

REVISTA TÓPICOS

INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL: DESAFIOS E OPORTUNIDADES

DOI: 10.5281/zenodo.14626746

Rayanna da Silva Siqueira¹

RESUMO

A tecnologia e seu avanço permitem a evolução de empresas principalmente através do uso da inteligência artificial que favorece a agilidade nos processos, substituindo tarefas humanas mecânicas por sistemas inteligentes e automatizados, transformando assim a forma de trabalho e exigindo maiores habilidades de adaptação e conhecimento de ferramentas digitais. Visando esclarecer com mais detalhes a importância da inteligência artificial nas empresas e seus impactos no comportamento organizacional, o presente artigo tem por objetivo, através de pesquisa bibliográfica, ser um documento esclarecedor sobre o conceito de inteligência artificial, seus principais benefícios e desafios, bem como a aplicação para o desenvolvimento das lideranças e colaboradores. Com base no estudo, concluiu-se que a inteligência artificial é uma tecnologia que está em ascensão nas organizações, necessitando da atualização das equipes para seu uso eficaz, possibilitando a coleta e organização de dados de forma mais ágil, favorecendo a tomada de decisão de modo mais

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

assertivo.

Palavras-chave: Inteligência artificial. Comportamento organizacional. Inovação. Adaptação.

ABSTRACT

Technology and its advancement allow the evolution of companies mainly through the use of artificial intelligence that favors agility in processes, replacing mechanical human tasks with intelligent and automated systems, thus transforming the way of working and requiring greater adaptation skills and knowledge of tools digital. Aiming to clarify in more detail the importance of artificial intelligence in companies and its impacts on organizational behavior, this article aims, through bibliographical research, to be an enlightening document on the concept of artificial intelligence, its main benefits and challenges, as well as the application for the development of leaders and employees. Based on the study, it was concluded that artificial intelligence is a technology that is on the rise in organizations, requiring teams to be updated for its effective use, enabling the collection and organization of data in a more agile way, favoring decision-making, more assertive way.

Keywords: Artificial intelligence. Organizational behavior. Innovation. Adaptation.

1 Introdução

A inteligência artificial (IA), advento da evolução da tecnologia, tem sido cada vez mais utilizada em diferentes tipos de organizações, seja na área de saúde, financeira, de produção, logística e muitas outras, a fim de promover

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

soluções ágeis para tarefas rotineiras. Na literatura atual não existe uma definição padronizada para a inteligência artificial, porém, pode-se registrar que ela consiste na realização de processos por meio de máquinas que simulam ações realizadas pela inteligência humana através da entrada de dados e a absorção pelo aprendizado de máquina (machine learning) (Elias, 2023).

Deste modo, com sua rápida ascensão em diferentes formatos, faz-se necessário que profissionais de todas as funções, principalmente lideranças, conheçam sobre os benefícios da inteligência artificial e saibam como usá-la a seu favor, visto que essa novidade tem alterado as formas de trabalho, fazendo com que os trabalhadores necessitem de uma adaptação mais ágil aos novos moldes, impactando significativamente no comportamento organizacional.

A fim de apresentar mais detalhadamente o conceito de comportamento organizacional e sua relação com a inteligência artificial, o presente estudo objetiva realizar uma síntese em relação à aplicação da inteligência artificial nas organizações, seguindo adiante com a explanação de seus desafios e influências no comportamento organizacional, bem como a apresentação dos impactos na evolução de lideranças e organizações de modo global. Por fim, enfatiza-se que a nova tecnologia está ganhando cada vez mais espaço e precisa então ser compreendida para seu melhor aproveitamento em benefício à produtividade e crescimento das empresas.

2 A inteligência artificial e o comportamento organizacional

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

Para iniciar uma análise em relação à inteligência artificial e sua influência no contexto organizacional, primeiramente deve-se compreender que o comportamento organizacional refere-se a forma como o indivíduo desempenha suas funções de acordo com suas características pessoais, avaliando os efeitos do comportamento humano na organização e vice versa; e a inteligência artificial, conforme visto anteriormente, representa a coleção de técnicas que, através da linguagem de programação, solucionam problemas de diferentes níveis dentro das organizações (Sichman, 2021).

Deste modo, ressalta-se que o comportamento organizacional é o que a empresa possui como base para suas ações, visto que influencia diretamente na produtividade e resultados. Com a aplicação mais enfática da IA nos processos, observa-se uma variação nesse comportamento pois não é mais uma avaliação isolada do ser humano, mas sim um acompanhamento de sua interação com sistemas e tecnologias, bem como por vezes a substituição do fator humano por uma máquina que irá realizar as atividades de modo estruturado e rastreável (Silva, 2024).

De acordo com Silva (2024) a IA veio para trazer diversos benefícios às empresas, como a agilidade em atividades mecânicas que demandariam tempo excessivo, que evita não só erros humanos, como impede o surgimento de doenças do trabalho, favorecendo a saúde e qualidade de vida, promove a inovação na criação de novos processos de trabalho na coleta e interpretação básica de dados, bem como pode substituir seres humanos em atividades perigosas.

REVISTA TÓPICOS

Sob a ótica do comportamento organizacional, o impacto da implantação de uma IA na empresa pode acarretar falta de motivação dos profissionais, apreensão e resistência, visto que podem se sentir substituídos e inúteis em suas funções. Neste caso, é ideal que a liderança conheça os benefícios da IA e promova ações de conscientização prévia à implantação do sistema, sensibilizando os colaboradores sobre seu uso e impactos positivos e demonstrando a importância de aprendizado contínuo, novas oportunidades de trabalho e necessidade de adaptação ágil (Reis, 2024).

Cruz et. al. (2020) apresenta alguns exemplos de mudanças no emprego relacionado à utilização da IA, onde por exemplo a vaga de especialista em controle de qualidade pode ser substituída por analista de dados, com o subsídio do Big Data no controle da qualidade, ou ainda pode-se citar a substituição de operadores de produção, montagem e embalagem por coordenadores ou controladores de robôs, com a implantação de robôs nas linhas de produção e montagem.

Entende-se então que o comportamento organizacional precisará então sofrer adequações a fim de acompanhar o avanço tecnológico a fim de equilibrar a interação humana com a máquina, onde haja um resultado satisfatório à empresa, promovendo sua evolução (Reis, 2024).

Ainda em relação ao comportamento organizacional, ressalta-se que, além da necessidade de reestruturação das qualificações, conforme visto anteriormente, serão necessárias também revisões sobre as atribuições dos cargos para atendimento aos requisitos e habilidades para trabalho com automação. Pode-se exemplificar o uso da IA no atendimento a clientes por

REVISTA TÓPICOS

meio de chatbots, favorecendo a redução do estresse daqueles que atuam com público diariamente, porém, estes não ficarão isentos do conhecimento e da interação com essas plataformas para acompanhamento e análise de dados (Elias, 2023).

2. 1 Desafios relacionados à inteligência artificial nas organizações

Devido a muitas mudanças provocadas pela nova tecnologia, é necessário observar regulamentações que precisam ser cumpridas e pontos críticos que podem impactar no seu avanço de modo eficaz.

Observou-se na seção anterior que a IA apresenta diversos benefícios se bem utilizada nas organizações, visto que favorece a agilidade dos processos, permitindo que o colaborador esteja mais disponível para atividades que demandam seu raciocínio e análise de dados que muitas vezes são obtidos pela própria IA para tomadas de decisões assertivas.

Porém, a resistência que pode ser observada em algumas empresas em relação ao uso dessa importante tecnologia se dá devido a alguns fatores-chave que precisam ser bem avaliados para que não haja incoerências na execução de tarefas, podendo causar impactos negativos no comportamento organizacional (Sichman, 2021).

Dentre os principais desafios à implantação da IA, sob aspectos éticos e sociais, podem ser citados:

- Vieses cognitivos: visto que a IA pode ser treinada por seres humanos para ter determinadas respostas, corre-se o risco de haver atos

REVISTA TÓPICOS

preconceituosos e que promovam a desigualdade social e discriminação, em caso de não haver uma imparcialidade no treinamento e aprendizado;

- Proteção de dados: a IA coleta e lida com dados diversos, necessitando cumprir a lei geral de proteção de dados e demais pertinentes, deste modo, deve haver uma preocupação constante dos criadores e administradores do sistema para que este seja um ambiente seguro, visto que pode ser alvo de hackers;

- Impacto na qualificação profissional e emprego: a aplicação da IA pode gerar mudanças econômicas significativas a medida que alguns empregos podem ser substituídos, gerando uma maior necessidade de requalificação profissional e adaptação;

- Necessidade de supervisão humana: apesar da IA se tornar autônoma em muitos sentidos, deve-se trabalhar com a supervisão e controle humanos nos processos a fim de garantir que as atividades executadas pela máquina não fujam aos códigos de ética e conduta, bem como possuam um responsável legal, fator que representa um grande desafio à sua gestão eficaz (Elias, 2023).

Deve-se ressaltar que tais desafios apresentados representam uma parte do universo que abrange a IA, tendo então pontos de atenção que deverão ser trabalhados por equipe multidisciplinar, além de ser recomendado que cada empresa possua um profissional que tenha maior conhecimento sobre a tecnologia e suas ferramentas, para tratar as dúvidas e buscar soluções integradas que sejam eficazes (Cruz et. al., 2020).

REVISTA TÓPICOS

2. 2 Importância da IA para evolução das organizações e impacto nas lideranças

A IA aplicada às empresas representa, além de um fator de inovação, uma oportunidade de evolução contínua para a produtividade e o desenvolvimento do trabalho de modo eficaz.

Para tanto, ressalta-se que, a partir de sistemas inteligentes, é possível que a liderança realize desde análise de currículos, até acompanhamento de desempenho dos colaboradores em suas funções, além da otimização das tarefas desempenhadas, conforme apontado anteriormente neste artigo.

A liderança se beneficia do uso da tecnologia e conseqüentemente a empresa evolui à medida que os dados são coletados de modo mais ágil e correto, sem intervenções humanas, a partir dos sistemas treinados pelos humanos (inteligência artificial), visando promover uma tomada de decisão mais assertiva e com imparcialidade com base nas detecções feitas pelo sistema, seja de riscos, anomalias ou dados estatísticos e financeiros que são cruciais para empresas de diferentes portes (Reis, 2024).

A IA pode ser utilizada no transporte, serviços de atendimento ao cliente, estoque e armazenagem e muitos outros setores desde que os sistemas sejam avaliados e obtenham os parâmetros devidos a cada realidade.

Para a liderança, algumas vantagens da IA são:

- agilidade no processamento de grande volume de dados;

REVISTA TÓPICOS

- precisão na coleta e síntese de dados, com insights automatizados;
- diagramação dos dados para interpretação mais eficaz (Elias, 2023).

Vale ressaltar que a IA sozinha não realiza todo o trabalho, ele necessita de colaboradores qualificados que possam ser capazes de não só fornecer as entradas corretas no sistema para que execute as funções, como para receber os dados coletados e realizar adequações com base em fatores específicos que podem não ser conhecidos pela IA, visando assim mitigar os desafios apontados na seção anterior e atingir êxito na evolução do trabalho e da empresa como um todo.

Mesmo que paire a dúvida sobre a substituição dos seres humanos por IA, deve-se destacar que o fator humano que possui criatividade, senso crítico e empatia sempre será levado em consideração, porém, o que se espera dos profissionais é que, ao invés de paralisarem diante da evolução tecnológica e novas vertentes de trabalho, que esses possam se sentir motivados a se reinventar para o mercado de trabalho, buscando formas de integração para fornecer soluções integradas à empresa, reforçando sua importância e diferencial, reconhecendo as novas habilidades necessárias.

3 Considerações Finais

Diante do exposto no presente estudo, observa-se que os objetivos estabelecidos foram devidamente cumpridos: apresentou-se a aplicação da inteligência artificial nas organizações, seus desafios e influências no

REVISTA TÓPICOS

comportamento organizacional, bem como os impactos na evolução das lideranças e nas empresas como um todo.

Por fim, destaca-se que a inteligência artificial é um grande fator de evolução para as empresas e lideranças, onde observa-se que o comportamento organizacional é impactado pela tecnologia, cabendo aos colaboradores das organizações a adaptação a novas habilidades requeridas, a fim de colaborarem com as atividades, conhecendo sobre a automação de processos e garantindo seu lugar no mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

B. D. Reis (2024). Inteligência artificial aplicada ao comportamento organizacional. Revista Tópicos. Disponível em: <https://revistatopicos.com.br/artigos/inteligencia-artificial-aplicada-ao-comportamento-organizacional>. Acessado em 18 de Setembro 2024.

S. I. Elias (2023). O impacto da inteligência artificial no comportamento organizacional. Revista Ilustração, 4(3).33-39. Disponível em: <https://journal.editorailustracao.com.br/index.php/ilustracao/article/view/17> Acessado em 18 de Setembro de 2024.

O. P. Silva (2024). A inteligência artificial e o comportamento organizacional. Revista Tópicos. Disponível em: <https://revistatopicos.com.br/artigos/a-inteligencia-artificial-e-o-comportamento-organizacional>. Acessado em 18 de Setembro 2024.

REVISTA TÓPICOS

J. S. Sichman (2021). Inteligência Artificial e sociedade: avanços e riscos. Estudos Avançados. 35 (101). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2021.35101.004>. Acessado em 18 de Setembro 2024.

Cruz et. al. (2020). Impactos da inteligência artificial na gestão de pessoas. Tiki Books. São Paulo. 186p. Disponível em: <https://www.pucsp.br/sites/default/files/download/graduacao/cursos/admini:impactos-da-inteligencia-artificial-na-gestao-de-pessoas.pdf>. Acessado em 19 de Setembro de 2024.

¹ Engenharia de Petróleo. MBA em Gestão de Projetos. Mestrando em Administração pela Must University. rayssiqueira@gmail.com.