

**Kauan Isidoro dos santos**

FATEC ASSIS

KAUANISIDORO91@gmail.com

**Andreia de Oliveira de Machado**

FATEC ASSIS

Andreia.machado 01@fatec.sp.gov.br

---

### RESUMO

Este artigo examina o impacto da Inteligência Artificial (IA), com foco no ChatGPT, na otimização dos processos organizacionais. A IA, inicialmente teorizada por cientistas como Alan Turing, evoluiu para uma ferramenta estratégica em várias indústrias, aprimorando a eficiência e reduzindo custos. O estudo utiliza uma abordagem quantitativa para avaliar como a IA pode melhorar o tempo e a qualidade dos processos, redirecionando o trabalho humano para atividades mais estratégicas. A pesquisa é realizada por meio de questionários estruturados, com aplicação de métodos estatísticos para análise dos dados. Conclui-se que a IA, especialmente o ChatGPT, é uma ferramenta valiosa para a otimização de processos organizacionais.

**Palavras-chave:** Inteligência Artificial. ChatGPT. Otimização de processos.

---

### ABSTRACT

This article examines the impact of Artificial Intelligence (AI), with a focus on ChatGPT, on the optimization of organizational processes. Initially theorized by scientists like Alan Turing, AI has evolved into a strategic tool across various industries, enhancing efficiency and reducing costs. This study uses a quantitative approach to assess how AI can improve the time and quality of processes, redirecting human work towards more strategic activities. The research is conducted through structured questionnaires, with statistical methods applied for data analysis. It concludes that AI, especially ChatGPT, is a valuable tool for optimizing organizational processes.

**Keywords:** Artificial Intelligence. ChatGPT. Process optimization.

# 1 INTRODUÇÃO

Em um mercado cada vez mais competitivo, onde a agilidade e a adaptação rápida às mudanças são fundamentais para a sobrevivência, manter-se limitado a processos rígidos e demorados impacta diretamente a produtividade organizacional (DAVENPORT,1993). Dessa forma, muitas empresas estão em busca de soluções que permitam otimizar essas tarefas, liberando os colaboradores para se concentrarem em atividades que demandam raciocínio crítico e habilidades estratégicas.

Diante disso, temos o seguinte problema de pesquisa: Como a IA (inteligência artificial) pode ser utilizada na otimização de tarefas ?

Segundo Lima (2021), A IA refere-se à capacidade de máquinas e sistemas realizarem tarefas [...] e a automatização envolve o uso de tecnologias para executar processos com o mínimo de intervenção humana.

A hipótese é de que a IA através da utilização de ferramentas como o ChatGPT pode ser utilizada na otimização do tempo de realização de processos por meio da IA. Possibilitando que os colaboradores se concentrem em atividades mais estratégicas e criativas. Visto que em muitos processos, a IA pode monitorar em tempo real os dados, identificando falhas ou ineficiências antes que elas causem atrasos. Isso é possível graças ao uso de técnicas como aprendizado de máquina e processamento de linguagem natural, que permitem a análise de grandes volumes de dados rapidamente, facilitando a otimização contínua dos processos.

O objetivo deste artigo é compreender se a IA pode ser utilizada para otimizar os processos organizacionais.

Para tanto foram definidos os seguintes objetivos específicos: Conceituar processo e otimização dos processos, definir IA explicar ChatGPT, realizar levantamento de dados, apresentar os resultados obtidos.

A adoção de ferramentas como o ChatGPT destaca o papel crescente da IA em transformar operações empresariais, proporcionando eficiência e redirecionando o foco dos colaboradores para funções estratégicas. Compreender as aplicações da IA nesse contexto é crucial para avaliar como ela pode amplificar a produtividade e reduzir custos operacionais, impactando diretamente a forma de gerenciamento dos processos. (BRYNJOKFSSON & MCAFEE, 2014,).

Assim, este estudo justifica-se pela necessidade de investigar o impacto da IA na otimização de processos, com foco em como essa tecnologia pode beneficiar tanto as organizações, estudantes, quanto a sociedade em geral.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Processo**

Um processo pode ser definido como um conjunto ordenado de ações interdependentes, ou um fluxo de atividades de trabalho, executado por um ou mais atores, que geram resultados e produtos recorrentes para a organização.( HAMMER e CHAMPY,1994). Com o avanço tecnológico e a grande competitividade de mercado, as organizações estão, cada vez mais, em busca de compreender seus processos internos e implementar a gestão de processos para otimizar as rotinas.

Propõe-se que a estruturação de um processo bem estruturados em empresas tendem a ter melhor desempenho e até redução de custo.

#### **2.1. Otimização de processo**

A otimização de processos consiste na aplicação de estratégias que visam tornar os processos mais eficientes, reduzindo desperdícios e aumentando o desempenho das atividades organizacionais. No setor de Tecnologia da Informação (TI), essa prática busca aperfeiçoar fluxos de trabalho, serviços e operações de modo a maximizar o valor entregue aos usuários finais e à organização como um todo.( BALDAM, 2010).

A otimização por sua vez é a prática de ajustar e melhorar continuamente os processos para alcançar melhores resultados em termos de eficiência, qualidade e rapidez. Para isso, é preciso fazer um monitoramento constante para conferir se todas as atividades estão sendo executadas de maneira correta e o que fazer para garantir melhores resultados.( SILVA,2021).

### **2.2 Inteligência Artificial**

A IA é uma das ciências mais recentes, com suas origens datadas do período pós-Segunda Guerra Mundial. Atualmente, ela abrange uma vasta gama de subcampos, desde áreas gerais como aprendizado e percepção até tarefas específicas, como jogos de xadrez, demonstração de teoremas matemáticos, criação de poesia e diagnóstico de doenças. A IA sistematiza e automatiza tarefas intelectuais, sendo, portanto, potencialmente relevante para qualquer esfera da atividade intelectual humana, o que a torna um campo universal (RUSSELL; NORVIG, 2004).

A IA pode ser entendida como a criação de máquinas com a capacidade de aprender e tomar decisões com base em algoritmos complexos, simulando aspectos do raciocínio humano. Isso é alcançado pela combinação dos conceitos de artificialidade — aquilo que é produzido para imitar a natureza — e inteligência, que envolve a capacidade de compreender, raciocinar e aplicar o conhecimento para resolver problemas (MICHAELIS, 2018)

Uma das maneiras de utilizar a IA é com o atendimento ao cliente e na geração de relatórios em diversos setores. Elas permitem automatizar tarefas rotineiras, analisar dados em alta escala e oferecer interação personalizadas. Robotic Process Automation (RPA) automatiza processos repetitivos – como atualizar registros de clientes e gerar relatórios padronizados – liberando tempo dos agentes humanos para tarefas mais complexas

## **2.2 Ferramenta ChatGPT**

No contexto atual, a tecnologia desempenha um papel fundamental na transformação das atividades profissionais, especialmente no que diz respeito ao processo criativo. O ChatGPT, uma ferramenta de processamento de linguagem natural desenvolvida pela OpenAI, emerge como um recurso promissor para otimizar esse processo. Baseado em técnicas avançadas de aprendizado de máquina, o ChatGPT utiliza modelos de linguagem para gerar texto em linguagem natural, facilitando a execução de tarefas criativas (OPENAI, 2024).

O impacto do ChatGPT no processo criativo é significativo. A ferramenta pode auxiliar na geração de ideias, na produção de conteúdos e na automação de tarefas repetitivas, o que permite que os colaboradores concentrem seus esforços em aspectos mais estratégicos e criativos de seu trabalho. Por exemplo, em um ambiente corporativo, como uma equipe de marketing, o ChatGPT pode ser utilizado para criar

esboços de campanhas publicitárias, gerar textos para redes sociais e sugerir slogans criativos. Essa automação não só economiza tempo, mas também melhora a eficiência ao permitir que os colaboradores se dediquem mais à análise e à estratégia (BROWN, 2020).

De acordo com um relatório da Unisys publicado na MIT Technology Review ,a eficácia das ferramentas de IA como o ChatGPT na melhoria da produtividade. Um estudo conjunto da Universidade de Stanford e do Massachusetts Institute of Technology (MIT), que revelou que a adoção de ferramentas de IA pode aumentar a produtividade dos trabalhadores em até 14% e permitir que realizem tarefas 35% mais rapidamente. Esses ganhos são especialmente evidentes em atividades que envolvem escrita, análise de dados e geração de conteúdo criativo

Entretanto, é crucial considerar também os desafios e limitações associados ao uso do ChatGPT. Apesar dos benefícios, a ferramenta requer supervisão humana para garantir que os conteúdos gerados sejam precisos e relevantes. (MARCUS & DAVIS, 2019) destacam que, embora a IA possa facilitar muitas tarefas, a intervenção humana continua sendo essencial para assegurar a qualidade e a adequação dos resultados produzidos.

O ChatGPT tem por finalidade oferecer um potencial significativo para melhorar a eficiência e reduzir o tempo gasto em tarefas criativas. A adoção estratégica dessa ferramenta pode transformar a forma como as atividades criativas são abordadas, permitindo que os colaboradores se concentrem em aspectos mais complexos e inovadores de seu trabalho. Recomenda-se que as organizações integrem ferramentas de IA em seus processos criativos e treinem seus colaboradores para utilizá-las de maneira eficaz, maximizando assim os benefícios oferecidos por essas tecnologias (OPENAI, 2024).

### **3 METODOLOGIA**

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa quantitativa, focando no impacto da Inteligência Artificial (IA) na otimização de processos organizacionais. A pesquisa quantitativa é uma abordagem que se concentra na coleta e análise de dados numéricos, permitindo a aplicação de métodos estatísticos para interpretar fenômenos

e testar hipóteses. Esse tipo de estudo busca estabelecer relações entre variáveis e oferecer resultados mensuráveis que podem ser generalizados para uma população maior (CRESWELL, 2014).

Neste contexto, esta pesquisa tem como a implementação de ferramentas de IA, como o ChatGPT, pode influenciar a eficiência e o tempo de execução de processos em diferentes setores. A investigação será conduzida por meio de questionários estruturados, elaborados com base nas normas de construção de questionários para medir a percepção dos colaboradores sobre o impacto da IA em suas atividades diárias.

A coleta de dados foi realizada virtualmente através do google forms , alcançando um público diversificado e permitindo uma análise mais robusta dos resultados. Além disso, a pesquisa incluiu a aplicação de técnicas estatísticas para avaliar a correlação entre o uso da IA e a otimização dos processos, permitindo observar a relação entre as variáveis investigadas.

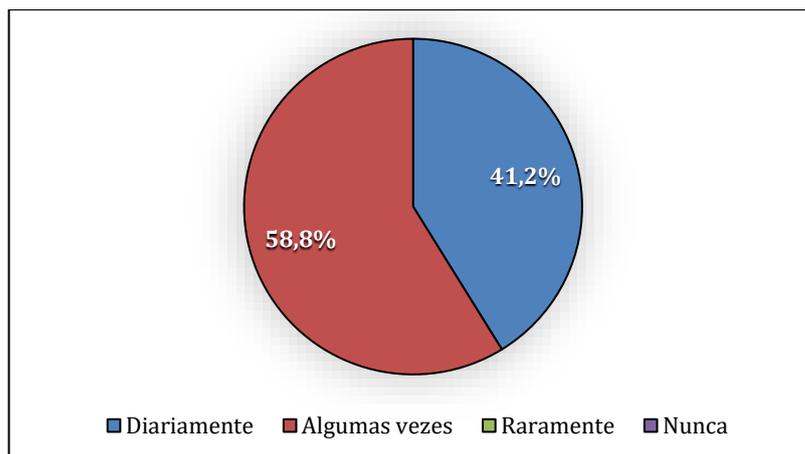
Em suma, este estudo quantitativo visa fornecer uma compreensão clara e mensurável do impacto da IA na otimização dos processos organizacionais, contribuindo para o meio acadêmico.

## **4 ANÁLISE DE RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Realizada a pesquisa de campo via formulário do Google, obtivemos resultados interessantes para análise e discussão dos dados.

Referindo-se à frequência de utilização de IA bem disseminada entre os respondentes, com a maioria (58,8%) fazendo uso algumas vezes por semana e uma parcela significativa (41,2%) utilizando diariamente.

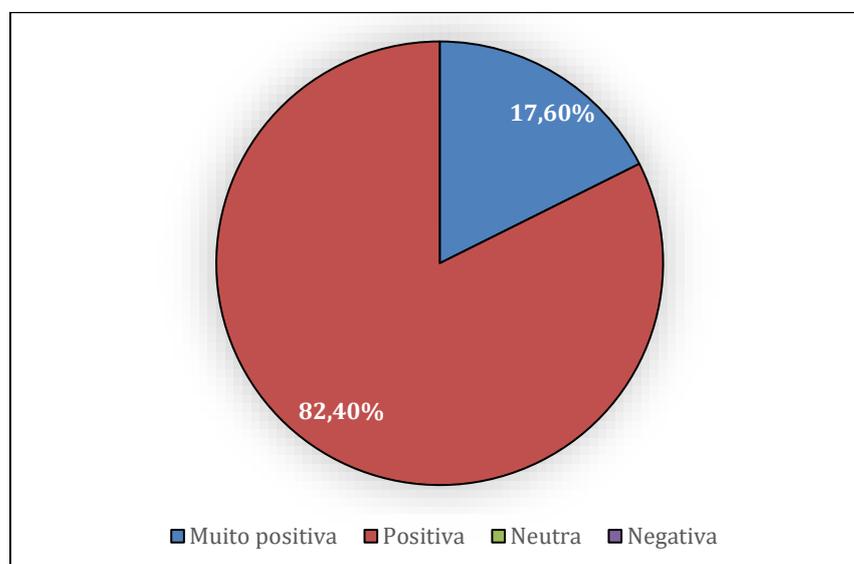
**Figura 1- Frequência de uso de Inteligência Artificial**



*Fonte: Os autores (2024).*

Os resultados sobre a experiência geral ao interagir com inteligência artificial indicam que a experiência dos respondentes com a IA é amplamente favorável, com 82,4% avaliando como "Positiva" e 17,6% como "Muito positiva". Não houve respostas nas categorias "Neutra", "Negativa" ou "Muito negativa", com 100% dos respondentes expressando uma experiência positiva ou muito positiva, é evidente que as interações têm gerado uma satisfação geral. Esse dado sugere que as ferramentas atendem bem às expectativas dos usuários, proporcionando interações que agregam valor ou facilitam suas atividades.

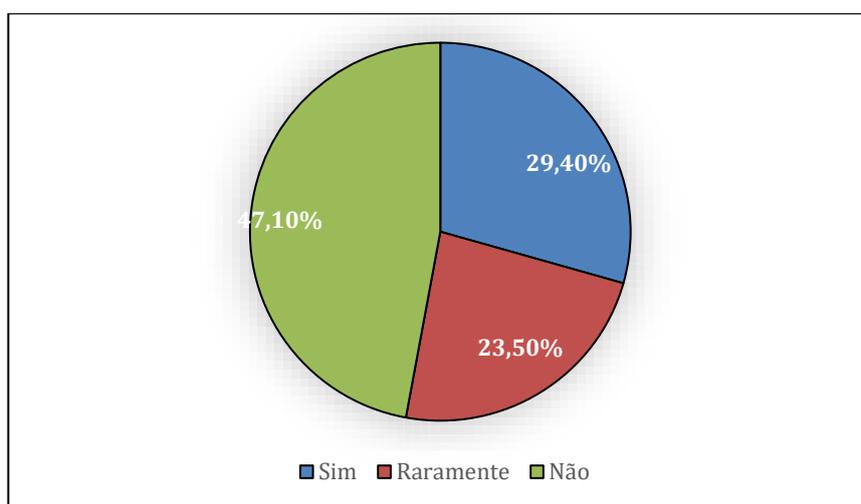
**Figura 2- Experiência ao interagir com a IA**



*Fonte: Os autores (2024).*

Quanto a questão do uso do ChatGPT no dia a dia do trabalho, é variável entre os respondentes: 47,1% afirmam utilizá-lo regularmente, 29,4% o utilizam raramente e 23,5% não o utilizam. A diferença nas respostas pode indicar que a IA utilizada é mais útil para algumas atividades específicas, enquanto outras funções podem não se beneficiar tanto da ferramenta. Esse padrão pode sugerir que alguns colaboradores, talvez em áreas que exigem mais automação de tarefas de texto ou suporte em decisões rápidas, veem mais valor no ChatGPT do que aqueles cujas tarefas são mais técnicas, manuais ou de baixa integração com IA.

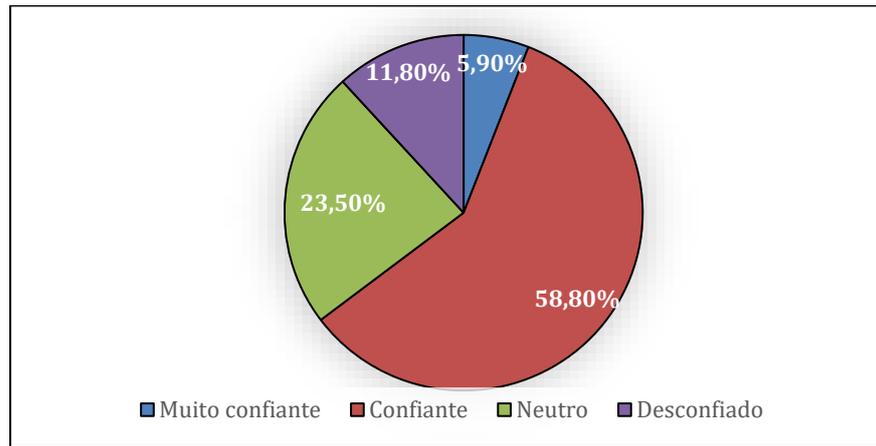
**Figura 3- Utilização da IA no trabalho**



*Fonte: Os autores (2024).*

Em relação à precisão das respostas do ChatGPT mostram uma maioria confiante, mas também evidenciam certo grau de cautela entre os correspondentes: 5,9% sentem – se "Muito confiantes", 58,8% "Confiantes", 23,5% "Neutros" e 11,8% "Desconfiados". Esses resultados apontam para a oportunidade de capacitar os colaboradores quanto a melhores práticas de uso da IA e a maneira correta de interpretar e validar as respostas do ChatGPT, especialmente em tópicos complexos ou específicos.

Figura 4- Precisão de respostas do ChatGPT



Fonte: Os autores (2024).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo evidenciou o potencial da Inteligência Artificial, especificamente o ChatGPT, para otimizar processos organizacionais, liberando os colaboradores de tarefas repetitivas e permitindo que se concentrem em atividades estratégicas. Verificou-se que a maioria dos usuários possui uma experiência positiva com a IA, e que, para muitos, ela já faz parte do cotidiano de trabalho, sendo usada como um suporte para aumentar a eficiência e a agilidade. Os dados analisados mostraram que o uso do ChatGPT tende a ser mais relevante em atividades que envolvem a geração de textos e a automação de respostas, atendendo bem às expectativas de praticidade e agilidade dos respondentes.

Os objetivos do estudo foram alcançados ao se demonstrar que a IA é uma ferramenta viável para a otimização de processos, reduzindo o tempo de execução de tarefas e ampliando a produtividade organizacional. A pesquisa mostrou que, embora a confiança na precisão das respostas do ChatGPT seja predominantemente alta, ainda há espaço para aprimorar a capacitação dos colaboradores em relação ao uso da IA. Essa preparação pode ajudar a maximizar os benefícios e assegurar que os usuários compreendam como interpretar adequadamente as respostas geradas.

Em termos de contribuições para a área de estudos, o trabalho proporciona uma análise prática sobre o impacto da IA na eficiência operacional, indicando o valor estra-

tégico de sua adoção e sugerindo direções para uma integração mais eficaz da tecnologia nas empresas.

Para futuras pesquisas, recomenda-se investigar se existe a relutância da utilização do ChatGPT em relação a idade, sexo, cargo e setores, com foco em adaptar e personalizar a IA para necessidades específicas. Estudos futuros também podem explorar como a inteligência artificial pode ser aprimorada para garantir maior precisão e relevância em contextos variados, promovendo, assim, uma utilização ainda mais ampla e assertiva dessa tecnologia.

## 6 REFERÊNCIAS

**BROWN, T.** et al. Language Models are Few-Shot Learners. *arXiv preprint*, 2020. Disponível em: arXiv. Acesso em: 31 ago. 2024.

**BRYNJOLFSSON, E.; MCAFEE, A.** *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*, 2014. Disponível em: <http://digamo.free.fr/brynmacafee2.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2024.

**BPMN (2016):** BPMN. *Business Process Model and Notation (BPMN) 2.0 Specification*. Object Management Group, 2016. Disponível em: <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/>. Acesso em: 3 mar. 2025.

**BALDAM, R.; VALLE, R.; ROZENFELD, H.** Gerenciamento de processos de negócio: um estudo de caso baseado no ciclo de vida de BPM. *Revista Gestão & Produção*, v. 17, n. 4, p. 665-676, 2010.

**CRESWELL, J. W.** *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 2014.

**DIAS, B.** Como usar IA Para Aumentar a Produtividade no Trabalho. Disponível em: <https://hubina.ai/blog/inteligencia-artificial-para-melhorar-a-produtividade/>. Acesso em: 25 maio. 2025.

**How is Artificial Intelligence Used in Customer Service? | NICE.** Disponível em: <https://www.nice.com/glossary/artificial-intelligence-used-in-customer-service>. Acesso em: 25 maio. 2025.

**HAMMER, M.; CHAMPY, J.** *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Disponível em: Internet Archive. Acesso em: 31 ago. 2024.

**MARCUS, G.; DAVIS, E.** *Rebooting AI: Building Artificial Intelligence We Can Trust*. Pantheon Books, 2019. Acesso em: 31 ago. 2024.

**MICHAELIS**, Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa, Cia. Inteligência. Melhoramentos, 2018. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/intelig%C3%A2ncia>>. Acesso em: 31 ago. 2024.

**OPENAI. ChatGPT**: Language Model,2024. Disponível em: OpenAI ChatGPT. Acesso em: 31 ago. 2024.

**RUSSELL, S.; NORVIG, P.** *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Disponível em: [https://www.kufunda.net/publicdocs/Intelig%C3%A2ncia%20Artificial%20\(Peter%20Norvig,%20Stuart%20Russell\).pdf](https://www.kufunda.net/publicdocs/Intelig%C3%A2ncia%20Artificial%20(Peter%20Norvig,%20Stuart%20Russell).pdf). Acesso em: 31 ago. 2024.

**SILVA, A. C.** et al. Otimização de processos e transformação digital: um estudo de caso. *Revista de Gestão e Projetos*, v. 12, n. 1, p. 134-150, 2021. Acesso em: 3 mar. 2025.

**SILVA, A. M.** A importância da gestão por processos nas organizações: um estudo com base na aplicação da modelagem BPMN. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, v. 2, n. 1, p. 115-130, 2021.

**SMITH, J.** The impact of AI on creative processes. *Journal of Technology*, v. XX, n. YY, p. 123-135, 2023. Acesso em: 3 mar. 2025.

**Vítor L.K** na Era da Inteligência Artificial Partner na Crivosoft, Lda Coordenador do MBA em Marketing Digital e eCommerce, no ISLA Santarém -Instituto Politécnico. Disponível em: Acesso em: 13 maio. 2025.