

Transformação digital e gestão de recursos humanos: percepção dos trabalhadores sobre o uso da inteligência artificial para atendimento interno, em um banco brasileiro.

Renato da Costa Braga

Leandro Pinheiro Cintra

Allan Claudius Queiroz Barbosa

A inovação tecnológica se mantém como relevante fator de crescimento econômico no contexto capitalista dinâmico, marcado pelo avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), no qual as organizações articulam capacidades dinâmicas na busca de vantagem competitiva sustentável, principalmente através de competências individuais. Nesse cenário, destacam-se a Indústria 4.0 (I4.0) e a Transformação Digital (TD), que inclui Big Data, Internet of Things (IoT) e Artificial Intelligence (AI), com ferramentas baseadas em algoritmos complexos, machine learning e deep learning. Podem servir à mineração de dados, análises preditivas e interação com pessoas através de Agentes Virtuais Inteligentes (AVI) que utilizam linguagem natural e aprendizado contínuo, formas de emular habilidades humanas complexas. Deste modo, os elementos da TD se apresentam como novas tecnologias que impactam a Organização do Trabalho (OT) e intensificam os desafios relacionados à integração da função estratégica da Gestão de Recursos Humanos (GRH), suas práticas e instrumentos, com exemplos de produtos (como HR analytics, people analytics e Artificial Intelligence, oferecidos por startups/spin-offs de HR Tech. Sob essas perspectivas, é proposto discutir o uso de IA (Computação Cognitiva) a partir do caso de um banco brasileiro, inicialmente através da percepção de seus funcionários, atendidos por um AVI que presta informações sobre os produtos e serviços desta empresa, atividade normalmente atribuída aos atendentes do departamento de contact center. Como complemento, buscou-se observar se o uso dessa nova tecnologia, voltada a processos bancários, também inclui processos de RH. O banco atualmente supera 14 milhões de conversas realizadas através do AVI que tem capacidade para 4500 interações por hora, em múltiplos canais. Assim, este estudo exploratório tem caráter qualitativo e foi realizado em campo com aplicação de roteiro de entrevista junto a funcionários, anônimos e voluntários, para objetivos científicos. Os mesmos foram abordados em 22 agências da Região Metropolitana, no município de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, no período de 2018. Também foram utilizados dados públicos do

portal web do banco, como fonte secundária. Como principais resultados, o atendimento de funcionários através de um AVI se mostra real nessas agências; os entrevistados percebem a efetividade das respostas do AVI em 85% das solicitações, porém com limites diante de perguntas com maior complexidade; também, que se essa nova tecnologia fornece informações necessárias às atividades laborais, está, assim a capacitá-los de alguma forma; e, que atendentes no contact center foram retirados ou transferidos; não houve indícios de apoio a processos de RH, como férias, décimo terceiro salário e folha de pagamento, mas sim o encaminhamento para o departamento responsável; durante as interações há indícios de “humanização” do AVI, pelos usuários; o processo de aprendizado da máquina conta com auxílio de antropólogos e psicólogos, entre outros; “toque humano” e mais “relacionamento” são contradições no discurso organizacional. Como proposição, em decorrência dos indícios encontrados, sugere-se pesquisas qualitativas e quantitativas abrangentes e profundas sobre o impacto dessas novas tecnologias na OT, especialmente em contact center em firmas da indústria, serviço e comércio. O mesmo se mostra necessário sobre os subsistemas de GRH usuários de produtos ofertados por startups e spin-offs HR Tech, para entendimento da dinâmica sobre a função e suas práticas.

Palavras-chave: Novas Tecnologias, Transformação Digital, Inteligência Artificial, Organização do Trabalho, Gestão de Recursos Humanos,.

Referências Bibliográficas:

- Angrave, D., Charlwood, A., Kirkpatrick, I., Lawrence, M. & Stuart, M. (2016). HR and analytics: why HR is set to fail the big data challenge. *Human Resource Management Journal*, 26(1),1–11.
- Bondarouk, T. V. & Ruël, H. J. M. (2009). Electronic Human Resource Management: challenges in the digital era. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(3), 505–514.
- Buhr, D. (2015). *Social innovation policy for Industry 4.0*. Bonn, Germany: Division for Social and Economic Policies, Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Hecklau, F., Galeitzke, M., Flachs, S. & Kohl, H. (2016). Holistic approach for human resource management in Industry 4.0. *Procedia CIRP*, 54, 1-6. Doi: 10.1016/j.procir.2016.05.102.
- Hess, T., Benlian, A., Matt, C., Wiesböck, F. (2016). Options for Formulating a Digital Transformation Strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 123–139.

Makridakis, S. (2017). *The Forth coming Artificial Intelligence (AI) Revolution: Its Impact on Society and Firms* (article). Neapolis University, Paphos, Cyprus. Recuperada de <http://hdl.handle.net/11728/9254>

Pan, Y. (2016). Heading toward Artificial Intelligence 2.0. *Engineering*, 2(4), 409–413.

Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. New York, USA: Crown Business.

Ulrich, D. (2016). HR at a crossroads. *Asia Pacific Journal of Human Resources*. 54, 148–164.