

CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO
Técnico em Recursos Humanos

Brian Martins de Souza
Emanoelly Ferreira da Silva
Erica Beatriz Leite
Gabriel Leite Vasconcelos
Jhonatan Oliveira das Graças
Larissa Parra da Silva

**RH HELPER: Utilização do Chatboot na área de Recursos Humanos
para otimização de tempo.**

Tupã-SP
2024

Brian Martins de Souza
Emanoelly Ferreira da Silva
Erica Beatriz Leite
Gabriel Leite Vasconcelos
Jhonatan Oliveira das Graças
Larissa Parra da Silva

**RH HELPER: Utilização do Chatboot na área de Recursos Humanos
para otimização de tempo.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Técnico em Recursos Humanos da ETEC Prof. Massuyuki Kawano, orientado pela Profª Esp. Renata Miranda Duarte como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos.

Menção do Trabalho: B

Tupã-SP
2024

ETEC PROF. MASSUYUKI KAWANO

Técnico em Recursos Humanos

Brian Martins de Souza
Emanoelly Ferreira da Silva
Erica Beatriz Leite
Gabriel Leite Vasconcelos
Jhonatan Oliveira das Graças
Larissa Parra da Silva

RH HELPER: Utilização do Chatboot na área de Recursos Humanos para otimização de tempo.

Apresentação para a Banca em caráter de validação do título de Técnico em
Recursos Humanos.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Esp. Renata Miranda Duarte
Orientadora

Prof. (a).
Avaliador (a) Mauro Guerra Eduardo

Avaliador (a) Ana Carolina Barros de Souza

Avaliador (a) Paloma Silva

Tupã, 25 de junho de 2024

Dedicamos as professoras Karen e Renata que estiveram conosco nos apoiando desde o início do projeto, com uma menção honrosa ao professor Luís Alexandre que foi essencial para o desenvolvimento do Chatbot.

Agradecimento

Agradeço a Deus minha vida e a oportunidade de concretizar e esse objetivo.

A ETEC Prof. Massuyuki Kawano por propiciar o ambiente necessário para minha aprendizagem e conseqüentemente por meu desenvolvimento pessoal e profissional.

Aos Docentes do Curso Técnico em Recursos Humanos pela generosidade depositada em todos os momentos de compartilhamento de seus conhecimentos profissionais e humanos.

"Conheço todas as teorias, domine as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana"

Carl Jung

RESUMO

Este trabalho utiliza a inteligência artificial onde consiste em um grande campo de tecnologias como redes neurais artificiais, algoritmos usadas para analisar dados, previsões e processos de linguagem natural com intuito de conseguir armazenar informações e também resolução de problemas e tomadas de decisões, sendo possível assim a criação de um chatbot que é um simulador de conversas que consegue processar mensagens ou áudios permitindo fazer a comunicação como uma pessoa real, contudo é um programa que ajuda a responder de forma imediata a uma pergunta seja com uma resposta simples ou complexa onde os assistentes digitais conseguem evoluir e aprender a fornecer os níveis de informações. Diante desse contexto, este trabalho tem como objetivo geral desenvolver uma ferramenta, utilizando a inteligência artificial, para otimizar o tempo nas demandas de atendimento no setor de Recursos Humanos. Para demonstrar e identificar a importância da utilização do chatbot, foi realizada uma pesquisa teórica sobre o assunto e uma entrevista, por meio de um roteiro previamente estabelecido com a Coordenadora de Recursos Humanos de uma empresa com segmento em estruturas metálicas, da cidade de Tupã – SP, com a finalidade de analisar todas as dúvidas frequentes dos colaboradores que são feitas ao setor de Recursos Humanos. Com base na entrevista realizada e as principais questões levantadas, desenvolvemos um chatbot (site) para o setor de Recursos humanos de uma empresa, com a proposta de otimizar tempo dos funcionários de Recursos Humanos. O Chat RH Helper foi desenvolvido com base da inteligência artificial e o chat GPT, proposto aqui neste trabalho visa poder ajudar nas questões de dúvidas de pagamento, descontos, faltas, férias, cálculos e outras perguntas que possam surgir de um colaborador, com isso, otimizando tempo nas demandas de atendimento no setor de Recursos Humanos. Com base na pesquisa realizada concluímos que o trabalho desenvolvido traz autonomia aos colaboradores, pois com o acesso direto ao Chat RH Helper, podem esclarecer dúvidas relacionadas à empresa e seus direitos e deveres trabalhistas bem como otimizar a demanda do setor de RH por meio da diminuição de atendimento de dúvidas presenciais.

Palavras-chave: Inteligência Artificial, Chatbot, Recursos Humanos, otimizar tempo.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Tela Inicial RH Helper.....	19
Figura 02: Tela simulando pergunta fora da área de RH	20
Figura 03: Tela de questionamento na área de RH.....	21

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1. O QUE É INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL?	12
2.2. CHATBOT	12
2.3. CHATBOT NA ÁREA DE GESTÃO.....	13
2.4. CHATBOT NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	13
3. ENTREVISTA COM PROFISSIONAL DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	15
4. PROPOSTA CRIAÇÃO DO CHATBOOT PARA UTILIZAÇÃO NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
REFERÊNCIAS.....	23
APÊNDICE A – Questionário aplicado a representantes do RH de uma empresa de uma estrutura metálica	24

1.INTRODUÇÃO

Inteligência Artificial é uma evolução da tecnologia onde consiste em um grande campo de tecnologias como redes neurais artificiais, algoritmos usadas para analisar dados, previsões e processos de linguagem natural com intuito de conseguir armazenar informações e também resolução de problemas e tomadas de decisões por meio de aprendizagem *machine learning* (aprendizagem de máquina), ao reconhecimento de voz e de visão entre outras coisas, *deep learning* (aprendizagem profunda) que é o processo de aprendizagem e transmissão de informação de uma camada a outra (TOTVS, 2023).

Chatbot é um simulador de conversas que consegue processar mensagens ou áudios permitindo fazer a comunicação como se fosse uma pessoa real, contudo é um programa que ajuda a responder de forma imediata a uma pergunta seja com uma resposta simples ou complexa, onde os assistentes digitais conseguem evoluir e aprender a fornecer os níveis de informações. Esse programa que ajuda a simular conversas é controlado pela Inteligência Artificial pelo processo de linguagem natural, existindo algumas classes de chatbot como o orientado a tarefas declarativos onde interações são altamente específicas e estruturadas podendo lidar com questões básicas ou transações simples que não envolva diversidade de variáveis (ORACLE, 2023).

Os chatbots orientados por dados e preditivos, conhecidos como assistente virtual utilizando inteligência e análise para permitir a personalização com base nos perfis de usuários, além de monitorar dados e intenções e com capacidade de conectar vários chatbots de finalidade única (ORACLE, 2023).

Em dias atuais o chatbot está sendo muito utilizado no mercado de trabalho com uma ferramenta muito útil e nos campos, como marketing, sistemas de apoio, educação, saúde, patrimônio cultural e entretenimento. Pelo fato do chatbot imitar conversas humanas utilizando inteligência artificial, ele foi projetado para ter excelência em ajudar pessoas a realizarem tarefas que vão desde responder perguntas até mesmo instruções de direção, aumentar o termostato em uma casa inteligente, até trocar suas músicas favoritas, etc. Em relação ao mercado de trabalho, está se tornando tão popular pois o chatbot pode lidar e reduzir o custo de

atendimento ao cliente e lidar com vários usuários ao mesmo tempo (ADAMOPOULOU; MOUSSIADES, 2020).

Diante desse cenário, o presente trabalho tem como problema de pesquisa: como proporcionar otimização de tempo nas demandas de atendimento dentro do setor de Recursos Humanos?

Para responder tal questão, foi necessário o seguinte objetivo geral: desenvolver uma ferramenta, utilizando a inteligência artificial, para otimizar o tempo nas demandas de atendimento no setor de Recursos Humanos.

Além disso, objetivos específicos foram estipulados, dentre eles:

- Realizar uma revisão da literatura para compreender as aplicações atuais de chatbots na área de recursos humanos;
- Identificar as principais rotinas e tarefas da área de recursos humanos que podem ser automatizadas ou assistidas por chatbots;
- Desenvolver um chatbot simulando o atendimento do setor de RH, com finalidade de otimizar o tempo.

O desenvolvimento deste trabalho é muito importante para a áreas de gestão, pois a tecnologia vem se inovando a cada dia em muitos âmbitos do trabalho, para a área de RH (Recursos humanos), o chatbot vai se tornando cada vez mais utilizado e para que ele seja aproveitado com maior eficácia possível é necessário o desenvolvimento deste trabalho para que as pessoas aprendam a utilizar e entendam sobre a importância dessa tecnologia no cotidiano da gestão. Sendo assim é possível observar que esta tecnologia vem ajudando muitas vezes na tomada de decisão, no processo de seleção e observação de resposta entre outros segmentos, o chatbot vira um suporte neste momento pode fazer toda a diferença para agilizar alguns processos rotineiros na área da gestão que por muita das vezes poderia ser um processo demorado ou de difícil solução ajudando a reduzir a carga de trabalho dos colaboradores da área, permitindo que eles se concentrem em tarefas complexas e estratégicas, entretanto buscamos entender o quão importante seria a implantação dessa ferramenta.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste trabalho se baseia no conhecimento científico e na natureza da pesquisa aplicada, pois por meio

da pesquisa se desenvolve um conhecimento sobre um problema do mundo real, que diz respeito à utilização dos chatbots, principalmente na área de gestão, em que irá verificar se essa inteligência artificial realmente é efetiva. O objetivo da pesquisa é exploratório e descritivo tendo em vista que essa pesquisa buscou entender melhor o ambiente em que pode ser implantado os chatbots.

O método utilizado para a pesquisa foi entrevistar uma coordenadora de Recursos Humanos de uma empresa com segmento em estruturas metálicas, da cidade de Tupã - SP. A entrevista foi aplicada por meio do aplicativo WhatsApp, com o objetivo de levantar dados sobre rotinas do departamento de RH e quais são as dúvidas frequentes do dia-dia dos colaboradores para que seja possível elaborar a proposta do Chatbot para o setor. Além disso, utilizou-se de estatística descritiva para análise dos dados. E, com base nas respostas obtidas foi desenvolvido um chatbot, proposta de otimizar o tempo dentro da área de recursos humanos visando responder dúvidas referentes a empresa, direitos e deveres. Tal proposta pretende otimizar o atendimento do setor de RH e minimizar o fluxo dos colaboradores no setor.

2. REFERENCIAL TÉORICO

2.1.O QUE É INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL?

A Inteligência Artificial é um agrupamento de tecnologias onde o propósito é desenvolver máquinas que possam nos representar de forma autônoma ou até melhor, podendo ter compreensão de linguagens, para que seja capaz de tomar decisões por si próprio baseado em uma quantidade de dados absorvidos por meio de algoritmos, redes neurais artificiais e outros meios inclusive ligada a robótica como por exemplo o reconhecimento de voz e outras habilidades (IBM, 2023; ORACLE, 2023).

Nesta tecnologia o que pode observar são que as informações que nela guardadas são processadas e dali ela busca associações e que consigam aproximar ou prever eventos futuros, isso em muito pouco tempo, todavia softwares que estiverem com a Inteligência Artificial recebem informações a todo momento podendo aumentar sua capacidade de conhecimento 24 horas por dia, o ano todo superando o conhecimento a capacidade humana sendo capaz de se adaptar a situação (IBM, 2023; ORACLE, 2023).

2.2.CHATBOT

Os chatbots usam IA (inteligência artificial) e NLP (processamento de linguagem natural) para ajudar os usuários a interagir com aplicativos ou serviços Web por meio de texto, gráficos ou voz. Os chatbots conseguem entender a linguagem humana natural, simular conversas humanas e executar tarefas simples e automatizadas. Os chatbots são usados em diversos canais, como aplicativos móveis e de mensagens, sites, linhas telefônicas e aplicativos habilitados para voz (MICROSOFT, 2023).

Os chatbots podem ser desenvolvidos para lidar com apenas alguns comandos simples ou para atuar como assistentes digitais complexos e agentes

interativos. Um chatbot pode fazer parte de um aplicativo maior ou ser totalmente autônomo (MICROSOFT, 2023).

2.3.CHATBOT NA ÁREA DE GESTÃO

Chatbots é um sistema que foi criado para fins de ajudar, entreter, obter instruções e facilitar as pessoas a concluir tarefas e tirar dúvidas diárias dentro dos departamentos da empresa. É um sistema que se assemelha a conversas humanas usando a Inteligência Artificial (IA), ele foi projetado para ser o melhor assistente virtual. O Chatbot vem sendo muito utilizado em grupos empresariais, pois é benéfico nas áreas administrativas e de atendimentos pois pode reduzir os gastos com atendimento ao cliente, é prático e rápido de forma que otimiza o tempo do colaborador ou estudante para realizarem outras tarefas com o meio de aumentar a produtividade dos funcionários em suas funções, e principalmente estar ganhando a confiança dos que estão usando esse sistema para que se sintam confortável em usar o sistema, pois é assertivo (XPLORE, 2017).

Em relação a área de recrutamento e seleção, o Chatbot vem facilitando a pré-seleção, com questões pré-definidas relacionadas ao perfil da própria empresa que fazem o candidato interagir ao se candidatar à vaga, com isso, o Chatbot consegue coletar dados do seu profissional e intelectual, para ver se encaixa no perfil compatível ao da vaga, em seguida o recrutador consegue saber ou não prosseguir para próxima fase da seleção, ajudando dessa maneira a ter contratação mais assertiva ao perfil desejado a vaga (XPLORE, 2017).

2.4.CHATBOT NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

A utilização do Chatbot na área de Recursos Humanos tem sido muito utilizado pelos serviços proporcionando formas de organização e eficiência na questão de dúvidas, demandas, recrutamento e seleção, automatizando através de um sistema configurado para atender todas as necessidades que aparecem na empresa em seu dia a dia, otimizando o tempo dos colaboradores com um resultado significativo e tendo a disponibilidade de 24 horas por dia, 7 dias da semana,

respostas rápidas, personificação, redução de erros humanos, suporte multilíngue lidando com um grande volume de interações e integrações. (INBUT, 2024).

Nas atividades e rotinas do dia a dia dentro do departamento de Recursos Humanos existe processos que geram uma otimização na hora de realizar os serviços de diferentes áreas relacionadas. O chatbot oferece extensões como por exemplo a utilização de Onboarding para o novo contratado sendo um assistente virtual oferecendo diversas informações como benefício que a empresa pode oferecer, tarefas que ele realizara, cultura da empresa entre outras informações. (INBUT, 2024).

Na área de recrutamento o chatbot desempenha várias funções dentro desse processo podendo oferecer uma grade de serviços como o recrutamento ativo de profissionais específicos, triagem entre profissionais interessados em vagas, aplicar testes aos entrevistados e também enviando um feedback do processo geral ao candidato. (INBUT, 2024).

O chatbot pode também criar um canal de escuta dentro da empresa onde na aplicação dessa ideia dentro do departamento ajuda na confiança e na proteção do colaborador fazendo se sentir mais seguros para entrar em contato com o Recursos Humanos, ou seja, para fazer uma denúncia, entre outros casos. Existe também a atuação das questões burocráticas onde os assuntos são diversos e geram bastante dúvidas entre os funcionários como por exemplo a solicitação das férias, folha de pagamento, benefícios entre outros. (INBUT, 2024).

3. ENTREVISTA COM PROFISSIONAL DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Na data de 01 de abril de 2024 foi realizada uma entrevista, por meio de um roteiro previamente estabelecido com 10 questões, com a Coordenadora de Recursos Humanos de uma empresa com segmento em estruturas metálicas, da cidade de Tupã - SP. A entrevista foi aplicada por meio do aplicativo WhatsApp, com o objetivo de levantar dados sobre rotinas do departamento de RH e quais são as dúvidas frequentes do dia-dia dos colaboradores para que seja possível elaborar a proposta do Chatbot para o setor.

Inicialmente a entrevistada foi questionada sobre o segmento da empresa, sua atuação no mercado e quantidade de funcionários. Segundo a entrevistada a empresa atua no ramo de estruturas metálicas, produzindo reservatórios de água, combustível e bebedouros para gado; possui 38 anos no Mercado e atualmente possui 90 colaboradores no total.

A seguir a empresa foi questionada sobre a quantidade de funcionários que tem no setor de Recursos Humanos, tendo duas colaboradoras que são a coordenadora e uma assistente onde consegui fazer funcionar todo o setor da empresa como Recrutamento e seleção (entrevistas e contratações), administração do controle de ponto, gerenciamento da folha de pagamento, aplicação de advertências e suspensões. De modo geral cuida da vida do funcionário dentro da empresa desde sua integração, durante férias, afastamento, faltas, 13, etc.), e até o seu encerramento (rescisão). Além do fato de cuidar da saúde mental do colaborador, ter conversas, direcionar. (acho importante ter algum curso voltado a psicologia para trabalhar na área, pois no decorrer você acaba sendo uma “psicóloga” mesmo não querendo, mas é importante pelo fato de lidar diretamente com os colaboradores). Gerenciar problemas. Estar ligada a segurança do trabalhador (por mais que seja parte do técnico de segurança é importante se envolver e estar por dentro), sendo assim há muitas dúvidas sobre questões trabalhistas, principalmente férias, acho que é o assunto que mais gera dúvida, que o pessoal tem mais dificuldade de entender segundo a entrevistada.

Foi abordado na entrevista se o setor de Recursos Humanos consegue atender toda a demanda de perguntas de funcionários e segundo a colaboradora a resposta é Sim, mas é extremamente importante estar sempre buscando evoluir, agregar conhecimento a ser aplicado no dia a dia. O RH é bem dinâmico, e sempre aparece uma novidade. Principalmente nas leis. Mas de nada adianta estar 100% por dentro das normas, se você não tem habilidade para lidar com pessoas. Por isso é sempre bom estar se aprimorando. Além de buscar ferramentas e meios de dar uma devolutiva positiva pra empresa também, como por exemplo o desenvolvimento dos colaboradores, plano de carreira, estratégias pra otimizar tempo e etc... (essa é uma parte por exemplo que EU como profissional preciso me aprimorar), afirma a entrevistada.

Outra questão abordada foi a autonomia do setor de Recursos Humanos dentro da empresa onde a entrevistada relatou que tem autonomia em partes, no caso ali a diretoria acaba dificultando um pouco. Mas basicamente tudo eu preciso de autorização para concretizar. Além de muitas vezes você propor melhorias e quase nunca eles aceitam, mas isso eu acho que é geral.

Mais uma pergunta efetuada na entrevista foi sobre a data mais corrida para o setor e qual a maior dificuldade enfrentada nessa época, segundo a entrevista essa data mais corrida é Semana de fechamento de folha de pagamento. Lá na empresa o ponto fecha ex. 26/02 a 25/03... então a partir do dia 26 eu já começo fechar ponto pra dar andamento com a folha de pagamento. E o pagamento é efetuado todo dia 5. Então vamos pôr assim que do dia 26 a dia 5 é bem corrido. Além do período do dia 15 a 20 que tem adiantamento salarial. Mas não se compara com a correria do fechamento da folha. A dificuldade muitas vezes que enfrentamos é que pedem coisas paralelas (ex. calculo e simulação de rescisão, férias etc...) que acabam atrapalhando um pouco.

Com base nas respostas acima, pode -se observar que as maiores dúvidas que os colaboradores têm é referente a férias; faltas e DSR e o que a convenção coletiva afirma sobre essas questões

Nosso grupo tem o objetivo de desenvolver o chatbot (escrito e por áudio) com base nas convenções coletivas de cada empresa. E minimizar o fluxo dos colaboradores no setor de RH para fins de tirarem dúvidas cotidianas e

assim o setor de RH desenvolver outras atividades sem interrupções similares a essas, pensamos que será benéfico para ambas as partes. (...)

4. PROPOSTA CRIAÇÃO DO CHATBOOT PARA UTILIZAÇÃO NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

O Chatboot foi criado com a intenção de otimizar o tempo do colaborador dentro da área de Recursos Humanos visando responder questões onde o funcionário que antes fazia perguntas diretamente com o funcionário do RH, agora pode fazer com o aplicativo em si, no qual podem ser respondidas questões rotineiras dentro do setor como por exemplo férias, descontos e entre outras. Esse aplicativo foi desenvolvido com a ajuda da inteligência artificial e o chat GPT, desta maneira é possível perceber que a inteligência artificial trabalha de duas que podem analisar dados, previsões e até tomadas de decisões: uma é por meio de linguagem de aprendizagem que nada mais é que a aprendizagem da máquina e a outra, é a aprendizagem profunda, uma tecnologia baseada em redes neurais artificiais e algoritmo.

Idealizamos esse projeto baseado no que vemos no dia a dia dentro da empresa inclusive nos períodos de pagamentos, onde o colaborador do setor de Recursos Humanos acaba perdendo tempo ao parar de realizar suas atividades rotineiras para responder as perguntas do funcionário, assim este problema foi de norteador e de extrema importância para este projeto

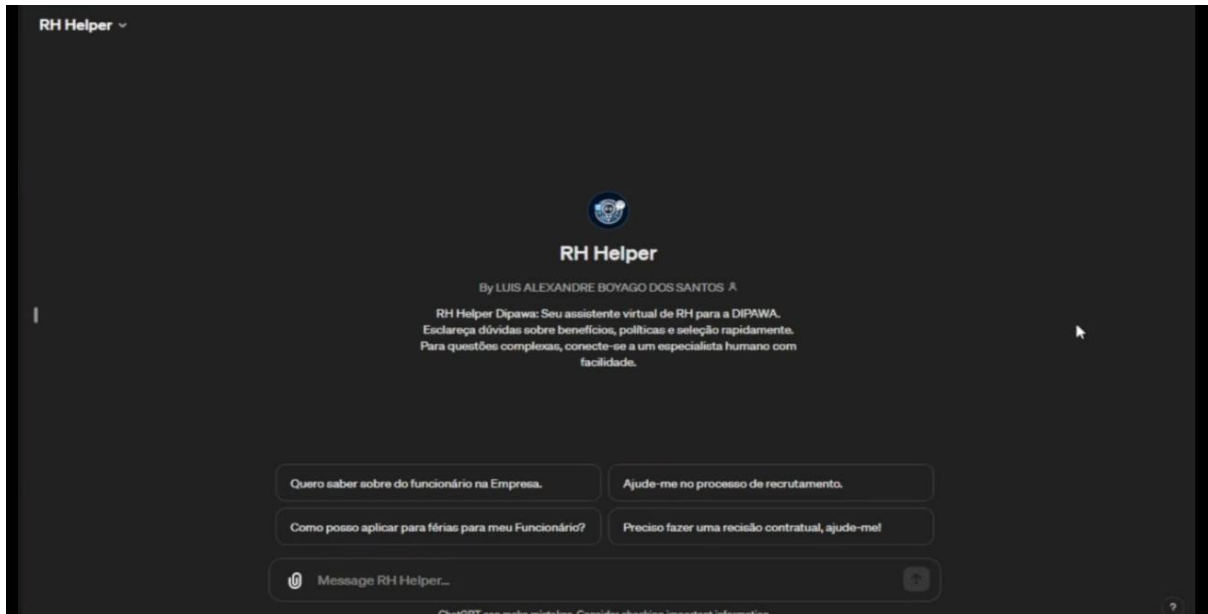
A seguir será apresentado todo o projeto e suas funcionalidades.

O RH Helper, desenvolvido e proposto por este projeto é baseado no ChatGPT 4, e para fornecer as respostas e tirar as dúvidas do colaborador o ChatHelper é programado para realizar consulta na CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), além de fazer uma verificação em todo o regimento interno da empresa.

Diferentemente do chat GPT normal onde é possível perguntar qualquer coisa para obter uma resposta, ele não irá atender essa demanda, uma vez que está programado apenas responder e atender as demandas exclusivas do setor de RH, sendo especializado nisso, sendo assim voltado ao setor específico de uma empresa e respondendo de forma muito precisa as dúvidas dos colaboradores.

Na figura abaixo é possível visualizar a tela inicial do RH Helper onde os funcionários irão realizar as perguntas e sanar dúvidas de forma rápida, objetiva e eficaz.

Figura 01: Tela Inicial RH Helper



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Nesta tela de início podemos ver que o funcionário tem uma barra para escrever e até mesmo anexar arquivos, além e ter algumas sugestões de dúvidas que acabam sendo as mais frequentes, assim podendo tirar as suas dúvidas com o RH Helper.

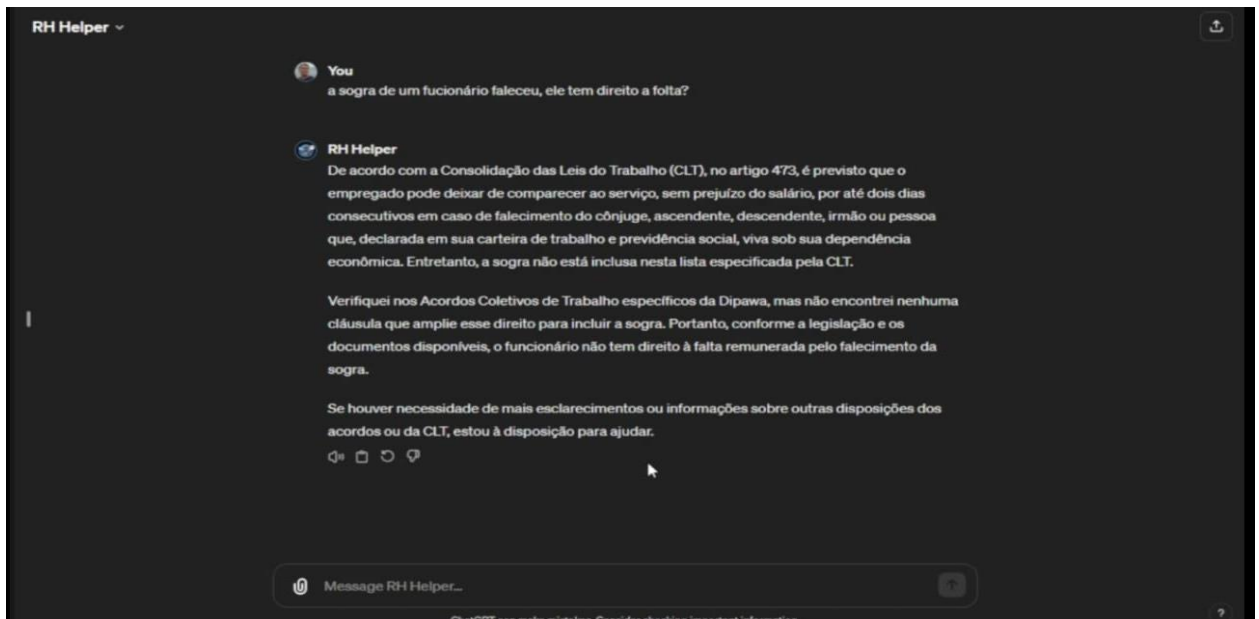
Na imagem a seguir é possível verificar que o RH Helper, não responde perguntas aleatórias e fora de contexto, uma vez que o sistema é programado para questões voltadas a área de RH, portanto o Chat Helper só irá atender a demandas exclusivas deste setor.

Figura 02: Tela simulando pergunta fora da área de RH



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Quando o funcionário precisar tirar alguma dúvida sobre questões relacionadas ao RH, basta acessar o RH Helper, digitar a pergunta e o Chat responderá. Abaixo é possível observar uma pergunta muito frequente nas empresas, não apenas utilizando a consolidação das leis do trabalho (CLT), no artigo 473, mas também utilizando e verificando o acordo coletivo da empresa para responder a essa pergunta.

Figura 03: Tela de questionamento na área de RH

Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Algo interessante de se perceber é que na pergunta feita ao RH Helper, temos um erro de escrita, entretanto o chat corrigiu a mensagem para o colaborador, ou seja, o RH Helper, tem a capacidade de corrigir alguns erros de escrita.

Com base nos exemplos acima podemos observar que o Chatboot apresenta respostas completas e rápidas compiladas em segundos. Todavia a intenção é fazer com que as respostas geradas sejam de extrema excelência e de maneira assertiva para que o funcionário não tenha dúvidas sobre o assunto em que foi perguntado, nos exemplos acima foi possível observar que são bem explicativas ao ponto de busca em seu banco de dados todas as informações possíveis para serem apresentadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chatbot é um sistema criado com a finalidade de ajudar, entreter, obter instruções e facilitar as pessoas a concluir tarefas e tirar dúvidas diárias dentro dos departamentos da empresa. Os chatbots conseguem entender a linguagem humana natural, simular conversas humanas e executar tarefas simples e automatizadas, e são usados em diversos canais, como aplicativos móveis e de mensagens, sites, linhas telefônicas e aplicativos habilitados para voz.

Diante desse contexto, este trabalho tem como objetivo geral desenvolver uma ferramenta, utilizando a inteligência artificial, para otimizar o tempo nas demandas de atendimento no setor de Recursos Humanos.

Para demonstrar e identificar a importância da utilização do chatbot, foi realizada uma entrevista, por meio de um roteiro previamente estabelecido com a Coordenadora de Recursos Humanos de uma empresa com segmento em estruturas metálicas, da cidade de Tupã – SP, com a finalidade de analisar todas as dúvidas frequentes dos colaboradores que são feitas ao setor de Recursos Humanos. Com base na entrevista realizada e as principais questões levantadas, desenvolvemos um chatbot (site) para o setor de Recursos humanos de uma empresa, com a proposta de otimizar tempo dos funcionários de Recursos Humanos. O Chat RH Helper foi desenvolvido com base da inteligência artificial e o chat GPT, proposto aqui neste trabalho visa poder ajudar nas questões de dúvidas de pagamento, descontos, faltas, férias, cálculos e outras perguntas que possam surgir de um colaborador, com isso, otimizando tempo nas demandas de atendimento no setor de Recursos Humanos.

Com base na pesquisa realizada concluímos que o trabalho desenvolvido traz autonomia aos colaboradores, pois com o acesso direto ao Chat RH Helper, podem esclarecer dúvidas relacionadas à empresa e seus direitos e deveres trabalhistas bem como otimizar a demanda do setor de RH por meio da diminuição de atendimento de dúvidas presenciais.

REFERÊNCIAS

ADAMOPOULOU, E., MOUSSIADES, L. (2020). **An Overview of Chatbot Technology**. IN: MAGLOGIANNIS, I., ILIADIS, L., PIMENIDIS, E. (EDS) Artificial Intelligence Applications and Innovations. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/341730184_An_Overview_of_Chatbot_Technology

IBM. **O que é inteligência artificial (IA)?** 2023. Disponível em: <https://www.ibm.com/br-pt/topics/artificial-intelligence>. Acesso em: 20 out. 2023.

INBUT. **Veja como um chatbot pode ajudar o RH e a comunicação interna da sua empresa**. 2024. Disponível em: <https://inbot.com.br/chatbots/chatbot-para-rh/>. Acesso em: 29 fev. 2024.

MICROSOFT. **O que é um chatbot de IA?** 2023. Disponível em: <https://powervirtualagents.microsoft.com/pt-br/ai-chatbot/>. Acesso em: 17 nov. 2023.

ORACLE. **O que é IA? Saiba mais sobre inteligência artificial**. 2023. Disponível em: <https://www.oracle.com/br/artificial-intelligence/what-is-ai/>. Acesso em: 20 out. 2023.

ORACLE. **O que é um chatbot?** 2023. Disponível em: <https://www.oracle.com/br/chatbots/what-is-a-chatbot/>. Acesso em: 24 nov. 2023.

TOTVS. **Inteligência Artificial: o guia completo sobre IA!** 2023. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/inovacoes/o-que-e-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

XPLORE, IEEE. **Chatbot para perguntas frequentes relacionadas à universidade**. 2017. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8126057/references#references>. Acesso em: 27 out. 2023.

APÊNDICE A – Questionário aplicado a representantes do RH de uma empresa de uma estrutura metálica

1. Quantos funcionários tem o setor de Recursos Humanos?
2. Como é o funcionamento do setor de Recursos Humanos da sua empresa?
3. O setor de RH recebe muitos funcionários com dúvidas sobre questões trabalhistas, como Férias, 13º, feriados e dias de afastamento em casos de morte de familiar?
4. O setor de Recursos Humanos está atingindo a demanda necessária para atender à os funcionários?
5. Sobre o RH, qual é a data mais corrida para o setor e qual é a maior dificuldade enfrentada?
6. Quais são as dúvidas mais frequentes no dia a dia dos colaboradores da empresa.
7. Até onde vai a autonomia e a busca de recursos de seu RH?