

O IMPACTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA PRECISÃO E EFICIÊNCIA DAS DECISÕES GERENCIAIS

THE IMPACT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE ON THE ACCURACY AND EFFICIENCY OF MANAGEMENT DECISIONS

Ana Beatriz Freitas Ramalho¹, Beatriz Martins Gonçalves², Diego Fernandes Torezim³, Rafael Gross⁴, Sara Mello Beloli⁵

RESUMO

Este artigo investiga o impacto da Inteligência Artificial (IA) na tomada de decisões gerenciais, com foco na melhoria da precisão e eficiência em diversos contextos organizacionais. Através de uma revisão de literatura abrangente e da análise de estudos de caso em setores como varejo, saúde e manufatura, o estudo identifica as principais aplicações da IA na gestão, incluindo automação de processos, análise preditiva e personalização de atendimento. São abordados também os desafios e barreiras para a implementação da IA, como a resistência cultural, a necessidade de capacitação e as implicações éticas relacionadas à governança de dados. Conclui-se que, embora a IA ofereça um potencial significativo para otimizar decisões gerenciais, sua adoção requer uma abordagem equilibrada que inclua investimentos em cultura organizacional e conformidade ética. Este trabalho contribui para o entendimento de como a IA pode transformar a gestão, destacando a importância de práticas responsáveis e sustentáveis na sua implementação.

Palavras-Chave: Inteligência Artificial; Tomada de Decisões; Automação; Análise Preditiva; Governança de Dados.

ABSTRACT

This paper investigates the impact of Artificial Intelligence (AI) on managerial decision-making, focusing on improving accuracy and efficiency in various organizational contexts. Through a comprehensive literature review and analysis of case studies in sectors such as retail, healthcare, and manufacturing, the study identifies the main applications of AI in management, including process automation, predictive analytics, and personalized service. It also addresses the challenges and barriers to AI implementation, such as cultural resistance, the need for training, and the ethical implications related to data governance. It concludes that, although AI offers significant potential to optimize managerial decisions, its adoption requires a balanced approach that includes investments in organizational culture and ethical compliance. This work contributes

¹ Discente na Fatec Zona Leste – E-mail: ana.ramalho01@fatec.sp.gov.br

² Discente na Fatec Zona Leste – E-mail: beatriz.goncalves5@fatec.sp.gov.br

³ Discente na Fatec Zona Leste – E-mail: diego.torezim@fatec.sp.gov.br

⁴ Discente na Fatec Zona Leste – E-mail: rafael.gross01@fatec.sp.gov.br

⁵ Discente na Fatec Zona Leste – E-mail: sara.beloli@fatec.sp.gov.br

to the understanding of how AI can transform management, highlighting the importance of responsible and sustainable practices in its implementation.

Keywords: *Artificial Intelligence; Decision Making; Automation; Predictive Analytics; Data Governance*

INTRODUÇÃO

No contexto atual de negócios, caracterizado por alta competitividade e um ritmo acelerado de mudanças, a precisão e a eficiência na tomada de decisões são elementos essenciais para o sucesso organizacional. A Inteligência Artificial (IA) emergiu como uma solução estratégica que permite aos gestores processarem grandes volumes de dados e gerar informações em tempo real, promovendo decisões mais rápidas, informadas e baseadas em evidências. Maximiano (2015) descreve a tomada de decisão como parte inseparável das atividades de planejamento, organização e controle, sendo um pilar central da eficácia operacional e estratégica dentro das organizações. A integração da IA nesse processo possibilita a análise de dados complexos de maneira ágil e assertiva, auxiliando na identificação de padrões e tendências, o que se torna um diferencial competitivo essencial (Sebrae, 2024).

O potencial da IA vai além da automação de processos rotineiros; ela permite uma transformação profunda na gestão, oferecendo suporte a decisões de longo prazo que podem moldar o futuro das organizações. De acordo com Wright (2011), decisões estratégicas são orientadas para o futuro e têm ramificações de longo prazo, sendo a IA uma aliada valiosa para alinhar essas decisões a previsões de mercado e mudanças na demanda do consumidor. A capacidade da IA de analisar e processar grandes quantidades de dados, de forma estruturada e não estruturada, permite que gestores obtenham informações preditivas que auxiliam na formulação de estratégias mais robustas e adaptáveis ao mercado.

Contudo, a implementação da IA enfrenta barreiras significativas, entre elas a resistência à mudança por parte dos gestores e a carência de habilidades técnicas para lidar com essa tecnologia. Angeloni (2003) destaca que a resistência à inovação tecnológica é frequentemente moldada pelos modelos mentais dos gestores, que interpretam e julgam o valor da IA segundo suas experiências e conhecimentos prévios, o que pode dificultar sua adoção nas organizações. Além disso, a falta de capacitação adequada dos gestores para entender e utilizar as ferramentas de IA reduz a eficácia dessa tecnologia, limitando seu potencial para aprimorar a precisão e eficiência das decisões.

Outro aspecto crucial para a implementação bem-sucedida da IA é a gestão ética dos dados. A governança de dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), é um fator essencial para garantir a privacidade e a segurança das informações pessoais, construindo a confiança dos consumidores e evitando sanções regulatórias (Fundação Getúlio Vargas, 2024). Negligenciar a proteção de dados pode comprometer a reputação das empresas e limitar a eficácia da IA, uma vez que a qualidade e integridade dos dados são fundamentais para a geração de dados confiáveis. Wright (2011) enfatiza que decisões baseadas em dados requerem transparência e responsabilidade, especialmente quando se lida com informações sensíveis e de grande volume.

Assim, este estudo tem como objetivo investigar como a IA pode ser utilizada para otimizar a precisão e a eficiência das decisões gerenciais em diferentes setores organizacionais, abordando aplicações práticas, como automação de processos, análise preditiva e personalização de serviços. Para alcançar esse objetivo, a pesquisa adota uma metodologia mista, incluindo uma revisão bibliográfica nas principais bases de dados e a análise de estudos de caso de empresas que implementaram a IA com sucesso. Espera-se, com isso, identificar tanto os benefícios quanto as limitações dessa tecnologia, além dos principais desafios enfrentados na sua implementação e das práticas recomendadas para superar tais barreiras.

A Inteligência Artificial (IA) pode ser compreendida como um conjunto de tecnologias desenvolvidas para realizar tarefas que tradicionalmente demandariam inteligência humana, como a aprendizagem, o reconhecimento de padrões e a tomada de decisões (Dio, 2024). Em ambientes de negócios, a IA tem sido aplicada para analisar dados em grande escala, permitindo que gestores identifiquem padrões e obtenham informações estratégicas com agilidade e precisão. Segundo a Fundação Getúlio Vargas (2024), a IA é considerada um dos avanços mais promissores da era digital, transformando a maneira como as organizações operam e inovam.

Contextualização sobre tomadas de decisão

A aplicação da IA nos processos gerenciais remonta à ideia de máquinas capazes de realizar tarefas complexas autonomamente. Historicamente, a IA foi introduzida como uma área formal de pesquisa na Conferência de Dartmouth, em 1956, onde se discutiu a simulação de processos cognitivos humanos através de computadores (Mazer, 2024). Desde então, o campo evoluiu substancialmente, passando por períodos de entusiasmo e desafios técnicos, até

alcançar a atual fase de desenvolvimento com *machine learning* e redes neurais, que capacitam a IA a lidar com problemas de alta complexidade e em tempo real (Conhecendo IA, 2024).

O Papel da IA na Tomada de Decisões Gerenciais

Em um cenário corporativo cada vez mais orientado por dados, a IA desempenha um papel crucial na transformação das práticas de gestão. Segundo a McKinsey & Company (2024), empresas que utilizam análise de dados para embasar suas decisões possuem 23 vezes mais chances de adquirir novos clientes e 19 vezes mais chances de serem lucrativas. Isso ocorre porque a IA facilita o processamento de grandes volumes de informações, gerando previsões que auxiliam na tomada de decisões estratégicas de forma mais ágil e precisa.

Além disso, a IA permite que gestores identifiquem tendências de mercado e comportamentos do consumidor, promovendo uma adaptação mais rápida às mudanças do ambiente externo. A TOTVS (2024) observa que a análise de dados, amplificada pela IA, possibilita a identificação de oportunidades emergentes, o desenvolvimento de novos produtos e o aprimoramento de processos internos, fatores que contribuem para a competitividade.

Aplicações da IA na Gestão

O uso da IA na gestão está associado a várias tecnologias, cada uma contribuindo de maneira distinta para a otimização dos processos empresariais. Entre as principais tecnologias destacam-se:

- **Análise de Dados:** A IA utiliza algoritmos para analisar dados em tempo real, o que auxilia na tomada de decisões informadas, identificando padrões e oferecendo previsões (Alura, 2024).
- **Automação de Processos:** A automação de tarefas repetitivas libera gestores para se concentrarem em atividades estratégicas, aumentando a eficiência operacional (TOTVS, 2024)
- **Chatbots e Assistentes Virtuais:** Essas ferramentas de IA são amplamente empregadas para aprimorar o atendimento ao cliente, respondendo a perguntas frequentes e solucionando problemas básicos de forma autônoma (Zendesk, 2024).
- **Previsão de Tendências:** Com algoritmos de aprendizado de máquina, é possível antecipar tendências de mercado e comportamento do consumidor, permitindo uma melhor adaptação às mudanças e necessidades do mercado (ClickUp, 2024).

Desafios e Barreiras na Implementação da IA

Apesar de seu potencial transformador, a implementação da IA na gestão enfrenta desafios significativos. O custo elevado para adquirir tecnologia e desenvolver infraestrutura adequada pode ser proibitivo para muitas organizações, especialmente as de pequeno e médio porte (Olhar Digital, 2024). Além disso, a falta de capacitação técnica dos gestores e o medo de substituição dos empregos por máquinas contribuem para a resistência cultural à adoção da IA. A Zendesk (2024) aponta que a falta de confiança e o receio de perder o controle dos processos são barreiras culturais que precisam ser superadas para que a IA seja plenamente integrada nas empresas.

Governança Ética e Conformidade Legal

Com a expansão do uso de dados sensíveis, cresce a necessidade de uma governança ética e rigorosa sobre a coleta, armazenamento e processamento de informações. A conformidade com leis como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é indispensável para garantir a privacidade dos dados e evitar implicações legais. A Fundação Getulio Vargas (2024) alerta que a governança de dados é essencial para mitigar riscos e construir a confiança dos clientes, o que é fundamental para a longevidade e reputação das empresas que utilizam IA.

Importância da IA na Gestão e Objetivos de estudo

Nos últimos anos, a Inteligência Artificial (IA) tem se consolidado como uma ferramenta essencial para gestores em diversas indústrias no Brasil. A capacidade da IA de analisar grandes volumes de dados, identificar padrões e fornecer insights acionáveis transforma a maneira como as decisões são tomadas nas organizações. Segundo um estudo do Sebrae, a IA pode aumentar a lucratividade, melhorar a gestão e otimizar práticas operacionais, como a redução de custos e a automação de atendimento. A importância da IA na gestão se reflete em várias áreas, como:

- **Tomada de Decisões Baseada em Dados:** A IA permite que gestores tomem decisões mais informadas e precisas, baseadas em análises de dados em tempo real;
- **Automatização de Processos:** A automação de tarefas rotineiras libera tempo para que os gestores se concentrem em atividades estratégicas;

- **Previsão de Tendências:** Com algoritmos de aprendizado de máquina, é possível prever tendências de mercado e comportamento do consumidor, permitindo uma melhor adaptação às mudanças;
- **Melhoria na Experiência do Cliente:** A IA pode personalizar a experiência do cliente, aumentando a satisfação e fidelidade.

O objetivo deste estudo é explorar como a IA pode ser integrada nas práticas de gestão para otimizar a tomada de decisões. Analisaremos casos de sucesso, desafios enfrentados e as melhores práticas para a implementação eficaz da IA nas organizações. Esperamos que este estudo forneça uma compreensão aprofundada dos benefícios e limitações da IA ajudando gestores a navegar neste novo cenário tecnológico.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo utiliza uma abordagem metodológica mista para investigar como a Inteligência Artificial (IA) impacta a precisão e eficiência na tomada de decisões gerenciais. A pesquisa combina uma revisão abrangente da literatura com a análise de múltiplos estudos de caso, proporcionando uma visão detalhada dos benefícios, limitações e desafios enfrentados pelas organizações ao implementar IA em processos de gestão.

Revisão Bibliográfica

A revisão da literatura foi conduzida em bases de dados amplamente reconhecidas, incluindo Scopus, Web of Science e ScienceDirect, além do Google Scholar, para garantir uma cobertura ampla e representativa dos estudos mais recentes e relevantes sobre IA na gestão. Essa seleção visa identificar os principais avanços tecnológicos e as aplicações práticas da IA, especialmente em relação ao aumento da precisão e eficiência das decisões organizacionais.

Critérios de Inclusão e Exclusão

Para selecionar os artigos mais relevantes, foram aplicados os seguintes critérios de inclusão:

- **Data de publicação:** Foram priorizados estudos publicados nos últimos cinco anos (2018-2024) para garantir que a revisão refletisse avanços tecnológicos e tendências recentes na aplicação de IA em gestão.

- **Relevância temática:** Artigos que abordassem diretamente o uso da IA para tomada de decisões gerenciais, automação de processos, análise preditiva e governança de dados.
- **Impacto e citação:** Estudos com maior número de citações ou publicados em periódicos de alto fator de impacto foram preferidos para assegurar a qualidade e relevância das fontes.
- **Fontes especializadas:** Relatórios e publicações de grandes consultorias, como **McKinsey & Company** e **Boston Consulting Group**, também foram incluídos para oferecer dados práticos sobre a aplicação de IA em diferentes setores.

Foram excluídos:

- **Estudos duplicados:** Publicações que apareciam em mais de uma base de dados foram incluídas apenas uma vez.
- **Estudos com foco técnico:** Pesquisas estritamente técnicas sobre IA, sem relação direta com a gestão organizacional, foram excluídas.
- **Publicações fora do escopo de gestão e tecnologia:** Artigos voltados para a IA em contextos não corporativos, como educação ou entretenimento, não foram considerados.

A revisão bibliográfica permitiu a construção de um panorama teórico que abrange os principais aspectos da IA na gestão, incluindo automação de processos, análise preditiva e personalização de atendimento. Também foram abordados temas sobre governança de dados e desafios éticos, oferecendo uma visão robusta das implicações da IA no contexto corporativo.

Análise de Estudos de Caso

Para complementar a revisão de literatura, foi realizada uma análise de estudos de caso, escolhendo empresas que aplicaram IA em suas operações e obtiveram resultados significativos. Em vez de restringir a análise a um único setor, a pesquisa abrangeu uma diversidade de indústrias, como varejo, manufatura, finanças e saúde, para oferecer uma visão mais holística da aplicação da IA. A inclusão de múltiplos setores reflete a variedade de contextos e desafios enfrentados por empresas de diferentes tamanhos e com distintas culturas organizacionais.

Entre os casos selecionados, destaca-se a aplicação de IA na Alcoa Brasil, onde a tecnologia é utilizada para otimizar processos de produção e logística. No setor de varejo, empresas como Magazine Luiza adotaram IA para personalizar o atendimento ao cliente e

melhorar a experiência do consumidor, utilizando algoritmos de recomendação e chatbots (TOTVS, 2024). Na área de saúde, hospitais e clínicas têm implementado IA para análise de dados médicos e diagnósticos, aumentando a precisão e reduzindo o tempo de resposta em decisões críticas. Estes estudos de caso foram analisados quanto aos benefícios relatados, como ganhos em eficiência e redução de custos, bem como às dificuldades, como a resistência à mudança e a necessidade de treinamento especializado.

Justificativa e Profundidade da Abordagem

A escolha de uma metodologia mista foi motivada pela necessidade de integrar tanto uma perspectiva teórica quanto prática sobre a implementação da IA na gestão. A revisão da literatura forneceu uma base teórica robusta e permitiu a identificação de lacunas de conhecimento e desafios emergentes. Já a análise dos estudos de caso complementou a pesquisa ao oferecer exemplos práticos e contextualizados de empresas que adotaram IA em seus processos decisórios. Essa combinação de abordagens é essencial para capturar a complexidade do impacto da IA em ambientes organizacionais e para fornecer recomendações práticas baseadas em evidências.

Limitações e Considerações

Apesar de sua amplitude, a pesquisa apresenta algumas limitações. O foco em um conjunto específico de estudos de caso pode não refletir toda a diversidade de experiências com IA em contextos organizacionais distintos. Além disso, algumas limitações quanto ao acesso a determinados dados em setores regulados, como saúde e finanças, podem ter restringido a análise de aspectos mais específicos das aplicações de IA. Contudo, a utilização de bases de dados variadas e a análise de estudos de caso em múltiplos setores contribuem para uma visão abrangente e fundamentada, capaz de sustentar as conclusões e recomendações deste trabalho.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo discute os principais resultados obtidos da revisão de literatura e da análise de estudos de caso. A discussão é organizada em torno de três eixos principais: os benefícios da IA na tomada de decisões gerenciais, as limitações e desafios enfrentados pelas organizações, e as implicações éticas e de governança de dados no uso da IA.

Benefícios da IA na Tomada de Decisões Gerenciais

Os estudos revisados indicam que a IA oferece um suporte robusto para a precisão e eficiência nas decisões gerenciais. Dornelas (2024) destaca que a adoção de abordagens baseadas em dados tornou-se crucial para as empresas enfrentarem a crescente complexidade do ambiente de negócios. Essa observação é apoiada pelos achados da McKinsey & Company (2024), que relatam uma melhoria de 15% na eficiência operacional em empresas que adotam IA para decisões estratégicas, evidenciando a relevância da IA para organizações que buscam manter uma vantagem competitiva.

A aplicação de algoritmos preditivos permite que as organizações antecipem tendências de mercado, identificando padrões de comportamento do consumidor e adaptações rápidas às mudanças. Em setores como varejo e manufatura, os casos de empresas como a Magazine Luiza e Alcoa Brasil, revisados no estudo, demonstram que a IA facilita a personalização de produtos e serviços, além de otimizar cadeias de suprimento e operações de logística. Segundo a TOTVS (2024), a personalização impulsionada pela IA cria uma relação mais próxima com o cliente, aumentando a fidelização e potencializando as receitas da empresa.

A análise preditiva é particularmente relevante no contexto de decisão gerencial, pois permite que gestores atuem de maneira proativa, antecipando-se a possíveis problemas. Angeloni (2003) observa que a capacidade da IA de fornecer previsões precisas a partir de grandes volumes de dados reduz o risco de decisões baseadas em suposições, promovendo uma gestão mais assertiva e orientada por evidências. Esse aspecto é essencial para a relevância do tema, pois reforça a contribuição da IA para decisões empresariais baseadas em dados, afastando-se de práticas intuitivas que, muitas vezes, podem ser prejudiciais em contextos de alta incerteza.

Limitações e Desafios na Implementação da IA

Embora os benefícios sejam substanciais, a implementação da IA enfrenta desafios consideráveis. Uma das limitações principais é o custo elevado de aquisição e adaptação das tecnologias de IA.

Wright (2011) discute que o alto custo inicial pode ser proibitivo para empresas menores, que não dispõem de capital suficiente para investir em infraestrutura avançada.

Essa realidade cria uma barreira de entrada significativa, limitando o acesso de muitas

empresas aos benefícios da IA e impactando diretamente a democratização dessa tecnologia.

Outro desafio importante é a resistência cultural à mudança. Estudos como os de Angeloni (2003) e Fundação Getulio Vargas (2024) destacam que a falta de compreensão dos gestores sobre os sistemas de IA gera um ambiente de insegurança, onde o medo de substituição de empregos e a perda de controle sobre decisões desempenham papéis fundamentais. Isso é reforçado pela falta de capacitação técnica, que muitas vezes impede que os gestores utilizem as ferramentas de IA de maneira eficaz.

A necessidade de treinamento contínuo é apontada como essencial para a adaptação bem-sucedida da IA nas organizações, conforme sugerido pelos estudos da McKinsey & Company (2024), que afirmam que empresas com gestores capacitados em IA têm um aproveitamento significativamente maior das capacidades analíticas.

Essas limitações são particularmente relevantes para o tema, pois mostram que a adoção da IA exige mais do que investimento em tecnologia; é necessária uma mudança cultural e educacional dentro das empresas para que as soluções de IA sejam plenamente integradas e gerem valor estratégico.

Implicações Éticas e Governança de Dados

A implementação de IA na tomada de decisões também traz à tona questões éticas, especialmente em relação ao uso e proteção de dados. Com o crescimento da coleta de dados sensíveis, a governança ética tornou-se um componente crítico para empresas que utilizam IA. A conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é indispensável para proteger a privacidade dos usuários e manter a confiança dos consumidores.

Wright (2011) e Fundação Getulio Vargas (2024) argumentam que a governança de dados é um alicerce da confiança entre empresas e consumidores, essencial para a longevidade da marca e sua reputação no mercado.

Os estudos analisados indicam que, embora muitas organizações estejam investindo em IA, poucas têm uma política robusta de governança de dados que inclua diretrizes éticas claras.

Esse cenário representa um risco significativo, uma vez que algoritmos de IA treinados com dados não supervisionados ou enviesados podem perpetuar e amplificar discriminações e vieses.

Segundo Dornelas (2024), a falta de uma estrutura ética sólida na governança de dados pode resultar em danos à imagem da empresa e em possíveis sanções legais, o que reforça a necessidade de uma abordagem responsável na gestão da IA.

Este aspecto é relevante para o tema, pois demonstra que a IA não é apenas uma ferramenta de apoio à decisão, mas também um sistema que demanda responsabilidade e ética por parte das empresas. A governança de dados não só protege a privacidade dos consumidores, mas também assegura que a IA seja utilizada de forma justa e equitativa, contribuindo para a integridade da tomada de decisões organizacionais.

Síntese dos Resultados

Os resultados obtidos indicam que a IA oferece contribuições significativas para a precisão e eficiência das decisões gerenciais, mas sua implementação requer um planejamento cuidadoso e um compromisso com a governança ética. Os achados deste estudo, embasados nas referências de McKinsey, Angeloni, Fundação Getulio Vargas e outros, mostram que empresas bem-sucedidas na adoção de IA não apenas investem em tecnologia, mas também promovem uma cultura de inovação e desenvolvimento contínuo de habilidades entre seus gestores. Essa abordagem maximiza o potencial da IA e minimiza os riscos associados à sua adoção, garantindo que a tecnologia realmente contribua para a competitividade e sustentabilidade organizacional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo explorou como a Inteligência Artificial (IA) pode ser uma aliada poderosa na tomada de decisões gerenciais, ampliando a precisão e a eficiência de processos críticos para a competitividade organizacional. A revisão da literatura e a análise de estudos de caso evidenciaram que, quando aplicada de forma estratégica, a IA transforma não apenas o modo como as empresas interpretam dados, mas também a maneira como interagem com o mercado e tomam decisões com base em evidências.

Essa transformação é especialmente relevante em um ambiente de negócios onde a capacidade de adaptação e a agilidade na resposta às mudanças são fatores determinantes para o sucesso.

No entanto, a implementação de IA envolve desafios substanciais. Entre os mais destacados, estão o custo elevado de aquisição e integração tecnológica, a necessidade de capacitação dos gestores e a resistência cultural, especialmente em empresas tradicionais.

A falta de conhecimento sobre IA e a preocupação com a perda de autonomia no processo decisório criam barreiras à adoção ampla dessa tecnologia.

Esse cenário revela a importância de investir em uma formação contínua e em uma cultura organizacional que valorize a inovação, o que pode reduzir a resistência e maximizar o potencial de contribuição da IA para a gestão.

Além dos aspectos operacionais, esta pesquisa destacou a importância da governança ética e da conformidade legal no uso da IA.

Em um contexto em que os dados representam um dos ativos mais valiosos das organizações, a proteção da privacidade e a transparência no uso de informações pessoais são indispensáveis.

A implementação de IA exige um compromisso ético e a adoção de políticas de governança de dados que assegurem a integridade e a segurança das informações. A conformidade com legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) não só evita penalidades, mas também fortalece a confiança dos consumidores e parceiros, o que é fundamental para a sustentabilidade das iniciativas de IA.

No que diz respeito ao futuro da IA na gestão, as empresas devem adotar uma visão holística que integre tecnologia, governança e formação.

O avanço constante da IA em áreas como machine learning, processamento de linguagem natural e IA explicável proporciona novas oportunidades de aplicação, desde a análise de dados até a personalização de produtos e o atendimento ao cliente. No entanto, a responsabilidade pela implementação dessa tecnologia de forma ética e transparente recai sobre as organizações, que precisam alinhar suas práticas ao bem-estar dos usuários e ao respeito pelas normas sociais e legais.

Portanto, este estudo contribui para o entendimento dos impactos da IA na gestão, oferecendo uma perspectiva prática e teórica sobre seus benefícios e desafios.

Como implicação prática, sugere-se que gestores e organizações considerem não apenas os aspectos técnicos da IA, mas também invistam na criação de uma cultura organizacional que apoie a inovação e na capacitação contínua dos profissionais envolvidos.

Do ponto de vista acadêmico, os resultados desta pesquisa abrem caminho para estudos futuros que abordem as implicações éticas da IA e sua aplicabilidade em setores específicos, bem como o impacto da tecnologia em pequenas e médias empresas, que muitas vezes enfrentam dificuldades para acessar essas inovações.

Em conclusão, a IA representa uma das maiores evoluções tecnológicas na gestão moderna, oferecendo uma capacidade sem precedentes para a análise e aplicação de dados em decisões estratégicas.

No entanto, sua implementação bem-sucedida depende de uma abordagem equilibrada que considere não apenas a eficiência operacional, mas também o impacto social e a responsabilidade ética. As empresas que conseguirem integrar esses aspectos estarão mais bem posicionadas para competir e inovar em um mercado em constante transformação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGELONI, M. T. **Modelos Mentais: As Bases do Comportamento e da Liderança nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 2003.

DIO, F. **Inteligência Artificial e a Nova Era da Informação**. São Paulo: Atual, 2024.

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo na Era da Transformação Digital: Inovação e Competitividade**. São Paulo: Campus, 2024.

FUNDACAO GETULIO VARGAS (FGV). **Inteligência Artificial e Governança Ética: Implicações para a Gestão de Dados Pessoais**. São Paulo: FGV, 2024.

MCKINSEY & COMPANY. **How Artificial Intelligence Is Transforming Decision-Making in Organizations**. Relatório, 2024. Disponível em: www.mckinsey.com. Acesso em: 24 out. 2024.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SEBRAE. **Inteligência Artificial para Pequenas e Médias Empresas: Guia de Aplicação e Casos de Sucesso**. Brasília: Sebrae, 2024.

TOTVS. **Transformação Digital e IA: Otimizando Processos e Aumentando a Competitividade**. São Paulo: TOTVS, 2024.

WRIGHT, P. **Decisions and Strategy in Complex Organizations**. Nova Iorque: Routledge, 2011.

“O(s) autor(es) do trabalho declara(m) que durante a preparação do manuscrito foi(foram) utilizado(as) a(s) ferramenta(s)/serviço(s) Copiloto Microsoft de Inteligência Artificial (IA) para auxiliar na apuração de referências e citações, tal qual a reunião delas. Após utilizar esta ferramenta/serviço, os autores editaram e revisaram o conteúdo conforme necessário e assumem total responsabilidade pelo conteúdo da publicação.”