

—

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA GRH**

**Exploração da Perceção dos Profissionais de RH na Adoção de IA**

**Maria Alves, FPCEUP e up202005696@edu.fpce.up.pt**

**Catarina Brandão, FPCEUP, CPUP e catarina@fpce.up.pt**

Com a rápida evolução do pensamento humano e das inovações a ele adjacentes, o mundo contemporâneo como o conhecemos está em plena transformação. Não diferente deste, está o mundo do trabalho e das organizações, sendo as tecnologias e, em específico, a Inteligência Artificial (IA), um dos seus principais motores de mudança. De um modo geral, estima-se que, num período de cinco anos, 75% das empresas globais incorporem a IA nos seus processos e atividades (WEF, 2023). Como qualquer efeito, esta crescente utilização acarreta uma exposição à tecnologia com consequências para as dinâmicas presentes no mercado de trabalho, sendo os Recursos Humanos uma das funções com maiores índices de exposição à IA (57%) (Randstad, 2024). Desta forma, é saliente o investimento exponencial da Gestão de Recursos Humanos (GRH) na IA (Das & Jena, 2024) e nas suas potencialidades, de forma a fomentar a digitalização na área de gestão de pessoas.

A IA pode ser definida como a simulação de inteligência humana em máquinas, a qual lhes permite aprender, raciocinar, planear, compreender e processar linguagem natural (Vishwanath & Vaddepalli, 2023). Já a GRH, enquadra-se enquanto estratégia organizacional que integra a gestão de pessoas com táticas empresariais que lhe conferem maior eficiência (Jatobá et al., 2019). Assim, o fenómeno em questão refere-se à convergência entre práticas tradicionais de RH e tecnologias inovadoras simuladoras de inteligência humana com o potencial de revolucionar as práticas de GRH enquanto as conhecemos. Dada a já mencionada crescente globalização da IA no mercado de trabalho e a natureza competitiva que define a taxa de sucesso a nível organizacional, torna-se importante perceber, a nível interno e psicológico, os fatores que podem retardar o processo de implementação da IA na GRH. Para tal, é crucial entender a perceção dos próprios profissionais de RH, sendo estes utilizadores diretos da IA nos RH (Malin et al., 2023), além de poderem também influenciar e minimizar o ceticismo por parte dos restantes colaboradores, a um nível macro, nas organizações onde os mesmos se inserem (Suseno et al., 2021).

A Teoria do Comportamento Planeado (TCP) (Ajzen, 1991) pretende explicar de que forma as crenças pessoais influenciam a intenção de realizar, ou não, certos comportamentos através de três dimensões sendo estas as crenças comportamentais e atitudes direcionadas ao comportamento, as normas subjetivas com respeito ao comportamento e a perceção de controlo sobre o comportamento. O Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM) utiliza a TCP como base para explicar os determinantes na

aceitação de tecnologias (Davis, 1989), centrando-se na utilidade percebida bem como na facilidade de utilização percebida enquanto variáveis externas, sendo a soma de ambas o resultado de uma construção de atitude do usuário relativamente à tecnologia em questão. No que toca à IA em específico, através da adaptação da TCP foi também possível verificar em profissionais de RH em Recrutamento & Seleção que as suas crenças associadas à IA centram-se na perceção de utilização de IA enquanto algo benéfico, bem como na perceção de controlo sobre a utilização de IA (Malin et al., 2023). Dada a ampla utilização de IA nas várias áreas da GRH, verifica-se assim a aplicabilidade da TCP na pesquisa relativa à perceção de todos os profissionais de RH, independentemente das tarefas que os mesmos desempenham. Além das referidas, importa mencionar ainda o Modelo Tripartido da Atitude de Rosenberg & Hovland (1960), através do qual o conceito de atitude é operacionalizado de uma forma tridimensional pelas suas dimensões cognitiva, afetiva e comportamental (Freire & Fonte, 2007).

Esta comunicação visa apresentar uma revisão teórica sobre a IA e a GRH, bem como uma proposta de estudo qualitativo, do tipo exploratório, ancorado num paradigma interpretativo e seguindo uma perspetiva fenomenológica, tendo esta como objetivo central explorar as perceções dos profissionais de Recursos Humanos (RH) acerca da adoção de Inteligência Artificial (IA) na Gestão de Recursos Humanos (GRH) no mercado de trabalho português. Em concreto, pretende-se explorar o sistema de crenças, significados e intenções dos profissionais de RH acerca da Inteligência Artificial e da sua implementação na GRH assim como os determinantes - cognitivos, afetivos e comportamentais, na construção de atitudes destes mesmos relativamente ao fenómeno em questão.

Como objetivos específicos, esta proposta de estudo prende-se em explorar a perceção de esforço dos profissionais de RH para a utilização de IA perante a perceção de benefícios associados à mesma, explorar a perceção de eficiência da IA por partes dos profissionais de RH considerando o seu sentimento de ansiedade relativo à mesma e, ainda, descrever o impacto da perceção de controlo sobre a IA por parte dos profissionais de RH no tipo de crença associada à mesma e conseqüente intenção de a adotar. Para tal, a amostra será constituída por profissionais de RH empregados numa organização com departamento próprio de RH. Como instrumento de recolha de dados, será utilizada uma entrevista semiestruturada bem como um questionário prévio constituído por questões sociodemográficas e questões relativas ao valor percebido da IA como forma de caracterização da amostra. No que toca à análise dos dados, esta será realizada perante uma lógica indutiva, através da análise do conteúdo de Bardin (2016).

Ao abrir espaço para a compreensão das perceções e crenças que os profissionais de RH têm acerca do fenómeno em questão, geram-se meios para uma mais eficiente adoção de IA no departamento em questão. Assim, espera-se, com a presente proposta de estudo, contribuir para a investigação a ser feita na temática da adoção de Inteligência Artificial na área dos Recursos Humanos, podendo não só auxiliar na pesquisa e evidência das condições, internas e externas, que contribuem para uma adoção sustentável da IA mas também fornecer novos conhecimentos para o desenvolvimento de intervenções eficazes no seio das Organizações, que tenham em conta não só o bem-estar e produtividade da própria organização mas também dos que a constituem.

Inteligência Artificial (IA), Gestão de Recursos Humanos (GRH), Ansiedade de Inteligência Artificial (IA), Perceção dos profissionais de Recursos Humanos (RH)

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-t](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-t)

Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* (L. A. Reto & A. Pinheiro, Trans.; 1st ed.). Edições 70 Lda / Almedina Brasil.

- Das, S., & Jena, L. K. (2024). Should I adopt AI during talent acquisition? Evidence from HR professionals of Indian IT organisations. *Journal of Organizational Effectiveness People and Performance*, 11(3). <https://doi.org/10.1108/JOEPP-05-2023-0186>
- Davis, F. D. (1985). A Technology Acceptance Model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results [Dissertação (PhD), Massachusetts Institute of Technology]. [https://www.researchgate.net/publication/35465050\\_A\\_Technology\\_Acceptance\\_Model\\_for\\_Empirically\\_Testing\\_New\\_End-User\\_Information\\_Systems](https://www.researchgate.net/publication/35465050_A_Technology_Acceptance_Model_for_Empirically_Testing_New_End-User_Information_Systems)
- Freire, T., & Fonte, C. (2007). Escala de atitudes face ao lazer em adolescentes e jovens adultos. *Paidéia*, 17(36), 79–87. <https://doi.org/10.1590/s0103-863x2007000100008>
- Jatobá, M. N., Santos, J. O., Gutierrez, I., Moscon, D. C. B., Fernandes, P. O., & Teixeira, J. P. (2019). Evolution of artificial intelligence research in human resources. *Procedia Computer Science*, 164, 137–142. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.12.165>
- Malin, C., Kupfer, C., Fleiß, J., Kubicek, B., & Thalmann, S. (2023). In the AI of the Beholder—A Qualitative Study of HR Professionals’ Beliefs about AI-Based Chatbots and Decision Support in Candidate Pre-Selection. *Administrative Sciences*, 13(11), 231. <https://doi.org/10.3390/admsci13110231>
- Randstad. (2024). A IA e o mercado de trabalho português. Randstad Portugal. [https://www.randstad.pt/randstad-research/o-impacto-da-ia-no-mercado-portugues/#hubspot\\_form](https://www.randstad.pt/randstad-research/o-impacto-da-ia-no-mercado-portugues/#hubspot_form)
- Suseno, Y., Chang, C., Hudík, M., & Fang, E. S. (2021). Beliefs, anxiety and change readiness for artificial intelligence adoption among human resource managers: the moderating role of high-performance work systems. *International Journal of Human Resource Management*, 33(6), 1209–1236. <https://doi.org/10.1080/09585192.2021.1931408>
- Vishwanath, S., & Vaddepalli, S. (2023). The future of work: Implications of artificial intelligence on HR practices. *Tuijin Jishu/Journal of Propulsion Technology*, 44(3), 1711–1724. <https://doi.org/10.52783/tjjpt.v44.i3.562>
- WEF. (2023). Future of Jobs Report. World Economic Forum. [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2023.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf)