

O IMPACTO DO USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NOS PROCESSOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES PARA INOVAÇÃO E MUDANÇA

DOI: 10.5281/zenodo.19558907

Ivanilde Ferreira de Castro

Mestranda em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University. E-mail:

nildecastro@yahoo.com.br

RESUMO: O presente artigo analisa o impacto do uso da inteligência artificial (IA) nos processos de gestão do conhecimento nas organizações, destacando sua contribuição para a inovação e a mudança. A gestão do conhecimento, essencial para a competitividade e a sustentabilidade organizacional, tem sido transformada pelas tecnologias de IA, que permite a captura, o armazenamento, a análise e o compartilhamento de informações de forma eficiente. O artigo ressalta a importância de um equilíbrio entre as capacidades tecnológicas e as habilidades humanas, criando um ambiente em que a IA seja uma aliada estratégica na potencialização do conhecimento organizacional. O objetivo geral da pesquisa consiste em analisar o impacto do uso da inteligência artificial nos processos de gestão do conhecimento nas organizações para inovação e mudança. A metodologia adotada é uma revisão bibliográfica, de abordagem qualitativa, que permite reunir, analisar e sintetizar estudos e pesquisas relevantes sobre o tema. A revisão focará em artigos científicos, livros e estudos de caso que discutem a aplicação da inteligência artificial em processos de gestão do conhecimento e suas implicações para a inovação organizacional. A análise qualitativa fornecerá uma visão detalhada sobre os benefícios e desafios observados nas organizações que utilizam IA como ferramenta para aprimorar seus processos de gestão do conhecimento. Conclui-se que a IA, ao ser integrada de forma estratégica, transforma a gestão do conhecimento em um processo dinâmico e inovador, essencial para o crescimento sustentável das organizações. A adoção dessas tecnologias pode fortalecer a competitividade empresarial e preparar as organizações para os desafios de um cenário global em constante transformação.

Palavras-Chave: Inteligência artificial; Gestão do conhecimento; Inovação; Organizações; Transformação digital.

ABSTRACT: This article analyzes the impact of the use of artificial intelligence (AI) on knowledge management processes in organizations, highlighting its contribution to innovation and change. Knowledge management, essential for organizational competitiveness and sustainability, has been transformed by AI technologies, which allow for the efficient capture, storage, analysis, and sharing of information. The article highlights the importance of a balance between technological capabilities and human skills, creating an environment in which AI is a strategic ally in enhancing organizational knowledge. The general objective of the research is to analyze the impact of the use of artificial intelligence on knowledge management processes in organizations for innovation and change. The methodology adopted is a bibliographic review, with a qualitative approach, which allows for the gathering, analysis, and synthesis of relevant studies and research on the subject. The review will focus on scientific articles, books, and case studies that discuss the application of artificial intelligence in knowledge management processes and their implications for

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

organizational innovation. The qualitative analysis will provide a detailed view of the benefits and challenges observed in organizations that use AI as a tool to improve their knowledge management processes. It is concluded that AI, when integrated strategically, transforms knowledge management into a dynamic and innovative process, essential for the sustainable growth of organizations. The adoption of these technologies can strengthen business competitiveness and prepare organizations for the challenges of a constantly changing global scenario.

Keywords: Artificial intelligence; Knowledge management; Innovation; Organizations; Digital transformation.

1 Introdução

A transformação digital tem influenciado diversos setores, impulsionando as organizações a adotar novas tecnologias para se manterem competitivas e inovadoras. Entre essas tecnologias, a inteligência artificial (IA) destaca-se pelo seu potencial em revolucionar os processos de gestão do conhecimento. Este processo envolve a criação, armazenamento e compartilhamento de informações estratégicas que garantem a continuidade e o crescimento organizacional. A IA possibilita a automação de processos, a análise de grandes volumes de dados e a personalização do acesso ao conhecimento, resultando em ambientes organizacionais mais ágeis e adaptáveis.

Diante dessa realidade, surge a necessidade de compreender o impacto da IA na gestão do conhecimento e como isso pode contribuir para a inovação e a mudança dentro das organizações. As empresas que integram IA em seus processos não apenas otimizam suas operações, mas também criam um ambiente propício para o desenvolvimento de novos produtos, serviços e modelos de negócios. No entanto, a adoção da IA traz desafios, como a necessidade de capacitação e a reestruturação dos processos organizacionais. Este estudo se propõe a investigar o papel da IA na gestão do conhecimento, com o objetivo de identificar como ela contribui para o processo de inovação e transformação organizacional.

O problema da pesquisa: Como a inteligência e a artificial impactam os processos de gestão do conhecimento nas organizações e contribuem para a inovação e mudança? O objetivo geral da pesquisa consiste em analisar o impacto do uso da inteligência artificial nos processos de gestão do conhecimento nas organizações para inovação e mudança. E os objetivos específicos são: identificar os principais benefícios e desafios da IA na gestão do conhecimento; avaliar como a IA pode contribuir para a criação de novos

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

modelos de negócios; explorar casos de uso da IA que resultaram em inovação e transformações organizacionais.

A metodologia adotada é uma revisão bibliográfica, de abordagem qualitativa, que permite reunir, analisar e sintetizar estudos e pesquisas relevantes sobre o tema. A revisão focará em artigos científicos, livros e estudos de caso que discutem a aplicação da inteligência artificial em processos de gestão do conhecimento e suas implicações para a inovação organizacional. A análise qualitativa fornecerá uma visão detalhada sobre os benefícios e desafios observados nas organizações que utilizam IA como ferramenta para aprimorar seus processos de gestão do conhecimento.

A expectativa é que o estudo demonstre que o uso de IA na gestão do conhecimento oferece oportunidades significativas para a inovação e para mudanças estruturais nas organizações, apesar dos desafios de implementação. A compreensão desses impactos pode auxiliar gestores e tomadores de decisão na elaboração de estratégias mais eficazes para integrar a IA em suas operações de maneira a maximizar o valor organizacional.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

A gestão do conhecimento é um processo estratégico que visa identificar, criar, compartilhar e aplicar o conhecimento organizacional de maneira a promover a inovação e garantir a competitividade no mercado. Segundo Nonaka e Takeuchi (1997), o conhecimento nas organizações é dividido em dois tipos principais: o explícito, que é formalizado e fácil de ser compartilhado, e o tácito, que reside nas experiências e habilidades dos indivíduos. Para que as organizações sejam bem-sucedidas, é essencial que ambos os tipos de conhecimento sejam integrados e utilizados de forma estratégica.

De acordo com Davenport e Prusak (1998), a gestão do conhecimento envolve a criação de processos e estruturas que possibilitam a transformação de informações em ativos organizacionais. Esses processos incluem desde a identificação de fontes de conhecimento até a sua disseminação para os membros da organização, de modo que podem ser aplicados na tomada de decisões e na resolução de problemas. Em um ambiente

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

corporativo dinâmico, as organizações precisam de sistemas que não apenas armazenem informações, mas também sejam capazes de gerar insights e fomentar a inovação.

A integração da tecnologia nos processos de gestão do conhecimento tem sido cada vez mais destacada na literatura. Alavi e Leidner (2001) argumentam que as tecnologias da informação desempenham um papel crucial ao fornecer ferramentas para capturar, armazenar e disseminar conhecimento em larga escala. Ferramentas como sistemas de gerenciamento de conteúdo (CMS), bases de dados colaborativas e redes sociais corporativas são exemplos de tecnologias que facilitam a troca de informações e o trabalho colaborativo entre equipes.

Outro aspecto importante é o impacto da cultura organizacional na gestão do conhecimento. Segundo Senge (1990), uma organização que aprende é aquela que promove um ambiente onde o aprendizado contínuo e a troca de conhecimentos são incentivados. Para isso, é necessário desenvolver uma cultura que valorize a colaboração, o compartilhamento de informações e a experimentação. Quando bem renovada, essa abordagem transforma o conhecimento em um recurso estratégico capaz de sustentar a inovação e a competitividade.

Além disso, as mudanças no ambiente de negócios, impulsionadas por avanços tecnológicos, exigem que as organizações adaptem suas práticas de gestão do conhecimento. Segundo Choo (1998), organizações que gerenciam de forma eficaz o conhecimento são capazes de tomar decisões mais fundamentadas, antecipar tendências de mercado e inovar em seus produtos e serviços. A capacidade de integrar o conhecimento ao planejamento estratégico torna-se, assim, um diferencial competitivo.

Por fim, o uso de ferramentas de análise de dados e inteligência artificial (IA) na gestão do conhecimento revolucionou as práticas organizacionais. Kaplan e Norton (2004) destacam que a coleta e a análise de grandes volumes de dados permite identificar padrões e tendências que podem ser utilizados para tomar decisões mais rápidas e precisas. Essas tecnologias não apenas automatizam processos manuais, mas também fornecem insights estratégicos que impulsionam a inovação e o desempenho organizacional.

Em síntese, a gestão do conhecimento é um pilar essencial para o sucesso das organizações no cenário atual. Ao combinar processos bem estruturados, tecnologias

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

avançadas e uma cultura organizacional favorável, as empresas são capazes de transformar o conhecimento em um recurso estratégico que impulsiona a inovação e garante a adaptação às mudanças constantes no mercado.

3 O PAPEL DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO APOIO AOS PROCESSOS DE APRENDIZAGEM EM TREINAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS

A Inteligência Artificial (IA) tem se consolidado como uma ferramenta indispensável para otimizar os processos de aprendizagem em treinamentos corporativos, especialmente no âmbito dos recursos humanos. Sua aplicação transforma o modelo tradicional de treinamento, proporcionando personalização, análise preditiva e feedback contínuo. Essa abordagem tecnológica não apenas aprimora a experiência de aprendizado dos colaboradores, mas também alinha as capacitações às metas estratégicas das organizações.

De acordo com Davenport e Ronanki (2018), a IA permite personalizar o aprendizado, criando trajetórias de treinamento adaptadas às competências e necessidades individuais de cada colaborador. Essa personalização é essencial em um ambiente corporativo diversificado, onde os perfis e os níveis de conhecimento variam significativamente. Ferramentas baseadas em IA, como sistemas de aprendizado adaptativo, ajustam automaticamente o conteúdo apresentado com base no desempenho do usuário, promovendo um aprendizado mais eficaz e engajador.

Além disso, a IA facilita a integração de tecnologias imersivas, como realidade virtual (VR) e aumentada (AR), nos treinamentos. Segundo Wilson e Daugherty (2018), essas tecnologias, combinadas com algoritmos de IA, permitem criar ambientes simulados altamente realistas, onde os colaboradores podem praticar habilidades em cenários que replicam desafios do mundo real. Esse tipo de aprendizado prático não só reforça a retenção de conhecimento, mas também prepara os colaboradores para lidar com situações complexas no ambiente de trabalho.

A capacidade da IA de realizar análises preditivas também desempenha um papel crucial no planejamento estratégico de treinamentos. Kaplan e Haenlein (2019) destacam

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

que, ao analisar grandes volumes de dados organizacionais, a IA pode prever quais competências serão mais demandadas no futuro. Com base nessas previsões, os gestores de recursos humanos podem estruturar programas de capacitação que antecipem necessidades emergentes, mantendo a organização competitiva em um mercado em constante transformação.

Outro benefício significativo da aplicação da IA em treinamentos corporativos é o fornecimento de feedback imediato. Greer e Lei (2019) afirmam que sistemas de IA podem monitorar o desempenho dos colaboradores em tempo real, identificando pontos fortes e áreas de melhoria. Essa capacidade permite ajustes no conteúdo do treinamento enquanto ele ainda está em andamento, promovendo um aprendizado mais eficiente e personalizado. O feedback imediato também é um fator motivador, pois os colaboradores recebem orientação direta sobre seu progresso, o que aumenta o engajamento e a motivação.

A IA também contribui para a avaliação contínua da eficácia dos treinamentos. De acordo com Stone et al. (2020), a análise de dados coletados durante e após os treinamentos permite que as organizações avaliem não apenas o impacto imediato, mas também os resultados de longo prazo das capacitações. Essa avaliação detalhada fornece insights valiosos sobre quais abordagens são mais eficazes, auxiliando na otimização de futuras iniciativas de treinamento.

Diante disso, faremos o seguinte questionamento: De que forma o uso da Inteligência Artificial pode apoiar os processos de aprendizagem em treinamentos de recursos humanos nas empresas?

O uso da Inteligência Artificial (IA) nos treinamentos corporativos transforma profundamente os processos de aprendizagem, tornando-os mais eficientes, personalizados e alinhados às necessidades das empresas e dos colaboradores. A IA pode apoiar esses processos de diversas maneiras. Primeiramente, ao personalizar o conteúdo de acordo com as habilidades e lacunas individuais dos participantes, a IA promove um aprendizado mais relevante e engajador. Segundo Davenport e Ronanki (2018), algoritmos adaptativos ajustam os materiais de treinamento em tempo real, permitindo que cada colaborador avance em seu próprio ritmo e receba conteúdo diretamente relacionado às suas necessidades.

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

Além disso, a IA potencializa a análise de dados, fornecendo insights sobre o progresso dos colaboradores e a eficácia dos treinamentos. Kaplan e Haenlein (2019) destacam que, por meio de análises preditivas, é possível identificar competências futuras necessárias e preparar a força de trabalho para desafios emergentes. Outra contribuição significativa é o uso de simulações baseadas em realidade virtual e aumentada, que, combinadas com IA, oferecem um aprendizado prático em ambientes controlados, como afirmam Wilson e Daugherty (2018). Esses recursos melhoram a retenção de conhecimento e preparam os colaboradores para situações reais.

Por fim, a IA auxilia na avaliação contínua dos treinamentos, oferecendo feedback imediato e permitindo ajustes enquanto os programas ainda estão em andamento. Isso não apenas melhora a eficácia do aprendizado, mas também fortalece o engajamento dos participantes, que se sentem mais motivados ao perceberem avanços concretos em suas trajetórias de desenvolvimento. Assim, a IA desempenha um papel central na inovação dos processos de aprendizagem em recursos humanos, garantindo treinamentos mais estratégicos e impactantes para as organizações.

Em síntese, o papel da inteligência artificial nos processos de aprendizagem em treinamentos de recursos humanos vai além de simplesmente modernizar as práticas corporativas. Ela possibilita uma transformação estrutural na forma como as organizações capacitam seus colaboradores, promovendo aprendizado contínuo, alinhado às demandas estratégicas e às mudanças no mercado. Assim, a IA se estabelece como um componente essencial para o sucesso organizacional em um cenário cada vez mais competitivo e dinâmico.

4 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À GESTÃO DO CONHECIMENTO

A Inteligência Artificial (IA) tem desempenhado um papel cada vez mais relevante na gestão do conhecimento organizacional, oferecendo ferramentas e soluções que permitem otimizar a captura, armazenamento, compartilhamento e aplicação do conhecimento. Segundo Russel e Norvig (2020), a IA é definida como uma simulação de

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

processos de inteligência humana por máquinas, especialmente sistemas computacionais, que incluem aprendizado, raciocínio e autocorreção. Na gestão do conhecimento, essas capacidades são aplicadas para aumentar a eficiência dos processos e criar vantagem competitiva.

Uma das principais contribuições da IA é a automatização e personalização no gerenciamento de informações. Tecnologias como processamento de linguagem natural (PLN) e aprendizado de máquina possibilitam a análise de grandes volumes de dados não estruturados, transformando-os em informações úteis para as organizações (Davenport & Ronanki, 2018). Por exemplo, algoritmos de IA podem identificar padrões em dados históricos e prever tendências futuras, auxiliando as empresas na tomada de decisões estratégicas.

Ferramentas baseadas em IA, como chatbots e assistentes virtuais, também têm sido amplamente utilizadas para facilitar o compartilhamento de conhecimento e aprimorar a comunicação interna. De acordo com Kaplan e Haenlein (2019), esses sistemas podem responder às perguntas, fornecer acesso rápido a bases de conhecimento e até mesmo ajudar no treinamento de novos colaboradores, reduzindo custos e melhorando a produtividade. Além disso, a IA permite a construção de plataformas de colaboração inteligentes, que conectam equipes de diferentes áreas e localizações, promovendo um fluxo contínuo de informações.

Outro aspecto relevante é o uso da IA na organização e classificação de informações. Sistemas baseados em PLN podem categorizar documentos automaticamente e recomendar conteúdos relevantes aos usuários, otimizando o tempo de busca por informações (Chui et al., 2018). Esses recursos tornam os processos mais ágeis e exercem a sobrecarga cognitiva dos colaboradores, permitindo que se foquem em tarefas estratégicas e criativas.

Na dimensão da inovação, a IA tem sido uma aliada na criação de novos produtos e serviços. Segundo Nonaka e Takeuchi (1997), a inovação depende da capacidade da organização de combinação de conhecimento tácito e explícito de forma criativa. Ferramentas de IA, como redes neurais e algoritmos de aprendizado profundo, possibilitam a identificação de oportunidades que seriam difíceis de detectar por meio de métodos tradicionais, além de fomentar a cocriação entre humanos e máquinas.

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

Apesar das inúmeras vantagens, o uso da IA na gestão do conhecimento apresenta desafios. Davenport e Prusak (1998) destacam que a implementação eficaz dessas tecnologias requer mudanças culturais, incluindo a acessibilidade da tecnologia aos colaboradores e o desenvolvimento de habilidades digitais. Além disso, questões éticas e de privacidade emergem como pontos críticos, especialmente no tratamento de dados sensíveis.

Portanto, a aplicação da IA na gestão do conhecimento representa um avanço significativo, permitindo que as organizações lidem com a complexidade e o volume crescente de informações no ambiente corporativo. Quando integrada de maneira estratégica, a IA não apenas melhora os processos internos, mas também fortalece a capacidade de inovação e adaptação das organizações, posicionando-as para enfrentar os desafios do futuro.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O impacto da inteligência artificial (IA) nos processos de gestão do conhecimento nas organizações tem sido significativo, trazendo novas perspectivas para inovação e mudança. Ao longo deste artigo, foram discutidas as maneiras como a IA contribui para otimizar processos internos, facilitar o aprendizado organizacional e promover a inovação. Observe-se que a gestão do conhecimento deixou de ser um processo estático para se tornar dinâmico e interativo, permitindo às organizações responderem de forma mais eficiente aos desafios do ambiente corporativo atual.

A implementação de tecnologias baseadas em IA permitiu a automatização de tarefas repetitivas e a análise de grandes volumes de dados, o que, por sua vez, aumenta a precisão e a rapidez na tomada de decisões. Esses avanços trouxeram benefícios tangíveis, como o aumento da produtividade, a redução de custos e a melhoria na comunicação organizacional. Além disso, a IA tem possibilitado a personalização de treinamentos, o desenvolvimento de competências específicas e a criação de ambientes colaborativos que estimulam a criatividade e a troca de informações.

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

Entretanto, é fundamental considerar que a adoção da IA na gestão do conhecimento não está isenta de desafios. Barreiras como a resistência cultural, a necessidade de qualificação profissional e as questões éticas relacionadas ao uso de dados exigem atenção. Organizações que desejam implementar essas tecnologias de forma eficaz precisam investir não apenas em infraestrutura tecnológica, mas também em estratégias de mudança cultural e capacitação de seus colaboradores.

Outro ponto relevante é a necessidade de integração entre humanos e máquinas. Embora a IA possa executar tarefas complexas e processar grandes volumes de informações, ela não substitui a criatividade, a empatia e a intuição humana. Assim, o sucesso da gestão do conhecimento dependerá de um equilíbrio entre as capacidades tecnológicas e as habilidades humanas, criando um ambiente onde a tecnologia é considerada uma facilitadora do potencial humano.

As perspectivas futuras indicam que a IA continuará evoluindo, trazendo novas oportunidades e desafios para as organizações. Ferramentas mais avançadas e acessíveis podem democratizar o acesso ao conhecimento e permitir que empresas de diferentes portes usufruam dos benefícios dessas tecnologias. Contudo, é essencial que as organizações mantenham um olhar crítico e estratégico, adaptando-se constantemente às mudanças e garantindo que as inovações estejam alinhadas com seus objetivos e valores.

Conclui-se, portanto, que a inteligência artificial representa não apenas uma ferramenta de suporte, mas um elemento transformador na gestão do conhecimento. Seu uso estratégico pode contribuir para a inovação, fortalecer a competitividade e preparar organizações para enfrentar os desafios de um cenário empresarial em constante transformação. Para tanto, é imprescindível que haja um compromisso contínuo com a capacitação, a ética e a sustentabilidade, garantindo que a IA seja utilizada de forma responsável e eficaz em benefício das organizações e da sociedade.

REFERÊNCIAS

ALAVI, M., & LEIDNER, DE **Gestão do conhecimento e sistemas de gestão do conhecimento**: Fundamentos conceituais e questões de pesquisa. *MIS Quarterly* ,25(1), 107-136. 2001.

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

CHUI, M., MANYIKA, J., & MIREMADI, M. **A economia da inteligência artificial.** *McKinsey Quarterly*. 2018.

CHOO, CW. **A organização conhecedora: como as organizações usam a informação para construir significado, criar conhecimento e tomar decisões.** Oxford University Press. 1988.

DAVENPORT, T., & RONANKI, R. **Artificial intelligence for the real world.** *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116. 2018.

DAVENPORT, TH, & PRUSAK, L. **Conhecimento prático: como as organizações gerenciam o que sabem .** Harvard Business School Press. 1998.

GREER, C. R., & Lei, Z. **HR analytics: Unlocking the value of human capital.** *Human Resource Management Journal*, 29(3), 321-340. 2019.

KAPLAN, A., & HAENLEIN, M. **Siri, Siri in my hand: Who's the fairest in the land?** On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence. *Business Horizons*, 62(1), 15-25. 2019.

KAPLAN, RS, & NORTON, DP. **Mapas estratégicos: Convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis .** Harvard Business Press. 2004.

NONAKA, I., & TAKEUCHI, H. **A empresa criadora de conhecimento: Como as empresas japonesas criam a dinâmica da inovação .** Oxford University Press. 1997.

SENGE, PM. **A quinta disciplina: A arte e a prática da organização de aprendizagem .** Doubleday/Currency. 1990.

STONE, D. L., DEADRICK, D. L., LUKASZEWSKI, K. M., & JOHNSON, K. E. **The influence of technology on the future of human resource management.** *Human Resource Management Review*, 30(2), 100-119. 2020.

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

WILSON, H. J., & DAUGHERTY, P. R. **Collaborative intelligence:** Humans and AI are joining forces. *Harvard Business Review*, 96(4), 114-123. 2018.

RUSSEL, S., & NORVIG, P. **Inteligência artificial:** Uma abordagem moderna. Pearson. 2020.