

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

BRUNA EMILY COSTA DOS SANTOS
HELTER TORRES MARQUES NOBERTO
RYÂN DA SILVA ROCHA

**EVOLUÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL
COMO UMA FERRAMENTA PARA
ADMINISTRAÇÃO**

RECIFE/2024

BRUNA EMILY COSTA DOS SANTOS
HELTER TORRES MARQUES NOBERTO
RYÂN DA SILVA ROCHA

**EVOLUÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL
COMO UMA FERRAMENTA PARA
ADMINISTRAÇÃO**

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharelado em Administração.

Professor(a) Orientador(a): Bruno Melo Moura

RECIFE/2024

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Laís Cardoso, CRB-4/PE-1753/P.

S237e Santos, Bruna Emily Costa dos.
Evolução da inteligência artificial como uma ferramenta para
administração / Bruna Emily Costa dos Santos, Helter Torres Marques
Noberto, Ryân da Silva Rocha. - Recife: Edição do Autor, 2024.
31 p. : il. color.

Orientador(a): Bruno Melo Moura.

Trabalho de Conclusão de Curso - Centro Universitário Brasileiro –
Unibra. Bacharelado em Administração, 2024.

Inclui Bibliografia.

1. Inteligência artificial. 2. Administração pública. 3. Tecnologia. I.
Noberto, Helter Torres Marques. II. Rocha, Ryân da Silva. III. Centro
Universitário Brasileiro - Unibra. IV. Título.

CDU: 658

AGRADECIMENTOS

A Deus pela nossa vida, proteção, saúde, discernimento e por nos ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

Aos nossos pais, familiares e amigos, que nos incentivaram nos momentos difíceis e compreenderam nossa ausência enquanto nos dedicávamos à realização deste trabalho.

Por fim, aos professores, pelas correções, transmitindo o seu conhecimento e ensinamentos que nos permitiram apresentar um melhor desempenho no nosso processo de formação profissional.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	REFERENCIAL TEÓRICO	7
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	11
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	14
4.1	INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	22
4.2	UTILIZAÇÕES DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	25
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
	REFERÊNCIAS	34

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: EVOLUÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO UMA FERRAMENTA PARA ADMINISTRAÇÃO

Bruna Emily Costa dos Santos

Helter Torres Marques Noberto

Ryã da Silva Rocha

Orientador: Bruno Melo Moura

Resumo: A tecnologia, especialmente a Inteligência Artificial, é uma ferramenta essencial para otimizar processos administrativos e promover melhorias mediante a tomada de decisões. Aplicando-se também em setores como automação industrial e entretenimento, impactando a sociedade e economia global. Este estudo evidencia como a inteligência artificial pode ser utilizada nas empresas, conforme sua capacidade analítica de dados. Identificando assim, padrões e tendências que facilitam decisões estratégicas e criando vantagens competitivas. Os objetivos deste estudo, é analisar artigos sobre inteligência artificial, para apresentar a importância do uso da ferramenta no âmbito não só organizacional, mas também na agricultura e no ambiente público. De acordo com isso, é possível destacar a usabilidade da ferramenta que visa promover melhoria na qualidade e eficiência no ambiente de negócios. O método de pesquisa baseia-se em revisões bibliográficas de artigos referente a temática abordada, demonstrando sua evolução através dos anos, com definições aplicadas em diversos cenários administrativos, informando também como o seu uso impactou no mundo globalizado.

Palavras-chave: Inteligência Artificial.

Abstract: Technology, especially Artificial Intelligence, is an essential tool for optimizing administrative processes and driving improvements through decision-making. It also applies to sectors such as industrial automation and entertainment, impacting society and the global economy. This study highlights how artificial intelligence can be utilized in companies, according to its data analytical capacity. Thus, identifying patterns and trends that facilitate strategic decisions and create competitive advantages. The objectives of this study are to analyze articles on artificial intelligence, to present the importance of using the tool not only in the organizational context but also in agriculture and the public environment. Accordingly, it is possible to highlight the usability of the tool aimed at promoting improvement in quality and efficiency in the business environment. The research method is based on bibliographic reviews of articles related to the topic, demonstrating its evolution over the years, with definitions applied in various administrative scenarios, also informing how its use has impacted the globalized world.

Keywords: Artificial Intelligence

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade a tecnologia pode ser vista e pode ser utilizada como uma poderosa ferramenta para auxiliar processos administrativos, otimizando-os e trazendo consigo maior assertividade e rapidez na tomada de decisões estratégicas (Oliveira, R.S. 2020). Uma ferramenta que se destaca cada vez mais é a Inteligência Artificial, que tem sido utilizada de forma revolucionária na administração, analisando um grande volume de dados a trazer respostas mais precisas e estratégicas (Santos M.A. 2021).

Tendo sido idealizada por volta da década de 1950, a inteligência artificial foi evoluindo de forma crescente, passando por várias fases e se desenvolvendo chegando a contribuir de forma significativa em todo o mundo (Souza, L. F. 2019). Atualmente, a inteligência artificial se aplica em diversos setores, da automação de processos industriais até mesmo nos *streamings* de entretenimento, fazendo recomendações, se justificando de forma fundamental no uso de tomada de decisão e até na experiência dos próprios usuários em determinadas plataformas (Silva, A. M. 2021).

A inteligência artificial teve seu desenvolvimento avançando ao longo das décadas, desde seu começo até as aplicações mais recentes como análise de dados, essa evolução também reflete a evolução tecnológica e científicas que tem afetado a sociedade em diversas áreas (Ferreira, R. C. 2021). Tendo impactado de tal forma que se considera que revolucionou a sociedade contemporânea, a inteligência artificial transformou o jeito com que a gente se relaciona com a tecnologia, chegando a agir de forma fundamental em setores como economia, saúde, educação e até meio ambiente, influenciando o cenário social e econômico da atualidade (Lima, E. S. 2022).

Uma das utilidades que a inteligência artificial tem é à análise de dados, que são utilizadas para analisar volumes extensos em um curto período, analisando também padrões e tendências que facilitem a identificação das pesquisas, que são utilizadas para uma tomada de decisão mais rápida e efetiva (Oliveira, F. S. 2021). A identificação de padrões complexos e as informações que a Inteligência Artificial fornece, contribuem fundamentalmente para a

melhoria de processos criando até certa vantagem competitiva de uma organização para outra (Costa, L. A. 2022).

Se transformando em uma ferramenta estratégica nas organizações, sendo usada para automatizar tarefas, personalização de atendimento e otimização de processos, a inteligência artificial tem sido utilizada também para prever demandas do mercado, utilização essa que faz com que a competitividade das empresas cresça através da busca pela eficiência operacional (Oliveira, R. M. 2021).

Como mostrado, esse estudo tem a finalidade de analisar artigos sobre inteligência artificial, a fim de mostrar como essa ferramenta pode ser utilizada de forma eficiente pelas organizações. E através de estudos já realizados demonstrar que a Inteligência Artificial pode ser utilizada como uma ferramenta fundamental dentro de uma organização. A inteligência Artificial na atualidade se tornou fundamental para competitividade pois o ambiente de negócios se mostra cada vez mais complexo e dinâmico (Silva, J. R. 2022).

Diante do contexto apresentado o presente estudo tem como objetivo realizar um mapeamento das discussões acadêmicas, consequentemente se justifica de forma que sua confecção visa trazer mais profundidade e melhor compreensão sobre o tema, para destacar as principais linhas de pesquisa já realizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Define-se Inteligência Artificial como um conjunto de tecnologias que são capazes de copiar a inteligência humana em um procedimento de tomada de decisão e resolução de problemas (Lai & Hung, 2018). Vale salientar que a IA combina recursos sofisticados de software e hardware, sendo capaz de aproveitar das informações disponíveis para agir coerentemente e alcançar o melhor resultado, ou em caso de ambiguidade, o melhor resultado esperado (Shukla & Vijay., 2013; Paschen., 2020).

Historicamente, a Inteligência Artificial é uma ferramenta que se originou após a Segunda Guerra Mundial e, na atualidade possui uma multiplicidade de

subcampos que vão desde aplicações gerais, como aprendizagem e acuidade, até funções especializadas, como jogos eletrônicos, escrita de poesia e diagnósticos de doença. Sobretudo a IA organiza e automatiza atividades intelectuais e é muito importante para todas as áreas, tornando-se universal (Russell; Norvig, 2004).

Isto posto, a (IA) está se tornando cada vez mais onipresente no ambiente organizacional. Tem sido um investimento e interesse em diversos setores, devido a disponibilização de novas maneiras de gerenciar conflitos, otimizar processos e impulsionar o crescimento. Sua função é criar soluções para poder imitar a inteligência humana, entretanto, a ciência mostra que a IA é local de pesquisa amplo que analisa como computadores podem exercer as atividades humanas, que envolve aprendizagem, adaptação, criatividade e solução de conflitos (Rich; Knight; Nair, 2009).

Existem diferentes níveis de aplicações da inteligência artificial. Devido a sua evolução, ocorreu-se uma diferença entre IA fraca e IA forte. IA fraca corresponde ao método de automatização avançada, ou seja, a elaboração, através de softwares, com o auxílio de robôs configurados para execução de tarefas repetitivas, passo a passo, desde o processamento de altos volumes de informações, mas sem pensar ou tomar decisões. Na IA forte, baseia-se em resultados matemáticos ou estatísticos, a máquina executa tarefas que exigem certa inteligência, isto é, a tecnologia permite que os dispositivos aprimorem o conhecimento, incluindo reconhecer variáveis, resolver problemas e tomar decisões (Costa, 2020).

Embora, exista uma subdivisão desta ferramenta que compõe um grupo de tecnologias, sendo a área da IA Generativa, que na atualidade está sendo bastante divulgada é o ChatGPT (*Generative Pretrained Transformer*), baseado no “*Large Language Models*” (LLMs – “modelos de linguagem amplos” – tradução livre). Esses modelos de métodos de linguagem comum podem compreender e produzir linguagem próximo à humana. Logo, o software ChatGPT foi desenvolvido através do modelo de linguagem GPT-3 e fornece casos de uso exclusivos, como criação de respostas em diálogos/conversas,

esclarecimento de assuntos confusos, e na elaboração de novos códigos (Eke, 2023).

O software ChatGPT obteve sucesso fora da comunidade científica de IA como um produto que melhora o uso de interfaces de linguagem natural (CHAT) e dá aos usuários a capacidade de aproveitar as vantagens da tecnologia. Como resultado, cientistas e profissionais estão investigando o uso de LLMs para apoiar especialistas em diversas áreas, incluindo a educação, saúde e ciência da informação (Ramos, A. S. M. 2023).

A inteligência no mercado global está estimada em 23,4 bilhões até 2025, com um crescimento de 44,3% nas próximas décadas. Organizações como Tesla, Microsoft, Apple e Google estão em primeiro lugar de desenvolvimento de novos softwares, incentivando o uso de tecnologia nas áreas de comunicação, finanças e publicidade (Research, Markets, 2017)

Com o avanço e desenvolvimento de tecnologias, existem outras ferramentas além do ChatGPT, como por exemplo o Chatbot que, por sua vez, é considerado assistente virtual de e-commerce. O Chatbot tem o objetivo de flexibilizar as informações de forma automática e padronizada suprimindo as necessidades das organizações para atendimento ao cliente (Suresh & Rani, 2020).

Chatbot é uma ferramenta derivada da inteligência artificial, projetada para simular conversas aparentemente humanas, utilizando algoritmos para obter dados, que possa através de mensagens de textos, melhorar a interação das empresas com os clientes internos e externos 24 horas por dia, de forma natural e dinâmica, melhorando a relação entre organização e cliente (Salesforce, 2022).

Em razão das suas vasta capacidades, o grupo financeiro *Goldman Sachs Economics Research* emitiu um relatório informando que a IA poderá ter um grande impacto no PIB global. Joseph Briggs e Devesh Kodnami, economistas da instituição financeira americana, preveem que a IA poderá gerar US\$ 200 bilhões globalmente até 2025 (André Lopes, 2023).

Além disso, algumas instituições financeiras estão utilizando estas ferramentas tecnológicas para formalização de contratos, já que a IA se baseia

na idealização de algoritmos para que as máquinas sejam capazes de executar trabalhos repetitivos de forma padronizada (Felipe & Perrota, 2018). Contrato é definido como um acordo de vontade entre duas ou mais partes tendo a finalidade de assumir, proteger, alterar, transferir ou extinguir direitos (Diniz, 2008). No Brasil, o processo de modificação do documento físico para o digital está sendo regulamentado pela Lei 5.433/1968, reconhecendo a validação jurídica da microfilmagem (Congresso Nacional, 1968).

Com o avanço da tecnologia, tivemos a chegada de um fenômeno tecnológico contemporâneo, chamado digitalização, método de converter os processos organizacionais, sociais e pessoais em digitais (Belluzzo, 2019). Esses processos são planejados desde sua criação de forma digital, sendo assim, não utilizando papel, gerando um impacto positivo para o meio ambiente e economicamente para a empresa (Carlos & Heber, 2020).

O relatório Indústria 4.0 da *Price Waterhouse Coopers*, afirma que os líderes mundiais do setor industrial planejam investir 5% de seus rendimentos anuais na digitalização de funções-chave em suas cadeias verticais e horizontais, o que adéqua a um total de US\$ 907 bilhões até 2020. O estudo também constatou que 72% das empresas esperam atingir um alto nível de digitalização dentro de cinco anos (Alves e Valino, 2016).

Além do que, as empresas estão utilizando a inteligência artificial nos processos de recrutamento e seleção (R&S) havendo um elevado crescimento do número de concorrentes em busca de emprego utilizando a web, como consequência o recebimento de grande quantidade de currículos e poucos profissionais envolvidos na escolha dos candidatos (Faliagka, 2012). Uma grande parte de médias e grandes empresas estão utilizando a tecnologia neste processo, fazendo com que essas tecnologias envolvam a seleção de candidatos recorrendo a e-mails, entrevistas online, videoconferências, execução de testes pela web ou por softwares (Pérez e Falótico, 2019).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo os pressupostos teóricos referente à abordagem de revisão bibliográfica sistemática, pode-se definir como um método científico que permite identificar, escolher e estudar de forma crítica todas as pesquisas importantes sobre um determinado tema. Com o intuito de fornecer uma síntese abrangente e imparcial das informações disponíveis. (Santos, Pimenta, Nobre, 2007)

Tal metodologia de pesquisa tem a finalidade de buscar aspectos qualitativos - submetidos a identificação de textos, fazer avaliação analítica e sintetizar estudos relevantes. Permitindo alcançar objetivos analíticos e apresentar o conhecimento de dados sobre a temática pesquisada. (Palmatier, Houston, & Hulland, 2018)

O objetivo da metodologia adotada neste estudo que se refere a Inteligência Artificial, tem como intuito impactar nas áreas de análise de dados, tomada de decisão e gerenciamento de projetos.

Desde 17 de junho de 2016 a Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), considera a regulamentação do funcionamento da biblioteca eletrônica *SCIENTIFIC PERIODICALS ELECTRONIC LIBRARY (SPELL)*, sendo uma ferramenta virtual que agrega a produção científica disponibilizada eletronicamente por periódicos nacionais de áreas como Administração Pública e de Empresas, Contabilidade e Turismo. Tendo em vista que o Spell é um indexador, cujos impactos dos indicadores são utilizados na classificação de periódicos do Qualis/Capes desses âmbitos (Martín-martín, Orduna-malea, Thelwall, & López-cózar, 2018).

Logo, decidiu-se escolher sobre a composição de artigos científicos relacionados à Inteligência Artificial, listados na plataforma SPELL. A escolha desses elementos de pesquisas científicas baseia-se na homogeneidade de seus padrões de classificação e na representação da produção científica. Deste modo, pesquisadores utilizam-se desse software para alcançar informações explícitas, descobertas consolidadas e cientificamente validadas.

A abordagem, tem como base de pesquisa a utilização da IA como uma ferramenta nas organizações, permitindo encontrar um quantitativo considerado

de artigos, possibilitando a construção desse estudo sistemático, que foi realizado nos meses de fevereiro a maio de 2024, considerando a palavra-chave, “Inteligência Artificial”.

Consequentemente, depois de decidir sobre a metodologia dos critérios de seleção, abrangeu-se 1 banco de dados para o estudo, tendo como objetivo encontrar artigos específicos e de alta influência para o segmento desejado.

Dentro do SPELL, iniciou-se uma investigação preliminar, seleção e análise de artigos, visando identificar a string de pesquisa inicial e verificar se o conteúdo é relevante com o tema. Cada léxico foi examinado separadamente e para a cadeia de buscas, foram classificadas as publicações destacadas nas 5 primeiras páginas. Os eixos de pesquisa são classificados prontamente e distribuídos de acordo com o tema de pesquisa em análise.

Dessa maneira, é válido salientar que se abriu a plataforma referida, utilizou-se a palavra-chave “Inteligência Artificial”, chegando ao montante de 125 resultados na primeira rodada da coleta de dados. Embora estes números sejam adequados, são elevados em comparação com o período para o qual a obra foi originalmente prevista. Com um quantitativo muito alto fez-se necessário a aplicação do critério de tempestividade dos artigos publicados nos últimos 4 anos, entre janeiro de 2020 a maio de 2024, onde utilizou-se também a opção busca por resumo, identificando 101 artigos, já na opção busca por palavra-chave foram encontrados 52. Em vista disso, como resultado da análise, foram descobertas 22 pesquisas e após verificá-las, constatamos que de fato estavam na área de Inteligência Artificial para o campo da Administração e correlatos.

Desses tais artigos, 30 foram verificados que não se tratavam e não abordavam a área interessada e assim foram excluídos. A figura 1 mostra as etapas pesquisadas na plataforma e o resultado dos artigos encontrados.



Figura 1 - Etapas de coleta

Fonte: Canvas

É válido ainda ressaltar que a depuração do corpus de pesquisa segue uma leitura minuciosa onde buscou-se compreender detalhadamente as discussões acadêmicas do uso da Inteligência Artificial nas organizações. Assim, este campo corresponde às diretrizes de (Zoltowski, Costa, Teixeira, & Koller, 2014), que afirmam que a pesquisa bibliográfica deve dar prioridade aos aspectos qualitativos e quantitativos de modo a gerar debate e propor novos desenvolvimentos. A partir de leituras e pesquisas anteriores os resultados são discutidos, e o presente estudo aborda essas preocupações na seção subsequente a fim de dar continuidade às contribuições acadêmicas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Continuamente, os artigos que compõem esta pesquisa foram dispostos em forma de tabela seguindo um roteiro pré-estabelecido. Contendo dados e características específicas como o ano, nome do autor e título do artigo. Para a sua elaboração utiliza-se o próprio *World*.

Os documentos bibliográficos discutidos a seguir abordam temas pertinentes para o desenvolvimento e entendimento dos assuntos abordados e de toda pesquisa desenvolvida, para obtermos êxito em alcançar o objetivo proposto através da análise e estudo.

Tabela 1: Documentos utilizados na discussão

Título Do Artigo	Ano De Publicação	Sobrenome Dos Autores	Revista/Periódico	Palavra-Chave	Grupo
Inteligência Artificial Aplicada Para Avaliação Da Percepção Da Qualidade Da Logística Do E-Commerce: O Caso Do Rio De Janeiro	2024	SUCENA, M. P.; CURY, M. V. Q.	Brazilian Business Review	Comentário Editorial; Inteligência Artificial, Pesquisa Acadêmica	Utilizações da Inteligência Artificial

R. Exploring The Future of Research in Project Management. Revista De Gestão E Projetos	2023	MÜLLER	Revista de Gestão e Projetos	Gestão de projetos, Grandes desafios, Inteligência artificial, Lado humano da gestão de projetos, Megaprojetos, Métodos de pesquisa, Pesquisa	Utilizações da Inteligência Artificial
Engajamento De Trabalhadores Na Implementação De Chatbot Em Uma Universidade.	2023	ROSSATO, D. M.; MOZZATO, A. R.; FOSSATTI, E. C	Revista Alcance	Chatbot, Engajamento no trabalho, Instituição de Ensino Superior, Inteligência artificial, Projeto	Utilizações da Inteligência Artificial

Integrating Python-Based Artificial Intelligence for Enhanced Management of Inter-Municipal Tourism Consortia: A Technological Approach. Caderno Virtual De Turismo	2023	ZANCAN, C.; PASSADOR, J. L.; PASSADOR, C. S	Cadeferno Virtual de Turismo	Consórcios intermunicipais, gestão, inteligência artificial, Python e turismo	Utilizações da Inteligência Artificial
Laboração De Um Painel De Trabalhos Para Acompanhamento Da Pós-Graduação: Estudo De Caso Na Universidade Federal De Uberlândia	2023	SOARES, G. A. S.; MARCOLIN, C. B.; RIBEIRO, H. F	Revista Inovação, Projetos e Tecnologias	Inteligência artificial, ODS, Pós-graduação	Utilizações da Inteligência Artificial
Produtização Da Inteligência Artificial: Análise De Cenários Em Startup De Construção Civil	2023	QUEIROZ, F. W. B.; MARTINS, M. T. W.; MILAN, G. S.; MALDANER, L. F	Revista Inovação, Projetos e Tecnologias	Construção civil, Estratégia, Inteligência artificial, Produtização, Startup	Utilizações da Inteligência Artificial

Modelos De Inteligência Artificial Na Gestão De Consórcios Intermunicipais Brasileiros. Gestão E Desenvolvimento	2023	ZANCAN, C.; PASSADOR, J. L.; PASSADOR, C. S	Gestão e Desenvolvimento	Consórcios Intermunicipais, Gestão Pública, Inteligência Artificial	Utilizações da Inteligência Artificial
A Aplicação Da Inteligência Artificial Na Busca De Eficiência Pela Administração Pública. Revista Do Serviço Público	2023	TOLEDO, A. T.; MENDONÇA, M.	Revista do Serviço Público	Administração pública, eficiência, inteligência artificial	Inteligência Artificial na Administração Pública
Dimensões Do Uso De Tecnologia E Inteligência Artificial (IA) Em Recrutamento E Seleção (R&S): Benefícios, Tendências E Resistências.	2023	BLUMEN, D.; CEPellos, V. M	Cadernos EBAPE.BR	Inteligência Artificial, Recrutamento & Seleção, Tecnologia	Utilizações da Inteligência Artificial

A inteligência artificial nos órgãos constitucionais de controle de contas da administração pública brasileira	2023	BITENCOURT, Müller; MARTINS, Nicknig	Revista de Investigações Constitucionais	Inteligência artificial; administração pública digital; controle da administração; tribunal de contas; Brasil.	Inteligência Artificial na Administração Pública
Inteligência Artificial No Combate À Fraude E Corrupção: A Experiência Da Controladoria Geral Do Município Do Rio De Janeiro.	2023	GILSON, D. H. M. I.; BRAMILI, G.	Revista da CGU	Big Data, Combate à Corrupção, Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro, Detecção de Fraude, Inteligência Artificial	Inteligência Artificial na Administração Pública
Possíveis Implicações Da Aplicação Combinada Da Blockchain, Smart Contract E Inteligência Artificial Nas Contratações E No Orçamento Público	2023	BURITE, A. S.; SACRAMENTO, A. R. S.; RAUPP, F. M	Revista da CGU	Blockchain, Contratações públicas, Inteligência artificial, Orçamento, Smart contract	Inteligência Artificial na Administração Pública

Utilizando Rede LSTM Para Predição De Ações De Vários Setores Econômicos Da Bolsa De Valores.	2023	AMORIM, T. L.; CALLOU, G.; PEREIRA, S.; SANTOS, A. S. D	GESTÃO.Org - Revista Eletrônica de Gestão Organizacional	Ações, inteligência artificial, LSTM, rede neural recorrente	Inteligência Artificial na Administração Pública
Decision-Making In Agribusiness Based on Artificial Intelligence.	2022	BANDEIRA, M. V.; MÓTA, L. M. F. S.; BEHR, A	Revista de Administração da UFSM	Inteligência Artificial, Tomada de Decisão; Agronegócio	Utilizações da Inteligência Artificial
Customer Satisfaction in Service Delivery with Artificial Intelligence: A Meta-Analytic Study.	2022	AGUIAR-COSTA, L.; CUNHA, C.; SILVA, W.; ABREU, N	Revista de Administração Mackenzie	Inteligência artificial, meta-análise, modelo integrado, satisfação do consumidor, serviços	Utilizações da Inteligência Artificial
Epistemologica I Thinking About Accounting in the Era of Artificial Intelligence.	2022	FRIEDRICH, M. P. A.; SILVA, M. Z.; VENTURINI, J. C.; SCHUSTER, W. E	Revista Gestão Organizacional	Ciências Contábeis, Epistemologia, Inteligência Artificial, Novas Tecnologias	Utilizações da Inteligência Artificial

Experiência Do Consumidor E Inteligência Artificial: Uma Revisão Da Literatura	2022	COSTA, C. C. R.; PONTIFÍCIA, C. R. P. V.; VEIGA, C. P	Desafio Online	Análise de Conteúdo, Consumo, Experiência, Inteligência artificial, Marketing	Utilizações da Inteligência Artificial
Barreiras E Benefícios Na Adoção De Inteligência Artificial E Iot Na Gestão Da Operação	2022	ROCHA, I.; KISSIMOTO, K	Revista de Administração Mackenzie	Gestão da operação, inteligência artificial, internet das coisas, tecnologias digitais, transformação digital	Utilizações da Inteligência Artificial
Identificação De Evasão Fiscal Utilizando Dados Abertos E Inteligência Artificial.	2022	XAVIER, O. C.; PIRES, S. R.; MARQUES, T. C.; SOARES, A. S	Revista de Administração Pública	Auditoria fiscal, dados abertos, evasão fiscal, inteligência artificial, redes neurais	Inteligência Artificial na Administração Pública

Impactos Da Utilização Da Applicant Tracking System Nos Processos De Recrutamento E Seleção De Pessoas: Estudo Em Uma Organização Do Segmento De Soluções De Recursos Humanos	2022	PUCCINI, L.; PEDRO, M.; VENTURA, M.; VASCONCELOS, V.; CAPPELLOZZA, A. A.; VIEIRA, A. M	NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia	Applicant tracking system, inteligência artificial, recrutamento e seleção, tecnologias de informação e comunicação	Utilizações da Inteligência Artificial
Comunicação corporativa responsável nas mídias sociais	2022	LIMA, D. C.; MASCENA, K. M. C.; PAIVA, C. E. B.; GONDIM, J. W. B.	Revista de Administração da Unimep	Comunicação, Coronavírus, Instagram, Inteligência artificial, Mídias sociais	Utilizações da Inteligência Artificial
Inteligência Artificial Na Formalização De Contratos - Análise Do Impacto Em Uma Instituição Financeira Brasileira De Médio Porte.	2020	CUNHA, C.; SILVEIRA, H	Revista Gestão & Tecnologia	Contratos, Digitização, Inteligência artificial	Utilizações da Inteligência Artificial

4.1 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Toledo, A. T.; Mendonça, M. (2023), examina no artigo o uso da inteligência artificial na administração pública e nota-se que o tema está tendo um avanço das discussões, tanto no mundo e em especial nos órgãos públicos. Durante o estudo feito pelo autor, nota-se que a grande maioria dos servidores públicos conhecem pouco e não se interessam por tecnologia, tão pouco por inteligência artificial, necessitando-se da requalificação profissional. Diante deste contexto, observa-se que a inteligência artificial é de extrema importância para a automatização dos processos, a fim de ter um desempenho e um serviço público com eficiência Bitencourt e Martins (2023), aborda neste artigo a importância do estudo e análise do uso de Inteligência Artificial nos órgãos que controlam as contas públicas brasileiras, seja federal, estadual ou municipal. O artigo visa responder a seguinte questão "Quais mecanismos de Inteligência Artificial estão sendo utilizados pelos Tribunais de Contas Brasileiros e se é possível mapear custos e benefícios de tais tecnologias na administração públicas." Trabalhando com a hipótese de que chegar a um diagnóstico a partir de pesquisas feitas pelo Tribunal de Contas Brasileiros e identificar os benefícios de seu uso na Administração Pública Digital é possível. O autor defende que a Inteligência Artificial se faz presentes em muitos Tribunais de Contas Brasileiros, com uma função de auxílio e qualificação da tomada de decisão humana.

Já no artigo elaborado por Gilson e Bramili (2023), eles contextualizam a corrupção na administração pública brasileira, esse artigo traz como tema uma Inteligência Artificial ainda em desenvolvimento pelo Município do Rio de Janeiro para combate ao problema citado. A Inteligência Artificial já é usada para combater fraudes em todo o mundo, e o protótipo sendo desenvolvido faz isso através da análise de dados, e até apontando possível corrupção em tempo real. Um outro benefício apontado pelos mesmos, que também é abordado no primeiro parágrafo, é a utilização da Inteligência Artificial em tarefas repetitivas, otimizando processos fazendo com que os profissionais foquem de fato na investigação dos casos de corrupção. Ainda em estado de desenvolvimento, o projeto é animador quanto aos seus resultados se tornando uma IA promissora.

Além disso, Burite, Sacramento e Raupp (2022), aborda neste artigo o objetivo de investigar as consequências da combinação de 3 tecnologias digitais: *Blockchain*, *smart contracts* e inteligência artificial. Trata-se de como elas podem ser utilizadas em processos de contratação e orçamentos realizados pelo setor público. Os estudos resultaram que a implementação de uma estrutura de governança em rede efetuada por tais tecnologias pode oferecer uma forma de aliviar vários problemas associados a contratações e implicações no orçamento governamental. Com isso, podendo contribuir para uma gestão pública que se alinhe verdadeiramente aos princípios governamentais. Na teoria proposta por Burite, Sacramento e Raupp (2022), evidencia benefícios quando essas tecnologias são aplicadas tanto nos processos de contratação quando de orçamento públicos, dando destaque para análise de informações em volumes enormes efetuados pela Inteligência Artificial e permitindo monitoramento e controle em tempo real.

Trazendo uma abordagem mais econômica para a Inteligência Artificial, Amorim, Callou, Pereira et al., (2023), descrevem neste estudo que, tem por objetivo utilizar Inteligência Artificial para prever preços de ações e vários setores econômicos na bolsa de valores. Tendo como objetivo analisar se de fato é possível identificar padrões entre os setores selecionados. De acordo com os autores, a LSTM que é uma Inteligência Artificial capaz de processar dados, foi utilizando em setores como o de finanças, combustíveis e ações, chegou-se a um resultado de predição satisfatório conseguindo identificar padrões de comportamento dos setores selecionados.

A sonegação fiscal corresponde a 8% do PIB, tendo essa dimensão, os auditores fiscais necessitam cada vez mais de ferramentas melhores para autuar sonegadores em potencial. Como a identificação desses perfis normalmente é feita através de dados específicos que quase sempre são protegidos por lei. De acordo com Xavier, Pires, Marques et al., (2022), apontam que utilizando-se de ferramentas, também é possível usar a análise de dados para identificação de perfis de possíveis sonegadores através de dados públicos. Com o uso de Inteligência Artificial foram sintetizados 3 modelos e chegou-se a um resultado de acerto de 98% na identificação de perfis sonegadores. Ainda foi possível um

melhor entendimento sobre os dados que foram utilizados na pesquisa, mostrando como a Inteligência Artificial pode ser uma ferramenta fundamental na análise de dados, chegando em uma acurácia suficiente para que o sistema fosse implementado por auditores fiscais e delegados.

Já no campo do turismo brasileiro, Zancan, C.; Passador et al., (2023), informam que a inteligência artificial contribui para a gestão integrada de consórcios intermunicipais de turismo, visando um planejamento mais eficaz e sustentável do turismo regional. Por meio de revisões bibliográficas e análises das características dos consórcios existentes, o estudo destaca o potencial da inteligência artificial, incluindo a aplicação de códigos, em várias etapas da gestão, desde a identificação de oportunidades até a avaliação de resultados. Os autores concluem que a inteligência artificial pode ser uma estratégia importante para aprimorar a gestão desses consórcios e contribuir para o desenvolvimento sustentável do setor. O artigo também abrange estudos futuros, que incluem pesquisas empíricas sobre o impacto de modelos integrados de IA e a exploração de tecnologias emergentes, como IoT (Conectividade sem Fio) e VR (Realidade Virtual), para complementar a gestão dos consórcios.

O objetivo principal do autor Zancan, C.; Passador, J. et al., (2023), foi propor o uso de inteligência artificial na gestão de consórcios intermunicipais no Brasil, visando melhorar a eficiência dos serviços, da segurança e transporte público. Essa proposta é importante pois reside na melhoria da tomada de decisões, tornando-as mais informadas e precisas. O artigo explorou o conceito de consórcios intermunicipais como base teórica, concluindo que o uso dessa ferramenta que é a inteligência artificial nos permite uma abordagem promissora, otimizando processos, reduzindo custos e melhorando a qualidade dos serviços. Recomenda-se estudos adicionais para avaliar desempenho, viabilidade econômica, impactos sociais e ambientais, além da adoção de outras tecnologias como computação em nuvem, internet das coisas e blockchain.

Logo, diante das contribuições desses trabalhos, é possível concluir que a inteligência artificial na administração pública está se tornando fundamental, estando presente em vários setores e contribuindo para um bom desenvolvimento e eficiência. A inteligência artificial não é vista de maneira muito

positiva para algumas pessoas, principalmente no setor público, já que a maior parte dos profissionais não entendem ou não se interessam por aprender um pouco sobre esta ferramenta. Entretanto, não podemos esquecer que por trás de toda Inteligência Artificial, existem pessoas para que auxiliem na tomada de decisão humana.

4.2 UTILIZAÇÕES DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Sucena, M. P. Cury, M. V. Q. (2024), afirmam que a importância da tecnologia para a maioria das pessoas no seu dia a dia é inegável. Houve mudanças no mercado devido à pandemia da COVID-19, afetando principalmente o comércio eletrônico, onde a demanda teve um grande aumento, devido a necessidade dos consumidores, afetando a qualidade do serviço logístico. Nesta circunstância, é possível perceber a importância de enxergar e entender situações em sua forma completa, logo, qualquer atividade inadequada pode afetar penosamente no nível do serviço prestado. O artigo propõe um modelo matemático baseado em inteligência artificial para avaliar a qualidade da logística do e-commerce, utilizando a avaliação final do cliente. Esse modelo converte as expressões qualitativas dos clientes em valores quantitativos, utilizando questionários para obter resultados, para possíveis análises no mundo real. Após o autor analisar 180 registros, três dos sete atributos avaliados apresentaram notas abaixo de 5,0, indicando áreas de preocupação e oportunidades de melhoria, tais artigos foram para o Índice da Qualidade da Logística do E-commerce (IQLE).

Na abordagem realizada por Müller (2023), o desenvolvimento esperado em tópicos de pesquisa em gerenciamento de projetos a curto e médio prazo, fornece uma compreensão das práticas de trabalho nas empresas. O artigo inicia-se com uma análise das previsões recentes e acrescenta tópicos de pesquisa atuais, que são os principais periódicos acadêmicos propostos da área. Esses tópicos são organizados em cinco fluxos potenciais de pesquisas futuras: Grandes Desafios, aspectos humanos do gerenciamento de projetos, megaprojetos, ferramentas e técnicas avançadas (incluindo Inteligência Artificial)

e novos métodos de pesquisa. Desenvolvendo esses resultados de pesquisa, fornece tanto a profissionais quanto a acadêmicos informações sobre possíveis áreas de interesse e direções futuras.

Rossato, D. M.; Mozzato, A. R.; Fossatti, E. C. (2023), buscou compreender o engajamento dos colaboradores em um projeto de implementação de chatbot para atendimento aos usuários de uma universidade do Rio Grande do Sul. Utilizando de estudo de caso exploratório e qualitativo, executados em uma Instituição de Ensino Superior, foram implantadas técnicas de coleta de dados, como entrevistas semi estruturadas, grupo focal e análise documental. Os dados foram analisados utilizando o software NVivo®11, trazendo os resultados que indicam que houve engajamento dos trabalhadores, mas este se apresentou de formas distintas ao longo do projeto, demonstrando oscilação no estado de engajamento.

Os autores defendem uma limitação do estudo onde houve falta de aplicação completa do chatbot para o atendimento aos usuários. Em termos teóricos, o estudo contribui para o avanço do conhecimento sobre a flutuação do engajamento em projetos de inovação tecnológica e destaca a importância da gestão de pessoas na análise de estratégias de recursos e demandas de trabalho. O estudo também sugere possibilidades de aprofundamento em pesquisas qualitativas sobre engajamento de trabalhadores e destaca a aplicação do modelo teórico JD-R para investigação do engajamento (Bakker & Demerouti, 2008). Em termos práticos, o estudo demonstra que a investigação do engajamento dos trabalhadores em períodos ou atividades específicas pode auxiliar de forma mais qualificada nas estratégias de gestão de pessoas. A originalidade do estudo reside na evidência de que o engajamento pode ser um estado oscilante dependente de diversos fatores, destacando a singularidade e a significância desta pesquisa.

Complementando o que foi abordado acima, Soares, G. A. S. et al., (2023), descreve a criação de um painel para avaliar a produção científica do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA), considerando o desenvolvimento social sustentável das universidades públicas. A metodologia utiliza técnicas de mineração de texto e processamento de linguagem natural,

com inteligência artificial. A implementação inclui a modelagem de tópicos e a categorização dos trabalhos com base nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, buscando obter informações significativas sobre os temas abordados e para avaliar o comprometimento do programa com o desenvolvimento sustentável.

A proposta não se limita a métricas quantitativas, porém busca uma abordagem multidimensional que integra a avaliação dos ODS com técnicas avançadas de análise textual. Acredita-se que essa estratégia proporcionará uma compreensão mais eficiente e contextualizada da relevância social e científica da produção acadêmica do PPGA. Os autores propõem um painel com uma ferramenta estratégica para a tomada de decisões informadas, permitindo ao programa avaliar sua contribuição para a sociedade de maneira mais precisa e eficaz.

Queiroz, F. W. B.; Martins, et al., (2023), abordou nesse artigo os desafios enfrentados por startups de base tecnológica, para conseguir uma rápida receita para garantir sua sustentabilidade econômico-financeira. Destacou a importância da estruturação de uma estratégia competitiva de produtos, especialmente em relação a preço e distribuição, para evitar impactos negativos nos produtos existentes. Esse estudo analisou vários cenários comerciais com a inteligência artificial, mas o foco foi em uma startup da construção civil que desenvolveu uma funcionalidade de inteligência artificial sem uma estratégia de mercado formal. A análise concentrou-se na geração de valor para os clientes em termos de eficiência, explorando diferentes cenários de comercialização e precificação, incluindo testes de versões mais abrangentes e a criação de produtos complementares.

A Inteligência Artificial é uma ferramenta que inovou a gestão atual, trazendo mais eficiência e rapidez em diversos processos das organizações. Esse estudo traz a ATS (Applicant Tracking System) como a ferramenta a ser utilizada no recrutamento e seleção. ATS ou em tradução livre Sistema de Rastreamento de Candidatos que é um software completo de recrutamento e seleção, onde ele busca candidatos, cria formulários, testes e perguntas. Segundo Puccini, Pedro, et al., (2022), apontas que o ATS não é 100% eficiente

em cenários que só ele é utilizado, se fazendo necessário outras ferramentas de auxílio. A ferramenta em si não inutiliza o uso de recrutadores, mas se utiliza de perguntas chave de baixa complexidade para selecionar o melhor candidato para a vaga em questão. Também se chegou à conclusão de que os resultados dependem dos parâmetros que é definido pelos usuários que podem traçar perfis ideais a serem escolhidos.

Uma abordagem que endossa a tese acima é a de Blumen e Cepellos (2023), que expressam no artigo o estudo no uso de tecnologias, tais como a Inteligência Artificial, em processos de recrutamento e seleção. Tendo analisado 12 pessoas que já possuíam experiência com recrutamento e seleção, tanto antes da chegada da tecnologia quanto após. Um dos benefícios concluídos pela pesquisa foi a desburocratização fazendo as seleções serem feitas com foco mais estratégico, mas também se observou que custo e tempo foram reduzidos devido a essa ferramenta. Observou-se também que a pandemia foi um grande ponto de mudança no uso de tecnologias voltadas para Recrutamento e Seleção, utilizadas de forma parcial até integral quando se necessita de um maior número de vagas. Porém foi questionado a assertividade na seleção de candidatos devido ao contato humano que foi reduzido de forma exponencial, expondo um dos problemas no uso da ferramenta. O autor também afirma que apesar dos dados adquiridos o estudo tem suas limitações, devido ao fato de poucas organizações se utilizarem da Inteligência Artificial nos processos de Recrutamento e Seleção.

Já na pesquisa de Bandeira, M. V.; Móta, L. M. F. S.; Behr (2022), faz uso da Inteligência Artificial no agronegócio, devido sua popularização, visando auxiliar os produtores na tomada de decisão. Utilizando entrevistas e semiestruturadas com gestores e produtores rurais, foram identificadas diversas aplicações da IA, para monitor as lavouras e verificar a qualidade do solo. Os resultados mostram otimismo dos usuários em relação aos benefícios, especialmente durante o período de plantio. Apesar disso, a presença humana ainda é considerada fundamental, mostrando que a Inteligência Artificial é uma ferramenta que necessita de direcionamento. As limitações também incluem o cronograma das entrevistas e sua realização online. No entanto, a pesquisa

destaca a importância da tecnologia como suporte para as propriedades rurais, representando uma abordagem inovadora no campo dos estudos.

Costa, C. C. R.; Pontifícia, et al., (2022), apresenta-se a importância da tecnologia na experiência do consumidor, nos informando-nos métodos de criar interações significativas para os clientes nas compras online. Abordando a relevância da inteligência artificial e sua influência com o consumidor na prática da compra.

O artigo destaca a necessidade de compreender como os consumidores utilizam e percebem as novas tecnologias, diante do contexto apresentado também descreve os impactos gerenciais e as limitações existentes.

Nos propondo uma análise para identificar as principais tecnologias presentes durante a compra e interação com o cliente, impulsionados devido a avanços tecnológicos, que visa aprimorar a compreensão da experiência do cliente, nos oferecendo insights valiosos para pesquisas futuras e para o desenvolvimento de estratégias de marketing no contexto do varejo online.

Costa, C. C. R.; Pontifícia, et al., (2022), descreve a importância da tecnologia na experiência do consumidor, nos informando dos métodos de criar interações significativas para os clientes nas compras online. Abordando a relevância da inteligência artificial e sua influência com o consumidor na prática da compra. O artigo destaca a necessidade de compreender como os consumidores utilizam e percebem as novas tecnologias, apresentado também os impactos gerenciais e as limitações existentes. Nos propondo uma análise para identificar as principais tecnologias presentes durante a compra e interação com o cliente, impulsionados devido a avanços tecnológicos, que visa aprimorar a compreensão da experiência do cliente, nos oferecendo insights valiosos para pesquisas futuras e para o desenvolvimento de estratégias de marketing no contexto do varejo online.

Como mostrado anteriormente a Inteligência Artificial pode ser usada na análise de dados e M. P. A.; Silva, M. Z.; et al., (2022), trazem essa utilização na contabilidade. O objetivo do estudo é posicionar a contabilidade em relação aos ramos do conhecimento humano para entender os efeitos das mudanças tecnológicas sobre ela. A discussão se desenvolve em torno da definição da

contabilidade como ciência e se ela poderia deixar de existir. Trazendo esse questionamento, eles nos informam que a contabilidade continuará a existir, mas precisará buscar sua essência para se manter competitiva diante dos processos automatizados, devendo focar na criação, interpretação e autenticação de dados e relatórios para tomada de decisão, em vez de processos manuais. O artigo nos mostra a evolução de tecnologias digitais, como a Internet das Coisas, Big Data e Inteligência Artificial para negócios, provocando discussões sobre o futuro das profissões relacionadas à coleta e processamento de dados, direcionando a discussão para a contabilidade e refletindo sobre a transformação da ciência contábil, com ênfase na criação, interpretação e autenticação de relatórios.

Aguiar-Costa, L.; Cunha, C. et al., (2022), trazem uma pesquisa totalmente inovadora que tem como objetivo identificar os principais construtos antecedentes e consequentes que influenciam a satisfação do consumidor nas prestações de serviços que utilizam inteligência artificial. O estudo busca preencher uma lacuna existente devido à escassez de pesquisas meta-analíticas sobre a relação entre a prestação de serviços com IA e a satisfação do consumidor. Sendo assim nos trazendo os resultados que indicam cinco construtos antecedentes e um construto consequente. A partir disso, o autor nos mostra um modelo integrado para ilustrar as relações da satisfação do consumidor em serviços inteligentes, trazendo resultados exibem a que satisfação do consumidor está significativamente correlacionada à adoção da inteligência artificial.

O trabalho escrito por Cunha, C.; Silveira, H. (2020), traz a Inteligência Artificial como uma ferramenta criadora, destoando dos demais autores que utilizam um viés mais analítico quando se referem a ferramenta. Eles descrevem a importante pesquisa na descrição do impacto potencial da aplicação de Inteligência Artificial ao realizar o contrato financeiro, introduzindo casos específicos de contratos de financiamento em instituições financeiras de médio porte. O relato do processo que foi apresentado no artigo tem como finalidade demonstrar a repercussão da inteligência artificial na formalização de contratos e tem como exemplo concreto um contrato de financiamento de automóveis em uma empresa do ramo financeiro de médio e longo prazo que tem avançado no

uso de ferramentas automatizadas para a prestação de serviços bancários e de inteligência artificial variada para o contratual.

De acordo com a afirmação descrita pelos mesmos autores, houve uma redução do prazo de criação de contratos de cinco para zero dias úteis, isto foi possível por causa do novo modelo criado, chamado de “Modelo Híbrido”, em que foram implementados elementos de Inteligência Artificial. Além da diminuição do tempo na formalização dos contratos, também ocorreram uma redução de 19% das despesas, basicamente diminuição de mão de obra.

Rocha e Kissimoto (2021), trazem uma abordagem mais prática mostrando como a Inteligência Artificial como a Internet das coisas começaram a ser adotadas nas gestões de operação encontrando barreiras, mas também processos que poderiam melhorar com seu uso. As principais barreiras encontradas foram o processo de tratamento dos dados, desde a sua geração até sua análise e a implementação de tecnologias. Em contrapartida benefícios foram observados, tais como processos sendo automatizados, produtividade potencializada e até satisfação os empregados.

Lima, D. C.; Mascena, et al., (2022), descreve no artigo a importância da comunicação corporativa responsável, por meio das mídias sociais, utilizando como contribuição metodológica a análise de dados baseando-se em Inteligência Artificial. Os autores discutem a relevância das empresas adotarem práticas éticas e responsáveis quando se trata de usar redes sociais como meio de comunicação com o público. Discute como as mídias sociais são poderosas tanto para a construção da reputação da empresa quanto para os riscos, caso não sejam usadas de acordo. Eles propõem estratégias a serem implementadas para garantir a comunicação corporativa responsável nas mídias sociais, viabilizando práticas éticas, como transparência, autenticidade e envolvimento genuíno com os seguidores. Além disso, destaca a importância de monitorar as respostas ao feedback do cliente e às críticas. Em conclusão, o artigo destaca a necessidade de ser ético e responsável no uso de mídias sociais para se comunicar com o público e qual é a maneira de construir relacionamentos fortes e saudáveis.

Considerando o que foi revelado nos artigos analisados, é possível comprovar a importância da Inteligência Artificial para todas as áreas. Tendo em vista que ela é utilizada para auxiliar na tomada de decisões, automação de processos, administração pública, RH de uma empresa, diagnósticos e tratamento de doenças, entre outros. Entretanto, não podemos esquecer que por trás da Inteligência Artificial, existe um ser humano.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo a Inteligência Artificial mostrou-se como uma ferramenta de grande potencial, sendo utilizada em diversos setores. Tendo em vista os resultados apresentados a Inteligência Artificial é abordada tanto no setor público, quanto no setor privado, trazendo dois vieses: Inteligência Artificial na administração pública e Utilizações da Inteligência Artificial.

No primeiro âmbito, a inteligência artificial na administração pública está a transformar a forma de como os governos e as instituições públicas operam, oferecendo uma série de benefícios, como maior eficiência, melhores serviços para os cidadãos e tomadas de decisão mais informadas. No entanto, a implementação da IA na administração pública também apresenta desafios, como a proteção da privacidade dos cidadãos, a segurança dos dados, a transparência dos algoritmos e a necessidade de garantir que os benefícios da IA são distribuídos de forma equitativa. É, portanto, essencial que os governos adotem abordagens responsáveis e éticas ao integrarem a IA nas suas operações.

Os resultados indicam que a inteligência artificial, expõem através de algoritmos e tecnologias a otimização de processos, prevendo melhoraria aos atendimentos e demandas no mercado. De forma contínua, promove a qualidade e eficiência as empresas que utilizam dessa tecnologia, contribuindo para o crescimento econômico global, com interação entre organização e consumidores.

No segundo âmbito, utilização da Inteligência Artificial é mostrada como uma ferramenta ainda em desenvolvimento, mas os artigos aqui listados nos

mostram como ela pode ser utilizada não só na análise de dados, mas também escolha de perfis e até predição de variáveis. As aplicações da Inteligência Artificial não se aplicam a somente um setor em específico, indo desde o setor econômico até o setor de Recursos Humanos mostrando a adaptabilidade de seu uso. Mas vale destacar que mesmo sendo uma ferramenta de potencial enorme, é necessário que seja utilizada de forma correta e com o auxílio de outras ferramentas para que o resultado desejado seja alcançado.

Por fim, é válido destacar que o presente estudo limita-se a uma abordagem bibliográfica. Portanto, é claro que esta limitação também se apresenta como uma oportunidade para um futuro programa de pesquisa.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR-COSTA, L.; CUNHA, C.; SILVA, W.; ABREU, N. Customer satisfaction in service delivery with artificial intelligence: A meta-analytic study. *Revista de Administração Mackenzie*, v. 23, n. 6, p. 1-29, 2022.
- ALVES, F., & VALINO, R. (2016). *Indústria 4.0: Digitização como vantagem competitiva no Brasil*. Brasil: PricewaterhouseCoopers.
- AMORIM, T. L.; CALLOU, G.; PEREIRA, S.; SANTOS, A. S. D. Utilizando rede LSTM para predição de ações de vários setores econômicos da Bolsa de Valores. *GESTÃO.Org - Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, v. 21, n. 1, p. 1-20, 2023.
- APA JULIANI, J. P. (2002). *Gestão inteligente do conhecimento* (Doctoral dissertation, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.).
- BANDEIRA, M. V.; MÓTA, L. M. F. S.; BEHR, A. Decision-making in agribusiness based on artificial intelligence. *Revista de Administração da UFSM*, v. 15, n. XXIII ENGEMA e 10º Fórum Inter, p. 841-853, 2022.
- BELLUZZO, R. C. (2019). Transformação digital e competência em informação: reflexões sobre o enfoque e agenda 2030 e os objetivos de desenvolvimento sustentável. *Conhecimento em Ação*, 4(1), 3-30.
- BLUMEN, D.; CEPELLOS, V. M. Dimensões do uso de tecnologia e Inteligência Artificial (IA) em Recrutamento e Seleção (R&S): benefícios, tendências e resistências. *Cadernos EBAPE.BR*, v. 21, n. 2, p. 0-0, 2023.
- BURITE, A. S.; SACRAMENTO, A. R. S.; RAUPP, F. M. Possíveis Implicações da Aplicação Combinada da Blockchain, Smart Contract e Inteligência Artificial nas Contratações e no Orçamento Público. *Revista da CGU*, v. 15, n. 27, p. 0-0, 2023.
- COSTA, C. C. R.; PONTIFÍCIA, C. R. P. V.; VEIGA, C. P. Experiência do consumidor e inteligência artificial: uma revisão da literatura. *Desafio Online*, v. 10, n. 3, p. 432-451, 2022.
- COSTA, L. A. (2022). Inteligência artificial na análise de dados: uma revisão crítica. *Revista Brasileira de Ciência da Computação*, 18(2), 45-62.
- CUNHA, C.; SILVEIRA, H. Inteligência Artificial na Formalização de Contratos - Análise do Impacto em uma Instituição Financeira Brasileira de Médio Porte. *Revista Gestão & Tecnologia*, v. 20, n. 2, p. 256-279, 2020.
- DINIZ, M. H. (2008). *Curso de direito civil brasileiro*. São Paulo: Saraiva.

EKE, D. O. (2023). ChatGPT and the rise of generative AI: Threat to academic integrity? *Journal of Responsible Technology*, 13, 100060.
<https://doi.org/10.1016/j.jrt.2023.100060>.

FALIAGKA, E., RAMANTAS, K., TSAKALIDIS, A., & TZIMAS, G. (2012). Application of learning algorithms to online recruitment systems. In *Proceedings of the 7^o International Conference on Internet and Web Applications and Services Application*, Stuttgart, Germany.

FELIPE, B. F., & PERROTA, R. (julho de 2018). Inteligência artificial no direito – Uma realidade a ser desbravada. *Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias*, 4(1), 1-16.

FERREIRA, R. C. (2021). A evolução da inteligência artificial: perspectivas e desafios. *Revista Brasileira de Inovação Tecnológica*, 17(3), 82-97

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

GARTNER. (2018, maio 14). Inteligência Artificial chegará a US\$ 1,2 trilhão em negócios em 2018 *Inforchannel*. Recueprado de
<https://inforchannel.com.br/inteligencia-artificial-chegara-aus-12-trilhao-em-negocios-em-2018/>

GILSON, D. H. M. I.; BRAMILI, G. A. Inteligência Artificial no Combate à Fraude e Corrupção: A experiência da Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro. *Revista da CGU*, v. 15, n. 27, p. 0-0, 2023.

<https://exame.com/inteligencia-artificial/goldman-sachs-preve-que-ia-possa-gerar-us-200-bilhoes-globalmente-até-2025/>

JULIANI, JORDAN PAULESKY. Gestão inteligente do conhecimento. Diss. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção., 2002.

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

LIMA, E. S. (2022). O impacto da inteligência artificial na sociedade atual: uma análise multidisciplinar. *Revista Brasileira de Tecnologia e Sociedade*, 20(1), 45-60.

MÜLLER, R. Exploring the future of research in project management. *Revista de Gestão e Projetos*, v. 14, n. 3, p. 14-26, 2023.

NBR 6023 JULIANI, JORDAN PAULESKY et al. Gestão inteligente do conhecimento. 2002. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

OLIVEIRA, F. S. (2021). O impacto da inteligência artificial na tomada de decisões corporativas. *Revista Brasileira de Gestão Empresarial*, 25(1), 56-71.

OLIVEIRA, R. M. (2021). O papel da inteligência artificial na transformação digital das organizações. *Revista Brasileira de Gestão Empresarial*, 25(2), 70-85.

OLIVEIRA, R. S. (2020). O papel da tecnologia como ferramenta na gestão estratégica de recursos humanos. *Revista Brasileira de Administração*, 30(4), 80-95.

Paschen, J., Wilson, M., & Ferreira, J. J. (2020). Collaborative intelligence: How human and artificial intelligence create value along the B2B sales funnel. *Business Horizons*, 63(3), 403–414. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.01.003>

PÉREZ, J. B., & FALÓTICO, A. J. A. (2019). Various perspectives of labor and human resources challenges and changes due to automation and artificial intelligence. *Academicus International Scientific Journal*, 20, 106-118. Recuperado de <https://doi.org/10.7336/academicus.2019.20.08>

PUCCINI, L.; PEDRO, M.; VENTURA, M.; VASCONCELOS, V.; CAPPELLOZZA, A.;

VIEIRA, A. M. Impactos da utilização da Applicant Tracking System nos processos de recrutamento e seleção de pessoas: estudo em uma organização do segmento de soluções de Recursos Humanos. *NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia*, v. 12, n. único, art. 16, p. 1-12, 2022.

QUEIROZ, F. W. B.; MARTINS, M. T. W.; MILAN, G. S.; MALDANER, L. F. PRODUTIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: ANÁLISE DE CENÁRIOS EM STARTUP DE CONSTRUÇÃO CIVIL. *Revista Inovação, Projetos e Tecnologias*, v. 11, n. 2, p. 1-17, 2023.

RAMOS, A. S. M. (2023). Inteligência Artificial Generativa baseada em grandes modelos de linguagem-ferramentas de uso na pesquisa acadêmica.

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

ROSSATO, D. M.; MOZZATO, A. R.; FOSSATTI, E. C. ENGAJAMENTO DE TRABALHADORES NA IMPLEMENTAÇÃO DE CHATBOT EM UMA UNIVERSIDADE. *Revista Alcance*, v. 30, n. 3, p. 31-49, 2023.

SANTOS, M. A. (2021). O impacto da inteligência artificial na administração moderna.

SILVA, A. M. (2021). A atual utilização da inteligência artificial: aplicações e desafios. *Revista Brasileira de Tecnologia e Inovação*, 15(2), 30-45. SOARES, G. A. S.;

MARCOLIN, C. B.; RIBEIRO, H. F. LABORAÇÃO DE UM PAINEL DE TRABALHOS PARA ACOMPANHAMENTO DA PÓS-GRADUAÇÃO: ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. *Revista Inovação, Projetos e Tecnologias*, v. 11, n. 2, p. 1-17, 2023.

Shukla, S., & Vijay, J. (2013). Applicability of artificial intelligence in different fields of life. *International Journal of Scientific Engineering and Research*, 1(1), 28–35.

SUCENA, M. P.; CURY, M. V. Q. Inteligência Artificial Aplicada para Avaliação da Percepção da Qualidade da Logística do E-Commerce: O Caso do Rio de Janeiro. *Brazilian Business Review*, v. 21, n. 1, p. 1-20, 2024.

TOLEDO, A. T.; MENDONÇA, M. A aplicação da inteligência artificial na busca de eficiência pela administração pública. *Revista do Serviço Público*, v. 74, n. 2, p. 410-438, 2023.

XAVIER, O. C.; PIRES, S. R.; MARQUES, T. C.; SOARES, A. S. Identificação de evasão fiscal utilizando dados abertos e inteligência artificial. *Revista de Administração Pública*, v. 56, n. 3, p. 426-440, 2022.

ZANCAN, C.; PASSADOR, J. L.; PASSADOR, C. S. Integrating Python-Based Artificial Intelligence for Enhanced Management of Inter-municipal Tourism Consortia: A Technological Approach. *Caderno Virtual de Turismo*, v. 23, n. 3, p. 83-93, 2023.

ZANCAN, C.; PASSADOR, J. L.; PASSADOR, C. S. Modelos de inteligência artificial na gestão de consórcios intermunicipais brasileiros. *Gestão e Desenvolvimento*, v. 20, n. 2, p. 80-123, 2023.