



CENTRO UNIVERSITARIO BRASILEIRO - UNIBRA  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

GABRIELA EMILIA DA SILVA  
JOSÉ LUCAS FREITAS NASCIMENTO  
LUCIANO ANTÔNIO DA SILVA JUNIOR

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO INOVAÇÃO NAS  
ORGANIZAÇÕES**

RECIFE/2023



CENTRO UNIVERSITARIO BRASILEIRO - UNIBRA  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

GABRIELA EMILIA DA SILVA  
JOSÉ LUCAS FREITAS NASCIMENTO  
LUCIANO ANTÔNIO DA SILVA JUNIOR

# **INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO INOVAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES**

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro –  
UNIBRA, como requisito parcial para obtenção do título de  
Bacharelado em Curso de bacharel em administração  
Orientador: Prof. Dr. Bruno Melo Moura

RECIFE/2023

Ficha catalográfica elaborada pela  
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 2338/ O.

S586i Silva, Gabriela Emilia da.  
Inteligência artificial como inovação nas organizações / Gabriela Emilia da Silva; José Lucas Freitas Nascimento; Luciano Antônio da Silva Junior. - Recife: O Autor, 2023.  
17 p.  
Orientador(a): Dr. Bruno Melo Moura.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA. Bacharelado em Administração, 2023.  
Inclui Referências.  
1. Inteligência artificial. 2. Chatbots. 3. Machine learning. I. Nascimento, José Lucas Freitas. II. Silva Junior, Luciano Antônio da. III. Centro Universitário Brasileiro. - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 658

## **Agradecimentos**

Agradecemos pelo dom da vida e por Deus que se faz presente em nossas orações nos permitindo um corpo e mente sã.

Nossa sincera gratidão vai para todos os indivíduos, incluindo nossos entes queridos e amigos, que desempenharam um papel na criação deste projeto. Agradecemos sua ajuda e incentivo, seja direto ou indireto. Além disso, estamos gratos pelo seu apoio inabalável e pela sua disponibilidade para ouvir as nossas questões e preocupações. Ao nosso orientador, Bruno Moura, por toda dedicação e esclarecimento nos atendimentos.

"Não podemos prever o futuro, mas podemos criá-lo" - Paul Pilzer

## Resumo

A aplicação da IA nas organizações tem ganhado destaque, permitindo que os sistemas adquiram conhecimento e compreendam dados. O aprendizado de máquina, componente essencial da IA, facilita a aquisição de dados e a melhoria de sistemas. Pesquisas recentes exploram como a inteligência artificial pode automatizar tarefas e melhorar a eficiência operacional, incluindo a sua aplicação em processos de recursos humanos. O texto destaca o impacto da IA na automação, eficiência e produtividade de processos, com foco nas mudanças relacionadas aos trabalhadores. Além disso, menciona o uso de inteligência artificial para apoiar a tomada de decisões dos trabalhadores. Este estudo tem como objetivo mapear a discussão acadêmica sobre inteligência artificial como inovação organizacional, optando por uma revisão bibliográfica com uma abordagem qualitativa. O objetivo é compreender as perspectivas atuais, lacunas de pesquisa e possíveis avanços na integração da inteligência artificial na prática organizacional, destacando tendências, métodos e contribuições de pesquisas acadêmicas recentes.

**Palavras-chave:** Inteligência artificial. *Chatbots. Machine learning.*

## **Abstract**

*The application of AI in organizations has gained prominence, enabling systems to acquire knowledge and understand data. Machine learning, an essential component of AI, facilitates data acquisition and system improvement. Recent research explores how artificial intelligence can automate tasks and enhance operational efficiency, including its application in human resources processes. The text emphasizes the impact of AI on automation, process efficiency, and productivity, with a focus on changes related to workers. Additionally, it mentions the use of artificial intelligence to support workers' decision-making. This study aims to map the academic discussion on artificial intelligence as organizational innovation, opting for a qualitative literature review. The goal is to understand current perspectives, research gaps, and potential advances in integrating artificial intelligence into organizational practice, highlighting trends, methods, and contributions from recent academic research.*

**Key-words: Artificial intelligence. Chatbots. Machine learning.**

## Lista de Tabelas

<b>Tabela 1. tabela de coleta de artigos</b> .....	<b>17</b>
<b>Tabela 2. Tabela de desafios</b> .....	<b>20</b>
<b>Tabela 3. Tabela de oportunidade.</b> .....	<b>22</b>



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	10
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b>	12
2.1 Inteligência artificial nas Organizações	12
2.2 Automação de Processos da Organização com IA	13
<b>3. METODOLOGIA</b>	15
<b>4. RESULTADOS</b>	17
4.1 TRANSFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES COM A IA	18
4.2 DESAFIOS NO USO DA IA NA GESTÃO DE NEGÓCIOS	19
4.3 OPORTUNIDADES DA EXPLORAÇÃO DA IA PRÁTICAS DE GESTÃO	21
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	23
<b>6. REFERÊNCIAS</b>	25

## 1 Introdução

A Inteligência artificial (IA) define-se como campo do estudo em evolução e constante mudança, sendo uma máquina capaz da realização de diversas tarefas que se assemelham à forma humana de serem desempenhadas (Rocha, Kishimoto, 2022). Revolucionando as práticas de negócios em diferentes domínios, a IA vem pouco a pouco se tornando uma parte integrante nas organizações, (Isidore. 2023).

Nos últimos anos da década de 2010 e início de 2020, a aplicação da IA tem sido objeto de crescente atenção e pesquisa, permitindo que os sistemas adquiram conhecimento e compreendam dados, identificando objetos, padrões e diferentes respostas, (Lima et al. 2022). A introdução da IA em uma organização é fundamental para a compreensão dos principais conceitos-chaves. Além disso, o aprendizado de máquina é um componente importante da inteligência artificial que facilita a aquisição de dados e a melhoria de sistemas sem ser explicitamente escrito para uma tarefa específica. Sobretudo, ao falar de IA nas organizações, pode-se destacar o papel dos *chatbots*. Sendo programas de interação de mensagens instantâneas e automáticas com os usuários, (Shiraishi, et al. 2020.).

Não obstante, estudos recentes têm explorado como a IA tem sido adotada de diversas formas para automatizar tarefas e melhorar a eficiência operacional das empresas, (Ceppellos 2023). Além disso, foi exemplificada a aplicação da IA nos processos de recursos humanos (RH), especificamente no recrutamento e seleção (R&S). Esta área específica é um exemplo importante de como a IA está remodelando as práticas organizacionais, afetando profundamente a forma como as empresas gerenciam o capital humano, (Paes-Cesário, et al. 2021).

Além deste ponto analisado, foi citada implicações da automatização de processos pela IA envolvendo os termos de eficiências, os benefícios e produtividades, destacando as mudanças relacionadas aos trabalhadores, explorando como a IA está sendo utilizada para automatizar processos internos e melhorar a eficiência operacional das empresas. Ainda convém mencionar que, quando está implementada, ela cria tarefas ou dar suporte aos trabalhadores fornecendo informações para a tomada de decisões, (Elias. 2023).

Diante do contexto apresentado, o presente estudo tem como objetivo realizar um mapeamento das discussões acadêmicas na área da administração, sobre a temática Inteligência Artificial como inovação nas organizações. Neste sentido, o estudo optou pela realização de uma revisão bibliográfica.

Se trata, portanto, de um estudo que se justifica pelo interesse em solidificar a compreensão das visões atuais, deficiências de investigação e avanços potenciais na integração da IA nas práticas organizacionais, explorando a ampla extensão do conhecimento existente sobre o assunto. Logo, o presente estudo também se esforça em destacar as principais tendências, métodos e contribuições de estudos acadêmicos recentes em IA e gestão, fornecendo uma base substancial para análise nesta intersecção significativa. (Costa, et al. 2022)

## 2 Referencial teórico

Este referencial teórico busca mostrar como a inteligência artificial (IA) tem se adequado e impactado no processo de inovação nas organizações e como possibilita que várias empresas aprimorem as maneiras que operam, adaptando às demandas a constante mudança, assim, entendendo como ela pode ser inovadora e ter eficiência na utilização da IA no meio organizacional.

### 2.1. Inteligência artificial nas Organizações

A utilização da IA nas organizações representa um amplo campo de estudo em evolução e constante mudanças. A história da IA remonta aos primórdios da ciência da computação, à medida que os pesquisadores começaram a explorar a ideia de criar máquinas com a capacidade de realizar tarefas que exigiam que se assemelhassem à forma humana de serem desempenhadas, (Rocha e Kissimoto. 2022). Desde então, a IA tem progredido pouco a pouco e se tornou uma parte integrante de muitas organizações modernas. a implementação nas operações e vendas comerciais está em ascensão, com várias aplicações, desde *chatbots* para atendimento ao cliente até algoritmos de aprendizado de máquina para otimização de processos. (Costa, et al. 2022).

Nos últimos anos, a aplicação da IA nas organizações tornou-se objeto de crescente atenção e pesquisa. Este sistema vem adquirindo conhecimento de maneira moderada à medida que o sistema é exposto a dados, ele os aprende, analisa e organiza para compreender e identificar objetos, pessoas, padrões e reações de diversas naturezas. Um exemplo prático é quando se conversa oralmente perto de um aparelho celular, sobre um item que queira comprar, logo ao navegar no aparelho, todos os sites e plataformas vão oferecer informações relacionadas ao objeto mencionado. (LIMA, et al. 2022).

Assim, compreendendo de uma forma mais aprofundada sobre essa introdução da IA nas organizações, para esclarecer alguns conceitos-chave. Primeiramente, a IA refere-se à capacidade de máquinas e sistemas computacionais executarem tarefas que normalmente são feitas por inteligência humana, como aprendizado, tomada de decisões, reconhecimento de padrões e processamento de linguagens naturais. Como citado anteriormente, um componente mais utilizado da

IA é o aprendizado de máquina (*machine learning*), que é um dos campos que facilita a aquisição e aprimoramento de conhecimento a partir de dados sem ser especificamente encarregado de uma finalidade específica. (Costa, et al. 2022)

Sobretudo, ao falar de IA nas organizações, pode-se destacar o papel dos *chatbots*. Os *chatbots* são programas de IA programados para a interação com os usuários por meio de conversas, geralmente em texto ou voz. Eles têm sido amplamente inseridos em serviços de atendimento ao cliente e suporte técnico, fazendo a automatização das tarefas rotineiras e melhorando a eficácia das interações entre pessoas e máquinas, (Aguiar-Costa, et al. 2022).

Com esses conceitos podem ser fornecidos uma base necessária para se compreender como a IA está sendo inserida nas organizações e como ela pode se adequar aos processos de negócios e interações com os clientes, ajudando também, no processo de automação dos processos.

## **2.2 Automação de Processos da Organização com IA**

Neste subcapítulo será aprofundado o uso da IA na otimização de processos internos e na automatização de tarefas rotineiras nas organizações, ampliando nossas conversas anteriores sobre a introdução desta inovação nas empresas. Ele fornece uma análise detalhada de como a IA está sendo utilizada pelas empresas para obter vantagens competitivas e aprimorar seus processos de negócios. Tomando como exemplos, Alan Turing (1936) criou a “Máquina de Turing”, conhecida como máquina universal, capaz de realizar operações cognitivas, desde que fossem divididas em etapas menores, representadas por um algoritmo, (Zalta. 2018). Na medicina a IA chegou na década de 1970, ajudando a realizar diagnósticos e tratamentos de doenças, (Nascimento e Freitas. 2021).

Com o avanço de computadores, smartphones e tablets a Apple criou a Siri A Siri é o jeito mais fácil de fazer ligações, enviar mensagens, usar apps e mais apenas com sua voz), e desde então, a IA tem impulsionado inovações e melhorias constantes. (Andrade, et al. 2021).

Com foco nas instalações de máquinas, as organizações focam no crescer e modernizar utilizando-a para gerar menos contato entre homem e máquinas, com isso menos riscos de acontecer acidente.

Porém, as consequências é que possibilitam mais manutenções preventivas que fornecem mais eficiências e com grande aumento de produtividade. A automação de dispositivos de rede controlados por IA combinados com manipulação de dados por computação em nuvem tende a aumentar a produtividade e o valor agregado da produção (Friedrich, et al. (2022).

No entanto, nem todos os resultados são positivos aos olhares dos trabalhadores. A automatização pode causar mudanças no processo de trabalho que assustam os trabalhadores devido à sua limitada capacidade de adaptação com tais mudanças, (Ameen, et al. 2021). Há funcionários que não vêem como benefício em suas atividades, cargos e funções e relutam em mudar seus processos de trabalho. Além desse ponto, a aversão a isso também se deve à probabilidade de suas funções e até mesmo, ao todo, profissões possam ser assumidas por robôs. Isto faz resultar em problemas na aprovação da nova tecnologia, elas devem ser bem inseridas pelas empresas, (Ameen, et al. 2021).

Entretanto, um ponto a ser considerado positivo é que com o surgimento da tecnologia IA e sua absorção de conhecimento, pode ser analisado, que funcionamento e fluxo para resoluções de demandas organizacionais cresceram muito mais rápido do que o tempo necessário em que uma organização como modelos organizacionais tradicionais. Um exemplo a ser citado é a tecnologia que vem sendo utilizadas em algumas empresas na área de recursos humanos (RH) onde a IA automatiza diversos Processos digitais que automatizam diversas tarefas, incluindo recrutamento e seleção (R & S), (Blumen. 2023)

Após a inserção desta tecnologia, o meio de RH se tornou-se ainda mais programado, tornando-se menos criteriosas e em questão operacional, significou de forma mais ampla a IA fazendo com que essa tecnologia traga a busca do controle e colabore com a evolução organizacional e possa facilitar tal formas de trabalho, (Blumen. 2023). Assim, empresas que otimizam tempo, criam diferentes competitivos, vão se inovando e modificando sua forma de trabalho, (Paes-Cesário & Mendes Filho. 2021).

### 3 Metodologia

Este estudo adota uma abordagem qualitativa, com o objetivo de analisar o tópico "Inteligência Artificial como Inovação nas Organizações". O método qualitativo adotado foi escolhido pela sua capacidade de buscar profundidades nos pensamentos e nas experiências dos atores sobre o assunto. Esta abordagem está envolvida com a análise bibliográfica a qual pressupõem a ligação da organização para com o mundo e suas relações, (Mineiro et al. 2022)

Nesse sentido, será realizada uma revisão bibliográfica de artigos. Essa técnica de abordagem busca, por meio da análise de dados, a identificação de tópicos e um estudo preliminar, tornando assim mais acessível o entendimento sobre o assunto a ser pesquisado, (Souza, et al. 2021).

Os critérios de inclusão para seleção desses artigos compreendem a adaptação à temática relacionada ao tema da pesquisa. A fim de identificar as fontes relevantes, será utilizado o *site* de pesquisa **SPELL**, uma ferramenta de busca de informações de caráter acadêmico que coleta dados a partir de artigos e fontes de autores publicados em periódicos da área de administração e ciências correlatas. A escolha do **SPELL** como fonte de pesquisa se deve à sua capacidade de fornecer acesso a um amplo espectro de literatura acadêmica que está alinhada com os objetivos deste estudo, permitindo assim uma abordagem abrangente e informada, (Lins & Ferreira. 2022).



Nesta revisão bibliográfica, o *corpus* de pesquisa foi organizado com base em um período de coleta de dados que abrange os meses de janeiro de 2018 a dezembro de 2023. Durante esse intervalo de tempo, foram consideradas as publicações mais recentes e relevantes relacionadas ao tema em questão. As palavras-chave utilizadas para direcionar a pesquisa incluem “*machine learning*”, 'inteligência artificial' e “*chatbots*”. Essas palavras-chave foram escolhidas para abranger de forma ampliada os tópicos relevantes para a pesquisa e garantir a inclusão de estudos que abordam as principais áreas de interesse no campo da IA e do aprendizado de máquina na inovação organizacional.

Para a primeira fase da seleção foram identificados 74 artigos por meio das palavras chaves “inteligência artificial”, “*chatbots*” e “*machine learnings*”. Após isso, na segunda fase foram identificados 60 artigos utilizando a filtragem pelo período de janeiro de 2018 a dezembro de 2023. Seguindo para a terceira filtragem, foram identificados 52 artigos em um novo período do mês de janeiro de 2020 a dezembro de 2023. Na última filtragem, ou seja, na fase 4, foram feitas as filtrações finais dos artigos usando o critério de período novamente, porém, de um tempo mais atual, a partir do mês de janeiro de 2022 a dezembro de 2023, restando 25 artigos para estudo.

Os dados coletados e organizados no *corpus* de pesquisa devem, portanto, serem analisados por meio de uma revisão sistemática para a revisão bibliográfica, (Bank, et al. 2022). Logo, a seção subsequente apresenta a discussão dos vinte e cinco artigos analisados para discorrer sobre a temática explorada.



## 4 Resultados

As próximas subseções foram divididas em três momentos, sendo organizados da seguinte forma: transformação nas organizações com IA, desafios inerentes à utilização da IA na gestão de negócios e, complementarmente, oportunidades da exploração da IA práticas de gestão. Adicionalmente, a Tabela 1 foi elaborada para listar os artigos considerados para serem analisados pelo presente estudo.

### 1. TABELA DE COLETA DE ARTIGOS

n.	Autor(es)	Periódico
1	Mineiro, Alves & Ferreira. (2022).	À Revista Momento
2	Sousa, Oliveira & Alves. (2021).	Cadernos da Fucamp
3	Zanela. (2022)	Organizações & Sociedade
4	Lins, Ferreira, Alves, Filho & Fernandes. (2022)	Perspectivas em Gestão & fucamp; Conhecimento
5	Bank, Sekerin, Gurtsov & Bryzgalov (2022)	Revista Gestão & Tecnologia
6	Costa, Pontisicia & Veiga (2022)	Desafio Online
7	Rocha & Kissimoto (2022)	Revista de Administração Mackenzie
8	Lima, Mascena, Paiva & Gondim (2022)	Revista de Administração da Unimep
9	Aguar-Costa, Cunha, Silva & Abreu (2022)	Revista de Administração Mackenzie
10	Zalta (2018).	<i>Stanford Encyclopedia of Philosophy</i>
11	Isadore & Arun (2023)	Revista Gestão & Tecnologia
12	Shirashi, Yoda & Lourenço (2020)	Revista Administração em Diálogo
13	Biondi & Cernev (2023).	Revista de Administração Contemporânea
14	Samir (2023).	Revista Ilustração
15	Avelar, Jordão, Boina, Leocádio, Tormin (2022)	Revista de Gestão e Secretariado
16	Carla, Cássia, Claudimar (2022)	Desafios Online
17	Farias (2023)	Revista Interdisciplinar de Marketing
18	Silveira, Souza, & Britto, (2023)	Revista de Gestão e Secretariado
19	Friedrich, Silva, Venturine, Schuster. (2022)	Revista Gestão Organizacional
20	Blumen, Cepellos. (2023)	Cadernos EBAPE.BR
21	Bandeira, Mota & Behr. (2022)	Revista de Administração da UFSM
22	Damiani & Tumelero (2023)	REGPE Entrepreneurship and Small Business
23	Rocha, Rezende & Oliveira. (2022)	Revista da CGU
24	Yazid, Zainol & Bakar (2023)	<i>International Journal of Professional Business Review</i>
25	Noronha, Martins & Oliveira. (2023)	Revista de Administração, Sociedade e Inovação

#### 4.1 TRANSFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES COM A IA.

De acordo com estudos, a IA apresenta um enorme potencial na otimização de processos, produtividade e tomada de decisão. Puccini et al. (2022) se concentram em como a IA permite a criação de valor para os clientes. Já Blumen & Cepellos (2023) investigam o uso da IA no recrutamento e seleção, destacando os benefícios da tecnologia.

Segundo Shiraishi et al. (2020) esses estudos examinam a interação entre alta tecnologia e interação humana. Também focam na humanização de *chatbots*, enquanto Costa, Pontifícia & Veiga (2022) discutem como a IA melhora a experiência do cliente. Ambos destacam a importância de equilibrar tecnologia e interação humana para oferecer um serviço de alta qualidade.

O estudo de Ribeiro Lins et al. (2022) aborda questões de inovação, investigando inovação aberta já Friedrich et al. (2022) exploram o futuro da contabilidade em relação a tecnologias disruptivas. Ambos os estudos destacam a importância de evoluir com as mudanças tecnológicas.

De acordo com Noronha et al. (2023), seus estudos discutem o papel da IA, enfocando a agilidade organizacional em empresas de tecnologia limpa. Lima et al. (2022) adiciona que quando abordado a comunicação corporativa responsável nas mídias sociais durante crises, destaca o impacto positivo da IA na tomada de decisão e na interação com o público.

O editorial de Klein (2022) explora dilemas éticos na transformação digital e aponta questões para pesquisas futuras nesse contexto, destacando a importância da consideração ética nas inovações tecnológicas. Enquanto o estudo de Avelar et al. (2022) contribui para a compreensão da aplicação da IA na previsão de movimentos em índices financeiros globais, enfatizando a aplicação prática da IA em finanças e suas implicações éticas.

Silveira, Souza e Britto (2023) destaca as redes neurais artificiais como uma ferramenta para melhorar o desempenho real das empresas, resolvendo problemas comuns em modelos de gerenciamento de resultados, enfatizando a aplicação prática da IA no contexto empresarial. Como por exemplo no estudo de Bandeira et al. (2022) foi possível destacar a ampla utilização da IA na agricultura, ressaltando a

otimismo em relação aos resultados obtidos com a IA, particularmente na fase de plantio, e evidenciando a importância da intervenção humana no setor agrícola.

O estudo de Damiani e Tumelero (2023) explora a importância do intraempreendedorismo na aceleração da transformação digital em um banco afiliado a um laboratório de inovação, destacando como a inovação e a transformação digital podem ser impulsionadas por indivíduos empreendedores. Complementarmente, o artigo de Rocha et al. (2022) enfoca a importância das compras governamentais e a criação de ferramentas de auditoria contínua, incluindo planos de expansão com a incorporação de IA ilustrando como a IA pode ser usada para melhorar a transparência e detectar irregularidades.

Ao investigar os obstáculos enfrentados pelos bancos islâmicos na banca móvel, como em dispositivos smartphones, Yazid et al. (2023), foca nas considerações éticas associadas à utilização de serviços bancários móveis, enfatizando a hesitação dos consumidores muçulmanos.

O artigo de Sousa, Saramago e Alves (2021) explora princípios e fundamentos da pesquisa bibliográfica, fornecendo uma base teórica que pode ser relevante para a compreensão de outros estudos. Como um dos primeiros exemplos do uso da IA, Zalta (2018) discute a máquina de Turing, um dispositivo de computação abstrato, que implica para a compreensão dos limites da computação.

Com isso, é possível concluir que os estudos que tratam desta primeira temática observada destacam como a IA está transformando as organizações, inovando e aumentando a eficiência. Em geral, estão enfatizando a necessidades das organizações se adaptarem constantemente com o avanço da tecnologia para assim aproveitar o máximo dos benéficos que a IA podem trazer.

## **4.2 DESAFIOS NO USO DA IA NA GESTÃO DE NEGÓCIOS.**

Nesta subseção, foi coletada algumas informações sobre os desafios e as oportunidades que a IA trouxe para as organizações, enfatizando os aspectos positivos e negativos da implementação da IA. Também foi explorado os desafios e oportunidades que a IA apresenta em diversos setores. Foi discutido as barreiras e dilemas éticos que acompanham o avanço da IA, bem como o potencial disruptivo que essa tecnologia oferece. Farias (2023) ajudou a entender como a IA está

moldando a economia, a sociedade e o mercado de trabalho, e como as organizações podem enfrentar essas questões de forma estratégica

Os desafios enfrentados pela IA nas organizações são diversos e variam dependendo do contexto e da implementação (Blumen & Cepellos. 2023). A seguir, foi descrito alguns dos principais desafios que as organizações podem enfrentar ao adotar a IA:

## 2. Tabela de desafios

N.	DESAFIOS	
1	<b>Qualidade dos Dados</b>	A IA depende de dados de alta qualidade para fornecer resultados precisos.
2	<b>Privacidade e Segurança de Dados</b>	A recolha e armazenamento de dados sensíveis levanta questões de privacidade.
3	<b>Ética e Preconceito</b>	Se os modelos de IA forem treinados com dados tendenciosos, poderão perpetuar o preconceito.
4	<b>Integração e Escalabilidade</b>	Integrar sistemas de IA com infraestruturas existentes e garantir a sua escalabilidade é um desafio técnico.

Enfrentar esses desafios requer uma abordagem estratégica e um compromisso com a ética, a transparência e o benefício social.

Farias (2023) enfatizou que a IA representada pelo ChatGPT tornou-se recentemente foco de atenção, desencadeando debate acadêmico devido ao seu potencial impacto negativo no trabalho científico. Explorando o papel do marketing no contexto dos desafios à democracia brasileira, levantando questões de ética, inovação e autoria. Isto suscitou uma reflexão sobre o futuro da escrita acadêmica e se a IA é uma aliada ou um obstáculo.

Elias (2023) destaca a crescente popularidade da IA nas organizações e seu impacto nos processos empresariais. O autor observa que a implementação bem-sucedida da IA enfrenta desafios como poder computacional, falta de confiança, conhecimento limitado, questões éticas, privacidade e segurança de dados,

preconceito e falta de dados. O estudo explora como a IA afeta a eficiência, produtividade e a força de trabalho nas organizações.

Sousa et al. (2021) apresentam um caso de ensino que aborda o dilema ético enfrentado por uma *startup* de IA ao considerar fornecer tecnologia de reconhecimento de imagem para segurança pública. Os fundadores da empresa enfrentaram questões éticas e discutem princípios para o desenvolvimento ético de sistemas de IA. Esse caso destaca os desafios éticos da transformação digital e seu impacto na sociedade, empresas e indivíduo.

Bank et al. (2022) explica que a digitalização afeta a economia mundial e as relações internacionais, com maior troca de informações. Contudo, o comércio de *commodities* entre países pode não ser drasticamente impactado, enquanto a digitalização pode reduzir os fluxos de capital entre nações. Isso, no entanto, implica a introdução de tecnologias avançadas que mudam a economia global por meio da automação e da substituição do trabalho humano por análise avançada, IA e tecnologias como robôs e dispositivos móveis.

Assim, é possível concluir que com o avanço da IA, apesar das oportunidades, também existem os desafios, desafios significativos que estão relacionados a falta de confiança dos sistemas de IA, privacidade e a segurança de dados. Enfrentar esses desafios é importante para que o uso da IA sejam de forma ética e responsável, beneficiando a sociedade de forma segura.

#### **4.3 OPORTUNIDADES DA EXPLORAÇÃO DA IA PRÁTICAS DE GESTÃO**

Nesta subseção, foram coletadas algumas informações sobre as oportunidades que a IA trouxe para as organizações, enfatizando os aspectos positivos e negativos da implementação da IA. Também foi explorado os desafios e oportunidades que a IA apresenta em diversos setores.

Segundo Farias (2023) a IA tem o potencial de mudar profundamente a forma como as organizações operam e competem nos seus respectivos domínios, proporcionando oportunidades para aumentar a eficiência, a competitividade e a inovação. Essa mudança é impulsionada por vários recursos diferentes de IA incluindo aprendizado de máquina, processamento de linguagem natural e visão

computacional. Seguindo o artigo de Aguiar et al. (2022), buscou identificar fatores que influenciam a satisfação do consumidor com a IA.

### 3. Tabelas de oportunidade

N.	OPORTUNIDADES	
1	<b>Eficiência operacional</b>	A IA pode automatizar tarefas repetitivas, economizando tempo e recursos
2	<b>Inovação de produtos e serviços</b>	a IA permite o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores, personalizados e baseados em dados.
3	<b>Decisões informadas</b>	a análise avançada de dados de IA ajuda você a tomar decisões baseadas em insights.
4	<b>Novos modelos de negócios</b>	A IA facilita o desenvolvimento de modelos de negócios inovadores.
5	<b>Cadeia de suprimentos</b>	aproveitar a IA para otimizar sua cadeia de suprimentos pode reduzir desperdícios e custos.

O artigo de Isidore & Arun, (2023). Destaca a importância de fatores como confiança, conhecimento, personalização, uso atual, visões positivas e negativas sobre o desempenho da IA e aplicações desejadas. Esses fatores podem servir como uma ferramenta valiosa para empresas que desejam entender as preferências dos consumidores antes de investir em IA.

Rocha & Kissimoto, (2022) compreendeu como a IA e a Internet das Coisas (IoT) podem ajudar a melhorar a eficiência da gestão de operações (OM) na transformação digital. A análise de dados da *Web of Science* e a aplicação do software **VOSviewer** identificam a relação entre IA, IoT e GO, especialmente por meio da Indústria 4.0 (i4.0). Esta pesquisa fornece informações práticas para gestores de negócios, destacando as barreiras e benefícios da adoção de IA e IoT nas operações. Além disso, difere de pesquisas anteriores por realizar uma revisão sistemática que investigou a relação entre GO e IA e ferramentas de tecnologia IoT.

Com base nos artigos elencados, é possível considerar que existe uma correlação significativa entre a satisfação e o uso da IA em serviços. Assim, é concluído que com a vasta gama de oportunidades que o avanço da IA trouxe, as organizações vêm se aprimorando, resultando em melhorias significativas na eficiência, precisão e a automação de tarefas, revolucionando então a maneira com que as organizações operam.

## 5 Considerações Finais

Diante dos resultados apresentados, é possível concluir que, o tópico das IA nas organizações pode ser analisado sob três macro temas: Transformações, desafios e oportunidades.

A IA tem o potencial de transformar as organizações e sua implementação tem um impacto notável, destacando-se na melhoria da produtividade e na criação de valor para os clientes. A abordagem equilibrada entre recursos humanos e tecnologia, especialmente em chatbots, foi explorada para alcançar esse sucesso. Quando discutido inovação aberta e fechada, é importante ressaltar resultados e dilemas na transformação digital, levantando questões para pesquisas futuras.

Através do assunto abordado, foi possível a identificação de dois temas interessantes, as oportunidades e os desafios proporcionados pela implementação da IA nas empresas. Prontamente, as oportunidades, aumentam a eficiência, competitividade e inovação. O impacto da I.A, especialmente em áreas como *machine learning*, destaca-se, gerando uma demanda por profissionais qualificados no desenvolvimento e treinamento de sistemas de aprendizado de máquina. Os resultados evidenciam oportunidades nas áreas de eficiência operacional, inovação de produtos e serviços, decisões informadas, experiência do cliente, redução de custos, novos modelos de negócios e otimização da cadeia de suprimentos. A utilização da I.A para obter *feedback* positivo de clientes e funcionários é crucial, permitindo às empresas compreender as preferências do consumidor. Esses fatores reforçam a importância da I.A no avanço organizacional, proporcionando vantagens competitivas e impulsionando a eficácia operacional.

Os desafios majoritariamente se focam em garantir a ética e a transparência do uso da IA. Isto inclui a necessidade de garantir que o conteúdo gerado pela IA seja autêntico e original, que a sua origem seja clara e que seja revisto e verificado por especialistas antes da divulgação e análise dos dados. Manter a integridade científica é uma tarefa crucial, exigindo que as análises e resultados produzidos com o auxílio da IA sejam conduzidos de forma ética e confiável. Proteger a privacidade e a segurança dos dados é um grande desafio porque a utilização de inteligência artificial significa acesso a grandes quantidades de informações pessoais. Esses

dados devem ser processados de forma ética e segura com o consentimento de todas as partes envolvidas.

Contudo, é importante ressaltar que nem todos os resultados foram reconhecidos positivamente pelos colaboradores tornando-se um desafio para as organizações. A automação pode levar a mudanças nos processos de trabalho, causando preocupação entre os colaboradores por terem capacidade limitada de adaptação a essas mudanças. Trazendo o medo de perda do trabalho.

Com isso, A crescente interação entre humanos e máquinas destaca a importância da mudança neste contexto. Isto sugere que a IA manterá a sua relevância fundamental na investigação e nos avanços organizacionais, proporcionando uma perspectiva promissora para a integração eficaz destas tecnologias nas futuras práticas empresariais. No entanto, devem ser aderidos esforços contínuos para melhorar a interoperabilidade entre sistemas, garantir a segurança dos dados e desenvolver uma IA mais ética. Estas melhorias facilitarão enormemente uma integração mais suave entre os humanos e a inteligência artificial, para benefício de todas as partes envolvidas.



## 6 Referencias.

AGUIAR-COSTA, L. CUNHA, C.; SILVA, W.; ABREU, N. Customer satisfaction in service delivery with artificial intelligence: A meta-analytic study. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 23, n. 6, p. 1-29, 2022.

AVELAR, E. A.; JORDÃO, R. V. D.; BOINA, T. M.; LEOCÁDIO, V. A.; TORMIN, B. F. Explorando a forma fraca da (in)eficiência de mercado por meio de algoritmos de inteligência artificial. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 13, n. 4, p. 127-147, 2022.

BANDEIRA, M. V.; MÓTA, L. M. F. S.; BEHR, A. Decision-making in agribusiness based on artificial intelligence. **Revista de Administração da UFSM**, v. 15, n. XXIII ENGEMA e 10º Fórum Inter, p. 841-853, 2022.

BLUMEN, D.; CEPellos, V. M. Dimensões do uso de tecnologia e Inteligência Artificial (IA) em Recrutamento e Seleção (R&S): benefícios, tendências e resistências. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 21, n. 2, p. 0-0, 2023.

BANK, S.; SEKERIN, V.; GURTSKOY, L.; BRYZGALOV, D.; ZADORNOV, K. Impact of digitalization on transformations in the management of production and social processes. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 22, n. 4, p. 304-316, 2022.

Biondi, G. M. C. B., & Cernev, A. K. (2023). []. *Revista de Administração Contemporânea*, 27(3), 1-17.

COSTA, C. C. R.; PONTIFÍCIA, C. R. P. V.; VEIGA, C. P. Experiência do consumidor e inteligência artificial: uma revisão da literatura . **Desafio Online**, v. 10, n. 3, p. 432-451, 2022.

Costa, C.C.R. et al. "Experiência do Consumidor e Inteligência Artificial: Uma Revisão da Literatura." *Desafio Online*, vol. 10, no. 3, setembro-dezembro de 2022, pp. 432-451.

DAMIANI, R. M.; TUMELERO, C. A Influência do intraempreendedorismo na aceleração da transformação digital na central de operações de crédito de um banco. **REGEPE Entrepreneurship and Small Business**, v. 12, n. 1, p. 1-10, 2023

Elias, S. I. (2023). O IMPACTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL. *Revista Ilustração*, 4(3), 33–39. <https://doi.org/10.46550/ilustracao.v4i3.176>

FARIAS, S. A.Pânico na academia! Inteligência artificial na construção de textos científicos com o uso do ChatGPT. **Revista Interdisciplinar de Marketing**, v. 13, n. 1, p. 79-83, 2023.

FRIEDRICH, M. P. A.; SILVA, M. Z.; VENTURINI, J. C.; SCHUSTER, W. E. Epistemological thinking about accounting in the era of artificial intelligence . **Revista Gestão Organizacional**, v. 15, n. 3, p. 180-197, 2022.

ISIDORE, R.; ARUN, J. Dimensions of Indian consumers' beliefs about AI: an orthogonal linear transformation approach. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 23, n. 1, p. 10-28, 2023.

KLEIN, A. Z. Os dilemas éticos da transformação digital. *Organizações & Sociedade*, v. 29, n. 102, p. 452-457, 2022..

IIMA, D. C. MASCENA, K. M. C.; PAIVA, C. E. B.; GONDIM, J. W. B. Comunicação corporativa responsável nas mídias sociais. *Revista de Administração da Unimep*, v. 19, n. 12, p. 160-182, 2022.

MINEIRO, M.; ALVES DA SILVA, M.; GRACIA FERREIRA, L. PESQUISA QUALITATIVA E QUANTITATIVA: imbricação de múltiplos e complexos fatores das abordagens investigativas. *Momento - Diálogos em Educação*, [S. l.], v. 31, n. 03, p. 201–218, 2022. DOI: 10.14295/momento.v31i03.14538

NORONHA, M.; MARTINS, J.; OLIVEIRA, T. C. L. L. O suporte da ia na agilidade organizacional em cleantechs para orquestração de recursos. **Revista de Administração, Sociedade e Inovação**, v. 9, n. 2, p. 69-89, 2023.

ROCHA, A. L. M.; REZENDE, M. S.; OLIVEIRA, T. C. Alice: desafios, resultados e perspectivas da ferramenta de auditoria contínua de compras públicas governamentais com uso de inteligência artificial. **Revista da CGU**, v. 14, n. 26, p. 296-308, 2022.

RIBEIRO LINS, E. .; ANDREZA DE AMORIM LIMA FERREIRA; BÁRBARA DO NASCIMENTO ALVES; JOSÉ LINDENBERG JULIÃO XAVIER FILHO; NELSON DA CRUZ MONTEIRO FERNANDES. Inovação aberta no Brasil: estudo bibliográfico e discussão conceitual. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 189–206, 2022.

ROCHA, I. KISSIMOTO, K. Barreiras e benefícios na adoção de inteligência artificial e IoT na gestão da operação. *Revista de Administração Mackenzie*, v. 23, n. 4, p. 1-32, 2022.

SHIRAISHI, G. F.; YODA, F. S.; LOURENÇO, V. C. Para 'High-Tech Ser High Touch' – Um Estudo Exploratório com Chatbots. **Revista Administração em Diálogo**, v. 22, n. 1, p. 19-34, 2020.

SILVEIRA, E. D.; SOUZA, P. V. S.; BRITTO, P. A. P. Ensaio teórico sobre o uso das redes neurais artificiais no gerenciamento de resultados. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 14, n. 1, p. 913-931, 2023.

SOUSA, A. S. OLIVEIRA, S. O.; ALVES, L. H. (2021). A PESQUISA BIBLIOGRÁFICA: PRINCÍPIOS E FUNDAMENTOS. *Cadernos da Fucamp*, v.20, n.43, p.64-83/2021

Zalta, E. N. (Ed.). (2018). "Turing Machines." Stanford Encyclopedia of Philosophy (Edição de Outono de 2018). Disponível em: <http://plato.stanford.edu/archives/fall2018/entries/turing-machine/>