



O Papel da Inteligência Artificial na Transformação dos Processos de Gestão do Conhecimento e Recursos Humanos para Impulsionar a Inovação e a Mudança Organizacional

The Role of Artificial Intelligence in Transforming Knowledge Management and Human Resource Processes to Drive Innovation and Organizational Change

Douglas Henrique Garrido Sanches

Graduação. Especialização. Mestrando em Business Administration pela Must University.

Resumo: Este trabalho visa explorar o papel da Inteligência Artificial na transformação dos processos de Gestão do Conhecimento e Recursos Humanos, destacando seu impacto para impulsionar a inovação e a mudança organizacional. A rápida evolução da Inteligência Artificial (IA) está redefinindo os processos de Gestão do Conhecimento e Recursos Humanos (RH) nas organizações modernas. A Gestão do Conhecimento, vital para a inovação, agora é impulsionada por algoritmos avançados que analisam grandes conjuntos de dados para extrair insights valiosos, melhorando a tomada de decisões e promovendo a colaboração entre equipes. Além disso, sistemas de IA automatizam tarefas administrativas, simplificando a organização e o acesso ao conhecimento. Aliado à explanação teórica, o texto também apresenta uma abordagem qualitativa de natureza exploratória bibliográfica. Concluiu-se que à medida que avançamos em direção a um futuro cada vez mais digital, é imperativo que abraçemos a oportunidade de aproveitar o poder transformador da IA para impulsionar a inovação e a mudança organizacional de maneiras que antes pareciam inimagináveis. Ao fazer isso, estaremos não apenas desbravando novos horizontes na Gestão do Conhecimento e nos RH, mas também pavimentando o caminho para um futuro mais promissor e sustentável para todas as organizações e suas partes interessadas. A inteligência artificial não é apenas uma ferramenta, mas sim uma força motriz que está moldando o futuro da gestão do conhecimento e dos recursos humanos.

Palavras-chave: inteligência artificial; gestão do conhecimento; recursos humanos; inovação; mudança organizacional.

Abstract: This work aims to explore the role of Artificial Intelligence in transforming Knowledge Management and Human Resources processes, highlighting its impact in driving innovation and organizational change. The rapid evolution of Artificial Intelligence (AI) is redefining Knowledge Management and Human Resources (HR) processes in modern organizations. Knowledge Management, vital for innovation, is now driven by advanced algorithms that analyze large data sets to extract valuable insights, improving decision-making and promoting collaboration between teams. Furthermore, AI systems automate administrative tasks, simplifying organization and access to knowledge. Combined with the theoretical explanation, the text also presents a qualitative approach of an exploratory bibliographic nature. It concluded that as we move towards an increasingly digital future, we must embrace the opportunity to harness the transformative power of AI to drive innovation and organizational change in ways that previously seemed unimaginable. By doing so, we will not only be pioneering new

horizons in Knowledge Management and HR, but also paving the way for a more promising and sustainable future for all organizations and their stakeholders. Artificial Intelligence is not just a tool, but a driving force that is shaping the future of Knowledge Management and Human Resources.

Keywords: artificial intelligence; knowledge management; human resources; innovation; organizational change.

INTRODUÇÃO

À medida que avançamos em direção a uma era cada vez mais digitalizada, o impacto da Inteligência Artificial (IA) se torna cada vez mais evidente em todas as esferas da sociedade. No mundo empresarial, em particular, a IA está desencadeando uma onda de transformações, remodelando a maneira como as organizações operam, colaboram e se adaptam em um ambiente em constante mudança. Sob a ótica da Gestão do Conhecimento e dos RH, dois pilares fundamentais para o sucesso organizacional, a influência da IA é particularmente significativa.

A Gestão do Conhecimento, ao longo das décadas, tem sido reconhecida como uma força motriz por trás da inovação e do crescimento sustentável das empresas. A capacidade de capturar, armazenar, compartilhar e aplicar o conhecimento de forma eficaz tem sido um diferencial competitivo essencial para muitas organizações. No entanto, os métodos tradicionais de gestão do conhecimento frequentemente enfrentam desafios de Escalabilidade, acesso e atualização são fatores que podem limitar sua eficácia em um mundo caracterizado pela velocidade e complexidade crescentes.

Por outro lado, os Recursos Humanos (RH) desempenham um papel crucial na formação e manutenção de uma força de trabalho dinâmica e engajada. Desde o recrutamento e seleção até o desenvolvimento de liderança e gestão de desempenho, o departamento de RH desempenha um papel multifacetado no apoio aos funcionários e na promoção de uma cultura organizacional que valoriza a diversidade, a inclusão e o desenvolvimento profissional. No entanto, os profissionais de RH muitas vezes se veem sobrecarregados por tarefas administrativas repetitivas, o que pode desviar sua atenção de iniciativas estratégicas de longo prazo.

É aqui que a IA emerge como uma solução promissora para os desafios enfrentados tanto pela Gestão do Conhecimento quanto pelos Recursos Humanos. Ao alavancar algoritmos avançados de aprendizado de máquina e processamento de linguagem natural, as organizações estão encontrando novas maneiras de extrair insights valiosos de grandes volumes de dados, automatizar processos rotineiros e capacitar os funcionários com ferramentas inteligentes que melhoram a tomada de decisões e impulsionam a inovação.

Neste estudo, exploraremos em detalhes como a IA está revolucionando os processos de Gestão do Conhecimento e Recursos Humanos, examinando casos de uso práticos, desafios emergentes e oportunidades futuras. Ao fazer isso, buscamos fornecer uma visão abrangente do papel da IA na promoção da inovação

e da mudança organizacional por meio da otimização dos recursos humanos e do conhecimento dentro das empresas.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Na visão de Martin (1996), as transformações observadas tanto no mercado quanto na sociedade têm redefinido o perfil da gestão de recursos humanos. Novas demandas têm exigido que o RH adote comportamentos e atribuições inovadoras dentro das organizações. Empresas que negligenciam tais adaptações enfrentam desafios de ajuste e competitividade, pois não se preparam para a mudança organizacional e realizam intervenções apenas superficiais.

Dentro do departamento de RH reside o núcleo de inteligência da organização. Ao encontrar na tecnologia os recursos necessários, este setor agiliza seus processos, permitindo a dedicação de mais tempo à formulação de estratégias de crescimento, alavancando o intelecto de seus colaboradores e integrando diversas formas de tecnologia. A Inteligência Artificial (IA) tem revolucionado a maneira como lidamos com tarefas demoradas, como folha de pagamento e gestão de ponto e frequência. Ao automatizar esses processos, o RH ascende como um componente estratégico, conduzindo a organização rumo ao sucesso.

Conforme apontado por Costa (2002), torna-se cada vez mais evidente que as condições sociais, econômicas, culturais e, naturalmente, organizacionais desempenham um papel determinante nas práticas de Recursos Humanos. Dessa forma, a era da informação também exerce influência significativa sobre a gestão de pessoas. Esta nova era da tecnologia traz uma contribuição vantajosa para o crescimento organizacional. Com a velocidade crescente das informações, os processos internos das empresas são agilizados, enquanto o capital humano é preparado de maneira competitiva. A busca individual por conhecimento se traduz em uma fonte significativa de crescimento no mercado.

O autor Mateo-Sidrón (2009) aborda que a utilização da tecnologia da informação na gestão dos recursos humanos se torna cada vez mais um requisito imprescindível para empresas que almejam competir em uma economia global. Os departamentos de RH estão percebendo cada vez mais que a tecnologia é uma aliada perfeita para tornar eficientes a gerir e reduzir os custos de serviço por empregado. Além da rapidez nos processos, nota-se outra grande vantagem: a redução de custos. Embora a implementação de IA exija investimento, ao mesmo tempo oferece uma economia significativa. Essas descobertas agregam valor ao otimizar o uso do tempo.

O setor de RH tem adotado a IA como a principal ferramenta para simplificar e agilizar processos, tornando-os mais eficientes para a organização. A IA serve como um auxílio indispensável na execução de tarefas repetitivas, na geração de relatórios mais precisos e úteis para outros departamentos, e na redução do retrabalho, que antes demandava considerável tempo para ser concluído. Isso transforma o RH em um setor dinâmico e estratégico dentro da organização.

Para Tsui, Garner e Staab (2000), a gestão coerente do conhecimento envolve características de geração e multidimensionalidade. A primeira característica refere-se à criação de novos conhecimentos, utilizando percepções e conhecimentos pré-existentes, enquanto a segunda aborda o uso conjunto do conhecimento gerado para obter vantagens competitivas. Portanto, é ressaltado que o conhecimento pode ser explorado e absorvido, permitindo ao detentor não apenas sua propagação, mas também a geração de novos conhecimentos. No entanto, sua contribuição efetiva reside nas vantagens competitivas que pode gerar.

Para Kenoby (2018), são numerosas as vantagens do emprego da Inteligência Artificial (IA). No âmbito do Recrutamento e Seleção, há a capacidade de identificar o perfil dos candidatos por meio dos dados disponíveis em redes sociais como Facebook, LinkedIn, entre outras, utilizando-se de um sistema conhecido como Algoritmos. Com base nesse perfil pré-estabelecido, o departamento de RH pode concentrar-se no processo seletivo apenas em candidatos que atendam ao perfil adequado ao cargo, tornando o processo mais ágil, econômico e eficaz para a empresa.

Conforme Rich e Knight (1994), IA é o estudo de como capacitar os computadores a realizarem tarefas que, atualmente, as pessoas executam com mais habilidade. Embora máquinas possuam aspectos da inteligência humana para algumas atividades, ainda estão distantes de alcançar o nível da inteligência humana. É relevante destacar que o homem é o criador e aprimorador da tecnologia, desenvolvida por e para ele, visando tornar a vida cotidiana mais simples.

Já, de acordo com Tsui, Garner e Staab (2000), as técnicas de IA podem ser aplicadas em várias etapas dos processos de Gestão do Conhecimento, como personalização das interações homem-computador, gestão de conteúdo, técnicas de recuperação baseada em casos, entre outras. No entanto, o ponto crucial reside em como as ferramentas de IA contribuem para esse processo, promovendo a aquisição, interpretação, organização, armazenamento e disseminação do conhecimento. À medida que a tecnologia avança, surgem novas formas de tornar o dia a dia mais conveniente. De fato, as novas tecnologias facilitam a vida das pessoas, pois suas inovações estão se aproximando cada vez mais das atitudes e da inteligência humanas. Muitas dessas máquinas já desempenham atividades semelhantes às realizadas pelos seres humanos.

Também é enfatizado por Rios (2015) que é imprescindível contar com a presença e atuação de empreendedores, cujo papel envolve a incorporação e domínio de novas tecnologias, bem como a resolução de eventuais problemas, tanto internos quanto externos à organização. Ainda nessa perspectiva, Schutzer (1987) ressalta que as principais questões a serem abordadas pelo projetista de um sistema de IA são: aquisição, representação e manipulação do conhecimento. Geralmente, inclui-se também 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 seguidos.

A área de RH é vital para o funcionamento de uma empresa, sendo considerada o coração da organização por cuidar do seu ativo mais valioso: o capital

humano. As responsabilidades do RH abrangem a gestão de uma ampla gama de informações e processos, exigindo eficiência em sua execução. Os departamentos de RH desempenham um papel essencial na condução da transformação digital de uma empresa. Eles enfrentam um desafio duplo: por um lado, precisam modernizar as atividades internas do próprio departamento e, por outro lado, devem liderar a transformação da força de trabalho como um todo.

Segundo Salom (2017), líderes que possuem capacidade de aderir a novas tecnologias e metodologias de trabalho, além de se reinventarem frequentemente, exercem um impacto significativo nos resultados da organização e na experiência dos seus colaboradores. Esta nova dinâmica está compelindo as empresas a reformular suas estratégias, proporcionando oportunidades de aprendizado e desenvolvimento contínuo. Na atual era digital, a imagem de uma organização deve ser atrativa para atrair os melhores talentos. Por essa razão, cada vez mais empresas estão investindo na gestão da marca empregadora. Isso implica fortalecer a imagem e a percepção de uma organização entre seus clientes, funcionários e, especialmente, potenciais candidatos.

De acordo com Avelar (2021), em um ambiente competitivo, os profissionais de Recursos Humanos que trabalham com Recrutamento e Seleção encontram na tecnologia um suporte poderoso para suas atividades. Uma das vantagens destacadas por Cappelli (2001) está relacionada ao custo estimado para contratar um novo colaborador utilizando a internet, que é cerca de vinte vezes menor em comparação com os custos de um processo que não envolve o uso da web. Além disso, observa-se uma significativa economia de tempo. Assim, postar vagas online, receber currículos digitalizados e buscar perfis em sites na internet são formas de reduzir tanto os custos quanto o tempo envolvidos no processo.

Lorenz (2019) também concorda que o processo seletivo que envolve tecnologia apresenta como ponto forte uma maior agilidade, efetividade e precisão. No entanto, os recursos tecnológicos não devem ser usados de forma isolada; é essencial o envolvimento do recrutador. Além disso, observa-se que algumas empresas estão concedendo aos gerentes de linha autonomia na contratação de candidatos, sem a intervenção do departamento de RH. O recrutamento online acaba sendo um facilitador, descentralizando, assim, a responsabilidade pela contratação (Cappelli, 2001).

Ainda em relação ao emprego de IA nos processos de Recrutamento e Seleção, por meio de uma investigação sobre as H.R Techs brasileiras, Avelar *et al.* (2021) constataram que essa tecnologia possibilita não apenas a redução do tempo e dos custos, mas também a centralização das informações (gestão de dados) e a análise cruzada de dados. Essas facilidades contribuem para aprimorar os processos e simplificar a divulgação e atração de candidatos adequados à vaga.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Paper foi desenvolvido com o intuito de explorar o papel da Inteligência Artificial na transformação dos processos de Gestão do Conhecimento e RH, destacando seu impacto para impulsionar a inovação e a mudança organizacional. No cenário empresarial contemporâneo, a rápida evolução da tecnologia tem desencadeado transformações profundas nos processos de Gestão do Conhecimento e Recursos Humanos. Nesse contexto dinâmico, a Inteligência Artificial (IA) emerge como uma força catalisadora, capacitando as organizações a inovar, adaptar-se e prosperar em um mundo cada vez mais complexo e competitivo. Esta análise procura explorar o papel crucial da IA na remodelação desses processos essenciais, visando impulsionar a inovação e a mudança organizacional.

A IA, com suas capacidades de aprendizado de máquina, processamento de linguagem natural e análise avançada de dados oferecem uma gama diversificada de aplicativos para a Gestão do Conhecimento e os RH. Desde a automação de tarefas rotineiras até a análise preditiva de tendências de mercado, a IA está redefinindo os limites do que é possível dentro das organizações. Por exemplo, os sistemas de IA podem ajudar na identificação de talentos promissores, analisando grandes volumes de dados de candidatos e identificando padrões relevantes para as necessidades da empresa. Além disso, a IA pode melhorar a eficiência dos processos de treinamento e desenvolvimento, oferecendo conteúdo personalizado e adaptativo aos funcionários.

No entanto, o verdadeiro impacto da IA vai além da otimização operacional; ela está moldando a cultura organizacional e promovendo uma mentalidade de inovação e colaboração. Ao facilitar o acesso e o compartilhamento do conhecimento, a IA está capacitando as equipes a colaborar de forma mais eficaz, fomentando a criação e disseminação de ideias inovadoras. Além disso, a IA está promovendo uma abordagem mais proativa para a resolução de problemas, permitindo que as organizações antecipem e respondam às mudanças do mercado com mais agilidade e eficácia.

No entanto, apesar dos benefícios claros, a implementação da IA não está isenta de desafios. Questões relacionadas à ética, privacidade dos dados e viés algorítmico precisam ser cuidadosamente consideradas e gerenciadas para garantir que a IA seja usada de forma responsável e equitativa. Além disso, a IA pode gerar ansiedades sobre a substituição de empregos e a desumanização do ambiente de trabalho, exigindo uma abordagem sensível para garantir que os benefícios sejam distribuídos de forma justa e inclusiva.

Em conclusão, a Inteligência Artificial está desempenhando um papel cada vez mais central na Gestão do Conhecimento e nos processos de Recursos Humanos, impulsionando a inovação e a mudança organizacional em um ritmo sem precedentes. Ao abraçar o potencial transformador da IA e abordar seus desafios de maneira responsável, as Organizações podem se posicionar para prosperar em um futuro digitalmente habilitado. No entanto, é crucial lembrar que, apesar de toda a tecnologia avançada, são as pessoas que permanecem no centro do sucesso

organizacional, e é com uma abordagem humanizada e centrada no ser humano que verdadeira inovação e progresso podem ser alcançados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Avelar, C. F. P., Silva, Y. M., & Saraiva, H. L. (2021). *Tecnologia Aplicada ao Recrutamento e Seleção: Mudanças Divulgadas e Resultados Percebidos no Uso de Soluções Oferecidas por Hr Techs Brasileiras*. *Gestão & Sociedade*, 15, 4620-4643. Recuperado de <https://doi.org/10.21171/ges.v15i43.3490>.

Cappelli, P. (2001, março). *Making the Most of Online Recruiting*. *Harvard Business Review*, 79(3), 139-146. Recuperado de <https://hbr.org/2001/03/making-the-most-of-on-line-recruiting>.

Costa, T. R. da; Fischer, A. L. (2002). *E-RH: O Impacto da Tecnologia para a Gestão Competitiva de Recursos Humanos*. Disponível em: http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/Artigo_Tatiana%20Costa.pdf. Acesso em: 14 fev. 2024.

Lorenz, D. R., Oliveira, J. M. S., & Silva, J. R. D. (2019). *Instrumentos Tecnológicos: Vantagens e Desvantagens da Utilização no Processo de Recrutamento e Seleção de Pessoas* Recuperado de <http://tcconline.fag.edu.br:8080/app/webroot/files/trabalhos/20191021-231403.pdf>

Kenoby. (2018). *Inteligência Artificial no recrutamento e seleção: Como aplicar?* Disponível Em: <http://www.kenoby.com/blog/inteligencia-artificial-no-recrutamento-e-selecao/>. Acessado em: 11 de fevereiro de 2024. Management Consultora (2018).

Martin, J. (1996). *A Grande Transição: usando as sete disciplinas da engenharia da empresa para reorganizar pessoas, tecnologia e estratégia*. São Paulo: Futura.

Mateo, S. F. (2009). *Tecnologia em RH: Necessidade Essencial Para o Século XXI*. Valor Econômico.

Rich, E.; K. K. (1994). *Inteligência Artificial*. São Paulo: Makron Books.

Rios, Claudio Vieira. (2015). *Inovações da Inteligência Artificial Aplicada aos Negócios*. São Paulo: UNICAMP.

Salom, J. P. (2017). *Tendências de Capital Humano 2017*. Madrid: Deloitte Global.

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

Tsui, E.; Garner, B.; Staab, S. (2000). *The role of Artificial Intelligence in Knowledge Management*. Editorial Note. *Knowledge-based systems*. [SI]: v. 13, s. 5, p. 235-239.