

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA AO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO NA PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DAS ÁREAS DE GESTÃO

Luana Lavall¹

Niloar Bissani²

Mara Lúcia Grandó³

Taís Daiane Soares Assumpção Bianchet⁴

RESUMO

Este artigo buscou verificar a percepção dos profissionais da área de gestão sobre a agregação de valor da avaliação de desempenho a partir da utilização da Inteligência Artificial. Além disso, identificar o perfil dos profissionais pesquisados; verificar a compreensão dos pesquisados acerca da avaliação de desempenho; discernir a compreensão da ferramenta Inteligência Artificial; Analisar a percepção dos profissionais pesquisados. O estudo consiste em uma pesquisa cuja abordagem é descritiva. Trata-se de uma pesquisa que se classifica com relação ao enfoque em qualitativa e quantitativa. Com relação aos procedimentos consiste em um estudo de campo. Foi possível constatar a real importância do uso da Inteligência Artificial agregado à avaliação de desempenho, assim com demais processos na área da gestão. Portanto, foi feita a constatação dos benefícios que a Inteligência Artificial aplicado ao processo de avaliação de desempenho pode gerar as organizações.

Palavras-chave: Inteligência Artificial. Avaliação de desempenho. Gestão de empresas. Informações.

1 INTRODUÇÃO

O setor responsável por gerir pessoas enfrentou diversas mudanças e sucessivos avanços na forma de trabalhar com os colaboradores, um dos principais motivos para diversas transformações foi à expansão da tecnologia que impõe alterações mais repentinas, alterando dispositivos, utilidades e resultados. Para a adaptação do setor de Recursos Humanos a tantas mudanças, os profissionais tiveram que se desafiar a estudar o mercado e aprender a trabalhar com novas ferramentas (CASCIO, 2017).

Gerir pessoas no ambiente de trabalho se tornou crucial para um bom desempenho das organizações, administrar o potencial criativo e produtivo das pessoas que trabalham em determinado estabelecimento faz com que o desenvolvimento pessoal e empresarial seja maior. Com a globalização não existem barreiras para empresas e pessoas, já não é mais suficiente

¹ Formanda do Curso de Administração - UCEFF de Chapecó. E-mail: Luana.lavall11@hotmail.com.

² Mestre em Administração – Docente da UCEFF de Chapecó. E-mail: niloar@uceff.edu.br.

³ Docente da UCEFF. E-mail: engproducao@uceff.edu.br.

⁴ Professora do Curso de Ciências Contábeis da UCEFF. E-mail: tais@uceff.edu.br.

cuidar apenas da empresa, é necessário estar atento a tudo o que está acontecendo no país e no mundo (PEREIRA, 2017).

A revolução da informação e do conhecimento aliadas as novas relações de trabalho faz com que todas as pessoas sofram as consequências da globalização. Impactando na visão que as empresas tinham sobre o potencial humano, que por vezes, focavam em ter pessoas com aspectos físicos de força, e atualmente o destaque é para os colaboradores que possuem o pensamento avançado e um bom desempenho para trabalhos em grupo (PEREIRA, 2017).

A evolução tecnológica guiou o homem para uma nova adaptação a vida, através das máquinas é possível comprar produtos, conversar com familiares distantes, ter acesso ao conhecimento e escritores de todas as partes do mundo, sem sair de casa. A Inteligência Artificial é um artifício formulado que aprova fazer com que computadores operem e processem informações parecido com os humanos. Ou seja, trata-se de uma simulação de nossa inteligência (VIVALDI, 2017).

A Inteligência Artificial abrange inúmeras linhas de pesquisa, como a teoria dos jogos, representação do conhecimento, sistemas habilitados, processamento de linguagem originário, robótica, prova imediata de teoremas, redes neurais e artificiais. (PONTES, 2011).

A tecnologia é fundamental para o aperfeiçoamento de tarefas dos Recursos Humanos (RH), a avaliação de desempenho é um dos processos que pode ser melhorado com o auxílio de algumas ferramentas como a Inteligência Artificial (VIVALDI, 2017).

A avaliação de desempenho pode ser utilizada nas empresas para melhorar o resultado da organização, aperfeiçoando o desenvolvimento das pessoas e dando apoio às práticas de gestão. Para os funcionários, a avaliação é importante para saber como está a sua performance na empresa e poder aprimorar seu desenvolvimento. Independente da ferramenta utilizada na avaliação, este processo possui grande importância para decisões salariais, promoções e demissões, além de verificar a necessidade de treinamento e planejamento de carreira (SCHREINER, BUSANELLO, 2019).

É essencial para as pequenas e grandes empresas, que seja elaborada e aplicada a avaliação de desempenho em seus colaboradores para que seja analisada com precisão a execução de tarefas no local em que trabalham. A partir das respostas coletadas é possível propor melhorias no desenvolvimento humano e empresarial (FORTUNA *et al.*, 2001).

As organizações têm passado por mudanças na avaliação tradicional, baseada em métricas. Foi constatado que quem aplica a avaliação é facilmente propenso a ignorar os resultados quando não condizem com as suas impressões sobre quem eles gostam ou não. Com

o auxílio da ferramenta Inteligência Artificial, as avaliações podem acontecer em tempo real, elogios e incentivos podem ser obtidos imediatamente. Caso as metas não estejam sendo alcançadas, as intervenções e melhorias podem ser feitas antes que os problemas se tornem maiores e impossíveis de gerenciar (LEE, 2019).

Diante do exposto apresenta-se a questão problema do estudo: **De que forma a ferramenta Inteligência Artificial pode agregar valor à avaliação de desempenho na percepção dos profissionais da área de gestão?** O objetivo do estudo é verificar a percepção dos profissionais da área de gestão sobre a agregação de valor da avaliação de desempenho a partir da utilização da Inteligência Artificial.

Para a consecução do objetivo geral, fazem-se necessários elencar os objetivos específicos, a saber: Identificar o perfil dos profissionais pesquisados; Verificar a compreensão dos pesquisados acerca da avaliação de desempenho; Discernir a compreensão da ferramenta Inteligência Artificial entre os pesquisados; Analisar a percepção dos profissionais sobre a agregação de valor da avaliação de desempenho aliado à ferramenta Inteligência Artificial.

O presente estudo justifica-se pela necessidade de aprofundar o conhecimento a cerca da visão dos profissionais sobre a agregação de valor ao processo de avaliação de desempenho com a ferramenta Inteligência Artificial. O estudo deste tema é pertinente, pois o avanço tecnológico e a utilização de novas ferramentas têm impactado em grandes mudanças no comportamento humano e no trabalho. Entre as novas ferramentas de Gestão de Pessoas decorrente da Inteligência Artificial, estas proporcionam redesenhar e automatizar as tarefas no ambiente de trabalho, aprimorar os processos e diminuir falhas, além de beneficiar as organizações e os indivíduos envolvidos.

Para as organizações, o estudo possibilita a coleta de dados e informações que auxiliarão em processos decisórios de empresas. Para os estudantes, esta pesquisa possibilita o aperfeiçoamento e a melhor compreensão sobre processos a área administrativa, também permite que os acadêmicos correlacionem a teoria estudada com a prática administrativa. É proveitoso também para a compreensão da influência da aplicação desta nova tecnologia nos processos organizacionais; bem como a visão de agregação de valor ao negócio. Outro benefício, é que a instituição de ensino enriquecerá a base de dados, sendo possível, a partir do estudo, aproveitar as informações coletadas e aplicar aos novos alunos como validação do conhecimento teórico ministrado.

Este trabalho foi organizado da seguinte forma; além desta introdução, o segundo tópico apresenta ideias e construtos teóricos relacionados à visão baseada em recursos e sua aplicação

nas empresas, o terceiro tópico apresenta a metodologia aplicada para a pesquisa, à quarta seção apresenta e análise e interpretação de dados, por fim o último tópico desse estudo evidência as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Predomina no Brasil, seja nas grandes ou pequenas empresas modelos de gestão variados. As empresas familiares que são na maioria de pequeno porte, lutam para ganhar espaço no mercado e grandes organizações concorrem entre si para vender mais, em busca de crescimento e valorização no mercado (HADDAD, 2016).

As empresas brasileiras fazem grandes investimentos em tecnologia e produtos com alta complexidade, que ocupam lugar de destaque nas estratégias de investimentos. O crescimento das empresas e a chegada da nova fase indústria 4.0 faz com que as pessoas precisem se ajustar as transformações no mercado de trabalho, a gestão de pessoas é fundamental nas empresas para um bom aprimoramento pessoal e organizacional (ALMEIDA, 2019).

O referencial teórico apresentará três temas bases para a realização da pesquisa, sendo eles: Gestão de Pessoas, Avaliação de Desempenho e Inteligência Artificial. Estes auxiliam na construção da pesquisa, e os tópicos apresentados proporcionarão informações ao pesquisador para que se consiga fazer a análise dos fenômenos (CRESWELL, 2010).

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

Definir políticas e práticas para conduzir o comportamento humano nas empresas sempre foi desafiador, com as novas tecnologias e a crescente expansão do mercado de trabalho, o setor de Recursos Humanos é responsável por gerir os talentos para que alcancem os melhores resultados para a organização (SINISGALLI, 2020).

Segundo Mesquita (2020) os relacionamentos humanos em ambientes de trabalho devem enriquecer o clima organizacional, proporcionado um convívio agradável, além do relacionamento interpessoal, os conhecimentos e competências dos colaboradores impulsionam o desenvolvimento das organizações, e também ao trabalho produtivo e saudável. O diferencial competitivo das empresas está na maneira como o conhecimento das pessoas é utilizado, a favor do desenvolvimento pessoal e empresarial, o profissional de recursos humanos tem como função administrar as relações pessoais da organização.

Para Ribeiro (2017) a função da gestão de pessoas compreende varias tarefas, entre elas estão o recrutamento e seleção, folha de pagamento, cargos e salários, medicina do trabalho, avaliação de desempenho, treinamento operacional entre outras funções. Também responsável por garantir que as normas trabalhistas sejam cumpridas e buscar melhorar o potencial intelectual da empresa.

Uma das principais funções da Gestão de Recursos Humanos é gerenciar as relações pessoais e avaliar a dinâmica da organização, propondo melhorias no trabalho e no bem estar das pessoas envolvidas com a empresa diariamente. Compreender os objetivos organizacionais, a avaliar a postura e desempenho de colaboradores, analisando situações que ocorrem diariamente na empresa (FONTANA, 2020).

A Gestão de Recursos Humanos é responsável por atrair os profissionais que se adequam as necessidades da empresa para a contratação, engaja-los na cultura organizacional, estimulá-los em suas carreiras e assegurar boas condições para o desenvolvimento profissional na empresa. Um bom profissional para o setor de gestão de pessoas deve ter conhecimento na área de finanças, planejamento estratégico, administração e marketing, além de estar sempre atento as atualizações do mercado e as necessidades empresariais (ARBACHE, DUTRA, 2018).

A Gestão de Recursos Humanos possui alguns processos chave para agregar valor às empresas, entre os principais estão: desenvolver, avaliar, compensar, alinhar, potencializar, adquirir e integrar. Os gestores de RH devem definir políticas para gerir o capital humano, coordenar as atividades administrativas, alcançar os objetivos da empresa e realizar sua missão (CARVALHO; RUA, 2017).

Comandar pessoas representa adequar os indivíduos no trabalho para que a empresa consiga atender as necessidades empresariais e, ao mesmo tempo, atender aos objetivos individuais que os colaboradores desejam alcançar. É importante que as empresas deem o suporte necessário e as condições de trabalho adequadas para que os colaboradores possam atingir as metas da empresa e conseqüentemente o próprio desenvolvimento e sucesso em suas carreiras (DALMAU; BENETTI, 2009).

2.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Para Chiavenato (2010), o Sistema de Avaliação de desempenho (SAD) é uma sistemática apreciação do comportamento do sujeito no cargo em que trabalha e na função que

realiza, é de grande valia para o desenvolvimento pessoal e profissional, ocasionando na localização de problemas de verificação e monitoramento, de integração do colaborador a organização ou a função que realiza.

A avaliação de desempenho é um artefato que pode ser aplicada para dar feedback, é importante que seja praticada de forma precisa e justa. De acordo com Fournier (2020) a maioria dos procedimentos de avaliação de desempenho não são aplicados de maneira correta para se avaliar com seriedade este processo, muito importante para a melhoria continua nas empresas e a maioria das vezes não são implementados com maturidade pelos gerentes ou responsáveis.

A avaliação, quando bem desenvolvida e aplicada, faz com que seus resultados possam ser analisados e discutidos pela GRH para que sejam colocadas em práticas medidas de aperfeiçoamento, é possível determinar qual o grau de contribuição nos resultados obtidos na empresa, fornece feedback e promove o autoconhecimento dos colaboradores (FONTANA, 2020).

Segundo Dalmau e Benetti (2009), a avaliação de desempenho humano é uma ação de controle que possibilita aos gestores analisar os resultados do trabalho realizado pelos funcionários, para que a avaliação seja aplicada corretamente é importante que não seja analisado somente as metas alcançadas e sim, como esse resultado foi alcançado. A avaliação é vista como um sistema de feedback com informações sobre a execução de tarefas que deve ser repassada aos colaboradores, além disso, permite o reconhecimento do desempenho como fator impulsionador do sucesso das organizações.

A Avaliação de Desempenho vem sendo praticada nas organizações através de vários métodos de aplicação, originalmente foi estruturada para verificar a atividade e a competência dos colaboradores, procedendo uma avaliação metódica, elaborada e aplicada pelos supervisores. Fornece informações sobre o desempenho dos colaboradores, podendo aumentar a motivação no dia a dia. O desempenho dos funcionários reflete no sucesso da própria empresa, abrange muito mais do que somente avaliar o colaborador, possui também a finalidade de educar, desenvolver e treinar as pessoas, aumentando o capital intelectual da empresa e o próprio desenvolvimento das pessoas (CAETANO, 2007).

2.3 INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Grandes avanços na tecnologia têm produzido aplicações práticas que estão prestes a mudar a vida de pessoas em todo o mundo. A Inteligência Artificial, conhecida comumente

pelas siglas IA, já está presente em muitos aplicativos e sites. A tendência é que ela conseguirá dirigir carros, gerenciar portfólios, fabricar muito do que a sociedade compra e produz (LEE, 2019).

Ao estudar como computadores imprimiam palavras em um mapa para sistemas de defesa aérea, percebeu que essas máquinas poderiam ser usadas além do processamento de números. Desta forma, poderia usar imagens, caracteres e símbolos, todos os quais poderiam levar uma máquina de pensar (TUALLI, 2020).

Os computadores são as máquinas mais conhecidas da IA e, são os mais populares, mas também existem carros que não necessitam de motoristas e são capazes de dirigir perfeitamente pelas ruas de qualquer cidade, sem proporcionar nenhum risco a saúde e integridade de seus ocupantes. Além disso, no Japão já existem hotéis onde robôs auxiliam no atendimento e organização do espaço, proporcionando ao cliente uma experiência diferente e curiosa (READS, 2017).

Essa ferramenta é fundamental para a gestão e auxilia no aperfeiçoamento e desenvolvimento de empresas e organizações. A inteligência artificial pode reduzir retrabalhos, auxiliar nos processos, e ampliar a integração homem/máquina tornando-se uma aliada para a tomada de decisões no RH. Os profissionais devem estar capacitados para trabalhar com estas ferramentas de auxílio à gestão (RICH, KNIGHT, 1994).

Para Mueller e Massaron (2019), um computador é incapaz de entender qualquer informação, pois ele depende de processos manuais para manipular os dados, usando matemática pura de forma estritamente mecânica. Da mesma forma, os computadores não conseguem separar com facilidade a verdade da inverdade, as informações verdadeiras das falsas. A inteligência Artificial refere-se ao comportamento inteligente, ou a capacidade de raciocínio dos artefatos, ou seja, é algo que pode ser definido como a inteligência que qualquer aparelho ou máquina criada pelo homem revela ter.

A inteligência Artificial é uma das principais tecnologias determinantes da indústria 4.0, juntamente com a robótica avançada, Big Data, nanotecnologia, segurança cibernética, drones inteligentes e realidade aumentada. As pessoas passam por fases de adaptações às mudanças todos os dias, sendo muito necessário, pois a substituição de pessoas por máquinas já é uma realidade (KON, 2020).

Segundo Fava (2018), no futuro, mais de 90% da força de trabalho será formada por máquinas inteligentes e tudo o que é físico, repetitivo, preditivo e estressante será robotizado com inteligência artificial. Pontes (2011), acrescenta que a Inteligência Artificial aplicada aos

investimentos vem sendo estudada com grande intensidade desde a consolidação de suas técnicas com o advento da modernidade da computação e dos seus meios. Substituir os humanos nos processos de tomada de decisões na área financeira e de gestão de pessoas é um destaque para as organizações, impactando nos resultados positivos que são alcançados.

Para Tibérius (2016), existem duas posturas clássicas sobre a inteligência artificial, a primeira postura é sobre a impossibilidade da sua existência por ser característica da vida e impossível de transladar a uma máquina, já a outra postula, admitiria com inteligência artificial qualquer sistema de tomada de decisões por muito simples que seja.

Segundo Teixeira (2014), a inteligência artificial é uma tecnologia avançada e muito útil as profissões do futuro, está entre a ciência e a arte. Seu objetivo é construir máquinas que, ao resolver problemas, pareçam pensar. O comércio digital passa por constantes atualizações e a IA é fundamental para a coleta e análise de dados, impactando no aperfeiçoamento de processos e na tomada de decisões, sendo capaz de transformar modelos econômicos do mundo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto aos procedimentos metodológicos, o método científico foi indutivo, que possui a finalidade de chegar a uma conclusão após a análise dos dados. Para Marconi e Lakatos (2010), o método indutivo, parte de informações particulares, suficientemente apurados e examinados, uma veracidade geral ou universal, contida nas parcelas examinadas. Desde os dados analisados, a indução acrescenta informações novas nas ideias iniciais que foram dadas antecipadamente.

Esta pesquisa se classifica como descritiva, pois tem como objetivo verificar a percepção dos profissionais das áreas de gestão sobre a agregação de valor da avaliação de desempenho a partir da utilização da Inteligência Artificial, e a partir disto, retratar a percepção dos pesquisados, examinar e interpretar os dados coletados.

A pesquisa descritiva tem como propósito a apresentação das particularidades de determinada população, fenômeno ou o estabelecimento de ligações entre os elementos, onde uma característica importante é a naturalidade de suas análises (SANTOS, 2015).

Para Gressler (2004), a pesquisa descritiva descreve acontecimentos presentes em áreas de interesse. É necessário um elemento de comparação, mensuração, especificação, perspectiva e avaliação. O delineamento foi o estudo de campo, Para Marconi e Lakatos (2010), é utilizado com o objetivo de conseguir informações e conhecimento a cerca de um problema, onde se procura uma resposta. No mesmo sentido, Ciribelli (2003), descreve que o estudo de campo

utiliza suas técnicas específicas com finalidade recolher e registrar ordenadamente os dados relativos aos assuntos escolhidos como objeto de estudo.

Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário, que para Rampazzo (2005), possui pontos positivos como a garantia do anonimato, facilidade de conversão de dados, deixa em aberto o tempo necessário para as pessoas expressarem suas respostas, além de possuir questões padronizadas que garantem uniformidade.

O instrumento de coleta de dados foi desenvolvido com a ferramenta *Google Forms*, com 16 questões fechadas e 4 questões abertas, além do termo de consentimento do participante. Este instrumento foi aplicado no mês de outubro de 2020 entre os dias 01 e 07, aos profissionais das áreas de gestão que estão matriculados na UCEFF Faculdades e também aos integrantes do *Startup Weekend* de Chapecó do ano de 2019. Os envios dos questionários foram feitos através de grupos no WhatsApp, Telegram e e-mails disponibilizados pela coordenação do curso. Antes da aplicação do referido instrumento, o projeto de pesquisa e o questionário foi enviado para o Comitê de Ética da Uceff Faculdades no mês de agosto de 2020 e depois de aprovado foi encaminhado para a aplicação da pesquisa.

Levando em conta o trabalho final de mestrado das áreas de gestão da Universidade de Lisboa, “Inteligência Artificial na GRH: Competências necessárias aos gestores para a criação de valor” NUNES (2019), o instrumento de coleta de dados foi baseado na validação desse recurso publicado no Repositório ULisboa. Para a realização da pesquisa, o questionário foi aplicado aos profissionais das áreas da gestão, atuando profissionalmente em diversos ramos de atividade da região e podem relatar sobre como é o processo de avaliação de desempenho nas organizações. Após a coleta e interpretação do retorno do instrumento aplicado, foi possível descrever como a ferramenta Inteligência artificial pode agregar no processo de avaliação de desempenho.

Segundo Gil (1999) a ferramenta pode ser definida como um método de investigação mesclada por um número de questões por escrito, com o objetivo de conhecer sobre as opiniões, interesses e expectativas de situações vivenciadas.

A amostra utilizada foi não probabilística intencional, utiliza a seleção dos elementos da população para compor a amostra, dependendo, ao menos em parte, do julgamento do pesquisador no campo, usa o julgamento para selecionar os membros da população que são boas fontes de informação precisa (MARCONI E LAKATOS, 2010).

A população do estudo foi representada pelos profissionais das áreas de gestão, onde a amostra não probabilística intencional foi dirigida aos acadêmicos regularmente matriculados

nos cursos de gestão da UCEFF Faculdades, no semestre 2020/2, bem como os participantes do *Startup Weekend* de outubro de 2019.

O instrumento de pesquisa foi aplicado a 74 pessoas representando Administração presencial, 78 representando Ciências Contábeis presencial e 135 representando Processos Gerenciais das modalidades Semi presencial e EAD, totalizando 287 profissionais envolvidos na pesquisa UCEFF, foram obtidas 30 respostas que representam 10,45%.

O grupo de profissionais do *Startup Weekend* de outubro de 2019, possui 101 pessoas sendo obtido 11 respostas que equivalem a 10,89%. O total de profissionais pesquisados entre os dois grupos foram 398, obtendo 41 respostas ao todo, representando 10,30%.

As técnicas de análises e interpretação de dados utilizada foram qualitativa e quantitativa, pois há questões que são analisadas a quantidade de respostas para cada opção, sendo de múltipla escolha, já em outras questões, são analisadas as informações sobre a percepção dos profissionais sobre o assunto, para Malhotra (2006), essa técnica qualitativa proporciona a interpretação e concepção do contexto do problema, é uma metodologia de pesquisa não estruturada e exploratória. Fundamentada em breve amostras que possibilitam assimilações e entendimento da circunstância do problema estudado.

Segundo Knechtel (2014), a pesquisa quantitativa se preocupa em qualificar os dados, para comprovar se uma teoria é válida ou não a partir de análise estatística. Atua sobre um problema, composto por variáveis quantificadas em números que analisadas estaticamente podem sustentar uma teoria.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os dados não falam por si só, é fundamental ter uma análise detalhada para que seja possível compreender o que as informações coletadas mostram sobre o assunto pesquisado. O processo de transcrição dos dados pode ser considerado uma forma de tradução de um meio a outro, envolvendo alguma forma de interpretação. A análise e interpretação de dados é a parte do trabalho onde o autor transcreve fielmente a visão do entrevistado sobre o assunto que foi pesquisado com a aplicação do questionário (GIBBS, 2009).

O instrumento de coleta de dados utilizado neste estudo foi o questionário, que foi aplicado no mês de outubro de 2020. Este foi respondido pelos profissionais das áreas de gestão que possuem contato com a UCEFF Faculdades e também aos integrantes do *Startup Weekend* de Chapecó do ano de 2019. Sem a presença do pesquisador, utilizando as ferramentas

WhatsApp, Telegram e e-mail. Esta pesquisa teve como objetivo verificar a percepção dos profissionais das áreas de gestão sobre a agregação de valor da avaliação de desempenho a partir da utilização da Inteligência Artificial.

Os resultados são apresentados através de tabelas com a quantidade e percentual de pessoas pesquisadas. A seguir serão descritos os dados obtidos e suas respectivas análises. A Tabela 1 apresenta os resultados sobre o gênero dos pesquisados:

Tabela 1: Gênero

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Feminino	22	53,70%
Masculino	19	46,30%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Dos pesquisados de acordo com dados da Tabela 1 a cima pode-se observar que foram 22 profissionais do sexo feminino e 19 do sexo masculino.

Tabela 2: Faixa etária

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Até 20 anos	4	9,80%
21 a 30 anos	22	53,70%
31 a 40 anos	10	24,40%
41 a 50 anos	5	12,20%
51 a 60 anos	0	0,00%
Acima de 61 anos	0	0,00%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Com relação aos aspectos relacionados à idade, analisando a Tabela 2, foi posto a disposição no instrumento, idades que variam entre menores de 20 anos e acima 61 anos de idade, no qual a maior predominância são pessoas entre 21 e 30 anos, representando 53,70%. Segundo Dalmau e Benetti (2009), as empresas estão contratando jovens aprendizes que ingressam nas empresas ainda menores de idade e também estão valorizando pessoas mais velhas, muitas vezes, aposentados que ainda possuem a vontade e disposição para trabalhar. A Tabela 3 apresenta o setor de atuação dos pesquisados:

Tabela 3: Setor de atuação

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Comércio	9	22,00%
Indústria	10	24,40%

Serviço	22	53,70%
Agricultura/ Pecuária	0	0,00%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Percebe-se que a maioria dos profissionais atua em empresas de prestação de serviço, representando 53,70% dos pesquisados. A Indústria representa 24,40% e o Comércio representa 22,00% dos pesquisados. O próximo questionamento feito aos pesquisados foi sobre o tempo que trabalha na empresa:

Tabela 4: Tempo que trabalha na empresa

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Até 1 ano	9	22,50%
De 1 a 3 anos	11	27,50%
De 3 a 5 anos	8	20,00%
De 5 a 7 anos	9	22,50%
Mais de 7 anos	3	7,50%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Analisando os dados coletados nesta questão é possível perceber a divergência das respostas, sendo que a maioria atua na empresa de 1 a 3 anos, representando 27,50%.

A questão cinco do questionário foi sobre o cargo/função que exerce na empresa atualmente, na maioria das respostas coletadas estão: auxiliar administrativo, auxiliar contábil/fiscal, auxiliar de atendimento, estagiário, professor, assessor de marketing e sócio proprietário. Na Tabela 5 podemos perceber a quantidade de profissionais que já foram submetidos a algum processo de avaliação formal. Analisando as respostas obtidas é possível perceber que a maioria já participou de um processo de avaliação formal, representando 61,00%, 16 profissionais nunca participaram de uma avaliação de desempenho representando 39,00%.

Tabela 5: Já foi submetido a algum processo formal de avaliação de desempenho

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Sim	25	61,00%
Não	16	39,00%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

A avaliação de desempenho é uma ferramenta para conhecer e medir o desempenho dos indivíduos em uma empresa, essa avaliação é um dos recursos mais valiosos para a gestão de pessoas, já que permite diagnosticar e analisar o comportamento de um funcionário (FONTANA, 2020). A Tabela 6 representa a questão sete do questionário aplicado, indaga sobre o conhecimento sobre a avaliação de desempenho na empresa em que trabalha.

Tabela 6: Conhecimento se a empresa onde trabalha possui um processo de avaliação de desempenho.

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Sim	30	73,20%
Não	11	26,80%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Constata-se que a maioria possui conhecimento sobre a empresa que trabalha, se há ou não o processo de avaliação de desempenho, apenas onze pessoas relatam que não conhecem sobre, representando 26,80%. A Tabela 7 foi referente ao conhecimento sobre o processo de avaliação de desempenho na empresa.

Tabela 7: Conhece o processo de avaliação de desempenho

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Sim	28	68,30%
Não	13	31,70%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Analisando as informações coletadas é possível perceber que 68,30% dos profissionais conhecem o processo de avaliação de desempenho da empresa, 31,70% relatam que não conhecem e conseqüentemente nunca participaram.

As próximas questões que foram aplicadas aos profissionais das áreas da gestão são referentes ao conhecimento do processo avaliativo com o auxílio da ferramenta Inteligência Artificial. A Tabela 8 a seguir mostra a percepção sobre a aplicação da avaliação de desempenho e o estímulo da participação e produção do colaborador.

Tabela 8: Avaliação de desempenho pode estimular a participação e produção do colaborador

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Discordo Totalmente	0	0,00%
Discordo parcialmente	1	2,40%
Nem discordo/ nem concordo	3	7,30%
Concordo parcialmente	8	19,50%
Concordo Totalmente	29	70,70%

Total	41	100%
--------------	----	------

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

A maioria dos pesquisados concordam totalmente com a afirmação, representando 70,70%. A avaliação de desempenho concebe um importante meio de resoluções de problemas de desempenho e aprimora a qualidade do trabalho, e é essencial à gestão de talentos (DUTRA, 2002).

Tabela 9: Avaliação de desempenho deve ser um importante meio de informação para outros sistemas organizacionais, como: seleção, treinamento e desenvolvimento, administração salarial e movimentação de pessoal

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Discordo Totalmente	0	0,00%
Discordo parcialmente	1	2,40%
Nem discordo/ nem discordo	2	4,90%
Concordo parcialmente	12	29,30%
Concordo Totalmente	26	63,40%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Analisando os dados coletados, é possível perceber que 63,40% dos profissionais concordam totalmente e 29,30% concordam parcialmente, representando a maioria dos pesquisados.

Entre os principais objetivos da avaliação de desempenho, estão: acompanhar e desenvolver os colaboradores, alinhar as metas, identificar pessoas com resultado insatisfatório, fornecer feedback claro para o bom entendimento dos colaboradores sobre pontos que merecem ser desenvolvidos e estimular a cultura do dialogo (GIL, 2001).

Tabela 10: Para que a avaliação de desempenho seja válida é necessário que, logo após a sua aplicação, ocorram medidas práticas no sentido de analisar os resultados e tomar as medidas cabíveis

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Discordo Totalmente	0	0,00%
Discordo parcialmente	0	0,00%
Nem discordo/ nem discordo	1	2,40%
Concordo parcialmente	13	31,70%
Concordo Totalmente	27	65,90%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

É possível perceber que 97,6% dos pesquisados concordam com a afirmação, representando a maioria dos pesquisados. Essa ferramenta auxilia a ação do administrador,

apara orientar e conduzi o processo de treinamento e desenvolvimento, gerir os salários e dar o feedback adequando (RABAGLIO, 2010).

Tabela 11: Os procedimentos de avaliação de desempenho devem ser adequados às peculiaridades (características próprias) do cargo/função

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Discordo Totalmente	0	0,00%
Discordo parcialmente	0	0,00%
Nem discordo/ nem concordo	1	2,40%
Concordo parcialmente	6	14,60%
Concordo Totalmente	34	82,90%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Com relação a Tabela 11, é perceptível que 82,90% das respostas recolhidas foram concordando totalmente com a afirmação. Segundo Rabaglio (2010), o desenvolvimento humano, no contexto organizacional, vai além do simples treinamento do indivíduo, deve se adequar ao modelo de negocio da empresa, aos seus objetivos e ter seu foco no curto prazo e na execução das tarefas do cargo atual, aquele tem na motivação, no longo prazo e em novas tarefas ou funções o seu foco, objetivando o crescimento do indivíduo.

Tabela 12: A avaliação de desempenho influencia nos resultados práticos do dia-a-dia do colaborador

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Discordo Totalmente	0	0,00%
Discordo parcialmente	1	2,40%
Nem discordo/ nem concordo	3	7,30%
Concordo parcialmente	9	22,00%
Concordo Totalmente	28	68,30%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Entre as respostas coletadas nesta afirmativa, 2,40% discordam parcialmente, 7,30% não discordam e nem concordam com a afirmação, 22,00% concordam parcialmente e 68,30% concordam totalmente com a afirmativa. Mostra a real percepção dos colaboradores sobre a importância de uma avaliação de desempenho aplicada de maneira eficaz e repassada aos funcionários com clareza, a fim de proporcionar a motivação para as melhorias necessárias e elogiar sobre o bom trabalho prestado.

Tabela 13: Você já ouviu ou leu algo sobre Inteligência Artificial?

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Sim	35	85,40%
Não	6	16,60%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Apenas 6 pessoas relatam que nunca ouviram falar sobre Inteligência Artificial, a maioria afirma que já ouviu falar sobre, representando 85,40% das respostas. Essa ferramenta é utilizada para automatizar funções de RH, aumentando a eficiência dos processos, reduzindo custos e encargos, são capazes de conservar, verificar e distribuir informações que auxiliam na tomada de decisões de gestão (NUNES, 2019).

Inteligência Artificial é vista como uma inovação na gestão de empresas, com o objetivo de desenvolver um sistema onde as máquinas ajudem na tomada de decisão, pesquisa de informações e no controle de situações e objetos. Podem aumentar e melhorar o trabalho humano através do processamento de linguagem natural, da aprendizagem e da visão das máquinas (NUNES, 2019). A Tabela 14 demonstra outra afirmação acerca da Inteligência Artificial.

Tabela 14: A inteligência artificial está associada a capacidade das máquinas de pensarem como seres humanos: aprender, perceber e decidir quais caminhos seguir, de forma racional, diante de determinadas situações

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Discordo Totalmente	1	2,40%
Discordo parcialmente	0	0,00%
Nem discordo/ nem concordo	6	14,60%
Concordo parcialmente	15	36,60%
Concordo Totalmente	19	46,30%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Apenas uma pessoa respondeu que discorda totalmente com a afirmação, representando 2,40%, 6 pessoas responderam que não concordam e nem discordam, 15 profissionais das áreas da gestão concordam parcialmente e a maioria dos pesquisados concordam totalmente, representando 46,30%.

Tabela 15: A IA pode tornar o ser humano mais produtivo, liberando profissionais de determinadas tarefas mecânicas e repetitivas para que possam usar o máximo de sua capacidade para criar e inovar em outros setores

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Discordo Totalmente	0	0,00%
Discordo parcialmente	1	2,40%

Nem discordo/ nem discordo	5	12,20%
Concordo parcialmente	11	26,80%
Concordo Totalmente	24	58,50%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Nesta afirmativa, a maioria das respostas foi concordando totalmente, representando 58,50%. É uma tecnologia transparente, que faz parte de tarefas do dia a dia, nas empresas e na vida pessoal dos indivíduos, aumentando as capacidades cognitivas. A nova ferramenta pode tornar o ser humano mais produtivo, auxiliando os profissionais nas tarefas mecânicas e repetitivas para que possam usar suas habilidades para criar e inovar em outros setores (FAVA, 2018).

Tabela 16: Os processos de avaliação de desempenho e inteligência artificial podem ser associados, com ganhos valorosos para a empresa e colaboradores

Item pesquisado	Quantidade	Percentual (%)
Discordo Totalmente	0	0,00%
Discordo parcialmente	1	2,4%
Nem discordo/ nem discordo	5	12,2%
Concordo parcialmente	14	34,1%
Concordo Totalmente	21	51,2%
Total	41	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Analisando os dados coletados, 85,3% dos pesquisados concordam com a afirmação seja totalmente ou parcialmente.

Seguindo o questionário do Apêndice A, na parte final, foram disponibilizadas três questões abertas, onde os pesquisados puderam expressar suas ideias diante do tema. a questão de número dezoito indaga sobre as principais competências que o pesquisado acredita que o mercado de trabalho irá exigir dos trabalhadores nos próximos 5 ou 10 anos. Entre as respostas coletadas estão: habilidade de trabalho em equipe, flexibilidade, tomada de decisão rápida, inovação, *soft skills*, intraempreendedorismo e resiliência, maior habitualidade com ferramentas digitais e menos uso de papel, maior capacidade de ser "*mobile*", trabalhar de qualquer lugar e render da mesma maneira, alfabetização de dados e pensamento crítico, atitude empreendedora, espírito de equipe, agilidade e pro atividade.

Na sequência a questão de número dezenove faz referência aos riscos e oportunidades que estes processos acarretam para os colaboradores, algumas das oportunidades mencionadas foram: uma nova era de controles e processos, gerando espaços para emprego de mão de obra técnica, automatização de processos, maior independência, oportunidade de conhecimento,

análise e melhorias nos resultados, qualidade de vida e reconhecimento profissional. Por outro lado, os riscos oferecidos de acordo com os pesquisados foram: demissão em massa, risco de perder espaço por conta do pouco conhecimento, má percepção do colaborador por não entender o intuito de controlá-lo para estimular a produtividade, dados desorganizados e sem padronização, extinção de cargos repetitivos, ergonomia inadequada, falta de concentração e vício em tecnologia.

A última questão aplicada foi referente à contribuição destes instrumentos para a competitividade, criação de valor e eficiência nas organizações. Ao analisar as respostas coletadas, é possível perceber que o comprometimento traria confiança para colaboradores desempenharem funções com certo nível de responsabilidade na qual uma IA não daria conta, e o intraempreendedorismo faria colaboradores atingirem cargos superiores de modo mais prático, uma vez que suas decisões agregariam para o desenvolvimento organizacional. A competitividade com produtos de maior eficiência e menor custo também seria de grande valia, fidelização e retenção de clientes e vantagens competitivas. Estes processos podem agilizar qualquer trabalho que hoje é burocrático, melhor agilidade com confiabilidade trazem um rendimento maior. Com mais rendimento, faz-se mais na mesma quantidade de tempo gasto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo portou o objetivo de verificar a percepção dos profissionais da área de gestão sobre a agregação de valor da avaliação de desempenho a partir da utilização da Inteligência Artificial. Na elaboração da pesquisa bibliográfica buscou-se apresentar conceitos que viessem contribuir com os conhecimentos necessários sobre gestão de pessoas, avaliação de desempenho e Inteligência Artificial.

Para atingir os objetivos propostos, a metodologia foi classificada como método indutivo, o nível da pesquisa se define como descritiva, o delineamento é o estudo de campo, o instrumento utilizado foi o questionário, o público alvo foram os acadêmicos regularmente matriculados nos cursos de gestão da UCEFF Faculdades, no semestre 2020/2, bem como os participantes do *Startup Weekend* de outubro de 2019. A técnica de análise e interpretação se caracteriza como quantitativa e qualitativa.

As principais constatações no estudo foram referentes a real importância do uso da Inteligência Artificial agregado à avaliação de desempenho, assim com demais processos na área da gestão. A maioria dos pesquisados conhecem o processo de avaliação de desempenho

na empresa em que trabalha e também possui conhecimento sobre a ferramenta Inteligência Artificial.

As principais contribuições do estudo são referentes a constatação dos benefícios que a Inteligência Artificial aplicado ao processo de avaliação de desempenho pode gerar as organizações. Para os acadêmicos envolvidos, possibilita o aperfeiçoamento e a melhor compreensão sobre processos a área administrativa, também permite que os acadêmicos correlacionem a teoria estudada com a prática administrativa. É proveitoso também para a compreensão da influência da aplicação desta nova tecnologia nos processos organizacionais, bem como a visão de agregação de valor ao negócio. Outro benefício, é que a instituição de ensino enriquecerá a base de dados, sendo possível, a partir do estudo, aproveitar as informações coletadas e aplicar aos novos alunos como validação do conhecimento teórico ministrado.

A pesquisa teve como limitação ser aplicada somente a 41 profissionais das áreas de gestão. Constatou-se dificuldade dos profissionais na compreensão de quais processos eram citados na questão número 19 do questionário, onde a palavra processos estava se referindo a avaliação de desempenho aliada a Inteligência Artificial.

Como proposta de trabalhos futuros, sugere-se que seja reformulada a questão número 19 do questionário para melhor entendimento dos pesquisados e que se possível seja alcançado um maior número de respostas coletadas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, P. S. **Indústria 4.0: Princípios básicos, aplicabilidade e implantação.** 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

ARBACHE, A. P; DUTRA, D. A. **Recursos humanos: transformando pela gestão.** 1 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2018.

CAETANO, A. VALA, J. **Gestão de recursos humanos, contextos, processos e técnicas.** 2º ed. São Paulo: RH Editora, 2007.

CARVALHO, A; RUA, O. L. **Gestão de Recursos Humanos: Abordagem das boas práticas.** 2 ed. São Paulo: Vida Econômica Editorial, 2017.

CASCIO, W; BOUDREAU, J. **Gestão estratégica de Recursos Humanos.** 1 ed, São Paulo: Saraiva, 2017.

CHIAVENATO, I. **Desempenho humano nas empresas: Como desenhar cargos e avaliar o desempenho.** 1 ed. São Paulo: Atlas S.A, 2010.

CIRIBELLI, M. C. **Como elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica.** 1 ed. Rio de Janeiro: 7letras, 2003.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 3° ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

DALMAU, M. B. L; BENETTI, K. C. **Avaliação de desempenho.** 2 ed. Curitiba: IESDE Brasil, 2009.

DUTRA, J. S. **Gestão por Competências: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas.** São Paulo: Editora Gente, 2002.

FAVA, R. **Trabalho, educação e inteligência artificial: a era do indivíduo versátil.** 1 ed. Porto Alegre: Penso Editora Ltda, 2018.

FONTANA, C. G. C. **Captação, treinamento, desenvolvimento e valorização de pessoas.** 1 ed. São Paulo: Senac, 2020.

FORTUNA, A; TACHIZAWA, E; PARADELA, V. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios.** 2 ed. Rio de Janeiro: FGV. 2001.

FOURNIER, C. **A arte da gestão: um guia prático para integrar liderança e recursos humanos.** 1 ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos: Coleção Pesquisa Qualitativa.** 1°ed. Rio Grande do Sul: Bookman, 2009.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis principais.** 2°ed. São Paulo:Atlas, 2001.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRESSLER, L. A. **Introdução a pesquisa: projetos e relatórios.** 2 ed. São Paulo: Loyola, 2004.

HADDAD, M. **Coisa de paulista: Fazendo direito, o Brasil tem jeito.** 1 ed. São Paulo: Lazuli, 2016.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada.** Curitiba: Intersaberes, 2014.

KON, A. **O Brasil em transição: Economia Contemporânea.** 1 ed. São Paulo: Alta Books, 2020.

LEE, K. **Inteligência artificial.** 1 ed. Rio de Janeiro: Globo Livros, 2019.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica.** 7 ed. São Paulo, Atlas S. A, 2010.

MESQUITA, I. R. A. **Gestão de pessoas, liderança e cultura organizacional**. 1 ed. São Paulo: Senac, 2020.

MUELLER, J. P; MASSARON, L. **Inteligência Artificial para leigos**. 1 ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

NUNES, P, B. **Inteligência Artificial na GRH: Competências necessárias aos gestores para a criação de valor**. ULisboa, Lisboa, novembro de 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.5/18699>. Acesso em: 16, outubro 2020.

PEREIRA, M. C. B. **RH Essencial**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

PONTES, R. **Inteligência artificial nos investimentos**.1 ed. Rio de Janeiro: Managed, 2011.

RABAGLIO, M. O. **Avaliação por Competências: Ferramenta de Remuneração ou Desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

RAMPAZZO, L. **Metodologia científica**. 3 ed. São Paulo: Loyola, 2005.

READS, S. **Inteligência Artificial: Compreender em que consiste a IA e o que implica a aprendizagem das máquinas**. 1 ed. São Paulo: Reads Smart, 2017.

RIBEIRO, A. L. **Gestão de Pessoas**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

RICH, E; KNIGHT K. **Inteligência Artificial**. 3 ed. Makron Books, São Paulo, 1994.

SANTOS, A. R. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 8 ed. Lamparina. 2015.

SCHREINER, E; BUSANELLO, M. **Assistente de recursos humanos: rotinas de trabalho, perfil profissional**. 2 ed. São Paulo:Senac, 2019.

SINISGALLI, C. **Gestão de pessoas e desenvolvimento de lideranças**. 1 ed. São Paulo: Senac, 2020.

TEIXEIRA, J. F. **Inteligência artificial**. 2 ed. São Paulo: Paulus, 2014.

TIBÉRIUS, J. **Vontade e inteligência artificial: A teoria cognitiva global**. 3 ed. Molwick, 2016.

TUALLI, T. **Introdução à Inteligência Artificial: Uma abordagem não técnica**. 1 ed. São Paulo: Novatec, 2020.

VIVALDI, G. **10 Coisas que preciso saber sobre Administração**. Conceitos rápidos e reflexões sobre a ciência administrativa. 1º ed. Minas Gerais, 2017.