




## TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO RH: IMPACTOS DA AUTOMAÇÃO E DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

### DIGITAL TRANSFORMATION IN HR: IMPACTS OF AUTOMATION AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE ON THE EMPLOYEE EXPERIENCE

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN RH: IMPACTOS DE LA AUTOMATIZACIÓN Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

 <https://doi.org/10.56238/isevmjv3n2-037>

Data de submissão: 29/02/2024

Data de publicação: 29/03/2024

Vana Sabina Fiorini

#### RESUMO

A transformação digital no setor de recursos humanos representa um marco na reconfiguração das práticas de gestão de pessoas, incorporando automação e inteligência artificial como elementos estratégicos para otimizar processos, ampliar a eficiência e aprimorar a experiência do colaborador. Este estudo teve como objetivo analisar os impactos dessas tecnologias sobre a dinâmica do trabalho e as percepções dos profissionais, evidenciando tanto os benefícios quanto os desafios associados à sua implementação. A investigação, conduzida por meio de pesquisa bibliográfica, permitiu identificar que a integração de ferramentas digitais possibilita maior assertividade no recrutamento e seleção, personalização no desenvolvimento de competências e aumento da agilidade nos processos internos. Além disso, constatou-se que tais avanços podem fortalecer o engajamento e a retenção de talentos, desde que acompanhados por políticas de gestão da mudança e estratégias de inclusão digital. Por outro lado, foram identificadas barreiras como a resistência cultural, a necessidade de capacitação contínua e preocupações com segurança e privacidade dos dados. Conclui-se que a transformação digital no RH, quando conduzida de forma planejada, inclusiva e alinhada aos valores corporativos, é capaz de gerar ganhos substanciais para a organização e para seus colaboradores, consolidando-se como um caminho estratégico para empresas que buscam inovação e sustentabilidade no cenário competitivo contemporâneo.

**Palavras-chave:** Transformação Digital. Recursos Humanos. Automação. Inteligência Artificial. Experiência do Colaborador.

#### ABSTRACT

Digital transformation in the human resources sector represents a milestone in the reconfiguration of people management practices, incorporating automation and artificial intelligence as strategic elements to optimize processes, increase efficiency, and enhance the employee experience. This study aimed to analyze the impacts of these technologies on work dynamics and professional perceptions, highlighting both the benefits and challenges associated with their implementation. The investigation, conducted through bibliographic research, revealed that integrating digital tools enables greater accuracy in recruitment and selection, customization in skills development, and increased agility in internal processes. Furthermore, it was found that such advances can strengthen engagement and talent retention, provided they are accompanied by change management policies and digital inclusion strategies. On the other hand, barriers were identified, such as cultural resistance, the need for continuous training, and concerns about data security and privacy. It is concluded that digital transformation in HR, when conducted in a planned, inclusive manner and aligned with corporate values, can generate substantial gains for both the organization and its



employees, consolidating itself as a strategic path for companies seeking innovation and sustainability in today's competitive environment.

**Keywords:** Digital Transformation. Human Resources. Automation. Artificial Intelligence. Employee Experience.

## RESUMEN

La transformación digital en el sector de recursos humanos representa un hito en la reconfiguración de las prácticas de gestión de personal, incorporando la automatización y la inteligencia artificial como elementos estratégicos para optimizar procesos, aumentar la eficiencia y mejorar la experiencia del empleado. Este estudio tuvo como objetivo analizar el impacto de estas tecnologías en la dinámica laboral y la percepción de los empleados, destacando tanto los beneficios como los desafíos asociados a su implementación. La investigación, realizada mediante investigación bibliográfica, identificó que la integración de herramientas digitales permite una mayor asertividad en el reclutamiento y la selección, el desarrollo personalizado de habilidades y una mayor agilidad en los procesos internos. Además, se constató que estos avances pueden fortalecer la participación y la retención del talento, siempre que se acompañen de políticas de gestión del cambio y estrategias de inclusión digital. Por otro lado, se identificaron barreras, como la resistencia cultural, la necesidad de formación continua y la preocupación por la seguridad y la privacidad de los datos. Se concluye que la transformación digital en RR. HH., cuando se lleva a cabo de forma planificada, inclusiva y alineada con los valores corporativos, puede generar beneficios sustanciales para la organización y sus empleados, consolidándose como una estrategia para las empresas que buscan la innovación y la sostenibilidad en el competitivo panorama actual.

**Palabras clave:** Transformación Digital. Recursos Humanos. Automatización. Inteligencia Artificial. Experiencia del Empleado.



## 1 INTRODUÇÃO

A transformação digital no setor de recursos humanos configura-se como um vetor de mudanças profundas nos modelos de gestão, ao incorporar automação e inteligência artificial na condução estratégica de processos voltados ao capital humano, criando novas possibilidades para o monitoramento de desempenho, recrutamento, seleção e desenvolvimento, ao mesmo tempo em que impõe às organizações a necessidade de alinhar tais avanços a uma cultura corporativa que valorize a experiência do colaborador, preservando o equilíbrio entre eficiência operacional e bem-estar organizacional (Barelli *et al.*, 2024).

A adoção de tecnologias inteligentes não se restringe à modernização operacional, mas representa uma alteração estrutural nos métodos de gestão, afetando diretamente a forma como as empresas atraem, retêm e desenvolvem talentos, sendo necessário compreender que o uso de algoritmos para triagem de currículos, análise preditiva de perfis e automação de rotinas administrativas deve estar alinhado a princípios éticos e estratégias de inclusão, a fim de evitar a desumanização das relações de trabalho e fortalecer o engajamento interno (Aguiar *et al.*, 2019).

O avanço de práticas como a personalização de treinamentos por meio de análise de dados e o mapeamento de competências com suporte de inteligência artificial amplia a capacidade de resposta das organizações às demandas do mercado, mas também exige atenção à preservação de aspectos subjetivos e relacionais que influenciam a satisfação no ambiente corporativo, reconhecendo que o colaborador não é apenas um recurso produtivo, mas um agente ativo na construção de valor e inovação (Almeida, 2023).

Nesse contexto, este estudo tem como objetivo analisar os impactos da automação e da inteligência artificial na experiência do colaborador, investigando de que forma tais tecnologias moldam a percepção de pertencimento, reconhecimento e desenvolvimento profissional, considerando que compreender esses efeitos é preciso para construir estratégias de gestão que integrem inovação e humanização.

A relevância dessa investigação se justifica pela necessidade crescente de alinhar as inovações tecnológicas às práticas de recursos humanos de maneira estratégica, garantindo que a digitalização não seja percebida como ameaça à empregabilidade, mas como oportunidade de aprimoramento da gestão, ampliação da competitividade e fortalecimento do capital humano nas organizações (Mariano *et al.*, 2024).

Além disso, os impactos da digitalização no RH refletem-se na competitividade organizacional e na qualidade das relações laborais, já que empresas que se posicionam de maneira proativa frente a essas mudanças conseguem antecipar tendências, responder com agilidade a



oscilações do mercado e manter elevado o nível de motivação e desempenho de seus colaboradores, assegurando que as competências humanas e digitais coexistam de forma sinérgica (Carrara, 2023).

Por fim, compreender e aplicar de forma consistente as ferramentas digitais no RH é mais do que uma vantagem competitiva, é uma condição indispensável para a sustentabilidade organizacional em um cenário de rápidas transformações, no qual a capacidade de integrar tecnologia e capital humano determinará a relevância e a longevidade das empresas no mercado (Graglia *et al.*, 2023).

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E ESTRATÉGIAS NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS

A transformação digital no setor de recursos humanos representa uma mudança paradigmática na forma como as organizações estruturam suas operações e interações com o capital humano, estabelecendo um ambiente de constante evolução tecnológica que exige não só atualização de ferramentas, mas também de competências e mentalidades, de modo a permitir que os processos internos se tornem mais ágeis, eficientes e orientados por dados, mantendo o foco na experiência e no bem-estar do colaborador (Barelli *et al.*, 2024).

O uso da inteligência artificial em atividades de RH tem potencializado a capacidade das empresas de identificar e atrair talentos, otimizando processos seletivos por meio de algoritmos que realizam triagens rápidas e precisas, o que reduz custos e amplia a assertividade das contratações, mas ao mesmo tempo demanda políticas robustas de governança de dados e estratégias para mitigar vieses que possam comprometer a equidade nos processos (Aguiar *et al.*, 2019).

A digitalização dos processos de gestão de pessoas também permite a personalização de trilhas de desenvolvimento, possibilitando que treinamentos e capacitações sejam adaptados às necessidades específicas de cada colaborador, aumentando o engajamento e favorecendo a retenção de talentos, especialmente em mercados altamente competitivos e em constante transformação (Almeida, 2023).

Ao integrar ferramentas digitais avançadas, o RH ganha condições de atuar de forma mais estratégica, passando de operacional para uma função de suporte direto às decisões corporativas, com a possibilidade de prever demandas, alinhar recursos e antecipar tendências, o que contribui



para o posicionamento da organização como agente inovador no seu segmento de mercado (Pereira *et al.*, 2024).

O conceito de RH 4.0 sintetiza essa nova abordagem, caracterizando-se pela integração plena entre tecnologia e gestão de pessoas, onde a automação de processos, o uso de análise preditiva e a adoção de metodologias ágeis visam a eficiência e a criação de um ambiente de trabalho adaptável e centrado no desenvolvimento humano, equilibrando metas organizacionais e expectativas individuais (Mariano *et al.*, 2024).

Além dos ganhos em produtividade, a transformação digital no RH proporciona maior transparência e rastreabilidade das decisões, pois os registros digitais e as métricas baseadas em dados tornam possível avaliar com precisão o impacto das políticas de gestão de pessoas, promovendo ajustes mais rápidos e fundamentados em evidências concretas (Carrara, 2023).

A digitalização também redefine o papel do gestor de pessoas, que passa a ter acesso a informações mais completas e em tempo real sobre desempenho, engajamento e clima organizacional, permitindo intervenções mais assertivas e personalizadas para fortalecer a motivação e a produtividade das equipes (Graglia *et al.*, 2023).

O avanço tecnológico traz ainda a possibilidade de ampliar a diversidade e a inclusão nos ambientes corporativos, na medida em que ferramentas digitais, quando bem configuradas, podem contribuir para eliminar barreiras geográficas, flexibilizar formatos de trabalho e oferecer oportunidades a profissionais que, em modelos tradicionais, poderiam encontrar obstáculos de acesso e participação (Barelli *et al.*, 2024).

No entanto, para que essas tecnologias cumpram seu objetivo de forma efetiva, é necessário que sejam implementadas em alinhamento com a cultura organizacional e com as diretrizes éticas da empresa, evitando que a automação seja percebida como ameaça ou instrumento de controle excessivo, o que poderia gerar resistência e prejudicar o engajamento interno (Aguiar *et al.*, 2019).

A capacitação contínua das equipes de RH torna-se indispensável para que possam explorar plenamente as funcionalidades das novas ferramentas, interpretar dados de maneira crítica e aplicá-los na formulação de estratégias que atendam tanto aos objetivos corporativos quanto às necessidades e expectativas dos colaboradores (Almeida, 2023).

Organizações que compreendem a transformação digital como processo contínuo e multidimensional, envolvendo tecnologia, pessoas e cultura, conseguem extrair maiores benefícios dessa transição, pois promovem adaptações graduais que respeitam o ritmo e as características de seu capital humano, evitando rupturas abruptas que possam gerar impactos negativos (Pereira *et al.*, 2024).



Assim, a transformação digital no RH, quando implementada de maneira planejada e estratégica, potencializa resultados, otimiza recursos e a função do capital humano como ativo central para a inovação e a competitividade organizacional, criando um ciclo virtuoso de desenvolvimento e crescimento sustentado (Mariano *et al.*, 2024).

## 2.2 AUTOMAÇÃO, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E A EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

A automação e a inteligência artificial têm se consolidado como elementos centrais nas estratégias modernas de gestão de pessoas, pois permitem que tarefas repetitivas e de baixo valor agregado sejam delegadas a sistemas inteligentes, liberando o tempo dos profissionais de RH para atividades estratégicas e criativas, o que contribui para a melhoria da experiência do colaborador e para a construção de uma cultura corporativa mais inovadora (Barelli *et al.*, 2024).

Ferramentas baseadas em inteligência artificial têm sido utilizadas para realizar análises preditivas de desempenho e comportamento, possibilitando identificar padrões que indicam necessidades de desenvolvimento, riscos de desligamento ou oportunidades de promoção, ampliando a capacidade das empresas de agir preventivamente para manter níveis elevados de engajamento e produtividade (Aguiar *et al.*, 2019).

No contexto da experiência do colaborador, a IA contribui para criar jornadas personalizadas desde o processo de recrutamento, utilizando algoritmos que identificam compatibilidade entre candidatos e vagas com base não necessariamente em competências técnicas, mas também em valores e comportamentos, gerando maior aderência cultural e reduzindo a rotatividade (Almeida, 2023).

Além disso, as tecnologias digitais permitem a implementação de plataformas de aprendizagem adaptativas, nas quais cada colaborador recebe conteúdos e desafios de acordo com seu ritmo e estilo de aprendizado, o que promove um desenvolvimento contínuo e mais alinhado aos objetivos individuais e organizacionais (Pereira *et al.*, 2024).

A utilização de *chatbots* e assistentes virtuais no RH também tem contribuído para agilizar a resolução de dúvidas, fornecer informações sobre benefícios, políticas internas e treinamentos, criando um canal de comunicação permanente que favorece a autonomia do colaborador e reduz a sobrecarga da equipe de gestão de pessoas (Mariano *et al.*, 2024).

A análise de dados em tempo real, viabilizada por ferramentas de *business intelligence* integradas ao RH, possibilita identificar tendências e ajustar estratégias de forma dinâmica,



respondendo com agilidade a mudanças nas necessidades da força de trabalho e às variações do ambiente externo, o que fortalece a capacidade de adaptação das empresas (Carrara, 2023).

Também importante é a contribuição dessas tecnologias para o fortalecimento de políticas de diversidade e inclusão, uma vez que processos automatizados bem configurados podem minimizar vieses inconscientes, ampliando a equidade no recrutamento e no desenvolvimento de talentos em diferentes níveis hierárquicos (Graglia *et al.*, 2023).

A integração entre automação e experiência do colaborador também está associada à melhoria da gestão de desempenho, pois sistemas inteligentes conseguem compilar e interpretar métricas de forma mais precisa, permitindo feedbacks imediatos e direcionados, que contribuem para o crescimento profissional e para a motivação contínua (Barelli *et al.*, 2024).

No entanto, a adoção dessas tecnologias exige que as organizações estabeleçam diretrizes claras sobre privacidade e uso ético dos dados, garantindo transparência nas práticas e protegendo as informações pessoais dos colaboradores contra usos indevidos, fortalecendo a confiança e o engajamento interno (Aguiar *et al.*, 2019).

A preparação das lideranças para atuar em um ambiente digital é igualmente importante, pois cabe a elas interpretar insights gerados pela tecnologia e transformá-los em ações concretas que promovam melhorias na experiência do colaborador, criando um ciclo de inovação contínuo (Almeida, 2023).

Empresas que conseguem integrar automação e inteligência artificial de forma estratégica no RH obtêm ganhos significativos não só na eficiência operacional, mas também no fortalecimento do vínculo entre organização e colaborador, uma vez que a tecnologia passa a atuar como facilitadora de relações mais próximas, transparentes e personalizadas (Pereira *et al.*, 2024).

Assim, a combinação entre automação, inteligência artificial e práticas de gestão centradas nas pessoas representa um caminho promissor para organizações que buscam simultaneamente alto desempenho e satisfação do capital humano, alinhando objetivos corporativos e expectativas individuais em um contexto de transformação constante (Mariano *et al.*, 2024).

### 2.3 DESAFIOS E OPORTUNIDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO RH

A implementação da transformação digital no setor de recursos humanos exige um planejamento cuidadoso que leve em consideração a aquisição de tecnologias avançadas e a preparação cultural da organização para absorver e utilizar essas ferramentas de maneira



estratégica, garantindo que a inovação esteja alinhada à missão e aos valores corporativos (Barelli *et al.*, 2024).

Entre os principais enfrentamentos, destaca-se a resistência à mudança por parte de colaboradores e líderes, que muitas vezes percebem a automação como uma ameaça aos postos de trabalho, sendo fundamental desenvolver estratégias de comunicação e capacitação que demonstrem os benefícios das novas soluções para todos os envolvidos (Aguiar *et al.*, 2019).

A falta de infraestrutura tecnológica adequada também pode comprometer o sucesso das iniciativas digitais, pois sistemas desatualizados ou incompatíveis dificultam a integração de dados e a eficiência dos processos, exigindo investimentos contínuos em atualização e manutenção para garantir a plena funcionalidade das plataformas implementadas (Almeida, 2023).

No campo das oportunidades, a digitalização oferece a possibilidade de ampliar a abrangência das ações de RH, permitindo a gestão de equipes distribuídas geograficamente e o acesso a um banco de talentos global, o que aumenta a diversidade e possibilita a construção de times mais completos e inovadores (Pereira *et al.*, 2024).

A automação de tarefas rotineiras libera os profissionais de RH para focarem em atividades estratégicas de maior valor, como planejamento de carreira, gestão de mudanças e desenvolvimento de lideranças, o que contribui diretamente para a sustentabilidade organizacional e o fortalecimento da cultura corporativa (Mariano *et al.*, 2024).

Contudo, o uso intensivo de dados e algoritmos requer um compromisso firme com a ética e a privacidade, pois a coleta e análise de informações pessoais podem gerar riscos significativos se não forem conduzidas dentro de padrões legais e transparentes, impactando negativamente a confiança dos colaboradores (Carrara, 2023).

Igualmente relevante é a necessidade de desenvolver competências digitais entre os profissionais de RH, pois a efetividade das ferramentas depende da capacidade de seus usuários interpretarem dados, identificarem tendências e aplicarem soluções adequadas às necessidades da organização (Graglia *et al.*, 2023).

O acolhimento bem-sucedido de tecnologias no RH também está relacionada à escolha de soluções que possam ser personalizadas de acordo com as particularidades de cada empresa, evitando modelos padronizados que não considerem especificidades culturais, setoriais ou estruturais (Barelli *et al.*, 2024).

É importante ressaltar que a transformação digital não é um evento pontual, mas um processo contínuo que exige monitoramento, ajustes e aperfeiçoamentos constantes, de forma a



acompanhar a evolução das tecnologias e das expectativas dos colaboradores, mantendo a organização competitiva e atualizada (Aguiar *et al.*, 2019).

As empresas que conseguem superar os problemas iniciais e alinhar a transformação digital com uma gestão humanizada observam melhorias significativas na produtividade, na satisfação dos colaboradores e na capacidade de atrair e reter talentos, consolidando-se como empregadores de referência em seus setores (Almeida, 2023).

Ademais, a implementação estratégica da transformação digital no RH pode servir como catalisadora de mudanças em outras áreas da empresa, estimulando a adoção de metodologias ágeis, a cultura de inovação e o pensamento orientado por dados em diferentes níveis hierárquicos (Pereira *et al.*, 2024).

Dessa forma, a transformação digital no RH, quando conduzida com visão estratégica e foco na experiência do colaborador, apresenta um vasto campo de oportunidades para impulsionar o desempenho organizacional, ao mesmo tempo em que fortalece a importância do capital humano como diferencial competitivo sustentável (Mariano *et al.*, 2024).

### 3 METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa, pois busca compreender de forma aprofundada os impactos da automação e da inteligência artificial na experiência do colaborador, considerando os aspectos subjetivos e contextuais que permeiam o fenômeno, utilizando-se de procedimentos que valorizam a interpretação e a análise descritiva de dados não numéricos obtidos a partir de fontes bibliográficas (Marconi; Lakatos, 2017).

A escolha pela abordagem qualitativa justifica-se pelo fato de que as relações entre transformação digital, gestão de pessoas e experiência do colaborador envolvem dimensões comportamentais, culturais e estratégicas que não podem ser mensuradas apenas por indicadores quantitativos, exigindo um método que permita analisar percepções, significados e implicações dessas mudanças no contexto organizacional (Gil, 2019).

O método de procedimento adotado é o estudo bibliográfico, realizado a partir da análise de artigos científicos, dissertações, relatórios e publicações especializadas que abordam o tema, possibilitando uma compreensão ampla e fundamentada das variáveis que influenciam a aplicação da transformação digital no setor de recursos humanos (Marconi; Lakatos, 2017).

A pesquisa bibliográfica foi estruturada com base na identificação, seleção e análise crítica de materiais relevantes que discutem a integração da automação e da inteligência artificial nos



processos de RH, considerando autores nacionais e internacionais para ampliar a perspectiva teórica e evidenciar convergências e divergências nas interpretações (Gil, 2019).

O recorte temático delimitou-se à análise de estudos que tratam especificamente dos impactos da transformação digital sobre a experiência do colaborador, priorizando trabalhos publicados em formato de artigos científicos, teses e dissertações, a fim de garantir a confiabilidade e a atualidade das informações utilizadas (Marconi; Lakatos, 2017).

A seleção das fontes seguiu critérios de relevância e atualidade, contemplando publicações que apresentassem discussões teóricas consistentes, estudos de caso ou evidências empíricas capazes de subsidiar as análises propostas, garantindo assim a consistência metodológica e a pertinência das conclusões (Gil, 2019).

A análise dos dados coletados foi conduzida por meio da leitura exploratória e seletiva, seguida de fichamento e categorização temática, o que possibilitou organizar as informações em tópicos alinhados aos objetivos do estudo e facilitar a identificação de padrões e tendências recorrentes (Marconi; Lakatos, 2017).

A etapa de interpretação baseou-se na análise de conteúdo, buscando correlacionar as informações obtidas com o referencial teórico e destacando as implicações práticas e estratégicas da aplicação de tecnologias digitais no contexto do RH, sem perder de vista as nuances da experiência do colaborador (Gil, 2019).

O estudo adota um caráter exploratório e descritivo, pois busca tanto aprofundar a compreensão sobre o fenômeno quanto mapear e caracterizar as principais práticas, benefícios e questões envolvidas, fornecendo subsídios para futuras pesquisas e aplicações práticas no campo da gestão de pessoas (Marconi; Lakatos, 2017).

Por fim, a metodologia escolhida possibilita uma visão ampla e integrada do tema, permitindo que as conclusões sejam fundamentadas em múltiplas perspectivas teóricas e empíricas, o que confere maior robustez às análises e assegura a relevância acadêmica e prática dos resultados obtidos (Gil, 2019).

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A análise dos estudos revisados demonstra que a transformação digital no RH, impulsionada pela automação e pela inteligência artificial, tem potencializado significativamente a eficiência operacional e a precisão na tomada de decisões, permitindo que atividades estratégicas recebam maior atenção e recursos, enquanto tarefas repetitivas são processadas de forma automatizada (Barelli *et al.*, 2024).



Observa-se que a adoção de tecnologias inteligentes no recrutamento e seleção contribui para reduzir vieses, melhorar o alinhamento entre perfil e vaga e agilizar todo o processo, o que resulta em contratações mais assertivas e na redução da taxa de rotatividade, beneficiando tanto a organização quanto os colaboradores (Aguiar *et al.*, 2019).

Os resultados também indicam que ferramentas de análise de dados aplicadas ao desempenho organizacional permitem mapear padrões comportamentais, identificar necessidades de treinamento e prever riscos de desligamento, auxiliando na formulação de estratégias de retenção mais eficazes e personalizadas (Almeida, 2023).

A integração entre automação e experiência do colaborador possibilita o desenvolvimento de jornadas personalizadas desde a fase de integração até o crescimento na carreira, o que promove maior engajamento e satisfação no trabalho, reforçando a conexão entre indivíduo e empresa (Pereira *et al.*, 2024).

As plataformas de aprendizagem adaptativa, impulsionadas por inteligência artificial, têm sido destacadas como soluções eficazes para o desenvolvimento contínuo, oferecendo conteúdos customizados de acordo com as habilidades, interesses e ritmo de cada profissional, o que impacta positivamente na motivação e no desempenho (Mariano *et al.*, 2024).

Outra constatação importante é que o uso de *chatbots* e assistentes virtuais no RH promove maior autonomia aos colaboradores, que passam a acessar informações e solucionar dúvidas de forma rápida e independente, diminuindo a sobrecarga operacional dos times de gestão de pessoas e aumentando a agilidade nas respostas (Carrara, 2023).

As evidências analisadas mostram ainda que as tecnologias digitais fortalecem a gestão de desempenho, permitindo feedbacks imediatos e precisos, que ajudam no aprimoramento das competências e na construção de um ambiente de aprendizado contínuo, com benefícios para ambas as partes (Graglia *et al.*, 2023).

No entanto, também se destacam algumas questões negativas, como a necessidade de investimentos em infraestrutura tecnológica robusta, capaz de sustentar a integração de sistemas e o processamento eficiente dos dados, evitando gargalos que possam comprometer a experiência do usuário e os resultados esperados (Barelli *et al.*, 2024).

A questão da privacidade e da segurança da informação é apontada como fator crítico, sendo fundamental que as empresas adotem práticas transparentes e éticas no tratamento de dados, com políticas claras e mecanismos de proteção que assegurem a confiança dos colaboradores (Aguiar *et al.*, 2019).



Os estudos evidenciam que a transformação digital exige um processo contínuo de capacitação das lideranças, pois são elas que interpretam os dados e transformam insights em ações concretas, capazes de gerar valor para a organização e para as pessoas que dela fazem parte (Almeida, 2023).

Também foi identificado que empresas que adotam tecnologias digitais de forma estratégica no RH conseguem ampliar seu alcance no mercado de talentos, recrutando de forma mais ágil e eficiente, inclusive em contextos geográficos amplos, o que fortalece a competitividade (Pereira *et al.*, 2024).

A transformação digital, quando orientada por princípios de diversidade e inclusão, pode atuar como instrumento para reduzir desigualdades no ambiente corporativo, promovendo processos seletivos mais justos e oportunidades de desenvolvimento mais equitativas (Mariano *et al.*, 2024).

Ao mesmo tempo, nota-se que a resistência à mudança continua sendo um impedimento significativo, exigindo ações de gestão da mudança bem estruturadas, capazes de engajar colaboradores e demonstrar os benefícios das novas práticas para todos os níveis da organização (Carrara, 2023).

A consolidação de uma cultura digital é apontada como fator decisivo para o sucesso da transformação, pois garante que a inovação tecnológica seja incorporada de forma natural ao cotidiano da empresa, fortalecendo sua adaptabilidade e resiliência (Graglia *et al.*, 2023).

Sendo assim, os resultados apontam que a integração entre automação, inteligência artificial e práticas humanizadas de gestão de pessoas é capaz de promover melhorias substanciais tanto nos indicadores organizacionais quanto na satisfação e no bem-estar dos colaboradores, consolidando-se como um caminho estratégico para empresas que buscam crescimento sustentável (Barelli *et al.*, 2024).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transformação digital no setor de recursos humanos, impulsionada pela automação e pela inteligência artificial, mostrou-se um vetor estratégico capaz de remodelar processos e elevar a qualidade das práticas de gestão de pessoas, consolidando um modelo organizacional mais ágil, responsivo e orientado por dados, sem perder de vista a importância da valorização do capital humano e a preservação da experiência do colaborador como elemento central das decisões corporativas.



O estudo evidenciou que a adoção de tecnologias inteligentes, quando acompanhada de planejamento estruturado e de políticas de inclusão digital, contribui para o aumento da eficiência operacional, a redução de erros, a agilidade na comunicação interna e a criação de um ambiente corporativo mais inovador e competitivo, ao mesmo tempo em que reforça a transparência e a segurança nas interações e na gestão de informações.

Verificou-se que os impactos positivos da transformação digital no RH vão além da modernização de processos, abrangendo a possibilidade de personalizar jornadas de desenvolvimento, promover o aprendizado contínuo e estimular o protagonismo dos colaboradores, fatores que, juntos, fortalecem o engajamento e potencializam a capacidade da organização de reter talentos e desenvolver líderes alinhados aos seus objetivos estratégicos.

A pesquisa também revelou que, para alcançar resultados consistentes, é necessário que a implementação tecnológica seja acompanhada por ações de capacitação e gestão da mudança, garantindo que todos os envolvidos compreendam e saibam utilizar as novas ferramentas, minimizando resistências e ampliando a aceitação das práticas digitais no cotidiano corporativo.

Um fato relevante é a constatação de que a transformação digital no RH não se configura como um evento isolado, mas como um processo contínuo de adaptação e evolução, exigindo monitoramento constante, atualização das ferramentas e incorporação de novas soluções à medida que surgem demandas e oportunidades no mercado, preservando a competitividade e a relevância da empresa.

A integração entre automação e práticas humanizadas mostrou-se básico para que os benefícios da transformação digital sejam sustentáveis a longo prazo, pois a tecnologia, por si só, não garante melhores resultados se não estiver acompanhada de políticas que respeitem a diversidade, a ética e o bem-estar dos colaboradores, assegurando um equilíbrio saudável entre produtividade e qualidade de vida.

Os resultados obtidos oferecem subsídios práticos para que gestores e líderes de recursos humanos possam estruturar estratégias mais efetivas, aproveitando o potencial das novas tecnologias para promover inovação sem perder a essência humana do trabalho, reforçando a importância de decisões baseadas em evidências e da integração entre dados e sensibilidade organizacional.

Dessa forma, conclui-se que a transformação digital no RH, quando conduzida de maneira planejada, inclusiva e alinhada aos valores corporativos, representa um caminho sólido para o fortalecimento da cultura organizacional, para o aumento da eficiência e para a consolidação de



um ambiente de trabalho capaz de responder com agilidade e inteligência às demandas de um mercado em constante evolução.



## REFERÊNCIAS

- AGUIAR, D. A. et al. Automação de processos em recursos humanos: impactos e perspectivas. *Revista Brasileira de Gestão e Inovação*, v. 6, n. 2, p. 45-60, 2019.
- ALMEIDA, J. C. Transformação digital no RH e gestão de pessoas: desafios e oportunidades. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 27, n. 1, p. 120-138, 2023.
- BARELLI, W. et al. Tecnologias emergentes e a reinvenção do setor de recursos humanos. *Cadernos de Administração e Inovação*, v. 19, n. 3, p. 210-228, 2024.
- CARRARA, G. P. Inteligência artificial e automação na gestão de pessoas: implicações para a experiência do colaborador. *Revista de Estudos Organizacionais*, v. 11, n. 2, p. 89-105, 2023.
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- GRAGLIA, M. A. et al. Inovação digital e engajamento no trabalho: uma análise no contexto do RH 4.0. *Revista Brasileira de Recursos Humanos*, v. 41, n. 1, p. 33-49, 2023.
- MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- MARIANO, J. A. P. et al. Explorando o RH 4.0: como a revolução digital está moldando a gestão de recursos humanos. *Revista de Inovação e Tecnologia Organizacional*, v. 5, n. 1, p. 77-95, 2024.
- PEREIRA, L. S. et al. Estratégias digitais e experiência do colaborador: um estudo sobre automação no RH. *Revista de Gestão Estratégica*, v. 12, n. 4, p. 55-70, 2024.