

Adotando a IA generativa

Como os CHROs podem ajudar a liderar a evolução da IA em suas organizações



Declaração de isenção de responsabilidade

Qualquer apresentação deste documento, seja em software ou material impresso, contém informações proprietárias exclusivas da Oracle. O seu acesso e uso deste material confidencial estão sujeitos aos termos e condições da sua licença do software e contrato de serviço da Oracle, o qual foi assinado por você. Este documento e as informações aqui contidas não devem ser divulgadas, copiadas, reproduzidas ou distribuídas a qualquer pessoa fora da Oracle sem a permissão por escrito da Oracle. Este documento não é parte do seu contrato de licença, tampouco pode ser incorporado a qualquer acordo contratual com a Oracle ou suas subsidiárias ou afiliadas.

Este documento possui finalidade exclusivamente informativa e tem o propósito único de lhe auxiliar no planejamento de implementação e atualização dos recursos ora descritos. Elas não representam um compromisso de fornecimento de qualquer material, código ou funcionalidade e não devem servir como base para tomada de decisões de compra. O desenvolvimento, o lançamento, a vigência e os preços de quaisquer recursos ou funcionalidade descritos neste documento permanecem a critério da Oracle. Devido à natureza da arquitetura do produto, talvez não seja possível incluir, de forma segura, todos os recursos descritos neste documento sem causar alguma instabilidade severa ao código.



Introdução

Embora empresas e processos usem IA há décadas, a maioria das organizações está apenas começando a perceber o potencial da sua evolução mais recente — a IA generativa — e o impacto impressionante que ela pode ter na produtividade da força de trabalho. Um estudo de 2023 da Harvard Business School, The Wharton School, MIT Sloan e Boston Consulting Group descobriu que o desempenho dos profissionais do conhecimento pode melhorar até 40% quando usam IA generativa “dentro dos limites das suas capacidades”, o que está de acordo com outros estudos recentes sobre todos os tipos de funcionários.ⁱ A McKinsey estima que o impacto potencial das IAs generativas na economia global seja de US\$ 6,1 trilhões a US\$ 7,9 trilhões por ano.ⁱⁱ

Está claro que a IA generativa continuará a impactar os processos de negócios e as funções dos funcionários, provavelmente em uma escala cada vez maior, mudando a forma como as pessoas trabalham. Seu alcance já é maior do que a maioria dos executivos imagina, com 88% dos funcionários afirmando usá-la em funções não técnicas, abrangendo supervisores, operadores de depósito, educadores, profissionais da área da saúde, do varejo e de RH, entre outros, de acordo com uma pesquisa da McKinsey de 2023 realizada no Canadá, EUA e Reino Unido.ⁱⁱⁱ A força de trabalho está usando IA generativa, ou pelo menos experimentando ela, com ou sem contribuição dos empregadores.

Este é o momento para as organizações tomarem decisões fundamentais sobre o uso da IA generativa para dar aos funcionários a orientação necessária e criar uma estratégia para implementá-la sem problemas e obter o máximo de seu investimento. É importante destacar que o RH está posicionado para assumir um papel de liderança importante nessa transformação. No centro de tudo, os CHROs têm uma perspectiva perspicaz que abrange as necessidades dos funcionários e da empresa. Eles podem fazer parceria com a TI e o restante da diretoria para formar um comitê que oriente suas empresas, tomando decisões críticas, começando com como usar a IA generativa em RH para melhorar os processos de negócios e a experiência dos funcionários. A receita para o sucesso da sua organização começa com a compreensão do valor das IAs generativas, seguida pela elaboração de uma estratégia em torno das necessidades do negócio e execução do plano para atingir e manter a visão da alta gerência.

Compreendendo o valor da IA generativa

A IA generativa é uma tecnologia que pode aumentar significativamente a produtividade quando usada para tarefas específicas, como produzir um resumo ou rascunho de texto para uma pessoa revisar, liberando os funcionários para assumir outras funções. Por sua vez, essa eficiência ajuda a reduzir custos e também a melhorar a qualidade do trabalho em si, aumentando a probabilidade de melhores resultados comerciais em geral. A ressalva é que a força de trabalho deve entender *quando* a IA generativa pode ajudá-la, mas a maioria dos funcionários não entende.

Voltando ao estudo conduzido pela Harvard Business School em conjunto com muitas outras instituições, enquanto a produtividade dos profissionais do conhecimento aumentou até 40% quando ferramentas públicas de IA generativa, como o ChatGPT, foram usadas para fazer tarefas que a IA consegue executar bem, os pesquisadores também descobriram que, quando os participantes usaram essas ferramentas para algo *fora dessas capacidades*, sua produtividade caiu 19%, em média.^{iv} A IA generativa não é uma varinha mágica que pode fazer qualquer coisa. Como qualquer ferramenta, as pessoas devem usá-la corretamente para obter o resultado desejado. É fundamental que as organizações desmistifiquem os casos de uso de IA generativa para os funcionários, o que significa que os líderes também precisam entendê-los. Deixar a força de trabalho descobrir as coisas sozinha não vai acabar bem — e sabemos que muitos funcionários já usam IA generativa no trabalho sem orientação.



A maneira mais fácil para as empresas ajudarem seus funcionários a entender de que forma a IA generativa pode aumentar a produtividade e aproveitar os seus benefícios é adotar plataformas com IA incorporada que eliminem as suposições e forneçam aos profissionais as ferramentas certas no momento adequado. O [Oracle Fusion Cloud HCM](#) incorpora IA generativa em seu conjunto de ferramentas para ajudar a aumentar a eficiência e a produtividade dos funcionários. Além da economia de custos, ele ajuda os CHROs e suas equipes a cumprir vários objetivos empresariais, como melhorar a experiência dos funcionários, capacitar os gerentes para liderar e

ajudar a empresa a atingir suas metas por meio da qualificação da força de trabalho, retenção de funcionários e atração dos melhores talentos para preencher lacunas de habilidades adicionais.

Embora cada líder tenha a responsabilidade de proporcionar uma experiência excepcional aos funcionários, os CHROs geralmente são responsabilizados. As ferramentas de IA generativa incorporadas na solução de HCM da sua organização podem ajudar os trabalhadores que têm dificuldade em escrever e reduzir sua hesitação em realizar tarefas relacionadas. Com algumas informações, como destaques, hobbies e elogios, a IA generativa pode rapidamente redigir um resumo de um funcionário para que um colega edite para o diretório interno da empresa. Da mesma forma, pode ajudar os trabalhadores a estruturar, definir e especificar metas anuais mensuráveis e auxiliar no fornecimento de feedback dos colegas, dando-lhes mais tempo para se concentrar em áreas cruciais.

A experiência dos funcionários também melhora com um avanço importante na IA generativa: os agentes de IA. Os agentes de IA fornecem aos funcionários serviços baseados em IA generativa, como responder perguntas, fornecer orientação, oferecer recomendações personalizadas e concluir tarefas em nome do funcionário, tudo incorporado diretamente e no contexto de um processo ou transação comercial específica. Esses agentes interagem com um funcionário de forma conversacional, adaptam as respostas às interações dinâmicas, realizam tarefas de forma autônoma com supervisão, delegam tarefas a outros agentes de IA e aprendem e melhoram continuamente ao longo do tempo. Esses recursos fornecem contexto vital, informações e serviços mais atualizados para as consultas dos funcionários, alimentando com segurança informações relevantes, como políticas corporativas arquivadas, para o grande modelo de linguagem (LLM). O resultado são serviços

hiperpersonalizados que alcançam maiores ganhos de eficiência, adaptam-se rapidamente e oferecem qualidade consistente em escala em toda a empresa, ao mesmo tempo em que mantêm os dados proprietários seguros e protegidos.



O próximo conjunto de agentes da Oracle AI para HCM abrange e está pronto para ajudar em todo o ciclo de vida do funcionário. Por exemplo, o agente de IA de análise de benefícios da Oracle usa essa tecnologia para ajudar a responder perguntas específicas dos funcionários e entender melhor e maximizar seus pacotes de benefícios, oferecendo insights personalizados com base nas necessidades individuais, como: quanto mais posso contribuir para meu plano de aposentadoria este ano? Além disso, incorporar essa valiosa camada de contexto é especialmente útil em ambientes sindicais, onde grupos de funcionários têm regras

únicas, e ao gerenciar forças de trabalho complexas não estacionárias. Os agentes de IA ajudam os funcionários a encontrar as respostas certas rapidamente, o que provavelmente resulta em menos reclamações e uma força de trabalho mais feliz em geral.

Essas melhorias de produtividade, juntamente com as ferramentas de IA generativa que ajudam a capacitar líderes e gerentes para melhor dar suporte às suas equipes, auxiliam as organizações a reter e atrair os melhores talentos. Surpreendentemente, um em cada dois funcionários está procurando casual ou ativamente por um novo emprego, de acordo com uma pesquisa de 2024 da Gallup, e 42% dos entrevistados que deixaram o emprego voluntariamente no último ano disseram que isso poderia ser evitado. Como? Os funcionários querem mais envolvimento e apoio dos gerentes. A IA generativa pode ajudar elaborando dicas de desenvolvimento para que eles compartilhem com os funcionários, auxiliando no feedback e gerando metas de equipe SMART para que os gerentes revisem e editem, melhorando, sem esforço, o processo de gestão de desempenho. Cada instância fornece aos gerentes uma base para discussões com os funcionários e, mais importante, mais tempo para passar com eles.

Além disso, a IA generativa pode ajudar a melhorar a experiência do candidato. Ela pode fornecer a eles um resumo de como suas habilidades se alinham com uma determinada oportunidade de trabalho, explicar recomendações de correspondência de vagas para dar suporte à IA tradicional que as cria e responder perguntas a qualquer momento usando um consultor sempre disponível que já entende o contexto da sua pergunta com base na sua situação atual. Essas informações e conectividade adicionais ajudam os candidatos a criar vínculos mais fortes com possíveis empregadores. A IA generativa também pode ajudar os profissionais de RH, criando páginas de destino de categorias que permitem que os candidatos realmente tenham uma ideia da vaga e de seu departamento, diminuindo o tempo de preenchimento de cadastros. Ela também permite que o RH elabore mensagens de texto e emails para os candidatos automaticamente, com o contexto completo da função e o histórico do candidato e do engajamento, melhorando a eficiência.

Ao incorporar a Oracle AI, que combina IA tradicional e generativa, em cada nível da sua infraestrutura, o Oracle Cloud HCM fornece valor comercial exclusivo e entrega melhores resultados. As organizações têm o controle e podem escolher entre usar as configurações padrão otimizadas ou personalizar a plataforma. Você pode modificar prompts, incorporar seu próprio LLM em Guided Journeys, acessar conteúdo de suas fontes de conhecimento preferidas e selecionar extensões de IA do [Oracle AI Solutions Hub](#) com nossa plataforma extensível.

Elaborando sua estratégia

Os CHROs podem fazer parcerias com outros membros da alta gestão para tomar decisões fundamentais que orientarão a estratégia de transformação de IA coesa da sua organização, que começa com a identificação de quais ferramentas de IA já estão em uso em seu conjunto de tecnologia. No caso de RH, por exemplo, a IA pode automatizar vários fluxos de trabalho de recrutamento. Os CFOs podem reconhecer se a plataforma de planejamento de recursos empresariais da equipe financeira a utiliza para otimizar o fluxo de caixa, e o COO sabe se a IA ajuda a automatizar o ciclo de planejamento da cadeia de suprimentos.

Além disso, esse comitê deve levantar e considerar questões pertinentes. Quais medidas de segurança de dados estão em vigor ou deveriam estar? Alguma regra de conformidade ou regulatória afeta o uso de IA em sua empresa? Considerações éticas e a proteção da propriedade intelectual da sua empresa também são importantes. Sua organização pode considerar a criação de uma política proibindo funcionários de inserir informações privadas da empresa ou de clientes em ferramentas públicas de IA generativa, como o ChatGPT. Qualquer membro da alta gerência diria que proteger dados confidenciais não é negociável, então, não deixe que os trabalhadores decidam quando é aceitável ou não usar ferramentas públicas de IA generativa.

Em seguida, discuta para onde a empresa está caminhando de forma holística e como a IA pode ajudar sua empresa a chegar lá mais rápido. Tomar essas decisões é muito mais fácil quando todos no comitê entendem os casos de uso de IA tradicional e generativa. O CHRO pode orientar o comitê na construção de uma estratégia em torno dos objetivos da sua organização, focando nos resultados que precisam de melhorias e identificando problemas que impedem o progresso. Se os funcionários têm dificuldade em navegar na intranet da sua empresa para encontrar informações, a produtividade é impactada. Adicionar IA generativa à função de busca pode ajudá-los a encontrar o que precisam mais rapidamente, permitindo que façam perguntas em linguagem natural cotidiana, porque a IA é treinada para entendê-la e responder da mesma forma com links para recursos úteis. Da mesma forma, se perder candidatos durante o processo de entrevista ou atraí-los em primeiro lugar for um problema, facilitar a obtenção de respostas a qualquer momento pode fazer uma diferença significativa. O [Oracle Recruiting Booster](#), parte do Oracle Cloud HCM, tem um assistente digital que entende e usa linguagem natural, oferecendo suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana aos candidatos.

Depois que o comitê identificar as áreas que precisam de atenção, priorize os projetos. O comitê pode decidir que é melhor começar com uma área que tenha um grande retorno sobre o investimento ou uma que seja fácil de implementar para ter ganhos rapidamente. O RH é um bom lugar para começar por essas e outras razões. A organização verá ganhos de produtividade em todos os departamentos, já que todos os funcionários usam software de RH, então o retorno do investimento provavelmente será rápido. Além disso, essa é uma maneira simples de apresentar a IA generativa à força de trabalho e educá-la sobre o que ela faz bem por meio de processos incorporados. A implementação da IA generativa é fácil se você já for cliente do Oracle Cloud HCM. Você pode habilitá-la com um clique.





Frequentemente, os clientes de HCM da Oracle também adotam o [Oracle Fusion Cloud ERP](#) para unificar seu back-office e desbloquear insights de negócios mais profundos com dados conectados em uma plataforma de nuvem segura. Outros benefícios incluem maior colaboração para a organização, planejamento mais proativo e completo, menor custo total de propriedade das aplicações e ainda mais ganhos de produtividade. Na Oracle, usamos a Oracle AI incorporada ao Oracle Cloud ERP para automatizar vários aspectos dos relatórios de despesas, como coletar recibos, fazer com que os funcionários enviem relatórios, fazer com que os gerentes rastreiem mais informações antes de aprová-las e assim por diante, economizando um tempo valioso. Se nossos mais de 160.000 funcionários gastassem duas horas por trimestre nessas tarefas, nossa organização desperdiçaria 1,3 milhão de horas por ano.^{vi} O que sua organização poderia realizar se automatizasse essas tarefas e recuperasse esse tempo?

Seja qual for a área que sua organização decida priorizar para a implementação da IA generativa, é crucial que o CHRO garanta que o elemento humano seja considerado na estratégia. Os funcionários sabem qual é a política da IA generativa? A educação básica os ajudaria a serem mais eficazes no uso dela? Entender sua matriz de habilidades atual e identificar lacunas que podem impedir sua implementação de IA é essencial, assim como projetar como as ferramentas podem criar novas lacunas de habilidades ao longo do tempo, à medida que aumentam as funções e permitem que os funcionários se concentrem em áreas mais estratégicas. Fechar ativamente as lacunas de habilidades ajudará sua organização a executar sua estratégia de transformação digital e a ser mais ágil no futuro, à medida que a forma de trabalhar muda. Os CHROs podem garantir que isso aconteça.

Alcançar e manter a visão

Como acontece com qualquer iniciativa bem-sucedida, sua organização precisa de alguns elementos fundamentais. As metas SMART ajudarão o comitê a monitorar o progresso e manter o foco. Um forte ciclo de feedback em torno do processo de implementação ajudará as partes interessadas a entender o que está funcionando e o que precisa de mais atenção, o que deve fazer parte do processo de gerenciamento de mudanças. Além disso, a comunicação com a força de trabalho é fundamental, porque a ansiedade dos funcionários em relação à IA é real. Uma pesquisa de dezembro de 2023 da CNBC e da SurveyMonkey descobriu que 42% da força de trabalho, em média, está preocupada com o impacto que isso terá em seus empregos.^{vii} Curiosamente, a pesquisa sugere que quanto mais um funcionário usa IA tradicional ou generativa no trabalho, mais preocupado ele fica, com 60% dos que usam regularmente se preocupando com a segurança do emprego.

Explicar os planos de transformação da sua organização e para onde ela está indo é essencial, mas sua empresa também deve demonstrar um forte comprometimento em ajudar os funcionários a se adaptarem — outra área onde os CHROs podem liderar. Eles podem desenvolver um plano para recrutar gerentes e outros líderes para ajudar os indivíduos a entender como a empresa investe neles e como continuarão a se encaixar na organização à medida que a tecnologia auxilia as funções, como acontece constantemente. Mais uma vez, isso destaca a importância do RH manter a matriz de habilidades atualizada, o que exige que os CHROs e suas equipes trabalhem em estreita colaboração com os líderes corporativos para entender como as necessidades mudam ao longo do tempo. Depois, eles podem criar uma estratégia para fechar novas lacunas à medida que elas surgem e personalizar efetivamente os planos de desenvolvimento dos funcionários para qualificar a força de trabalho.



Isso só é possível quando as organizações têm visibilidade completa de seus dados de habilidades, o que muitas não têm porque usam várias plataformas, espalhando as informações. No entanto, o recém-projetado [Oracle Dynamic Skills](#), parte do Oracle Cloud HCM, oferece à sua organização tudo o que você precisa para tomar decisões baseadas em habilidades em uma só solução de nuvem, conectando todos esses sistemas diferentes. Essa infraestrutura de habilidades extensível permite que o RH selecione e gerencie os recursos de forma inteligente, dando a eles o controle e o insight necessários para preparar a força de trabalho para o futuro e ajudar a empresa a atingir seus objetivos.

Transformar sua organização e manter sua visão baseada em IA também exige entender que sua estratégia pode precisar de ajustes ao longo do caminho. Podem surgir novas ferramentas que o comitê deseja adotar enquanto sua organização executa sua estratégia inicial. Essa nova consideração pode alterar seu cronograma, especialmente se sua estratégia incluir transformar um departamento por vez.

Também é possível que os governos promulguem novas regulamentações que impactem seu setor, e é vital estar ciente das nuances regionais quando sua empresa entra em novos mercados. Os CHROs podem ajudar suas organizações a se manterem atualizadas sobre novas legislações, especialmente relacionadas à privacidade da força de trabalho, mas garantir que seu fornecedor de SaaS esteja envolvido em órgãos de governança e possa ajudá-lo a ajustar facilmente os processos para permanecer em conformidade ou fazer isso automaticamente é especialmente útil. E, fundamentalmente, todo o comitê de transformação deve se dedicar a se reunir regularmente para discutir o progresso e fazer ajustes conforme necessário.

Há uma oportunidade significativa para as empresas reimaginarem e expandirem a forma como usam a IA para promover o sucesso dos funcionários e dos negócios. Os CHROs podem contribuir com essa nova era do trabalho — em que a IA generativa ajudará a liberar o potencial humano —, desempenhando um papel fundamental. No cerne de cada organização, seus insights são inestimáveis. Os CHROs podem ajudar a força de trabalho e outros líderes a entender o valor das IAs generativas e a elaborar e executar uma estratégia bem pensada para adotar esse recurso e transformar sua organização.

Descubra o que há de novo em IA generativa para o Oracle Cloud HCM.

[Saiba mais](#)

Fale com a gente

Ligue para **+0800-891-4433** ou visite **oracle.com/br**. Encontre o seu escritório local em: **oracle.com/br/contact**.

 blogs.oracle.com

 facebook.com/oracle

 twitter.com/oracle

Copyright © 2024, Oracle e/ou suas afiliadas Este documento é fornecido apenas para fins informativos e seu conteúdo está sujeito a alteração sem aviso prévio. Este documento não oferece garantias de que seu conteúdo não contém erros, nem está sujeito a quaisquer outras garantias ou condições, expressas oralmente ou implícitas na lei, incluindo garantias implícitas e condições de comerciabilidade ou adequação a uma finalidade específica. A Oracle isenta-se especificamente de qualquer responsabilidade com relação a este documento e nenhuma obrigação contratual é contraída diretamente ou indiretamente por ele. Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida ou transmitida em qualquer formato ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, para qualquer finalidade, sem a nossa permissão prévia por escrito.

Oracle, Java, MySQL, e NetSuite são marcas registradas da Oracle e/ou de suas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas registradas de seus respectivos proprietários.

ⁱ Somers, Meredith, “Como a IA generativa pode impulsionar a produtividade de trabalhadores altamente qualificados” MIT Sloan School of Management, 19 de outubro de 2023, mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/how-generative-ai-can-boost-highly-skilled-workers-productivity.

ⁱⁱ Chui, Michael, Eric Hazan, Roger Roberts, Alex Singla, Kate Smaje, Alex Sukharevsky, Lareina Yee, and Rodney Zempel, “O potencial econômico da IA generativa,” McKinsey & Company, Junho de 2023, www.mckinsey.com/~media/mckinsey/business%20functions/mckinsey%20digital/our%20insights/the%20economic%20potential%20of%20generative%20ai%20the%20next%20productivity%20frontier/the-economic-potential-of-generative-ai-the-next-productivity-frontier.pdf.

ⁱⁱⁱ De Smet, Aaron, Sandra Durth, and Bryan Hancock, “O lado humano da IA generativa: criando um caminho para a produtividade,” McKinsey Quarterly, 18 de março de 2024, www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-human-side-of-generative-ai-creating-a-path-to-productivity.

^{iv} Veja a observação 1.

^v Tatel, Corey, PH.D, e Ben Wigert, PH.D., “42% da rotatividade de funcionários é evitável, mas frequentemente ignorada,” GALLUP, 10 de julho de 2024, www.gallup.com/workplace/646538/employee-turnover-preventable-often-ignored.aspx

^{vi} “Oracle Playbook: Excelência em IA,” Oracle, 2024, www.oracle.com/playbook/ai-excellence.

^{vii} Caminiti, Susan, “Quanto mais os trabalhadores usam a IA, mais eles se preocupam com a segurança do emprego, segundo pesquisa” CNBC, 19 de dezembro de 2023, www.cnbc.com/2023/12/19/the-more-workers-use-ai-the-more-they-worry-about-their-job-security.html.