# O USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA GESTÃO EMPRESARIAL: IMPACTOS EM UMA CONFEITARIA GOURMET

**Luan Felipe Costa e Silva[1], Mariana Kerne Fiuza[2] e Ronaldo Wilson de Godoi[3]**
[1]Faculdades Integradas de Itapetininga (FKB), Rodovia Raposo Tavares, km 162, Vila Nova Itapetininga – 18203-340, Brasil. Luanfelipeces@gmail.com, Marianakernefiuza2@gmail.com, ronaldo_201217@hotmail.com.

**Resumo**

O presente estudo visa analisar o uso da Inteligência Artificial na gestão empresarial, destacando seus benefícios, desafios e impactos sobre o comportamento humano, com um foco específico em uma confeitaria gourmet. O trabalho examina a evolução tecnológica nas empresas, o surgimento da Inteligência Artificial e sua aplicação em pequenos negócios, especialmente no setor alimentício. Além disso, busca compreender de que forma as ferramentas tecnológicas podem contribuir para a otimização de processos, aumento da produtividade, aprimoramento do atendimento ao cliente e fortalecimento da competitividade empresarial. A pesquisa também aborda os desafios relacionados à dependência tecnológica, resistência às mudanças e os impactos nas relações humanas dentro do ambiente organizacional. Por fim, enfatiza a importância do uso ético e consciente da Inteligência Artificial como uma ferramenta de suporte à gestão, ressaltando que a tecnologia deve servir como um apoio ao trabalho humano, e não como sua substituição.

**Palavras-chave**: Inteligência Artificial. Gestão Empresarial. Comportamento humano. Confeitaria gourmet.

**Área do Conhecimento:** Ciências Sociais Aplicadas - Administração

## Introdução

A Inteligência Artificial (IA) tem ampliado sua presença no ambiente empresarial, sendo utilizada para automatizar atividades, analisar dados e apoiar a tomada de decisões. Sua aplicação pode contribuir para a organização dos processos, a redução do tempo dedicado a tarefas repetitivas e a identificação de informações importantes para o planejamento das empresas. Conforme Abrardi, Cambini e Rondi (2022), a IA apresenta potencial para melhorar a eficiência organizacional e auxiliar no desenvolvimento de produtos, serviços e estratégias direcionadas aos consumidores.

Essas possibilidades também alcançam os pequenos negócios e o setor alimentício. Em uma confeitaria gourmet, por exemplo, a IA pode auxiliar na previsão da demanda, no controle de estoque, na análise de vendas e custos, na elaboração de campanhas de marketing, no atendimento ao cliente e na organização das atividades dos colaboradores. Souza e Alencastro (2025) identificaram diferentes aplicações da IA na produção e nos serviços de alimentação, indicando que a tecnologia pode contribuir para o planejamento e a melhoria dos processos desse setor.

Apesar dos possíveis benefícios, a adoção da IA também apresenta desafios. A utilização inadequada das ferramentas pode gerar dependência tecnológica, confiança excessiva nas respostas produzidas e redução da autonomia dos indivíduos durante a tomada de decisões. Além disso, a falta de capacitação, a resistência às mudanças e o receio da substituição do trabalho humano podem influenciar a aceitação da tecnologia pelos colaboradores. Golgeci *et al*. (2025) destacam que o medo, a insegurança e as dificuldades de utilização estão entre os fatores relacionados à resistência dos trabalhadores à IA. Diante desse cenário, apresenta-se a seguinte questão de pesquisa: de que maneira a Inteligência Artificial pode contribuir para a gestão de uma confeitaria gourmet, considerando seus benefícios, desafios e impactos no comportamento humano? Parte-se da hipótese de que a IA pode aumentar a eficiência e aprimorar os processos organizacionais, desde que seja utilizada como ferramenta de apoio, com supervisão humana e sem substituir a capacidade de análise dos gestores e colaboradores.

A realização deste estudo justifica-se pelo crescimento da utilização da IA como estratégia empresarial e pela necessidade de compreender seus efeitos sobre os processos de gestão e as

relações humanas no trabalho. A análise de uma confeitaria gourmet possibilita aproximar a discussão teórica da realidade de um pequeno negócio, contribuindo para a reflexão sobre uma adoção planejada, ética e consciente da tecnologia. Assim, o objetivo geral deste estudo é analisar o uso da Inteligência Artificial como estratégia de apoio à gestão empresarial e seus impactos no comportamento humano, por meio de um estudo de caso em uma confeitaria gourmet. Especificamente, busca-se identificar suas principais aplicações na gestão empresarial; analisar as possibilidades de utilização da IA na confeitaria estudada; investigar seus impactos no comportamento humano; avaliar os benefícios e desafios relacionados à sua adoção; e elaborar propostas de melhoria para os processos da empresa com o auxílio da Inteligência Artificial.

**Metodologia**

A pesquisa adotará uma abordagem qualitativa e explicativa, visando compreender de que maneira a inteligência artificial impacta a gestão empresarial e o comportamento humano. Será conduzido um estudo de caso em uma confeitaria gourmet, permitindo uma análise prática dos efeitos da tecnologia nos processos organizacionais. A coleta de dados secundários foi realizada por meio de pesquisa em artigos, além da análise de documentos internos, registros de processos e relatórios de gestão, com o intuito de identificar como a inteligência artificial contribui para a otimização das atividades, a tomada de decisões e a organização interna da empresa.

A análise foi descritiva e interpretativa, destacando tanto os benefícios quanto os desafios associados ao uso da IA, além de seu impacto na autonomia e na dependência tecnológica dos colaboradores. Essa abordagem possibilita a compreensão de causa e efeito, fornecendo informações detalhadas que contribuem para reflexões sobre o uso consciente da tecnologia na gestão empresarial. Ressalta-se que os dados analisados são exclusivamente de natureza organizacional, referentes à empresa estudada, sem vínculo direto ou identificação de indivíduos.

**Resultados**

A análise da literatura demonstrou que a Inteligência Artificial pode ser aplicada em diferentes áreas da gestão empresarial. Entre as principais aplicações estão a automação de tarefas, a análise de dados, a previsão de demanda, o controle de estoque, o atendimento ao cliente e o apoio às decisões. Abrardi, Cambini e Rondi (2022) destacam que essas ferramentas podem melhorar os processos organizacionais e auxiliar na compreensão do comportamento dos consumidores.

Também foram identificados resultados relacionados ao aumento da produtividade. Brynjolfsson, Li e Raymond (2023), ao analisarem 5.179 profissionais de atendimento, verificaram um aumento médio de 14% na produtividade dos trabalhadores que utilizaram um assistente de IA. No setor alimentício, Souza e Alencastro (2025) identificaram aplicações no planejamento da produção, no controle de ingredientes e na organização dos serviços, demonstrando possibilidades de utilização da tecnologia em empresas desse segmento.

Entretanto, a literatura também aponta desafios. Golgeci et al. (2025) identificaram que o medo, a insegurança e a dificuldade de utilização podem provocar resistência entre os trabalhadores. Martin e Zimmermann (2024) destacam os riscos relacionados à privacidade, enquanto Pearson et al. (2026) alertam para a possibilidade de confiança excessiva nas respostas da IA. Assim, a tecnologia deve ser utilizada como apoio, com capacitação dos usuários, proteção dos dados e supervisão humana.

A Tabela 1 sintetiza os principais resultados encontrados e suas possíveis aplicações na Deliciê Gourmet.

Tabela 1 - Análise dos resultados da literatura sobre a utilização da IA.

| Dimensão | Resultado encontrado | Possível aplicação na Deliciê Gourmet |
|---|---|---|
| Gestão e processos | Automação de tarefas, análise de dados e apoio às decisões (Abrardi; Cambini; Rondi, 2022). | Organização das vendas, das finanças e das atividades administrativas. |
| Produtividade e atendimento | Aumento médio de 14% na produtividade de 5.179 profissionais de atendimento (Brynjolfsson; LI; Raymond, 2023). | Redução do tempo de resposta e automatização de tarefas repetitivas. |
| Produção e estoque | Aplicações no planejamento da produção e nos serviços de alimentação (Souza; Alencastro, 2025). | Previsão da demanda, controle de ingredientes e redução de desperdícios. |
| Marketing e vendas | Análise das preferências dos consumidores e personalização das estratégias (Abrardi; Cambini; Rondi, 2022). | Identificação dos produtos mais vendidos e criação de campanhas personalizadas. |
| Comportamento humano | Medo, insegurança e dificuldade de utilização podem causar resistência (Golgeci et al., 2025). | Treinamento e participação dos colaboradores durante a implantação. |
| Privacidade e autonomia | Riscos relacionados à proteção de dados e à confiança excessiva nas respostas da IA (Martin; Zimmermann, 2024; Pearson et al., 2026). | Proteção das informações e validação humana antes das decisões. |

*Fonte: Elaboração própria com base nos autores citados na tabela (2022–2026).*

**Discussão**

Os resultados encontrados na literatura demonstram que a utilização da Inteligência Artificial nas organizações apresenta potencial para contribuir com a otimização de processos, o aumento da produtividade, a análise de informações e o apoio à tomada de decisões. A partir dos estudos analisados, observa-se que a IA não se limita à automação de tarefas, podendo também atuar como ferramenta de suporte às atividades estratégicas e ao relacionamento com os consumidores.

Abrardi, Cambini e Rondi (2022) destacam que a Inteligência Artificial pode modificar a forma como as empresas analisam informações, compreendem o comportamento dos consumidores e desenvolvem produtos e serviços. Esse aspecto é relevante para a Deliciê Gourmet, uma vez que informações relacionadas às vendas, aos produtos mais procurados e às preferências dos clientes podem ser utilizadas para apoiar decisões relacionadas ao planejamento da produção, ao estoque e às estratégias comerciais.

Os resultados também indicam relação entre a utilização da IA e o aumento da produtividade. Brynjolfsson, Li e Raymond (2023), a partir da análise de 5.179 trabalhadores de atendimento ao cliente, identificaram aumento médio de 14% na produtividade dos profissionais que utilizaram um assistente baseado em IA. Embora o estudo tenha sido realizado em outro contexto organizacional, seus resultados demonstram o potencial da tecnologia para auxiliar trabalhadores na realização de determinadas atividades, especialmente aquelas que envolvem tarefas repetitivas e processamento de informações. Na Deliciê Gourmet, esse potencial pode ser relacionado à organização de informações, elaboração de conteúdos, atendimento ao cliente e apoio às atividades administrativas.

No setor de alimentação, Souza e Alencastro (2025) identificaram diferentes aplicações da Inteligência Artificial relacionadas à produção e aos serviços alimentares. Os resultados apresentados pelos autores reforçam a possibilidade de utilização da tecnologia em atividades como planejamento da produção, previsão de demanda e organização dos recursos. Para uma confeitaria gourmet, essas aplicações podem contribuir para uma melhor estimativa da quantidade de produtos a serem

produzidos, do volume de ingredientes necessários e dos períodos de maior procura, podendo auxiliar na redução de desperdícios e no planejamento das compras.

Além dos aspectos relacionados à produtividade e aos processos, a IA também pode contribuir para as atividades de marketing e atendimento. A análise de informações sobre os consumidores pode auxiliar na identificação de padrões de consumo e na elaboração de estratégias mais direcionadas. Na Deliciê Gourmet, a tecnologia poderá ser utilizada como apoio à criação de conteúdos, campanhas promocionais e respostas aos clientes, mantendo-se a participação humana na definição das estratégias e na tomada das decisões.

Entretanto, os benefícios identificados na literatura não eliminam os desafios relacionados à adoção da tecnologia. A implementação da IA pode exigir capacitação dos trabalhadores, adaptação dos processos internos e mudanças na forma como as atividades são realizadas. Golgeci et al. (2025) destacam que a resistência à IA no ambiente de trabalho pode estar relacionada ao medo, à insegurança em relação ao emprego, à percepção de incapacidade para utilizar a tecnologia e à complexidade dos sistemas. Dessa forma, a implantação de ferramentas de IA na Deliciê deve considerar não apenas os aspectos técnicos, mas também a preparação e a participação dos colaboradores.

Outro desafio está relacionado à privacidade e à segurança das informações. Martin e Zimmermann (2024) discutem as implicações da Inteligência Artificial para a privacidade, evidenciando a necessidade de atenção ao tratamento das informações utilizadas pelos sistemas. No contexto da Deliciê Gourmet, essa questão é relevante principalmente quando a tecnologia estiver relacionada a dados de clientes, colaboradores, vendas e processos internos. Assim, o uso da IA deve estar associado a critérios de proteção e utilização adequada das informações.

A relação entre Inteligência Artificial e comportamento humano também merece atenção. A utilização frequente dessas ferramentas pode modificar a forma como trabalhadores e gestores realizam determinadas atividades e tomam decisões. Embora a IA possa ampliar as capacidades humanas e facilitar o acesso a informações, existe o risco de que os usuários passem a confiar excessivamente nas respostas produzidas pelos sistemas. Pearson et al. (2026) discutem a dependência humana em relação à IA na tomada de decisões, reforçando a importância da avaliação crítica dos resultados fornecidos pela tecnologia.

Nesse sentido, os resultados encontrados sugerem que a IA deve ser compreendida como uma ferramenta de apoio, e não como substituta da capacidade humana de análise e decisão. Na Deliciê Gourmet, informações produzidas por sistemas de IA relacionadas a vendas, produção, custos, atendimento ou marketing deverão ser avaliadas pelos responsáveis antes de serem utilizadas nas decisões empresariais. A supervisão humana é, portanto, necessária para considerar o contexto da empresa, suas particularidades e possíveis limitações das ferramentas utilizadas.

Dessa forma, a análise conjunta dos estudos evidencia que os benefícios e desafios da Inteligência Artificial estão diretamente relacionados à maneira como a tecnologia é implementada nas organizações. Enquanto Abrardi, Cambini e Rondi (2022), Brynjolfsson, Li e Raymond (2023) e Souza e Alencastro (2025) demonstram possibilidades relacionadas à eficiência, produtividade e utilização de dados, Golgeci et al. (2025), Martin e Zimmermann (2024) e Pearson et al. (2026) evidenciam aspectos relacionados à resistência, privacidade e dependência da tecnologia.

No caso da Deliciê Gourmet, esses resultados sustentam a possibilidade de utilização da IA em diferentes áreas da gestão, como vendas, estoque, marketing, atendimento, gestão financeira e recursos humanos. Entretanto, sua implementação deve ocorrer de maneira planejada, considerando capacitação, qualidade dos dados, proteção das informações e supervisão humana. Assim, a tecnologia pode contribuir para a melhoria dos processos organizacionais sem eliminar a participação humana nas decisões.

Portanto, a literatura analisada oferece fundamentação para a proposta de utilização da Inteligência Artificial na Deliciê Gourmet, mas os resultados observados nos estudos não permitem afirmar antecipadamente que os mesmos efeitos ocorrerão na empresa. A aplicação prática será necessária para verificar a aderência das ferramentas às necessidades da organização e identificar seus efetivos benefícios, limitações e impactos sobre os processos e o comportamento dos envolvidos.

**Conclusão**

Este estudo buscou analisar a utilização da Inteligência Artificial como estratégia de apoio à gestão empresarial, considerando seus benefícios, desafios e possíveis impactos no comportamento humano. A partir da literatura consultada, foi possível compreender que a IA pode contribuir para a

organização dos processos, análise de dados, aumento da produtividade e melhoria da tomada de decisões. No contexto da Deliciê Gourmet, a tecnologia apresenta possibilidades de aplicação nas áreas de vendas, estoque, produção, marketing, atendimento, gestão financeira e recursos humanos.

A análise do histórico de vendas pode auxiliar na previsão da demanda, enquanto o acompanhamento do estoque pode contribuir para o controle dos ingredientes e a redução de desperdícios. Da mesma forma, a IA pode apoiar a elaboração de campanhas, agilizar o atendimento e facilitar a análise dos custos e das receitas da confeitaria.

Entretanto, a adoção dessas ferramentas não deve ser compreendida como uma substituição do trabalho humano. O conhecimento dos gestores e colaboradores continua sendo indispensável para interpretar as informações, avaliar as recomendações e tomar as decisões finais. Além disso, fatores como qualidade dos dados, capacitação, privacidade, resistência às mudanças e dependência tecnológica precisam ser considerados durante a implantação.

Dessa forma, conclui-se que a Inteligência Artificial possui potencial para apoiar a gestão de uma confeitaria gourmet, desde que seja utilizada de maneira planejada, ética e responsável. A tecnologia deve funcionar como uma parceira do trabalho humano, contribuindo para tornar as atividades mais organizadas e eficientes, sem eliminar a autonomia, a criatividade e a sensibilidade das pessoas envolvidas.

Como a etapa prática do estudo ainda será realizada, as conclusões apresentadas estão fundamentadas principalmente na literatura. Posteriormente, a análise dos dados reais da Deliciê Gourmet permitirá verificar se os benefícios identificados nos estudos também serão observados na empresa. Assim, será possível elaborar propostas de melhoria mais adequadas à realidade da confeitaria e compreender com maior profundidade os efeitos da IA em sua gestão e rotina de trabalho.

**Referências**

ABRARDI, Laura; CAMBINI, Carlo; RONDI, Laura. Artificial intelligence, firms and consumer behavior: A survey. Journal of Economic Surveys, v. 36, n. 4, p. 969–991, 2022. DOI:https://doi.org/10.1111/joes.12455 Disponível em: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/joes.12455

BRYNJOLFSSON, Erik; LI, Danielle; RAYMOND, Lindsey R. Generative AI at Work. NBER Working Paper, n. 31161, 2023. DOI:https://doi.org/10.3386/w31161 Disponível em: https://www.nber.org/papers/w31161

GOLGECI, Ismail; RITALA, Paavo; ARSLAN, Ahmad; McKENNA, Brad; ALI, Imran. Confronting and alleviating AI resistance in the workplace: an integrative review and a process framework. Human Resource Management Review, v. 35, n. 2, art. 101075, 2025. DOI:https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2024.101075 Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1053482224000652

MARTIN, Kelly D.; ZIMMERMANN, Johanna. Artificial intelligence and its implications for data privacy. Current Opinion in Psychology, v. 58, p. 101829, 2024. DOI:https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2024.101829 Disponível em: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38954851/

PEARSON, Joe; DROR, Itiel E.; JAYES, Emma; WHORDLEY, Grace-Rose; MASON, Georgina; NIGHTINGALE, Sophie. Examining human reliance on artificial intelligence in decision making. Scientific Reports, v. 16, art. 5345, 2026. DOI:https://doi.org/10.1038/s41598-026-34983-y Disponível em: https://www.nature.com/articles/s41598-026-34983-y

SOUZA, Carlos Patrício Vidal de; ALENCASTRO, Eurídice Ribeiro de. Inteligência artificial na produção e nos serviços de alimentação: uma revisão bibliográfica das pesquisas publicadas de 2014 a 2024. Research, Society and Development, v. 14, n. 1, e2214147904, 2025. DOI:https://doi.org/10.33448/rsd-v14i1.47904 Disponível em: https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/47904