



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO**  
**CAMPUS POSSE**  
**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**STEFANY PEREIRA DE SOUSA**

**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: OS IMPACTOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DA  
AUTOMAÇÃO NOS PROCESSOS EMPRESARIAIS CONTEMPORÂNEOS**

**POSSE — GO**

**2025**

STEFANY PEREIRA DE SOUSA

**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: OS IMPACTOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DA  
AUTOMAÇÃO NOS PROCESSOS EMPRESARIAIS CONTEMPORÂNEOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Bacharelado em Administração,  
Instituto Federal Goiano Campus Posse, como  
requisito parcial para obtenção do título de  
Bacharel em Administração.

**Orientador:** Prof. Msc. Daniel Neto Francisco.

**POSSE - GO**

**2025**



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

Documentos 2/2026 - CCBADM-POS/CE-POS/GE-POS/CMPPPOS/IFGOIANO

Repositório Institucional do IF Goiano - RIIF Goiano

**Sistema Integrado de Bibliotecas**

**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 9.610/98, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano, a disponibilizar gratuitamente o documento no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, em formato digital para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

**Identificação da Produção Técnico-Científica**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tese  | <input type="checkbox"/> Artigo Científico              |
| <input type="checkbox"/> Dissertação                                 | <input type="checkbox"/> Capítulo de Livro              |
| <input type="checkbox"/> Monografia – Especialização                 | <input type="checkbox"/> Livro                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> TCC - Graduação                  | <input type="checkbox"/> Trabalho Apresentado em Evento |
| <input type="checkbox"/> Produto Técnico e Educacional - Tipo: _____ |   |

Nome Completo do(a) aluno(a): Stefany Pereira de Sousa

Matrícula: 2020107202930163

Título do Trabalho: "**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: OS IMPACTOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DA AUTOMAÇÃO NOS PROCESSOS EMPRESARIAIS CONTEMPORÂNEOS**".

**Restrições de Acesso ao Documento**

Documento confidencial: ☒ Não ☐ Sim, justifique:

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: 21 / 01 / 26

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:

1. 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;
2. obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autor/a, 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;
3. 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.

Posse, 21 de janeiro de 2026.

Stefany Pereira de Sousa

Assinatura da Autora

*(assinado eletronicamente)*

Ciente e de acordo:

Daniel Neto Francisco

Orientador

*(assinado eletronicamente)*

Documento assinado eletronicamente por:

- **Daniel Neto Francisco, COORDENADOR(A) DE CURSO - FUC1 - CCBADM-POS**, em 21/01/2026 20:41:17.
- **Stefany Pereira de Sousa, 2020107202930163 - Discente**, em 26/01/2026 17:08:03.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 21/01/2026. 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:** 781181

**Código de Autenticação:** 85a9ca680d



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Posse

Rodovia GO - 453 km 2,5, Fazenda Vereda do Canto, SN, Distrito Agroindustrial, POSSE / GO, CEP 73900-000

(62) 9390-5391, (62) 3605-3698



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

Ata nº 30/2025 - CCBADM-POS/CE-POS/GE-POS/CMPPPOS/IFGOIANO

ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CURSO - BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO, CAMPUS  
POSSE

No dia 09 de dezembro de 2025, às 19 horas e, foi realizada a banca de defesa do Trabalho de Curso (TC) da discente: **Stefany Pereira de Sousa** (matriula nº 2020107202930163); com trabalho intitulado: "**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: OS IMPACTOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DA AUTOMAÇÃO NOS PROCESSOS EMPRESARIAIS CONTEMPORÂNEOS**", como requisito indispensável à integralização do curso de Bacharelado em Administração oferecido pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano, Campus Posse (GO).

A Banca Examinadora, composta por:

Msc. Daniel Neto Francisco (Orientador como presidente),

Esp. Liedson Marques de Souza (1º membro),

Esp. Daniel Carneiro de Sousa (2º membro),

deliberou e decidiu, pela:

☒ Aprovação;

☐ Aprovação condicionada aos seguintes reparos, sob fiscalização do Prof. Orientador;

☐ Reprovação

do trabalho com nota final: oito vírgula dois (8,2).

Eu, presidente da banca, lavrei a presente ata que segue assinada por mim, e pelos demais membros da Banca Examinadora.

Daniel Neto Francisco  
(Assinado eletronicamente)

Liedson Marques de Souza  
(Assinado eletronicamente)

Daniel Carneiro de Sousa  
(Assinado eletronicamente)

Stefany Pereira de Sousa  
(Assinado eletronicamente)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Daniel Neto Francisco**, **COORDENADOR(A) DE CURSO - FUC0001 - CCBADM-POS**, em 09/12/2025 20:32:15.
- **Liedson Marques de Souza**, **PROF ENS BAS TEC TECNOLOGICO-SUBSTITUTO**, em 09/12/2025 20:33:49.
- **Daniel Carneiro de Sousa**, **PROF ENS BAS TEC TECNOLOGICO-SUBSTITUTO**, em 09/12/2025 20:35:14.
- **Stefany Pereira de Sousa**, **2020107202930163 - Discente**, em 19/12/2025 17:38:12.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 09/12/2025. 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:** 772783

**Código de Autenticação:** 967f9688cb



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Posse

Rodovia GO - 453 km 2,5, Fazenda Vereda do Canto, SN, Distrito Agroindustrial, POSSE / GO, CEP 73900-000

(62) 9390-5391, (62) 3605-3698

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, por conceder força, sabedoria e serenidade ao longo de toda a minha trajetória acadêmica.

Ao meu orientador, Mestre Daniel Neto Francisco, expresso minha profunda gratidão por toda a paciência, dedicação e disponibilidade. Suas orientações foram fundamentais para que este trabalho se desenvolvesse com clareza, responsabilidade e profundidade acadêmica.

Aos membros da banca, Professor Daniel Carneiro e Professor Liedson Marques, agradeço a prontidão em aceitar o convite e contribuir com seu conhecimento e experiência para o aprimoramento deste estudo. É uma honra contar com a participação de profissionais tão competentes.

Aos colegas e amigos que estiveram presentes ao longo dessa caminhada, obrigada pelo incentivo, pelas trocas de conhecimento e pela parceria nos momentos de estudo.

Por fim, agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para que eu pudesse concluir este Trabalho de Conclusão de Curso, cujo tema — Transformação Digital: o impacto da Inteligência Artificial e da automação nos processos empresariais contemporâneos — representa não apenas um campo de estudo, mas também um marco importante no meu crescimento pessoal e profissional.

# **TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: OS IMPACTOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DA AUTOMAÇÃO NOS PROCESSOS EMPRESARIAIS CONTEMPORÂNEOS**

Stefany Pereira de Sousa  
Bacharelado em Administração - IF Goiano, campus Posse  
[Stefany.sousa@estudante.ifgoiano.edu.br](mailto:Stefany.sousa@estudante.ifgoiano.edu.br)

Daniel Neto Francisco  
Mestre em Desenvolvimento Territorial e Políticas Públicas, UFRRJ  
Docente do IF Goiano, Campus Posse  
[daniel.neto@ifgoiano.edu.br](mailto:daniel.neto@ifgoiano.edu.br)

**RESUMO:** Este trabalho tem como propósito analisar os impactos da Inteligência Artificial (IA) e da automação nos processos empresariais contemporâneos, destacando as transformações que essas tecnologias têm promovido na estrutura e na dinâmica das organizações. A pesquisa foi desenvolvida por meio de abordagem qualitativa e método bibliográfico, fundamentada em autores que discutem gestão, inovação e tecnologia. Observou-se que a incorporação da IA tem se mostrado essencial para o aumento da produtividade, para a otimização de recursos e para o aprimoramento da tomada de decisão nas empresas. Além de automatizar tarefas operacionais, essas tecnologias permitem a análise de grandes volumes de dados, oferecendo informações estratégicas para os gestores. Entretanto, os resultados também evidenciam desafios importantes, como a necessidade de atualização profissional, o cuidado com a ética digital e as implicações sociais da substituição de funções humanas. Conclui-se que a aplicação da IA deve ocorrer de forma equilibrada, aliando inovação tecnológica, responsabilidade social e valorização do capital humano, de modo que a transformação digital seja um instrumento de crescimento sustentável e competitivo para as organizações.

**Palavras-chave:** Inteligência Artificial. Automação. Gestão. Inovação. Competitividade.

**ABSTRACT:** This study aims to analyze the impacts of Artificial Intelligence (AI) and automation on contemporary business processes, emphasizing the transformations these technologies have brought to organizational structure and dynamics. The research employed a qualitative and bibliographic approach, based on authors who address management, innovation, and technology. It was observed that the integration of AI has become essential for increasing productivity, optimizing resources, and improving decision-making within companies. Beyond automating operational activities, these technologies enable the analysis of large volumes of data, generating strategic insights for managers. However, the findings also highlight relevant challenges, such as the need for professional retraining, ethical considerations, and the social effects of replacing human functions. It is concluded that the implementation of AI should occur in a balanced manner, combining technological innovation, social responsibility, and human capital appreciation, so that digital transformation becomes a tool for sustainable and competitive organizational growth.

**Keywords:** Artificial Intelligence. Automation. Management. Innovation. Competitiveness



## 1 INTRODUÇÃO

Na era digital, a Inteligência Artificial (IA) consolidou-se como uma ferramenta estratégica essencial para organizações que buscam manter-se competitivas em um ambiente de rápidas transformações tecnológicas. Sua capacidade de processar grandes volumes de dados, automatizar processos e aprimorar a tomada de decisões tem revolucionado diversos setores, como logística, finanças, saúde e marketing. De acordo com Russell e Norvig (2020, p. 36), a IA pode ser compreendida como um agente — seja ele um software ou um robô — capaz de perceber o ambiente por meio de sensores e agir sobre ele de forma autônoma.

Para Davenport e Ronanki (2018, p. 109), “a inteligência artificial já não é mais uma promessa futurista, mas uma ferramenta prática que transforma a maneira como os negócios operam e tomam decisões”. Essa afirmação evidencia que o uso da IA deixou de ser um diferencial e tornou-se um componente essencial nas estratégias empresariais, contribuindo diretamente para a otimização dos processos e para o aumento da eficiência operacional.

O conceito de IA remonta a 1950, quando Alan Turing, em seu artigo “Computadores e Inteligência”, propôs a possibilidade de as máquinas executarem tarefas antes restritas à inteligência humana. Desde então, o campo evoluiu de forma expressiva, com a contribuição de inúmeros pesquisadores e avanços tecnológicos que ampliaram suas aplicações. Atualmente, a IA pode ser analisada sob duas perspectivas: a humanizada, que busca reproduzir o raciocínio humano, e a técnica, fundamentada em algoritmos e modelos computacionais capazes de interpretar dados e gerar respostas com base em probabilidades (Russell, 2021, p. 19-21).

Chiavenato (2020, p. 36) ressalta que “a administração moderna precisa compreender e incorporar a tecnologia como um recurso estratégico indispensável à competitividade”. Sob essa ótica, a inteligência artificial vai além da automação de tarefas, servindo também como instrumento de apoio à análise de dados e à tomada de decisões. A automação, por sua vez, que antes se limitava aos processos industriais, expandiu-se para os setores administrativo, financeiro e de atendimento, redefinindo a atuação humana nas organizações (Brynjolfsson; McAfee, 2014).

Segundo Brynjolfsson e McAfee (2014, p. 78), vivencia-se atualmente uma nova era em que as máquinas não apenas executam atividades físicas, mas também aprendem e participam de processos cognitivos antes exclusivos dos seres humanos. Essa transformação

exige novas competências profissionais e adaptações nos modelos de gestão. Porter e Heppelmann (2017, p. 50) complementam que “as tecnologias inteligentes estão transformando produtos e serviços, forçando as empresas a reinventarem suas estratégias e formas de competir”. Assim, compreender o impacto dessas inovações é indispensável para o fortalecimento das organizações em um cenário cada vez mais dinâmico.

Diante desse contexto, este estudo tem como propósito analisar os impactos da inteligência artificial e da automação nos processos empresariais, buscando identificar as principais mudanças estruturais e operacionais decorrentes da adoção dessas tecnologias. O trabalho também pretende compreender como a incorporação da IA e da automação influencia a produtividade, a eficiência e a competitividade organizacional, bem como os desafios relacionados à qualificação profissional e à adaptação de modelos de gestão (Tapscott, 2016). O autor ressalta que as tecnologias pautadas no digital não são somente ferramentas, ao contrário, elas promovem novas formas de agir e refletir sobre a gestão e os negócios (Tapscott, 2016).

O objetivo geral desta pesquisa é analisar os impactos da inteligência artificial e da automação nos processos empresariais, considerando de que forma essas tecnologias contribuem para o aprimoramento da eficiência operacional e para a reconfiguração das estruturas organizacionais.

Desta forma, são definidos como objetivos específicos: a) Identificar as principais aplicações da inteligência artificial e da automação nas empresas contemporâneas; b) Avaliar os benefícios e desafios decorrentes da implementação dessas tecnologias; c) Investigar de que maneira a IA e a automação influenciam a produtividade e a gestão dos processos internos; e, d) Discutir os impactos sociais e profissionais relacionados à substituição ou adaptação de funções humanas no ambiente empresarial.

A escolha do tema justifica-se pela crescente relevância da inteligência artificial e da automação como pilares da competitividade e da sustentabilidade empresarial. Conforme Kotler e Keller (2021, p. 89), as organizações que adotam a inovação tecnológica como parte de sua estratégia tendem a gerar maior valor para o cliente e manter vantagem competitiva em contextos de rápidas mudanças. Portanto, compreender os efeitos dessas transformações é fundamental para que gestores e colaboradores se adaptem às novas demandas do mercado. Além disso, o presente estudo contribui para o campo acadêmico ao promover uma reflexão crítica sobre a interação entre tecnologia e gestão, destacando as oportunidades e os desafios que emergem desse processo. Espera-se, assim, que a pesquisa

proporcione uma análise consistente sobre o papel da inteligência artificial e da automação na construção de modelos empresariais mais inteligentes, eficientes e sustentáveis.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Inteligência Artificial e Automação no Contexto Empresarial

A Inteligência Artificial (IA) e a automação vêm se consolidando como pilares fundamentais da transformação digital nas organizações. Essas tecnologias representam um novo paradigma de gestão, no qual tarefas antes executadas manualmente passam a ser realizadas com o apoio de sistemas inteligentes e autônomos, capazes de aprender, adaptar-se e otimizar resultados.

De acordo com Taulli (2020), a inteligência artificial é um dos temas mais discutidos quando se trata de inovação tecnológica, sendo abordada inclusive pela ficção científica, que procura antecipar seus impactos na sociedade. Entretanto, para compreender sua essência, é importante revisitar sua origem histórica. O estudo da IA teve início na década de 1950, quando cientistas começaram a explorar a possibilidade de criar máquinas capazes de pensar e agir de forma semelhante aos seres humanos. Um dos principais precursores desse campo foi Alan Turing, frequentemente reconhecido como o “pai da inteligência artificial”.

A Inteligência artificial seria a versão final do Google. A máquina de busca definitiva, que compreenderia tudo na web. Entenderia exatamente o que você deseja e lhe daria a coisa certa. Não estamos nem perto de fazer isso agora. No entanto, podemos ficar cada vez mais perto disso; sendo basicamente no que estamos trabalhando”.- Larry Page, cofundador da Google Inc. e CEO da Alphabet (Taulli, 2020).

Em 1936, Turing publicou o artigo *On Computable Numbers*, que introduziu o conceito da chamada “Máquina de Turing”, base para o desenvolvimento dos computadores modernos. Posteriormente, em *Computing Machinery and Intelligence* (1950), o autor propôs o famoso “Teste de Turing”, um experimento que buscava avaliar se uma máquina poderia demonstrar comportamento inteligente indistinguível de um ser humano (Taulli, 2020). Essa teoria é considerada o marco inicial dos estudos em IA (Russell; Norvig, 2013).

Segundo Melo (2020), a inteligência artificial pode ser compreendida como a capacidade das máquinas de utilizar algoritmos para aprender com dados e tomar decisões de

forma autônoma. O autor ressalta que o amadurecimento do Machine Learning aprendizado de máquina tem sido o principal impulsionador dessa revolução, especialmente com o avanço da computação em nuvem e a coleta massiva de dados por meio da internet. Essa integração entre dados, algoritmos e infraestrutura tecnológica é o que permite o funcionamento dos sistemas inteligentes contemporâneos.

A adoção de sistemas de Inteligência Artificial também exige atenção às normas de proteção de dados, especialmente após a implementação da LGPD no Brasil. A lei define regras claras para o uso de informações pessoais, garantindo transparência, segurança e propósito adequado no tratamento dos dados. Em soluções de automação amplamente utilizadas no mercado, como o *EMSys* que é uma plataforma que emprega Inteligência Artificial para automatizar atendimentos, organizar demandas, gerar respostas automáticas e agilizar processos internos, destaca-se o uso dessa ferramenta pelo Auto Posto DDD, que adotou para otimizar seu fluxo de atendimento e melhorar a gestão das solicitações diárias. Assim, empresas que adotam o *EMSys* conseguem otimizar processos e agilizar o atendimento por meio da IA, mantendo a privacidade dos clientes protegida e atuando em conformidade com a LGPD.

Chiavenato (2020) destaca que as organizações modernas precisam adaptar-se constantemente às inovações tecnológicas para garantir sua competitividade. A automação, por exemplo, tem transformado não apenas o ambiente fabril, mas também as áreas administrativas e de serviços, otimizando processos e ampliando a produtividade. Assim, a adoção da IA e da automação não é apenas uma questão operacional, mas também estratégica, pois redefine papéis, processos e modelos de gestão.

De forma semelhante, Kotler, Kartajaya e Setiawan (2021) afirmam que a automação e o uso de dados inteligentes impulsionam uma nova era de gestão orientada à inovação e ao consumidor. Essa tendência está associada ao conceito de Marketing 5.0, que propõe a aplicação da tecnologia com propósito humano, buscando alinhar eficiência operacional à criação de valor e à experiência do cliente. Dessa forma, a IA deixa de ser apenas uma ferramenta técnica e passa a constituir parte essencial da cultura organizacional contemporânea.

## **2.2. Impacto da Inteligência Artificial nos Processos de Negócios**

O impacto da inteligência artificial nos processos empresariais tem sido profundo e abrangente, modificando a forma como as empresas operam, tomam decisões e interagem

com seus públicos. Segundo Taulli (2020), a IA permite automatizar tarefas rotineiras, analisar grandes volumes de dados e gerar insights que aprimoram a eficiência operacional. Flores e Bess (2023) complementam que essa tecnologia possibilita otimizar atividades, reduzir custos e aumentar a precisão em diversas etapas da cadeia produtiva.

Entre as principais aplicações empresariais estão o uso de *chatbots* para atendimento automatizado, triagem inteligente de e-mails, análise de documentos e monitoramento preditivo de desempenho. Essas soluções reduzem a dependência de trabalho manual e permitem que os profissionais concentrem seus esforços em funções mais estratégicas e criativas.

Gil (2017) destaca que a inovação tecnológica sempre implica em mudanças estruturais e culturais nas organizações, exigindo revisão de processos e papéis. Embora a IA traga benefícios expressivos, como aumento da produtividade e melhoria na qualidade das decisões, ela também demanda investimentos financeiros, capacitação profissional e adaptação dos colaboradores. Frey e Osborne (2017) alertam que o avanço da automação tende a reconfigurar o mercado de trabalho, substituindo tarefas repetitivas por atividades analíticas e criativas, o que exige novas habilidades e mentalidades profissionais.

Flores e Bess (2023) observam que a adoção adequada da IA pode gerar ganhos econômicos. No contexto brasileiro, estima-se que investimentos estratégicos em inteligência artificial podem elevar o PIB em até 7,1% entre 2022 e 2030, impulsionando a competitividade e afastando mitos sobre uma substituição total do trabalho humano. Neste sentido, a IA também tem potencial para aprimorar a experiência do cliente, personalizando atendimentos e previsões de comportamento por meio da análise em tempo real.

Um exemplo prático é o uso de assistentes virtuais inteligentes, como o ChatGPT, da OpenAI, ou a plataforma Blip, que integra provedores de processamento de linguagem natural para oferecer atendimento personalizado e adaptativo. Essas tecnologias permitem que as empresas fortaleçam o relacionamento com seus consumidores, tornando a comunicação mais fluida, humanizada e eficaz.

Entretanto, a expansão da inteligência artificial também traz desafios éticos e sociais. Questões como privacidade de dados, transparência dos algoritmos e uso responsável das informações são temas centrais nas discussões sobre governança digital. Assim, a implementação da IA exige equilíbrio entre inovação e responsabilidade social, garantindo que o avanço tecnológico seja acompanhado de princípios éticos e regulatórios.

Atualmente, estamos desenvolvendo a “Athenaz”, uma assistente virtual cognitiva projetada para gerenciar a maioria dos atendimentos de suporte. Frequentemente, as questões levantadas pelos clientes são simples, mas exigem compreensão humana para serem respondidas adequadamente. A IA, treinada com informações detalhadas sobre nossa empresa, é capaz de entender as necessidades do cliente e buscar soluções eficazes dentro do seu treinamento. Além disso, ela está programada para, em casos onde não consiga resolver o problema sozinha, solicitar a intervenção de um colaborador, fornecendo um resumo da interação com o cliente para facilitar a continuidade do atendimento (Motta, 2025, p. 12).

Além da automação, a inteligência artificial também oferece capacidades avançadas de análise de dados. Com a quantidade crescente de informações disponíveis, as empresas podem utilizar algoritmos de aprendizado de máquina para extrair percepções valiosas e identificar padrões ocultos nos dados. Essas percepções podem ser usadas para prever tendências de mercado, antecipar demanda do cliente e tomar decisões embasadas em informações concretas. Isso permite que as empresas tomem decisões mais informadas, como prever demanda de produtos, identificar riscos financeiros e otimizar a cadeia de suprimentos. Além disto, investimentos em IA podem gerar ganhos no curto prazo, conforme abordam Flores e Bess, 2023.

### **2.3 Desafios e Riscos da Inteligência Artificial nos Processos de Negócios**

Embora a IA ofereça inúmeras oportunidades para impulsionar a eficiência e a inovação, sua adoção também apresenta desafios complexos. Um dos principais é o elevado custo de implementação, que envolve infraestrutura tecnológica, armazenamento de dados e contratação de profissionais especializados (Taulli, 2020). Além disso, a eficácia dos algoritmos depende diretamente da qualidade dos dados, o que exige sistemas bem estruturados e informações confiáveis.

Outro aspecto crucial é o uso ético da IA. Segundo Maryville (2023), algoritmos mal treinados podem reproduzir preconceitos humanos, gerando discriminação ou decisões injustas. O caso da ferramenta de recrutamento da Amazon, desenvolvida entre 2014 e 2017, ilustra esse problema: o sistema apresentou viés de gênero, favorecendo candidatos do sexo masculino em função dos dados utilizados em seu treinamento (Taulli, 2020).

O debate ético também se estende à privacidade e à segurança das informações. No Brasil, a Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), estabelece diretrizes para o tratamento responsável de dados pessoais, reforçando a necessidade de transparência e consentimento dos usuários. Além disso, estão em tramitação

diversos projetos de lei que visam regulamentar o uso da IA no país, abordando temas como reconhecimento facial, *deepfake*, direitos autorais e veículos autônomos (Amoroso, 2024).

Deepfake é uma técnica que utiliza Inteligência Artificial para montar vídeos, áudios ou imagens que parecem reais, mas foram totalmente manipulados. A tecnologia consegue recriar rostos, expressões e vozes, dando a impressão de que a pessoa disse ou fez algo que nunca aconteceu. Embora possa ser usada para fins positivos, como efeitos especiais, também representa riscos quando é aplicada para enganar ou gerar conteúdos falsos.

Outro desafio relevante é o impacto da automação sobre o emprego. Taulli (2020) alerta para a possibilidade de um “desemprego tecnológico”, conceito já mencionado por

Keynes, em que a substituição de funções humanas por máquinas pode afetar diversas áreas profissionais. No entanto, o autor pondera que novas carreiras e competências surgirão, exigindo políticas de requalificação e educação contínua.

Para Elon Musk (*apud*. Taulli, 2020), o avanço da inteligência artificial poderá transformar radicalmente a estrutura do trabalho, levando a uma sociedade em que as pessoas escolham trabalhar por satisfação pessoal e não por necessidade. Essa reflexão reforça a importância de alinhar a inovação tecnológica a valores humanos, garantindo que o progresso não comprometa a dignidade e o propósito das pessoas.

Outro Desafio abordado por Tom Taulli é o desemprego em massa (Taulli, 2020). Um conceito notabilizado por John Maynard Keynes, que se refere à perda de empregos causada por inovações. Embora a automação já tenha impactado setores como a fabricação, com a IA esse efeito poderia ser mais amplo, afetando empregos de várias áreas. Empresas como *Harvest CROO Robotics*, empresa norte-americana especializada no desenvolvimento de robôs agrícolas, estão desenvolvendo robôs que podem substituir trabalhadores humanos em tarefas como a colheita de morangos. A IA também está sendo aplicada em áreas como a jurídica, com startups focadas na automação de tarefas como pesquisa e revisão de contratos. Apesar das possíveis perdas de emprego, novos tipos de carreiras podem surgir, e a IA também pode auxiliar funcionários a tornar seu trabalho mais fácil. Entretanto, a crescente automação pode levar a um impacto adverso em vários setores, como já observado na indústria de manufatura. Medidas como educação e assistência na transição de carreiras pode ajudar a lidar com essas mudanças.

É verdade que a tecnologia já impactou diversas indústrias, como a de manufatura, mas os mercados se mostraram adaptáveis. Se a IA é, de fato, transformadora, pode causar um pouco de perturbação. É por isso que provavelmente haverá uma necessidade de treinamento e requalificação para novas carreiras (Taulli, 2020).

Deve-se analisar cada benefício e desafio da IA, para implementá-la em algum processo de negócio, por tanto no próximo tópico vamos falar sobre processos de negócios, o que são, quais os tipos e como são tomadas as decisões em cada processo de negócio.

O aumento da produtividade estima-se que o correto investimento em IA pelas empresas brasileiras pode gerar um aumento de até 7,1% no Produto Interno Bruto (PIB) entre 2022 e 2030. Esse resultado significa ampliar possibilidades sobre o uso de aplicações de IA, afastando-se das fantasias do cinema sobre a IA ou do medo de demissão em massa de milhares de trabalhadores (Flores; Bess, 2023). Esses avanços na IA estão transformando como as empresas interagem com seus clientes, tornando os processos mais ágeis, precisos e personalizados. No entanto, é importante reconhecer que a adoção da inteligência artificial nos processos de negócios não está isenta de desafios.

Questões éticas, como a privacidade dos dados e a transparência das decisões tomadas por algoritmos, precisam ser abordadas de maneira adequada. Além disso, a implementação da inteligência artificial requer investimentos em infraestrutura e capacitação da equipe para maximizar seus benefícios. Podemos concluir que, a inteligência artificial está impactando profundamente os processos de negócios, oferecendo automação, análise avançada de dados, previsões preditivas e melhorias na experiência do cliente. As empresas que aproveitam essa tecnologia podem obter vantagens competitivas significativas, aumentando a eficiência operacional, tomando decisões mais embasadas e oferecendo uma experiência personalizada aos clientes.

## **2.4 Impactos na Produtividade e na Gestão dos Processos Internos**

A automação e a inteligência artificial têm modificado profundamente a gestão e a produtividade das empresas. Chiavenato (2020) destaca que o desempenho organizacional depende da eficiência no uso dos recursos, e a IA contribui para essa eficiência ao permitir análises em tempo real, monitoramento preditivo e identificação de falhas. Assim, as decisões tornam-se mais rápidas, precisas e orientadas por dados.

Kotler et al. (2021) ressaltam que a verdadeira transformação digital não está apenas na adoção de ferramentas tecnológicas, mas na construção de uma cultura organizacional voltada à inovação e à melhoria contínua. Empresas que integram a IA à gestão estratégica



reduzem desperdícios, otimizam recursos e aprimoram a governança corporativa, alcançando resultados mais sustentáveis e competitivos.

Um exemplo prático é o desenvolvimento da assistente virtual cognitiva “Athenaz”, criada pela empresa Monetizze, com o objetivo de otimizar o suporte ao cliente. Essa IA é capaz de compreender demandas, sugerir soluções e, quando necessário, acionar um atendente humano, fornecendo um resumo da interação. Essa integração entre tecnologia e atendimento humanizado ilustra o potencial da IA na melhoria da produtividade e da experiência do usuário (Motta, 2023).

Atualmente, estamos desenvolvendo a “Athenaz”, uma assistente virtual cognitiva, projetada para gerenciar a maioria dos atendimentos de suporte. Frequentemente, as questões levantadas pelos clientes são simples, mas exigem a compreensão humana para serem respondidas adequadamente. A IA, treinada com informações detalhadas sobre nossa empresa, é capaz de entender as necessidades do cliente e buscar soluções eficazes dentro do seu treinamento. Além disso, ela está programada para, em casos onde não consiga resolver o problema sozinha, solicitar a intervenção de um colaborador, fornecendo um resumo da interação com o cliente para facilitar a continuidade do atendimento (Motta, 2023).

Os atendimentos virtuais promovidos por sistemas inteligentes têm um potencial duplo por promover maior espaço para que a equipe profissional possa se dedicar com mais tempo as demandas mais complexas das áreas de vendas, atendimento e pós-vendas. Por outro lado, também pode promover experiências mais rápidas e seguras, onde o cliente, muitas vezes, pode ser atendido do seu próprio lar, reduzindo custos de transporte e tempo.

## **2.5 Perspectivas Futuras e Implicações para a Gestão Empresarial**

O futuro das organizações estará diretamente relacionado à capacidade de integração entre tecnologia, pessoas e estratégia. Brynjolfsson e McAfee (2014) argumentam que a economia digital não eliminará o papel humano, mas o transformará profundamente. O diferencial competitivo residirá na combinação entre inteligência artificial, criatividade e empatia.

Para Chiavenato (2020), a gestão do futuro será cada vez mais centrada na aprendizagem organizacional e na inovação contínua. A IA não substitui o gestor, mas amplia sua capacidade analítica e sua visão estratégica. O desafio das lideranças contemporâneas é alinhar a tecnologia aos valores institucionais e sociais, construindo uma cultura ética e sustentável. Kotler et al. (2021) reforçam que o uso ético e estratégico da IA deve ser guiado por propósitos humanos, equilibrando desempenho e responsabilidade social. Nesse sentido, a

IA e a automação não apenas aumentam a eficiência operacional, mas também redefinem o papel das empresas na sociedade.

Além disso, Davenport e Kirby (2016) destacam que o futuro do trabalho será moldado pela colaboração entre humanos e máquinas inteligentes, o que exige o desenvolvimento de novas habilidades cognitivas e emocionais. As empresas precisarão investir em capacitação contínua, promovendo uma cultura voltada à aprendizagem e à adaptabilidade. Essa transformação não se limita ao uso de tecnologia, mas abrange uma mudança de mentalidade, na qual o ser humano é visto como parceiro do avanço tecnológico, e não como seu substituto. De acordo com Tapscott e Tapscott (2018), o cenário empresarial do futuro será marcado pela descentralização e pela transparência proporcionadas pelas tecnologias digitais, como blockchain e sistemas autônomos. Isso significa que as organizações deverão repensar suas estruturas hierárquicas e seus modelos de governança, adotando práticas mais colaborativas, sustentáveis e orientadas por dados.

Schwab (2019) ressalta que a chamada **“Quarta Revolução Industrial”** continuará promovendo a convergência entre o físico, o digital e o biológico, o que exige das empresas uma abordagem estratégica mais ágil e flexível. A gestão baseada em inteligência artificial, análise preditiva e automação inteligente passará a ser um elemento essencial para a sobrevivência competitiva, especialmente em mercados globais cada vez mais dinâmicos.

Segundo Brynjolfsson e McAfee (2022), as empresas que conseguirem equilibrar tecnologia e propósito humano serão as mais bem-sucedidas na nova economia digital. Isso implica que a IA deve ser utilizada como ferramenta de apoio à tomada de decisões, e não como substituta da inteligência humana. O gestor do futuro deverá atuar como mediador entre algoritmos e pessoas, garantindo que a inovação tecnológica esteja a serviço da ética, da transparência e do bem-estar social.

(...) o futuro do trabalho não será dominado por máquinas que substituem pessoas, mas por sistemas inteligentes que colaboram com elas, ampliando suas capacidades e redefinindo o papel humano nas organizações (Davenport; Kirby, 2016, p. 42).

Diante desse cenário, Porter e Heppelmann (2017) apontam que a tendência é que produtos e serviços se tornem cada vez mais inteligentes, conectados e personalizados. Essa realidade exigirá das organizações novas competências em análise de dados, cibersegurança e gestão estratégica de informações. Assim, o papel do gestor será direcionar o uso da inteligência artificial para a criação de valor sustentável, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e ambiental.

Em síntese, as perspectivas futuras indicam que a inteligência artificial e a automação continuarão a redefinir a dinâmica empresarial, exigindo que as organizações invistam em inovação responsável, qualificação humana e modelos de gestão baseados em ética, transparência e adaptabilidade. O equilíbrio entre tecnologia e humanidade será o maior desafio e também o maior diferencial da gestão empresarial nas próximas décadas.

A expansão de ferramentas inteligentes, como Alexa, Siri, ChatGPT e Gemini, demonstra que a IA está apenas no início de sua trajetória. Segundo reportagem da Exame (2025), essas tecnologias estão moldando setores inteiros e redefinindo a maneira como as empresas criam valor e interagem com seus públicos. Assim, compreender suas implicações não é apenas uma necessidade técnica, mas uma exigência estratégica para o futuro da gestão empresarial

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente trabalho consiste em realizar um levantamento e analisar, por meio da literatura científica, produções que abordem o impacto da Inteligência Artificial (IA) e da automação nos processos empresariais. De acordo com Gil (2017), a pesquisa científica deve seguir métodos sistemáticos que permitam compreender, de forma objetiva e fundamentada, a realidade estudada. Assim, este capítulo descreve os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento da pesquisa, garantindo rigor e confiabilidade aos resultados.

A escolha do tema se justifica pela crescente inserção de tecnologias inteligentes no ambiente corporativo, o que vem transformando as práticas administrativas e exigindo novas competências dos profissionais de gestão. Segundo Chiavenato (2020), as organizações modernas precisam adaptar seus processos às novas demandas tecnológicas, a fim de manter sua competitividade e eficiência.

Dessa forma, o estudo tem caráter exploratório e descritivo, pois busca compreender como a Inteligência Artificial e a automação influenciam a gestão e o desempenho organizacional, a partir da análise de produções científicas publicadas nos últimos anos. Conforme Vergara (2016), as pesquisas exploratórias permitem ao pesquisador uma aproximação inicial com o tema, enquanto as descritivas detalham as características e relações observadas no fenômeno estudado.

O método utilizado baseia-se em uma pesquisa bibliográfica, fundamentada em livros, artigos científicos e publicações acadêmicas nacionais e internacionais. Segundo Lakatos e

Marconi (2018), esse tipo de pesquisa consiste em examinar materiais já elaborados, com o propósito de compreender teoricamente o objeto de estudo.

A análise será de natureza qualitativa, visto que busca interpretar e compreender o conteúdo das fontes pesquisadas, identificando padrões, tendências e impactos. Conforme Minayo (2017), a pesquisa qualitativa trabalha com significados, percepções e relações que não podem ser quantificados, mas que são essenciais para compreender a realidade social e organizacional.

De acordo com Gil (2017), a pesquisa bibliográfica tem como finalidade reunir e examinar publicações já existentes sobre determinado tema, possibilitando ao pesquisador identificar conceitos, abordagens e contribuições relevantes que fundamentam sua análise. Nesse sentido, foram consultados livros, artigos científicos, relatórios e publicações acadêmicas nacionais e internacionais que abordam a relação entre tecnologia e administração.

A pesquisa é considerada exploratória, pois busca ampliar, ainda de forma preliminar, o conhecimento sobre os fenômenos da IA e da automação, ainda em constante evolução no contexto das organizações empresariais. A integração entre inteligência artificial e gestão empresarial é um campo que engloba literaturas especializadas das áreas de gestão de informática, tendo a demanda de refletir, inclusive, sobre as lacunas existentes em ambas áreas sobre os processos e as novas formas de gerenciamento baseadas na tecnologia. Segundo Vergara (2016), a pesquisa exploratória é adequada quando o objetivo é aprofundar a compreensão de um tema ainda pouco sistematizado na literatura, permitindo interpretações mais amplas sobre suas causas e consequências.

Além disso, o estudo possui caráter descritivo, já que procura relatar e sistematizar os efeitos da adoção da IA e da automação no ambiente corporativo, descrevendo seus impactos sobre a eficiência, a produtividade e o comportamento organizacional, sem realizar intervenções diretas.

A abordagem qualitativa foi utilizada para interpretar os significados atribuídos à tecnologia no contexto empresarial, valorizando percepções, tendências e transformações observadas nos estudos consultados. Para Minayo (2017), esse tipo de abordagem é adequado quando se pretende compreender fenômenos complexos e dinâmicos, baseando-se na interpretação e não na quantificação dos dados.

As fontes de pesquisa foram priorizadas obras de autores reconhecidos nas áreas de administração e inovação, como Chiavenato (2020), Davenport e Ronanki (2018),

Brynjolfsson e McAfee (2014), Kotler e Keller (2021) e Tapscott (2016), que oferecem diferentes perspectivas sobre o papel da tecnologia na gestão empresarial.

Portanto, a metodologia adotada assegura rigor científico e contribui para uma compreensão ampla e crítica sobre como a inteligência artificial e a automação vêm redesenhando as estruturas e os processos das organizações modernas.

**Quadro 01.** Fontes Teóricas Utilizadas como Fundamentação Metodológica:

<b>Título</b>	<b>Referência</b>	<b>Foco Temático</b>
<b>Métodos e técnicas de Pesquisa Social</b>	Gil, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2017.	Fundamenta o tipo de pesquisa bibliográfica, de caráter descritiva, destacando os métodos e a relevância da pesquisa teórica.
<b>O Desafio do conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde.</b>	Minayo, Maria Cecilia de Souza. O Desafio do conhecimento: Qualitativa em Saúde. 14 ed. São Paulo: Hucitec, 2017.	Sustenta a escolha da abordagem qualitativa, enfatizando a interpretação e a análise de significados sociais.
<b>Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração</b>	Vergara, Sylvia Constant. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 16. Ed. São Paulo: Atlas, 2016.	Define a estrutura de pesquisas aplicadas à Administração e a forma de organização metodológica.
<b>Fundamentos de Metodologia Científica</b>	Lakatos, Eva Maria; Marconi, Marina de Andrade. Fundamentos de Metodologia Científica. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2017.	Fornece bases conceituais para o método científico e para o desenvolvimento das etapas da pesquisa.
<b>Administração: Teórica, Processo e Prática</b>	Chiavenato, Idalberto. Administração: Teoria, Processo e Prática. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2020.	Explica como as inovações tecnológicas e a automação influenciam a gestão, a produtividade e o desempenho organizacional.
<b><i>Artificial Intelligence for theReal Word</i></b>	Davenport, Thomas H.; Ronanki, Rajeev. <i>Artificial Intelligence for the Real World. Havard Business Review</i> , v. 96, n. 1, p.108-116,2018;	Apresenta praticas da Inteligência Artificial nas empresas, demonstrando seus benefícios para a tomada de decisão e eficiência dos processos.
<b>Administração de Marketing</b>	KOTLHER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de Marketing. 16. Ed. São Paulo: Pearson, 2021.	Discute o conceito Marketing 5.0 e a integração entre tecnologia e experiência do consumidor no contexto digital
<b>A Quarta Revolução</b>	TAPSCOTT, Don. A Quarta Revolução Industrial Como a	Contextualiza a evolução tecnológica e sua influência

<b>Industrial</b>	Blockchain e Outras Tecnologias Estão Mudando o Mundo. São Paulo: Alta Books 2016	sobre os modelos de gestão e competitividade empresarial.
-------------------	---	---

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

O quadro apresentado acima reúne as principais obras que sustentam teoricamente este estudo sobre Transformação Digital e o impacto da Inteligência Artificial e da automação nos processos empresariais contemporâneos. Sua função é sintetizar os autores e referências que fundamentam a pesquisa, permitindo ao leitor compreender, de forma clara e objetiva, quais bases conceituais orientam a análise realizada. A relevância desse quadro metodológico reside na organização visual e comparativa das contribuições de cada obra, oferecendo uma visão estruturada dos temas centrais e das perspectivas que dialogam diretamente com o problema investigado.

Na subseção seguinte, descrevem-se os procedimentos adotados para a coleta e análise dos dados, assegurando transparência e rigor metodológico. Para o desenvolvimento desta pesquisa, os dados foram obtidos exclusivamente a partir de fontes secundárias, tais como livros, artigos científicos indexados, relatórios institucionais, documentos técnicos e materiais acadêmicos reconhecidos. Foram priorizadas publicações recentes relacionadas à Inteligência Artificial, Transformação Digital, inovação tecnológica e automação aplicada à gestão empresarial, sem deixar de incluir autores clássicos cujas contribuições continuam essenciais para o entendimento conceitual dessas temáticas. O período de coleta correspondeu ao intervalo de elaboração desta pesquisa.

### 3.1. Da Coleta de Dados Bibliográficos

A coleta dos dados bibliográficos da presente pesquisa seguiu um processo sistematizado em 05 (cinco) etapas.

#### Quadro 02. Procedimentos Estabelecidos para Coleta dos Dados Bibliográficos:

<b>Desenvolvimento da Etapa e Desdobramentos</b>	<b>Desenvolvimento da Etapa e Desdobramentos</b>
<b>1. Definição dos descritores de busca</b>	Foram definidos os descritores de busca: "Inteligência Artificial", "automação". Estes foram aplicados apenas em língua por.
	Foram definidas como bases de dados para coleta dos dados da pesquisa: Google Scholar, Scielo, periódicos

<b>2. Seleção das bases de dados</b>	CAPEs.
<b>3. Aplicação de filtros de Pesquisa</b>	Foram definidos como filtros de pesquisa: a seleção dos artigos publicados
<b>4. Leitura exploratória inicial</b>	Buscou-se verificar a aderência dos artigos apresentados nas bases científicas a partir da leitura dos seus respectivos resumos e considerações finais. Os artigos que possuíam o alinhamento delineado no problema da presente pesquisa foram selecionados para a etapa da análise bibliográfica.
<b>5. Análise das Obras Selecionadas</b>	Os trabalhos aderentes ao tema foram analisados, a partir da análise de conteúdo, estruturada a partir da categorização da temática em categorias de análise, conforme Bardin (2016): 1) Implicações da IA e da Automação 2) Benefícios e desafios da Implementação Tecnológica; 3) Influência da IA e da Automação na Produtividade e na Gestão dos Processos Internos; 4) Impactos Sociais e Profissionais da IA e da Automação; e, 5) Perspectivas Futuras da IA e da Automação na Gestão Empresarial.

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

No que diz respeito a definição dos descritores de busca, foram definidos os seguintes termos (em português): "Inteligência Artificial"; "automação"; "transformação digital"; "inovação tecnológica"; e, "processos empresariais". No entanto, apesar da amplitude de trabalhos apresentados nas bases de pesquisa, buscou-se traçar critérios que delimitassem a coleta dos artigos, selecionando apenas aqueles onde as dimensões da Inteligência Artificial e da Automação estivesse sendo analisadas com a perspectiva da gestão.

A pesquisa delimitou-se a selecionar os artigos a partir das seguintes bases de dados: Google Scholar, Scielo, periódicos CAPES. Não houve uso de sites (repositórios) institucionais e livros de referência, para a estruturação da análise bibliográfica. No entanto, para a fase da construção do referencial teórico da pesquisa, houve o uso de referências destas fontes.

Foram utilizados filtros de período de publicação para priorizar estudos mais recentes, especialmente, aqueles produzidos nos últimos anos, devido à rápida evolução das tecnologias digitais. Ainda assim, obras clássicas consideradas fundamentais para a compreensão da base conceitual da Inteligência Artificial e da automação foram mantidas. Esse equilíbrio garantiu que o material analisado refletisse tanto o avanço atual das discussões quanto os fundamentos essenciais do tema.

Após a coleta dos materiais, foi realizada uma leitura preliminar composta pela verificação de títulos, resumos e conclusões. Essa etapa teve o objetivo de identificar de

forma rápida quais textos realmente se relacionavam com os objetivos do estudo. Durante essa triagem, foram selecionadas apenas as produções que apresentavam aderência ao tema da IA e da automação no contexto dos processos empresariais. Textos que não demonstraram relação direta, apresentaram escopo muito amplo ou não dialogavam com a perspectiva da gestão foram descartados.

Os materiais considerados relevantes foram organizados em uma tabela de referência, onde foram registrados dados como autor, ano de publicação, objetivo da obra, abordagem metodológica e principais contribuições observadas. Essa sistematização permitiu visualizar com clareza a relevância de cada estudo e identificar convergências e diferenças entre os autores. A partir disto, foi possível construir uma análise mais consistente, relacionando os temas abordados na literatura às categorias de investigação do presente trabalho.

A análise dos dados coletados foi conduzida com base na Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2016), método amplamente utilizado em pesquisas qualitativas por permitir a identificação, organização e interpretação sistemática de informações. A aplicação da técnica ocorreu em três fases principais:

**Quadro 03. Etapas da Análise dos Dados Bibliográficos:**

<b>Etapas da Análise</b>	<b>Desenvolvimento da Etapa</b>
<b>1. Pré Análise</b>	Realizada a leitura inicial das obras selecionadas, permitindo um primeiro contato com o material. Foram identificadas ideias gerais, termos frequentes e a possível contribuição de cada texto para o tema da IA e automação. Também foram definidos os eixos temáticos que orientariam as análises posteriores.
<b>2. Exploração do Material</b>	Nesta fase ocorreu a leitura aprofundada e a codificação das informações mais relevantes. Os conteúdos foram organizados em categorias e subcategorias, permitindo comparar autores, identificar pontos de convergência, divergências teóricas e lacunas presentes na literatura analisada.
<b>3. Tratamento dos resultados e interpretação</b>	Após a codificação, as informações foram sintetizadas e interpretadas criticamente. Foram extraídos conceitos centrais, observadas tendências e elaboradas inferências alinhadas aos objetivos do estudo. Essa etapa resultou na construção da argumentação que sustentou a análise final do TCC.

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

Na primeira etapa, ocorreu uma leitura geral e inicial das obras selecionadas, sem aprofundamento imediato. Essa “leitura flutuante” teve o objetivo de permitir um primeiro



contato com os textos, identificar ideias principais, reconhecer termos frequentes e perceber como cada publicação se relaciona com o tema central do TCC. Além disso, foi nesse momento que foram definidos os eixos temáticos que organizariam a análise, como: impactos da IA nas empresas, desafios da automação, mudanças na gestão e implicações sociais. Essa etapa serviu para organizar o material, eliminar duplicidades e preparar o terreno para a leitura aprofundada.

A segunda etapa consistiu na leitura detalhada dos textos. Aqui foram destacados trechos relevantes, conceitos-chave e argumentos centrais relacionados à Inteligência Artificial, automação e processos organizacionais. O conteúdo foi codificado, ou seja, classificado em categorias e subcategorias previamente definidas, o que facilitou comparar diferentes autores. Nessa fase, também foram identificadas convergências entre os estudos, divergências teóricas, lacunas ainda pouco exploradas e abordagens complementares. Essa exploração aprofundada possibilitou organizar os materiais de forma clara e coerente para posterior interpretação.

Na última etapa, o conteúdo codificado foi reunido, sintetizado e analisado de forma crítica. As ideias recorrentes entre os autores foram agrupadas, permitindo construir uma compreensão mais ampla do fenômeno estudado. Também foram elaboradas inferências e interpretações alinhadas aos objetivos da pesquisa, mostrando como a IA e a automação impactam a gestão e os processos internos das organizações. Essa fase resultou na sistematização das informações que deram base aos capítulos de Resultados e às considerações Finais do TCC, garantindo que a análise fosse clara, fundamentada e coerente com o problema investigado.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os resultados obtidos a partir da pesquisa bibliográfica evidenciam que a Inteligência Artificial (IA) e a automação consolidam-se como vetores essenciais da transformação digital nas organizações contemporâneas. A análise das obras estudadas demonstra que essas tecnologias impactam diretamente a produtividade, a gestão de processos, a tomada de decisão e o relacionamento com os clientes, redefinindo modelos de negócio e reconfigurando o papel do trabalho humano nas empresas modernas.

## **4.1 Aplicações da Inteligência Artificial e da Automação nas Empresas Contemporâneas**

As fontes analisadas mostram que a aplicação da IA vem se expandindo em diversos setores organizacionais, abrangendo desde o atendimento ao cliente até o controle logístico e a análise de dados estratégicos. Ferramentas como *chatbots*, sistemas de recomendação e softwares de automação de processos têm proporcionado às empresas maior agilidade, precisão e personalização no desempenho de suas atividades diárias.

De acordo com Davenport e Ronanki (2018), a adoção da IA possibilita decisões mais rápidas e embasadas em dados, substituindo processos lentos e intuitivos por análises preditivas que otimizam o desempenho organizacional.

A automação, por sua vez, transcende o ambiente fabril, alcançando áreas administrativas, financeiras e de marketing. Brynjolfsson e McAfee (2014) destacam que a automação inteligente inaugura uma nova fase da revolução digital, na qual as máquinas assumem funções cognitivas e colaboram com os profissionais humanos. Essa integração gera um ambiente de trabalho mais dinâmico e analítico, onde o colaborador atua como estrategista, e não apenas como executor.

## **4.2 Benefícios e Desafios da Implementação Tecnológica**

Os resultados apontam que os principais benefícios obtidos pelas organizações incluem a redução de custos operacionais, o aumento da produtividade e a elevação da qualidade dos serviços. Conforme Chiavenato (2020), o uso estratégico da tecnologia fortalece a competitividade e prepara as empresas para responder rapidamente às transformações do mercado global.

Entretanto, a implementação dessas tecnologias não ocorre sem desafios. É necessário investir em infraestrutura, capacitação de equipes e reestruturação dos processos internos, aspectos frequentemente destacados pelos autores analisados. Frey e Osborne (2017) enfatizam que a automação e a IA também levantam preocupações éticas e sociais, especialmente no que se refere à substituição de postos de trabalho e à proteção de dados pessoais.

Esses desafios reforçam a importância de equilibrar inovação e responsabilidade social, estimulando políticas organizacionais voltadas à requalificação e à inclusão profissional.

### 4.3. Influência na Produtividade e na Gestão dos Processos Internos

As evidências indicam que a automação e a IA contribuem de forma significativa para o aumento da produtividade e eficiência empresarial. Kotler e Keller (2021) observam que empresas que integram a tecnologia à gestão conseguem reduzir desperdícios e otimizar o uso de recursos, uma vez que os sistemas inteligentes processam grandes volumes de dados e geram diagnósticos em tempo real.

Além disso, a gestão de processos internos foi profundamente transformada. Soluções de automação de fluxo de trabalho e ferramentas de *business intelligence* permitem maior controle sobre as operações e favorecem decisões mais assertivas. Chiavenato (2020) complementa que a produtividade moderna está associada não apenas à eficiência técnica, mas também à capacidade de alinhar tecnologia e capital humano de maneira estratégica e sustentável.

A análise da literatura evidencia que a Inteligência Artificial e a automação vêm sendo amplamente discutidas como instrumentos estratégicos para a otimização de processos empresariais. No entanto, grande parte dos estudos concentra-se em organizações de médio e grande porte, deixando lacunas quanto à aplicabilidade dessas tecnologias em pequenas e médias empresas. Nesse contexto, a experiência do Auto Posto DDD, localizado em Simolândia – GO, contribui para ampliar essa discussão ao demonstrar como soluções baseadas em IA podem ser incorporadas à rotina operacional de negócios de menor escala.

O Auto Posto DDD adotou o sistema EMSys, uma ferramenta que utiliza recursos de Inteligência Artificial para organizar atendimentos, registrar demandas internas, automatizar respostas e estruturar fluxos de comunicação entre colaboradores e gestão. A plataforma atua como um apoio à gestão dos processos internos, permitindo maior controle das solicitações, redução de retrabalho e melhor acompanhamento das atividades diárias. Ao centralizar informações e automatizar etapas operacionais, o sistema contribui para tornar os processos mais ágeis e padronizados, favorecendo a eficiência organizacional.

A utilização do EMSys no Auto Posto DDD evidencia que a Inteligência Artificial não se restringe à automação de tarefas complexas ou altamente tecnológicas, mas pode ser aplicada de forma prática e acessível para melhorar a organização do trabalho e a tomada de decisão gerencial. Observa-se que os ganhos associados à ferramenta estão menos relacionados à substituição de mão de obra e mais à reorganização dos processos, reforçando o papel da tecnologia como suporte ao capital humano.

Ao relacionar essa experiência prática com os artigos analisados, percebe-se convergência com os autores que defendem que os benefícios da IA dependem diretamente do alinhamento entre tecnologia, estratégia e cultura organizacional. Embora a literatura destaque ganhos de produtividade e eficiência, muitos estudos abordam esses impactos de forma generalizada e conceitual. A experiência do Auto Posto DDD, por sua vez, evidencia que os efeitos da automação ocorrem de maneira gradual e contextualizada, variando conforme o nível de maturidade organizacional e a capacidade de adaptação dos gestores e colaboradores.

Dessa forma, a reflexão crítica dos resultados indica que a Inteligência Artificial, quando aplicada de maneira planejada e alinhada às necessidades reais da organização, pode gerar melhorias significativas mesmo em empresas de menor porte. Entretanto, os artigos analisados apontam a necessidade de ampliar pesquisas empíricas que explorem casos concretos como esse, permitindo compreender com maior profundidade como a IA se traduz em ganhos efetivos de produtividade, organização e qualidade da gestão nos diferentes contextos empresariais.

#### **4.4 Impactos Sociais e Profissionais**

Entre os resultados mais relevantes identificados, destaca-se o impacto social da adoção da IA e da automação. Tarefas repetitivas e manuais tendem a ser substituídas por funções que demandam criatividade, pensamento crítico e domínio tecnológico. Brynjolfsson e McAfee (2014) afirmam que o maior desafio do futuro será preparar a força de trabalho para atuar em papéis mais analíticos e estratégicos, exigindo novas competências digitais.

Além disso, o avanço da IA suscita debates éticos e jurídicos relacionados à transparência dos algoritmos e à privacidade dos dados. No Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/2018) e o Projeto de Lei 21/2020, que trata da regulamentação da IA, representam marcos importantes para garantir o uso ético e responsável dessas tecnologias, no entanto, possui fortes limitações diante os avanços significativos que as inovações da IA vem promovendo, por exemplo, na construção de informações confiáveis e seguras; ou mesmo, no desafio da responsabilidade da interação humana com estas tecnologias e suas consequências.

Nota-se que esta dimensão ainda é recente, e, demanda investigações mais a fundo a partir de um referencial mais amplo, para contemplar, de forma mais apropriada, os diferentes impactos e consequências sistêmicas que os fenômenos da IA e da automação vem promovendo no contexto dos profissionais, e da sociedade como um todo.

#### 4.5 Perspectivas Futuras da IAe da Automação na Gestão Empresarial

Os resultados também evidenciam que o futuro das organizações dependerá de uma integração equilibrada entre inovação tecnológica e valores humanos. Tapscott (2016) e Porter e Heppelmann (2017) ressaltam que o sucesso empresarial estará vinculado à capacidade de unir automação, criatividade e propósito organizacional.

Diante desse cenário, observa-se uma tendência de que a IA deixe de ser apenas um instrumento operacional para tornar-se parte integrante da cultura corporativa e da estratégia de longo prazo. Como afirmam Kotler, Kartajaya e Setiawan (2021), A tecnologia tem que servir às pessoas, ajudando e facilitando, não tirando o lugar de ninguém. Ela deve trazer soluções que melhorem a vida de todos e reforcem o papel social das empresas.

Essa perspectiva reforça que a transformação digital deve ser guiada por princípios éticos, colaborativos e sustentáveis, exigindo gestores capazes de liderar com visão humanizada e inovadora.

A tendência observada é que a IA deixe de ser apenas uma ferramenta operacional para se tornar um elemento central da cultura organizacional. A transformação digital exige líderes preparados para utilizar a tecnologia de forma ética, sustentável e orientada ao propósito humano. Conforme Kotler, Kartajaya e Setiawan (2021), o conceito de “Marketing 5.0”, que é uma forma moderna de pensar o marketing, em que tecnologias avançadas como IA, análise de dados e automação são usadas para entender melhor as pessoas e oferecer experiências mais personalizadas. A automação entra como apoio nesses processos: ela organiza informações, agiliza tarefas e ajuda as empresas a atenderem cada cliente de maneira mais rápida e eficiente, sem perder o foco humano. O quadro a seguir apresenta a síntese das dimensões analisadas e seus principais resultados.

A análise dos resultados obtidos a partir da literatura evidencia que a Inteligência Artificial e a automação exercem influência significativa sobre os processos empresariais, especialmente no que se refere à eficiência operacional e ao apoio à tomada de decisão. No entanto, observa-se que os estudos analisados tratam a produtividade, em grande parte, de maneira indireta e interpretativa, associando-a à melhoria de fluxos, à redução de falhas e ao uso estratégico de dados, sem aprofundar sua mensuração objetiva.

Essa constatação permite refletir que os ganhos de produtividade decorrentes da transformação digital não se manifestam de forma automática, mas dependem do contexto organizacional, da maturidade tecnológica e da capacidade de adaptação dos modelos de gestão. A tecnologia, quando implementada de forma isolada, tende a gerar apenas melhorias

pontuais; por outro lado, quando integrada a estratégias organizacionais claras e ao desenvolvimento das competências humanas, seus impactos tornam-se mais consistentes e sustentáveis.

Os resultados também indicam que a produtividade deve ser compreendida como um conceito ampliado, que envolve não apenas desempenho técnico, mas também fatores como reorganização do trabalho, aprendizado contínuo e engajamento dos colaboradores. Dessa forma, a Inteligência Artificial atua como um elemento potencializador da gestão, e não como um substituto do capital humano.

Assim, a reflexão proposta reforça que a efetividade da IA e da automação está diretamente relacionada à forma como essas tecnologias são incorporadas à cultura organizacional. Os achados do estudo apontam para a necessidade de pesquisas futuras que avancem na análise empírica da produtividade, permitindo compreender de maneira mais precisa como a transformação digital se traduz em resultados concretos para diferentes tipos de organizações.

**Quadro 04.** Síntese das Dimensões Analisadas, Principais Resultados e Autores Base:

<b>Dimensão Analisada</b>	<b>Principais Resultados</b>	<b>Autores Base</b>
<b>Aplicações da IA e Automação</b>	Ampliação da automação em áreas administrativas, atendimento e análise de dados.	Davenport; Ronanki (2018); Taulli (2020).
<b>Benefícios e Desafios</b>	Aumento da produtividade, mas com necessidade de capacitação e ética no uso da IA.	Chiavenato (2020); Frey; Osbore (2017).
<b>Gestão interna e Produtividade</b>	Processos otimizados e decisões mais precisas.	Kotler; Keller (2021); Brynjolfsson; McAfee (2014).
<b>Impactos Sociais</b>	Substituição de funções e criação de novas profissões tecnológicas.	Brynjolfsson; McAfee (2014); Chiavenato (2020).
<b>Perspectivas Futuras</b>	Integração entre tecnologia, estratégia e valores humanos.	Tapscott (2016); Porter; Heppelman (2017).

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

Esses resultados confirmam que a Inteligência Artificial e a automação são elementos centrais na reestruturação dos modelos empresariais contemporâneos. Ao mesmo tempo em que promovem ganhos significativos de eficiência, exigem das organizações um novo olhar sobre ética, gestão de pessoas e sustentabilidade tecnológica.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como propósito compreender de que forma a Inteligência Artificial (IA) e a automação estão influenciando o cotidiano das empresas e remodelando a maneira como os processos são organizados. A partir da análise realizada, ficou evidente que essas tecnologias vêm assumindo um papel decisivo nas estratégias corporativas, impulsionando eficiência, rapidez e novas formas de pensar a gestão.

A IA mostrou-se especialmente relevante por permitir que atividades rotineiras sejam executadas com mais precisão e menor gasto de tempo. Isso abre espaço para que os profissionais direcionem suas habilidades para ações que realmente exigem análise, criatividade e visão crítica. Outro ponto claro é o avanço das ferramentas capazes de tratar grandes quantidades de dados e transformá-las em informações estratégicas, algo que fortalece a tomada de decisão e a adaptação das empresas a um mercado em constante mudança.

Por outro lado, os desafios não podem ser ignorados. A adoção dessas tecnologias demanda investimentos, mudanças na cultura organizacional e principalmente o desenvolvimento de novas competências pelos colaboradores. A transformação digital afeta diretamente o modelo de trabalho e reforça a necessidade de capacitação permanente. Além disso, questões como privacidade, segurança de dados e responsabilidade nas decisões automatizadas ainda precisam ser amplamente discutidas e incorporadas às práticas empresariais.

Diante desse cenário, entende-se que a tecnologia não substitui o ser humano; ela amplia suas capacidades. O grande diferencial está na forma como cada organização escolhe integrar pessoas e tecnologia, equilibrando inovação com propósito e responsabilidade. Empresas que compreendem essa combinação tendem a se destacar e a construir ambientes mais adaptáveis e sustentáveis.

É importante destacar que este estudo se baseou exclusivamente em fontes bibliográficas, o que limita a observação prática de como a IA é aplicada em diferentes contextos organizacionais. Pesquisas futuras podem explorar estudos de caso, entrevistas com gestores, comparações entre setores e investigações sobre os impactos humanos da automação no ambiente de trabalho.

Para ampliar essa compreensão, durante o desenvolvimento deste trabalho foi realizada uma conversa com o gestor Walisson Rodrigues, Diretor do Auto Posto DDD, em

Simolândia – GO. Ele compartilhou sua experiência com o uso do sistema Emsys, uma IA utilizada no posto de combustível para organizar atendimentos, registrar demandas e otimizar processos internos, demonstrando como essas tecnologias já fazem parte da rotina de pequenas e médias empresas. Esse exemplo reforça o potencial da IA na automação e na melhoria da eficiência operacional.

No que se refere às dimensões gerais da pesquisa, observa-se que o último objetivo específico, relacionado à análise da produtividade, não foi plenamente alcançado. Essa limitação ocorreu, sobretudo, em função da abordagem metodológica adotada, baseada exclusivamente em pesquisa bibliográfica, bem como da delimitação do referencial teórico selecionado, o qual se mostrou insuficiente para aprofundar essa dimensão de forma empírica e mensurável.

A literatura utilizada concentrou-se majoritariamente na discussão dos impactos da Inteligência Artificial e da automação sobre os processos empresariais de maneira conceitual e qualitativa, abordando a produtividade de forma geral, o que restringiu análises mais detalhadas ou comparativas sobre ganhos produtivos específicos. Dessa forma, reconhece-se que a análise da produtividade poderia ser ampliada em pesquisas futuras, por meio da adoção de métodos empíricos, como estudos de caso, entrevistas com gestores ou análises quantitativas, possibilitando maior aprofundamento dessa variável no contexto organizacional.

Conclui-se, portanto, que a Inteligência Artificial representa muito mais do que um avanço tecnológico: ela inaugura uma nova forma de organizar o trabalho, redefinir processos e pensar o futuro das empresas. Quando usada com responsabilidade, ética e visão estratégica, torna-se um instrumento poderoso para fortalecer a gestão e apoiar o desenvolvimento de organizações preparadas para os desafios de um mercado cada vez mais digital e dinâmico.

## REFERÊNCIA

AMOROSO, D. D. Inteligência artificial, regulação e desafios jurídicos no Brasil. **Revista de Direito, Tecnologia e Inovação**. São Paulo, v. 6, n. 1, p. 45–62, 2024.

AUTOR, D. H. *Why Are There Still So Many Jobs?* **Journal of Economic Perspectives**, v. 29, n. 3, p. 3–30, 2015.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.