

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

**DOI: 10.5281/zenodo.17148494**

**Neusa Maria de Camargo**

Graduação: Sistemas de Informação. Especialização: Mídias na Educação. E-mail: neusacamargo@hotmail.com

**RESUMO:** Este trabalho teve como objetivo analisar os impactos do uso da Inteligência Artificial (IA) nos processos de Gestão do Conhecimento (GC) em organizações, com foco em inovação e mudança. O estudo abordou a automatização da captura e disseminação do conhecimento por meio de ferramentas cognitivas capazes de transformar dados não estruturados em informações relevantes, otimizando os fluxos informacionais e apoiando decisões estratégicas. Também foi explorada a personalização da aprendizagem organizacional proporcionada por sistemas de IA, que adaptam conteúdos às necessidades dos colaboradores, promovendo maior engajamento, desenvolvimento contínuo e estímulo à cultura de inovação. Outro ponto analisado foi a capacidade da IA de gerar insights estratégicos a partir de grandes volumes de dados, contribuindo para a antecipação de tendências e formulação de soluções inovadoras. Por fim, o trabalho discutiu os desafios éticos e culturais da adoção da IA, como os riscos de viés algorítmico e a necessidade de supervisão humana nos processos automatizados. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica qualitativa, baseada em artigos acadêmicos, estudos de caso e obras especializadas publicadas entre 2020 e 2024. A análise dos materiais permitiu identificar que, embora a IA potencialize significativamente os processos de GC e a capacidade de inovação das organizações, sua adoção requer atenção aos aspectos éticos e à construção de uma cultura organizacional crítica e responsável. Conclui-se que a integração entre IA e GC deve ser equilibrada, valorizando tanto os avanços tecnológicos quanto o papel insubstituível das pessoas na geração, uso e compartilhamento do conhecimento organizacional.

**Palavras-chave:** Inteligência Artificial. Gestão do Conhecimento. Inovação. Computação Cognitiva. Aprendizagem Organizacional. Ética.

**ABSTRACT:** This study aimed to analyze the impacts of Artificial Intelligence (AI) on Knowledge Management (KM) processes within organizations, focusing on innovation and change. The research explored the automation of knowledge capture and dissemination through cognitive tools capable of transforming unstructured data into relevant information, optimizing information flows and supporting strategic decision-making. It also examined how AI enables personalized organizational learning by adapting content to employees' needs, fostering engagement, continuous development, and a culture of innovation. Another key point was AI's ability to generate strategic insights from large volumes of data, helping organizations anticipate trends and create innovative solutions. Ethical and cultural challenges were also addressed, such as algorithmic bias risks and the importance of maintaining human oversight in automated processes. The methodology used was qualitative bibliographic research, based on academic articles, case studies, and specialized literature published between 2020 and 2024. The analysis revealed that although AI significantly enhances KM processes and organizational innovation, its implementation requires ethical considerations and the development of a critical and responsible organizational culture. It is concluded that integrating AI into KM should be balanced, recognizing both the technological benefits and the irreplaceable role of human judgment in generating, applying, and sharing knowledge within organizations.

**Keywords:** Artificial Intelligence. Knowledge Management. Innovation. Cognitive Computing. Organizational Learning. Ethics.

## 1 Introdução

A transformação digital tem impactado de maneira profunda os processos organizacionais, especialmente no que se refere à Gestão do Conhecimento (GC) e à Inovação. Neste contexto, a Inteligência Artificial (IA) se apresenta como uma ferramenta estratégica, capaz de otimizar a captura, organização, disseminação e aplicação do conhecimento nas organizações contemporâneas. Este trabalho tem como objetivo analisar, por meio de pesquisa bibliográfica, o impacto do uso da IA nos processos de GC, com foco em inovação e mudança organizacional.

Para isso, o estudo foi estruturado em quatro capítulos temáticos, organizados de forma a evidenciar diferentes dimensões desse impacto. A metodologia adotada baseou-se em pesquisa bibliográfica e obras de referência como o livro *Desmistificando a Inteligência Artificial*, de Dora Kaufman.

No capítulo, *Automatização e Inteligência na Captura e Disseminação do Conhecimento*, discute como ferramentas cognitivas baseadas em IA estão otimizando o processo de transformação de dados em conhecimento útil, por meio da automação de tarefas como transcrição, classificação semântica e recuperação inteligente da informação (Almeida, Souza & Ferreira, 2023).

No capítulo, *Aprendizagem Organizacional e Personalização do Conhecimento*, explora como sistemas de IA promovem uma aprendizagem mais personalizada e contínua no ambiente de trabalho, ao mesmo tempo em que fortalecem a cultura de inovação por meio do alinhamento entre desenvolvimento de competências e necessidades organizacionais (Kaufman, 2021).

No capítulo, *Suporte à Inovação Estratégica por Meio de Insights Automatizados*, apresenta o uso da IA na geração de insights estratégicos a partir de grandes volumes de dados. Isso favorece a antecipação de tendências e a criação de soluções inovadoras com base na inteligência analítica automatizada (Blumen & Cepellos, 2023).

Por fim, no capítulo, *Desafios Éticos e Culturais na Integração da IA à Gestão do Conhecimento*, problematiza os limites da automação, discutindo temas como viés algorítmico, perda do julgamento humano e questões éticas relacionadas ao uso de sistemas de decisão baseados em IA. Destaca-se a importância da supervisão humana e da construção de uma cultura organizacional crítica e ética (Kaufman, 2021).

O presente estudo visa contribuir para a compreensão das possibilidades e dos limites da aplicação da IA na gestão do conhecimento organizacional, propondo uma reflexão crítica sobre os caminhos para uma adoção responsável e inovadora dessas tecnologias no cenário corporativo atual.

## **2 Automatização e Inteligência na Captura e Disseminação do Conhecimento**

A Inteligência Artificial tem desempenhado um papel cada vez mais relevante na captura, organização e disseminação do conhecimento organizacional. Ferramentas de computação cognitiva, como as baseadas em processamento de linguagem natural (PLN), permitem transformar dados não estruturados em insights acionáveis, o que antes era um desafio para gestores e analistas. Essa automatização contribui para um ciclo de conhecimento mais fluido e preciso, onde as informações são armazenadas, categorizadas e acessadas de forma dinâmica.

O uso de sistemas como o IBM Watson exemplifica essa capacidade, permitindo a conversão de discursos em texto, análise semântica e recuperação inteligente de informações. Isso favorece a criação de repositórios inteligentes e mecanismos de recomendação, que aumentam significativamente a velocidade e a assertividade na tomada de decisões. A IA torna-se, assim, uma aliada estratégica no suporte à inovação e na capacidade da organização de responder com agilidade a contextos de mudança.

Segundo Almeida et al. (2023), a computação cognitiva atua principalmente nas fases iniciais da Gestão do Conhecimento — captura e disseminação —, permitindo maior eficiência e potencial de integração entre áreas e departamentos. No entanto, o estudo aponta que ainda há espaço para crescimento nas fases finais, como a aplicação do conhecimento, que demanda decisões humanas e sensibilidade ao contexto.

## **3 Aprendizagem Organizacional e Personalização do Conhecimento**

A IA possibilita uma aprendizagem organizacional mais eficaz por meio de mecanismos adaptativos que personalizam o conhecimento de acordo com o perfil de cada colaborador ou equipe. Isso permite que o conteúdo seja entregue no momento certo, com o formato mais adequado, promovendo uma experiência mais significativa de aprendizagem contínua. Essa

abordagem fortalece a inovação ao alinhar a disseminação do conhecimento com as reais necessidades dos usuários.

Sistemas tutores inteligentes e plataformas de aprendizagem adaptativa baseadas em IA, como destacado por Kaufman (2021), viabilizam a customização de trilhas de aprendizagem, promovendo o desenvolvimento de competências estratégicas para o futuro do trabalho. Essas ferramentas contribuem para a construção de uma cultura de conhecimento mais inclusiva, promovendo o engajamento dos colaboradores e a retenção do saber organizacional.

Além disso, a personalização impulsiona a inovação ao permitir que os profissionais tenham autonomia para aprofundar conhecimentos específicos de maneira contínua. Em organizações orientadas por dados, a IA atua como catalisadora para detectar lacunas de conhecimento e sugerir ações formativas, tornando o processo de aprendizagem mais responsivo e integrado aos objetivos estratégicos.

#### **4 Suporte à Inovação Estratégica por Meio de Insights Automatizados**

A capacidade da IA em analisar grandes volumes de dados e gerar insights estratégicos impacta diretamente a inovação nas organizações. O uso de tecnologias cognitivas permite identificar padrões ocultos, prever tendências de mercado e orientar decisões complexas com maior segurança e embasamento. Isso proporciona às empresas a capacidade de inovar com menor risco e mais agilidade.

O artigo de Blumen e Cepellos (2023) demonstra como a IA tem sido utilizada de forma estratégica em áreas como recrutamento e seleção, mas o mesmo raciocínio pode ser aplicado à gestão do conhecimento. A automatização da coleta e análise de dados internos e externos potencializa a capacidade das organizações de antecipar necessidades e gerar soluções inovadoras. A IA não substitui a criatividade humana, mas a potencializa ao liberar tempo e recursos para o foco em atividades mais analíticas e criativas.

Esses insights gerados por IA servem de base para iniciativas de inovação incremental e disruptiva, além de fortalecerem a cultura da experimentação. Ao transformar conhecimento em ação, a organização passa a operar de forma mais inteligente e proativa diante das rápidas mudanças no ambiente de negócios.

#### **5 Desafios Éticos e Culturais na Integração da IA à Gestão do Conhecimento**

Apesar dos inúmeros benefícios, a adoção de IA na Gestão do Conhecimento também impõe desafios éticos e culturais. Entre os principais estão o viés algorítmico, a privacidade de dados e o risco da desumanização das decisões. O uso de IA precisa ser cuidadosamente regulado e supervisionado por profissionais preparados para interpretar os resultados e garantir que os valores organizacionais estejam refletidos nas decisões automatizadas.

Como aponta Kaufman (2021), a confiança cega na inteligência artificial pode levar à alienação dos profissionais e ao enfraquecimento da intuição e do julgamento humano, que são insubstituíveis em contextos complexos. Nesse sentido, a cultura organizacional deve ser preparada para lidar com as limitações da IA estimulando uma abordagem crítica, reflexiva e ética sobre seu uso.

O desafio está em equilibrar o uso estratégico da tecnologia com a valorização das relações humanas e do conhecimento tácito. A implementação bem-sucedida da IA exige transparência nos algoritmos, treinamento contínuo dos usuários e a criação de políticas organizacionais que garantam a integridade e a equidade dos processos de gestão do conhecimento.

## **6 Considerações Finais**

A análise realizada ao longo dos capítulos evidencia que o uso da Inteligência Artificial nos processos de Gestão do Conhecimento tem potencializado significativamente a capacidade das organizações de inovar, aprender e se adaptar às mudanças. A automação de etapas como captura, organização e disseminação do conhecimento tornou os fluxos mais eficientes e integrados, permitindo decisões mais ágeis e baseadas em dados. Além disso, o uso de sistemas inteligentes contribui para personalizar a aprendizagem organizacional, criando ambientes mais responsivos às necessidades dos colaboradores e promovendo o desenvolvimento contínuo de competências estratégicas.

Também ficou claro que a IA atua como catalisadora de inovação ao gerar insights automatizados que sustentam estratégias mais eficazes e alinhadas aos objetivos do negócio. Contudo, os desafios éticos e culturais associados à sua adoção demandam atenção. A presença de vieses, a transparência dos algoritmos e o papel insubstituível do julgamento humano exigem que as organizações adotem uma postura crítica e responsável. Assim, a integração entre

tecnologia e gestão do conhecimento precisa ser orientada por valores éticos, políticas claras e pela valorização do capital humano como eixo central da inovação sustentável.

### Referências Bibliográficas

ALMEIDA, C. F.; SOUZA, R. M.; FERREIRA, M. A. T. Computação cognitiva nas organizações: uma investigação das ferramentas tecnológicas como apoio aos ciclos da gestão do conhecimento. *Revista Tecnologia e Sociedade*, v. 19, n. 53, p. 88–111, 2023. DOI: <https://doi.org/10.3895/rts.v19n53.15380>.

BLUMEN, I.; CEPellos, V. Dimensões do uso de tecnologia e inteligência artificial (IA) em recrutamento e seleção (R&S): benefícios, tendências e resistências. *Cadernos EBAPE.BR*, v. 21, n. 2, p. 414–428, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1590/1679-395120220079>.

KAUFMAN, D. Desmistificando a inteligência artificial. *Época Negócios*, 2021. Disponível em: <https://globalhub.uninter.com/2024/05/desmisticando-a-inteligencia-artificial-um-livro-para-entender-a-ia/>. Acesso em: 17 set. 2025.