



Eficácia da ferramenta de IA em aquisição de talentos (AT)



Co-funded by
the European Union

Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author or authors only and do not necessarily reflect those of the European Union or the Foundation for the Development of the Education System. Neither the European Union nor the entity providing the grant can be held responsible for them.

Objetivo/Finalidade

O estudo de caso descreve os princípios de funcionamento das ferramentas para seleção de candidatos, agendamento de entrevistas de recrutamento e automatização dos ciclos do processo de recrutamento utilizados pela equipa de Aquisição de Talentos (AT) numa das principais empresas do setor de saúde que opera na Polónia. Além de discutir o lado técnico, também aborda questões éticas e legais. O estudo de caso fornece uma resposta abrangente sobre o impacto atual do suporte da IA no processo e levanta questões sobre o seu uso futuro.



O objetivo é apresentar um estudo de caso sobre a eficácia da ferramenta de IA utilizada pela equipa de AT. O objetivo é demonstrar como esta ferramenta baseada em IA melhora o processo de recrutamento. Ao apresentar benefícios e resultados específicos, destacaremos o seu impacto na eficiência e no sucesso. O estudo identificará não só os benefícios, mas também as potenciais ameaças e questões causadas pela utilização da ferramenta e as áreas a melhorar. Isto proporcionará uma compreensão abrangente do apoio da IA nas operações de recrutamento.

Resultados de aprendizagem esperados

Ao envolverem-se neste estudo de caso, os estudantes irão:

- 01** Saber como as ferramentas funcionam e como otimizam o processo de recrutamento;
- 02** Observar os benefícios específicos que isso traz para a equipa de Aquisição de Talentos;
- 03** Avaliar áreas para melhoria ou desenvolvimento adicional
- 04** Ser capazes de participar na descrição das melhores práticas para integrar ferramentas nas atividades diárias de recrutamento
- 05** Participar na discussão sobre potenciais ameaças e barreiras à utilização das ferramentas do ponto de vista jurídico, ético e de conformidade.

Abordagem metodológica sugerida

Aprendizagem baseada em casos



Palavras-chave

Inteligência artificial, recursos humanos, aquisição de talentos, inovação, apoio a processos, ferramenta

Introdução / História e crescimento

Fundada no século XIX, a multinacional tem uma rica história de inovação e liderança em vários setores impulsionados pela tecnologia.

Inicialmente conhecida pelas suas contribuições para a indústria de iluminação, expandiu significativamente as suas operações ao longo dos anos para se tornar uma entidade líder em cuidados de saúde, eletrónica de consumo e eletrodomésticos. No setor de cuidados de saúde, esta empresa é reconhecida pelos seus sistemas avançados de

imagiologia médica, soluções de monitorização de pacientes e informática na área da saúde. O compromisso da empresa em melhorar vidas através de inovações significativas reflete-se no seu extenso portfólio de produtos e serviços concebidos para apoiar os prestadores de cuidados de saúde e melhorar os resultados dos pacientes.

Perfil da empresa

A empresa possui uma presença global substancial, com operações em mais de 100 países, empregando cerca de 80 000 profissionais dedicados ao avanço dos cuidados de saúde, eletrónica de consumo e eletrodomésticos. Através de alianças estratégicas, adaptações ao mercado local e extensas instalações de I&D em todo o mundo, a empresa inova continuamente para melhorar a vida das pessoas com soluções tecnológicas significativas.

Com presença em mais de 100 países, a empresa aproveita as suas capacidades globais para melhorar vidas através da tecnologia a nível internacional, impulsionando a inovação na área da saúde e fazendo contribuições significativas para comunidades em todo o mundo.

Principais áreas de negócio

Cuidados de saúde, eletrónica de consumo, eletrodomésticos

01 Investigação e desenvolvimento (I&D) global

A empresa dedica recursos consideráveis à I&D, com centros importantes localizados na Europa, América do Norte e Ásia. Estas instalações concentram-se em tecnologias pioneiras, tais como IA na área da saúde, imagiologia médica avançada e soluções de cuidados conectados.

02 Iniciativas sociais e ambientais

A empresa participa ativamente em iniciativas sociais e ambientais em todo o mundo. A sua fundação concentra-se em proporcionar acesso a cuidados de saúde a comunidades carenciadas e em promover práticas de sustentabilidade.

Visão geral do setor

A empresa atua no setor de tecnologia e saúde, com foco em produtos inovadores para melhorar a vida das pessoas

As principais áreas incluem dispositivos médicos, saúde do consumidor e eletrodomésticos. O segmento de tecnologia oferece soluções avançadas para profissionais de saúde, melhorando o atendimento ao paciente e a eficiência operacional. Enfrenta forte concorrência de outros gigantes globais da tecnologia. Esses concorrentes também se esforçam para liderar em inovação e fornecer soluções de ponta.

competir com marcas bem estabelecidas e reverenciadas pela qualidade. As ofertas de eletrodomésticos competem com grandes empresas conhecidas pela confiabilidade e recursos avançados. Apesar da intensa concorrência, o foco continua a ser em produtos inovadores e fáceis de usar. O objetivo é diferenciar as suas soluções por meio de desempenho e design superiores. A investigação e desenvolvimento (I&D) contínuos garantem que eles permaneçam na linha da frente no cenário tecnológico em rápida evolução.

Os produtos de saúde do consumidor devem

Dimensão do mercado e tendência de crescimento

O tamanho do mercado global de tecnologia de saúde, incluindo dispositivos médicos e informática na área da saúde, é substancial e está em rápida expansão. Em 2023, estima-se que o mercado valerá mais de 520 mil milhões de dólares. O setor de tecnologia de saúde deve manter um forte crescimento, com uma taxa composta de crescimento anual (CAGR) de aproximadamente 17 a 20% nos próximos anos. Os fatores que impulsionam este crescimento incluem a crescente procura por soluções avançadas de cuidados de saúde, a integração da IA e de machine learning e o estímulo para a digitalização dos sistemas de cuidados de saúde.

Situação atual da empresa

Situação atual

A empresa continua a enfrentar vários desafios e oportunidades no setor da tecnologia da saúde.

Aqui estão alguns destaques importantes

01

Foco no portfólio

Foco no fortalecimento do seu portfólio em tecnologia de saúde, incluindo sistemas de imagem, monitorização de pacientes e soluções digitais de saúde, bem como ênfase em inovações relacionadas com telessaúde, diagnóstico e cuidados conectados;

02

Desempenho financeiro

A empresa enfrentou algumas flutuações no seu desempenho financeiro, afetado por perturbações na cadeia de abastecimento global e pressões económicas. Tomou medidas para racionalizar as operações e concentrar-se em áreas estratégicas de margem elevada;

03

Liderança

A empresa passou por algumas mudanças na liderança com o objetivo de impulsionar mudanças estratégicas e melhorar a eficiência operacional. Novas iniciativas foram implementadas para aumentar a satisfação do cliente e impulsionar o crescimento na era pós-pandemia;

04

Objetivos de sustentabilidade

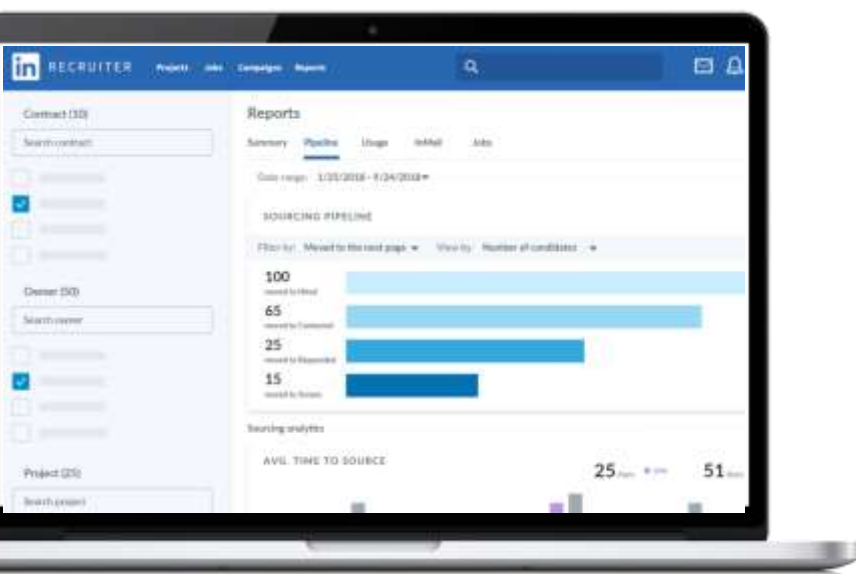
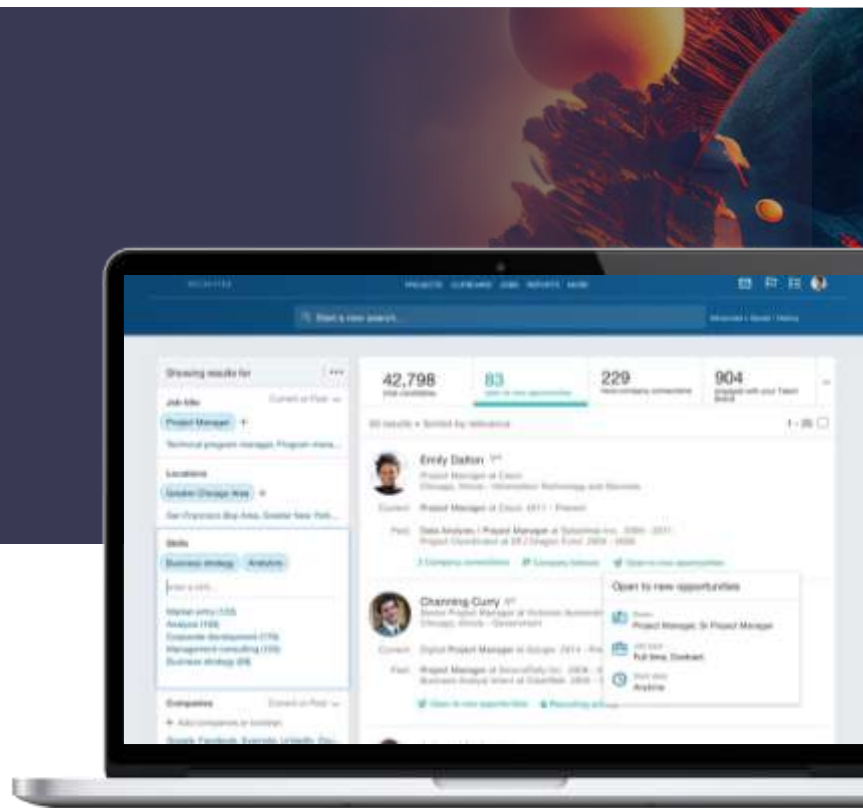
Avançando nas suas metas de desenvolvimento sustentável, com o objetivo de tornar os cuidados de saúde mais acessíveis e ecológicos. A empresa está a investir na redução da sua pegada de carbono e no reforço de práticas sustentáveis em todas as suas operações.

Aspectos-chave a serem analisados

Análise da ferramenta

O **LinkedIn Recruiter** é uma das ferramentas mais populares entre os recrutadores, oferecendo acesso a uma ampla base de dados de candidatos (cerca de 900 milhões) e recursos avançados de filtragem.

Utilizando IA, a ferramenta sugere as melhores correspondências com base em pesquisas anteriores e preferências do utilizador. É ideal para recrutar talentos para cargos especializados.



Utilização atual da IA na empresa

A empresa está a integrar ativamente a IA em vários setores para impulsionar a inovação e a eficiência. Na área da saúde, utiliza a IA para melhorar diagnósticos e tratamentos personalizados, melhorando os resultados dos pacientes. Os produtos de saúde para consumidores agora incorporam IA para experiências personalizadas dos utilizadores, atendendo às necessidades individuais de forma mais eficaz. A IA também está a ser utilizada em eletrodomésticos para criar dispositivos mais inteligentes e intuitivos que simplificam as tarefas diárias.

Do ponto de vista do processo, a IA oferece um apoio significativo aos funcionários, automatizando tarefas repetitivas e libertando tempo para trabalhos mais estratégicos. No atendimento ao cliente, os chatbots de IA lidam com perguntas comuns, permitindo que a equipa se concentre em questões complexas. Para os profissionais de saúde, a IA auxilia na análise de dados, permitindo diagnósticos mais rápidos e precisos.

Na indústria, a IA otimiza os processos de produção, reduzindo erros e melhorando a eficiência. As equipas de recursos humanos beneficiam de ferramentas de aquisição de talentos baseadas em IA que simplificam o recrutamento e combinam candidatos de forma mais eficaz. Além disso, a IA fornece informações e análises valiosas, apoiando a tomada de decisões e

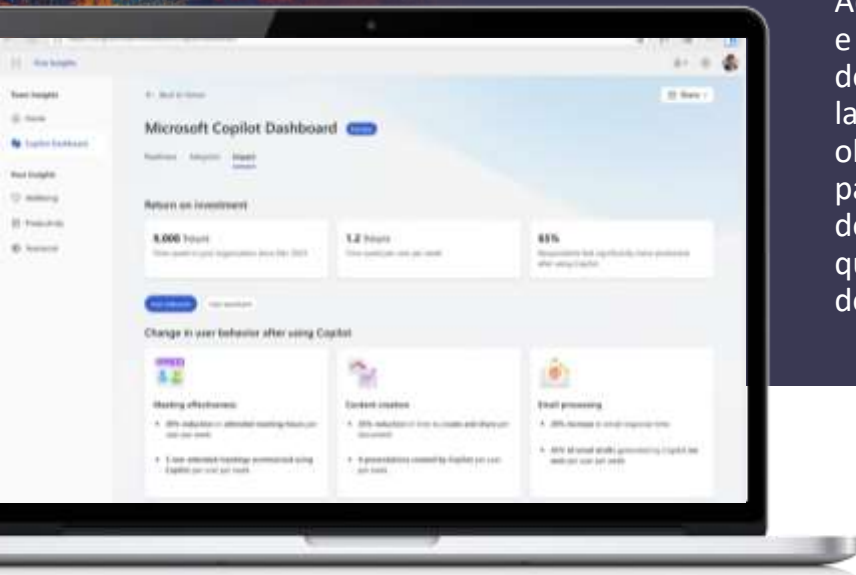
o desenvolvimento de estratégias.

A implementação ativa atual da IA oferece um apoio significativo a especialistas em várias funções. As equipas financeiras utilizam a IA para automatizar tarefas rotineiras, como processamento de faturas e relatórios financeiros, aumentando a precisão e a eficiência.

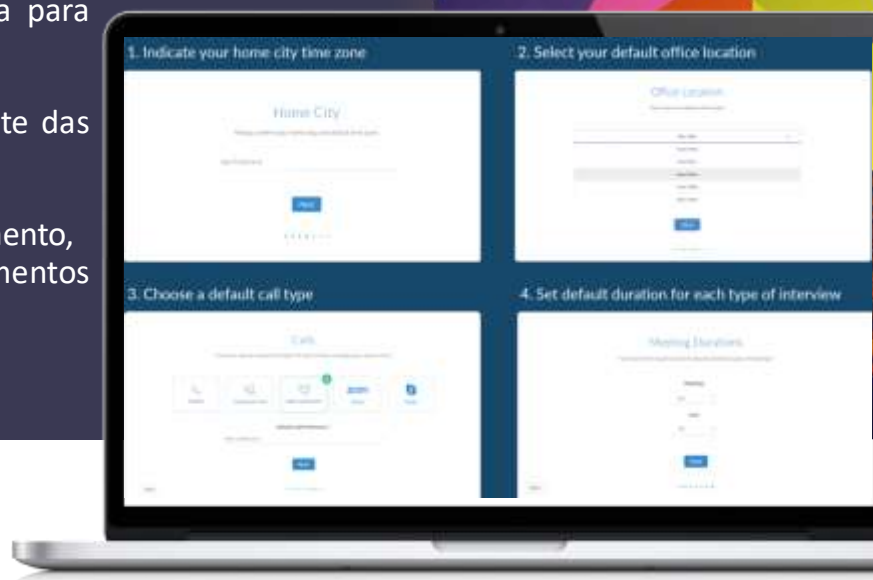
Na gestão da cadeia de abastecimento, a IA ajuda a otimizar a logística e a gestão de inventário, garantindo entregas pontuais e custos reduzidos. Os especialistas em apoio ao cliente beneficiam de análises baseadas em IA, que oferecem insights mais profundos sobre o comportamento e as necessidades dos clientes.

As equipas de RH utilizam a IA para uma gestão eficiente de talentos, desde o recrutamento até ao desenvolvimento dos funcionários. Isto ajuda a garantir que os melhores candidatos sejam selecionados para as funções certas.

O **Microsoft Copilot** pode apoiar a equipa de Aquisição de Talentos no setor de aprendizagem e desenvolvimento, recomendando programas de formação personalizados com base nas lacunas de competências dos funcionários e nos objetivos de carreira. Ele pode analisar dados para identificar tendências nas necessidades de desenvolvimento de competências, permitindo que a equipa adapte as iniciativas de formação de forma eficaz.



A **Evie** facilita todo o processo de agendamento de entrevistas, sem necessidade de integração. Acabaram-se as frustrações para os recrutadores. Ela proporciona uma experiência personalizada e humanizada, organizando a logística necessária para as entrevistas, negociando horários disponíveis entre entrevistadores e candidatos, faz o acompanhamento persistente das partes que não respondem e lembra ambas as partes na véspera da entrevista. Em qualquer momento do processo de agendamento, a Evie irá gerir remarcações ou cancelamentos solicitados pelos entrevistadores ou candidatos.



Eficiência – como as ferramentas simplificam as tarefas de recrutamento e poupam tempo às equipas de Aquisição de Talentos?

O uso do LinkedIn Recruiter, Microsoft Copilot e Evie melhora significativamente a produtividade geral do processo de aquisição de talentos (AT) e permite que os funcionários se concentrem em tarefas mais avançadas, como a seleção minuciosa de candidatos selecionados ou o apoio aos funcionários atuais no seu desenvolvimento.

As melhorias na produtividade derivam das funcionalidades da ferramenta, que poupam tempo ao filtrar inicialmente os candidatos com base em palavras-chave, competências específicas, idiomas, etc. (LinkedIn Recruiter), criando percursos profissionais personalizados (Microsoft Copilot), bem como através da gestão automatizada dos calendários dos candidatos e recrutadores e da criação de respostas automáticas (Evie Assistant). A Evie pode poupar até 25% do tempo total de trabalho dos recrutadores (10 vezes menos tempo

gasto no planeamento de entrevistas). Uma pesquisa interna mostrou que os funcionários de AT enfatizam a facilidade de uso e a satisfação geral com as mudanças. A experiência geral do processo de recrutamento avaliada pelos candidatos desde que começaram a usar as ferramentas aumentou para quase 90%, principalmente devido à rapidez das respostas de feedback e ao recebimento de convites para entrevistas. Abaixo está o fluxo de trabalho da Evie apresentado como um mapa de processo.



Eficiência – como as ferramentas simplificam as tarefas de recrutamento e poupam tempo às equipas de aquisição de talentos?

A utilização de ferramentas de IA para a seleção de candidatos na área de RH apresenta vários desafios e limitações:

Embora as ferramentas de IA ofereçam vantagens significativas na simplificação e melhoria dos processos de seleção de candidatos, é fundamental abordar esses desafios e limitações para garantir uma abordagem equilibrada e eficaz na gestão de RH. A falta de consciência e cuidado nesta área pode levar a graves consequências relacionadas com a legislação laboral.

01 Enviasamento e imparcialidade:

- **Viés algorítmico** – os sistemas de IA podem inadvertidamente incorporar enviesamentos presentes nos dados históricos com os quais são treinados, perpetuando potencialmente vieses contra certos grupos;
- **Equidade** – garantir a equidade nas decisões baseadas em IA pode ser complexo, especialmente em termos de igualdade de oportunidades para todos os candidatos, independentemente de suas origens.

02 Transparência e responsabilidade:

- **Natureza de caixa preta** – muitos modelos de IA funcionam como «caixas pretas», o que significa que o seu funcionamento interno não é transparente, tornando difícil compreender ou explicar por que razão uma determinada decisão foi tomada;
- **Responsabilidade** – se um candidato sentir que foi avaliado injustamente por um sistema de IA, pode ser difícil estabelecer responsabilidades e responder às suas preocupações.

03 Privacidade e segurança dos dados:

- **Confidencialidade** – o tratamento de informações confidenciais dos candidatos requer medidas robustas de privacidade e segurança de dados. As violações podem levar a consequências graves;
- **Conformidade** – a adesão a regulamentos como o RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e outras leis nacionais de proteção de dados é crucial ao utilizar ferramentas de IA;
- **Alto risco de violações de dados** causadas por ataques de hackers.

04 Qualidade e precisão:

- **Qualidade dos dados** – a eficácia das ferramentas de IA depende muito da qualidade dos dados com que são treinadas. Dados de má qualidade ou incompletos podem levar a avaliações imprecisas;
- **Precisão** – os sistemas de IA podem, por vezes, produzir falsos positivos ou negativos, levando potencialmente à eliminação de candidatos qualificados ou à promoção de candidatos inadequados;
- **Eficiência limitada** no caso de especializações ou locais menos populares.

05 Toque humano:

- **Falta de personalização** – as ferramentas de IA podem carecer do toque humano necessário para avaliações matizadas, nas quais um recrutador pode perceber subtilezas que os algoritmos não conseguem ver;
- **Experiência do candidato** – a natureza impessoal dos processos impulsionados pela IA pode afetar a experiência do candidato e levar ao desinteresse.

06 Custo:

- As licenças para ambas as ferramentas são caras. Esta elevada taxa de entrada limita o grupo de beneficiários apenas a médias e grandes empresas.

07 Considerações éticas – Ética na tomada de decisões

- Garantir o uso ético da IA no recrutamento envolve lidar com questões morais sobre os processos automatizados de tomada de decisão e seus impactos na carreira das pessoas



IA ou não IA? Qual é a conclusão?

Levando em consideração todas as vantagens e desvantagens mencionadas acima sobre o uso de ferramentas de IA, a empresa precisa responder às seguintes perguntas: Qual é a decisão final sobre o nível de suporte da IA? O seu papel deve ser maior para economizar mais dinheiro e tempo, bem como para ser mais competitivo no mercado, ou deve ser implementado passo a passo, levando em consideração todos os desafios potenciais e consequências negativas que isso pode causar para a reputação da empresa? Todos os grandes players do mercado precisam responder a essas perguntas. Atualmente, a questão geral não é «se», mas «como», «quando» e «em que medida»?

A eficácia do processo é clara, mas como medir a qualidade?

Embora existam medições disponíveis da economia de tempo no processo proporcionada pelo uso de ferramentas de IA, devido ao facto de ainda ser um campo em desenvolvimento, não há dados suficientes sobre se os candidatos selecionados através da triagem inicial da IA são de alta qualidade. É claro que eles são posteriormente verificados pelos funcionários do departamento de AT, mas, no futuro, valeria a pena considerar investigar a qualidade dos candidatos selecionados pela própria IA.

