

eISSN: 2387-1555

DOI: <http://dx.doi.org/10.14201/rea20186143153>

## CULTURA ORGANIZACIONAL E OS PROCESSOS DE INOVAÇÃO E MUDANÇA: A RELAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

*Cultura organizacional y los procesos de innovación y cambio: la relación de recursos humanos y la inteligencia artificial*

*Organizational culture and the innovation and change processes: the relationship of human resources and artificial intelligence*

Alexsandra de Matos GIL

Faculdade Atenen.

✉ [alexsgil@hotmail.com](mailto:alexsgil@hotmail.com)

Brenno Anderson Azevedo RODRIGUES

Faculdade Atenen.

✉ [b-ander@hotmail.com](mailto:b-ander@hotmail.com)

Patrícia Maia Cordeiro DUTRA

Faculdade Atenen.

✉ [pmcdutra@gmail.com](mailto:pmcdutra@gmail.com)

Fecha de recepción: 07 de marzo de 2018

Fecha de aceptación: 12 de julio de 2018

**RESUMEN:** El presente artículo tiene como objeto de estudio la maximización de la eficiencia en el área de recursos humanos a través de la inteligencia artificial y la interculturalidad. El objetivo general de la investigación realizada fue verificar las ventajas percibidas en la utilización de la inteligencia artificial en el sector de recursos humanos con beneficio para la mejora de las relaciones interculturales. El método de investigación buscó el medio antropológico etnográfico basado en el estudio de la hermenéutica de la cultura e identidad con foco en la cultura organizacional, a través de la investigación bibliográfica, de naturaleza cualitativa. En este estudio, se percibe el cambio en el RH con la llegada de las nuevas tecnologías, sus nuevas posturas y nuevas atribuciones en las organizaciones. Consolidada la internacionalización del mercado, personas de diferentes culturas cada vez más se encuentran en negociaciones o en la rutina del trabajo. La inteligencia artificial permite el uso de recursos comunicacionales para facilitar la diseminación de nuevas culturas y la interacción entre las personas. Con la optimización de las actividades burocráticas, se supone que es más viable para el RH invertir en el desarrollo humano y de los intercambios interculturales, buscando la mejora de la calidad de las relaciones en el trabajo. El aprendizaje, los intercambios culturales y nuevas posturas en relación con lo diferente, que se fomenta dentro de las organizaciones, pueden sobrepasar sus límites y pasar a ser un comportamiento que se exprese fuera de la empresa y pase a influir en las relaciones interpersonales sociales de los funcionarios. Esta posibilidad sería un recurso para la difusión de una cultura de flexibilidad y aceptación de lo diferente en la sociedad.

*Palabras clave:* Inteligencia Artificial; Recursos Humanos; Beneficios; Interculturalidad

**ABSTRACT:** The objective of this article is to maximize efficiency in the area of Human Resources through Artificial Intelligence and interculturality. The general objective of the research was to verify the perceived advantages in the use of Artificial Intelligence in the Human Resources sector with the benefit of improving intercultural relations. The research method sought the ethnographic anthropological environment based on the study of the hermeneutics of culture and identity with a focus on organizational culture, through bibliographical research, of a qualitative nature. In this study, one can see the change in HR with the arrival of new technologies, their new positions and new roles in organizations. Consolidated the internationalization of the market, people from different cultures are increasingly in negotiations or in the routine of work. Artificial intelligence allows the use of communication resources to facilitate the spread of new cultures and the interaction between people. With the optimization of bureaucratic activities, it is assumed that it is more feasible for HR to invest in human development and intercultural exchanges, aiming at improving the quality of relations at work. Learning, cultural exchanges and new attitudes toward the different, which are fostered within organizations, can go beyond their limits and become behavior that is expressed outside the company and influences the social interpersonal relationships of employees. This possibility would be a resource for the diffusion of a culture of flexibility and acceptance of the different in society.

*Keywords:* Artificial Intelligence; Human Resources; Benefits; Interculturality

**RESUMO:** O presente artigo tem como objeto de estudo a maximização da eficiência na área de Recursos Humanos através da Inteligência Artificial e a interculturalidade. O objetivo geral da pesquisa realizada foi verificar as vantagens percebidas na utilização da Inteligência Artificial no setor de Recursos Humanos com benefício para a melhoria das relações interculturais. O método de investigação buscou o meio antropológico etnográfico baseado no estudo da hermenêutica da cultura e identidade com foco na Cultura organizacional, através da pesquisa bibliográfica, de natureza qualitativa. Nesse estudo, percebe-se a mudança no RH com a chegada das novas tecnologias, suas novas posturas e novas atribuições nas organizações. Consolidada a internacionalização do mercado, pessoas de diferentes culturas cada vez mais se encontram em negociações ou na rotina do trabalho. A inteligência artificial permite o uso de recursos comunicacionais para facilitar a disseminação de novas culturas e a interação entre as pessoas. Com a otimização das atividades burocráticas, supõe-se que seja mais viável para o RH investir no desenvolvimento humano e das trocas interculturais, visando a melhoria da qualidade das relações no trabalho. A aprendizagem, as trocas culturais e novas posturas em relação ao diferente, que são fomentadas dentro das organizações, podem ultrapassar seus limites e passar a ser um comportamento que se expresse fora da empresa e passe a influir nas relações interpessoais sociais dos funcionários. Essa possibilidade seria um recurso para a difusão de uma cultura de flexibilidade e aceitação do diferente na sociedade.

*Palavras chave:* Inteligência Artificial; Recursos Humanos; Vantagens; Interculturalidade

## 1. INTRODUÇÃO

O mundo corporativo vem passando por mudanças tecnológicas em ritmo frenético. O compasso acelerado da economia globalizada eliminou fronteiras e distâncias exigindo não apenas processos sólidos, que gerem uma maior eficiência, mas a habilidade de se relacionar de maneira satisfatória com pessoas de diferentes origens, povos e culturas. Entende-se que este é um requisito indispensável nas atuais condições de internacionalização do mercado, que demanda o domínio de recursos da inteligência artificial, para a comunicação além das fronteiras, associadas à capacidade de interagir com flexibilidade, agilidade e respeito. A economia de tempo que deve gerar uma maior lucratividade para a organização, resultante do uso de inovação tecnológica, pode ser desperdiçado por entraves de ordem cultural no relacionamento interpessoal daqueles que negociam.

Hoje, o setor de recursos humanos pode elevar ao máximo o seu nível de eficiência utilizando de forma vantajosa as novas tecnologias. A IA deve descomplicar e desburocratizar os métodos de trabalho e o profissional de RH compreendendo esse dinamismo começa a usar dessa tecnologia para uma gestão inteligente. Fundamentado nesse novo padrão de gestão em dados, o RH 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.

O RH 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. Os profissionais de recursos humanos 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.

Dentro deste contexto surgiu a problemática desse artigo: Como maximização da eficiência na área de Recursos Humanos através da Inteligência Artificial pode facilitar as relações interculturais? Portanto, o objetivo geral desse artigo foi verificar as vantagens percebidas na utilização da Inteligência Artificial para o setor de RH. Para atingir este objetivo foram necessários os seguintes objetivos específicos: identificar quais os benefícios que a IA traz para o RH; analisar como a inteligência artificial contribui no processo de melhoria das relações interculturais e estabelecer uma relação entre a inteligência artificial e as trocas interculturais.

Partindo desta premissa, o estudo desta pesquisa justifica-se pela busca de apresentar a importância da relação dos recursos humanos com a inteligência artificial, proporcionando uma nova perspectiva para ajudar a compreender que IA pode agregar valor humano e por meio do intercâmbio cultural e da quebra de paradigmas que distanciam as pessoas por suas diferenças.

## 2. NOVAS TECNOLOGIAS E O SETOR DE RECURSOS HUMANOS

As mudanças ocorridas no mercado e na própria sociedade mudaram o papel da gestão de recursos humanos, as novas demandas fizeram com que o RH 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 (Martín, 1996).

Existe uma grande competição dentro do mercado de trabalho, é um processo exigente para quem deseja se manter atuante e obter bons resultados. 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 do desenvolvimento de suas habilidades relacionais. 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 o RH cada vez mais a atuar de forma estratégica, cooperando para o sucesso da organização.

Segundo Costa (2002) fica cada vez mais claro que as condições sociais, econômicas, culturais e, obviamente organizacionais, são determinantes das práticas de RH. Sendo assim, a era da informação também influenciou a gestão de pessoas. O modelo atual de gestão de pessoas, afirma que estas devem ser fonte de vantagem competitiva, mas que a área de RH também tem que ser, por si só, uma fonte que agregue valor à organização. Deve, portanto, assumir as novas tecnologias como ferramentas que lhes oportuniza mais condições para atividades de desenvolvimento humano, e sendo assim, capacitarem-se para o melhor uso possível destas.

Essa nova era da tecnologia contribui de forma vantajosa para o crescimento organizacional, através das informações que a cada dia chegam 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.

Ratificando, o autor, Mateo-Sidrón (2009) afirma que o uso da tecnologia da informação na administração dos recursos humanos é, 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 através do seu uso: a diminuição dos custos. A IA é uma intervenção que requer investimento, mas ao mesmo tempo propicia uma melhor economia.

## 2.1 Inteligência Artificial

Para Rich e Knight (1994) 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.

Na medida em que a tecnologia avança, 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.

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 (SCHUTZER, 1987).

Dentro desse contexto podemos 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 RH. 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 RH.

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 projetista de um sistema 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 (SCHUTZER, 1987).

## 2.2. A inteligência artificial e a interculturalidade

Ao falarmos 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*. 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. 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 (MURILO, 2017).

Esse cenário maravilhoso de inovação tecnológica, com ares de ficção científica, baseia-se em uma realidade comum ao cotidiano dos mais prosaicos, a cultura. Cada diretriz, proposta, programação de respostas e habilidades robóticas artificiais resulta das escolhas de homens que as criam. As opções propostas são expressões de um conjunto de crenças, tradições, valores e tudo o mais que constitui a visão de mundo do homem que cria e inventa os recursos tecnológicos. As respostas programadas nas máquinas são aquelas que se esperariam obter de outro ser humano se o mesmo estivesse na relação, conforme o perfil do grupo social que o produz, ou o perfil do público alvo consumidor que utiliza o equipamento inteligente.

As criações mais sofisticadas espalham-se pelo mercado internacional, requerendo dos seus criadores a compreensão do perfil cultural de várias populações. Visto que cabe ao setor de RH, desenvolver pessoas, incluindo suas capacidades de interagir com diferentes culturas, fazendo-se necessário entender com clareza este conceito. O significado de cultura é assim interpretado por aqueles que o praticam como um preceito inquestionável, para o qual são necessárias explicações de como o fazer sem perder sua própria identidade cultural.

A cada uma das diversas definições, correspondem diferentes teorias que buscam interpretar a vida humana e as relações que diferentes grupos sociais estabelecem entre si. Partindo do evolucionismo, pelo funcionalismo, culturismo, estruturalismo, a antropologia cognitiva e o interpretativismo, os antropólogos fornecem uma gama de conceitos que possibilitam, de uma forma ou de outra, ampliar o conhecimento dos fenômenos sócio-culturais. Assim, o conceito de cultura tem sido de grande valia para a compreensão destes fenômenos, não só os relativos às sociedades primitivas, objeto original da Antropologia, mas também a outros tipos de sociedade, inclusive a sociedade moderna (CARVALHO, 2015:25).

Acrescentando os pensamentos de Clifford Geertz (2008) sobre a interpretação da cultura, este estudioso revela que o homem é capaz de viver em um mundo dotado de sentido. Um ensaio crítico aos métodos modernos aplicados às ciências sociais, em particular às investigações antropológicas, questionando a força com que certas ideias surgem no panorama intelectual, a forma como se instalam, excluindo ideias anteriormente existentes.

A organização empresarial combina variados conjuntos de saberes resultantes de investigações desenvolvidas em várias ciências, as quais formaram os profissionais contratados e que se constituem em seus arcabouços intelectuais. Conforme citado acima, Geertz analisa que a força do direcionamento intelectual pode instalar novas ideias e excluir antigas, senso assim, os modelos culturais prévios podem ser questionados e modificados através da intervenção de gestores de RH, ampliando o horizonte cultural de cada um em conformidade com uma perspectiva intercultural saudável. Observando que a cultura é o foco da Antropologia, e que outras formações acadêmicas de outras profissões não lhe privilegiam, mas a vida é seu campo de expressão, o gestor de RH deve intervir a fim de harmonizar e desenvolver uma inteligência cultural.

Promover a interculturalidade é uma forma de expandir habilidades relacionais e capacitar os colaboradores a conviver melhor com o diferente, que pode vir a ser não apenas os colegas de trabalho, como também, os clientes e fornecedores da empresa. A interculturalidade é o fenômeno da troca de

costumes, crenças, valores, sentidos e significados simbólicos entre grupos sociais que convivem entre si.

La interculturalidad, por tanto, consiste en asumir el propio re-conocimiento dentro del grupo sociocultural de pertinencia (identidad psicológica) y, a su vez, la del propio grupo dentro del contexto sociocultural, también de pertinencia (identidad sociológica), aprendiendo de sí mismo, rescatando la propia lengua, costumbres y valores y conformando el paso previo que nos conducirá hacia la interculturalidad. La interculturalidad desde esta perspectiva, se plantea como un diálogo de sabores, de culturas, em definitiva, de identidades no excluyentes, complementándose desde la diferencia, pero siempre em un mismo plano de igualdad (GERVÁS, 2014:27).

A interculturalidade traduz o dinamismo das culturas, que vão recriando-se e modificando-se de acordo com seus marcos de regeneração e/ou reprodução. Deste modo todas as culturas possuem processos internos que lhes permitem manterem-se como diferentes e singulares, ao mesmo tempo em que estabelecem relações e vínculos com outras culturas através de negociações que lhes permitem seguir vivendo no meio de outras ou da assimilação e acomodação de elementos destas culturas para sua vida própria.

A inteligência artificial está presente em aplicações diversas, nas mais variadas indústrias. Na área de segurança ou militar, por exemplo, agências como o FBI contam com programas robustos de reconhecimento facial e biométrico — o que permite a identificação de suspeitos ou criminosos em multidões por meio de câmeras de vigilância, por exemplo. Outras aplicações, no entanto, estão em alta e mais presentes do que se imagina. Com as informações proporcionadas pela inteligência artificial, padrões e modelos apontam tendências e projeções que facilitam decisões, mesmo quando tomadas com meses ou anos de antecedência.

A inteligência artificial (IA) se interliga com o estudo comportamental na esfera da ciência da computação voltada para a solução de problemas relacionais que são ~~feitos~~ naturalmente resultados do comportamento humano. Através do reconhecimento de padrões de aprendizado, a tecnologia transformando algo totalmente subjetivo como a cultura e a identidade em um universo praticamente mensurável pelo uso de meios artificiais. Isso é o grande divisor de águas existente nas inovações que vemos hoje: dados de RH e pessoal, antes visto como uma coisa caótica e sem organização pelas direções das empresas, hoje podem ser tratados como mais um braço importante de relatórios e números a serem analisados a cada nova decisão cultural organizacional.

A Antropologia se faz pelo estudo de um corpo técnico metodológico que possibilita interpretar dados de forma a dar conta de variáveis não consideradas pelas análises existentes, o mais precioso bem organizacional, o capital humano (DA MATTA, 1980). A tomada de consciência, a apreciação e a tolerância da diversidade cultural organizacional podem levar à prática da gestão em recursos humanos mais flexível e inovadora, que constitui um imperativo para a sobrevivência e o desenvolvimento da companhia. Um estudo comportamental pelo setor de recursos humanos agilizado como uso de meios artificiais (AMADO, FAUCHEUX & LAURENT, 1994).

### 3. METODOLOGIA

O desenvolvimento metodológico antropológico etnográfico se baseia no estudo da hermenêutica da cultura e identidade com foco na Cultura organizacional e os processos de inovação e mudanças relacionando do setor de RH e AI. Um estudo interpretativo baseando-se no conhecimento filosófico da realidade compreendida no embasamento do método peculiar das Ciências Sociais. Como referencial filosófico a pesquisa traz a metodologia do investigador sob a forma de um sistema de conheci-

mentos de hábitos sociais, de crenças, de valores, que orienta o método e fundamenta as concepções na epistemologia subjetiva.

Este trabalho se baseia nos alicerces da bibliografia da hermenêutica (sociocríticas) e qualitativas (interpretativas). Seguimos a abordagem de Gil (2008:29) no uso do método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para atingir o conhecimento. Tem-se como base um objetivo exploratório descritivo, como expressa Santos (2009) como sendo a primeira aproximação do tema, uma aprimoração de ideias conhecendo melhor o problema a ser desvendado.

O estudo se deu por meio da abordagem qualitativa. Nesta pesquisa buscamos entender um fenômeno através de comparações, interpretações, descrições. Segundo Denzin e Lincoln *apud* Cristina (2006:01) «pesquisa qualitativa, é uma atividade que posiciona o pesquisador no mundo, através de uma série de práticas, matérias e interpretativas, as quais podem incluir as notas de campo, entrevistas, as fotografias, as gravações e os lembretes». O método qualitativo faz-se 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).

Na fase de análise dados, para o presente trabalho o procedimento de análise ocorreu sobre a revisão teórica para que o resultado final fosse alcançado. Segundo Gil (2008, p. 156), «análise de dados tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto».

Por fim, se propõe uma análise e discussão sobre as vantagens do uso da IA no Setor de RH e descrever os ricos que o mesmo pode trazer, os pontos positivos que a implantação da IA pode trazer as organizações.

#### 4. ANÁLISE DE DADOS

A inteligência Artificial vem sendo utilizada pelo RH 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 revigorou o RH, gerando ao setor tempo para aconselhar estrategicamente a organização. Com o uso das diversas tecnologias disponíveis o RH pode identificar as necessidades dos colaboradores com maior facilidade, adquirindo meios para adequá-los a organização.

A verdade é que o homem nunca será dispensável e que o RH sempre será o setor 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» (Fischer, 2017).

Diferentemente do conceito criado por muitos, a IA veio trazer mais efetividade e maior automação 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 do RH. 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.

Outros seguimentos onde a IA vêm sendo utilizados pelo RH. É pela 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. 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.

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. A partir desse perfil pré-determinado o RH 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 do RH 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. O RH transformou-se no departamento de grande importância para a empresa e a IA teve parte relevante nessa história, o uso dessa tecnologia deu ao RH tempo para agir estrategicamente na busca de um crescimento cada vez mais satisfatório dentro da organização.

Os recursos da inteligência artificial favoreceram a que o profissional de RH ganhasse tempo para análises críticas e melhores tomadas de decisão, em virtude de ter substituído o tempo e mão de obra gastos em coleta, armazenamento, organização e cruzamento de dados. Grandes ou pequenas decisões precisam se fundamentar em dados, com estes disponíveis em grandes quantidades e com agilidade, as combinações de possibilidades para fundamentar reflexões aumentam. Estas, abrangem não apenas o negócio e sua gestão interna, mas a análise do perfil dos parceiros e clientes, dando melhores condições para que as diferentes culturas passem a ser conhecidas e que isto venha a ser mais uma vantagem competitiva nas negociações.

O dinamismo adquirido pelo uso da IA faz com que o ganho de tempo traga um melhor aproveitamento para a aplicação de novas ideias e resoluções de conflitos nas empresas, o que impacta de forma produtiva toda a organização. O uso de algoritmos usado para seleção de pessoas pode e deve ser utilizado também para traçar o perfil cultural de colaboradores e clientes. Como facilitar interações sem conhecer os valores, crenças, mitos, ritos, que orientam a conduta e as preferências de cada um?

Dentre as vantagens da inteligência artificial, esta facilitou bastante o trabalho do RH, criou terreno para decisões mais rápidas e mais eficazes, e tornou este um departamento mais, que passou a ser essencial no processo de decisões globais da organização. Com essas informações pretendidas pela inteligência artificial, os padrões e modelos apontam projeções que facilitam as decisões.

A IA criou terreno para decisões mais rápidas e mais eficazes, acelerou a comunicação entre o RH e outros setores das empresas; facilitou o reconhecimento de padrões e tendência, possibilitou controle melhor acompanhamento dos funcionários, além de avaliações à distância mais eficazes e maior rapidez de comunicação e propagação de ideias ou ideais.

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, contudo não podemos abandonar o contato humano como principal fator da avaliação.

Não podemos 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 o RH jamais pode aceitar para o bom funcionamento de tudo.

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 RH não terão um trabalho mais tranquilo, apenas deixa boa parte do sistema operacional, que vai lhe economizar muito tempo, e passará a assumir atividades mais estratégicas, contudo sempre haverão preguiçosos tentando se aproveitar da inteligência artificial, mas com um bom manuseio pode ser que sejam detectados.

Ao mesmo tempo que pode contribuir, a tecnologia pode servir a propósitos menos nobres. Citado o exemplo do uso de algoritmos para a identificação de perfis, este pode servir como um «*big brothers*» para julgar pessoas, seus comportamentos, escolhas ou preferências. A biometria facial, amiga da possibilidade de compreender melhor clientes e funcionários, a fim de cooperar com o clima organizacional, pode ser um verdadeiro espião de insatisfações e de discordância de funcionários como que lhes é imposto.

Imaginem a possibilidade de ter suas expressões faciais capturadas e analisadas ao longo da jornada de trabalho, podendo ser cheçadas e verificadas a qualquer momento que a gestão decida verificar. As posturas contrárias ou dissidentes das orientações de líderes podem ser punidas coma demissão. Esta não seria a primeira vez e nem o único recurso utilizado para obter a opinião de funcionários, identificar suas insatisfações e demiti-los. Se não fosse assim, pesquisas de clima organizacional não teriam como princípio a garantia do sigilo da identidade dos participantes.

Câmeras com menos capacidade de tradução de expressões faciais são utilizadas ao longo dos corredores e salas das empresas a fim de garantir que a rotina dos funcionários seja supervisionável, ou seja, observada, e, se necessário, punida com a demissão. Ainda que seja contra princípios éticos este tipo de uso de equipamentos, a IA é utilizada conforme a cultura dominante da organização. E quando se usa esta expressão, pode-se entender, conforme a cultura do dono. Pessoas trazem a cultura em si e desta fazem suas diretrizes, inclusive para a gestão de pessoas e negócios.

## 5. CONSIDERAÇÕES

A condição da tecnologia ser prejudicial ou favorável ao homem está exatamente no uso que o homem faz desta. Há múltiplas vantagens e benefícios no uso da IA para a gestão de pessoas, mas o uso da tecnologia e da informação a que se tem acesso deve ser orientado pela ética organizacional e sob uma perspectiva intercultural, de forma a abranger as diferentes perspectivas que os costumes, crenças e valores que compõem a diversidade humana.

Pudemos perceber que a inteligência artificial trouxe mais agilidade aos processos que antes demandavam bastante tempo, e com isso o RH, pode exercer sua função primordial que é gerir pessoas, ficando mais próximos 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, formando-se uma aliada do RH, 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, e o RH está mais livre para lidar com a relação humana, com os colaboradores.

A inteligência artificial traz muitas vantagens para a área de recursos humanos, como a tomada de decisões mais rápidas, uma melhor comunicação entre o departamento de RH e os outros setores da empresa, esse avanço revolucionou totalmente o ramo, e continua até hoje, o que antes era um traba-

lho difícil, cansativo e demorado, hoje é de grande facilidade, se tornou menos cansativo e com uma rapidez extrema, tudo graças a inteligência artificial.

No que tange à interculturalidade, constata-se que a facilidade de comunicação e trocas por meio de recursos informatizados contribui para que a disseminação de ideias alcance a totalidade da população organizacional em tempo real. O uso de diferentes ferramentas, que são acessíveis a todos em virtude dos avanços tecnológicos, incluem funcionários de todos níveis, estratégico, tático e operacional, de forma que todos podem ser incluídos em campanhas que promovem a inclusão sociocultural.

Além de pesquisas mais ágeis com o suporte tecnológico, seus resultados permitem a construção de programas de treinamento que favorecem a busca pela interseção entre as diferentes culturas. As práticas para o desenvolvimento de pessoas refletem-se na qualidade de vida no trabalho, a partir de um melhor convívio, mais respeitoso e inclusivo, que também beneficia, por fim, à produtividade, ou seja, aos interesses organizacionais.

Com a otimização das atividades burocráticas, supõe-se que seja mais viável para o RH investir no desenvolvimento humano e das trocas interculturais, visando a melhoria da qualidade das relações interpessoais no trabalho. A aprendizagem, as trocas culturais e novas posturas em relação ao diferente que são fomentadas dentro das organizações podem ultrapassar seus limites e passar a ser um comportamento que se expresse fora da empresa e passe a influir nas relações interpessoais sociais dos funcionários. Esta possibilidade seria um recurso para a difusão de uma cultura de flexibilidade e aceitação do diferente na sociedade.

Concluimos então, que a Inteligência artificial é importante dentro da gestão de uma empresa, pois torna mais prática a vida do RH. Ela é uma tecnologia que dá suporte para serviços com visão de longo prazo, e isso faz com que problemas futuros sejam evitados. A AI pode de fato agilizar negociações e o seu aperfeiçoamento é cada vez mais elaborado. A possibilidade de fazer com mais eficiência e rapidez o serviço que hoje é feito pelos colaboradores, consegue ganhar tempo para que as atividades pensantes, de cunho intelectual, ético e socioemocional sejam beneficiadas com mais tempo de investimento para seu desenvolvimento, implantação, avaliação e melhorias.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMADO, G, FAUCHEUX C. e LAURENT, A. (1994). «Mudança organizacional e realizações culturais». En CHALAT, J, F: O individuo e as organizações: dimensões esquecidas. volume 2. São Paulo: Atlas.

BARTUNEK, J. M. & SEO, M. (2002). Qualitative research can add new meanings to quantitative research. *Journal of Organizational Behavior*, v. 23, n.2.

CARVALHO, Marília Gomes de. Antropologia e cultura organizacional. [Consulta: 15 de março de 2018].

Disponível em: <http://revistas.utfpr.edu.br/pb/index.php/revedutec-ct/article/viewFile/1025/625>.

COSTA, Tatiana Ribeiro da; FISCHER, André Luiz. (2002). E-RH: O Impacto da Tecnologia para a Gestão Competitiva de Recursos Humanos. [Consulta: 10 de março de 2018].

Disponível em: [http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/Artigo\\_Tatiana%20Costa.pdf](http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/Artigo_Tatiana%20Costa.pdf).

DA MATTA, R. (1980). «Você sabe com quem está falando?». En Carnavais, malandros e heróis. RJ: Zahar

CRISTINA, A (2015). Pesquisa Qualitativa E O Comportamento Organizacional. [Consulta: 22 de março de 2018].

Disponível em: <http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/pesquisa-qualitativa-e-o-comportamento-organizacional/>.

GEERTZ, C. (2008). Uma descrição densa: por uma teoria interpretativa da cultura. En: A interpretação das culturas. Rio de Janeiro: LTC.

GERVÁS, J. M. A. (2014). Educación Intercultural en el aula de Ciencias Sociales. Editorial Libre de Enseñanza. Madrid.

GIL, A. C. (2008) Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6ª. ed. São Paulo: Atlas.

MATEO-SIDRÓN, Francisco. (2009). Tecnologia em RH: Necessidade Essencial Para o Século XXI. Rev. Valor Econômico,15:1.

MURILO, R., Inteligência artificial: entre a próxima revolução tecnológica e o fim da Humanidade. [Consulta: 22 de Março de 2018].

Disponível em: <<https://www.nexojournal.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>>.

RICH, E., KNIGHT K. (1994). Inteligência Artificial. Makron Books, São Paulo, 1994.

SANTOS, Izequias Estevam dos. (2009). Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica – 6. ed. Ver., atual. E ampl. – Niterói, RJ: Impetus.

SCHUTZER, D. (1987). Artificial intelligence: an applications-oriented approach. New York: Van Nostrand Reinhold Company.