

AIA está a mudar o mercado de trabalho: “Negá-la seria como alguém recusar-se a usar calculadora há 50 anos”

Marta Leite Ferreira

Plataformas como o LinkedIn já usam a inteligência artificial para otimizar os processos de recrutamento, com base em dados armazenados há décadas. Mas desvendam o lado negro dos recursos humanos

Quando abriu o LinkedIn esta manhã e encontrou um novo anúncio de emprego, quem falava consigo do outro lado do ecrã era a inteligência artificial (IA). Foi ela quem apurou que percentagem das suas qualificações coincidia com a empresa em busca de um novo colaborador. Foi ela quem vasculhou o seu currículo e determinou o sucesso que podia ter num novo emprego. E também é ela que, nos monitores dos recrutadores, o posicionou num ranking que o tornará mais apetecível do que muitos candidatos — e menos do que outros.

Desde o início do LinkedIn que assim acontece, mas nunca tanto quanto agora. A popularidade desta ferramenta, que evoluiu de uma simples rede social para uma das mais importantes plataformas de recrutamento do mundo, com mais de 850 milhões de utilizadores, transformou-o numa gigantesca base de dados que alimenta uma máquina de inteligência artificial cada vez mais aprimorada.

Tão aprimorada que as empresas passaram a utilizá-la como ferramenta para triar candidatos, sem necessitarem sequer de encaminhar o utilizador para os seus sites: tudo acontece ali mesmo, lado a lado com as publicações onde os utilizadores se vendem ao mercado de trabalho com anúncios de uma nova formação cumprida.

O recrutamento “é uma área que tem uma pressão acrescida na adopção da inteligência artificial para automatizar processos”, confirmou ao PÚBLICO Pedro Saleiro, chefe do grupo de investigação em IA da tecnológica Feedzai, que recorre à ciência de dados para prevenir crimes financeiros e identificar fraudes em pagamentos electrónicos.

Por um lado, explica Saleiro, há a necessidade: os processos de recrutamento e contratação são “muito dispendiosos, mas ainda mais quando não são bem-sucedidos e os candidatos escolhidos não se adaptam às empresas”. Por outro lado, há a oportunidade: o software utilizado nas operações de recrutamento antes da aplicação prática da IA armazenou milhões de dados ao longo de décadas, dos currículos que se revelaram mais atractivos para as empresas.

Esse é o terreno fértil em que a inteligência artificial está a crescer nos departamentos de recursos humanos: não é uma programação, é uma substituta dela. Neste momento, de acordo com a Sociedade de Gestão de Recursos Humanos, sediada nos EUA, 88% das empresas no mundo utilizam algum mecanismo baseado em IA nos seus processos de recrutamento — e 44% delas aplicam essa tecnologia na filtração de candidatos.

A consultora McKinsey também apurou que o número de empresas a usar a IA nos recursos humanos duplicou em relação a 2017. E, segundo a empresa de caça-talentos Ideal, as primeiras companhias a usar IA no recrutamento viram os custos desses processos reduzirem 75%.

Não há números concretos para o que se está a passar em Portugal, esclareceu ao PÚBLICO o presidente da Associação Portuguesa das Empresas do Sector Privado de Emprego e de Recursos Humanos (APESPE-RH), Afonso Carvalho. “Podemos estar muito mais atrasados do que

poderíamos achar”, acredita. “Antes de avançar com a introdução destas soluções, é preciso que exista vontade de implementar esses processos e uma estratégia clara para o fazer.” Muitas vezes, quando a visão existe, “faltam recursos financeiros”.

Mas “negar a inteligência artificial é quase como alguém, há umas décadas, ter-se recusado a utilizar uma máquina de calcular”, considera Pedro Saleiro. A rede de hotéis Hilton melhorou em 40% as taxas de contratação — isto é, a medição do sucesso no recrutamento pela proporção de pessoas que é contratada e fica na empresa a longo prazo — quando introduziu a IA no departamento de recursos humanos e reduziu em 90% o tempo que demorava a encontrar um novo funcionário. Por cá, “há certamente uma realidade diferente” em comparação com a generalidade do mercado de trabalho, acredita Afonso Carvalho. Mas, apesar da simplificação que trouxe nas empresas que já investiram nela, a inteligência artificial continua a ter um calcanhar de Aquiles: os humanos por detrás dela.

Usar IA para otimizar o recrutamento

Pouco antes de receber a chamada do PÚBLICO, Afonso Carvalho tinha entrevistado uma candidata para uma empresa de trabalho temporário. “Se os primeiros 70% do processo de recrutamento tivessem sido feitos através da inteligência artificial, nunca teríamos conversado”, admitiu: o percurso académico e profissional descrito no CV não coincidia totalmente com aquilo que, com base no histórico de contratação da empresa, constituiria um bom perfil de candidato.

A inteligência artificial tê-la-ia eliminado nos primeiros passos do recrutamento. Mas “uma boa conversa” permitiu ao recrutador conhecer melhor “a pessoa por trás do CV” e isso fez a diferença.

Imagine que é recrutador em busca de um engenheiro de software para uma empresa onde novas vagas estão constantemente a surgir. A sua secretária e a caixa de entrada do seu email estão agora apinhadas de currículos e cartas de recomendação. O caminho para encontrar a pessoa certa para o cargo está minado com obstáculos: é preciso identificar as valências mais adequadas, perceber se as expectativas dos seleccionados vão ao encontro das da empresa, esperar que as condições de trabalho sejam convincentes para o candidato favorito e, depois, apurar se o novo funcionário tem futuro na equipa.

O que a IA faz, explicou Pedro Saleiro, é definir quais são as “bandeiras verdes” que simbolizam uma maior probabilidade de todo esse percurso ser trilhado sem incidentes — por exemplo, escolher valências semelhantes às de quem foi promovido num prazo de dois anos após a entrada na empresa.

“A inteligência artificial vai considerar exemplos negativos os candidatos que não foram seleccionados em entrevistas anteriores, que saíram em pouco tempo ou que nunca foram promovidos. Os positivos são os que tiveram sucesso em todos esses passos. No fim, é como se cada candidato recebesse uma nota”, resume.

No fundo, trata-se de aferir o nível de “match” entre o candidato e a empresa, concretiza Magda Gomes, gestora de recursos humanos da Multitempo by Job&Talent — empresa de trabalho temporário 100% digital. “Através da recolha de dados e da criação de algoritmos baseados em keywords, experiências e skills, a IA consegue fazer uma triagem mais objectiva e rápida dos currículos”, acrescentou: “É uma forma inteligente de não sobrecarregar as equipas de recrutamento, que conseguem, mais facilmente, direccionar o seu trabalho técnico e especializado para actividades de maior valor acrescentado.”

Uma “caixa negra” que amplifica a discriminação

Fácil e justo? Depende de quem é e de que lado do processo está. “Um candidato a engenheiro de software em Portugal pode ver-se impedido de entrar numa empresa simplesmente porque não estudou no Instituto Superior Técnico, que é onde os departamentos de recursos humanos têm preferido ir contratar recém-formados”, alerta Pedro Saleiro.

Também pode ficar para trás porque praticou ballet em criança quando, numa determinada empresa, a estatística aponta que quem teve mais sucesso tinha hobbies como a natação. E as mulheres são mais rapidamente eliminadas porque historicamente, nesta área, os homens são promovidos mais depressa. Depois de passar por todas essas peneiras, o candidato pode nunca ficar a saber o que ditou a sua eliminação.

O empregador também fica a perder porque pode ver-se impedido de contratar alguém totalmente competente à conta do viés e da discriminação inconsciente que a empresa praticou no passado — e que a IA não só está a perpetuar, como a amplificar.

Esse é um problema antigo. Há 20 anos, muito antes de a inteligência artificial ter entrado no nosso vocabulário, um estudo norte-americano denunciou a discriminação que reinava no mundo do recrutamento: os autores enviaram para dezenas de empresas currículos exactamente iguais, com as mesmas características profissionais, com uma única excepção — o nome. Em metade deles, os nomes dos candidatos eram tradicionalmente caucasianos (como Emily), enquanto na outra metade eram tradicionalmente afro-americanos (como Lakisha). Descobriu-se que os CV com nomes mais utilizados pela comunidade afro-americana tinham uma probabilidade 50% inferior de serem escolhidos em comparação com os primeiros, embora toda a restante informação seja exactamente igual.

Situações como esta podiam ser contornadas pela impessoalidade própria da artificialidade: em teoria, a máquina é cega a questões como sexo, género, idade, orientação sexual ou cor da pele. Mas vários episódios nos últimos anos têm demonstrado que, afinal, nem a informática de vanguarda tem eliminado por completo o viés inconsciente dos processos de recrutamento — nem mesmo nas gigantes tecnológicas.

Em 2018, uma investigação nos EUA descobriu anúncios de emprego para motoristas da Uber e para a polícia que, após serem colocados no Facebook, só eram apresentados a pessoas do sexo masculino. Dois anos antes, outra investigação já tinha revelado que as empresas que compravam espaços de publicidade para anúncios de emprego naquela rede social tinham a possibilidade de escolher a etnia das pessoas que podiam ter acesso a esses conteúdos.

A IA que pôs as big tech a olhar-se ao espelho

Nem sempre é necessário ordenar à inteligência artificial que procure directamente por características como sexo ou etnia. Também em 2018, a Amazon viu-se no centro de uma polémica porque a ferramenta de IA com que filtrava os candidatos era discriminatória contra as mulheres: por se basear nos currículos escolhidos nos dez anos anteriores, numa época em que a esmagadora maioria dos profissionais na área tecnológica eram homens, a plataforma assumia que as características mais associadas ao sexo masculino eram preferíveis àquelas associadas a mulheres.

Embora as grandes tecnológicas estejam a adoptar medidas para colmatar estas falhas nos seus departamentos de recursos humanos, o percurso é longo. Pedro Saleiro critica que os processos sejam como “caixas negras” que impedem a “transparência” entre candidato e recrutador. “As pessoas têm direito a uma explicação”, defende. “A justificação para alguém não ter ficado num

cargo não pode ser o facto de não ter estudado numa determinada escola, tem de ter que ver com as suas capacidades. Por isso, trabalho para que haja explicabilidade e transparência nos processos decisórios da inteligência artificial. Tem de ser um requisito para permitir ter acesso a este recurso.”

Há dois primeiros passos com os quais as empresas podem ajudar a combater estes fenómenos, apontou o investigador da Feedzai. O primeiro é alterar as definições de sucesso que balizam as pesquisas das ferramentas de inteligência artificial: “Se, em vez de procurarmos quem foi promovido em menos tempo, pedirmos que o critério para o sucesso seja simplesmente o facto de ter sido promovido, como as mulheres demoram mais tempo a ser promovidas nas empresas por causa do viés inconsciente, se calhar, já passam a ser abrangidas pela nova definição”, exemplifica.

O segundo passo é passar do papel à acção e quantificar a diversidade dentro das empresas: “Uma empresa que quer ser mais consciente em relação a estes processos tem de os debater e de estabelecer limites. Tem de dizer à inteligência artificial que não quer uma percentagem inferior a um determinado número de uma dada característica nas suas equipas.”

“A inteligência artificial não é racista, sexista ou idadista por si só”, alerta Saleiro: “Só aprende com os dados que nós lhe damos. Ao utilizarmos a inteligência artificial sem termos em consideração estes aspectos de justiça e igualdade de oportunidades, a inteligência artificial vai perpetuar a discriminação humana.”

Questionados sobre o quanto o processo de recrutamento pode ser automatizado, todos os peritos ouvidos pelo PÚBLICO concordaram que o factor humano continuará a ser incontornável. Afonso Carvalho defende que “continua a ser necessária uma etapa feita por um ser humano experiente, capaz de eliminar as incongruências da inteligência artificial”. Magda Gomes também considera que “não deve ser vista como substituta do ser humano” — e que, de resto, a automação total dos processos simbolizaria um “entrave” à verdadeira utilidade da tecnologia: ser uma ferramenta dos humanos. Não substituí-los.