazer as organizações. Para Malheiros (2011), a pesquisa bibliográfica levanta o conhecimento disponível na área, possibilitando que o pesquisador conheça as teorias produzidas, analisando-as e avaliando sua contribuição para compreender ou explicar o seu problema objeto de investigação.

A pesquisa Qualitativa deve ser um procedimento minucioso, nela buscamos entender um fenômeno através de comparações, interpretações, descrições. Segundo Denzin e Lincoln (2006, p.170):

A pesquisa qualitativa, é uma atividade que posiciona o pesquisador no mundo, através de uma série de práticas, matérias e interpretações, as quais podem incluir as notas de campo, entrevistas, as fotografias, as gravações e os lembretes.

Ainda para Chueke e Lima (2012, p. 03):

Nesse momento [...] da pesquisa qualitativa, percebe-se que os modelos de verdade e métodos utilizados já não dão conta de explicar a complexidade dos fenômenos. Emerge a importância do contexto; da experiência vivida e criada coletivamente; questionam-se os critérios tradicionais de avaliação e interpretação; os métodos usados; a validade dos estudos; a confiabilidade dos resultados e a capacidade de generalização da pesquisa qualitativa. Coloca-se em xeque o papel do pesquisador e sua hegemonia. Destarte, buscam-se novas metodologias, novas formas de narrativa, e, sobretudo,

entende-se que a teorização não pode dar conta do mundo como um todo, ela deve ser local, ajustar-se a problemas específicos e a situações particulares.

O método qualitativo é útil e necessário para identificar e explorar os significados dos fenômenos estudados e as interações que estabelecem, assim possibilitando estimular o desenvolvimento de novas compreensões sobre a variedade e a profundidade dos fenômenos sociais (BARTUNEK; SEO, 2002).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Nesta seção são apresentados os achados a partir de investigações feitas por meio de matérias como livros, artigos, sites especializados, publicações, com base em procedimentos técnicos de pesquisa exploratório-bibliográfica no intuito de divulgar de modo mais abrangente o tema abordado.

Visto que a IA trouxe inúmeros benefícios para o mundo empresarial, sendo considerado na atualidade um assunto novo, mas de grande relevância para as organizações, principalmente para a gestão de pessoas.

4.1 Novas tecnologias aplicadas à gestão de pessoas

Segundo Flash (2022) a inteligência artificial (IA) tem como um de seus pilares a construção de autômatos inteligentes capazes de resolver uma ampla gama de problemas. Esta intenção aplicada tem sido muito bem sucedida: às torres de controle, aos aviões e ao trânsito das cidades. O uso de ferramentas digitais é muito importante na área de GP para agilizar processos, manter tempos de resposta enxutos, garantir sigilos bem como transparência.

Para Cabral, Pontes, Silva, Altaf e Landim (2019), o ganho advém do recrutamento Inteligente através de buscas automatizadas por candidatos para processos seletivos, a possibilidade de organizar testes online, agilizar processos e poupar recursos através de entrevistas por vídeo chamada bem como o uso de ferramentas inteligentes para análise de perfis, competências técnicas e soft skills incluindo até frentes recentes como a gamificação.

Conforme Pulses (2022) o People Analytics é o uso de ferramentas para interpretação de tendências atuais ajudando na hora de interpretar as necessidades e expectativas dos colaboradores. É possível o uso de aplicações descritivas, preditivas e prescritivas conforme visto na figura abaixo produzindo uma maior ou menor vantagem competitiva. É importante observar que em um cenário ideal tem se

a criação de uma própria inteligência artificial a partir das técnicas e análises conforme demonstra a Figura 1.

Figura 1 - Vantagem competitiva comparada com o grau de tecnologia analítica aplicada



Fonte: Adaptado de Pules (2022).

Como observado na Figura 1, as ferramentas de People Analytics podem, por exemplo, encontrar causas raízes para determinada tendência, fazer recomendações referente a ações na empresa e para a melhor percepção de sua marca, interpretar textos para encontrar os principais temas que influenciam os empregados naquele momento criando alertas referente a eventuais problemas (PULSES, 2022).

Para Silva e Froelich (2018), o armazenamento em nuvem auxilia na confiabilidade de dados e sua segurança tanto contra acessos indevidos quanto contra eventuais perdas de históricos ou documentos digitalizados. Existem uma série de plataformas comerciais para este tipo de tarefa, oferecendo facilidades de gestão e velocidade de acesso bem como a possibilidade de ter todos os dados da empresa em um único lugar com o efeito de uma redução muito considerável de custo em equipamentos e sistemas computacionais como pode-se observar na Figura 2.

Figura 2 - Tipos de Sistemas de Informação para GP

SISTEMA DO NÍVEL ESTRATÉGICO	
SISTEMA DE APOIO EXECUTIVO (SAES)	Planejamento de Pessoal
SISTEMA DO NÍVEL GERENCIAL	
SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIGS)	Análise de realocação
SISTEMA DE APOIO À DECISÃO (SADS)	Análise de custo de contratos
SISTEMA DO NÍVEL DO CONHECIMENTO	
SISTEMA DE TRABALHADORES DO CONHECIMENTO (STCS)	Estações de trabalho administrativas
SISTEMA DE AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIO	Agendas eletrônicas
SISTEMA DO NÍVEL OPERACIONAL	
SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE TRANSAÇÕES (SPTS)	Remuneração
	Treinamento e Desenvolvimento
	Manutenção do registro de funcionários

Fonte: Adaptado de Silva e Froelich (2014)

Na Figura 2, nota-se que existem vários sistemas concretos tipicamente classificados conforme a descrição. É possível afirmar que os respectivos sistemas operam em todos os níveis hierárquicos da empresa desde sua estratégia até a sua operação, formando um quadro consistente de abordagens e ferramentas para uma gestão otimizada e moderna.

No entanto, os fundadores da IA propuseram outro feito que ainda está em desenvolvimento: a construção de agentes artificiais capazes de resolver problemas que simulam a inteligência humana, isto é, que podem ser camuflados com um ser humano, com seus sucessos, com seus erros (SLEZAK; DORR; VARELA; ALESSANDRO; VERÓNICA; FAREZ, 2017).

Ainda segundo os autores, esse recurso traz uma importante contribuição para a ciência da computação, que utiliza técnicas de aprendizado de máquina, processamento de dados, desenvolvimento de linguagem natural, entre outras, como ferramentas para aprender, sem necessariamente, ter sido explicitamente programada, tornando-se em um recurso muito valioso. Temos como finalidade esclarecer que a inteligência artificial (IA) é uma esfera da ciência da computação, voltada para a solução de problemas cognitivos que são feitos naturalmente pelo cérebro humano, como o reconhecimento de padrões e o aprendizado.

A área de gestão de pessoas é o coração de uma empresa, pois é quem cuida do bem mais precioso de uma organização, que é o capital humano. Desta forma, as tarefas da GP envolvem o manejo de muitas informações e procedimentos que precisam ser eficientes. Departamentos de gestão de pessoas desempenham um papel crucial em ajudar a transformação digital de uma empresa. Eles enfrentam um duplo desafio: por um lado, transformar as atividades do próprio departamento e, por outro lado, transformar a força de trabalho (SLEZAK; DORR; VARELA; ALESSANDRO; VERÓNICA; FAREZ, 2017).

De acordo com Salom (2017), o relatório da Deloitte Global (DTTL), sobre tendências de capital humano, na Espanha, 33% das equipes de gestão de pessoas pesquisadas, em empresas espanholas, estão usando algum tipo de inteligência artificial e 41% estão desenvolvendo, ativamente, aplicativos móveis para oferecer serviços de recursos humanos.

Líderes capazes de adotar novas tecnologias e formas de trabalhar, além de se reinventarem constantemente, terão forte impacto nos resultados da empresa e na experiência de seus funcionários. O modo como as organizações operam hoje é radicalmente diferente de como elas funcionavam dez anos atrás. Devido às demandas de mudança organizacional o relatório da DTTL aponta que 88% dos executivos pesquisados consideram importante a construção do modelo organizacional do futuro fundamentado na IA (SALOM, 2017).

Segundo Silva (2021) os quatro tipos básicos de aplicações IA em gestão de pessoas podem ser observadas segundo Quadro 4.

Quadro 4 - Tipos básicos de aplicações IA em gestão de pessoas

Tipo	Descrição
Aquisição de talento	O impacto na seleção. A inteligência artificial pode rever muitos currículos, revisar candidatos internos, decodificar entrevistas em vídeo e propor candidatos. Também pode usar os chatbots para entrar em contato com os candidatos e usar técnicas de reconhecimento facial para entender as emoções dos candidatos durante uma entrevista em vídeo;
Envolvimento dos funcionários	Análise da opinião dos funcionários em tempo real.

Aprendizagem e Desenvolvimento	Na área de treinamento, também pode permitir que a inteligência artificial monitore as habilidades e os comportamentos, bem como os dos melhores desempenhos, e proponha atividades para desenvolver o colaborador (a). Algo semelhante ao que se encontra na Netflix, facilitando o treinamento personalizado.
Gestão de RH	Automatização das tarefas administrativas com pouco valor agregado

Fonte: Adaptado de Silva (2021)

O Quadro 4, ressalta que a agilidade desempenha um papel fundamental neste novo modelo. Romper com estruturas hierárquicas e passar para modelos focados em trabalho entre equipes, cada um com recursos e capacidades para tomar decisões, é necessário para competir e vencer no atual ambiente de negócios.

De acordo com Silva (2021), esse novo modelo de gestão entre equipes requer novos líderes com habilidades como negociação, resiliência e pensamento sistemático. Líderes que conhecem, detalhadamente, as habilidades de cada indivíduo para poder formar novos grupos de forma rápida e eficiente, e que sabem definir objetivos claros e quantificáveis para cada uma das equipes. Existem técnicas como a ONA, também conhecida como análise de redes organizacionais, que ajudam as empresas a conhecer e identificar especialistas e as conexões existentes entre diferentes equipes.

4.2 Carreiras profissionais, treinamento e aquisição de talentos

Segundo Varzoni e Amorim (2021), as ferramentas de aprendizado estão mudando rapidamente. Os sistemas tradicionais estão sendo complementados ou substituídos por uma ampla gama de novas tecnologias, como *edXm*, *Udacity* *YouTube*. Essa nova realidade está forçando as empresas a redesenhar suas estratégias, oferecendo oportunidades de aprendizado e desenvolvimento contínuo. Salom (2017) afirma que no relatório da DTTL observa-se que 83% dos líderes pesquisados afirmam que suas organizações são, cada vez, mais flexíveis e já possuem modelos dinâmicos de desenvolvimento profissional. Além disso, eles constatam que isso ajuda a melhorar a cultura corporativa

Ainda segundo o autor na era digital atual, a imagem da marca que projeta uma empresa deve ser atraente para atrair os melhores talentos. É por isso que

mais e mais empresas estão fazendo mais esforços na gestão da marca de emprego, que consiste em reforçar a imagem e a percepção de uma organização em relação a seus clientes, funcionários e, especialmente, seus potenciais candidatos.

Para Varzoni e Amorim (2021), isso requer uma combinação eficaz de atributos, entre os quais as experiências vividas no ambiente profissional e um sólido plano de desenvolvimento profissional. De fato, é tão necessário realizar campanhas de divulgação que atraiam novos candidatos, como campanhas de marketing para promover um produto ou serviço. Isso pode ser feito por meio de ferramentas cognitivas e outras soluções de vídeo e gamificação.

4.3 Diagnóstico

A inteligência Artificial vem sendo utilizada pela GP para facilitar processos vivenciados diariamente e que eram demorados e custosos para a organização, criando um terreno para tomadas de decisões mais rápidas, e acelerando a comunicação entre setores. A IA revigora a GP, gerando ao departamento tempo para aconselhar estrategicamente a organização. Com o uso das diversas tecnologias disponíveis a gestão identificará as necessidades dos colaboradores com maior facilidade, adquirindo meios para adequá-los a organização (VIOLANTE; ANDRADE, 2022).

Porém, a relação entre a GP e a IA ainda é vista com desconfiança pelo estereótipo criado de que a tecnologia veio tornar o homem obsoleto ou que veio desumanizar a gestão de pessoas e anular a existência do profissional de recursos humanos. Mas a verdade é que o homem nunca será dispensável e que a GP sempre será o departamento responsável pela excelência das organizações por estar diretamente ligado ao capital intelectual que é o símbolo da Era da Informação, até por que a “tecnologia não é mais o diferencial para nenhuma empresa, as pessoas é que são” (COSTA; FISCHER, 2022, p. 51).

Diferentemente do conceito criado por muitos, a IA veio trazer mais efetividade e maior automatização dos processos possibilitando mais agilidade e acertos nos procedimentos feitos na área de Gestão de Pessoas, dando auxílio nas tarefas repetitivas, na redução de retrabalhos, no controle de ponto por meio da biometria, entre vários outros mecanismos, sendo uma aliada e não uma inimiga da GP, e os profissionais cientes dos benefícios que o uso da IA trará para a

organização devem estar preparados para dominar essa nova ferramenta que se tornou ativo para o crescimento organizacional, mantendo sempre a ênfase no primordial da profissão de Gestor de Pessoas, a relação humana com os colaboradores (COSTA; FISCHER, 2022).

4.3.1 Quais as vantagens da GP com a Inteligência Artificial?

A inteligência artificial facilitou bastante o trabalho da GP, pois os processos que demoravam dias ou meses podem ser resolvidos em horas ou até segundos. Bem como o Bots que realiza buscas e análises automatizadas em dados e informações, hoje presentes na internet e nas redes internas das empresas. Contudo, a inteligência artificial criou terreno para decisões mais rápidas e mais eficazes, e tornou o GP um departamento mais relevante que antes era visto como um setor caótico e custoso para as empresas, passou a ser essencial no processo de decisões globais da organização (CREMONESI, 2022).

Com essas informações pretendidas pela inteligência artificial, os padrões e modelos apontam projeções que facilitam as decisões, observa-se algumas vantagens como: A IA criou terreno para decisões mais rápidas e mais eficazes; Acelerou a comunicação entre o GP e outros setores das empresas; Facilitou o reconhecimento de padrões e tendência; Permitiu a elaboração de modelos e projeções mais amplos e muito mais precisos; Transformou a tentativa e erro em um processo quase indolor; Possibilidade controle mais próximo de grandes quadros de colaboradores; Avaliações à distância mais eficazes; Rapidez de comunicação e propagação (CREMONESI, 2022).

4.3.2 Desvantagens do uso da Inteligência Artificial

Souza (2022), afirma que assim como existe a facilidade e praticidade no uso da inteligência artificial para trabalhar com pessoas, também existe seus riscos, há possibilidades de nos tornarmos dependentes da inteligência artificial e deixarmos um pouco de lado nossa humanidade e emotividade na avaliação, o uso de métodos da inteligência artificial para avaliação é de suma importância e de grande rapidez, mas, contudo não podemos abandonar o contato humano como principal fator da avaliação.

Não se pode negar, que a inteligência artificial foi um avanço na tecnologia que revolucionou e facilitou o setor de RH, aproximando as pessoas principalmente em grandes empresas com o número elevado de funcionários, mas usado de uma

forma descontrolada e sem ordem pode colocar tudo a perder, os relacionamentos desenvolvidos, daí surge uma organização que se baseia e trabalha apenas na eficiência da inteligência artificial, se esquecendo completamente dos valores humanos dentro da empresa, e isto é algo que a GP jamais pode aceitar para o bom funcionamento de tudo (SOUZA, 2022).

Ainda segundo o autor, outro risco que a inteligência artificial traz, é uma sensação ilusória de que tudo se faz sozinho, apesar de toda praticidade, facilidade e rapidez da inteligência artificial, o ser humano ainda possui o poder da decisão e escolha, e isso não pode ser apagado, com todos os benefícios os profissionais de gestão de pessoas não terão um trabalho mais tranquilo, apenas deixa boa a parte do sistema operacional, que vai lhe economizar muito tempo, e passará a assumir atividades mais estratégicas, contudo, sempre haverá quem tente se aproveitar da inteligência artificial, entretanto com um bom manejo pode ser que sejam rapidamente detectados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto é possível concluir que a inteligência artificial trouxe mais agilidade aos processos que antes demandavam bastante tempo, e com isso a gestão de pessoas, pode exercer sua função de forma eficiente, ficando mais próxima aos colaboradores para poder observar e analisar as necessidades com maior facilidade e resolver conflitos internos que possam surgir dentro das organizações.

A inteligência artificial possibilitou a redução de retrabalhos, e maior assertividade nos processos, constituindo-se em uma aliada da GP, e os profissionais tem se conscientizado que precisam estar preparados para dominar essas novas tecnologias que vem surgindo. Essas novas ferramentas de gestão que se tornaram essenciais para o crescimento das organizações, proporciona a GP estar mais livre para lidar com a relação humana e com os colaboradores.

A pesquisa indicou que a inteligência artificial traz muitas vantagens para a área de recursos humanos, como a tomada de decisões mais rápidas, uma melhor comunicação entre a gestão de pessoas e os outros setores da empresa, esse avanço revolucionou totalmente o mercado, e, continua, até hoje, o que antes era um trabalho difícil, cansativo e demorado, hoje é dinâmico e eficiente tudo graças à inteligência artificial.

Nota-se que o alvo das empresas, não é substituir os trabalhadores por máquinas, mas reduzir o tempo que os funcionários dedicam às tarefas mais rotineiras e administrativas, para que possam se concentrar em atividades de maior valor agregado. Na verdade, atualmente, observa-se que, novos empregos são criados, na maioria dos casos, nos níveis de gerenciamento sênior. Esse fenômeno ainda não se espalhou amplamente entre as empresas no cenário mundial, contudo os autores não duvidam que a mudança de paradigma acabará ocorrendo.

Esses mesmos autores, afirmam que os profissionais que hoje não são especialistas, têm que pensar que a principal contribuição de valor não estará na tarefa ou no conhecimento, mas na criatividade e na comunicação, que são dois aspectos em que a máquina não pode substituir o ser humano ou melhorar a ação deste.

A identificação de perfis ao longo do tempo pode ser automatizada, mas não a parte de contato e engajamento. Deste modo, é possível afirmar que a inteligência artificial é importante dentro da gestão de uma empresa, pois torna mais efetiva a gestão de pessoas. É uma tecnologia que desempenha serviços a longo prazo, e isso faz com que problemas futuros sejam evitados, a IA de fato agilizar negociações e processos e o seu aperfeiçoamento é cada vez mais necessário.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Luísa. **Quais os principais tipos de inteligência artificial?** Opinion Box News. 2023. Disponível em: <https://blog.opinionbox.com/tipos-de-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 2 maio 2023.

AZEREDO, João Fábio Azevedo e. **Reflexos do emprego de sistemas de inteligência artificial nos contratos.** 2014. Dissertação (Mestrado em Direito Civil) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. doi:10.11606/D.2.2014.tde-12122014-150346.

BARTUNEK, J. M.; SEO, M. A pesquisa qualitativa pode acrescentar novos significados à pesquisa quantitativa. **Jornal de Comportamento Organizacional**, v. 23, n.2, mar. (2002). Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/229786898_Qualitative_research_can_add_new_meanings_to_quantitative_research. Acesso em: 3 maio 2023

BENÍTEZ, Raúl; ESCUDERO, Gerard; KANAAN, Samir; MASIP RODÓ, David. **Inteligência artificial avançada.** Barcelona: UOC; (2013). p. 14.

BOSTROM, Nick. **Superinteligencia.** 2. ed. Espanha: Tell, 2016. Disponível em: C3%A3o-tecnol%C3%B3gica-e-o-fim-da-humanidade. Acesso em: 2 maio 2023.

CABRAL, A. M. L; PONTES, A. V. V; SILVA, F. B; ALTAF, J. G; LANDIM, J. O. A evolução da área da gestão de pessoas. **Jornal Eletrônico Faculdades Integradas Vianna Júnior**, 2(1), 13. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.5753/ersirj.2018.4650>. Acesso em: 02 maio 2023.

CHUEKE, Gabriel Vouga; LIMA, Manolita Correia. (2012). Pesquisa qualitativa: evolução e critérios. **Revista Espaço Acadêmico.** (2012) Nº 128. Jan.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Administração Pública digital e inteligente: transformações na era da inteligência artificial. **Revista de Direito Econômico e Socioambiental.** vol. 8, n. 2, 2017, maio/agosto. ISSN 2179-8214.

COSTA, Tatiana Ribeiro da; FISCHER, André Luiz. E-RH: **O Impacto da Tecnologia para a Gestão Competitiva de Recursos Humanos.** São Paulo; 2022. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/Artigo_Tatiana%20Costa.pdf> Acesso em: 10 maio. 2023.

CREMONESI, M. **7 benefícios da Inteligência Artificial no recrutamento.** [S/L] 2022. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/beneficios-da-inteligencia-artificial-no-recrutamento>. Acesso em: 30 de abril de 2023

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In. (Org.) Denzin, N. K.; Lincoln, Y. S. **Planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre, Artmed, 2006 p. 15-42.

DEUTSCH, David; EKERT, Artur. Além do horizonte quântico. **Pesquisa e Ciência**. Barcelona, 2012, p.79.

FLASH. **Novas tecnologias para GP**: porque é importante adotar na gestão da empresa. São Paulo, 2022. Disponível em: <https://blog.flashapp.com.br/novas-tecnologias-para-rh-por-que-e-importante-adotar-na-gestao-da-empresa/>. Acesso em: 11 maio 2023.

GASPARINI, Claudia . **A inteligência artificial vai humanizar o RH** . Rev. Você RH 2020. Disponível em: [https://vocerh.abril.com.br/voce-rh/a-inteligencia-artificial-vai-humanizar-o-rh H7kGHRYQC3oQFnoECB4QAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.abril.com.br/voce-rh/a-inteligencia-artificial-vai-humanizar-o-rh-H7kGHRYQC3oQFnoECB4QAQ](https://vocerh.abril.com.br/voce-rh/a-inteligencia-artificial-vai-humanizar-o-rh-H7kGHRYQC3oQFnoECB4QAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.abril.com.br/voce-rh/a-inteligencia-artificial-vai-humanizar-o-rh-H7kGHRYQC3oQFnoECB4QAQ). Acesso em: 21 maio 2023.

INBENTA. **Interaja com seus clientes com a ferramenta Inbenta baseada em IA**. [S/L] , 2018 Disponível em: <https://www.inbenta.com/pt/blog/inteligencia-artificial-no-atendimento-ao-cliente-sua-empresa-investe-nisso/>. Acesso em: 11 maio 2023.

KENOBY. **Inteligência Artificial no recrutamento e seleção**: Como aplicar? [S/L], 2018. Disponível em: <https://kenoby-teste.com/blog/inteligencia-artificial-no-recrutamento-e-selecao/> . Acesso em: 11 maio 2023.

MALHEIROS, Bruno Taranto. **Metodologia da Pesquisa em Educação**. Rio de Janeiro: LTC,2011.

MARTIN, James. **A grande transição**: usando as sete disciplinas da engenharia da empresa para reorganizar pessoas, tecnologia e estratégia. São Paulo: Futura, 1996.

MATEO-SIDRÓN, Francisco. Tecnologia em RH: Necessidade Essencial Para o Século XXI. Rer. **Valor Econômico**,.15:1. Maio. 2009 Disponível em: <https://www.revistarefas.com.br/RevFATECZS/article/view/488> . Acesso em: 5 maio 2023.

MEDEIROS, Maria Alice. Ecommerce na prática. **13 exemplos de inteligência artificial no dia a dia dos negócios**. Florianópolis SC, 2023. Disponível em: <https://ecommercenapratica.com/blog/exemplos-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 10 junho 2023.

MURILO, R. **Inteligência artificial**: entre a próxima revolução tecnológica e o fim da humanidade. s/l 2017. Disponível em: <https://www.nexojornal.com.br/explicado/2017/02/07/Intelig%C3%Aancia-artificial-entre-a-pr%C3%B3xima-revolu%C3%A7%C3%A3o-tecnol%C3%B3gica-e-o-fim-da-humanidade>

NICOLAS F. A Inteligência Artificial e a gestão de pessoas. **Revista Exame**, 30 dez. 2017.

PULSES. **Plataforma de gestão contínua de pessoas**. Santa Catarina, 2022. Disponível em: <https://www.pulses.com.br/produtos/people-analytics>. Acesso em: 2 maio 2022.

RIOS, Claudio Vieira. **Inovações da Inteligência Artificial Aplicada aos Negócios**. São Paulo: UNICAMP, 2015.

RODRIGUES, Leonardo Cavalheiro. **Fundamentos, Tecnologias e Aplicações de Veículos autônomos**. Ponta Grossa: Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2017.

RUSSELL, S.; NORVIG, P. **Inteligência artificial: Abordagem moderna**. São Paulo: Elsevier, 2013.

SACHUCK, M. I; TAKAHASHI, L. Y; E AUGUSTO, C. A. Impactos da inovação tecnológica na competitividade e nas relações de trabalho. **Caderno de Administração**, v. 16, n.2, p. 57 - 66, jul/dez. 2008.

SALOM, Joan Pere. **Tendências de Capital Humano 2017**. Madrid, 2017: Deloitte Global. Disponível em: <https://blog.lg.com.br/10-tendencias-de-capital-humano-para-2017/>. Acesso em : 4 maio 2023.

SILVA, Ana Isabel Ferreira da. **O impacto da inteligência artificial na gestão de Recursos Humanos: o caso do Recrutamento e Seleção**. Dissertação de mestrado em Gestão e Negócios Universidade do Minho. 2021. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/79251>. Acesso em: 8 maio 2023 .

SILVA, Cleide; FROEHLICH, Cristiane: **As Contribuições da Tecnologia da Informação Nos Processos de Recursos Humanos em Uma Empresa do Segmento Calçadista**. Canoas, 2014. Disponível em: [file:///C:/Users/bruno/Downloads/Dialnet-AsContribuicoesDaTecnologiaDaInformacao NosProcesso-5113476.pdf](file:///C:/Users/bruno/Downloads/Dialnet-AsContribuicoesDaTecnologiaDaInformacao%20NosProcesso-5113476.pdf) . Acesso em: 4 maio 2023.

SLEZAK, Diego Fernández; DORR, Francisco; VARELA, Francisco; ALESSANDRO, Lucas, Bruno, VERÓNICA A.; FAREZ Mauricio F. Inteligência artificial e neurologia: a revolução à espreita. Posição do papel. **Neurologia Argentina**. Vol. 9. Núm. 2. Abril - Junho. Páginas 63-136, 2017.

SOUZA, J. Amazon começou a substituir recrutadores por sistema de inteligência artificial. **Revista Época Negócios**, 2022 (eletrônica). Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/tecnologia/noticia/2022/11/amazon->

comecou-a-substituir-recrutadores-por-sistema-de-inteligencia-artificial.ghtml.
Acesso em: 5 maio 2023.

TEIXEIRA, J.F. **O pesadelo de Descartes**: do mundo mecânico à Inteligência Artificial. Porto Alegre: 2018. Disponível em: <https://www.editorafi.org/405joaoteixeira>. Acesso em: 9 maio 2023.

VARZONI G.C. ; AMORIM, W.A. Modelos de Gestão de Pessoas. **Revista de Carreiras Pessoas**, (11), 489-505. Rev. Eletrônica. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.23925/recape.v11i3.54526>. Acesso em: 9 maio 2023.

VIOLANTE, A; ANDRADE, A. O potencial da inteligência artificial na gestão. **Gestão e Desenvolvimento**, (30), 439-479. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.34632/gestaoedesenvolvimento.2022.11627>. Acesso em: 29 abril 2023.