

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE NOVA PRATA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**CAMILA NALIN**

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: OS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO**

**NOVA PRATA RS**

**2025/2026**

**CAMILA NALIN**

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: OS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Relatório de trabalho de conclusão de curso de graduação, apresentado ao Curso de Administração da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Rosecler Maschio Gilioli

**NOVA PRATA RS**

**2025/2026**

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho aos meus pais, Valmor e Maria, que desde cedo me ensinaram o valor do conhecimento e nunca mediram esforços para tornar esse sonho possível.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço imensamente a minha família por me dar a oportunidade de cursar e concluir minha graduação em administração. Além de sempre me apoiarem em todos os momentos difíceis durante esses longos anos de estudos, sempre se mantiveram firmes para me dar todo o suporte necessário.

Agradeço ao meu companheiro de vida Diogo, por sempre me incentivar a ser melhor a cada dia. Me apoiar e me aclamar em momentos difíceis para que eu continuasse firme e forte até o fim da conclusão desta graduação.

Agradeço a minha orientadora Rosecler, por todo aprendizado e calma que teve em me auxiliar e explicar cada detalhe necessário para que realizasse uma pesquisa de forma eficaz.

Agradeço a Universidade de Caxias do Sul e aos demais professores que estiveram comigo nessa caminhada sendo os responsáveis por todo conhecimento adquirido ao longo desses anos.

E por fim, agradeço a Deus por sempre me guiar e iluminar meu caminho para que eu jamais desista de realizar cada sonho.

## **EPÍGRAFE**

“Sucesso não é um acidente, sucesso é  
de fato uma escolha.”

**STEPHEN CURRY**

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo geral, identificar os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho, considerando as suas vantagens, desvantagens e desafios. Seus objetivos específicos são: levantar as vantagens da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho; levantar as desvantagens da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho; levantar os desafios da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho; levantar os impactos da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho; criar recomendações às empresas com relação ao uso das ferramentas da inteligência artificial no ambiente de trabalho. A metodologia é de natureza qualitativa, nível exploratório, estratégia de pesquisa documental e bibliográfica, processo de coleta de dados através de levantamento de dados secundários, análise de documentos e textos. A análise de dados através de análise de conteúdo. Os resultados obtidos através deste trabalho indicam que o uso de inteligência artificial nas organizações tem capacidade de analisar grandes volumes de dados, além de favorecer decisões mais assertivas e competitivas. Entretanto, também foram identificados impactos negativos, como o aumento das desigualdades sociais, insegurança profissional e substituição da mão de obra humana

Palavras-chave: Desafios, Desvantagens, Impactos, Inteligência Artificial, Vantagens.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Resumo com as principais vantagens do uso da IA nas empresas **3** **Erro! Indicador não definido.**

Quadro 2 – Resumo com as principais desvantagens do uso da IA nas empresas..... **Erro! Indicador não definido.**

Quadro 3 – Resumo com os principais desafios do uso da IA nas empresas ..... 36

Quadro 4 – Resumo com os principais da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho ..... 38

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

BIA	Bradesco Inteligência Artificial
IA	Inteligência artificial
IOT	Internet das coisas
LGPD	Lei Geral De proteção de Dados
RH	Recursos Humanos

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>TEMA, PROBLEMA DO ESTUDO, OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>12</b>
2.1	TEMA E PROBLEMA DO ESTUDO .....	12
2.2	OBJETIVOS DO TRABALHO.....	12
<b>2.2.1</b>	<b>Objetivo geral .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>12</b>
2.3	JUSTIFICATIVA PELA ESCOLHA DO TEMA .....	13
<b>3</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
3.1	CONCEITO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	15
3.2	FERRAMENTAS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA AS EMPRESAS....	16
3.3	LEGISLAÇÃO SOBRE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO BRASIL .....	19
3.4	DANOS ÉTICOS E LEGAIS GERADOS PELA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL .	22
3.5	CASES DE EMPRESAS QUE UTILIZAM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL .....	23
<b>3.5.1</b>	<b>Bia Bradesco .....</b>	<b>24</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Netflix.....</b>	<b>24</b>
<b>3.5.3</b>	<b>Volvo.....</b>	<b>25</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>27</b>
4.1	NATUREZA: QUALITATIVA .....	27
4.2	NÍVEL: EXPLORATÓRIO.....	27
4.3	ESTRATÉGIA: PESQUISA DOCUMENTAL E BIBLIOGRÁFICA .....	28
4.4	PROCESSO DE COLETA DE DADOS .....	29
4.5	PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS.....	29
<b>5</b>	<b>DESENVOLVIMENTO, APLICAÇÃO E ANÁLISE DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....</b>	<b>30</b>
5.1	VANTAGENS DA APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO .....	30
5.2	DESvantagens DA APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO .....	33
5.3	DESAFIOS DA APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO .....	35
5.4	IMPACTOS DA APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO .....	37

5.5	INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA SOBRE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO TRABALHO .....	39
5.6	RECOMENDAÇÕES ÀS EMPRESAS COM RELAÇÃO AO USO DAS FERRAMENTAS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	40
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>43</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>45</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este estudo teve como tema de pesquisa, inteligência artificial e seus os impactos no ambiente de trabalho.

Conforme o autor Elias (2023 p. 34), o estudo da inteligência artificial e seus os impactos no ambiente de trabalho é relevante pois “A IA possui uma ampla gama de aplicações em vários setores e indústrias, incluindo saúde, finanças, transporte, agricultura, manufatura e muito mais. ”

Assim, de acordo com Kaufman (2022, p. 11), “No estágio atual da IA, não se trata de ensinar as máquinas a pensar, mas apenas a prever a probabilidade de os eventos ocorrerem, por meio de modelos estatísticos e grandes quantidades de dados”.

O capítulo dois apresentou a delimitação do tema, problema do estudo, objetivos e justificativa pela escolha do assunto.

O capítulo três contou com o referencial teórico que abordou conceitos de inteligência artificial, ferramentas da inteligência artificial para as empresas, legislação sobre inteligência artificial no Brasil, danos éticos e legais gerados pela inteligência artificial e, por fim, *cases* de empresas que utilizam inteligência artificial.

Na sequência, o próximo capítulo referenciou a formação da metodologia, com natureza qualitativa, nível exploratório, estratégia de pesquisa documental e bibliográfica, processo de coleta de dados através de levantamento de dados secundários, análise de documentos e textos e análise de dados através de análise de conteúdo.

A quinta etapa apresentou os resultados da pesquisa, com vantagens, desvantagens, desafios e impactos da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho. Ainda, foram definidas recomendações às empresas com relação ao uso das ferramentas da inteligência artificial no ambiente de trabalho.

Por fim, apresentou-se as considerações finais com o delineamento das ações para a resposta satisfatória ao problema de pesquisa estipulado para este estudo.

## **2 TEMA, PROBLEMA DO ESTUDO, OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA**

Neste capítulo serão apresentados itens como tema e problema do estudo, objetivos do trabalho e justificativa pela escolha do tema.

### **2.1 TEMA E PROBLEMA DO ESTUDO**

Nesta seção serão abordados o tema do estudo e o problema de pesquisa.

O tema desse estudo é: “Os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho”.

O problema desse estudo é: “Quais são os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho, considerando as suas vantagens, desvantagens e desafios? ”

Aqui, foram delineados os tópicos mais importantes deste capítulo.

### **2.2 OBJETIVOS DO TRABALHO**

Nesta etapa serão descritos o objetivo geral e os objetivos específicos dessa pesquisa.

#### **2.2.1 Objetivo geral**

A seguir, está apresentado o objetivo geral deste estudo.

O objetivo geral é: “Identificar os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho, considerando as suas vantagens, desvantagens e desafios”.

Assim, está delineado o objetivo geral para este trabalho, a fim de alcançar os objetivos específicos.

#### **2.2.2 Objetivos específicos**

Os objetivos específicos estão direcionados conforme a seguir:

- a) Levantar as vantagens da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho;
- b) Levantar as desvantagens da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho;

- c) Levantar os desafios da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho;
- d) Levantar os impactos da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho;
- e) Criar recomendações às empresas com relação ao uso das ferramentas da inteligência artificial no ambiente de trabalho.

Assim, foram definidos os objetivos específicos para esta pesquisa.

### 2.3 JUSTIFICATIVA PELA ESCOLHA DO TEMA

Nesta etapa está a justificativa pela escolha do assunto deste estudo, assim, o presente trabalho tem como tema identificar os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho, considerando as suas vantagens, desvantagens e desafios.

De acordo com Muniz (2024, p. 5),

"Ao longo das últimas duas décadas, observou-se um crescente movimento de empresas que buscam incorporar tecnologias digitais em suas operações. Essas iniciativas englobam uma ampla gama de mudanças, desde a reestruturação de processos organizacionais e infraestrutura até a transformação de relações com clientes e fornecedores".

Dessa forma entende-se que o uso de ferramentas inteligentes não é mais uma opção, mas uma necessidade estratégica para a sobrevivência e o crescimento no mercado atual, impulsionando a busca por eficiência, inovação e uma vantagem competitiva sustentável. (SCHEIDEGGER, 2021).

Segundo a autora Kaufman (2022, p. 10) "estudar inteligência artificial nos ambientes de trabalho é relevante pois "o avanço da IA intensificou os debates sobre quais são os limites das máquinas, tanto na ficção quanto na ciência". A presença constante da inteligência artificial em atividades corporativas levanta questões importantes sobre automação de tarefas, substituição de profissionais, impactos nas culturas organizacionais e mudanças nas relações de poder dentro das organizações. (PEDROSO, 2021).

Aprender sobre Inteligência Artificial no ambiente organizacional é necessário para entender como a tecnologia está transformando profundamente a forma como as empresas operam, tomam decisões e se relacionam com clientes, colaboradores e o mercado. (FLORES, 2023).

A inteligência artificial tem sido cada vez mais incorporada aos processos produtivos, administrativos e estratégicos das organizações, promovendo mudanças significativas na forma como o trabalho é realizado. Esse conteúdo desperta grande interesse porque envolve não apenas avanços tecnológicos, mas também impactos diretos sobre os profissionais, exigindo atenção às mudanças significativas que podem ocorrer para minimizar possíveis impactos sociais negativos. (ASTH, 2025).

Desta forma, entende-se que o "O sucesso das empresas no ambiente digital está relacionado à sua estratégia de integração entre as tecnologias disponíveis no mercado e seus processos de negócio". (KANE, 2015, apud MUNIZ, 2024, p. 6).

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta conceitos de inteligência artificial, ferramentas da inteligência artificial para as empresas, legislação sobre inteligência artificial no Brasil, danos éticos e legais gerados pela inteligência artificial e, por fim, *cases* de empresas que utilizam inteligência artificial.

#### 3.1 CONCEITO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Esta etapa apresenta conceitos sobre inteligência artificial.

“A Inteligência artificial (IA) tem se tornado uma tecnologia cada vez mais presente no marketing digital empresarial, oferecendo uma ampla variedade de ferramentas e soluções para aprimorar a efetividade das campanhas e melhorar a experiência do cliente”. (SILVA; BELUZZO E VALENTE, 2023, p. 94).

De acordo com o autor Carraro (2023, p. 8), inteligência artificial “São sistemas criados usando diferentes tecnologias para realizar tarefas que (em teoria) apenas uma inteligência humana poderia realizar, como a capacidade de raciocínio lógico, memória e o aprendizado com generalização”.

A inteligência artificial é uma das ciências mais recentes, teve início após a Segunda Guerra Mundial e, atualmente, abrange uma enorme variedade de subcampos, desde áreas de uso geral, como aprendizado e percepção, até tarefas específicas como jogos de xadrez, demonstração de teoremas matemáticos, criação de poesia e diagnóstico de doenças. A inteligência artificial sistematiza e automatiza tarefas intelectuais e, portanto, é potencialmente relevante para qualquer esfera da atividade intelectual humana. Nesse sentido, ela é um campo universal. (RUSSELL; NORVIG, 2004 apud GOMES, 2010, p. 1).

Na visão do professor Asth “A Inteligência Artificial (IA) é um ramo da ciência da computação voltado para o desenvolvimento de sistemas capazes de executar tarefas que normalmente requerem inteligência humana”. (ASTH, 2025, p 1).

Para Scheidegger (2021, p. 15),

“IA é o resultado da combinação de vários elementos do conhecimento humano, aprendidos ao longo de milênios da história da civilização e arranjados uns com outros num momento de conveniente disponibilidade de recursos tecnológicos. Alguns visionários foram capazes de antever partes de seu futuro, o qual, atualmente, faz parte do nosso extraordinário presente. Vamos dar um sobrevoo por essa história,

que criou máquinas e métodos, e olhar um pouco para a frente, especulando o que pode estar aguardando no nosso futuro."

Por fim, segundo Flores (2023, p. 24), "O termo inteligência artificial designa um conjunto de princípios tecnológicos, softwares, métodos e disciplinas filosóficas que capacita os computadores a realizar funções entendidas até então como exclusivas do pensamento humano".

### 3.2 FERRAMENTAS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA AS EMPRESAS

Esta parte do estudo apresenta ferramentas da inteligência artificial para as empresas, como *big data*, *Chat GPT*, *Business Inteligente* (BI), Internet das Coisas (IoT) e robôs autônomos.

Segundo a autora Kaufman (2022, p. 6), "Embora muitas ferramentas computacionais baseadas em inteligência artificial tivessem algum sucesso antes de 2010, foi a partir daquele ano que a tecnologia conseguiu sensibilizar a sociedade como um todo".

Para os autores Mello, Camillo e Santos (2019, p. 51), "O *Big Data* busca trabalhar com a estruturação e gestão dos fenômenos que estão envolvidos com a geração de dados humanos e tecnológicos, como o volume, variedade de fontes, variabilidade, velocidade e complexidade". Ainda, destacam alguns aspectos importantes como "A função secundária e construtivista do *Big Data* e da Inteligência Artificial (IA) é essencialmente analisar o comportamento social, emocional e informacional do consumidor". (MELLO, CAMILLO E SANTOS, 2019, p. 51).

"A ferramenta big data é considerada uma estratégia de marketing. Nesse sentido, o uso de *big data* marketing 4.0 tem a função de ser onipresente, universal, original, e, portanto, a marca deve rever conceitos e paradigmas para melhorar a experiência e engajamento dos consumidores". (VARGO & LUSH, 2004 apud SILVA; OLIVEIRA; JESUS, 2021).

"*Big Data* é uma ferramenta voltada à análise, processamento e armazenamento de uma grande quantidade de dados não estruturados, além do que são necessárias especialmente quando as tecnologias e técnicas tradicionais para gestão não são suficientes para o gerenciamento e estruturação de dados". (ERL, KHATTAK E BUHLER, 2016 apud MELLO, CAMILLO E SANTOS, 2019, p. 52).

Bulian e Alencar (2017 apud SILVA; OLIVEIRA; JESUS, 2021, p. 4) definem:

“A *big data* cria valor para as organizações descobrindo padrões e relacionamentos entre os dados que antes estavam perdidos não apenas em *Data Warehouse*, *Web*, *Twitter*, comentários no *Facebook* e mesmo em vídeos no *YouTube*. A *big data* extrai novas ideias e cria novas formas de valor alterando mercados, organizações, relação entre cidadãos e governos. Esta mudança quantitativa advinda de *big data* tem gerado mudança qualitativa em termos de resultados do processamento de dados”.

O *Chat GPT* é um modelo de inteligência artificial desenvolvido pela *OpenAI* que utiliza a tecnologia *GPT (Generative Pre-trained Transformer)* para criar textos e responder a questões. O principal objetivo do programa é desenvolver tecnologias avançadas de inteligência artificial e garantir que essas tecnologias sejam utilizadas de forma ética e responsável. (SOARES, 2023).

Para Bastos (2024, p. 1),

“A solução de IA mais conhecida pelas empresas é o *ChatGPT*. Além de ser uma das ferramentas pioneiras, seu sucesso está de acordo com as funcionalidades que ele entrega, já que são muitas! Com essa plataforma de Inteligência Artificial, é possível ter: atendimento ao cliente com *chatbots 24/7* para perguntas frequentes, impulsionar o marketing e as vendas, com geração de conteúdo e personalização”.

Segundo o autor Santos (2024, p. 10) “O *Chat GPT* é capaz de gerar textos persuasivos e envolventes de forma rápida e eficiente. Essa habilidade faz dele um recurso poderoso para a criação de campanhas de marketing, promoção de eventos e produção de conteúdo para mídias sociais ou outros fins”.

O uso do *Chat GPT* no ambiente corporativo tem crescido rapidamente, transformando a forma como as empresas comunicam, aumentam a produtividade e tomam decisões. Na tomada de decisões, as empresas utilizam o *Chat GPT* para analisar grandes volumes de dados e personalizar treinamentos corporativos. (SOARES, 2023).

Moraís et al. (2013, p. 5) dizem que “Um sistema de *Business Inteligente (BI)* tem o potencial de prover novas formas de entender os dados dos quais a empresa dispõe, portanto, novas informações, capazes de gerar um novo entendimento, ou conhecimento, para o usuário final, neste caso o tomador de decisões”.

Para Murta (2023, p. 139),

“*Business Inteligente (BI)*: *Business Inteligente* é um conjunto de técnicas, ferramentas e processos que ajudam as organizações a coletar, armazenar, analisar e interpretar dados relevantes para suas atividades comerciais. O objetivo principal do BI é melhorar a tomada de decisões e otimizar o desempenho da empresa por meio da análise de informações. Algumas das principais ferramentas e tecnologias de BI incluem sistemas de suporte à decisão (DSS), *data warehouses*, *data mining*, *dashboards* e sistemas de relatórios”.

Segundo o autor Sinclair (2018), a Internet das Coisas (IoT) permite melhorar produtos de forma mais rápida, pois fornece acesso em tempo real às necessidades dos clientes, reduzindo o tempo e o custo em comparação com os métodos tradicionais, que dependem de visitas presenciais e longos prazos de fabricação.

“A Internet das Coisas trata-se de um ecossistema que conecta objetos físicos, através de um endereço de IP3 ou outra rede, para trocar, armazenar e coletar dados para consumidores e empresas através de uma aplicação de *software*”. (MOON, 2016 apud CARRION E QUARESMA, 2019, p. 53).

Segundo Telles e Kolbe Júnior (2022), a internet das coisas traz inúmeros benefícios, transformando o cotidiano, economizando tempo e recursos, gerando inovação e conhecimento, além de permitir que organizações otimizem ativos e criem novos modelos de negócios.

Para Sinclair (2018, p.10) "Um dos benefícios mais impactantes de usar a IoT de maneira adequada é a visão inédita que obtemos do negócio do cliente. Analisaremos como esse benefício pode se converter em relacionamento mais profundo e lucrativo para ambas as partes envolvidas."

Ainda, tem-se os robôs autônomos como ferramenta da IA. A Indústria 4.0 engloba as principais inovações tecnológicas dos campos de automação, controle e tecnologia aplicadas aos processos de manufatura. O alemão Klaus Schwab - criador do Fórum Econômico Mundial, em seu livro: A Quarta Revolução Industrial, trouxe pela primeira vez, o termo indústria 4.0, em 2011, na famosa feira de tecnologia que acontece todos os anos na cidade de Hannover na Alemanha. Na ocasião foi proposta uma nova tendência industrial: “fábricas inteligentes”. (SCHWAB, 2016).

De acordo com Schwab (2016), em uma fábrica inteligente, trabalhadores, máquinas, produtos e matérias-primas se comunicam de forma tão natural quanto pessoas numa rede social. Há a fusão entre os mundos físico e digital através da internet: fornecedores, distribuidores, unidades fabris, clientes, produtos, serviços conectados digitalmente, proporcionando uma cadeia de valor altamente integrada.

O objetivo final da Indústria 4.0 é ter seu processo 100% autônomo e robotizado, sem a necessidade de interpretação humana. As mudanças e as atualizações poderão ser decididas e executadas pelas próprias máquinas e robôs. Assim, os robôs autônomos na Indústria 4.0 possuem novas habilidades incorporadas aos robôs utilizados atualmente. São capazes de

operar sem a intervenção humana e têm mais flexibilidade para se adaptar às alterações inesperadas no processo. (SCHWAB, 2016).

### 3.3 LEGISLAÇÃO SOBRE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO BRASIL

A seguir, estão o Projeto de Lei nº 2.338/2023 tem como finalidade regulamentar a inteligência artificial no Brasil, a Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Lei nº 12.965/2014 - marco civil da internet.

O **Projeto de Lei nº 2.338/2023** tem como finalidade regulamentar a inteligência artificial no Brasil a partir de princípios éticos, de responsabilidade e de centralidade na pessoa humana. De iniciativa do Senador Rodrigo Pacheco e aprovado no Senado em dezembro de 2024, o texto encontra-se em análise na Câmara dos Deputados. A proposta define níveis de risco para os sistemas de inteligência artificial, veda seu uso em situações de risco excessivo, como no caso de armas autônomas, e estabelece obrigações para aplicações de alto risco, visando à proteção dos direitos fundamentais e à prevenção de práticas discriminatórias.

A seguir, apresentam-se os principais aspectos da Lei nº 2.338/2023.

“Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais de caráter nacional para o desenvolvimento, implementação e uso responsável de sistemas de inteligência artificial (IA) no Brasil, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais e garantir a implementação de sistemas seguros e confiáveis, em benefício da pessoa humana, do regime democrático e do desenvolvimento científico e tecnológico”.

“Art. 7º Pessoas afetadas por sistemas de inteligência artificial têm o direito de receber, previamente à contratação ou utilização do sistema, informações claras e adequadas quanto aos seguintes aspectos:

I – Caráter automatizado da interação e da decisão em processos ou produtos que afetem a pessoa;

II – Descrição geral do sistema, tipos de decisões, recomendações ou previsões que se destina a fazer e consequências de sua utilização para a pessoa”.

“Art. 8º A pessoa afetada por sistema de inteligência artificial poderá solicitar explicação sobre a decisão, previsão ou recomendação, com informações a respeito dos critérios

e dos procedimentos utilizados, assim como sobre os principais fatores que afetam tal previsão ou decisão específica, incluindo informações sobre:

I – a racionalidade e a lógica do sistema, o significado e as consequências previstas de tal decisão para a pessoa afetada;

II – o grau e o nível de contribuição do sistema de inteligência artificial para a tomada de decisões;

III – os dados processados e a sua fonte, os critérios para a tomada de decisão e, quando apropriado, a sua ponderação, aplicados à situação da pessoa afetada;

IV – os mecanismos por meio dos quais a pessoa pode contestar a decisão;

V – a possibilidade de solicitar intervenção humana, nos termos desta Lei”.

(Projeto de Lei nº 2338, de 2023).

Embora o Brasil não tenha um marco legal específico para IA, outras leis existentes já abordam aspectos que impactam o desenvolvimento e uso da tecnologia.

Tem-se a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, conforme a seguir:

“Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural”.

“Art. 2º A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos:

I - o respeito à privacidade;

II - a autodeterminação informativa;

III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;

IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;

V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;

VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e

VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais”.

“Art. 3º Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que:

I - a operação de tratamento seja realizada no território nacional;

II - a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional;

§ 1º Consideram-se coletados no território nacional os dados pessoais cujo titular nele se encontre no momento da coleta.

§ 2º Excetua-se do disposto no inciso I deste artigo o tratamento de dados previsto no inciso IV do caput do art. 4º desta Lei”.

A Lei nº 12.965/2014, conhecida como marco civil da internet, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Seu objetivo é assegurar a liberdade de expressão, a privacidade dos usuários e a neutralidade da rede, conforme a seguir:

“Art. 1º Esta Lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria”.

“Art. 2º A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como:

I - o reconhecimento da escala mundial da rede;

II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais;

III - a pluralidade e a diversidade;

IV - a abertura e a colaboração;

V - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e

VI - a finalidade social da rede”.

“Art. 6º Na interpretação desta Lei serão levados em conta, além dos fundamentos, princípios e objetivos previstos, a natureza da internet, seus usos e costumes particulares e sua importância para a promoção do desenvolvimento humano, econômico, social e cultural”.

“Art. 11. Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros”.

#### 3.4 DANOS ÉTICOS E LEGAIS GERADOS PELA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O avanço da inteligência artificial tem gerado inúmeros benefícios, mas também suscita preocupações quanto aos danos éticos e legais, exigindo reflexão sobre responsabilidade, privacidade e limites no seu uso.

Conforme o autor Carvalho (2021, p. 1), “Como toda tecnologia, especialmente aquelas que devem seguir cuidadosamente uma metodologia internacionalmente consolidada, a IA pode ser utilizada de forma incorreta, ou até mesmo perigosa”.

“A automação de tarefas e processos, possibilitada pela IA, está reconfigurando profundamente a natureza do trabalho, gerando impactos significativos nas relações laborais, nas demandas por habilidades e na distribuição de empregos e renda”. (VICENTIN; BASTOS, 2024, p.2).

Segundo a revista Forbes (2024), “Um desafio a ser transposto na esfera legal da IA é a discrepância entre a velocidade com que a tecnologia evolui e a lentidão na adaptação da legislação. As leis atuais muitas vezes não acompanham as rápidas mudanças na IA resultando em lacunas e ambiguidades legais”.

Para o autor Dylewski (2025, p.1) “A IA geralmente depende de grandes quantidades de dados, e muitas vezes de informações sensíveis para sua operação. Nesse sentido, debates

em torno de privacidade, transparência e vieses algorítmicos concentram hoje boa parte das preocupações éticas relacionadas ao uso da IA”

Segundo o autor Santiago (2023, p. 11),

“Nota-se que, em ambas as aplicações, tanto direta quanto indireta do uso de programas e sistemas de IA, são plenamente passíveis de gerarem danos aos seus usuários, uma vez que a grande maioria das aplicações de IA, na atualidade, visam fornecer algum serviço ou produto a um consumidor final. Assim, sempre que esse fornecimento gerar danos, é possível evidenciar qual o regime de reparação”.

De acordo com Dylewski (2025), a privacidade e consentimento são essenciais no uso da IA, pois, consumidores reconhecem seus benefícios, mas se preocupam com o tratamento de dados pessoais. É necessário entender o funcionamento dos algoritmos, garantir a segurança das informações e oferecer alternativas mais seguras. Além disso, a transparência sobre quais dados são coletados, como serão usados e protegidos é cada vez mais exigida pelos usuários. O autor ainda destaca que a ética no uso da IA vai além de cumprir a lei ou proteger a reputação; torna-se vantagem competitiva, pois empresas responsáveis ganham confiança e relevância, mostrando que o valor da IA depende da aplicação sábia pelos humanos.

Segundo o autor Cometti (2025, p. 1),

“A ética na IA envolve a reflexão sobre como estas tecnologias devem ser desenvolvidas e aplicadas de modo a respeitar valores humanos fundamentais, como privacidade, segurança e igualdade. As decisões automatizadas tomadas por sistemas de IA podem influenciar profundamente as vidas dos indivíduos, como em processos de recrutamento, concessão de crédito, e até mesmo decisões judiciais. Assim, o tratamento ético dessas questões não é apenas desejável, mas essencial”.

Conforme o autor Elias (2023 p. 36), “Os sistemas de IA podem inadvertidamente herdar vieses dos dados em que são treinados, levando a resultados tendenciosos e à discriminação”.

“Além disso, o uso crescente da IA levanta questões éticas e de privacidade. A automação pode envolver a coleta e análise de grandes volumes de dados pessoais, o que, se mal gerido, pode comprometer a privacidade dos indivíduos e gerar desconfiança nas instituições”. (VICENTIN E BASTOS, 2024, p. 10).

### 3.5 CASES DE EMPRESAS QUE UTILIZAM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A inteligência artificial tem sido aplicada em grandes empresas como um recurso estratégico para otimizar processos, reduzir custos e ampliar a eficiência na tomada de decisões.

A seguir, empresas que usam inteligência artificial: Bia Bradesco, Netflix e Volvo.

### 3.5.1 Bia Bradesco

Segundo o editor Paiva (2023, p. 1), “O Bradesco foi o primeiro banco nacional a criar uma assistente virtual com inteligência artificial, a BIA. Lançada em 2016, em parceria com a IBM, ela precisou de muito treinamento para aprender a falar português, pois na época a plataforma Watson não entendia português”.

Para o repórter Medeiros (2025, p. 1), “O Bradesco (Android, iOS) já tem 3 milhões de clientes atendidos pela BIA com inteligência artificial generativa. De acordo com Edilson Reis, CIO do banco, o projeto que começou com 1 mil clientes em agosto de 2023 tem resolutividade de 90%, ou seja, a maioria dos atendimentos são feitos e completados via robô e outros 10% caem para o transbordo humano”.

“Lançamos a BIA (Bradesco Inteligência Artificial) em 2016, e desde então seguimos aperfeiçoando suas funcionalidades, aproximando-a de nossos clientes ao oferecer atendimento para tirar dúvidas, realizar transações, recomendar investimentos e avisar sobre vencimento de aplicações”. (BANCO BRADESCO, 2025, p. 5).

Segundo o Banco Bradesco (2025, p. 5),

“Internamente, a BIA também se aplica às mais diversas operações do Bradesco, tirando dúvidas dos funcionários com base nos regimentos internos. Desde sua implementação, a BIA já teve 2,2 bilhões de interações, e apresenta hoje 88% de acertos no entendimento das demandas do cliente, resolvendo-as de forma satisfatória já na primeira interação. Em 2023, incrementamos a BIA Agências com IA Generativa, que está assistindo os gerentes no atendimento de clientes para Recuperação de Crédito e Crédito pessoal”.

“No aplicativo do Bradesco, a BIA te informa sobre o saldo da conta e tira dúvidas sobre: consórcios, empréstimos, Pix, investimentos e muito mais! Além disso, ela também faz transações, é só falar ou digitar o que quer fazer e a BIA te ajuda”. (BANCO BRADESCO, 2025, p 1).

### 3.5.2 Netflix

Segundo Verhalen *et al.* (2019, p. 1),

“A Netflix é um serviço de *stream* de filmes e séries que reproduz acervos próprios, originalmente produzidos pela própria empresa, bem como disponibiliza um vasto catálogo do qual ela compra direitos autorais de diversas empresas cinematográficas.

Entre outras técnicas, a Netflix utiliza a IA para sugerir opções de filmes e séries dentro de preferências selecionadas pelo usuário e, assim, mantê-lo interessado em assistir a sua programação”.

“O Netflix usa a inteligência artificial para montar as recomendações de filmes e séries para cada cliente, por meio dos algoritmos. Usando como base as pesquisas de cada usuário, são oferecidas automaticamente a ele opções de vídeo que possam interessá-lo. Ou seja, a *interface* do Netflix é diferente para cada pessoa”. (O TEMPO, 2023, p. 1).

A Netflix utiliza dois principais métodos de inteligência artificial: o algoritmo de recomendação, que identifica preferências semelhantes entre usuários para sugerir novos conteúdos, e o banco de dados de pôsteres, que personaliza as imagens de divulgação de acordo com a região, os atores mais assistidos e o histórico de consumo do usuário. (VERHALEN *et al.* 2019).

Segundo Cordeiro (2025, p. 1), “A Netflix admitiu que utilizou inteligência artificial generativa na série *O Eternauta*, adaptação argentina de um clássico dos quadrinhos de ficção científica; e o motivo, segundo a própria empresa, foi reduzir custos. O anúncio foi feito por Ted Sarandos, *co-CEO* da gigante do *streaming*, durante a divulgação dos resultados trimestrais da companhia”.

Segundo o jornal O Globo (2025, p 1), “A gigante do *streaming* Netflix anunciou que vai reformular a interface do aplicativo para as televisões e introduzir, no aplicativo para dispositivos Apple, buscas alimentadas por inteligência artificial”.

### 3.5.3 Volvo

Segundo O Tempo (2023), “A Volvo usa uma ferramenta de inteligência artificial para prever a demanda pelos veículos da marca, o que ajuda no controle de estoque e a reduzir o capital de giro. Além disso, a empresa já utiliza um outro sistema robótico de IA para fazer inspeções rápidas nos veículos, verificando itens como pneus e motor e que é capaz até de verificar vazamentos de óleo”.

De acordo com a Volvo Cars (2025, p. 1) “A Volvo Cars vem utilizando mundos virtuais realistas gerados por inteligência artificial para aprimorar o desenvolvimento de seu *software* de segurança, como sistemas de assistência ao motorista (ADAS), tudo com o objetivo de criar carros ainda mais seguros”.

Segundo Nedelea, (2025, p.1), “O EX60 usará a IA de forma integrada com os demais sistemas de segurança, como *airbags*, câmeras e sensores. A combinação promete maximizar a proteção dos ocupantes e até antecipar possíveis colisões, ajustando as respostas do veículo com antecedência. A Volvo afirma que poderá aprimorar o sistema continuamente com atualizações remotas baseadas em dados de situações reais”.

## 4 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta conceitos sobre a natureza qualitativa do estudo, nível exploratório, estratégia de pesquisa documental e bibliográfica, processo de coleta de dados através de levantamento de dados secundários, análise de documentos e textos. Por fim, análise de dados através de análise de conteúdo. Tal metodologia tem como escopo levantar vantagens, desvantagens, desafios e impactos da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho e criar recomendações às empresas com relação ao uso correto das ferramentas da inteligência artificial no ambiente de trabalho para maior produtividade e qualidade dos processos.

### 4.1 NATUREZA: QUALITATIVA

Aqui estão conceitos sobre a natureza qualitativa do estudo.

“Nesta etapa, procede-se à elaboração das questões de pesquisa qualitativa, à seleção de uma amostra para ajudar a explicar os resultados quantitativos, à coleta e à análise dos dados”. (GIL, 2022, p. 164).

De acordo com Marconi e Lakatos (2022, p. 298), “A pesquisa qualitativa objetiva obter uma compreensão particular do objeto que investiga. Como focaliza sua atenção no específico, no peculiar, seu interesse não é explicar, mas compreender os fenômenos que estuda dentro do contexto em que aparecem”.

A pesquisa qualitativa organiza-se a partir da definição de objetivos e da coleta de informações por meio da pesquisa de campo. Diferentemente do modelo quantitativo, esse processo não segue uma ordem linear, pois o pesquisador transita entre as etapas, revisitando fases anteriores para ajustes e reformulações. Esse movimento contínuo busca compreender significados mais profundos do fenômeno estudado, podendo envolver a formulação de hipóteses explicativas conforme a necessidade. (MARCONI, LAKATOS, 2022).

### 4.2 NÍVEL: EXPLORATÓRIO

Nesta etapa estão apresentados conceitos sobre o nível exploratório do estudo.

De acordo com Lakatos (2021), os estudos exploratórios são pesquisas iniciais que têm como objetivo levantar questões, formular hipóteses e ajudar o pesquisador a compreender melhor um fenômeno, ambiente ou fato, além de esclarecer conceitos. Geralmente utilizam

entrevistas, observações ou análise de conteúdo, trabalhando com poucos casos e sem técnicas de amostragem estatística rigorosa. Podem descrever detalhadamente um fenômeno, aplicar um único método para gerar ideias ou manipular variáveis em situações reais para observar efeitos e testar a viabilidade de soluções. Em resumo, servem como base para aprofundar investigações futuras de forma mais precisa.

O autor Gil (2019) estabelece que as pesquisas exploratórias têm como objetivo principal oferecer uma compreensão inicial sobre um tema ainda pouco estudado, permitindo desenvolver, esclarecer e redefinir conceitos e ideias. Caracterizam-se pela flexibilidade no planejamento e utilizam, em geral, levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não estruturadas e análise de casos, sem recorrer a técnicas quantitativas. Servem como etapa inicial de investigações mais amplas, auxiliando na delimitação do problema e na formulação de hipóteses para estudos futuros, por meio da revisão da literatura e do diálogo com especialistas.

#### 4.3 ESTRATÉGIA: PESQUISA DOCUMENTAL E BIBLIOGRÁFICA

Aqui estão conceitos sobre pesquisa documental e bibliográfica.

Para o autor Matias-Pereira (2016, p. 91)

“Pesquisa bibliográfica: quando elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente com material disponibilizado na Internet; Pesquisa documental: quando elaborada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico”.

Segundo Lakatos (2021, p. 66), “A característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser recolhidas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois”.

Ainda conforme o autor Matias-Pereira (2016), o levantamento bibliográfico deve priorizar livros, teses, monografias e artigos científicos de bibliotecas universitárias, podendo incluir jornais e revistas de caráter popular, desde que se reconheçam suas limitações como fonte teórica ou de informação confiável. Esse levantamento pode ser complementado com pesquisa na Internet. Quando a pesquisa envolver também investigação empírica, é necessário descrever como ocorrerá a coleta de dados de campo.

#### 4.4 PROCESSO DE COLETA DE DADOS

O processo de coleta de dados deste estudo será desenvolvido através de levantamento de dados secundários, estudos bibliográficos, análise de documentos e textos sobre os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho, considerando as suas vantagens, desvantagens e desafios.

Conforme o autor Matias-Pereira (2016) A coleta de dados, consiste em detalhar as técnicas que serão utilizadas para obter informações, incluindo modelos de questionários, testes ou escalas, e, quando aplicável, os roteiros de entrevistas ou observações.

Segundo a autora Lakatos (2021) a etapa de coleta de dados consiste na aplicação dos instrumentos e técnicas definidos na pesquisa. É um processo demorado e exige paciência, perseverança, preparo e registro cuidadoso. O bom planejamento e a integração entre tarefas administrativas e científicas reduzem falhas e desperdícios. Entre as principais técnicas de coleta estão: coleta documental, observação, entrevista, questionário, formulário, medidas de opiniões e atitudes, técnicas mercadológicas, testes, societária, análise de conteúdo e história de vida.

Ainda, segundo Gil (2022, p. 164), “Para coleta de dados, utiliza-se geralmente alguma modalidade de entrevista não muito estruturada. Na análise dos dados, por sua vez, adotam-se procedimentos adequados para responder às questões de pesquisa, bem como para identificar as informações necessárias para conduzir a segunda etapa”.

#### 4.5 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

O processo de análise de dados deste estudo será desenvolvido por meio de análise de conteúdo.

Conforme as autoras Marconi e Lakatos (2022, p. 308), “Análise de conteúdo é considerada por alguns autores uma técnica de tratamento e análise de informações colhidas de um documento escrito”.

Segundo Gil (2019), nas pesquisas qualitativas, o pesquisador nem sempre tem uma orientação clara, devido à diversidade de tradições metodológicas e à falta de separação rígida entre as etapas. Assim, a análise já começa com a transcrição da primeira entrevista ou registro de observação.

## 5 DESENVOLVIMENTO, APLICAÇÃO E ANÁLISE DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Este capítulo apresenta o desenvolvimento e análise do instrumento de coleta de dados do tipo levantamento de dados secundários e estudos bibliográficos, através de técnicas como: coleta documental, análise de documentos e textos sobre os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho, considerando as suas vantagens, desvantagens, desafios e impactos.

### 5.1 VANTAGENS DA APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

A seguir as vantagens da inteligência artificial no ambiente de trabalho.

Segundo Araújo, Dantas, Lira e Lima (2023, p. 736), “A IA também potencializa a comunicação organizacional por meio de assistentes virtuais, *chatbots* e outros sistemas interativos, que facilitam a colaboração entre equipes e aprimoram o atendimento ao cliente”. Os autores ressaltam também que ferramentas de IA permitem criar treinamentos personalizados, promovendo o aperfeiçoamento contínuo dos profissionais e uma formação mais eficaz, alinhada às demandas atuais do mercado de trabalho.

Conforme o autor Carvalho (2021, p. 1), “A IA tem como possíveis benefícios reduzir a exposição das pessoas a situações e atividades de risco e diminuir a necessidade de realizar tarefas cansativas repetitivas e monótonas, liberando os seres humanos para atividades mais agradáveis e desafiadoras”.

Segundo os autores, Silva Beluzzo e Valente (2023, p. 99) “A IA pode ser utilizada para personalizar as experiências de compra dos clientes, oferecendo produtos e serviços que sejam relevantes para suas necessidades e preferências individuais”.

Para o autor Elias (2023 p. 35), “A IA tem o potencial de simplificar tarefas em muitos setores, desde a área da saúde até a manufatura. Por exemplo, no setor de saúde, a IA pode ser usada para automatizar as tarefas de classificação de imagens médicas para diagnosticar doenças”.

“Incorporando tecnologias como robótica avançada e sistemas inteligentes, as empresas conseguem automatizar tarefas repetitivas, reduzir custos operacionais e aumentar a produção”. (OLIVEIRA; SANTOS E FERREIRA, 2024 apud BARELLI E LEME, 2024, p.6).

Ainda, conforme Silva e Pereira (2019), a tecnologia, especialmente a inteligência artificial, tem se mostrado aliada na gestão de custos e otimização dos serviços por empregado. Apesar de exigir investimento, gera economia significativa ao agilizar processos e otimizar o tempo. No RH, é vista como parte do crescimento tecnológico global, favorecendo o uso estratégico do capital intelectual e trazendo benefícios para toda a organização. Ainda segundo os autores “A Inteligência Artificial vem sendo utilizada pelo RH como a melhor maneira para facilitar processos, torná-los mais ágeis e eficaz para a organização, servindo como auxílio indispensável em execuções de tarefas repetitivas”. (SILVA E PEREIRA, 2019, p. 47).

Para Silva, Beluzzo e Valente (2023, p. 97), “No contexto do *marketing* digital, a IA pode ser aplicada para ajudar as empresas a entender melhor seus clientes, antecipar suas necessidades e criar experiências personalizadas que geram maior engajamento e fidelização”.

Conforme os autores Appolinario, Hédler e Ferneda (2025, p. 3), “IA pode impactar a cultura empresarial e a qualidade do ambiente de trabalho. Ela otimiza o tempo dos profissionais para tarefas mais seguras, significativas e desafiadoras”.

Para o autor Kenoby (2018, apud ATANAZIO et al., 2021, p. 6),

“No âmbito da gestão de pessoas a IA auxiliou na automatização dos processos, reduzindo erros, tempo, dinheiro e possibilitando análises profundas e mais precisas. Ao recrutar e selecionar candidatos às cegas, o sistema analisa o que eles têm a oferecer e, instantaneamente, se estão de acordo com as competências e perfis necessários para cada função”.

Segundo os autores Araújo e Rayol (2024, p. 192), “A Inteligência Artificial veio para transformar a sociedade como um todo, em especial as relações de trabalho, pois é ferramenta eficaz para automatizar processos e conferir maior agilidade na execução de tarefas”.

Segundo os autores, Silva, Beluzzo e Valente, (2023, p. 95),

“A importância da IA para o marketing digital está diretamente relacionada à grande quantidade de dados gerados e disponíveis atualmente na internet. Esses dados incluem informações sobre os hábitos de consumo, preferências e comportamentos dos clientes, bem como dados demográficos e geográficos. A IA pode ajudar as empresas a analisar esses dados e utilizá-los para criar campanhas de marketing mais eficazes e personalizadas.

Assim, relacionou-se algumas vantagens importantes da utilização da IA nos postos de trabalho.

A seguir, está um quadro resumo com as principais vantagens do uso da IA nas empresas.

Quadro 1 - Quadro resumo com as principais vantagens do uso da IA nas empresas.

Vantagens	Explicação
Comunicação organizacional	A IA potencializa a comunicação organizacional por meio de assistentes virtuais, <i>chatbots</i> e outros sistemas interativos, que facilitam a colaboração entre equipes e aprimoram o atendimento ao cliente.
Treinamentos personalizados	As ferramentas de IA permitem criar treinamentos personalizados, promovendo o aperfeiçoamento contínuo dos profissionais e uma formação mais eficaz, alinhada às demandas atuais do mercado de trabalho.
Redução a exposição das pessoas a situações de risco	A IA reduz a exposição das pessoas a situações e atividades de risco e diminui a necessidade de realizar tarefas cansativas repetitivas e monótonas, liberando os seres humanos para atividades mais agradáveis e desafiadoras.
Diminuição da necessidade de realizar tarefas repetitivas	
Personalização das experiências de compra	A IA personaliza as experiências de compra dos clientes, oferecendo produtos e serviços que sejam relevantes para suas necessidades e preferências individuais.
Simplificação de tarefas	A IA tem o potencial de simplificar tarefas em muitos setores, desde a área da saúde até a manufatura. Por exemplo, no setor de saúde, a IA pode ser usada para automatizar as tarefas de classificação de imagens médicas para diagnosticar doenças.
Automatização de tarefas repetitivas	Incorporando tecnologias como robótica avançada e sistemas inteligentes, as empresas conseguem automatizar tarefas repetitivas, reduzir custos operacionais e aumentar a produção.
Redução de custos operacionais	
Aumento da produção	
Gestão de custos	
Otimização dos serviços por empregado.	A inteligência artificial tem se mostrado aliada na gestão de custos e otimização dos serviços por empregado. Apesar de exigir investimento, gera economia significativa ao agilizar processos e otimizar o tempo.
Otimização do tempo.	
Economia ao agilizar processos	
Uso estratégico do capital intelectual	No RH, é vista como parte do crescimento tecnológico global, favorecendo o uso estratégico do capital intelectual e trazendo benefícios para toda a organização. A Inteligência Artificial vem sendo utilizada pelo RH como a melhor maneira para facilitar processos, torná-los mais ágeis e eficaz para a organização, servindo como auxílio indispensável em execuções de tarefas repetitivas.
Compreensão das necessidades e demandas dos clientes	No contexto do marketing digital, a IA pode ser aplicada para ajudar as empresas a entender melhor seus clientes, antecipar suas necessidades e criar experiências personalizadas que geram maior engajamento e fidelização.
Antecipação das necessidades e demandas dos clientes	
Melhoria da qualidade do ambiente de trabalho	A IA pode impactar a cultura empresarial e a qualidade do ambiente de trabalho. Ela otimiza o tempo dos profissionais para tarefas mais seguras, significativas e desafiadoras.
Automatização dos processos de RH	No âmbito da gestão de pessoas a IA auxiliou na automatização dos processos, reduzindo erros, tempo, dinheiro e possibilitando análises profundas e mais precisas. Ao recrutar e selecionar candidatos às vagas, o sistema analisa o que eles têm a oferecer e, instantaneamente, se estão de acordo com as competências e perfis necessários para cada função.
Recrutamento e seleção de candidatos às vagas.	

Continua.

Continuação.

Geração de grande quantidade de dados na internet.	A importância da IA para o marketing digital está diretamente relacionada à grande quantidade de dados gerados e disponíveis
Análise de dados e sua utilização para criar campanhas de marketing mais eficazes e personalizadas	Atualmente na internet. Esses dados incluem informações sobre os hábitos de consumo, preferências e comportamentos dos clientes, bem como dados demográficos e geográficos. A IA pode ajudar as empresas a analisar esses dados e utilizá-los para criar campanhas de marketing mais eficazes e personalizadas.

Fonte: elaborado pela autora, com base no levantamento bibliográfico

## 5.2 DESVANTAGENS DA APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Apesar dos avanços tecnológicos e das melhorias na eficiência organizacional, é essencial analisar de forma crítica os impactos negativos que a implementação da inteligência artificial pode gerar para os trabalhadores e para a dinâmica do ambiente corporativo.

Conforme o autor Elias (2023 p. 36), “A adoção de tecnologias de IA tem o potencial de desestruturar as funções de trabalho tradicionais e criar disparidades socioeconômicas”.

Conforme o autor Carvalho (2021, p. 1),

“Uma das principais incertezas sobre nossa relação com máquinas inteligentes é como lidar com conflitos entre máquinas e seres humanos. Havendo uma disputa entre máquinas e seres humanos, é importante observar que enquanto a estrutura e o comportamento dos seres humanos são guiados por lentos processos bioquímicos, as máquinas, com os avanços na ciência de materiais e na capacidade de processamento de dispositivos computacionais, são cada vez mais resistentes e eficientes”.

Segundo os autores Vicentin e Bastos, (2024, p. 2), “Embora a adoção da IA traga benefícios em termos de otimização de processos e redução de custos, ela também levanta preocupações sobre o futuro do emprego e a ampliação das desigualdades sociais”.

O autor Elias (2023, p. 37) ressalta que “Os sistemas de IA podem apresentar comportamentos inesperados ou cometer erros que tenham consequências significativas”.

Conforme o autor Silva (2025, p.1), inteligência artificial “Trata-se de uma ferramenta poderosa, mas, se utilizada apenas para aumentar os lucros de grandes corporações, pode acentuar ainda mais as desigualdades sociais”.

Para Araújo e Rayol (2024, p. 197) “Um dos impactos principais da Inteligência Artificial no futuro do trabalho é a eliminação de alguns cargos que realizam trabalhos manuais

e mecânicos, já que a máquina exercerá essa atividade”. Ressaltam também que “Outro ponto negativo é o alto custo da produção e manutenção de máquinas com Inteligência Artificial, o que torna possível a aquisição apenas por parte das empresas”.

O autor Carvalho (2021, p. 1), afirma que “estudos mostram que atividades profissionais desaparecerão, sendo substituídas por atividades que até o momento são desconhecidas ou inimagináveis”.

De acordo com Geekwire (2020 apud VICENTIN; BASTOS, 2024, p. 5),

“Esse deslocamento ocupacional exigirá uma requalificação significativa dos trabalhadores, pois muitos deles precisarão aprender novas habilidades para se adaptarem às mudanças no mercado de trabalho. Estudos indicam que, embora haja trabalho suficiente para manter a plena ocupação, as transições podem ser desafiadoras e exigir um investimento substancial em formação e adaptação”.

Para os autores Vicentin e Bastos, (2024, p. 10), “Outro aspecto negativo é o impacto psicológico que a automação pode ter sobre os trabalhadores. A insegurança em relação ao futuro profissional e a pressão para se adaptar a um ambiente em rápida mudança podem levar a um aumento do estresse e da ansiedade”.

A seguir, está um quadro resumo com as principais desvantagens do uso da IA nas empresas.

Quadro 2 - Quadro resumo com as principais desvantagens do uso da IA nas empresas.

Desvantagens	Explicação
Desestruturação de funções de trabalho tradicionais	A adoção de tecnologias de IA tem o potencial de desestruturar as funções de trabalho tradicionais e criar disparidades socioeconômicas.
Criação de disparidades socioeconômicas	
Diminuição de empregos operacionais	IA levanta preocupações sobre o futuro do emprego e a ampliação das desigualdades sociais.
Possibilidade de eliminação de cargos que realizam trabalhos manuais e mecânicos	Um dos impactos principais da Inteligência Artificial no futuro do trabalho é a eliminação de alguns cargos que realizam trabalhos manuais e mecânicos, já que a máquina exercerá essa atividade.
Possibilidade de desaparecimento de algumas atividades profissionais	Estudos mostram que atividades profissionais desaparecerão, sendo substituídas por atividades que até o momento são desconhecidas ou inimagináveis.

Continua.

Continuação.

Exigência de maior qualificação por parte dos profissionais no mercado de trabalho	Esse deslocamento ocupacional exigirá uma requalificação significativa dos trabalhadores, pois muitos deles precisarão aprender novas habilidades para se adaptarem às mudanças no mercado de trabalho. Estudos indicam que, embora haja trabalho suficiente para manter a plena ocupação, as transições podem ser desafiadoras e exigir um investimento substancial em formação e adaptação.
Insegurança em relação ao futuro profissional	Impacto psicológico que a automação pode ter sobre os trabalhadores. A insegurança em relação ao futuro profissional e a pressão para se adaptar a um ambiente em rápida mudança podem levar a um aumento do estresse e da ansiedade.
Possibilidade de desigualdades sociais	Trata-se de uma ferramenta poderosa, mas, se utilizada apenas para aumentar os lucros de grandes corporações, pode acentuar ainda mais as desigualdades sociais.
Conflitos entre máquinas e seres humanos	Uma das principais incertezas sobre nossa relação com máquinas inteligentes é como lidar com conflitos entre máquinas e seres humanos. Havendo uma disputa entre máquinas e seres humanos, é importante observar que enquanto a estrutura e o comportamento dos seres humanos são guiados por lentos processos bioquímicos, as máquinas, com os avanços na ciência de materiais e na capacidade de processamento de dispositivos computacionais, são cada vez mais resistentes e eficientes.
Possibilidade de erros	Os sistemas de IA podem apresentar comportamentos inesperados ou cometer erros que tenham consequências significativas
Aumento do custo de produção	Alto custo da produção e manutenção de máquinas com Inteligência Artificial, o que torna possível a aquisição apenas por parte das empresas.

Fonte: elaborado pela autora, com base no levantamento bibliográfico

### 5.3 DESAFIOS DA APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

A aplicação da Inteligência Artificial no ambiente de trabalho apresenta importantes desafios que envolvem aspectos éticos, sociais e organizacionais.

Conforme o autor Elias (2023), a adoção da IA nas empresas enfrenta desafios como poder de computação, confiança, conhecimento limitado, privacidade, viés e escassez de dados. Um estudo exploratório qualitativo investigou seu impacto no comportamento organizacional, destacando ganhos de eficiência, produtividade e mudanças na força de trabalho.

Segundo a autora Rosa (2025, p. 1), “Os desafios para a implementação da Inteligência Artificial nas organizações são múltiplos e complexos, abrangendo desde questões éticas, técnicas e financeiras até aspectos organizacionais e culturais”.

Ainda, a autora Rosa (2025, p. 1) afirma que “A resistência à mudança é um dos maiores impedimentos, especialmente em empresas com culturas tradicionais. Funcionários e gestores podem estar relutantes em adotar novas tecnologias que tendem a alterar suas rotinas de trabalho ou mesmo seus empregos”.

Segundo Elias (2023 p. 35), “A introdução de tecnologias de IA nas organizações tem gerado intensos debates sobre seu impacto nos trabalhadores e nos locais de trabalho, com visões altamente polarizadas”.

Conforme o autor Elias (2023 p. 35), “O impacto da IA é multifacetado e depende do tipo de tecnologia implementada e das diferenças individuais entre os trabalhadores”.

Para Rosa (2025, p. 1), “Entre os principais obstáculos, destaca-se a dificuldade em encontrar profissionais qualificados em IA. A escassez de talentos em IA impede muitas empresas de avançar em suas iniciativas de transformação digital. A autora destaca também que “A implementação eficaz de soluções de IA exige uma infraestrutura tecnológica avançada. Isso inclui servidores potentes, armazenamento adequado e redes de alta velocidade capazes de lidar com grandes volumes de dados”.

Conforme o autor Elias (2023 p. 36), “Diante dos efeitos de deslocamento da IA, é provável que os homens e os trabalhadores mais qualificados e instruídos se adaptem melhor. Além disso, é provável que os trabalhadores precisem de uma série de habilidades cognitivas de nível mais alto devido à implantação da IA”.

De acordo com a autora Rosa (2025, p. 1) “Os custos associados à desafios implementação de IA podem ser limitadores para muitas organizações. As barreiras financeiras envolvem investimento inicial em hardware e software, além de custos contínuos com profissionais especializados, manutenção e atualização dos sistemas”.

A seguir, está um quadro resumo com os principais desafios do uso da IA nas empresas.

Quadro 3 - Quadro resumo com os principais desafios do uso da IA nas empresas.

Desafios	Explicação
Questões éticas, técnicas, financeiras, organizacionais e culturais	Os desafios para a implementação da Inteligência Artificial nas organizações são múltiplos e complexos, abrangendo desde questões éticas, técnicas e financeiras até aspectos organizacionais e culturais.
Resistência à mudança	A resistência à mudança é um dos maiores impedimentos, especialmente em empresas com culturas tradicionais. Funcionários e gestores podem estar relutantes em adotar novas tecnologias que tendem a alterar suas rotinas de trabalho ou mesmo seus empregos.

Continua.

Continuação.

Poder de computação, confiança, conhecimento limitado, privacidade, viés e escassez de dados	Poder de computação, confiança, conhecimento limitado, privacidade, viés e escassez de dados apresentam impactos no comportamento organizacional, como ganhos de eficiência, produtividade e mudanças na força de trabalho.
Dificuldade em encontrar profissionais qualificados em IA	Entre os principais obstáculos, destaca-se a dificuldade em encontrar profissionais qualificados em IA. A escassez de talentos em IA impede muitas empresas de avançar em suas iniciativas de transformação digital.
Profissionais mais qualificados poderão se adaptar com maior facilidade	Diante dos efeitos de deslocamento da IA, é provável que os homens e os trabalhadores mais qualificados e instruídos se adaptem melhor.
Profissionais deverão ter habilidades cognitivas de alto nível	É provável que os trabalhadores precisem de uma série de habilidades cognitivas de nível mais alto devido à implantação da IA.
Infraestrutura tecnológica avançada	A implementação eficaz de soluções de IA exige uma infraestrutura tecnológica avançada. Isso inclui servidores potentes, armazenamento adequado e redes de alta velocidade capazes de lidar com grandes volumes de dados.
Custos de implantação de ferramentas de IA	Os custos associados à implementação de IA podem ser limitadores para muitas organizações. As barreiras financeiras envolvem investimento inicial em hardware e software, além de custos contínuos com profissionais especializados, manutenção e atualização dos sistemas.

Fonte: elaborado pela autora, com base no levantamento bibliográfico

#### 5.4 IMPACTOS DA APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

“A inteligência Artificial (IA) e a automação têm se consolidado como forças transformadoras no cenário global, impactando diversos setores econômicos e mudando significativamente a forma como as organizações operam”. (COUTINHO, 2025, p. 1).

Conforme os autores Oliveira, Santana de; Santos; Ferreira (2024, p. 176) destacam que a “A inteligência artificial (IA) tem impactado significativamente a vida humana, especialmente no contexto do trabalho. A crescente automação impulsionada pela IA levanta questões sobre a substituição de empregos tradicionais por sistemas automatizados”.

“É crucial destacar que não apenas empregos são eliminados, mas também ocorre a transformação de funções. Habilidades cuidadosamente desenvolvidas por trabalhadores podem, em alguns casos, perder seu valor abruptamente devido à automação”. (MAIA, 2013, apud OLIVEIRA; SANTOS; FERREIRA 2024, p. 176).

Conforme o autor Elias (2023, p. 35), “O impacto da IA é multifacetado e depende do tipo de tecnologia implementada e das diferenças individuais entre os trabalhadores”.

“O impacto da IA no trabalho depende de seu propósito: se substitui ou controla trabalhadores, reduz empregos, salários, uso de habilidades e qualidade do trabalho; se apoia ou cria novas tarefas, aumenta emprego, salários, habilidades e boas práticas”. (GIARDELLI, 2022, apud ELIAS, 2023, p. 36).

Para os autores Oliveira; Santos; Ferreira (2024) Apesar do aumento na produtividade causados pela IA, os benefícios salariais estão mais concentrados em trabalhadores altamente qualificados, enquanto os de média e baixa qualificação enfrentam desigualdade de renda. A automação, especialmente por meio da inteligência artificial, afeta principalmente esses trabalhadores, cujas tarefas rotineiras podem ser substituídas por tecnologia. Isso aumenta a disparidade entre funções rotineiras e não rotineiras.

Para Nascimento, (2024, p. 20) “A IA está revolucionando a maneira como as tarefas repetitivas e manuais são executadas. Anteriormente, muitos trabalhos eram caracterizados por atividades monótonas que podiam ser facilmente automatizadas”. Ainda segundo o autor Nascimento (2024, p. 21), “A inteligência não apenas elimina certas funções, mas também cria oportunidades e demandas por habilidades complementares. Profissionais que antes executavam tarefas repetitivas agora são necessários para supervisionar e colaborar com sistemas de IA”.

A seguir, está um quadro resumo com os principais impactos do uso da IA nas empresas.

Quadro 4 - Quadro resumo com os principais impactos da aplicação da inteligência artificial no ambiente de trabalho.

Impactos	Explicação
Substituição de empregos tradicionais por sistemas automatizados.	A inteligência artificial (IA) tem impactado o trabalho: substituição de empregos tradicionais por sistemas automatizados.
Transformação de funções	Habilidades cuidadosamente desenvolvidas por trabalhadores podem, em alguns casos, perder seu valor abruptamente devido à automação.
Disparidade entre funções rotineiras e não rotineiras.	A automação, especialmente por meio da inteligência artificial, afeta principalmente os trabalhadores de média e baixa qualificação, cujas tarefas rotineiras podem ser substituídas por tecnologia. Isso aumenta a disparidade entre funções rotineiras e não rotineiras.

Continua.

Continuação.

Propósito da IA nas empresas	O impacto da IA no trabalho depende de seu propósito: se substitui ou controla trabalhadores, reduz empregos, salários, uso de habilidades e qualidade do trabalho; se apoia ou cria novas tarefas, aumenta emprego, salários, habilidades e boas práticas.
Salários	Os benefícios salariais estão mais concentrados em trabalhadores altamente qualificados, enquanto os de média e baixa qualificação enfrentam desigualdade de renda.
Maneira como as tarefas repetitivas e manuais são executadas	Anteriormente, muitos trabalhos eram caracterizados por atividades monótonas que podiam ser facilmente automatizadas. Assim, a inteligência não apenas elimina certas funções, mas também cria oportunidades e demandas por habilidades complementares. Profissionais que antes executavam tarefas repetitivas agora são necessários para supervisionar e colaborar com sistemas de IA.

Fonte: elaborado pela autora, com base no levantamento bibliográfico

## 5.5 INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA SOBRE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO TRABALHO

Nesta etapa são interpretados os resultados da pesquisa realizada sobre o tema “Os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho”.

Com base na pesquisa bibliográfica realizada, observa-se que a inteligência artificial vem evoluindo constantemente, e esse avanço tem gerado impactos relevantes em diferentes contextos. A partir da pesquisa desenvolvida, podemos identificar quais áreas que mais estão sendo impactadas pelo crescimento da inteligência artificial.

Considerando as informações apresentadas, entende-se que as maiores vantagens do uso da inteligência artificial no ambiente de trabalho são: a automatização de processos, a diminuição de tarefas repetitivas, redução de custos, otimização de tempo e análise rápida de dados. Esses fatores contribuem diretamente para o aumento da produtividade e da eficiência organizacional, permitindo que os colaboradores direcionem seus esforços a atividades mais assertivas.

Além disso, a capacidade da inteligência artificial em processar grandes volumes de informações em curto espaço de tempo favorece a tomada de decisão baseada em dados, tornando as operações mais assertivas e competitivas.

A partir dos dados obtidos, observa-se que apesar dos avanços tecnológicos e das melhorias na eficiência organizacional, é essencial analisar de forma crítica os impactos negativos que a implementação da inteligência artificial pode gerar para os trabalhadores e para a dinâmica do ambiente corporativo.

Segundo os autores citados neste trabalho, alguns dos principais impactos da tecnologia estão relacionados ao aumento das desigualdades sociais, uma vez que nem todas as pessoas ou regiões possuem acesso a recursos tecnológicos avançados. Essa limitação pode gerar um atraso no desenvolvimento profissional e restringir oportunidades de crescimento para determinados grupos. Além disso, o uso da inteligência artificial no ambiente corporativo pode causar uma certa insegurança profissional, levando em consideração a troca de mão de obra humana por robôs.

Tendo como referência a pesquisa realizada, observa-se que ainda existem muitos desafios a serem enfrentados pelas organizações com a implementação de inteligência artificial no ambiente de trabalho. Entre os principais desafios enfrentados pelas empresas atualmente, destacam-se as questões éticas e morais, especialmente diante da grande quantidade de informações geradas pelas tecnologias, que podem implicar riscos à segurança. Com o aumento da coleta e processamento de informações pelos sistemas de inteligência artificial, torna-se essencial que as organizações adotem mecanismos robustos de proteção de dados para evitar vazamentos, usos indevidos ou discriminação algorítmica.

Outro ponto crítico é a requalificação profissional. Muitos colaboradores precisam se requalificar para lidar com novas funções que surgem com a automação e análise de dados, exigindo investimentos em treinamento e desenvolvimento. A resistência à mudança também pode ser um obstáculo significativo, pois a transformação digital altera processos tradicionais e a cultura organizacional. Além disso, a confiabilidade dos sistemas de IA ainda representa um desafio. Erros nos algoritmos ou decisões automatizadas sem supervisão humana adequada podem gerar impactos negativos, prejudicando a tomada de decisão e a reputação da empresa.

Portanto, embora a inteligência artificial traga ganhos expressivos em produtividade e eficiência, seu uso exige cuidado estratégico, ética e responsabilidade social, garantindo que os benefícios sejam equilibrados com a redução dos riscos associados.

## 5.6 RECOMENDAÇÕES ÀS EMPRESAS COM RELAÇÃO AO USO DAS FERRAMENTAS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

A seguir estão algumas recomendações para as empresas que desejam utilizar a Inteligência artificial para aumentar sua produtividade e qualidade nos processos.

### **a)Planejar a implementação estrategicamente**

Planejar a implementação estratégica de inteligência artificial em empresas exige uma abordagem estruturada e orientada a resultados, considerando tanto os objetivos de negócio quanto os impactos tecnológicos e humanos. Inicialmente, é fundamental identificar as áreas que podem se beneficiar da IA, como automação de processos, análise de dados, atendimento ao cliente ou previsão de demanda. A partir dessa análise, deve-se definir objetivos claros e mensuráveis, estabelecendo indicadores de desempenho que permitam avaliar os resultados da tecnologia.

### **b)Capacitar e envolver os colaboradores**

Promover programas de capacitação que ensinem aos colaboradores não apenas como usar ferramentas de IA, mas também a compreender conceitos básicos de aprendizado de máquina, automação e análise de dados. Isso aumenta a confiança e reduz resistências à tecnologia.

Organizar *workshops* ou laboratórios práticos onde os colaboradores possam experimentar ferramentas de IA em cenários reais da empresa. A prática ajuda a internalizar o uso da tecnologia e a enxergar valor direto no trabalho diário.

Identificar colaboradores interessados e motivados para se tornarem multiplicadores do conhecimento de IA dentro das equipes. Eles podem oferecer suporte, esclarecer dúvidas e incentivar o engajamento de outros colegas.

### **c)Garantir ética e transparência**

Criar um código de conduta para o uso de IA definindo limites, responsabilidades e princípios éticos. Isso ajuda a evitar decisões automatizadas que possam ser injustas, discriminatórias ou que violem a privacidade dos colaboradores e clientes.

Assegurar que os colaboradores entendam quando e como a IA está sendo aplicada em suas atividades. Explicar os critérios e a lógica por trás de decisões automatizadas aumenta a confiança e reduz o medo de substituição ou de avaliações injustas.

Tratar todas as informações coletadas pela IA com rigor ético e legal, garantindo a confidencialidade e segurança de dados pessoais dos colaboradores e clientes. Isso fortalece a reputação da empresa e promove confiança interna e externa.

**d) Monitorar desempenho e impacto**

Implementar sistemas de acompanhamento em tempo real para avaliar como as ferramentas de IA estão operando e se estão atingindo os resultados esperados.

Examinar se a IA está realmente otimizando processos, reduzindo custos e melhorando a qualidade dos serviços/produtos.

Analisar como a IA está influenciando a carga de trabalho, a produtividade e o engajamento da equipe

Promover reuniões periódicas de análise de desempenho para compartilhar aprendizados com equipes internas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como problema, a identificação de quais são os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho, considerando as suas vantagens, desvantagens e desafios.

Foi possível responder de forma satisfatório à questão de estudo, pois, a pesquisa realizada sobre os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho demonstrou que essa tecnologia tem provocado mudanças significativas nas organizações.

Como principais vantagens do uso da inteligência artificial no ambiente de trabalho, identificou-se entre os principais benefícios estão a automação de processos, a redução de tarefas repetitivas, a diminuição de custos, a otimização do tempo e a capacidade de análise rápida de grandes volumes de dados, fatores que contribuem diretamente para o aumento da produtividade e da eficiência organizacional.

Entre as principais desvantagens identificadas estão o risco de substituição da mão de obra humana, que pode gerar insegurança profissional e aumento do desemprego em determinadas áreas.

O estudo também evidencia que a implementação da inteligência artificial apresenta desafios importantes, como o aumento das desigualdades tecnológicas e questões éticas relacionadas ao uso e à proteção de dados. Além disso, a necessidade de requalificação profissional e a resistência às mudanças organizacionais são aspectos que exigem atenção por parte das empresas.

Observa-se que a inteligência artificial tem provocado mudanças significativas no ambiente de trabalho, gerando impactos tanto positivos quanto negativos para as organizações e para os profissionais. Entre os aspectos positivos, destaca-se a automação de tarefas repetitivas e operacionais, o que contribui para a redução de custos, otimização do tempo e aumento da produtividade. Além disso, a capacidade de processar grandes volumes de dados em pouco tempo permite que as empresas tomem decisões mais rápidas e baseadas em informações, tornando os processos mais eficientes e estratégicos.

Por outro lado, a implementação da inteligência artificial também traz desafios importantes. Um dos principais impactos negativos está relacionado à possibilidade de substituição da mão de obra humana por sistemas automatizados, o que pode gerar insegurança profissional e mudanças na estrutura do mercado de trabalho. Além disso, a necessidade de

requalificação profissional torna-se cada vez mais evidente, exigindo que trabalhadores desenvolvam novas competências para acompanhar as transformações tecnológicas.

Para que a inteligência artificial contribua para o aumento da produtividade e da qualidade nas empresas, é necessário planejar sua implementação de forma estratégica, identificando áreas onde a tecnologia pode trazer melhores resultados. Além disso, é importante capacitar e envolver os colaboradores por meio de treinamentos e atividades práticas, reduzindo resistências e incentivando o uso adequado das ferramentas. As organizações também devem garantir ética e transparência no uso da IA estabelecendo regras claras e protegendo os dados de colaboradores e clientes. Por fim, é fundamental monitorar constantemente o desempenho da tecnologia, avaliando seus impactos nos processos, nos custos e na produtividade das equipes, para realizar ajustes e garantir melhores resultados.

Como sugestão para pesquisas futuras, novos estudos podem aprofundar a análise sobre os impactos da inteligência artificial no ambiente de trabalho, especialmente em relação às mudanças nas habilidades exigidas dos profissionais, à transformação de funções e à criação de novas oportunidades de emprego. Também é relevante investigar como a IA influencia o bem-estar dos colaboradores, a cultura organizacional e a tomada de decisões nas empresas. Além disso, pesquisas podem explorar estratégias para equilibrar o uso da tecnologia com práticas éticas, garantindo transparência, segurança de dados e uma relação mais harmoniosa entre inovação tecnológica e desenvolvimento humano nas organizações.

## REFERÊNCIAS

- APPOLINARIO, Daniela; HÉDLER, Helga; FERNEDA, Edilson. **Desafios do uso da inteligência artificial na gestão de recursos humanos: uma revisão sistemática.** *Revista Boca*, [S. l.], ago. 2025. Disponível em: <https://revista.ioles.com.br/boca/index.php/revista/article/view/6979/1446>. Acesso em: 11 set. 2025.
- ARAÚJO, Fábila Melo de; RAYOL, Rayane Araújo Castelo Branco. **A inteligência artificial e os seus impactos no mundo do trabalho.** *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, [S. l.], v. 90, n. 3, p. 183–210, 2024. Disponível em: <https://revista.tst.jus.br/rtst/article/view/90>. Acesso em: 9 set. 2025.
- ARAÚJO, Karylane Rayssa de Oliveira Pessoa et al. **Inteligência artificial e o mundo do trabalho: dos benefícios às consequências.** [S. l.: s. n.], [s. d.]. Disponível em: <http://lattes.cnpq.br/7241177291195297>. Acesso em: 3 set. 2025.
- ASTH, Rafael. **Inteligência artificial (IA): o que é, seus tipos e como funciona.** *Toda Matéria*, [S. l.], [s. d.]. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/inteligencia-artificial/>. Acesso em: 15 ago. 2025.
- ATANAZIO, Amanda et al. **A inteligência artificial transformando o RH do futuro: um estudo de caso sobre a tecnologia e a diversidade no mercado de trabalho.** *Revista Gestão Industrial*, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 1–20, 2021. Disponível em: <https://www.revistarefas.com.br/RevFATECZS/article/view/488/308>. Acesso em: 24 jun. 2025.
- BANCO BRADESCO. **BIA – Bradesco inteligência artificial.** [S. l.], [s. d.]. Disponível em: <https://banco.bradesco/bia/>. Acesso em: 17 set. 2025.
- BANCO BRADESCO. **IA confiável: compromisso do Bradesco com a IA confiável (Trusted AI).** São Paulo: Banco Bradesco, 2025. Disponível em: <https://banco.bradesco/assets/classic/pdf/sustentabilidade/trusted-ai.pdf>. Acesso em: 17 set. 2025.
- BARELLI, A. A.; LEME, R. R. **Impacto da inteligência artificial na transformação digital das empresas: remodelando processos, negócios e tomadas de decisões.** *Brazilian Journal of Technology*, [S. l.], v. 7, n. 4, 2024. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJT/article/view/73942>. Acesso em: 12 set. 2025.
- BASTOS, Athena. **10 ferramentas de IA para aumentar a produtividade da sua empresa.** *Alura Para Empresas*, [S. l.], 10 set. 2024. Disponível em: <https://www.alura.com.br/empresas/artigos/ferramentas-de-ia>. Acesso em: 24 ago. 2025.
- CARRARO, Fabrício. **Inteligência artificial e ChatGPT: da revolução dos modelos de IA generativa à engenharia de prompt.** São Paulo: Casa do Código, 2023. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 15 ago. 2025.
- CARVALHO, André Carlos Ponce de Leon Ferreira de. **Inteligência artificial: riscos, benefícios e uso responsável.** *Estudos Avançados*, São Paulo, v. 35, n. 101, p. 21–35, 2021.

- CARRION, Patricia; QUARESMA, Manuela. **Internet das coisas (IoT): definições e aplicabilidade aos usuários finais.** *Human Factors in Design*, Florianópolis, v. 8, n. 15, p. 49–66, 2019. Disponível em: <https://revistas.udesc.br/index.php/hfd/article/view/2316796308152019049>. Acesso em: 1 set. 2025.
- COMETTI, M. T. **Ética na inteligência artificial: desafios jurídicos atualizados.** *Legale Educacional*, [S. l.], 8 mar. 2025. Disponível em: <https://legale.com.br/blog/etica-na-inteligencia-artificial-desafios-juridicos-atualizados/>. Acesso em: 1 set. 2025.
- CORDEIRO, Ângelo. **Netflix admite uso de inteligência artificial generativa em série para “reduzir custos”.** *Rolling Stone Brasil*, [S. l.], 21 jul. 2025. Disponível em: <https://rollingstone.com.br/entretenimento/netflix-admite-uso-de-inteligencia-artificial-generativa-em-serie-para-reduzir-custos/>. Acesso em: 22 set. 2025.
- COUTINHO, Robson. **O impacto da inteligência artificial e automação nas organizações.** *Revista Tópicos*, [S. l.], v. 3, n. 18, 2025. Disponível em: <https://revistatopicos.com.br/artigos/o-impacto-da-inteligencia-artificial-e-automacao-nas-organizacoes-desafios-e-oportunidades-para-a-transformacao-organizacional>. Acesso em: 17 out. 2025.
- DYLEWSKI, André. **Ética, privacidade e responsabilidade no uso de inteligência artificial na publicidade digital.** *Meio & Mensagem*, [S. l.], 25 jul. 2025. Disponível em: <https://www.meioemensagem.com.br/proxima/etica-privacidade-e-responsabilidade-no-uso-de-inteligencia-artificial-na-publicidade-digital>. Acesso em: 1 set. 2025.
- ELIAS, Samir Ibrahim. **O impacto da inteligência artificial no comportamento organizacional.** *Revista Ilustração*, Cruz Alta, v. 4, n. 3, p. 33–39, 2023.
- FLORES, Marcio José das; BESS, Alexandre Leal. **Inteligência artificial aplicada a negócios.** Curitiba: Intersaberes, 2023. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 15 ago. 2025.
- FORBES BRASIL. **Desafios legais na implementação da inteligência artificial.** *Forbes Tech*, [S. l.], 12 mar. 2024. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-tech/2024/03/desafios-legais-na-implementacao-da-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 15 set. 2025.
- GIL, Antonio C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 7. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. E-book. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 26 set. 2025.
- GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 7. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2019. E-book. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 26 set. 2025.
- GOMES, Dennis dos Santos. **Inteligência artificial: conceitos e aplicações.** *Revista Olhar Científico*, Ariquemes, v. 1, n. 2, p. 1–10, 2010.
- KAUFMAN, Dora. **Desmistificando a inteligência artificial.** São Paulo: Autêntica, 2022.
- LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa.** 9. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2021.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica.** 8. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022.

MATIAS-PEREIRA, José. *Manual de metodologia da pesquisa científica*. 4. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2016.

MEDEIROS, Henrique. **BIA do Bradesco com IA generativa tem 3 milhões de clientes**. *Mobile Time*, 11 jun. 2025. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/11/06/2025/bia-bradesco-ia-3-mi/>. Acesso em: 17 set. 2025.

MELLO, Mariana Rodrigues Gomes de et al. **Big data e inteligência artificial: aspectos éticos e legais mediante a teoria crítica**. *Complexitas*, Belém, v. 3, n. 1, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18542/complexitas.v3i1.6633>. Acesso em: 24 ago. 2025.

MORAIS, L. S. et al. **Inteligência empresarial versus business intelligence**. [S. l.: s. n.], 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/280078538>. Acesso em: 22 ago. 2025.

MUNIZ, Antonio et al. *Inteligência artificial: impactos no mercado de trabalho e na sociedade*. [S. l.]: Brasport, 2024.

MURTA, Rodrigo. *Conversando com robôs: a arte de GPTear*. São Paulo: Labrador, 2023. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 24 ago. 2025.

NADELEA, Andrei. **Volvo lança cinto de segurança inteligente com inteligência artificial**. *InsideEVs Brasil*, [S. l.], 9 jun. 2025. Disponível em: <https://insideevs.uol.com.br/news/762157/volvo-cinto-seguranca-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 22 set. 2025.

NASCIMENTO, Gabriel do Amaral. **Os impactos sociais da inteligência artificial e da automação no mercado de trabalho**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso – PUCRS, Porto Alegre, 2024.

O GLOBO. **Netflix anuncia nova interface de aplicativo e IA para refinar sugestões**. *O Globo*, 7 maio 2025. Disponível em: <https://oglobo.globo.com>. Acesso em: 22 set. 2025.

O TEMPO. **Confira 10 grandes empresas que usam a inteligência artificial e lucram com ela**. Belo Horizonte, 10 jul. 2023. Disponível em: <https://www.otempo.com.br>. Acesso em: 19 set. 2025.

OLIVEIRA, Iary Santana de; SANTOS, Lúcia de Freitas; FERREIRA, Mário Porto. **Inteligência artificial na automação de processos industriais e seus impactos**. *Revista de Economia Mackenzie*, [S. l.], v. 21, n. 1, p. 162–182, 2024. Disponível em: <https://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/rem/article/view/16714>. Acesso em: 17 out. 2025.

PAIVA, Fernando. **Com IA generativa, Bradesco levaria poucas semanas para criar a BIA**. *Mobile Time*, [S. l.], 27 jun. 2023. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br>. Acesso em: 17 set. 2025.

PEDROSO, Juliano de Mello. *Automação de processos robóticos (RPA)*. Curitiba: Contentus, 2021. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 15 ago. 2025.

- ROSA, Ângela. **Desafios da inteligência artificial: como superar dificuldades tecnológicas, éticas e estruturais.** [S. l.: s. n.], 2025. Disponível em: <https://softdesign.com.br/blog/desafios-da-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 15 set. 2025.
- SANTIAGO, Pedro Henrique dos Santos. **A responsabilidade civil dos dados gerados por sistemas de inteligência artificial generativa.** 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2023. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br>. Acesso em: 1 set. 2025.
- SANTOS, Marcelo Victor Martins dos. **Chat GPT e inteligência artificial: perspectivas e impactos no futuro dos negócios.** 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal da Paraíba, Bananeiras, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br>. Acesso em: 25 ago. 2025.
- SCHEIDEGGER, Jorge. *Ah, se eu soubesse (inteligência artificial)...: uma viagem aos “cérebros eletrônicos”*. 1. ed. Nova Lima: Falconi, 2021.
- SCHWAB, Klaus. *A quarta revolução industrial*. São Paulo: Edipro, 2016.
- SILVA, Danihanne Borges e; OLIVEIRA, Daniela Cabral de; JESUS, Dilça Cabral de. **The influence of big data and artificial intelligence tools in marketing 4.0.** *Research, Society and Development*, [S. l.], v. 10, n. 5, 2021. Disponível em: <https://rsdjournal.org>. Acesso em: 22 ago. 2025.
- SILVA, Ewerton Bermejo da et al. **Inteligência artificial para marketing digital: ferramentas, riscos e estratégias.** In: ALBINO, João Pedro; VALENTE, Vânia Cristina Pires Nogueira (org.). *Inteligência artificial e suas aplicações interdisciplinares*. Rio de Janeiro: e-Publicar, 2023. p. 94–112.
- SILVA, Maria; PEREIRA, João. **Inteligência artificial nos recursos humanos: otimização e redução de custos.** *Contribuciones a la Economía*, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 45–60, 2019. Disponível em: <https://contribucionesalaeconomia.com>. Acesso em: 8 set. 2025.
- SILVA, Renata Nice Cerquinho da. **A inteligência artificial no comportamento organizacional.** *Revista Tópicos*, [S. l.], v. 1, n. 2, 2025. Disponível em: <https://revistatopicos.com.br>. Acesso em: 15 set. 2025.
- SINCLAIR, Bruce. *IoT: como usar a internet das coisas para alavancar seus negócios*. Jaraguá do Sul: Autêntica Business, 2018.
- SOARES, M. Impacto do Chat GPT na sociedade. *The Trends Hub, Porto*, v. 1, n. 3, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.34630/tth.vi3.5080>. Acesso em: 24 ago. 2025.
- TELLES, André; KOLBE JÚNIOR, Armando. *Smart IoT: a revolução da internet das coisas para negócios inovadores*. Curitiba: Intersaberes, 2022.
- VERHALEN, Aline Elias Cardoso et al. **O controle por detrás da tela: a inteligência artificial da Netflix sob a ótica dos usuários.** In: *Anais Estendidos do XVIII Simpósio Brasileiro sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais*. [S. l.: s. n.], 2019.
- VICENTIN, Igor Mantovani Veiga; BASTOS, Alder Thiago. **A inserção da inteligência artificial no mercado de trabalho e suas consequências.** *Revista Brasileira de Direito e*

*Inovação*, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 39–60, 2024. Disponível em: <https://rbdin.com.br>. Acesso em: 8 set. 2025.

**VOLVO CARS. Volvo Cars adota inteligência artificial e universos virtuais com o objetivo de criar carros mais seguros.** [S. l.: s. n.], 2025. Disponível em: <https://www.media.volvocars.com>. Acesso em: 22 set. 2025.