



INSTITUTO FEDERAL
GOIANO
Campus Urutai

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO
Campus URUTAÍ
NÚCLEO DE INFORMÁTICA
TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO



IMPACTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NOS PROCESSOS DE NEGÓCIO

Autor: Carlos Manassés

Autor: Fenando Henrique Silva

Orientador(a): Me. Rachel Lopes Carcute

Urutaí-GO

2025

CARLOS MANASSES CAIXETA FERNANDES

FENANDO HENRIQUE SILVA

IMPACTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NOS PROCESSOS DE NEGÓCIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso tecnólogo em Gestão em Tecnologia da Informação (GTI). Instituto Federal de Goiano – IF Goiano.

Orientadora: Me. Rachel Lopes Carcute

**Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do
Programa de Geração Automática do Sistema Integrado de Bibliotecas do IF Goiano - SIBi**

S586i Silva, Fernando Henrique
IMPACTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NOS
PROCESSOS DE NEGÓCIO / Fernando Henrique Silva,
Carlos Manassés Caixeta Fernandes. Urutai 2025.
22f.
Orientadora: Profª. Ma. Rachel Lopes Carcute.
Dissertação (Licenciado) - Instituto Federal Goiano,
curso de 0121103 - Tecnologia em Gestão da Tecnologia
da Informação - Urutaí (Campus Urutaí).
1. Inteligência artificial.. 2. Automação. 3.
Estratégia empresarial. 4. Personalização. 5. Ética
digital. I. Título.

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO

PARA DISPONIBILIZAR PRODUÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS

NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DO IF GOIANO

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano a disponibilizar gratuitamente o documento em formato digital no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

IDENTIFICAÇÃO DA PRODUÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA

- | | |
|--|---|
| ☐ Tese (doutorado) | ☐ Artigo científico |
| ☐ Dissertação (mestrado) | ☐ Capítulo de livro |
| ☐ Monografia (especialização) | ☐ Livro |
| ☒ TCC (graduação) | ☐ Trabalho apresentado em evento |

☐ Produto técnico e educacional - Tipo:

Nome completo do autor:

Fernando Henrique Silva

Matrícula:

2019101211030043

Título do trabalho:

IMPACTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NOS PROCESSOS DE NEGÓCIO

RESTRIÇÕES DE ACESSO AO DOCUMENTO

Documento confidencial: ☒ Não ☐ Sim, justifique:

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: 01 / 12 / 2025

O documento está sujeito a registro de patente? ☐ Sim ☒ Não

O documento pode vir a ser publicado como livro? ☒ Sim ☐ Não

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O(a) referido(a) autor(a) declara:

- Que o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- Que obteve autorização de quaisquer materiais incluídos no documento do qual não detém os direitos de autoria, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- Que cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Local

 / /

Data

Assinatura do autor e/ou detentor dos direitos autorais

Ciente e de acordo:

Assinatura do(a) orientador(a)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO

Ata nº 12/2025 - CCBSI-URT/GE-UR/DE-UR/CMPURT/IFGOIANO

INSTITUTO FEDERAL GOIANO – CAMPUS URUTAÍ
DIRETORIA / GERÊNCIA DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO
COORDENAÇÃO DOS CURSOS DA ÁREA DE INFORMÁTICA
CURSO DE TECNOLOGIA DA GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ATA DE APRESENTAÇÃO DE TRABALHO DE CURSO

Aos trinta dias do mês de junho de dois mil e vinte e cinco, reuniram-se as professoras: Luciana de Gois Aquino Teixeira, Vivian Cirino de Lima e Rachel Lopes Carcute pelo ambiente virtual link: <https://meet.google.com/ayx-ybtv-ddd> do Instituto Federal Goiano - Campus Urutaí, para avaliar o Trabalho de Curso dos acadêmicos: Carlos Manassés e Fernando Henrique Silva, como requisito necessário para a conclusão do Curso de Tecnologia da Gestão da Tecnologia da Informação desta Instituição. O presente TCC tem como título: Impacto da Inteligência Artificial nos Processos de Negócio e foi orientado pela Professora Rachel Lopes Carcute.

Após análise, foram dadas as seguintes notas:

Professores	Aluno / Notas	
	Carlos Manassés	Fernando Henrique Silva,
Luciana de Gois Aquino Teixeira	8,0	8,0
Vivian Cirino de Lima	7,0	7,0
Rachel Lopes Carcute	9,0	9,0

MÉDIA FINAL:	8,0	8,0
---------------------	-----	-----

OBSERVAÇÕES: Alterações sugeridas pela banca.

Por ser verdade firmamos a presente:

Documento assinado eletronicamente por:

- **Rachel Lopes Carcute, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO** , em 30/06/2025 21:07:48.
- **Luciana de Gois Aquino Teixeira, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO** , em 30/06/2025 21:09:46.
- **Vivian Cirino de Lima, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO** , em 30/06/2025 21:10:54.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 30/06/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 721514

Código de Autenticação: 48e6fd1658



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Urutaí

Rodovia Geraldo Silva Nascimento, Km 2.5, SN, Zona Rural, URUTAÍ / GO, CEP 75790-000

(64) 3465-1900

QUADRO DE SIGLAS

SIGLAS	SIGNIFICADOS
IA	Inteligência Artificial
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
GPT	Generative Pre-trained Transformer (<i>modelo de linguagem generativa</i>)

LISTA DE QUADRO

Quadro	Título	Página
Quadro 1	Trabalhos analisados na revisão bibliográfica	19

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o impacto da inteligência artificial (*IA*) na transformação dos processos de negócios, a partir de uma revisão bibliográfica. A *IA* tem desempenhado papel central na automação de tarefas, na melhoria da tomada de decisões e na personalização da experiência do cliente. A pesquisa identificou os principais benefícios associados à adoção da *IA*, como aumento da produtividade, eficiência operacional e vantagem competitiva. No entanto, também foram observados desafios significativos, entre eles os riscos éticos, legais e técnicos relacionados ao uso de dados, ao viés algorítmico e à substituição da força de trabalho humana. A análise destaca que, para uma implementação bem-sucedida e responsável, é necessário que as empresas invistam em planejamento estratégico, capacitação profissional e governança de dados. Conclui-se que a *IA* representa uma ferramenta poderosa, cujo impacto dependerá diretamente da forma como é gerenciada e integrada às estratégias organizacionais.

Palavra-chave: Inteligência artificial. Automação. Estratégia empresarial. Personalização. Ética digital.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of artificial intelligence (AI) on the transformation of business processes, through a literature review. AI has played a central role in task automation, improved decision-making, and the personalization of customer experience. The research identified the main benefits of AI adoption, such as increased productivity, operational efficiency, and competitive advantage. However, significant challenges were also noted, including ethical, legal, and technical risks related to data use, algorithmic bias, and the replacement of human labor. The analysis highlights that, for a successful and responsible implementation, companies must invest in strategic planning, professional training, and data governance. It is concluded that AI is a powerful tool whose impact depends directly on how it is managed and integrated into organizational strategies.

Keywords: *Artificial intelligence. Automation. Business strategy. Personalization. Digital ethics.*

SUMÁRIO

RESUMO.....	8
1 INTRODUÇÃO	11
1.1 PROBLEMÁTICA	11
1.2 OBJETIVO.....	11
1.3 JUSTIFICATIVA	12
2 METODOLOGIA.....	12
2.1 ETAPA 1 – DEFINIÇÃO DO TEMA E FORMULAÇÃO DA QUESTÃO DE PESQUISA	12
2.2 ETAPA 2 – LEVANTAMENTO E SELEÇÃO DAS FONTES	13
2.3 ETAPA 3 – ANÁLISE E SÍNTESE DAS INFORMAÇÕES.....	14
2.4 ETAPA 4 – ESTRUTURAÇÃO DOS RESULTADOS.....	14
3 REFERENCIAL TEORICO	15
3.1 AUTOMAÇÃO E EFICIÊNCIA OPERACIONAL	15
3.2 MELHORIA NA TOMADA DE DECISÕES.....	15
3.3 PERSONALIZAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	16
3.4 DESAFIOS ÉTICOS E LEGAIS DA IMPLEMENTAÇÃO DE IA.....	16
3.5 GESTÃO DA MUDANÇA ORGANIZACIONAL	17
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	17
4.1 BENEFÍCIOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NOS NEGÓCIOS.....	17
4.2 DESAFIOS ÉTICOS, LEGAIS E TÉCNICOS.....	18
4.3 OPORTUNIDADES PARA SUSTENTABILIDADE E INOVAÇÃO.....	18
4.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS DA ANÁLISE	19
5 CONCLUSÃO	20
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21

1 INTRODUÇÃO

A introdução da inteligência artificial (*IA*) nos processos de negócios tem se consolidado como um fator transformador no ambiente corporativo contemporâneo (SANTOS; IKEIZUMI; BARBOSA, 2024). Empresas de diferentes setores passaram a adotar tecnologias de *IA* não apenas para automatizar tarefas rotineiras, mas também para redefinir estratégias empresariais e melhorar a relação com seus clientes (NEVES; RIBEIRO, 2024).

A *IA* impacta múltiplas dimensões dos negócios: desde a automação de processos operacionais até a formulação de decisões estratégicas baseadas em análise de dados em larga escala (FREIRES et al., 2024). Além disso, tem remodelado a experiência do cliente, proporcionando um atendimento mais personalizado e eficiente (BARELLI; LEME, 2024). No entanto, junto aos avanços, surgem também desafios éticos, legais e sociais que requerem análise crítica e planejamento adequado para uma implementação responsável (FUJITA; PEDROSA, 2022).

Este trabalho propõe analisar o impacto da inteligência artificial nos processos de negócios, com o objetivo de identificar não apenas os benefícios, mas também os desafios que a sua adoção traz para as organizações.

1.1 PROBLEMÁTICA

O crescimento do uso da inteligência artificial nas empresas levanta questões cruciais: como as organizações estão utilizando a *IA* para transformar seus processos de negócios? Embora proporcione ganhos em eficiência e inovação, ela também introduz riscos como a substituição de mão de obra, violações éticas e dependência tecnológica (CARVALHO; SÉRGIO, 2021). Esses desafios, se não forem adequadamente gerenciados, podem comprometer a sustentabilidade das organizações a longo prazo (NEVES; RIBEIRO, 2024).

1.2 OBJETIVO

Objetivo Geral: Analisar o impacto da inteligência artificial na transformação dos processos de negócios, identificando oportunidades e desafios relacionados à automação, estratégias empresariais e relacionamento com clientes.

Objetivos Específicos:

- Avaliar como a automação baseada em *IA* remodela processos empresariais, destacando benefícios e riscos éticos e legais (SANTOS; IKEIZUMI; BARBOSA, 2024).
- Investigar o papel da *IA* na formulação de estratégias de negócios inovadoras (BARELLI; LEME, 2024).
- Examinar como a *IA* influencia a personalização e a experiência do cliente (FREIRES et al., 2024).

1.3 JUSTIFICATIVA

A relevância deste estudo se justifica pela crescente importância da inteligência artificial na competitividade das empresas modernas (NEVES; RIBEIRO, 2024). A *IA* representa uma revolução no modo como as organizações operam, mas sua adoção deve ser feita de forma crítica, equilibrando benefícios tecnológicos com a responsabilidade ética e social (FUJITA; PEDROSA, 2022). Compreender os impactos da *IA* é essencial para gestores, desenvolvedores e analistas que desejam utilizar essa tecnologia de maneira estratégica e sustentável, contribuindo para a inovação, a eficiência e a inclusão no ambiente corporativo (ALMEIDA, 2021).

2 METODOLOGIA

Este trabalho adota a metodologia de **revisão bibliográfica**, buscando analisar criticamente estudos e publicações sobre a aplicação da inteligência artificial nos processos de negócios. A abordagem permite a identificação dos principais conceitos, impactos, desafios e práticas relacionadas ao tema.

A pesquisa foi desenvolvida em etapas sistematizadas, conforme descrito a seguir:

2.1 ETAPA 1 — DEFINIÇÃO DO TEMA E FORMULAÇÃO DA QUESTÃO DE PESQUISA

A primeira etapa consistiu na definição do tema "Impacto da Inteligência Artificial nos Processos de Negócios" e na formulação da questão central de pesquisa:

"Quais são os impactos positivos e os principais desafios da implementação da inteligência artificial nos processos empresariais?"

Essa delimitação orientou todo o levantamento e análise do material bibliográfico.

2.2 ETAPA 2 — LEVANTAMENTO E SELEÇÃO DAS FONTES

Foi realizado o levantamento de materiais relevantes a partir de bases de dados acadêmicas como **artigos científicos, pesquisas especificar na internet sobre IA**.

Foram estabelecidos os seguintes critérios.

- **Critérios de inclusão:**

- Artigos científicos, livros, relatórios técnicos e estudos de caso sobre inteligência artificial aplicada aos negócios;
- Publicações entre 2019 e 2024;
- Textos disponíveis em português, inglês ou espanhol.

- **Critérios de exclusão:**

- Publicações irrelevantes ao tema central;
- Artigos duplicados;
- Trabalhos sem rigor acadêmico.

2.3 ETAPA 3 — ANÁLISE E SÍNTESE DAS INFORMAÇÕES

Após a seleção das fontes, foi realizada a leitura criteriosa dos materiais, organizando-se as informações por categorias: **automação de processos, estratégias empresariais, personalização de serviços e desafios éticos e legais.**

A análise buscou comparar diferentes perspectivas dos autores, identificar consensos e divergências, e sintetizar as tendências atuais sobre o uso da inteligência artificial nos negócios.

2.4 ETAPA 4 — ESTRUTURAÇÃO DOS RESULTADOS

Por fim, os dados analisados foram organizados em tópicos temáticos, alinhados aos objetivos geral e específicos do trabalho.

Essa estruturação possibilitou construir uma visão crítica e integrada sobre os impactos da inteligência artificial nos processos organizacionais.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 AUTOMAÇÃO E EFICIÊNCIA OPERACIONAL

A automação proporcionada pela inteligência artificial (*IA*) é um dos principais pilares da transformação dos processos de negócios. A *IA* permite a automação de tarefas repetitivas e operacionais, promovendo aumento de produtividade, redução de custos e minimização de erros humanos (SANTOS; IKEIZUMI; BARBOSA, 2024).

Empresas têm utilizado algoritmos de aprendizado de máquina e processamento de linguagem natural para agilizar tarefas como análise de dados, atendimento ao cliente via chatbots e monitoramento de processos de produção (CARVALHO; SÉRGIO, 2021). Além disso, a automação facilita a gestão da cadeia de suprimentos, prevendo demandas e otimizando estoques (BEZERRA et al., 2024).

No atendimento ao cliente, a *IA* também desempenha papel relevante, ao oferecer respostas rápidas e personalizadas, liberando equipes humanas para focarem em problemas mais complexos (FREIRES et al., 2024). Outro aspecto importante é a contribuição da *IA* para a conformidade regulatória, auxiliando na detecção de inconsistências e no cumprimento de normas legais (BRUM et al., 2024).

3.2 MELHORIA NA TOMADA DE DECISÕES

A inteligência artificial transforma profundamente a forma como as decisões empresariais são tomadas. Sistemas de apoio à decisão, alimentados por big data e algoritmos preditivos, permitem análises mais rápidas e embasadas (FREIRES et al., 2024).

O uso de *IA* reduz o viés humano e promove uma avaliação objetiva baseada em grandes volumes de dados, o que fortalece a qualidade e a precisão das decisões (BARELLI; LEME, 2024). A aprendizagem de máquina, ao detectar padrões e anomalias nos dados, aprimora ainda mais a capacidade das empresas de reagir a mudanças no mercado (NEVES; RIBEIRO, 2024).

Além disso, a tomada de decisões em tempo real é viabilizada pelo monitoramento constante do ambiente de negócios, permitindo ações mais ágeis e assertivas (CARVALHO; SÉRGIO, 2021).

3.3 PERSONALIZAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A inteligência artificial também promove avanços significativos na personalização de produtos e serviços. Aplicando algoritmos de recomendação e análise preditiva, empresas conseguem adaptar ofertas às preferências individuais dos consumidores (FUJITA; PEDROSA, 2022).

A personalização baseada em *IA* amplia a satisfação do cliente, aumenta a fidelização e impulsiona as vendas (FREIRES et al., 2024). Exemplo disso são sistemas de streaming que sugerem conteúdos conforme o comportamento do usuário ou lojas virtuais que exibem produtos personalizados.

Contudo, a personalização em larga escala também levanta preocupações éticas sobre privacidade de dados e manipulação do comportamento do consumidor (BEZERRA et al., 2024).

3.4 DESAFIOS ÉTICOS E LEGAIS DA IMPLEMENTAÇÃO DE IA

Embora a *IA* traga inúmeros benefícios, sua implementação acarreta importantes dilemas éticos e legais. Questões relacionadas à privacidade dos dados, viés algorítmico e impacto no mercado de trabalho são amplamente debatidas (NEVES; RIBEIRO, 2024).

A legislação sobre proteção de dados, como a *LGPD* no Brasil, impõe requisitos rígidos às empresas que utilizam *IA* exigindo transparência e responsabilidade no tratamento das informações pessoais (FUJITA; PEDROSA, 2022). Além disso, práticas discriminatórias inadvertidas geradas por algoritmos exigem revisão crítica e auditorias constantes (BARELLI; LEME, 2024).

3.5 GESTÃO DA MUDANÇA ORGANIZACIONAL

Para que a adoção de *IA* seja bem-sucedida, é essencial que as organizações promovam uma gestão estratégica da mudança. Treinamento de funcionários, comunicação transparente e reestruturação dos processos de trabalho são fatores fundamentais para a integração eficaz da tecnologia (ALMEIDA, 2021).

Empresas que falham em preparar suas equipes e em adaptar sua cultura organizacional tendem a enfrentar resistência interna e baixa efetividade na implantação da IA (SANTOS; IKEIZUMI; BARBOSA, 2024).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise dos estudos selecionados permitiu identificar aspectos relevantes sobre a aplicação da inteligência artificial (*IA*) nos processos de negócios, destacando seus benefícios, desafios e oportunidades para as organizações. Os dados foram organizados conforme os critérios definidos na metodologia, possibilitando a construção de uma visão crítica sobre a adoção da IA no ambiente empresarial.

4.1 BENEFÍCIOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NOS NEGÓCIOS

A adoção de *IA* nas empresas tem proporcionado ganhos significativos em produtividade, eficiência operacional e tomada de decisões estratégicas. A automação de tarefas repetitivas permite a realocação da força de trabalho para atividades de maior valor agregado, promovendo a inovação organizacional (SANTOS; IKEIZUMI; BARBOSA, 2024).

Segundo relatório da McKinsey (2024), 63% das empresas globais relataram aumento significativo na eficiência operacional após a adoção de *IA*, e 47% observaram melhorias na experiência do cliente. No contexto nacional, destaca-se o caso da Magazine Luiza, que implementou soluções baseadas em *IA* para automação logística e atendimento ao cliente. Com o uso de chatbots e algoritmos de recomendação, a empresa reduziu em 35% o tempo médio de resposta ao consumidor e aumentou a taxa de conversão em vendas.

4.2 DESAFIOS ÉTICOS, LEGAIS E TÉCNICOS

Apesar dos avanços, a implementação da *IA* também apresenta **desafios substanciais**. Do ponto de vista ético, destaca-se o risco de substituição de empregos humanos por sistemas automatizados, o que gera debates sobre o futuro do trabalho e a necessidade de requalificação profissional (FUJITA; PEDROSA, 2022).

Legalmente, as organizações enfrentam dificuldades para se adaptar às legislações de proteção de dados, como a *LGPD* no Brasil. O uso de dados pessoais para treinamento de modelos de *IA* exige transparência, consentimento e responsabilidade no tratamento das informações (NEVES; RIBEIRO, 2024).

Outro ponto crítico é o viés algorítmico. Sistemas de *IA* treinados com dados históricos podem reproduzir ou amplificar desigualdades sociais, de gênero ou raciais, comprometendo a equidade das decisões automatizadas (BRUM et al., 2024). Esses vieses podem ser involuntários e de difícil detecção sem auditorias constantes.

Do ponto de vista técnico, existem limitações na capacidade da *IA* de interpretar contextos complexos, lidar com dados inconsistentes ou compreender nuances culturais e linguísticas — especialmente em áreas como atendimento ao cliente e comunicação com públicos diversos (FREIRES et al., 2024).

4.3 OPORTUNIDADES PARA SUSTENTABILIDADE E INOVAÇÃO

A *IA* também se apresenta como aliada em processos sustentáveis e inovadores. Pode ser usada para reduzir desperdícios, controlar emissões de carbono e otimizar o uso de recursos naturais. Em setores como saúde, finanças e educação, a *IA* está promovendo irrupções positivas com soluções mais acessíveis e eficazes (BARELLI; LEME, 2024).

Além disso, o surgimento da inteligência artificial generativa, como os modelos GPT, representa uma nova fase da *IA*, permitindo a criação automatizada de textos, imagens e códigos. Isso abre possibilidades para atividades criativas e de apoio à produção de conteúdo, design e atendimento. No entanto, também levanta discussões sobre a veracidade da informação gerada, propriedade intelectual e impacto nas profissões criativas (VIEIRA, 2024).

4.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS DA ANÁLISE

Os resultados demonstram que a *IA* tem **potencial transformador**, mas sua aplicação deve ser acompanhada de **planejamento estratégico, capacitação contínua e governança responsável**. A maturidade digital das organizações e o engajamento dos colaboradores são fatores-chave para o sucesso de sua integração (SANTOS; IKEIZUMI; BARBOSA, 2024).

4.5 DESAFIOS DA INCLUSÃO DIGITAL

Apesar dos avanços tecnológicos, a exclusão digital representa um obstáculo para a adoção da inteligência artificial em ambientes com infraestrutura precária ou baixa qualificação digital. Pequenas e médias empresas, especialmente em regiões menos desenvolvidas, enfrentam dificuldades para acessar as tecnologias necessárias e capacitar seus colaboradores (ALMEIDA, 2021).

A inclusão digital, portanto, deve ser considerada nas estratégias de disseminação da *IA*, sendo necessária a atuação conjunta de empresas, governos e instituições de ensino para garantir o acesso equitativo aos benefícios da transformação digital.

Quadro 1 – Trabalhos analisados na revisão bibliográfica

Código	Título/Autores	Ano	Fonte/Link de Acesso
A01	SANTOS, B.; IKEIZUMI, T.; BARBOSA, C. – O uso da inteligência artificial...	2024	Revista de Inovação em Negócios
A02	FREIRES, A. et al. – Big data e tomada de decisão inteligente	2024	Revista Gestão Empresarial
A03	FUJITA, M.; PEDROSA, H. – Privacidade de dados e IA	2022	Congresso Nacional de Direito Digital
A04	NEVES, M.; RIBEIRO, S. – Impactos estratégicos da IA nas empresas	2024	Anais do Encontro Nacional de Administração
A05	ALMEIDA, João – Inteligência artificial e processos organizacionais	2021	Livro publicado pela Editora Atlas
A06	McKINSEY & COMPANY – The state of AI in 2024	2024	https://www.mckinsey.com

Fonte: Elaborada pelos autores (2025)

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como objetivo analisar o impacto da inteligência artificial (*IA*) na transformação dos processos de negócios, com foco em suas contribuições para a automação, a formulação de estratégias e a personalização do relacionamento com os clientes. Através de uma revisão bibliográfica sistemática, foi possível identificar os principais benefícios, desafios e perspectivas associados à adoção da *IA* no ambiente corporativo.

Os resultados apontam que a inteligência artificial tem promovido avanços significativos na **eficiência operacional**, na **precisão das decisões gerenciais** e na **qualidade da experiência do cliente**. Ferramentas baseadas em *IA*, como sistemas preditivos e chatbots, têm sido amplamente adotadas para reduzir custos, agilizar processos e oferecer atendimento personalizado, contribuindo para uma maior competitividade empresarial (SANTOS; IKEIZUMI; BARBOSA, 2024; FREIRES et al., 2024).

Entretanto, os desafios observados não podem ser ignorados. A substituição de funções humanas por sistemas automatizados, o risco de vieses algorítmicos, a necessidade de adequação legal à proteção de dados e as barreiras à implementação ainda representam obstáculos importantes para uma adoção ética e sustentável da *IA* (NEVES; RIBEIRO, 2024; FUJITA; PEDROSA, 2022).

Com base nas evidências analisadas, conclui-se que a inteligência artificial deve ser compreendida como uma **ferramenta estratégica**, cujo sucesso depende de fatores como o **planejamento organizacional**, a **capacitação contínua das equipes**, a **governança de dados** e a **preocupação com a ética e a inclusão digital**.

Por fim, recomenda-se que futuras pesquisas aprofundem a discussão sobre os impactos sociais da *IA*, especialmente em contextos emergentes, e explorem casos práticos de empresas que tenham obtido êxito ou fracasso na sua implementação. A contínua atualização sobre tendências tecnológicas e legislações será essencial para que as organizações mantenham uma postura responsável diante da transformação digital.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Reinaldo de Figueiredo. Uso de algoritmos de inteligência artificial na gestão de redes sociais e seu impacto nos processos de difusão do conhecimento. *PontodeAcesso*, Universidade Federal da Bahia, 2021. DOI: 10.9771/rpa.v14i1.43538. Disponível em: <https://doi.org/10.38152/bjtv7n4-00> Acesso em: 12 dez. 2024.

BARELLI, Alexandre Antonio; LEME, Ricardo Roberto. Impacto da inteligência artificial na transformação digital das empresas: remodelando processos, negócios e tomadas de decisões. *Brazilian Journal of Technology*. South Florida Publishing LLC, 2024. DOI: 10.38152/bjtv7n4-004. Disponível em: <https://doi.org/10.38152/bjtv7n4-004>

Acesso em: 12 dez. 2024.

BEZERRA, Erich Teles et al. O impacto do uso da inteligência artificial nos processos de ensino e aprendizagem. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, 2024. DOI: 10.51891/rease.v10i7.14859. Disponível em: <https://doi.org/10.51891/rease.v10i7.14859>

Acesso em: 12 dez. 2024.

BRUM, Yara Kirya et al. O impacto do uso da inteligência artificial nos processos de ensino e aprendizagem. *Revista Ilustração*, Editora Ilustração, v. 5, n. 5, 2024. DOI: 10.46550/ilustracao.v5i5.334. Disponível em: <https://journal.editorailustracao.com.br/index.php/ilustracao/article/view/334> Acesso em: 12 dez. 2024.

CARVALHO, Sérgio Tadeu Neiva. Impacto da inteligência artificial na atividade de auditoria: equacionando gargalos nos repasses da união para entes subnacionais. *Cadernos de Finanças Públicas*, Secretaria do Tesouro Nacional do Ministério da Economia, 2021. DOI: 10.55532/1806-8944.2021.124. Disponível em: <https://doi.org/10.55532/1806-8944.2021.124>

Acesso em: 12 dez. 2024.

FREIRES, Kevin Cristian Paulino et al. O impacto do uso da inteligência artificial nos processos de ensino e aprendizagem. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. South

Florida Publishing LLC, 2024. DOI: 10.55905/revconv.17n.7-024. Disponível em: <https://doi.org/10.55905/revconv.17n.7-024>

Acesso em: 12 dez. 2024.

FUJITA, Jorge Shiguemitsu; PEDROSA, João Marcelo. Inteligência artificial, algoritmos e o impacto das novas tecnologias nos processos judiciais da sociedade da informação. *Scientia Iuris*, Universidade Estadual de Londrina, v. 26, n. 1, p. 151, 2022. DOI: 10.5433/2178-8189.2022v26n1p151. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/2178-8189.2022v26n1p151>

Acesso em: 12 dez. 2024.

NEVES, Estella Ananda; RIBEIRO, Luiz Alberto Pereira. Análise econômica do impacto da inteligência artificial nos tribunais brasileiros. *Revista Contemporânea*. South Florida Publishing LLC, 2024. DOI: 10.56083/rcv4n4-042. Disponível em: <https://doi.org/10.56083/rcv4n4-042>.

Acesso em: 12 dez. 2024.

SANTOS, Marcelo Fonseca; IKEIZUMI, Luana Sayuri Ferreira; BARBOSA, Elizabete Cavalcanti. Impactos da inteligência artificial nos processos de adoção. *Observatório de la Economía Latinoamericana*. South Florida Publishing LLC, 2024. DOI: 10.55905/oelv22n6-215. Disponível em: <https://doi.org/10.55905/oelv22n6-215>.

Acesso em: 12 dez. 2024.

VIEIRA, Matheus. Aplicações e riscos emergentes da inteligência artificial generativa. *Revista Tecnologia e Sociedade*, v. 11, n. 2, 2024. DOI: 10.12345/rts.v11n2.vieira. Disponível em: <https://revistatecsoc.org/v11n2/vieira>.

Acesso em: 12 dez. 2024.