



IMPACTO DA IA NO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

SANDRA MAXIMIANO

10. abril. 2024

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

Inteligência Artificial (IA)

A inteligência artificial (IA) está a transformar a investigação científica, a vida quotidiana e a atividade empresarial. Influência em todos os setores: comunicações, energia, transportes, educação, saúde, finanças, cultura e entretenimento.

A IA consiste na simulação da inteligência humana numa aplicação ou máquina por forma a esta “pensar e agir” como um ser humano.



Artificial Intelligence

Good old- fashioned AI

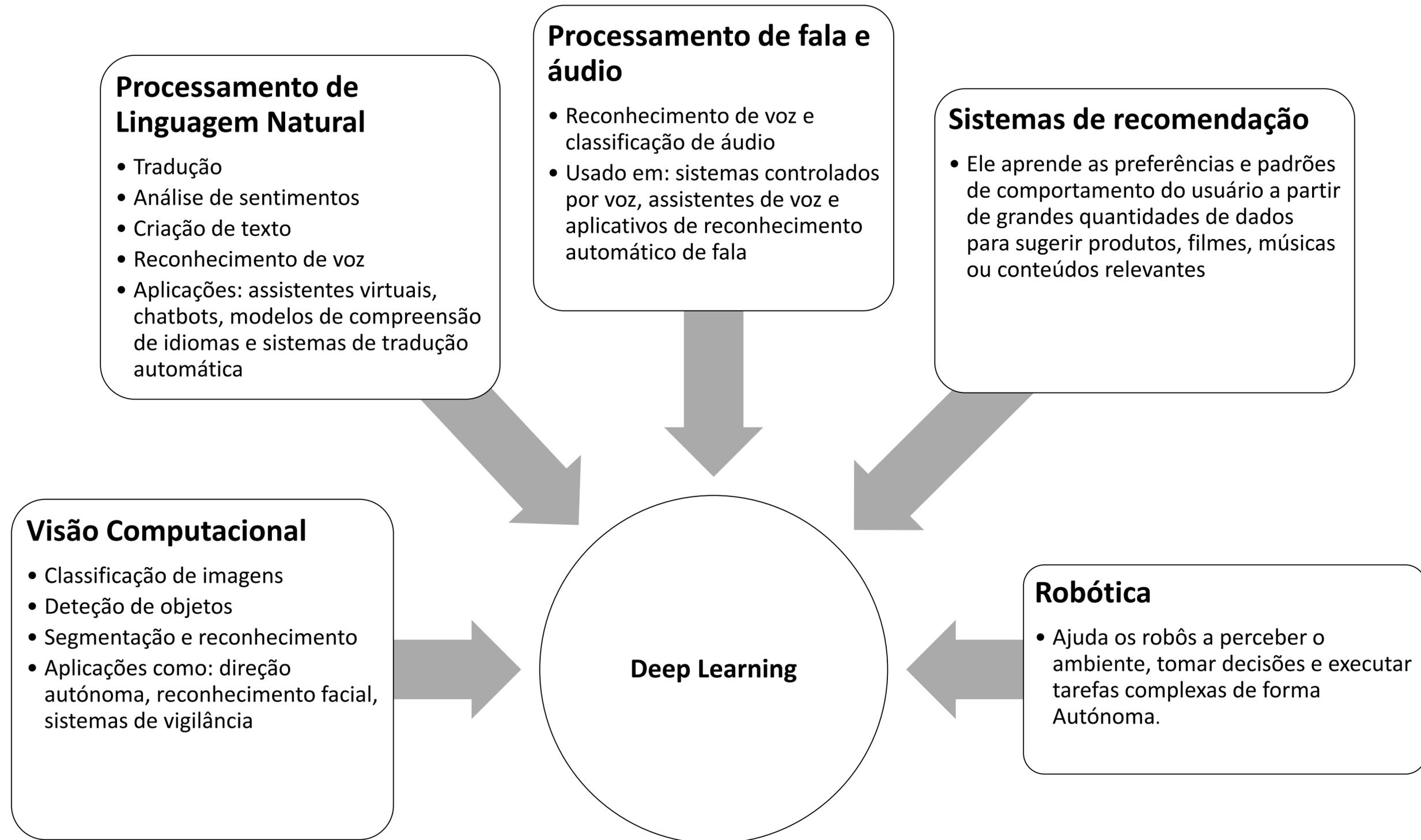
aplicações de AI que não são alimentadas por novos dados, mas antes por instruções escritas por humanos

Machine Learning

Consiste em algoritmos que identificam padrões em dados não estruturados, (por exemplo, dados de texto, voz ou imagem)

Deep Learning

Usa algoritmos de machine learning mas estrutura os algoritmos em camadas para criar “redes neurais artificiais”.





**Impacto no
comportamento
organizacional**

A IA terá um **impacto significativo no comportamento organizacional**

→ mudanças nas interações entre os colaboradores, nas práticas de gestão e na cultura organizacional



1. Colaboração e interação

- Facilitar a comunicação e a partilha de informação, permitindo que as equipas trabalhem de forma mais eficiente e eficaz.
- Providenciar assistência virtual e suporte aos colaboradores, facilitando o acesso a informação e recursos necessários para realizar suas tarefas.

2. Alteração de tarefas e competências

- Mudanças tecnológicas exigem novas competências.
- Pensamento crítico, resolução de problemas complexos, criatividade e capacidade de trabalhar em equipa à medida que a IA assume tarefas mais rotineiras.
- Capacidade de entender e utilizar a IA é uma competência valiosa.



3. Mudança nas estruturas

- Possibilidade de redefinição de funções e responsabilidades. Algumas tarefas podem ser automatizadas, o que pode levar a uma redistribuição de trabalho e à criação de novas funções.
- Permitir uma maior flexibilidade e agilidade organizacional, facilitando a adaptação a mudanças no ambiente de negócios.

4. Tomada de decisão baseada em dados

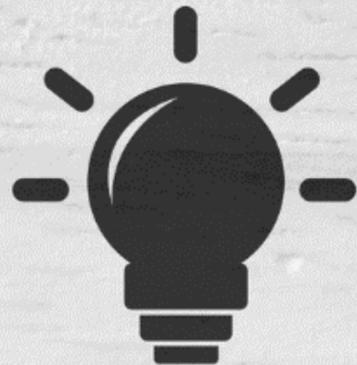
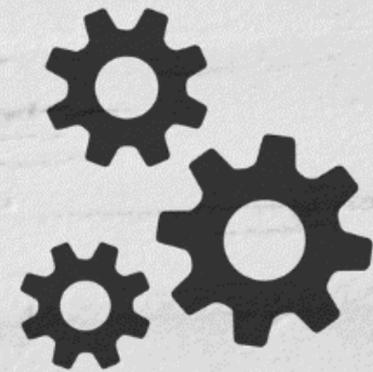


- IA pode fornecer dados e insights valiosos para a tomada de decisões organizacionais.
- Permite analisar um grande volume de dados e identificar padrões e tendências que podem ajudar os gestores a tomar decisões mais informadas.
- Isso pode levar a uma tomada de decisão mais precisa e eficiente, reduzindo enviesamentos cognitivos e emocionais



5. Mudança na cultura organizacional

- Mudança na cultura organizacional, com a valorização da inovação, adaptabilidade e aprendizagem contínua.
- Encorajar uma cultura de experimentação e tolerância ao erro, onde os colaboradores são incentivados a buscar soluções criativas e a aprender com os resultados.
- Promoção de cultura transparência e colaboração, onde os colaboradores partilham informações e conhecimentos.



Impacto na gestão dos Recursos Humanos

Trabalho

- Rotineiro
- Rígido
- Divisão de tarefas
- Liderança autoritária
- Formação pontual

- Criativo
- Flexível
- Multi-especialização
- Liderança humanizada
- Aprendizagem contínua

Estrutura

- Hierarquia vertical
- Centralização
- Estabilidade
- Acumulação de funções

- Menos hierarquia
- Descentralização
- Autonomia
- Responsabilização
- Instabilidade
- Terceirização

Gestão

- Foco no capital
- Foco na quantificação
- Distância entre liderança e colaboradores

- Foco nos RH
- Foco na gestão da informação
- Estabilidade
- Colaboração, participação

Impacto na Gestão de Recursos Humanos



1. **Recrutamento e seleção:** otimizar o processo de recrutamento e seleção de candidatos. Analisar currículos, realizar triagens automáticas, identificar perfis de candidatos adequados com base em critérios pré-determinados e até realizar entrevistas iniciais através de chatbots → **Diminuir enviesamentos e preconceitos**



2. **Gestão de talentos:** identificar e desenvolver o potencial dos colaboradores. Analisar dados de desempenho e competências e recomendar programas de formação e desenvolvimento personalizados, bem como identificar talentos internos para promoções e oportunidades de desenvolvimento.



3. **Análise de emoções/sentimento:** analisar as interações dos colaboradores, como e-mails, mensagens internas e feedbacks, a fim de identificar padrões emocionais. Detectar problemas de satisfação e bem-estar, permitindo que a empresa tome medidas para melhorar o ambiente de trabalho. → **CONFLITO COM A PROTEÇÃO DE DADOS**



4. **Automação de tarefas administrativas:** automatizar tarefas administrativas rotineiras, como processamento de folhas de salário, gestão de licenças e férias, agendamento de reuniões.



5. **Assistência virtual:** A IA pode ser usada como uma assistente virtual para os colaboradores, fornecendo suporte e informação imediata sobre políticas da empresa, benefícios, procedimentos internos, etc. Pode ajudar a reduzir a carga de trabalho da equipa de recursos humanos e melhorar a experiência do funcionário.

Avaliação de desempenho



1. **Processo de avaliação mais objetivo:** Pode fornecer uma avaliação mais precisa, imparcial, baseada em evidências, reduzindo a influência de viesamentos comportamentais.



2. **Recolha e análise de dados mais completa e abrangente:** Recolher e analisar uma quantidade maior e mais diversificada de dados de desempenho (métricas de produtividade e resultados, dados qualitativos, como feedback de colegas e clientes).



3. **Feedback em tempo real:** Permitir que os colaboradores acompanhem o seu desempenho e identifiquem áreas de melhoria imediatamente. Ajuda ao desenvolvimento contínuo e à adaptação do desempenho às necessidades da organização.



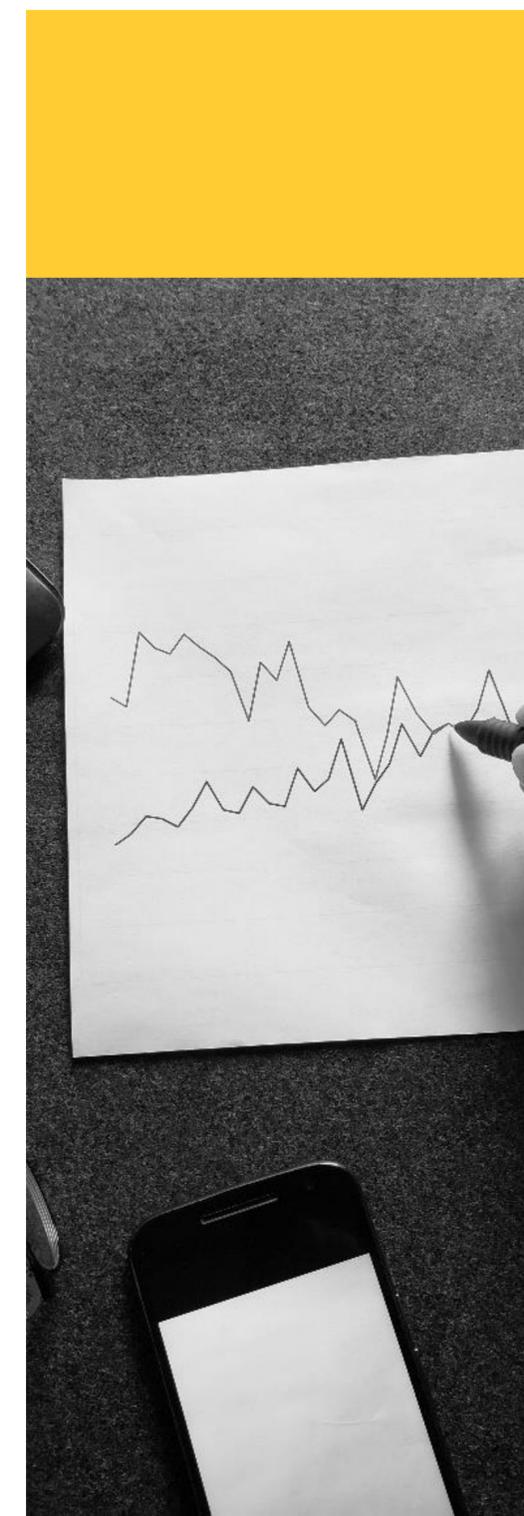
4. **Identificação de padrões e tendências:** Permitir que a organização tome medidas proativas para melhorar o desempenho. Identificar lacunas de competências em determinadas equipas ou identificar colaboradores com alto potencial de crescimento.



5. **Assistência virtual:** “Personal Coach”



6. **Alinhamento com os objetivos organizacionais:** Identificar como o desempenho individual está a contribuir para o sucesso geral da organização e fornecer recomendações sobre como melhorar a produtividade e o alinhamento com os objetivos estratégicos.



Avaliação de desempenho e percepção de justiça

Qual a percepção de justiça sobre avaliações de desempenho de tarefas que permitam o uso da IA (generativa), sobretudo para trabalhadores para quem esta ferramenta pode ter menos impacto, ou seja, para aqueles com melhores avaliações sem o uso da IA?





IA & FEEDBACK

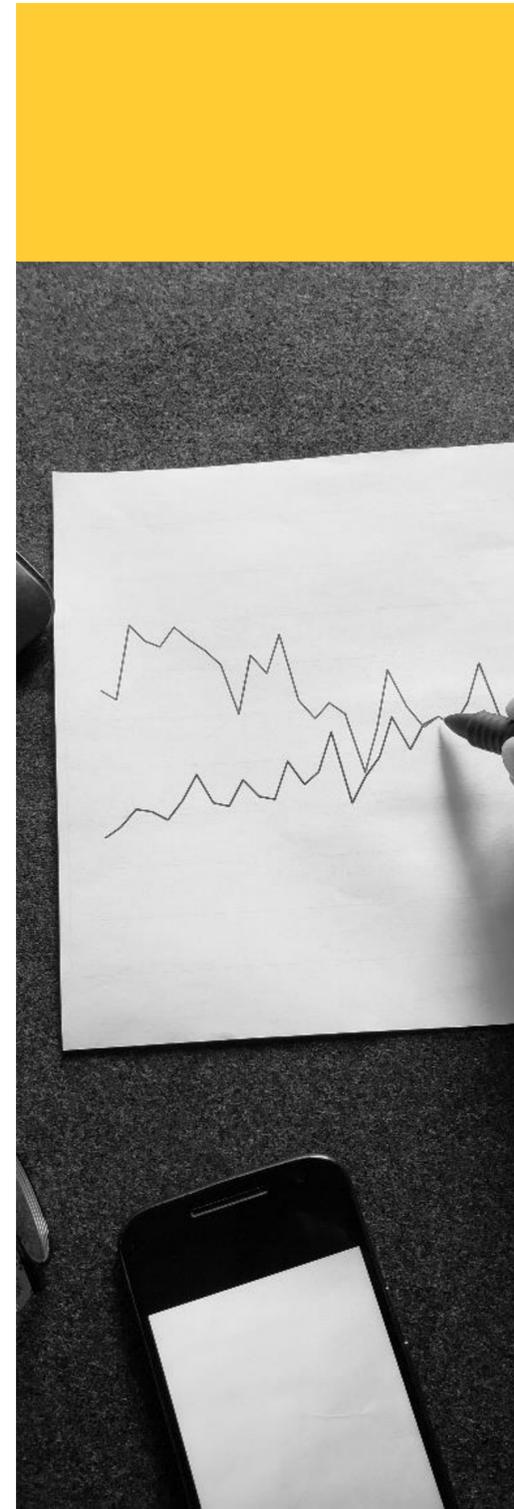
Importância do Feedback

Favorece as
relações
laborais

Melhora a
cultura
organizacional

Aumenta a
produtividade

Promove a
motivação



Erros comuns de dar feedback que a IA pode minimizar

Evitar dar feedback negativo

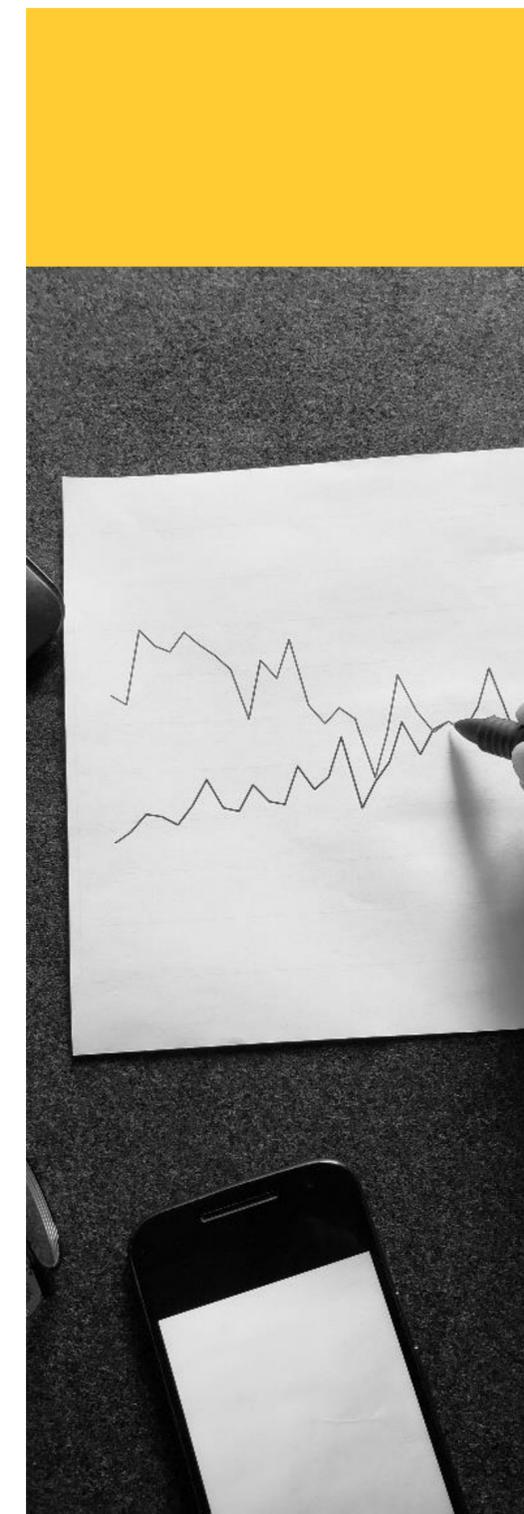
Confundir feedback negativo com crítica negativa

Começar com feedback negativo

Comunicar feedback negativo pela manhã ou início da semana

Ter apenas feedback unilateral

Não dar feedback positivo ao longo do tempo



Feedback em tempo real e Assistente virtual:
pode comprometer o papel de chefias intermédias





LIDERANÇA & IA

- Oferece melhores recursos de previsão (uma melhor identificação de riscos a mitigar e de oportunidades a perseguir)
- Oferece insights em tempo real, automatizando tarefas e permitindo estratégias mais alinhadas e atempadas no **alinhamento com a missão e com as metas e objetivos organizacionais**
- Criação de **mais e melhores indicadores de gestão** dos diversos contextos geridos e aumentando significativamente a capacidade de corelacionamento entre eles



A IA traz eficiência, eficácia e pode potencializar a criatividade, mas, na essência, a liderança tem de ser baseada em empatia e na interação pessoal que cria conexões genuínas com os stakeholders.

A liderança transcende a atribuição de tarefas e metas.

—> Uma compreensão profunda das emoções e motivações individuais de cada membro da equipa. —> A IA pode fornecer informação essencial para gerir melhor a motivação e crescimento profissional dos colaboradores

—> capacidade de comunicar visões e ideias de maneira envolvente





QUESTÕES ÉTICAS

Hoje, os rápidos avanços neste campo abriam novos caminhos para a investigação e descoberta, mas também levantam **questões éticas e de segurança.**



Questões éticas

Enviesamento algorítmico

Transparência algorítmica

Privacidade e segurança dos dados

Responsabilidade na tomada de decisão

Impacto no emprego



Destruição ou criação de emprego?

Maior ou menor desigualdade salarial?



OBRIGADA!

