

Inteligência artificial e recursos humanos: observações preliminares sobre o uso de agente virtual fornecido por startup para uma instituição de saúde

Renato da C. Braga (Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG), Roberto M. de Andrade (Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG), Leandro P. Cintra (Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG) and Allan C. Q. Barbosa (Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG)

Abstract. A Inteligência Artificial (IA) colabora com as mudanças decorrentes da Transformação Digital (TD) nas organizações. A sua utilização está a crescer, atinge a escala global e afecta a Organização do Trabalho (OT) e Gestão de Recursos Humanos (GRH). Tecnologias Conversacionais, tais como agentes virtuais inteligentes (AVI), estão presentes em diversos segmentos, exemplos, comércio, finanças, educação, e saúde. Este fenómeno pode ser observado na realidade brasileira e internacional, o que exige uma melhor compreensão. Assim, procuramos comparar contextos e percepções dos trabalhadores sobre como o uso de agentes virtuais ocorre nas instituições de saúde no Brasil e em Portugal. Para tal, entende-se que uma abordagem qualitativa-quantitativa permite a análise de mapeamentos do sector, bem como a triangulação e o contraste das perspectivas dos trabalhadores de uma selecção intencional nas cidades dos dois países. Assim, optámos por uma ênfase qualitativa descritiva através da estratégia de múltiplos estudos de casos (integrados) e análise de conteúdos, tanto primários como secundários. Os inquéritos e observações iniciais realizados no ano 2022 corroboram a adopção de tecnologias cognitivas fornecidas por startups para instituições de saúde no Brasil e em Portugal, bem como a sua contribuição para mudanças nas práticas. Os dados primários obtidos num teste de recolha de campo relacionado com o caso de um grande hospital filantrópico localizado numa cidade do estado de Minas Gerais, Brasil, foram analisados. Sobre algumas observações preliminares, apresentamos sínteses: a startup forneceu ao hospital um AVI preditivo com capacidade de aprendizagem contínua, para monitorizar casos de sépsis, numa escala (24x7) para cada paciente; o AVI provou ser eficiente, eficaz e gerou envolvimento; houve percepções negativas devido ao desempenho "supervisor" e "denunciante" do AVI; houve precarização das actividades de parte dos profissionais de saúde (PS); o uso da tecnologia deu aos gestores mais informação e controlo em tempo real dos indicadores de processo e das actividades dos PS; há indícios de mecanismos de defesa por parte trabalhadores pela sobrecarga em fornecer dados, eficiência da máquina e práticas dos gestores, com potencial influência na decisão de interromper o uso do AVI; maior comunicação, antecipação do tratamento e melhor resultado da sépsis; a utilização do AVI contribuiu para mudanças nas práticas e cultura de antecipação da sépsis na instituição; e estímulo ao desenvolvimento de novas tecnologias preditivas. Estas evidências iniciais, apontam para mudanças relevantes no que diz respeito a OT, GRH e práticas de saúde. Ao mesmo tempo, as competências individuais continuam a ser a principal fonte de vantagem competitiva sustentável, especialmente em face de exigências complexas e reservas do mercado de trabalho, típicas nestes contextos. Contudo, fronteiras como a IA generativa (ChatGPT da OpenAI, novembro/2022), que desafia a ética, demonstram a necessidade de que a TD seja permeada por transformação social e ambiental. Recomenda-se: a expansão e aprofundamento destas investigações junto aos hospitais e trabalhadores, brasileiros e portugueses; observações sobre as novas oportunidades, o desemprego e a precarização do trabalho. Embora preliminares exploratórios, estes resultados apoiados pela FAPEMIG, colaboram para completar lacunas teórico-empíricas relacionadas com a articulação entre IA, OT e GRH, no contexto brasileiro, em comparação com outros países.

Referências:

- Barbosa, A. C. Q., Mascarenhas, A. O. (Orgs.) (2020). Gestão de Recursos Humanos: Ontem, Hoje e Amanhã. eBook, 1ª ed. Belo Horizonte: FACE-UFMG.
- Barbosa, A. C. Q., Parente, C. (Orgs.) (2020). Sociologia, Gestão e Economia: diálogos transversais entre Brasil e Portugal. Curitiba: Editora CRV.
- Braga, R. C. (2020). Inteligência Artificial e Organização do Trabalho Bancário: uma análise de bancos brasileiros e portugueses. UFMG - PPGIT. Dissertação.

XI international Conference on Research and Intervention in Human Resources
People first - digital, diversity and sustainability

- Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., Marante, C. A. (2021). A Systematic Review of the Literature on Digital Transformation: Insights and Implications for Strategy and Organizational Change. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1159-1197.
- Hindocha, S., Badea, C. (2022). Moral exemplars for the virtuous machine: the clinician's role in ethical artificial intelligence for healthcare. *AI and Ethics*, 2, 167-175.
- Milne-Ives, M., Cock, C., Lim, E., Shehadeh, M. H., Pennington, N., Mole, G., Normando, E., Meinert, E. (2020). The Effectiveness of Artificial Intelligence Conversational Agents in Health Care: Systematic Review. *J Med Internet Res*. 22(10) e20346.

Track: DIGITALIZATION AND TECHNOLOGY

Keywords: Inteligência Artificial, Organização do Trabalho, Recursos Humanos, Saúde, Brasil-Portugal