

Eduardo Helou Giraldelel Canton

Fatec Assis
eduardo.canton@fatec.sp.gov.br

Renan P. Miguel

Fatec Assis
renan.miguel@fatec.sp.gov.br

Andreia de Oliveira Machado

Fatec Assis
andreia.machado01@fatec.sp.gov.br

RESUMO

Neste trabalho de graduação foram explorados os conceitos de Informação, Inteligência Artificial e Gestão da Informação. Com o objetivo de investigar o potencial da IA em auxiliar a Gestão da Informação nas organizações, propondo que a combinação de ambas pode redefinir os métodos tradicionais de gerenciamento de dados e melhorar a tomada de decisões. A pesquisa explora mecanismos de IA aplicáveis à Gestão da Informação, destacando ferramentas como sistemas de recomendação, *chatbots* e ERPs inteligentes (i-ERP), que demonstram melhorias significativas na eficiência operacional e na competitividade das empresas. Os resultados mostram que a IA não apenas aprimora a análise de grandes volumes de dados, mas também facilita a automação de processos e a antecipação de tendências, conforme ilustrado por casos de sucesso de empresas como Oracle, SAP e Microsoft.

Palavras-chave: Inteligência Artificial. Gestão da Informação. ERP, i-ERP.

ABSTRACT

In this undergraduate thesis, the concepts of Information, Artificial Intelligence (AI), and Information Management were explored. The main objective was to understand the potential of AI in assisting Information Management within organizations, proposing that their combination could redefine traditional data management methods and improve decision-making processes. The research delves into AI mechanisms applicable to Information Management, highlighting tools such as recommendation systems, chatbots, and intelligent ERPs (i-ERP), which show significant improvements in operational efficiency and company competitiveness. The results indicate that AI not only enhances the analysis of large data volumes but also facilitates process automation and trend anticipation, as illustrated by success cases from companies like Oracle, SAP, and Microsoft.

Keywords: Artificial Intelligence. Information Management. ERP. i-ERP.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo das últimas décadas, a sociedade humana pode testemunhar uma crescente integração de recursos tecnológicos e digitais em seu cotidiano. Dentre as tecnologias que vem se destacando, a Inteligência Artificial (IA) é frequentemente mencionada como uma tecnologia com potencial para se tornar ainda mais proeminente na vida das pessoas. Assim sendo, o papel da IA tem se tornado cada vez mais significativo, resultando no desenvolvimento de diversas ferramentas baseadas em IA com o uso cada vez maior no cotidiano das organizações.

A Gestão da Informação sugere uma forma eficiente de coletar e lidar com as informações em uma organização, resultando em tomadas de decisões mais assertivas, facilitando a definição de estratégias e de forma feral auxiliando a gestão da organização.

Visto isso levanta-se a seguinte problema de pesquisa: IA poderia auxiliar o setor de Gestão de Informações nas organizações?

A hipótese é de que a IA aliada a Gestão de Informações, poderá redefinir os métodos tradicionais de gerenciamento de dados e transformar a maneira como as organizações lidam com a informação.

Portanto tem-se o seguinte objetivo geral, apresentar os mecanismos de IA que podem auxiliar a gestão da informação. Dessa forma listam-se os seguintes objetivos específicos: conceituar IA definir gestão de informação, descrever as ferramentas de IA que podem ser utilizadas na gestão da informação, apontar os resultados da pesquisa.

Essa pesquisa se justifica pelo potencial de conscientizar e demonstrar aos gestores e organizações em como o investimento e implementação de uma IA é válido e eficiente na gestão de informações de uma empresa. Pois a ascensão da IA é algo relativamente novo, então muitas pessoas não conhecem a ferramenta e, se conhecem, não sabem a real capacidade dessa tecnologia.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Inteligência Artificial

Inicialmente o conceito de "Inteligência Artificial" foi introduzido por Alan Turing em 1950, em seu artigo 'Computadores e Inteligência'. Essa foi a primeira menção da ideia que máquinas poderiam ser capazes de realizar tarefas que requerem inteligência humana. Com o avanço dos anos e as contribuições de mais pesquisadores para com o tema, seria então definido o que entendemos como "Inteligência Artificial" (IA). Portanto a Inteligência Artificial pode ser compreendida de diversas maneiras, desde uma abordagem quase humanizada, em que uma máquina "pensa" de forma semelhante a um ser humano, até a uma visão mais racional, sóbria e

lógica. Neste último caso, a máquina é treinada por meio de extensos modelos computacionais e bancos de dados, o que permite o processamento lógico de informações e a tomada de decisões baseadas no algoritmo de treinamento, buscando uma maior proximidade matemática com o que seu algoritmo entende como a resposta "correta" (RUSSEL, 2021, p.19-21).

A respeito da evolução da tecnologia de Inteligência Artificial e das diversas técnicas desenvolvidas na sua aplicação, Santander (2023) afirma que "durante muito tempo, a técnica mais utilizada foi a programação por regras, em que era necessário fornecer ao computador todas as informações necessárias para a tomada de decisões."

Com o avanço da tecnologia, surgiram outras técnicas, como a aprendizagem de máquina (*machine learning*). Fontoura e Villalobos (2023, apud ALPAYDIN, 2010) descrevem *machine learning* como "a habilidade de sistemas computacionais de aprenderem e alterarem seu comportamento em resposta a gatilhos externos ou através de experiências acumuladas nas operações", em outras palavras, a máquina é capaz de aprender a partir dos dados fornecidos, realizando um treinamento para o reconhecimento de padrões (RUSSEL, 2021, p. 19-22).

Hoje em dia, a IA já é capaz de realizar tarefas cada vez mais complexas, como reconhecimento de voz e imagem, tradução de idiomas, análise de dados e tomada de decisões em tempo real. Além disso, a IA tem se mostrado uma excelente ferramenta em áreas como prevenção de fraudes online, identificação de comportamentos suspeitos e análise de risco (VOGLIOTTI, 2023).

A IA permite que os processos ocorram de forma estratégica, conforme aponta Vogliotti (2023), "a IA pode reduzir ou evitar erros que, normalmente, passariam despercebidos. Além disso, ela ajuda a aumentar a produtividade e pode ser aplicada desde o chão de fábrica até o gerenciamento centralizado" se mostrando uma ferramenta extremamente capaz de trazer benefícios operacionais através da possibilidade de identificar com facilidade pontos fracos e gargalos no processo, resultando em uma redução de custo operacional e melhor competitividade frente aos concorrentes.

O ponto em que a IA se destaca no gerenciamento de informações é devido a quantidade de análise de dados, possibilitando a análise de maiores volumes de dados e amplificando a visão na qual o gestor possui em relação àquelas informações, auxiliando e facilitando a tomada de decisões. Outro caso no qual podemos realizar uma análise, é no uso dessa ferramenta na área de marketing. Temos o exemplo de plataformas como o *Google Ads* e *Facebook Ads*, que utilizam da inteligência artificial para acelerar e otimizar as campanhas de anúncio. Há diversas organizações que utilizam a ferramenta com *ChatBots*, que funcionam como um suporte 24/7 aos consumidores, possuindo a capacidade de analisar as mensagens dos clientes e responder de acordo às necessidades (VOGLIOTTI, 2023).

Observa-se atualmente uma crescente procura pelo uso da IA como meio para agilizar processos altamente repetitivos, como, por exemplo, no processo de recrutamento, seleção e triagem de currículos e candidatos (MATOS, 2023).

A Inteligência Artificial tem desempenhado um papel fundamental em melhorar a eficiência de processos e se tornou um investimento de extrema importância para organizações. De fato, essa nova tecnologia trouxe diversos avanços em diversas áreas como: medicina, economia, informática, transportes e comunicação (CARVALHO, 2021, p. 21–36).

2.2 Gestão da Informação

O termo 'informação', em sua origem etimológica, tem sua raiz em 'moldar' e 'dar forma'. No campo das ciências da informação, de forma geral, a informação é definida como dados estruturados, organizados e processados, podendo ou não possuir um contexto (CAPURRO; HJORLAND, 2007). Pode se dizer que a informação é composta por um conjunto de dados e só se torna utilizável após esses dados serem processados, quando de fato *tomam forma*.

Quando se discute organização, um dos principais aspectos para o sucesso é o gerenciamento das informações, desde áreas contábeis até áreas de produção. Mas, afinal, quais são os conceitos de Gestão da Informação?

No que diz respeito ao termo 'Gestão' é considerado que ele tem como objetivo administrar pessoas, recursos e qualquer outro elemento em prol do benefício próprio ou de organizações. Como mencionado anteriormente, informações são todos os dados estruturados que compõem um elemento. A combinação desses dois elementos nos leva à Gestão da Informação, cujo propósito é buscar, coletar, administrar, processar, disseminar e armazenar informações para algum propósito específico (BRAGA, 2000).

Quanto aos seus benefícios, Braga (2000) considera a Gestão da Informação um recurso valioso para uma organização, pois oferece vantagens como melhor estruturação da política global da empresa, aumento da eficiência dos sistemas que a compõem, fornecimento de uma base sólida para os gestores tomarem decisões mais assertivas, melhor adaptação às mudanças do mercado e, compreensão aprofundada dos clientes e parceiros, melhoria da imagem da empresa, aprimoramento de projetos e produtos, e aprimoramento da comunicação interna e externa.

2.3 Enterprise Resource Planning (ERP)

Segundo a TOTVS, *Enterprise Resource Planning* (ERP) ou Sistema de Gestão Integrado é uma tecnologia utilizada para auxiliar na área de gestão de uma organização, aprimorando processos internos e integrando atividades de diversos setores diferentes (demonstração gráfica abaixo). Centralizando o fluxo de dados da organização tem como consequência uma forma otimizada, rápida e eficiente de obter "insights" valiosos e compartilhar com os setores da empresa,

facilitando o controle e gerenciamento das informações, resultando na tomada de decisão mais assertiva por parte dos gestores. (TOTVS, 2022).

Figura 1 - Representação de uma ERP



Fonte: Totvs, 2022

Um ERP é um sistema integrado que possibilita controlar todos os processos operacionais, produtivos, administrativos e comerciais de uma empresa. Estes Sistemas, também chamados no Brasil de Sistemas Integrados de Gestão Empresarial, controlam e fornecem suporte a todos os processos operacionais, produtivos, administrativos e comerciais da empresa sob um fluxo de informações contínuo e consistente por todo os setores de uma organização (PADILHA; MARINS, 2005).

3 METODOLOGIA

Quanto à metodologia empregada no desenvolvimento deste trabalho, Severino (2014) define a pesquisa qualitativa como uma análise de conteúdos textuais sob uma ótica contextual e interpretativa dos dados. Para tal, foram utilizadas bases de conhecimento fundamentadas no método científico, sendo empregada uma pesquisa bibliográfica. Bastos e Keller (1999) definem a pesquisa bibliográfica como a consulta de livros ou documentação escrita sobre determinado assunto, destacando sua importância na metodologia deste trabalho.

A bibliografia, composta pela consulta a trabalhos de pesquisadores e pensadores de uma área de conhecimento, serviu de embasamento para análises visando responder ao problema do objeto de estudo ou para comprovar hipóteses levantadas.

Quanto ao delineamento deste trabalho, foi conduzido por meio de uma pesquisa básica, limitando-se à abordagem analítica do problema e à investigação das possíveis soluções. (SEVERINO, 2014, p. 60-73). O presente estudo foi conduzido com abordagem qualitativa, utilizando-se de pesquisa básica e bibliográfica. Além disso, foi adotada uma metodologia exploratória, possibilitando uma maior familiaridade com o assunto e permitindo a formulação de hipóteses explícitas.

Portanto, com base na metodologia já descrita, o presente estudo possui como foco principal a investigação das soluções proporcionadas pelas ferramentas de IA que serão abordadas durante o desenvolvimento da pesquisa. O intuito é identificar ferramentas voltadas para a melhoria dos processos organizacionais, seja na tomada de decisões ou no aprimoramento dos procedimentos internos relacionados à gestão da informação.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS E DISCUSSÃO

Atualmente, as ferramentas de Inteligência Artificial (IA) desempenham um papel fundamental na gestão da informação em diversas organizações abrangendo diversos setores e para os mais diversos usos. Para o desenvolvimento deste trabalho foi decidido que seria mais conveniente focar nas ferramentas de IA que podem ser usadas pela gestão da informação.

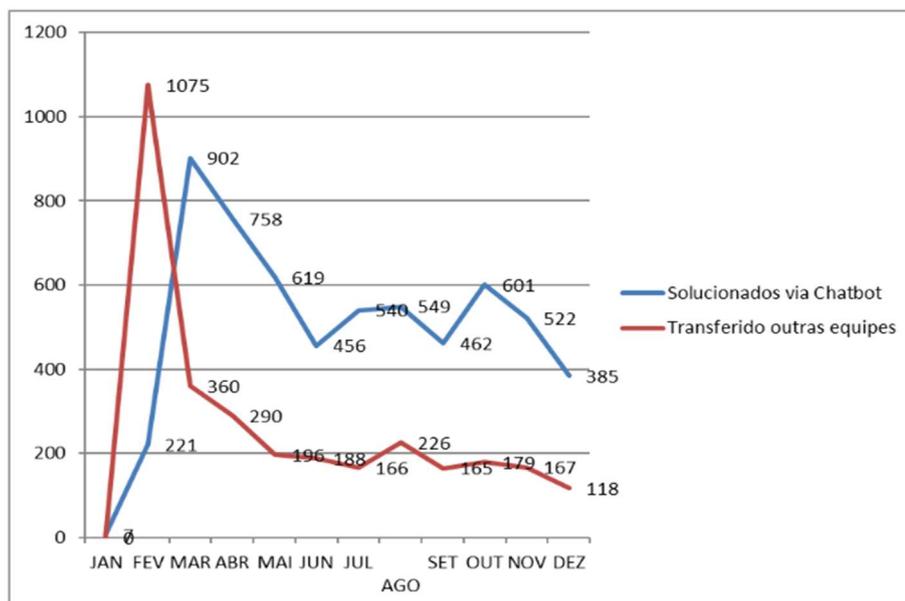
Os sistemas de recomendação são amplamente utilizados por organizações para personalizar a experiência do usuário e aumentar o engajamento sobre seus produtos e serviços. Esses sistemas analisam o comportamento passado do usuário e suas preferências para recomendar produtos, serviços ou conteúdo relevante (ESCOLA DNC, 2024). Eles são comumente encontrados em plataformas de *streaming* de vídeo, comércio eletrônico e mídias sociais (XP EDUCAÇÃO, 2022). Os dados fornecidos por esse algoritmo ajudam os gestores a identificarem padrões, facilitando a tomada de decisão, planejamento, construção e desenvolvimento de estratégias com base nas informações coletadas (Bastos, 2024).

Por meio da IA e os sistemas de recomendação é possível identificar e antecipar tendências, melhorar a tomada de decisões e aumentar a eficiência operacional. Por exemplo, ao utilizar sistemas de recomendação em plataformas de comércio eletrônico, os gestores podem entender melhor as preferências dos consumidores, ajustando suas estratégias de estoque e marketing para maximizar as vendas e minimizar desperdícios. Da mesma forma, a aplicação de IA generativa em recursos humanos pode otimizar processos de recrutamento e treinamento, garantindo que as novas contratações estejam alinhadas com os valores e objetivos da empresa (MEHICLINC, 2023).

Além disso, a IA pode atuar em um papel consultivo, auxiliando equipes de recursos humanos e outros departamentos na criação de conteúdos e na tomada de decisões, mesmo antes que uma pergunta seja formulada. Essa tecnologia permite que os usuários aceitem, modifiquem ou rejeitem sugestões fornecidas pela IA, o que gera economia de tempo e aumenta a precisão do trabalho. Por exemplo, a IA pode recomendar perguntas para pesquisas sendo desenvolvidas por gerentes para seus funcionários. Em outro cenário, a IA pode responder a consultas de funcionários ou oferecer insights baseados na análise de dados. Essas recomendações são alinhadas à cultura organizacional, o que facilita a adaptação de novos funcionários ou contratados ao ambiente da empresa (MEHICLINC, 2023).

O uso de *Chatbots* (ou assistentes virtuais) também têm se mostrado cada vez mais frequente e é visto a sua aplicação nos mais diversos campos. Esses assistentes virtuais utilizam algoritmos de processamento de linguagem natural para interagir com os usuários e fornecer respostas em tempo real a perguntas comuns. Eles são frequentemente empregados em serviços de atendimento ao cliente, ajudando a fornecer suporte 24/7 de forma eficiente e escalável. (FONTOURA; VILLALOBOS 2023).

Gráfico 1 - Soluções de chamados com *Chatbots* x Transferidos para outras equipes.



Fonte: Fontoura; Villalobos (2023).

O gráfico apresentado acima demonstra um estudo realizado por Fontoura e Villalobos (2023) em que foi realizada a implementação de um sistema de *Chatbots* durante um período de 12 meses. Após os ajustes de implantação em janeiro, os chamados solucionados via *Chatbots* foram superiores aos transferidos para outras equipes, exceto em fevereiro, quando houve um

período de maior aprendizado pela ferramenta. Nos demais meses, segundo os autores, a média de resolução pelo *Chatbots* foi de 74% (FONTOURA; VILLALOBOS 2023).

4.1 – i-ERP

Das ferramentas prospectadas, vale destacar a i-ERP ou ERP Inteligente, que por definição é a integração entre sistemas de ERP e IA que hoje representa um avanço significativo para o mundo corporativo, prometendo transformar a maneira como as empresas gerenciam suas operações (JAIN, 2022).

Conforme Consentino (2024), a fusão do ERP com a IA permite às empresas automatizar processos, antecipar tendências, melhorar a tomada de decisões e aumentar a produtividade, essa integração é uma das principais tendências do mundo da tecnologia, visando extrair informações qualitativas e dinâmicas a partir de dados estáticos. É esperado que a integração de ERPs com IA se torne uma das características mais marcantes da "Quarta Era do ERP", impulsionando a capacidade dos sistemas de gestão em entender e gerenciar dados de forma mais eficaz. (CONSENTINO, 2024 apud Meulen 2020).

Segundo Consentino (2024), "a Inteligência Artificial consegue ler e analisar um alto volume de informações, gerando insights, alertas, previsões, relatórios e dashboards conforme a configuração e parametrização adotada". Portanto, pode se dizer que a maior força da i-ERP está na capacidade de extrair informações dinâmicas, qualitativas usando de base dados estáticos, usando material e dados que muitas empresas já possuem acesso (CONSENTINO, 2024 apud Meulen 2020).

Ao combinar os ERPs na otimização dos processos de negócios com a capacidade analítica e preditiva da IA, as organizações podem atingir um novo patamar de eficiência e inovação. Portanto o i-ERP pode ser facilmente implementado usando infraestrutura já existente, não exigindo grandes investimentos sendo possível exportar grande parte do processo para computação na nuvem, também chamada de *Cloud ERP* (JAIN, 2022, p. 06).

Vale ressaltar que segundo a SAP (empresa alemã voltada para criação de softwares de gestão de empresas) em entrevista para o Valor Econômico (2024), as operações da SAP no Brasil tiveram um crescimento significativo nas receitas totais no primeiro trimestre deste ano, que segundo a empresa esse avanço se deve às soluções com inteligência artificial. A diretora da empresa afirmou que essa tendência reflete a crescente adoção de soluções ERP com tecnologia de inteligência artificial pelas empresas brasileiras e o mesmo movimento foi observado pelo diretor da SAP América Latina (EUCLYDES, C. 2024).

Há um forte indício de que mais empresas adotem modelos similares, como por exemplo para citar alguns cases; A empresa Razer (empresa tecnológica com foco em hardwares e softwares

para jogos eletrônicos) firmou que implementar um sistema de assistência impulsionado por IA em sua organização “aumentou a capacidade de atender mais clientes, reduzir nosso tempo médio de atendimento e aumentar nossa taxa de desvio, tudo isso enquanto removemos o trabalho manual e o automatizamos.” (ORACLE, 2024b).

Caso similar ocorreu com a Bosh do Brasil que em conjunto com a Oracle criou o Chatbot *Beto* que “em média, o assistente virtual atende 3.000 consultas por mês dos clientes. Em 50% dos casos, Beto conseguiu resolver os problemas dos clientes sem transferi-los para um agente humano” (ORACLE, 2024c).

Microsoft e ServiceNow anunciaram que em breve irão fazer a integração de suas soluções de IA, chamadas respectivamente *Copilot* e *Now Assist*, segundo o PORTAL ERP:

Especificamente, o Copilot poderá transferir as solicitações dos funcionários para o Now Assist no Microsoft Teams. Seja solicitando ou resolvendo o problema de suporte de um cliente, ou até mesmo se conectando a um agente ao vivo para obter suporte em um problema complexo, o Now Assist fornecerá aos funcionários respostas a perguntas, além de recomendar ações e próximas etapas de maneira conversacional. Essas ações combinam o conhecimento de domínio do Now Assist sobre a empresa e o conhecimento do contexto do usuário e dos dados organizacionais de bate-papos, e-mail, calendário e arquivos do Microsoft 365 (PORTAL ERP, 2024).

Essas são apenas algumas das muitas ferramentas de IA que estão sendo atualmente utilizadas na gestão da informação. Com o avanço contínuo da tecnologia, espera-se que essas ferramentas se tornem ainda mais sofisticadas e amplamente adotadas em diversas áreas e setores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, foi feita uma investigação da possibilidade da Inteligência Artificial em trazer benefícios dentro do campo da Gestão da Informação. Foram prospectadas algumas ferramentas de gestão da informação e que agregados a AI proporcionam ao gestor formas mais eficientes e competitivas de tomar decisões e gerir seu negócio. Evidenciados por meio de um crescente interesse dos grandes *players* do mercado, como Oracle, SAP e Microsoft, em implementar esse tipo de solução catalisada por IA em seus pacotes de *software*.

A respeito das ferramentas, é destacada a importância do i-ERP, uma vez que ela possibilita uma automação avançada de processos, permite uma análise de dados mais sofisticada e uma experiência do usuário aprimorada. Uma vez que a inteligência artificial, integrada ao ERP, permite às empresas anteciparem tendências, melhorar a tomada de decisões e aumentar a eficiência operacional. A capacidade dessas ferramentas de extrair *insights* valiosos dos dados brutos e transformá-los em informações estratégicas tem se mostrado crucial para a competitividade das organizações no mercado atual.

Frente essas análises, fica evidente que as ferramentas de Gestão da Informação em conjunto com a Inteligência Artificial desempenham um papel fundamental na gestão e na

modernização dos processos empresariais. Ao adotar essas soluções, as empresas estão não apenas acompanhando, mas também liderando a transformação digital em seus segmentos.

É preciso dar destaque também ao fato de que a integração entre Inteligência Artificial e Gestão da Informação é um campo onde constantes inovações surgem a cada dia, e que neste trabalho de graduação foi explorado uma pequena área desse tema, há ainda outras ferramentas que não foram citadas, por serem de uso privado e de difícil acesso às informações necessárias para a realização de uma pesquisa acadêmica deste escopo. É esperado que novas ferramentas continuem a surgir após a conclusão do desenvolvimento do presente trabalho. Portanto, com o conhecimento que nos é proporcionado hoje, é possível se dizer que as ferramentas exploradas já têm se mostrado essenciais para continuidade e o impulsionamento constante da eficiência, a inovação e do crescimento sustentável das organizações. Por fim, pode-se salientar que o objetivo geral deste trabalho foi alcançado, pois foram apresentados alguns dos mecanismos e ferramentas que são utilizados atualmente pelas empresas para extração, obtenção e compilação de dados, a fim de auxiliar gestores nas tomadas de decisões.

6 REFERÊNCIAS

- BASTOS, C. L.; KELLER, V. **Aprendendo a aprender: Introdução à Metodologia Científica**. 12ed. Petrópolis: Editora Vozes, 1999.
- BONIN, M. **O que são Sistemas de Recomendação? Veja exemplos**. **Blog da KingHost**, 6 Sep. 2018. Disponível em: <<https://king.host/blog/glossario/o-que-sao-sistemas-de-recomendacao/>>. Acesso em: 24 may. 2024
- BRAGA, A. **A Gestão da Informação**. *Millenium - Journal of Education Technologies and Health*, 2000. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10400.19/903>>. Acesso em: 15 nov. 2023
- BRAGA, J. K. **Você sabe a diferença entre informação e conhecimento?** Disponível em: <https://abstartups.com.br/diferenca-entre-informacao-e-conhecimento>. Acesso em: 10 nov. 2023.
- CAPURRO, R.; HJORLAND, B. **O conceito de informação**. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 1, p. 148–207, 2007.
- FONTOURA, R. V.; VILLALOBOS, A. P. O. **Interfaces entre a Ciência da Informação e Inteligência Artificial: O uso de um chat inteligente**. *Ciência da Informação em Revista*, v. 9, n. 1/3, p. 1–15, 2023. Disponível em: <<https://doi.org/10.28998/cirev.2022v9n1/3f>>. Acesso em: 10 out. 2023.
- CARVALHO, A. C. P. L. F. **Inteligência Artificial: riscos, benefícios e uso responsável**. *Estudos Avançados*, v. 35, n. 101, p. 21–36, jan. 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2021.35101.003>>. Acesso em: 12 set. 2023.
- COOPERSYSTEM. **6 ferramentas de Inteligência Artificial para seus negócios**. Disponível em: <<https://www.coopersystem.com.br/6-ferramentas-de-inteligencia-artificial-para-seus-negocios/>>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- COSENTINO, M. E.; TOTVS, E. **IA + ERP: o cérebro da operação ainda mais eficiente**. Disponível em: <<https://www.totvs.com/blog/inovacoes/inteligencia-artificial-e-erps/>>. Acesso em: 26 apr. 2024.
- ECR CONSULTORIA. **O que é Gestão da Informação?** Disponível em: <<https://www.ecrconsultoria.com.br/pt-br/insights/artigo/processos-e-competitividade/o-que-e-gestao-da-informacao>>. Acesso em: 10 nov. 2023.

ESCOLA, D. N. C. **Construindo Sistemas de Recomendação: Guia Prático e Detalhado**. Disponível em: <<https://www.escoladnc.com.br/blog/construindo-sistemas-de-recomendacao-guia-pratico-e-detalhado/>>. Acesso em: 22 mai. 2024.

EUCLYDES, C. **Soluções com inteligência artificial impulsionam crescimento de receita da SAP no Brasil**. Disponível em: <<https://valor.globo.com/empresas/noticia/2024/04/22/solues-com-inteligencia-artificial-impulsionam-crescimento-de-receita-da-sap-no-brasil.ghtml>>. Acesso em: 20 mai. 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ed. Editora Atlas S.A., 2002.

HAEFNER, N. et al. **Artificial intelligence and innovation management: A review, framework, and research agenda**☆. *Technological forecasting and social change*, v. 162, n. 120392, p. 120392, 2021.

JAIN, N. **I-ERP: New age management tool-opportunities and challenges**. *International Journal of Mechanical Engineering*. Vol. 7 (Special Issue 1, Jan-March. 2022). Disponível em: <<https://www.kalaharijournals.com/resources/IERP-%20For%20Technology%20Journal.pdf>>. Acesso em: 26 apr. 2024.

KOLBJØRNSRUD, V.; AMICO, R.; THOMAS, R. J. **How Artificial Intelligence will redefine Management**. Disponível em: <<https://hbr.org/2016/11/how-artificial-intelligence-will-redefine-management>>. Acesso em: 20 set. 2023.

MATOS, A. **Transforming talent acquisition through the power of automation and artificial intelligence**. *Harvard business review*. Disponível em: <<https://hbr.org/sponsored/2023/08/transforming-talent-acquisition-through-the-power-of-automation-and-artificial-intelligence>> Acesso em: 16 nov. 2023.

MENHINIC, J. **Unleashing the potential of generative AI directly within Oracle Fusion Cloud Applications Suite**. Disponível em: <<https://www.oracle.com/applications/fusion-ai/generative-ai/>>. Acesso em: 24 may. 2024.

MEULEN, R. V.D. **Understand the 4th Era of ERP**. Disponível em: <<https://www.gartner.com/smarterwithgartner/understand-the-4th-era-of-erp>>. Acesso em: 26 abr. 2024.

ORACLE. **Intermedia enhances support and customer satisfaction with OCI GenAI**. Disponível em: <<https://www.oracle.com/customers/intermedia/>>. Acesso em: 20 mai. 2024a.

ORACLE. **Razer optimizes and automates support for gamers with Oracle Cloud**. Disponível em: <<https://www.oracle.com/customers/razer/>>. Acesso em: 20 mai. 2024b.

ORACLE. **Bosch taps generative AI in Oracle Digital Assistant to improve customer service**. Disponível em: <<https://www.oracle.com/customers/bosch-oda/>>. Acesso em: 20 mai. 2024c.

ORACLE. **Oracle AI for Fusion Applications**. Disponível em: <<https://www.oracle.com/a/ocom/docs/applications/oracle-ai-for-fusion-apps.pdf>>. Acesso em: 21 mai. 2024d.

PADILHA, T. C. C.; MARINS, F. A. S. **Sistemas ERP: características, custos e tendências**. *Production*, v. 15, n. 1, p. 102–113, 2005. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0103-65132005000100009>>. Acesso em: 10 mai. 2024.

PORTEIRO, E. **O que é gestão: entendendo esse importante conceito nas empresas**. Disponível em: <<https://tripla.com.br/o-que-e-gestao/>>. Acesso em: 10 nov. 2023.

PORTAL ERP. **ServiceNow e Microsoft combinam recursos de IA Generativa**. Disponível em: <<https://portalerp.com/servicenow-e-microsoft-combinam-recursos-de-ia-generativa>>. Acesso em: 23 mai. 2024.

REGIS, J. F. V.; CAMPOS, A. C. C. F. **O paradigma tecnológico e a revolução informacional: fundamentos da sociedade da informação**. 2009.

RUSSELL, S.; NORVIG, P. **Artificial intelligence: A modern approach**, global edition. 4. ed. London, England: Pearson Education, 2021.

SACRAMENTO, G. **Sistemas de recomendação: como funcionam e exemplos práticos**. Disponível em: <<https://blog.somostera.com/data-science/sistemas-de-recomendacao>>. Acesso em: 24 may. 2024.

SANCHEZ, T. **4 ferramentas de inteligência artificial que empresas já utilizam**. Disponível em: <<https://santodigital.com.br/4-ferramentas-de-inteligencia-artificial-que-empresas-ja-utilizam/>>. Acesso em: 11 nov. 2023.

SANTANDER, N. **A importância da Inteligência Artificial na gestão das empresas**. Disponível em: <<https://faculdadeporte.edu.br/a-importancia-da-inteligencia-artificial-na-gestao-das-empresas/>>. Acesso em: 11 nov. 2023.

SCHNEIDER, P. H. **Análise preditiva de Churn com ênfase em técnicas de Machine Learning: uma revisão**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas - FGV, 2016. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/10438/17269/>>. Acesso em: 26 abr. 2024.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23ed. Editora Cortez, 2014.

TUMELERO, N. **Metodologia do TCC: aprenda como escolher a ideal para seu trabalho**. Disponível em: <<https://blog.metzzer.com/metodologia-tcc/>>. Acesso em: 10 nov. 2023.

TOTVS. **O que é ERP?** Disponível em: <<https://www.totvs.com/blog/erp/o-que-e-erp/>>. Acesso em: 05 mai. 2024.

VOGLIOTTI, T. **IA: A evolução da Inteligência Artificial ao longo dos anos**. Disponível em: <<https://www.autentify.com.br/inteligencia-artificial/ia-a-evolucao-da-inteligencia-artificial-ao-longo-dos-anos/>>. Acesso em: 17 nov. 2023.

VENDRÚSCOLO, J. B. G.; MORÉ, R. P. O. **Contribuições da Inteligência Artificial nos Sistemas de Informação de Apoio à Gestão Universitária**. Santa Catarina: UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina, Out. 2018. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/190471>>. Acesso em 10 out. 2023.

WOPUS STUDIO WEB. **Gestão da Informação nas empresas: qual sua necessidade?** Disponível em: <<https://www.integrasul.com.br/blog/gestao-da-informacao-nas-empresas-qual-sua-necessidade>>. Acesso em: 10 nov. 2023.

XP EDUCAÇÃO. **Sistemas de recomendação: como personalizar a experiência de seus usuários?** Disponível em: <<https://blog.xpeducacao.com.br/sistemas-de-recomendacao/>>. Acesso em: 22 mai. 2024.