

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A IA NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO.

JOSE ANTÔNIO CABRAL¹
RAIR SOARES NUNES²
LUIS APARECIDO PAIOLI³

RESUMO

Esse estudo aborda o uso da inteligência artificial no processo de recrutamento e seleção, onde foi verificada a percepção dos colaboradores de uma empresa de soluções digitais no interior paulista, a respeito do tema, foi aplicado um questionário com perguntas fechadas, em uma amostra de 67 funcionários. Os resultados obtidos mostram que a inteligência artificial além de agregar valor para organização, proporciona vários benefícios para o RH e, principalmente, para o subsistema de recrutamento e seleção de talentos. Por outro lado, o estudo mostra que 84% dos colaboradores acreditam que pode existir algum tipo de preconceito durante o processo de recrutamento e seleção.

Palavras-chave: Funcionários; Inteligência Artificial; Recrutamento e Seleção.

ABSTRACT

This study addresses the use of artificial intelligence in the recruitment and selection process, where the perception of the employees of a digital solutions company in a city in the State of São Paulo - Brazil was verified, regarding the theme, a questionnaire with closed questions was applied, in a sample of 67 employees. The results obtained show that artificial intelligence, in addition to adding value to the organization, provides several benefits for HR and mainly for the talent recruitment and selection subsystem. On the other hand, the study shows that 84% of employees believe that there may be some kind of prejudice during the recruitment and selection process.

Key words: Employees; Artificial intelligence; Recruitment and selection.

¹Graduando em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade de Tecnologia de São Carlos – FATEC. E-mail: jose.cabral@fatec.sp.gov.br

²Graduando em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade de Tecnologia de São Carlos – FATEC. E-mail: rair.nunes@fatec.sp.gov.br

³Docente Mestre em Engenharia de Produção, Universidade de Araraquara - UNIARA. Docente FATEC São Carlos. E-mail: luis.paioli@fatec.sp.gov.br.

INTRODUÇÃO

Estamos vivendo um novo mundo, onde o uso da tecnologia e a transformação digital vem moldando a sociedade e otimizando processos, temas como a inteligência artificial, big data, algoritmos, o trabalho em plataformas digitais estão cada vez mais presentes em nosso cotidiano (REIS; GRAMINHO, 2019).

A expressão inteligência artificial pode parecer assustadora, imaginar que máquinas podem executar tarefas que pareciam ser exclusivas do ser humano: executar atividades que necessitam de inteligência, pensar e agir racionalmente (TEIXEIRA, 2019). A inteligência artificial (IA) hoje é considerada fundamental dentro das organizações, que devido as constantes mudanças do mercado fazem uso desse avanço tecnológico para atingir seus objetivos (MENDONÇA *et al.*, 2017). Para Kaufman (2019), a inteligência artificial refere-se a um campo do conhecimento ligado à linguagem, e à inteligência, ao raciocínio, à aprendizagem e a resolução de problemas.

Nesse sentido a (IA) pode auxiliar em diversos setores dentro das empresas, como no departamento de recursos humanos (RH) definindo um padrão, analisando e armazenando uma imensa quantidade de dados que ajudam na tomada de decisões, ou seja, o uso dessa tecnologia torna o setor mais assertivo e estratégico em toda sua área de atuação, e principalmente na gestão de pessoas.

O processo de recrutamento e seleção é um dos principais pilares do (RH), e uma de suas dificuldades é selecionar e fazer a captação de novos talentos com o perfil da organização e com potencial. Neste sentido o uso da (IA) pode facilitar a decisão dos recrutadores e gestores na escolha do perfil adequado ao cargo e a organização, tornando essa tecnologia uma aliada indispensável ao Rh. Segundo Menezes (2010), recrutamento é uma técnica usada por várias empresas para atrair candidatos treinados e qualificados para uma possível seleção para a organização.

Para Menezes (2014), o processo de seleção de pessoas é indispensável para organização, porque nesse momento é possível identificar o perfil e as

características do candidato, se ele está apto para exercer um cargo dentro da organização.

Segundo Motta, Cordeiro e Almeida (2020) devido à pandemia do novo corona vírus ocorrida a partir de dezembro de 2019, os profissionais de recursos humanos precisaram se adaptar a uma nova realidade, seguir as regras e protocolos de segurança, nesse contexto as plataformas de recrutamento e seleção com uso de inteligência artificial, foram essenciais para a continuidade dos processos de recrutamento e seleção, algumas plataformas precisaram acelerar seus processos para atender a grande demanda de serviços.

Portanto esse artigo tem como objetivo de analisar o uso da (IA) no processo de recrutamento e seleção de uma empresa de soluções digitais, localizada na cidade de São Carlos. Dentro desse contexto esse estudo pretende responder a seguinte pergunta de pesquisa: Quais os impactos da inteligência artificial no subsistema de recrutamento e seleção?

MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho em termos de classificação metodológica caracteriza-se como pesquisa aplicada, através da observação direta de um questionário online, aplicado a uma amostra 67 de pessoas de uma empresa de soluções tecnológicas, do interior de São Paulo. A modalidade de pesquisa será o estudo de caso, para Yin (2001) o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real - tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos.

Para embasar o estudo foram utilizadas pesquisas bibliográficas de caráter exploratório, Gil (2010) acrescenta que, a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses.

Referente à abordagem e discussão do problema, esta pesquisa se caracteriza pelo viés qualitativo para que os dados pesquisados sejam analisados e selecionados.

O estudo foi realizado em uma empresa que está há 10 anos no mercado, e conta com aproximadamente 200 colaboradores. Está localizada no interior de São Paulo, onde sua principal atividade é voltada para desenvolvimento de softwares e soluções tecnológicas, empresa totalmente brasileira.

Atuante na área da tecnologia, a empresa investe principalmente em pessoas, com treinamentos e capacitações oferecendo assim, equipes extremamente capacitadas e especializadas para solucionar os mais diversos problemas da área tecnológica.

A empresa escolhida utiliza o software de recrutamento e seleção gupy (plataforma online de recrutamento, seleção e admissão de talentos), que é responsável pela seleção dos candidatos, que mais se adequam as oportunidades oferecidas. Para isso, basta o candidato conferir as vagas no site da empresa, e se cadastrar usando e-mail e senha, LinkedIn ou Facebook, em seguida é direcionado para a plataforma gupy onde acontecem as etapas do recrutamento e seleção.

Todo processo é feito de maneira online na própria plataforma, a seguir algumas das etapas: Preenchimento de currículo, teste de perfil, desafio online específico para o cargo pretendido, desafio online de lógica, desafio online de inglês. A entrevista é feita pelo RH da empresa, os candidatos selecionados são encaminhados para o gestor, que é o responsável pela decisão final do processo de seleção (GUPY, 2020).

Aplicação do questionário

Para investigar o uso da inteligência artificial, nos processos de recrutamento e seleção, foi aplicado um questionário para levantar dados a fim de comprovar ou discordar, de teorias citadas em diversos artigos sobre o tema.

O questionário foi composto de 20 perguntas, que abordaram a visão dos colaboradores sobre o grau de dificuldade do processo seletivo, eventuais problemas, e as vantagens, durante a escolha dos candidatos.

A pesquisa foi desenvolvida na plataforma Google Forms, e enviada para um grupo de colaboradores de uma empresa de soluções digitais via whatsapp, a pesquisa ficou aberta a respostas durante 14 dias, foram obtidas 67 respostas.

Referente à idade dos colaboradores que responderam à pesquisa, 39% tinham entre 25 a 32 anos, 36% tinham entre 18 a 24 anos, 21% tinham entre 33 a 40 anos, 4% tinham entre 41 e 49 anos.

Em relação ao tempo de serviço na empresa, 51% tinham entre 6 meses a 2 anos, 40% tinham entre 2 a 5 anos, 9% tinham entre 5 a 8 anos. Sobre o gênero, dos colaboradores que responderam à pesquisa, 66% foram do gênero masculino e 34% do gênero feminino.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

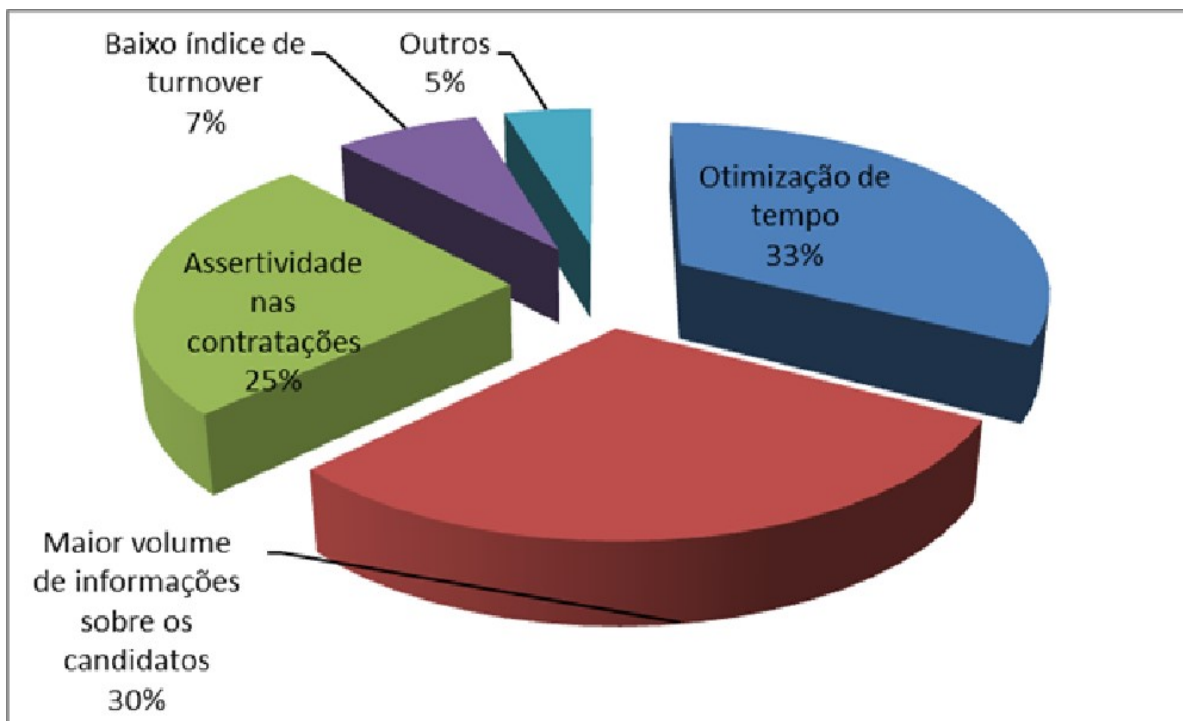
As perguntas do questionário foram direcionadas, para os processos de recrutamento e seleção aplicados com uso de inteligência artificial, em uma empresa específica. Perguntados se a inteligência artificial, utilizada na busca por talentos agrega mais valor para empresa, 78% dos colaboradores responderam que a IA, aumenta o valor dentro da organização. Outros 22% responderam que a IA não agrega valor para organização. A pergunta tinha o objetivo descobrir, se os colaboradores realmente acreditavam na IA como gerador de valor.

Confrontados sobre os custos de implantação da inteligência artificial dentro da empresa, 84% dos colaboradores responderam que os resultados obtidos, justificam o investimento. Por outro lado, 16% dos colaboradores responderam que os resultados obtidos não justificam o investimento.

Quando perguntados quais os maiores benéficos, da inteligência artificial para o processo de recrutamento e seleção, obtiveram-se as seguintes respostas: 33% dos participantes acham que a otimização de tempo é o maior benefício, outros 30%

responderam que a riqueza de dados, 25% a assertividade nas contratações, 7% escolheram a redução do índice de turnover e 5% optaram por outros benefícios, como mostra a figura 1 a seguir:

Figura 1. Benefícios da inteligência artificial para o RH



Fonte: Elaborada pelos autores, 2021.

Na pesquisa também foram incluídas perguntas sobre, as dificuldades encontradas na plataforma gupy, para 51% dos candidatos não houve problemas, já 22% tiveram problemas para acessar a plataforma, para 16% a falta de suporte foi o maior obstáculo, 8% alegaram a falta de conhecimento da plataforma como o maior problema, 3% dos candidatos acharam as etapas do processo muito complexas.

Perguntados se poderia haver algum tipo de preconceito no processo seletivo com uso de inteligência artificial, na opinião de 84% dos candidatos existe sim algum tipo de preconceito. Para 16%, não existe preconceito no processo seletivo com uso de inteligência artificial.

Quando indagados se, a inteligência artificial poderia substituir o papel do gestor, 85% responderam que não mesmo com a tecnologia em alta e a IA como

forte aliada, o gestor tem seu lugar garantido, 15% acreditam que em algum momento a inteligência artificial, poderá sim ocupar o lugar do gestor.

Sobre a inserção de tecnologia, no processo de recrutamento e seleção, 60% dos colaboradores responderam que o Rh se tornou menos humanizado. Já, para os 40% restantes, mesmo com o uso de inteligência artificial, o Rh continua humanizado.

Baseado nas respostas da pesquisa e analisando a figura 1, podemos pontuar que existe coerência em relação aos materiais usados, como referencial teórico para o desenvolvimento deste estudo.

O processo de agregar pessoas

A gestão de pessoas é um dos maiores desafios da atualidade, e o setor de recursos humanos tem um papel fundamental, criar estratégias de transição, no sentido priorizar mais as pessoas e não apenas os recursos. A área de gestão de pessoas tem função estratégica dentro das organizações, por isso é muito importante que o ativo humano seja reconhecido um potencial parceiro para organização (GIL, 2019).

Segundo Chiavenato (2009), o segredo das organizações bem-sucedidas é saber agregar valores humanos e integrá-los e alinhá-los em suas atividades. Uma organização inexistente sem pessoas e o sucesso de qualquer estratégia organizacional decorre diretamente da competência delas. Segundo Nascimento *et al.* (2013), a otimização dos resultados da empresa é alcançada através da participação, da sinergia e do comprometimento de uma equipe de trabalho.

Em relação à evolução da gestão de pessoas no Brasil, Demo, Fogaça e Costa (2018) afirmam que a área está cada vez mais focada em alinhar suas políticas com o dinâmico cenário de mercado mundial, resultante da abertura de mercados, evolução do empreendedorismo, busca pela inovação, qualidade e eficiência. Nesse contexto, as autoras afirmam que a atração, capacitação, valorização e retenção de talentos demandam grande atenção da Gestão de Pessoas no novo milênio, uma

vez que produzirá a definição de novos pressupostos, fundamentos e conceitos a serem aplicados nesta área. Então, o modelo de gestão estratégica passa a valorizar mais o capital humano, entendendo-o como agregador de valor para a empresa. Ou seja, as organizações são geridas de forma estratégica e as pessoas são valorizadas como importantes ativos e parceiros da organização. Portanto, o gestor de pessoas representa o papel de agente de mudanças, devendo assumir a responsabilidade de aplicar de modo assertivo ferramentas que auxiliam no desenvolvimento de novas competências e no alcance de um melhor desempenho e de crescimento da organização e das pessoas que dela fazem parte.

A necessidade de informações no processo de recrutamento e seleção

As informações são de fundamental importância para todos os participantes do processo de recrutamento e seleção, elas fornecem embasamento para a escolha do candidato mais adequado, o que ajuda a diminuir o risco de erro, nesse sentido as informações precisam ser qualitativas e não quantitativas. É preciso ter um cuidado com o uso de informações, para não tornar o processo preconceituoso e causar problemas para organização (RIVER, 2015).

Existe a necessidade de saber qual a melhor maneira de colher, filtrar, armazenar e utilizar as informações sobre os candidatos no processo de seleção, bem como identificar quais os métodos podem trazer efeito positivo no recrutamento (MULLINS, 2009).

A gestão de pessoas requer muitas informações a respeito de suas equipes de colaboradores, para que isso aconteça é necessário que o Rh tenha um sistema com informações personalizadas e relevantes, “quanto mais informações sobre os colaboradores maiores serão os níveis de assertividade nas tomadas de decisões” (CHIAVENATO, 2014, p. 434, 435).

Segundo Silva (2009), um processo de recrutamento e seleção com inteligência artificial oferece ao Rh, filtros de informações e pesquisas mais avançadas que facilitam a triagem dos currículos, direcionando-os as vagas adequadas ou

armazenando-os em bancos de dados para seleções futuras, além disso, auxilia o Rh na otimização do tempo e das tarefas.

Inteligência humana e artificial

Alguns estudiosos da IA tem buscado definições mais abrangentes e inclusivas sobre o tema, muitos reivindicam que a emergência da IA aumentou a necessidade de se repensar, ou até mesmo, alterar os conceitos tradicionais de inteligência, conceitos esses exclusivos da inteligência humana (SANTAELLA, 2020).

Para Kaufman (2019), o conceito de ser humano foi expandido devido ao engajamento de tecnologia, o que impossibilita identificar os limites do que é humano e não humano, a mesma autora ressalta ainda que, a definição simples do ser humano como ser de carne e osso, sem qualquer intervenção tecnológica externa já foi superada, nas sociedades com alto nível de desenvolvimento, os humanos “originais” são cada vez mãos raros.

Pode-se dizer que:

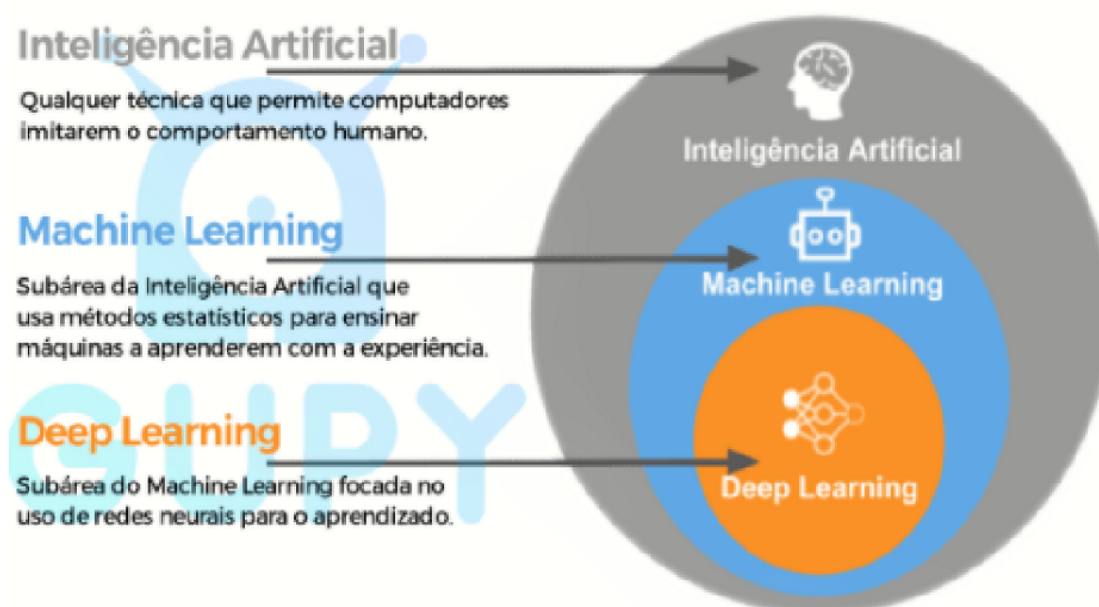
Em última análise, a IA é o resultado de uma simbiose entre a forma de pensar do Homem e a da Máquina. Esta aparece como um reflexo, um espelho epistemológico do Homem, enquanto programador da Máquina. Esta pensa de acordo com aquilo que aquele sabe explicitar com rigor ser possível pensar. Mas o novo e maravilhoso instrumento ativo que é o computador provoca a imaginação, com a ajuda da invenção, a explorar possibilidades anteriormente inexistentes. O resultado é uma complementaridade simbiótica (PEREIRA, 2003, p.6).

Diferente do que se imaginam os construtores das redes de tecnologia, que fazem uso de IA não fornecem para suas plataformas às regras para serem seguidas nas tomadas de decisões, eles geralmente inserem dados e muitos exemplos de um determinado fenômeno, imagens, sons, perfis, raciocínio lógico, jogos de xadrez, o que permite que a própria plataforma identifique os perfis e os padrões dentro dos

dados. Pode-se dizer que quanto menor a interferência humana, melhor (LEE, 2019). No entanto é necessária a ação do homem para que o uso das tecnologias e principalmente da inteligência artificial sejam possíveis, a inteligência humana e a IA caminham juntos e se complementam.

Ressalta-se que as redes artificiais não reproduzem o perfeito funcionamento do cérebro devido a sua infinita complexidade, por isso fala-se que a mente humana é a fonte de inspiração para as redes artificiais (KAUFMAN, 2019). Segundo Ferreira (2020, p.4) “existem, então, 3 níveis de Inteligência Artificial, sendo que quanto maior for o nível de inteligência, mais complexa será essa inteligência a que nos referimos [...]”. Os níveis citados são observados a seguir, como mostra a figura 2.

Figura 2. Níveis de inteligência artificial



Fonte: Gupy (2020).

Inteligência Artificial e a ética no processo de recrutamento e seleção

A otimização dos processos de recrutamento e seleção através da inteligência artificial é uma realidade, mas é preciso certo cuidado para tornar o processo seguro e transparente, tanto para os candidatos quanto para empresa. Reis e Graminho (2019) ressaltam que já existiram casos de preconceito e falta de ética no recrutamento e seleção por parte de algumas empresas, onde os softwares promoviam a discriminação de gênero contra mulheres e selecionava homens. Moreira (2016, p.16-17) conclui que:

Com as novas tecnologias do mundo do trabalho, surgem vários instrumentos informáticos capazes de ameaçar a privacidade das pessoas, em geral, e dos trabalhadores, em especial. Esta situação levanta um verdadeiro e quase insolúvel desafio a privacidade já que através destas soluções tecnológicas é possível efetuar, quase de forma ilimitada, a coleta e o tratamento de informações pessoais, associadas a uma enorme rapidez de acesso através dos computadores, a que acresce a circulação informacional em moldes quase inimagináveis.

Sugere-se assim se faz necessário um cuidado maior, para que incidentes como os citados acima sejam apenas casos isolados e não se torne um vício dentro no recrutamento e seleção, o que colocaria a credibilidade do processo em dúvida. De acordo com Dinis (2019, p.20) “para que exista moralidade nos sistemas de IA é necessário um conjunto de fatores, como o estudo de processos cognitivos internos aos indivíduos, como também uma total interação dos sistemas de IA com os seres humanos”.

CONCLUSÃO

A partir deste estudo foi possível analisar os benefícios obtidos, através da inteligência artificial no processo de recrutamento e seleção bem como alguns pontos a melhorar. Os dados metodológicos comprovam, que a maioria dos candidatos aprovam o uso da IA no recrutamento e seleção, porém grande parte destes temem

que, aconteça algum tipo de preconceito ou discriminação durante a seleção. Outro ponto importante é a participação dos gestores, mesmo com a tecnologia em alta o papel do gestor é fundamental para organização, sendo assim as inteligências artificial e humana se complementam. Evidenciou-se a necessidade de ajustes e melhorias na plataforma de recrutamento e seleção. Espera-se que os resultados desta pesquisa, estimulem outros estudos sobre o tema inteligência artificial no processo de recrutamento e seleção. Ressalta-se ainda que mesmo durante a pandemia do novo corona vírus, ocorrida a partir de dezembro de 2019, o processo de seleção de talentos continua, graças as facilidades geradas pela inteligência artificial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, I. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**: como agregar talentos à empresa, ed. Manole, (Barueri, SP, Brasil), 2009.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas associações, 4 ed. Ed. Manole, (Barueri, SP, Brasil), 2014.

DEMO, G.; FOGAÇA, N.; COSTA, A. C. **Políticas e práticas de gestão de pessoas nas organizações**: cenário da produção nacional de primeira linha e agenda de pesquisa. Cadernos Ebape.Br, [S.L.], v. 16, n. 2, p. 250-263, jun. 2018. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395159073>. Acesso em: 10, nov. 2020.

DINIS, F. A. dos S. P. **Principais Dilemas Éticos das Novas Tecnologias de Informação**: Survey Teórico Exploratório, (Lisboa, Portugal), 2019.

FERREIRA, B. da P. **Inteligência Artificial no Recrutamento e Seleção: Amiga ou Inimiga?** Percepções e Atitudes de Profissionais de Recrutamento e Seleção Portugueses, (Coimbra, Portugal), 2020.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis estratégicos, São Paulo: Atlas, 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**, 6. ed. Atlas, (São Paulo, SP, Brasil), 2010.

A inteligência artificial no departamento de recursos humanos: Um estudo de caso sobre a IA no processo de recrutamento e seleção.
--

Jose A. Cabral; Rair S. Nunes; Luis A. Paioli

GUPY – **Sistema de Recrutamento seleção e admissão de talentos**. Disponível em: <https://www.gupy.io/>. Acesso em: 07 dez. 2020.

KAUFMAN, D. **A inteligência artificial irá suplantará a inteligência humana?** Ed. Estação Das Letras E Cores, (São Paulo, SP, Brasil), 2019.

LEE, K. **Inteligência Artificial** |Recurso eletrônico| Como os robôs estão mudando o mundo, a forma como amamos, nos relacionamos, trabalhamos e vivemos. Globo Livros, (Rio de Janeiro, Brasil), 2019.

MENDONÇA, A. P. de A. *et al.* **A tecnologia atrelada ao resultado: Recursos humanos frente as novas posturas e atribuições** (Fortaleza, Ceará, Brasil), 2017.

MENEZES, R. C. **Recrutamento e Seleção de Pessoas**, clube de autores, (Sinop, MT, Brasil), 2014.

MOREIRA, T. A. C. **A privacidade dos trabalhadores e a utilização de redes sociais online**: ed. Almedina, p.17-17, (Coimbra, Portugal), 2016.

MOTTA, A; CORDEIRO, R; ALMEIDA, B. **A Adaptação do subsistema de recrutamento e seleção nas empresas diante da pandemia do covid-19**. (Brasília, DF, Brasil), 2020.

MULLINS, L. J. **Gestão da Hospitalidade e Comportamento Organizacional**, ed. Bookman, (São Paulo, SP, Brasil), 2009.

NASCIMENTO, M. H. da S. *et al.* **A Gestão Estratégica de Pessoas: uma contribuição à qualidade dos serviços**. Simpósio de excelência e gestão da tecnologia, (Resende, RJ, Brasil), 2013.

PEREIRA, L. M. **Inteligência Artificial**, Mito e Ciência: (Coimbra, Portugal), 2003.

REIS, B. de F. GRAMINHO Vivian Maria Caxambu. **A inteligência artificial no recrutamento de trabalhadores: O caso Amazon analisado sob a ótica dos direitos fundamentais. XVI Seminário Internacional Demandas sociais e políticas publicam na sociedade contemporânea**, (Santa Cruz do Sul, RS, Brasil), 2019.

RIVER, S. **Gestão de Recursos Humanos: O Processo de Recrutamento e Seleção e a Análise dos Candidatos a um Emprego**, ed. 22 Lions Book store, (Winter Park, Florida, Estados unidos), 2015.

SANTAELLA, L. **Inteligência artificial & redes sociais**, EDUC: Editora da PUC-SP, (São Paulo, SP, Brasil), 2020.

A inteligência artificial no departamento de recursos humanos: Um estudo de caso sobre a IA no processo de recrutamento e seleção.
--

Jose A. Cabral; Rair S. Nunes; Luis A. Paioli

SILVA, R. F. L. **@-RH em um ambiente global e multicultural**, ed: Senac, (Brasília, DF, Brasil), 2009.

TEIXEIRA, J. **O que é Inteligência Artificial**, ed. e-galáxia, (São Paulo, SP, Brasil), 2019.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos** / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi, 2.ed. - Bookman, (Porto Alegre, RS, Brasil), 2001.