

REVISTA TÓPICOS

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA AO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

DOI: 10.5281/zenodo.10790773

Bárbara Damasio dos Reis¹

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo explorar a inteligência artificial no contexto do comportamento organizacional. Por essa razão, torna-se relevante apresentar a importância da temática e seus impactos no ambiente corporativo. Ademais, para o enriquecimento do assunto, o estudo busca responder os seguintes questionamentos: Como a inteligência artificial (IA) pode influenciar nas práticas de gestão? Quais os desafios éticos e sociais associados à adoção da IA nos negócios? Como os líderes podem aproveitar a IA para maximizar a eficiência? Quais as tendências para o futuro do trabalho com a aplicação das tecnologias avançadas? Para isso, a metodologia utilizada baseia-se em livros, revistas e artigos, por meio de fontes atualizadas e relevantes sobre o assunto. A partir do aprofundamento do estudo, conclui-se que a IA apresenta um rumo promissor e desafiador, capaz de reestruturar os modelos de negócios, expandir a capacidade das organizações, além de possibilitar a alavancagem de resultados e geração de riqueza.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

Palavras-chave: Inteligência Artificial. Comportamento Organizacional. Impactos. Desafios. Tendências.

ABSTRACT:

This article aims to explore artificial intelligence in the context of organizational behavior. For this reason, it is important to present the importance of the topic and its impacts on the corporate environment. Furthermore, to enrich the subject, the study seeks to answer the following questions: How can artificial intelligence (AI) influence management practices? What are the ethical and social challenges associated with adopting AI in business? How can leaders leverage AI to maximize efficiency? What are the trends for the future of work with the application of advanced technologies? To achieve this, the methodology used is based on books, magazines and articles, through updated and relevant sources on the subject. From an in-depth study, it is concluded that AI presents a promising and challenging direction, capable of restructuring business models, expanding the capacity of organizations, in addition to enabling the leveraging of results and generation of wealth.

Keywords: Artificial intelligence. Organizational Behavior. Impacts. Challenges. Tendencies.

1 Introdução

O tema central deste artigo está voltado para a inteligência artificial (IA) aplicada ao comportamento organizacional. É inquestionável reconhecer que a IA tornou-se o centro das atenções do mundo em um curto espaço de tempo. A partir dessa realidade, existe um campo de pesquisa bastante

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

promissor e que precisa ser mais bem explorado no cenário dos negócios. A temática é atual e relevante, uma vez que a IA é capaz de revolucionar o futuro do trabalho. Nesse contexto, o estudo inicia-se explicando a importância da IA e seus impactos no ambiente corporativo. Outra questão apresentada refere-se aos aspectos comportamentais que a tecnologia tende a promover nas organizações.

Em seguida, torna-se relevante detalhar a IA aplicada às práticas de gestão, uma vez que muitas empresas de sucesso já reconheceram que seu foco estratégico é o desenvolvimento da IA, a fim de colher melhores resultados. Ademais, para o enriquecimento deste trabalho, foram discutidos os aspectos éticos e sociais e seus desafios em decorrência da adoção de novas tecnologias no cotidiano profissional, remodelando os negócios em todos os níveis organizacionais: estratégicos, táticos e operacionais.

Por fim, o artigo preocupa-se em esmiuçar as perspectivas para o mundo do trabalho, pois se sabe que a IA tem potencial de transformar a dinâmica das organizações. Para a realização deste artigo, embasado de forma qualitativa e exploratória, foram realizadas pesquisas bibliográficas e trazidos exemplos práticos que, nos dias atuais, representam a realidade no mercado de trabalho.

A importância e impactos da Inteligência Artificial nos negócios

É fundamental compreender a importância da introdução da inteligência artificial (IA) no ambiente de negócios e seus reflexos no comportamento

REVISTA TÓPICOS

organizacional. Sabe-se que a IA tem potencial de revolucionar a forma como as empresas exercem seu propósito. Neste sentido, o uso de tecnologias pode aumentar a eficiência, melhorar a tomada de decisões, impulsionando as empresas e os profissionais para a exploração da criatividade e inovação.

Teixeira (2019) explica que a IA como projeto efetivo apenas se tornou possível após o surgimento dos computadores modernos, mais especificamente a partir de 1945, após a Segunda Guerra Mundial. O autor destaca que antes deste período havia dificuldades técnicas que precisavam ser superadas para que o projeto pudesse sair do papel. Assim, uma revolução para a ciência se instaurou, e com a ideia de estudar a semelhança de um programa de computador e a mente humana surgiram novas perspectivas.

Sabe-se que a IA permeia a área da ciência da computação, na qual utiliza tecnologia para aplicar análises profundas e técnicas de dados e informações baseadas na lógica e na programação. De acordo com Rodrigues & Andrade (2021, p. 2):

IA revela-se, atualmente, uma tecnologia capaz de elevar as organizações a um novo patamar, tornando-as mais competitivas no mercado e possibilitando a criação de valor, seja pela sua

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

capacidade de auxiliar os colaboradores, permitindo aumentos de produtividade, pela melhoria na experiência do consumidor ou até na previsão e resolução de problemas. No entanto, para poder tirar partido de todas as potencialidades que a IA tem para oferecer é preciso, por parte das empresas, uma boa estratégia de adaptação e, sobretudo, uma grande capacidade para auxiliar os seus colaboradores ao longo de todo o processo, uma vez que implementar IA vai, inerentemente, provocar não só mudanças no tipo de funções e trabalhos, mas também nas competências necessárias para cada função. Não esquecendo a grande incerteza social face à perspectiva de diminuição de postos de trabalho.

Como se vê, a IA é uma realidade que pode beneficiar todos os tipos de negócios e apresenta muito espaço para crescer. No entanto, é necessário equilibrar a aplicação da IA junto aos seres humanos, dotados de

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

competências, talentos e capacidades indispensáveis para o sucesso organizacional. Nessa perspectiva, o comportamento organizacional deve ser orientado para a dotação de estratégias adaptáveis às tendências e aos anseios da sociedade, de modo a acompanhar a evolução do mercado e equacionar as relações entre o homem e a máquina.

Introdução da Inteligência Artificial na gestão

As práticas de gestão, indubitavelmente, são influenciadas pela IA. Por isso, é importante que os líderes invistam em cursos, *workshops* e outras formas de atualizações constantes para se manterem atentos frente às tendências e mudanças. Os aprendizados da máquina, para colher e interpretar dados e informações, são valiosas fontes de recursos capazes de facilitar tarefas, promover a automação de processos, otimizar a produtividade e identificar gargalos de produção. Para Segura (2018, p. 7) “Cada organização deve avaliar onde IA pode gerar valor para o seu negócio, para então estruturar a própria jornada e soluções usando tal tecnologia”.

Os reflexos da IA nos negócios também podem promover uma gestão empresarial aprimorada e assertiva. Neste sentido, a IA auxilia líderes e gestores, das mais diversas áreas, na condução de práticas mais eficientes, planejadas, coerentes e ágeis. Assim, cabe à cúpula incentivar a inclusão da IA nas rotinas administrativas, como por exemplo, com a implementação de *softwares* e aplicativos.

REVISTA TÓPICOS

Outro aspecto relevante são os novos desafios éticos e sociais envolvendo a IA. Piteira et al. (2019, p.3) pontuam que “A base de uma relação organizacional deve ser construída assente em pilares de honestidade e confiança”. Nessa perspectiva, é fundamental exercer todo trabalho de forma transparente, orientado à responsabilidade social e alinhado à missão, visão e valores organizacionais, sem esquecer da adoção de práticas que visem a sustentabilidade. Por isso, torna-se indispensável que as relações humanas e as máquinas “pensantes” coexistam em uma relação de respeito às regras e procedimentos, no sentido de mitigar os desvios de finalidade, a violação de dados e informações e a extrapolação do tratamento das atividades laborais.

Portanto, entender o comportamento humano é essencial para o sucesso de qualquer empresa e auxilia o desenvolvimento das práticas de gestão. Ao combinar a inteligência artificial com o estudo do comportamento organizacional, é possível coletar e analisar vastas quantidades de dados relacionados ao desempenho dos colaboradores, suas interações e até mesmo suas emoções. Essas informações podem ser usadas para identificar padrões, tendências e até mesmo prever comportamentos futuros.

Perspectivas para o futuro do trabalho

As mudanças constantes no mercado de trabalho exigem que as empresas se adaptem às novas tecnologias, como a IA, a realidade virtual e o *blockchain*. Em se tratando da IA, pode-se notar sua presença desde o atendimento ao cliente até a análise de dados. Por exemplo, os *chatbots*, por meio de *bots* automatizados, e assim, representando um canal de

REVISTA TÓPICOS

comunicação das empresas. Outras maneiras da atuação da IA podem ser evidenciadas nas transações bancárias e nos sistemas de segurança. Nesses aspectos, a IA deve ser fonte de privacidade, protegendo os dados pessoais e sensíveis de clientes e as informações sigilosas.

Com o advento da IA surgiram novas tendências e necessidades comportamentais. O perfil do líder e de seus colaboradores deve estar pautado na flexibilidade e no aprendizado contínuo. Oliveira et al. (2022, p. 11) destacam que

A tecnologia é um campo de interação entre técnicas e relações sociais que impactam a cultura, gerando efeitos financeiros, sociais e políticos. A economia global tornou-se mais ampla e concorrida. A vantagem competitiva não só exige novas formas de conhecimentos, mas também requer o desenvolvimento de capacidades dinâmicas singulares, necessárias para se adaptar às novas oportunidades provenientes dos fatores tecnológicos e da digitalização.

REVISTA TÓPICOS

O mercado de trabalho, altamente competitivo e volátil, exige que os colaboradores se reinventem constantemente e dominem as tecnologias emergentes. Dessa forma, os profissionais que se aprofundarem nessas áreas terão vantagens significativas no futuro e tenderão a serem mais valorizados. Em meio a tantas transformações, em paralelo, novas carreiras estão surgindo, como engenheiro de ética em IA e especialista em aprendizagem de máquina.

Por fim, entende-se que aproveitar o potencial da IA e fazer parte dessa revolução que está moldando o futuro do trabalho é um caminho promissor para empresas e profissionais. Com isso, é válido identificar áreas que melhor se alinhem às habilidades e interesses correspondentes, e a partir disso, aprofundar no conhecimento e na especialização, com intuito de desenvolver competências técnicas e interpessoais necessárias para o sucesso no mundo do trabalho.

Considerações Finais

Conclui-se que a IA aplicada ao comportamento organizacional vem transformando o modo como as empresas orientam seus recursos humanos, físicos e tecnológicos. Dessa maneira, é essencial reconhecer a importância da IA e seus impactos em âmbito global. Ademais, é consenso que as organizações de sucesso incentivam a adoção de uma postura de aprendizagem contínua e atualizada. Elas são capazes de lidar, satisfatoriamente, com os desafios e as descobertas das novas tecnologias, e entendem que o respeito ético e social são elementos indissociáveis nessas relações.

REVISTA TÓPICOS

Em suma, não é preciso ter medo do futuro, nem mesmo das mudanças que a IA é capaz de proporcionar ao mercado de trabalho. Sob essa perspectiva, entende-se que a IA tem potencial de aperfeiçoar os negócios, aumentar a eficiência operacional e criar novas oportunidades de trabalho, desde que haja uma atmosfera disposta a evoluir junto a ela. À medida que a inteligência artificial continua avançando, é essencial que o comportamento organizacional também evolua para acompanhar essa transformação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

de Oliveira, L. J. M., & de Mello, M. B. C. (2022, December). Inteligência artificial, trabalho e sustentabilidade: perspectivas e desafios. In *iv congresso internacional de direitos humanos de coimbra: uma visão transdisciplinar* (p. 9).

Piteira, M., Aparicio, M., & Costa, C. J. (2019). A ética na inteligência artificial: Desafios. *A ética na inteligência artificial: Desafios*.

Rodrigues, B., & Andrade, A. (2021). O potencial da inteligência artificial para o desenvolvimento e competitividade das empresas: uma scoping review. *Gestão e Desenvolvimento*, (29), 381-422.

Segura, M. (2018). Inteligência artificial aplicada a negócios. *Revista Inteligência Competitiva*, 8(3), 101-110.

Teixeira, J. (2019). O que é inteligência artificial. *E-galáxia*.

REVISTA TÓPICOS

¹ Bárbara Damasio dos Reis: Licenciada em Administração de Empresas pela Universidade Gama Filho; pós-graduada em Recursos Humanos pela Uninter; pós-graduada em Direito público pela Legale; pós-graduada em Lei Geral de Proteção de Dado pela Legale; e mestranda em Administração pela Must University. E-mail: barbaradamasio@outlook.com