O uso da Inteligência Artificial como ferramenta de apoio na gestão de tarefas administrativas em empresas: uma revisão sistemática da literatura*

João Victor Felix Barbosa[1]
Raphael Marques Baião de Oliveira Drumond[2]
Adriane Maria Arantes de Carvalho(Orientadora)[3]

Resumo

A crescente adoção da Inteligência Artificial (IA) no ambiente organizacional tem transformado a forma como as empresas conduzem suas atividades administrativas, especialmente no que se refere ao suporte à análise de dados e à tomada de decisão. Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar o uso da Inteligência Artificial como ferramenta de apoio na gestão de tarefas administrativas. Para isso, foi realizada uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL), com base em 11 artigos científicos publicados em bases de dados acadêmicas, selecionados a partir de critérios de inclusão e exclusão previamente definidos. Os resultados evidenciaram que as principais aplicações da IA concentram-se na automação de processos administrativos, na análise de grandes volumes de dados, no processamento inteligente de documentos, na utilização de assistentes virtuais e no apoio à tomada de decisão. Entre os benefícios identificados destacam-se o aumento da produtividade, a redução de custos e de erros, a otimização dos processos organizacionais e a melhoria da eficiência operacional. Em contrapartida, os estudos apontaram desafios relacionados à necessidade de investimentos em infraestrutura tecnológica, à integração entre sistemas, à capacitação dos profissionais, à resistência à mudança organizacional e às questões éticas envolvendo privacidade, segurança dos dados e transparência dos algoritmos. Conclui-se que a Inteligência Artificial representa uma ferramenta estratégica para apoiar a gestão de tarefas administrativas, contribuindo para a inovação e a competitividade das organizações, desde que sua implementação seja acompanhada por planejamento, governança e qualificação profissional.

Palavras-chave: Inteligência artificial; revisão sistemática da literatura; gestão de empresas; benefícios; desafios.

Abstract

The growing adoption of Artificial Intelligence (AI) in organizational environments has transformed the way companies conduct their administrative activities, especially regarding data analysis and decision-making support. In this context, this study aims to analyze the use of Artificial Intelligence as a support tool in the management of administrative tasks. To achieve this objective, a Systematic Literature Review (SLR) was conducted based on 11 scientific articles published in academic databases and selected according to previously

*Trabalho de conclusão de curso, Sistemas de Informação, Unidade São Gabriel

[1]PUC Minas, Sistemas de Informação, Brasil– joaovfbarbosa22@gmail.com
[2]PUC Minas, Sistemas de Informação, Brasil– raphadrum2@gmail.com
[3]OrientadoraInstituto de Ciências Econômicas e Gerenciais da PUC Minas, Brasil– adriane@pucminas.br

defined inclusion and exclusion criteria. The results showed that the main applications of AI are concentrated in the automation of administrative processes, the analysis of large volumes of data, intelligent document processing, the use of virtual assistants, and decision-making support. Among the identified benefits are increased productivity, reduced costs and errors, optimization of organizational processes, and improved operational efficiency. On the other hand, the studies pointed out challenges related to investments in technological infrastructure, systems integration, employee training, resistance to organizational change, and ethical issues involving privacy, data security, and algorithm transparency. It is concluded that Artificial Intelligence represents a strategic tool to support the management of administrative tasks, contributing to organizational innovation and competitiveness, provided that its implementation is accompanied by planning, governance, and professional qualification.

Keywords: Artificial Intelligence; Systematic Literature Review; Business Management; Benefits; Challenges.

1 INTRODUÇÃO

O avanço das tecnologias digitais tem promovido transformações significativas no ambiente organizacional, impactando diretamente a forma como as atividades administrativas são conduzidas. Nesse cenário, caracterizado pela crescente digitalização e pelo aumento exponencial do volume de dados, as organizações passam a demandar ferramentas capazes de otimizar processos, reduzir custos e apoiar decisões estratégicas (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012). Nesse contexto, a Inteligência Artificial (IA) tem se destacado como uma tecnologia estratégica, sendo amplamente utilizada para apoiar a análise de dados, automatizar processos e melhorar a tomada de decisão nas organizações (JORDAN; MITCHELL, 2015).

Nos últimos anos, observa-se um crescimento significativo na adoção da Inteligência Artificial em diferentes setores organizacionais, especialmente no suporte às atividades administrativas. Essa expansão está diretamente relacionada à capacidade da IA de processar grandes volumes de dados com rapidez e precisão, permitindo a geração de informações mais confiáveis e relevantes para o processo decisório (DAVENPORT; RONANKI, 2018). Dessa forma, as organizações passam a utilizar sistemas inteligentes para apoiar a identificação de padrões, a previsão de cenários e a otimização de recursos (JORDAN; MITCHELL, 2015).

Além disso, a interação entre humanos e sistemas inteligentes tem sido apontada como um modelo eficiente de trabalho. Nesse sentido, a IA não atua como substituta da atuação humana, mas como uma ferramenta complementar, capaz de potencializar a capacidade analítica dos gestores (BRYNJOLFSSON; MCAFEE, 2017). Essa relação colaborativa contribui para decisões mais fundamentadas, combinando a análise de dados fornecida pelos sistemas com a experiência e o julgamento humano.

No contexto organizacional, a aplicação da IA também está diretamente relacionada à transformação digital, promovendo melhorias na eficiência operacional, redução de erros e aumento da competitividade (VERHOEF *et al.*, 2021). A incorporação dessas tecnologias aos processos administrativos permite maior agilidade na execução das atividades, além de favorecer a adoção de uma gestão orientada por dados (data-driven), cada vez mais essencial em ambientes empresariais dinâmicos e competitivos (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012).

A IA tem assumido papel central na transformação digital das organizações, sendo considerada uma das principais tecnologias habilitadoras da chamada Indústria 4.0 (VERHOEF *et al.*, 2021). Sua capacidade de processar grandes volumes de dados em alta velocidade permite que empresas extraiam informações estratégicas, antes inacessíveis por métodos tradicionais (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012). Dessa forma, a IA contribui diretamente para a geração de valor organizacional, apoiando desde atividades operacionais até decisões estratégicas.

Apesar dos benefícios, a utilização da Inteligência Artificial nas organizações também apresenta desafios relevantes, como a necessidade de infraestrutura tecnológica adequada, qualificação profissional e questões éticas relacionadas ao uso de dados e algoritmos (FLORIDI *et al.*, 2018). Esses fatores indicam que a adoção da IA deve ser realizada de forma planejada, considerando tanto suas potencialidades quanto suas limitações.

Diante desse cenário, emerge a seguinte questão de pesquisa: como a Inteligência Artificial tem sido utilizada como ferramenta de apoio na gestão de tarefas administrativas nas organizações? A partir dessa problemática, este trabalho tem como objetivo analisar o uso da Inteligência Artificial como ferramenta de apoio na gestão de tarefas administrativas, identificando suas principais aplicações, benefícios e desafios, com base na literatura científica recente.

Para garantir rigor metodológico na condução da pesquisa, este estudo foi desenvolvido com base em diretrizes consolidadas de Revisão Sistemática da Literatura (RSL), especialmente inspiradas no protocolo PRISMA 2020, que orienta etapas como identificação, seleção, elegibilidade e inclusão dos estudos (PAGE *et al.*, 2021).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A Inteligência Artificial (IA) pode ser compreendida como um campo multidisciplinar da computação voltado ao desenvolvimento de sistemas capazes de simular capacidades cognitivas humanas, tais como aprendizado, raciocínio lógico, reconhecimento de padrões e tomada de decisão (JORDAN; MITCHELL, 2015). Esses sistemas são desenvolvidos com base em algoritmos e modelos matemáticos que permitem às máquinas aprender com dados e melhorar seu desempenho ao longo do tempo, especialmente por meio de técnicas como machine learning.

A inteligência artificial apresenta impactos significativos em diversos setores, incluindo saúde, finanças, marketing e logística, promovendo melhorias na eficiência, redução de custos e aumento da competitividade (DAVENPORT; RONANKI, 2018). Nesse cenário, a IA deixa de ser apenas uma ferramenta tecnológica e passa a ser tratada como um recurso estratégico essencial para a sobrevivência e crescimento das organizações.

Outro aspecto importante para compreender a Inteligência Artificial refere-se aos seus principais tipos e técnicas de aplicação. Entre eles, destaca-se o Machine Learning (Aprendizado de Máquina), considerado uma das áreas mais utilizadas da IA. Essa técnica permite que os sistemas aprendam a partir de dados, identifiquem padrões e realizem previsões sem a necessidade de programação específica para cada situação, tornando-se amplamente empregada em sistemas de recomendação, análise preditiva, detecção de fraudes e apoio à tomada de decisão (JORDAN; MITCHELL, 2015).

Outra técnica amplamente difundida é o Deep Learning (Aprendizado Profundo), um subcampo do Machine Learning baseado em redes neurais artificiais com múltiplas camadas. Esse modelo é capaz de processar grandes volumes de dados e resolver problemas complexos, sendo utilizado em reconhecimento de imagens, processamento de linguagem natural, reconhecimento de voz e sistemas inteligentes de alta complexidade (GOODFELLOW; BENGIO; COURVILLE, 2016).

Destaca-se ainda o Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing – NLP), responsável por permitir que computadores compreendam, interpretem e produzam linguagem humana. Essa tecnologia é empregada em chatbots, assistentes virtuais, análise au-

tomática de textos, tradução de idiomas e atendimento ao cliente, possibilitando uma interação mais eficiente entre usuários e sistemas computacionais (RUSSELL; NORVIG, 2021).

Além dessas técnicas, a Automação Robótica de Processos (Robotic Process Automation – RPA) tem sido amplamente utilizada no ambiente organizacional. Embora a RPA não seja considerada, isoladamente, uma técnica de Inteligência Artificial, sua integração com recursos de IA permite automatizar atividades repetitivas, como processamento de documentos, preenchimento de formulários, emissão de relatórios e execução de tarefas administrativas, contribuindo para maior eficiência operacional (DAVENPORT; RONANKI, 2018).

Dessa forma, observa-se que a Inteligência Artificial engloba diferentes técnicas e tecnologias, cada uma voltada para finalidades específicas. A escolha do tipo de IA depende das necessidades da organização e dos objetivos do processo a ser automatizado ou apoiado, evidenciando a diversidade de aplicações dessa tecnologia no contexto da gestão empresarial.

Além disso, a adoção da IA está diretamente relacionada à capacidade das empresas de se adaptarem a um ambiente dinâmico e orientado por dados. Organizações que investem em inteligência artificial tendem a apresentar maior capacidade de inovação, uma vez que conseguem identificar oportunidades, prever tendências e responder rapidamente às mudanças do mercado (VERHOEF *et al.*, 2021).

Outro aspecto relevante refere-se à evolução contínua das tecnologias de Inteligência Artificial, incluindo áreas como aprendizado de máquina, aprendizado profundo, processamento de linguagem natural e análise preditiva de dados, que têm ampliado significativamente suas possibilidades de aplicação e se tornado cada vez mais acessíveis às organizações. Esse avanço tem contribuído para a expansão do uso da IA em diferentes setores econômicos e níveis organizacionais. Contudo, apesar dos benefícios associados ao aumento da eficiência, à automação de processos e ao suporte à tomada de decisão, a adoção dessas tecnologias também suscita importantes desafios relacionados à ética, à transparência dos algoritmos, à privacidade das informações e à governança de dados, aspectos que demandam atenção por parte das organizações e dos formuladores de políticas (FLORIDI *et al.*, 2018). A dependência de algoritmos para tomada de decisões exige atenção quanto à qualidade dos dados utilizados, bem como à possibilidade de vieses que possam comprometer os resultados.

Dessa forma, a Inteligência Artificial deve ser compreendida não apenas como uma inovação tecnológica, mas como um elemento transformador das estruturas organizacionais, impactando diretamente a forma como as empresas operam, competem e tomam decisões.

2.1 Inteligência Artificial como apoio à decisão

A tomada de decisão é um processo essencial dentro das organizações, envolvendo a análise de informações, avaliação de alternativas e definição de ações que impactam diretamente os resultados empresariais. Tradicionalmente, esse processo era baseado na experiência e intuição dos gestores. No entanto, com o avanço da tecnologia e o aumento do volume de

dados disponíveis, a Inteligência Artificial passou a desempenhar um papel fundamental como ferramenta de apoio à decisão (DAVENPORT; RONANKI, 2018).

A utilização da IA nesse contexto permite a análise de grandes quantidades de dados de forma rápida e precisa, identificando padrões e tendências que dificilmente seriam percebidos por métodos convencionais (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012). Sistemas inteligentes são capazes de fornecer recomendações, previsões e simulações, auxiliando gestores na escolha das melhores alternativas.

Estudos apontam que a relação entre humanos e sistemas de IA deve ser entendida como complementar, e não substitutiva (JORDAN; MITCHELL, 2015). Nesse sentido, a IA atua como suporte ao processo decisório, fornecendo informações e análises, enquanto a decisão final permanece sob responsabilidade dos gestores.

Além disso, a aplicação da IA no apoio à decisão contribui para a redução de incertezas e riscos, especialmente em ambientes complexos e dinâmicos. Ao utilizar dados históricos e modelos preditivos, os sistemas conseguem antecipar cenários e apoiar decisões mais estratégicas (DAVENPORT; RONANKI, 2018).

Entretanto, a adoção da IA no processo decisório também apresenta desafios significativos. A qualidade das decisões depende diretamente da qualidade dos dados utilizados, o que exige investimentos em governança e gestão de dados (FLORIDI *et al.*, 2018).

Outro ponto importante é a necessidade de capacitação dos profissionais, uma vez que o uso eficiente da IA requer conhecimentos técnicos e capacidade de interpretação dos resultados gerados pelos sistemas. Assim, a implementação da inteligência artificial no apoio à decisão deve ser acompanhada por mudanças organizacionais e desenvolvimento de competências.

Portanto, a Inteligência Artificial representa uma ferramenta poderosa para aprimorar o processo decisório nas organizações, contribuindo para decisões mais informadas, rápidas e estratégicas, desde que utilizada de forma responsável e integrada ao conhecimento humano.

2.2 O uso da IA na gestão das tarefas administrativas

A aplicação da Inteligência Artificial na gestão de tarefas administrativas tem se intensificado significativamente nos últimos anos, impulsionada pela necessidade das organizações de aumentar a eficiência operacional, reduzir custos e melhorar a qualidade dos serviços prestados (DAVENPORT; RONANKI, 2018). As atividades administrativas, por sua natureza repetitiva e baseada em dados, apresentam grande potencial para automação por meio de tecnologias inteligentes.

Entre as principais aplicações da IA nesse contexto, destacam-se a automação de processos, o uso de chatbots para atendimento, sistemas de análise de dados e ferramentas de apoio à gestão documental. Essas tecnologias permitem a execução de tarefas de forma mais rápida e precisa, reduzindo erros humanos e liberando os profissionais para atividades mais estratégicas (CHEN; CHIANG; STOREY, 2012).

A automação inteligente de processos administrativos, conhecida como Robotic Process Automation (RPA), tem sido amplamente adotada pelas organizações. Essa abordagem permite que tarefas repetitivas, como preenchimento de formulários, emissão de relatórios e processamento de informações, sejam realizadas de forma automatizada, aumentando significativamente a produtividade (VERHOEF *et al.*, 2021).

Além disso, a IA possibilita o processamento de informações em tempo real, o que contribui para uma gestão mais ágil e eficiente. Esse modelo, baseado na análise de dados em tempo real, fortalece a tomada de decisão e melhora o desempenho organizacional.

Outro aspecto relevante é a transformação do papel dos profissionais administrativos. Com a automação das tarefas operacionais, esses profissionais passam a atuar de forma mais estratégica, focando em análise, planejamento e tomada de decisão. Isso exige o desenvolvimento de novas competências, especialmente relacionadas ao uso de tecnologias e interpretação de dados (JORDAN; MITCHELL, 2015).

Entretanto, a implementação da IA na gestão administrativa também apresenta desafios, como a necessidade de investimentos em infraestrutura tecnológica, adaptação dos processos organizacionais e resistência à mudança por parte dos colaboradores (FLORIDI et al., 2018). Além disso, questões relacionadas à segurança da informação e proteção de dados devem ser consideradas.

Por fim, destaca-se que a adoção da Inteligência Artificial nos processos administrativos está diretamente associada à transformação digital das organizações, contribuindo para a inovação, competitividade e melhoria contínua dos processos internos (VERHOEF *et al.*, 2021). Assim, a IA consolida-se como um elemento essencial na modernização da gestão organizacional.

3 METODOLOGIA

Este estudo foi desenvolvido por meio de uma pesquisa bibliográfica, de abordagem qualitativa, desenvolvida com o objetivo de identificar, selecionar e analisar estudos científicos relevantes sobre o uso da Inteligência Artificial como ferramenta de apoio na gestão de tarefas administrativas.

Durante a etapa de organização do material bibliográfico e elaboração do texto acadêmico, foi utilizada a ferramenta ChatGPT (OpenAI) como apoio à estruturação das seções do trabalho, revisão da redação acadêmica e elaboração de quadros comparativos. Todas as informações utilizadas na pesquisa foram obtidas diretamente dos artigos científicos selecionados e posteriormente revisadas e verificadas pelos autores. A interpretação dos resultados, as análises realizadas e as conclusões apresentadas são de inteira responsabilidade dos autores. A declaração detalhada sobre a utilização da Inteligência Artificial neste trabalho encontra-se apresentada no Apêndice A.

A condução da revisão foi baseada em diretrizes metodológicas consolidadas na lite-

ratura, especialmente no protocolo *PRISMA 2020 (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses)*, amplamente utilizado para garantir transparência, organização e reprodutibilidade em revisões sistemáticas. O *PRISMA 2020 (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses)* é um protocolo internacional desenvolvido para orientar a condução e, principalmente, o relato transparente de revisões sistemáticas e meta-análises. Seu principal objetivo é garantir que uma revisão seja realizada de forma clara, completa, reprodutível e livre de omissões metodológicas, permitindo que outros pesquisadores compreendam exatamente como o estudo foi conduzido. Além disso, foram consideradas as recomendações de Kitchenham (2007), frequentemente aplicadas em pesquisas nas áreas de Sistemas de Informação e Engenharia de Software.

A coleta de dados foi realizada por meio do Portal de Periódicos CAPES, uma das principais bases de dados científicas do Brasil. A busca considerou o período de publicação entre os anos de 2020 e 2025, com o objetivo de garantir a atualidade e a relevância dos estudos analisados.

Adicionalmente, a adoção das diretrizes propostas por Barbara Kitchenham (2007) favorece a condução sistemática da pesquisa, promovendo maior rigor metodológico, transparência e reprodutibilidade, aspectos essenciais para a confiabilidade dos resultados apresentados.

A estratégia de busca foi definida com base na utilização de palavras-chave combinadas por meio do operador booleano AND, com o objetivo de refinar os resultados e aumentar a precisão na recuperação dos estudos relacionados ao tema investigado. Inicialmente, foi empregada a expressão “inteligência artificial AND apoio à decisão”, resultando na identificação de 39 artigos, dos quais 26 eram nacionais e 13 internacionais. Posteriormente, os estudos recuperados foram submetidos a um processo sistemático de seleção, que envolveu a leitura dos títulos e a análise dos resumos, com o intuito de verificar sua aderência aos objetivos da pesquisa e aos critérios de inclusão previamente estabelecidos. Ao final dessa etapa de triagem, foram selecionados dois artigos para compor a base teórica do estudo: (YU *et al.*, 2024) e (JOSKA JUNIOR *et al.*, 2023).

Posteriormente, foi realizada uma segunda busca utilizando a expressão “inteligência artificial AND gestão de empresas”, que resultou em 21 artigos. Ao final dessa etapa, foi selecionado apenas um artigo considerado mais relevante para a pesquisa, a saber: (MELO, 2020).

Dando continuidade ao levantamento bibliográfico, foi realizada uma busca mais ampla no Portal de Periódicos CAPES, utilizando a combinação das palavras-chave “Inteligência Artificial” AND “Administração”, resultando em um total inicial de 237 publicações.

Após a aplicação dos critérios de seleção e a análise dos títulos e resumos, foram selecionados 8 artigos. Dessa forma, ao final do processo de revisão sistemática, foram analisados 11 artigos científicos relacionados ao uso da Inteligência Artificial como ferramenta, que são apresentados mais a frente no Quadro 1. A análise desses estudos permitiu identificar as principais aplicações da IA no contexto administrativo, bem como seus benefícios, desafios e impactos nos processos organizacionais, contribuindo para uma compreensão mais ampla sobre o papel

dessa tecnologia no ambiente corporativo contemporâneo.

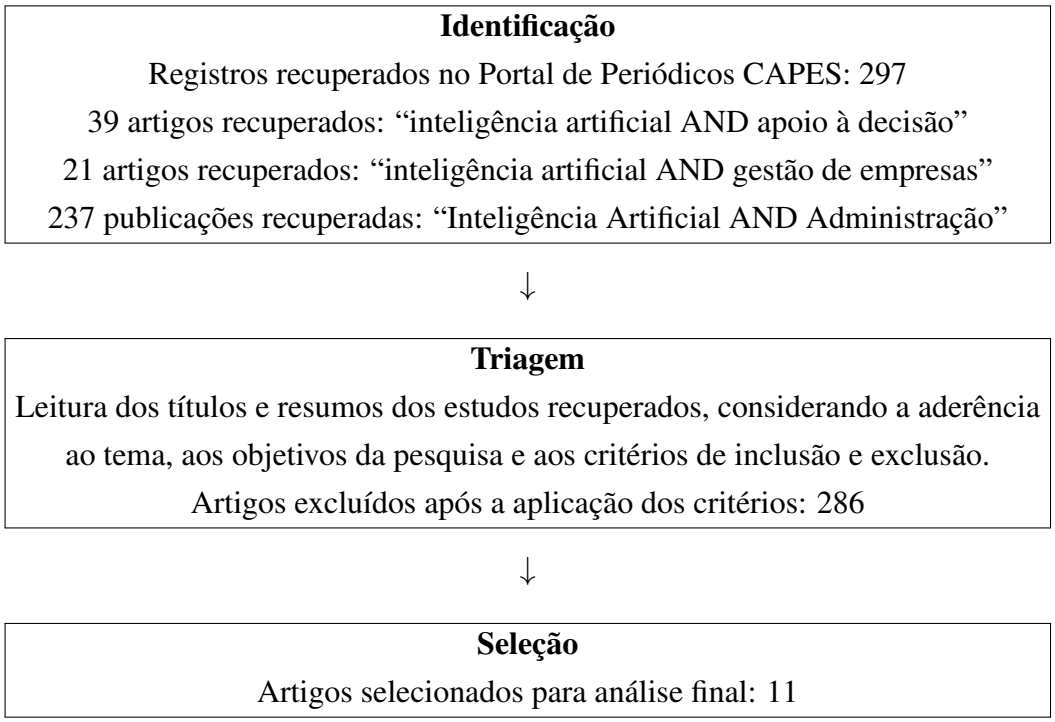
Quadro 1 - Artigos selecionados

Ano	Autor(es)	Título	Revista
2020	Melo	Inteligência artificial, gestão empresarial e o futuro do trabalho no Brasil	Revista Mundo Livre
2021	Sumar	Automatização da contabilidade e futuro da profissão contábil	Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento
2021	Silva *et al.*	Novas tecnologias na gestão de estoques	Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia
2022	Batista; Oliveira	Ciência de dados aplicada à logística	Revista Interface Tecnológica
2022	Sena; Oliveira; Oliveira	Ferramentas estratégicas e IA no RH 4.0	ACERTTE
2023	Joska Jr.; Bertoldi; Santos; Belli	Application of AI in a technology startup company	Education AI Review
2024	Arantes; Silva; Silva Júnior	Gestão da inteligência artificial na agroindústria do setor lácteo: propostas, desafios e perspectivas	Revista Eletrônica Acervo Científico
2024	Lacerda; Fiorini; Ubeda	Competências para a transformação digital nas organizações	Revista de Administração, Sociedade e Inovação (RASI)
2024	Saraiva *et al.*	Ética e responsabilidade no empreendedorismo baseado em IA	Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação
2024	Santos *et al.*	Tecnologias no gerenciamento da manutenção industrial	Revista Foco
2024	Yu *et al.*	Tomada de decisão nas organizações: o que muda com a Inteligência Artificial?	Estudos Avançados

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A análise dos estudos selecionados foi conduzida com base nos objetivos específicos do trabalho, contemplando a aplicação da Inteligência Artificial nas organizações, os benefícios proporcionados por sua utilização e os desafios relacionados à sua implementação na gestão de tarefas administrativas e nos processos de tomada de decisão empresarial.

Figura 1 - Fluxograma simplificado do processo de seleção dos artigos



Fonte: Elaborado pelos autores (2026), com base no protocolo PRISMA 2020.

Conforme apresentado na Figura 1, o processo de seleção dos estudos foi conduzido de forma sistemática, partindo de 297 registros recuperados no Portal de Periódicos CAPES. Após a leitura dos títulos e resumos e a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, 286 estudos foram excluídos por não apresentarem aderência suficiente ao objetivo da pesquisa. Ao final desse processo, foram selecionados 11 artigos científicos para compor a análise desta revisão sistemática, os quais são apresentados no Quadro 1.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Foram analisados onze estudos relacionados à aplicação da Inteligência Artificial (IA) em diferentes contextos organizacionais. Os artigos investigam o uso da IA em processos de tomada de decisão, marketing, avaliação de risco de crédito, manutenção industrial, gestão de estoques, contabilidade, empreendedorismo, gestão empresarial e futuro do trabalho. Em conjunto, os estudos demonstram que a Inteligência Artificial vem sendo utilizada como ferramenta de apoio à gestão de tarefas administrativas, contribuindo para a automação de processos, análise de dados, otimização de recursos e suporte à tomada de decisão.

4.1 Aplicação da Inteligência Artificial

A análise dos artigos selecionados evidencia que a Inteligência Artificial (IA) tem sido incorporada de forma crescente nas organizações como um importante recurso para apoiar a gestão de tarefas administrativas. Os estudos de Melo (2020), Joska Jr. *et al.*, (2023), Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) e Yu *et al.*, (2024) demonstram que a utilização da IA vai além da automação de atividades repetitivas, abrangendo aplicações relacionadas à análise de dados, apoio à tomada de decisão e planejamento estratégico. Complementarmente, Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024) destacam que a transformação digital nas organizações requer a integração de tecnologias inteligentes aos processos administrativos, tornando-os mais ágeis e orientados por dados. Dessa forma, a IA passa a exercer um papel estratégico na modernização das empresas e no aprimoramento das rotinas organizacionais.

Os resultados também evidenciam que a adoção da Inteligência Artificial transcende as grandes empresas de tecnologia, estando presente em organizações de diferentes portes e segmentos econômicos. Melo (2020) destaca o impacto da IA no contexto empresarial brasileiro e sua relação com as transformações da Quarta Revolução Industrial, enquanto Joska Jr. et al. (2023) demonstram a aplicação dessas tecnologias em uma startup de base tecnológica. De maneira semelhante, Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) analisam a utilização da IA na agroindústria do setor lácteo, evidenciando sua inserção em setores produtivos diversos. Além disso, Yu et al. (2024) mostram que a Inteligência Artificial contribui para o processo de tomada de decisão nas organizações, ao passo que Santos et al. (2024) evidenciam sua contribuição para a redução de falhas operacionais por meio do gerenciamento da manutenção industrial.

A aplicabilidade da IA também pode ser observada em áreas específicas das organizações. Na gestão de estoques, Silva et al. (2021) identificam o emprego de tecnologias inteligentes para o controle e rastreamento de produtos. Na logística e cadeia de suprimentos, Batista e Oliveira (2022) destacam a utilização da ciência de dados para previsão de demanda e otimização dos processos logísticos. Na manutenção industrial, Santos et al. (2024) evidenciam a aplicação de tecnologias digitais para monitoramento e prevenção de falhas em equipamentos. Já na gestão financeira e contábil, Sumar (2021) demonstra que a automação de processos contábeis vem modificando as atividades desempenhadas pelos profissionais da área. Em relação aos Recursos Humanos, Sena, Oliveira e Oliveira (2022) evidenciam a utilização da IA no contexto do RH 4.0, especialmente em atividades relacionadas ao recrutamento, seleção e gestão de pessoas.

Outros estudos também apontam aplicações da Inteligência Artificial em contextos mais amplos da gestão organizacional. Melo (2020) destaca a importância da IA para a competitividade empresarial e para o futuro do trabalho, enquanto Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024) ressaltam o papel das competências digitais no processo de transformação das organizações. Sob a perspectiva ética, Saraiva et al. (2024) enfatizam a necessidade de associar a utilização da IA a princípios de responsabilidade e sustentabilidade. Por sua vez, Yu et al. (2024) demonstram que a análise de grandes volumes de dados possibilita decisões mais fundamentadas,

contribuindo para o planejamento estratégico e para a capacidade competitiva das organizações.

Além da diversidade de áreas contempladas, os estudos convergem quanto ao papel da IA como ferramenta de suporte às atividades gerenciais, e não como substituta integral da atuação humana. Sena, Oliveira e Oliveira (2022) demonstram que a adoção de tecnologias inteligentes favorece a integração de informações e a automatização de processos administrativos no RH. De maneira semelhante, Joska Jr. et al. (2023) evidenciam ganhos de eficiência operacional e capacidade analítica decorrentes da utilização da IA em uma startup de tecnologia. Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) também ressaltam as possibilidades de aplicação dessas tecnologias em diferentes setores organizacionais, enquanto Yu et al. (2024) reforçam sua contribuição para a tomada de decisão baseada em dados. Em conjunto, esses estudos indicam que a Inteligência Artificial vem sendo incorporada como ferramenta de apoio às atividades gerenciais, favorecendo ganhos em eficiência operacional, inovação e capacidade analítica.

O Quadro 2 apresenta uma síntese dos estudos analisados, reunindo os autores e anos de publicação, as áreas de aplicação, as tecnologias empregadas e os principais usos da Inteligência Artificial em diferentes contextos organizacionais.

Os resultados encontrados corroboram as contribuições apresentadas no referencial teórico. Jordan e Mitchell (2015) destacam que a Inteligência Artificial possibilita a identificação de padrões, aprendizado a partir de dados e apoio à tomada de decisão, aspectos observados nos estudos de Yu *et al.* (2024), Batista e Oliveira (2022) e Joska Jr. *et al.* (2023). Da mesma forma, Davenport e Ronanki (2018) argumentam que a IA contribui para a automação de processos organizacionais, resultado também identificado por Sumar (2021), Sena, Oliveira e Oliveira (2022) e Silva *et al.* (2021), que evidenciaram aplicações voltadas à automação de atividades contábeis, gestão de pessoas e controle de estoques.

Quadro 2 - Aplicações da Inteligência Artificial nos estudos analisados

Autor (Ano)	Área de aplicação	Empresa/Setor	Tecnologia utilizada	Uso da tecnologia
Sena; Oliveira; Oliveira (2022)	Recursos Humanos	Gestão de Pessoas	Inteligência Artificial, RH Digital, Sistemas Inteligentes	Automatização do recrutamento e seleção, análise de currículos, gestão de desempenho e apoio à tomada de decisão na gestão de pessoas.
Batista; Oliveira (2022)	Logística	Logística e Cadeia de Suprimentos	Big Data, Inteligência Artificial	Previsão de demanda, otimização de rotas, gerenciamento de estoques e planejamento logístico.
Silva *et al.* (2021)	Gestão de estoques	Logística	ERP, RFID, Inteligência Artificial	Controle automatizado de estoques, rastreamento de produtos e redução de perdas.
Santos *et al.* (2024)	Manutenção industrial	Indústria	Machine Learning, CMMS, sensores inteligentes	Manutenção preditiva, monitoramento de equipamentos e previsão de falhas.
Sumar (2021)	Contabilidade	Serviços Contábeis	Inteligência Artificial e automação de processos	Automatização de lançamentos contábeis, elaboração de relatórios e apoio às análises financeiras.
Joska Jr. *et al.* (2023)	Gestão empresarial	Startup de TI	Inteligência Artificial e Machine Learning	Apoio à tomada de decisão, automação de processos e melhoria da eficiência operacional.
Arantes; Silva; Silva Júnior (2024)	Gestão empresarial	Agronegócio (Setor lácteo)	Machine Learning, Big Data, IoT, ERP e algoritmos preditivos	Aplicações em logística, marketing, manutenção, gestão de estoques, análise de dados e planejamento organizacional.
Lacerda; Fiorini; Ubeda (2024)	Transformação digital	Diversos setores	Inteligência Artificial e tecnologias digitais	Desenvolvimento de competências digitais e apoio aos processos de transformação organizacional.
Saraiva *et al.* (2024)	Governança e ética	Comércio e Serviços	Inteligência Artificial	Discussão sobre ética, responsabilidade, transparência e uso responsável da IA nas organizações.
Yu *et al.* (2024)	Tomada de decisão	Diversos setores econômicos	Inteligência Artificial e Ciência de Dados	Análise de dados para apoio às decisões estratégicas e melhoria da qualidade das decisões organizacionais.
Melo (2020)	Gestão empresarial	Diversos setores econômicos	Inteligência Artificial, Machine Learning e Big Data	Automação de atividades administrativas e transformação do ambiente de trabalho.

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A inclusão da coluna Empresa/Setor no Quadro 2 permite observar que as aplicações da Inteligência Artificial estão distribuídas em diferentes contextos organizacionais. Essa diversidade aparece em áreas como Recursos Humanos, logística, gestão de estoques, manutenção industrial, serviços contábeis, startups de tecnologia, agronegócio, comércio e serviços, conforme evidenciado nos estudos de Sena, Oliveira e Oliveira (2022), Batista e Oliveira (2022), Silva *et al.* (2021), Santos *et al.* (2024), Sumar (2021), Joska Jr. *et al.* (2023), Arantes, Silva e

Silva Júnior (2024) e Saraiva *et al.* (2024).

Em áreas mais operacionais, a IA aparece associada principalmente à automação, ao rastreamento, à previsão de demanda e à antecipação de falhas. Na gestão de estoques, Silva *et al.* (2021) destacam a integração entre Inteligência Artificial, RFID e sistemas ERP para controle automatizado, rastreamento de produtos e redução de perdas. Na logística, Batista e Oliveira (2022) evidenciam o uso de Big Data e IA para previsão de demanda, otimização de rotas e apoio ao planejamento logístico. Na manutenção industrial, Santos *et al.* (2024) apontam a combinação de Machine Learning, sensores inteligentes e CMMS para monitoramento contínuo de equipamentos e manutenção preditiva.

No agronegócio, especialmente na agroindústria do setor lácteo, Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) demonstram que a IA pode ser integrada a Big Data, IoT, ERP e algoritmos preditivos para apoiar a logística, a manutenção, a gestão de estoques, o marketing e o planejamento organizacional. Esse resultado reforça que a tecnologia não atua de forma isolada, mas depende da capacidade de integração com o ecossistema tecnológico já existente nas organizações.

Nas áreas ligadas à gestão, aos Recursos Humanos e à tomada de decisão, a IA é utilizada com maior foco no apoio analítico, na integração de informações e na melhoria da qualidade das decisões. Sena, Oliveira e Oliveira (2022) destacam sua aplicação no RH 4.0, especialmente em recrutamento, seleção e gestão de pessoas. Joska Jr. *et al.* (2023) apontam ganhos de eficiência operacional em uma startup de tecnologia, enquanto Yu *et al.* (2024) evidenciam o uso da IA e da Ciência de Dados no apoio à tomada de decisão organizacional. Além disso, Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024) ressaltam a importância das competências digitais para a transformação das organizações, e Saraiva *et al.* (2024) reforçam a necessidade de ética, transparência e responsabilidade no uso dessas tecnologias.

Dessa forma, os dados do Quadro 2 reforçam o caráter transversal da Inteligência Artificial e demonstram que sua aplicação depende do contexto organizacional, da finalidade do processo e da capacidade de integração com os sistemas corporativos. Essa interpretação está alinhada aos estudos analisados na revisão sistemática, que apontam a IA como uma ferramenta de apoio à gestão, à automação, à análise de dados e à tomada de decisão em diferentes setores organizacionais.

4.2 Principais Benefícios

A análise dos estudos selecionados demonstra que a adoção da Inteligência Artificial (IA) proporciona diversos benefícios às organizações, especialmente no contexto da gestão de tarefas administrativas. Embora os artigos abordem diferentes setores e contextos organizacionais, os resultados de Melo (2020), Sumar (2021), Joska Jr. *et al.* (2023), Yu *et al.* (2024) e Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) indicam que a utilização de tecnologias inteligentes promove melhorias na eficiência operacional, na qualidade das informações, na produtividade, na redução de custos e no apoio à tomada de decisões estratégicas. Dessa forma, a IA tem se con-

solidado como um importante instrumento para impulsionar a transformação digital e aumentar a competitividade das organizações.

Um dos benefícios mais recorrentes identificados nos estudos refere-se à automação de tarefas administrativas repetitivas. Sumar (2021) demonstra que a utilização de tecnologias inteligentes na contabilidade possibilita a automatização de lançamentos e a elaboração de relatórios com maior rapidez, enquanto Sena, Oliveira e Oliveira (2022) evidenciam que ferramentas de RH Digital permitem automatizar atividades relacionadas ao recrutamento, seleção e gestão de pessoas. De forma semelhante, Silva *et al.* (2021) destacam que a aplicação de sistemas inteligentes na gestão de estoques contribui para o controle automatizado e o rastreamento de produtos.

Outro benefício amplamente destacado refere-se ao aumento da produtividade organizacional. Melo (2020) ressalta que a Inteligência Artificial permite processar grandes volumes de dados e automatizar processos empresariais, contribuindo para maior eficiência operacional. Joska Jr. *et al.* (2023), ao analisarem uma startup de tecnologia, identificaram melhorias na produtividade e na eficiência dos processos administrativos decorrentes da utilização da IA. De maneira semelhante, Santos *et al.* (2024) verificaram que a aplicação de tecnologias inteligentes no gerenciamento da manutenção industrial favorece maior disponibilidade dos equipamentos e melhor aproveitamento dos recursos organizacionais.

Os estudos também demonstram que a Inteligência Artificial contribui para melhorar a qualidade das informações utilizadas pelos gestores. Yu *et al.* (2024) evidenciam que a análise de grandes volumes de dados permite identificar padrões e tendências relevantes para o processo decisório, enquanto Melo (2020) destaca que a utilização de Big Data e Machine Learning amplia a capacidade das organizações de transformar dados em informações úteis para a gestão. Além disso, Batista e Oliveira (2022) demonstram que a utilização de técnicas de ciência de dados na logística possibilita maior precisão nas previsões e no planejamento das operações.

Nesse contexto, destaca-se o fortalecimento da tomada de decisão baseada em dados. Yu *et al.* (2024) identificaram que a maior parte das aplicações da Inteligência Artificial nas organizações ocorre por meio de sistemas de suporte à decisão, fornecendo análises preditivas e recomendações aos gestores. Da mesma forma, Joska Jr. *et al.* (2023) evidenciaram que a utilização da IA em uma startup de tecnologia contribui para decisões mais rápidas e fundamentadas, enquanto Melo (2020) destaca que a análise em tempo real favorece o planejamento estratégico e a competitividade empresarial.

A redução dos custos operacionais também aparece como um dos principais benefícios da adoção da Inteligência Artificial. Silva *et al.* (2021) demonstram que a gestão inteligente dos estoques permite reduzir desperdícios e melhorar a utilização dos recursos. Batista e Oliveira (2022) destacam que a previsão de demanda e a otimização logística contribuem para maior eficiência financeira, enquanto Santos *et al.* (2024) evidenciam que a manutenção preditiva reduz custos associados a falhas e paradas não programadas.

Na gestão de Recursos Humanos, Sena, Oliveira e Oliveira (2022) demonstram que a uti-

lização de ferramentas de RH Digital proporciona maior integração das informações e agilidade na execução dos processos administrativos. Os autores destacam que a Inteligência Artificial auxilia na triagem de currículos, no recrutamento e seleção de candidatos e no acompanhamento de indicadores relacionados à gestão de pessoas.

Na área logística, Batista e Oliveira (2022) evidenciam que a utilização de Inteligência Artificial e Big Data permite melhorar a previsão de demanda, o gerenciamento dos estoques e o planejamento das operações logísticas. Esses resultados são complementados por Silva *et al.* (2021), que destacam os benefícios da automação e dos sistemas de informação para a redução de perdas e melhoria do controle dos estoques.

Em relação à manutenção industrial, Santos *et al.* (2024) demonstram que a aplicação de Machine Learning, sensores inteligentes e sistemas computadorizados de gerenciamento da manutenção permite monitorar continuamente os equipamentos e prever falhas antes que elas ocorram, aumentando a confiabilidade dos ativos e reduzindo custos operacionais.

Outro benefício frequentemente citado refere-se à inovação e à competitividade organizacional. Melo (2020) argumenta que a Inteligência Artificial constitui um dos principais elementos da Quarta Revolução Industrial e contribui para a criação de novos modelos de negócio. De forma semelhante, Joska Jr. *et al.* (2023) identificaram que a utilização dessas tecnologias favorece a inovação e a melhoria do desempenho empresarial. Além disso, Arantes, Silva e Silva Júnior (2024), em um estudo de caso realizado em uma empresa do setor lácteo, verificaram que a integração entre Inteligência Artificial, Big Data, Internet das Coisas e sistemas ERP contribui para a otimização dos processos organizacionais e para o fortalecimento da competitividade empresarial.

Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024) também ressaltam que a transformação digital depende do desenvolvimento de competências associadas às novas tecnologias, enquanto Saraiva *et al.* (2024) destacam que a utilização responsável da Inteligência Artificial pode fortalecer a transparência, a inovação e a sustentabilidade organizacional.

De maneira geral, os estudos analisados convergem ao demonstrar que a Inteligência Artificial representa um importante instrumento para o aumento da eficiência administrativa e da competitividade organizacional. Os benefícios observados abrangem desde melhorias operacionais, como automação de tarefas, redução de custos e aumento da produtividade, até ganhos estratégicos relacionados à qualidade da informação, apoio à tomada de decisão, inovação e fortalecimento da transformação digital. Esses resultados evidenciam que a adoção da IA não apenas otimiza processos administrativos, mas também contribui para o desenvolvimento de organizações mais inteligentes, ágeis e preparadas para enfrentar os desafios do ambiente empresarial contemporâneo.

Os benefícios identificados nesta revisão também confirmam os pressupostos apresentados no referencial teórico. Davenport e Ronanki (2018) destacam que a Inteligência Artificial favorece a automação de processos e o aumento da eficiência operacional, aspectos observados nos estudos de Melo (2020), Sumar (2021) e Joska Jr. *et al.* (2023). De maneira semelhante, Verhoef *et al.* (2021) argumentam que a adoção da IA contribui para a transformação digital e

para o fortalecimento da competitividade organizacional, resultado corroborado pelos estudos de Melo (2020), Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) e Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024). Além disso, Chen, Chiang e Storey (2012) ressaltam o potencial da análise de dados para apoiar a tomada de decisão, característica observada nos trabalhos de Yu *et al.* (2024), Batista e Oliveira (2022) e Joska Jr. *et al.* (2023).

4.3 Principais Desafios

Embora os estudos analisados evidenciem diversos benefícios decorrentes da utilização da Inteligência Artificial (IA) nas organizações, também foram identificados desafios significativos relacionados à sua implementação e utilização. Os resultados de Melo (2020), Sena, Oliveira e Oliveira (2022), Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024), Saraiva *et al.* (2024) e Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) demonstram que a adoção dessas tecnologias exige mudanças estruturais, tecnológicas, financeiras e culturais que podem dificultar sua incorporação aos processos administrativos. Dessa forma, o sucesso da IA depende não apenas da disponibilidade da tecnologia, mas também da capacidade das organizações de adaptar seus processos, qualificar seus profissionais e desenvolver uma cultura voltada à inovação.

Um dos principais desafios identificados refere-se à necessidade de investimentos em infraestrutura tecnológica. Arantes, Silva e Silva Júnior (2024), ao analisarem uma empresa do setor lácteo, destacam que a implementação de tecnologias associadas à Indústria 4.0 requer modernização da infraestrutura produtiva, integração entre sistemas e aquisição de novas ferramentas tecnológicas. De forma complementar, Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024) ressaltam que a transformação digital exige investimentos contínuos em recursos tecnológicos e no desenvolvimento de competências organizacionais.

Outro desafio está relacionado à qualidade dos dados utilizados pelos sistemas inteligentes. Yu *et al.* (2024) demonstram que a eficiência dos sistemas de apoio à decisão depende diretamente da disponibilidade de informações confiáveis e atualizadas. Da mesma forma, Batista e Oliveira (2022) evidenciam que aplicações baseadas em ciência de dados e Inteligência Artificial dependem de bases de dados consistentes para gerar previsões mais precisas e apoiar adequadamente o processo decisório.

A integração entre sistemas também aparece como uma dificuldade recorrente. Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) destacam que a utilização eficiente da Inteligência Artificial requer integração entre equipamentos, sensores e sistemas de gestão. Além disso, Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024) argumentam que a transformação digital depende da capacidade das organizações de integrar tecnologias e processos para permitir o compartilhamento eficiente das informações.

Os estudos também apontam a resistência à mudança como um desafio importante para a implementação da Inteligência Artificial. Sena, Oliveira e Oliveira (2022) destacam que a adoção do RH Digital exige adaptação das equipes e revisão das práticas tradicionais de gestão de pessoas. De maneira semelhante, Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024) ressaltam que mudanças

tecnológicas frequentemente encontram barreiras culturais e resistência organizacional, dificultando a incorporação de novas ferramentas digitais.

Outro aspecto recorrente refere-se à necessidade de capacitação e desenvolvimento profissional. Sena, Oliveira e Oliveira (2022) evidenciam que a utilização de sistemas inteligentes exige profissionais preparados para atuar em ambientes digitais e interpretar informações geradas pelas tecnologias. Essa percepção é reforçada por Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024), que destacam a importância do desenvolvimento de competências digitais para o sucesso dos processos de transformação organizacional. Da mesma forma, Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) ressaltam que a obtenção de resultados efetivos depende da existência de profissionais capacitados para interpretar dados e conduzir processos de inovação.

Na área contábil, Sumar (2021) destaca que a crescente automação das atividades exige que os profissionais desenvolvam novas competências e assumam funções mais estratégicas. Segundo o autor, a falta de qualificação pode dificultar a adaptação às transformações tecnológicas e reduzir a capacidade dos profissionais de aproveitar os benefícios proporcionados pela Inteligência Artificial.

As questões éticas também aparecem como desafios relevantes. Saraiva *et al.* (2024) identificaram preocupações relacionadas à transparência dos processos automatizados, à responsabilidade pelas decisões apoiadas por algoritmos e aos possíveis vieses presentes nos sistemas inteligentes. Os autores ressaltam que decisões automatizadas podem reproduzir preconceitos existentes nos dados utilizados para treinamento dos modelos, comprometendo a imparcialidade dos resultados.

As preocupações com privacidade e proteção de dados também são recorrentes na literatura. Saraiva *et al.* (2024) destacam que a utilização de Inteligência Artificial exige o processamento de grandes volumes de informações, tornando fundamental a adoção de práticas adequadas de governança e conformidade com legislações de proteção de dados. Os autores ressaltam que falhas nesse processo podem comprometer a confiança dos usuários e gerar riscos para as organizações.

Outro desafio identificado refere-se à segurança da informação. Saraiva *et al.* (2024) observam que o aumento da digitalização amplia a exposição das organizações a ameaças cibernéticas, exigindo investimentos em mecanismos de proteção e monitoramento contínuo dos sistemas utilizados.

A dependência tecnológica também foi mencionada como fator de risco. Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) destacam que a crescente utilização de sistemas inteligentes aumenta a dependência das organizações em relação às tecnologias digitais. Problemas relacionados à infraestrutura, falhas nos sistemas ou indisponibilidade das plataformas podem comprometer o funcionamento das operações e afetar o desempenho organizacional.

Além disso, Yu *et al.* (2024) demonstram que a Inteligência Artificial ainda apresenta limitações quando aplicada a situações que exigem julgamento subjetivo, criatividade, empatia ou interpretação contextual. Os autores argumentam que, embora os algoritmos sejam eficientes na análise de dados estruturados, a tomada de decisões estratégicas continua dependendo da

experiência e da capacidade analítica dos gestores.

Melo (2020) também aponta desafios relacionados aos impactos da Inteligência Artificial no mercado de trabalho. O autor destaca preocupações referentes à substituição de atividades humanas pela automação, à necessidade de requalificação contínua dos trabalhadores e à adaptação das organizações às novas demandas tecnológicas.

De maneira geral, os estudos analisados demonstram que os desafios associados à implementação da Inteligência Artificial são multidimensionais e envolvem aspectos tecnológicos, organizacionais, financeiros, humanos e éticos. Apesar dessas dificuldades, Sena, Oliveira e Oliveira (2022), Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024), Saraiva *et al.* (2024) e Arantes, Silva e Silva Júnior (2024) destacam que esses obstáculos podem ser minimizados por meio de planejamento estratégico, investimentos em infraestrutura, qualificação profissional, fortalecimento da governança de dados e desenvolvimento de uma cultura organizacional favorável à inovação. Assim, conclui-se que o sucesso da adoção da Inteligência Artificial depende não apenas da tecnologia disponível, mas principalmente da capacidade das organizações de integrar pessoas, processos e recursos tecnológicos em uma estratégia consistente de transformação digital.

Os desafios identificados nesta revisão também convergem com as discussões apresentadas no referencial teórico. Floridi *et al.* (2018) destacam preocupações relacionadas à ética, transparência algorítmica, privacidade e governança de dados, aspectos igualmente evidenciados por Saraiva *et al.* (2024). Da mesma forma, Davenport e Ronanki (2018) ressaltam que a implementação da Inteligência Artificial exige mudanças organizacionais e adequação dos processos internos, o que foi observado nos estudos de Sena, Oliveira e Oliveira (2022), Lacerda, Fiorini e Ubeda (2024) e Arantes, Silva e Silva Júnior (2024). Os resultados também reforçam a perspectiva de Jordan e Mitchell (2015), segundo a qual a IA deve atuar como ferramenta complementar à atuação humana, uma vez que Yu *et al.* (2024) demonstram que decisões estratégicas e situações complexas continuam dependendo da experiência e do julgamento dos gestores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar o uso da Inteligência Artificial (IA) como ferramenta de apoio na gestão de tarefas administrativas nas organizações, identificando suas principais aplicações, benefícios e desafios por meio de uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL). A partir da análise dos 11 artigos científicos selecionados, foi possível compreender que a Inteligência Artificial vem assumindo um papel cada vez mais relevante no contexto organizacional, contribuindo para a transformação digital das empresas, para a otimização dos processos administrativos e para o fortalecimento da tomada de decisão baseada em dados.

Os resultados da pesquisa demonstraram que a IA possui aplicações em diversas atividades administrativas, destacando-se a automação de processos repetitivos, a análise de grandes volumes de dados, o processamento inteligente de documentos, a utilização de assistentes vir-

tuais, o apoio ao planejamento organizacional, a geração de relatórios gerenciais e o suporte às decisões estratégicas. Além disso, os estudos evidenciaram que a tecnologia vem sendo empregada em diferentes setores das organizações, como Recursos Humanos, gestão da informação, atendimento ao cliente, controle de processos e gestão da produção, demonstrando seu caráter multidisciplinar e sua crescente importância para a administração contemporânea.

Em relação aos benefícios observados, verificou-se que a adoção da Inteligência Artificial proporciona ganhos significativos em eficiência operacional, produtividade, redução de custos, diminuição de erros, maior agilidade na execução das atividades e melhoria na qualidade das informações utilizadas pelos gestores. Os artigos analisados também apontam que a IA possibilita maior rapidez na análise de dados, favorecendo decisões mais assertivas e contribuindo para o aumento da competitividade das organizações em um ambiente empresarial cada vez mais orientado por dados e pela inovação tecnológica.

Os estudos analisados reforçam ainda que a Inteligência Artificial deve ser compreendida como uma ferramenta de apoio à gestão, e não como substituta da atuação humana. Embora os sistemas inteligentes sejam capazes de processar grandes volumes de informações, identificar padrões e gerar previsões, as decisões estratégicas continuam dependendo da experiência, do julgamento crítico e da capacidade analítica dos gestores. Dessa forma, observa-se que os melhores resultados são alcançados quando há integração entre os recursos tecnológicos e o conhecimento humano.

Por outro lado, a revisão sistemática também evidenciou que a implementação da Inteligência Artificial ainda enfrenta importantes desafios. Entre os principais obstáculos identificados destacam-se a necessidade de investimentos em infraestrutura tecnológica, a integração entre sistemas, a qualidade e governança dos dados, a capacitação contínua dos profissionais, a resistência à mudança organizacional e as dificuldades relacionadas à adaptação dos processos internos. Além disso, questões éticas envolvendo transparência dos algoritmos, privacidade das informações, segurança dos dados e responsabilidade sobre decisões automatizadas também foram frequentemente discutidas pelos autores, demonstrando que a adoção da IA exige não apenas recursos tecnológicos, mas também planejamento, governança e compromisso com práticas responsáveis.

Dessa forma, considera-se que o objetivo desta pesquisa foi plenamente alcançado, uma vez que foi possível identificar, com base na literatura científica recente, as principais aplicações da Inteligência Artificial na gestão de tarefas administrativas, bem como os benefícios observados e os desafios encontrados durante sua implementação. Os resultados obtidos reforçam que a IA representa um recurso estratégico capaz de promover inovação, aumentar a eficiência operacional, apoiar a tomada de decisão e fortalecer a competitividade das organizações, desde que sua utilização seja acompanhada por investimentos em infraestrutura, qualificação profissional e boas práticas de gestão.

Como limitação deste estudo, destaca-se a utilização exclusiva de artigos científicos recuperados no Portal de Periódicos CAPES e publicados entre os anos de 2020 e 2025, bem como a adoção de critérios específicos de inclusão e exclusão e limitação de idiomas, o que

restringe a abrangência da revisão. Apesar dessas limitações, a pesquisa permitiu reunir evidências científicas atuais e relevantes sobre o uso da Inteligência Artificial na Administração, oferecendo uma visão consistente acerca das tendências, aplicações e desafios relacionados à tecnologia.

Além das contribuições para a literatura e para o contexto organizacional, espera-se que este estudo também possa servir como material de apoio para estudantes, pesquisadores e profissionais da área de Administração interessados em compreender as aplicações da Inteligência Artificial no ambiente empresarial. Considerando a crescente presença dessas tecnologias nas organizações, acredita-se que a disseminação desse conhecimento possa estimular novas discussões acadêmicas, incentivar a realização de pesquisas futuras e contribuir para a formação de profissionais mais preparados para os desafios da transformação digital.

Embora este estudo tenha sido desenvolvido com foco na gestão de tarefas administrativas, os resultados também apresentam contribuições relevantes para a área de Sistemas de Informação. Nesse sentido, os estudos analisados demonstram que a IA está relacionada à integração com sistemas corporativos, como ERP, gestão de estoques, manutenção, plataformas de Recursos Humanos e ferramentas de apoio à decisão, soluções que dependem de bases de dados estruturadas, interoperabilidade, qualidade da informação e infraestrutura tecnológica adequada para gerar resultados efetivos.

Além disso, a área de Sistemas de Informação possui papel essencial na implementação da IA, pois envolve não apenas o desenvolvimento ou a adoção de ferramentas tecnológicas, mas também a análise dos processos organizacionais, a governança dos dados, a segurança da informação, a integração entre sistemas e o suporte aos usuários. Dessa forma, a IA não deve ser compreendida como uma tecnologia isolada, mas como parte de um ecossistema informacional composto por pessoas, processos, dados e sistemas.

Assim, este trabalho contribui para a área de Sistemas de Informação ao evidenciar que o sucesso da IA nas organizações depende da combinação entre infraestrutura tecnológica, qualidade dos dados, interoperabilidade entre sistemas, capacitação profissional e alinhamento com as necessidades organizacionais. Nesse contexto, a pesquisa reforça o papel estratégico dos profissionais de Sistemas de Informação na análise, implantação e acompanhamento de soluções baseadas em IA, garantindo que essas ferramentas sejam aplicadas de maneira eficiente, segura e responsável.

Por fim, recomenda-se que pesquisas futuras ampliem a investigação sobre a utilização da Inteligência Artificial em diferentes áreas da Administração, especialmente por meio de estudos de caso e pesquisas empíricas realizadas em organizações brasileiras. Também são sugeridas investigações voltadas aos impactos da IA sobre o mercado de trabalho, às competências exigidas dos profissionais diante da transformação digital, aos modelos de governança da Inteligência Artificial e aos aspectos éticos e regulatórios relacionados ao uso dessas tecnologias. Dessa maneira, espera-se contribuir para o avanço do conhecimento científico, para o fortalecimento das discussões sobre a aplicação responsável da Inteligência Artificial na Administração e para a adoção cada vez mais eficiente, segura e ética dessas tecnologias no ambiente

organizacional.

REFERÊNCIAS

ARANTES, Matheus Cláudio Silva; SILVA, Edson Arlindo; SILVA JÚNIOR, Alessandro Carlos da. *Gestão da inteligência artificial na agroindústria do setor lácteo: propostas, desafios e perspectivas*. Revista Eletrônica Acervo Científico, v. 16, n. 1, 2024. Disponível em: <https://reacfat.com.br/index.php/reac/article/view/330>. Acesso em: 05 maio 2026.

BATISTA, Lucas Confortini; OLIVEIRA, Marcus Rogério de. *Ciência de dados aplicado à logística*. Revista Interface Tecnológica, Taquaritinga, SP, v. 19, n. 1, p. 65–77, 2022. DOI: https://doi.org/10.31510/infa.v19i1.1397. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/pt_BR/article/view/1397>. Acesso em: 05 maio 2026.

BRYNJOLFSSON, Erik; MCAFEE, Andrew. *Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future*. New York: W. W. Norton & Company, 2017. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/446409868/Machine-Platform-Crowd-Andrew-Mc-pdf>. Acesso em: 24 abril 2026.

DAVENPORT, Thomas H.; RONANKI, Rajeev. *Artificial Intelligence for the Real World*. Harvard Business Review, Boston, jan./fev. 2018. Disponível em: <https://hbr.org/2018/01/artificial-intelligence-for-the-real-world>. Acesso em: 24 abril 2026.

FLORIDI, Luciano et al. *AI4People—An Ethical Framework for a Good AI Society*. Minds and Machines, v. 28, n. 4, p. 689–707, 2018. DOI: https://doi.org/10.1007/s11023-018-9482-5. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11023-018-9482-5>. Acesso em: 24 abril 2026.

JOSKA JR., Dirceu; BERTOLDI, Andréia; SANTOS, Gabriel; BELLI, Marcelo. *Application of AI in a technology startup company*. Education AI Review, v. 1, n. 2, p. 1–15, 2023. Disponível em: <https://educationai-review.org/revista/article/view/19>. Acesso em: 02 maio 2026.

JORDAN, Michael I.; MITCHELL, Tom M. *Machine Learning: Trends, Perspectives, and Prospects*. Science, v. 349, n. 6245, p. 255–260, 2015. Disponível em: <https://science.sciencemag.org/content/349/6245/255>. Acesso em: 24 abril 2026.

KITCHENHAM, Barbara; CHARTERS, Stuart. *Guidelines for Performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering*. Keele: Keele University; Durham: Durham University, 2007. Disponível em: <https://www.elsevier.com/__data/promis_misc/525444systematicreviewsguide.pdf>. Acesso em: 24 abril 2026.

LACERDA, Daniel Pacheco; FIORINI, Paula de Carvalho; UBEDA, Cristina Lucia. *Competências para a transformação digital nas organizações*. Revista de Administração, Sociedade e

Inovação (RASI), v. 10, n. 1, 2024. Disponível em: <https://www.rasi.vr.uff.br/index.php/rasi/article/view/821>. Acesso em: 05 maio 2026.

MELO, Gabriel. *Inteligência artificial, gestão empresarial e o futuro do trabalho no Brasil*. Revista Mundo Livre, v. 6, n. 2, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/mundolivre/article/view/42340>. Acesso em: 02 maio 2026.

MOHER, David et al. *The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews*. Systematic Reviews, v. 10, n. 1, p. 89, 2021. DOI: https://doi.org/10.1186/s13643-021-01626-4. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1186/s13643-021-01626-4>. Acesso em: 22 maio 2026.

SANTOS, João Pedro et al. *Tecnologias no gerenciamento da manutenção industrial*. Revista Foco, v. 17, n. 4, p. e7025, 2024. DOI: https://doi.org/10.54751/revistafoco.v17n4-025. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/7025>. Acesso em: 05 maio 2026.

SARAIVA, Maria Eduarda et al. *Ética e responsabilidade no empreendedorismo baseado em IA*. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação (REASE), v. 10, n. 5, p. 1–15, 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/16831>. Acesso em: 05 maio 2026.

SENA, Amanda Cristina; OLIVEIRA, João Paulo; OLIVEIRA, Maria Eduarda. *Ferramentas estratégicas e IA no RH 4.0*. ACERTTE - Administração, Ciências Contábeis, Economia, Turismo, Tecnologia e Engenharia, v. 2, n. 6, p. 1–14, 2022. Disponível em: <https://acertte.org/index.php/acertte/article/view/84>. Acesso em: 05 maio 2026.

SILVA, José Carlos et al. *Novas tecnologias na gestão de estoques*. Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia, v. 15, n. 56, p. 1–15, 2021. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3150>. Acesso em: 05 maio 2026.

SUMAR, Leandro. *Automatização da contabilidade e futuro da profissão contábil*. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, ano 6, ed. 5, v. 3, p. 45–60, 2021. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/contabilidade/profissao-contabil>. Acesso em: 05 maio 2026.

VERHOEF, Peter C. et al. *Digital Transformation: A Multidisciplinary Reflection and Research Agenda*. Journal of Business Research, v. 122, p. 889–901, 2021. DOI: https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>. Acesso em: 24 abril 2026.

YU, Dan et al. *Tomada de decisão nas organizações: o que muda com a Inteligência Artificial?* Estudos Avançados, São Paulo, v. 38, n. 110, p. 141–158, 2024. DOI: https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2024.38110.008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ea/a/wLBpkMX6WNpcfcCbyddJf9P/?lang=pt>. Acesso em: 05 maio 2026.

APÊNDICE A DECLARAÇÃO DE USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Ferramenta(s) utilizada(s):

ChatGPT (OpenAI – GPT-5.5), acessado por meio da plataforma ChatGPT.

Finalidade do uso:

(X) Organização/planejamento

(X) Revisão de texto

( ) Ideação

( ) Formatação

(X) Outros: apoio à síntese dos artigos analisados, elaboração de quadros comparativos e reorganização textual dos resultados da revisão sistemática da literatura.

Etapas em que a IA foi aplicada:

Organização dos artigos selecionados; estruturação das seções do trabalho; revisão da redação acadêmica; elaboração de quadros comparativos; revisão gramatical.

Grau de contribuição da IA:

(X) Moderado (apoio recorrente)

Conteúdos fornecidos à IA:

(X) Apenas texto autoral

(X) Trechos públicos

Dados sensíveis/confidenciais:

(X) Não inseridos

Verificação humana (obrigatória):

Todos os textos gerados foram revisados criticamente pelos autores. As informações extraídas dos artigos foram conferidas diretamente nas fontes originais, assim como as referências bibliográficas, citações, interpretações e conclusões apresentadas no trabalho.

Uso de fontes e referências:

(X) Referências sugeridas foram verificadas em fonte primária

(X) Todas as citações foram conferidas

Limitações e salvaguardas adotadas:

A ferramenta não foi utilizada para gerar resultados de pesquisa, criar dados inexistentes ou formular conclusões sem evidências. Todas as informações produzidas foram verificadas pelos autores e confrontadas com os artigos científicos selecionados na revisão sistemática da literatura.

Responsabilidade e autoria:

Declaro que a IA foi utilizada apenas como ferramenta assistiva e que a autoria, as decisões acadêmicas e as responsabilidades pelo conteúdo são integralmente dos autores deste trabalho.

Rastreabilidade (evidências):

(X) Versões do documento registradas