TRANSFORMANDO DESAFIOS EM OPORTUNIDADES: O PAPEL DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (*CHATGPT*) NA OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPES).

Maria Luiza Lira Cabral[1]
Paulo Ricardo das Virgens Libório[2]
Dante Bitencourt Nascimento Filho[3]

Eixo 1 – (Geo)Tecnologias, IA Generativa e Pesquisa em Educação

Resumo

O presente estudo tem como principal objetivo apresentar como a Inteligência Artificial com o foco no *ChatGPT*[4] pode auxiliar as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) na gestão e otimização de processos. Para isso, a pesquisa se baseou em uma abordagem quali-quanti, sendo utilizados os meios de pesquisas descritivo e exploratório. O artigo analisa o papel exercido pelas MPEs na economia brasileira, utilizando como uma das fontes de dados para a pesquisa o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), instituição brasileira que acompanha de perto o cenário empresarial e propõe treinamentos e inclusão de tecnologias nos processos empresariais. Diante dessa perspectiva a Inteligência Artificial (IA) surge como uma ferramenta acessível e estratégica, capaz de otimizar processos e impulsionar resultados. A pesquisa demonstrou que apesar de muitos empreendedores ainda acreditarem que a IA e o *ChatGPT* seja algo distante de seus negócios, essas tecnologias já estão disponíveis e trazem consigo benefícios capazes de fornecer ajuda adequada, impulsionando assim o crescimento dessas empresas. Dessa forma é visível as oportunidades que advém da utilização da IA, nos processos relacionados às micro e pequenas empresas no sentido de ampliar as condições empresariais. Neste contexto o estudo também evidencia a importância do conhecimento sobre o uso do *ChatGPT* no ambiente empresarial, principalmente para os microempreendedores.

Palavras-chave: *ChatGPT;* Micro e Pequenas Empresas; Inteligência Artificial; Otimizar Processos.

[1] Faculdade Santíssimo Sacramento; Graduanda do curso de Administração; mariacabral12120149@soumaissantissimo.com.br.
[2] Faculdade Santíssimo Sacramento; Graduando do curso de Administração; paululiborio12120125@soumaissantissimo.com.br.
[3] Faculdade Santíssimo Sacramento; Mestre em Educação Tecnologias e Redes Sociais (GESTEC/UNEB); docente.dantebitencourt@fsssacramento.br.
[4] É um recurso de inteligência artificial que simula a linguagem humana, criado por um laboratório de pesquisas em inteligência artificial dos Estados Unidos, a OpenAI.

ISSN 2674-7227

Introdução

As Micro e Pequenas Empresas, ainda enfrentam desafios na adoção de tecnologias, devido aos custos financeiros, equipes reduzidas e falta de conhecimento. Apesar da inteligência artificial pelo pouco conhecimento empresarial parecer algo inacessível, ela se tornou uma realidade viável para os pequenos negócios, auxiliando na automação de tarefas, atendimento personalizado e aumento das vendas. No cenário atual, observa-se que a transformação digital tem avançado de forma acelerada, sendo impulsionada pela crescente demanda dos usuários por novas tecnologias. Atualmente, a inteligência artificial se consolidou como uma das maiores invenções humanas, impactando diretamente diversos setores, como trabalho, educação, saúde, economia e direitos sociais a ponto de ser tema recorrente nos maiores fóruns internacionais.

Por meio de revisão de obras e de uma pesquisa de campo realizada no município de Alagoinhas - Bahia, buscou-se investigar como a utilização da inteligência artificial, em especial do ChatGPT, como uma forma acessível e inovadora para auxiliar os donos das micro e pequenas empresas a aumentarem sua produtividade, reduzindo o tempo gasto em tarefas operacionais e permitindo que os empreendedores foquem em atividades mais estratégicas. Diante disso, o presente trabalho aborda a utilização do uso de Inteligência Artificial (IA) em Micro e Pequenas Empresas (MPEs), visando potencializar os negócios, buscando apresentar os benefícios que essa ferramenta juntamente com o ChatGPT pode promover a adesão da inovação, uma gestão estratégica e acesso a recursos tecnológicos.

Neste contexto a adoção dessas tecnologias se torna relevante para as MPEs, considerando suas limitações de tempo e recursos. A IA proporciona economia operacional, uma vez que tarefas que antes demandam mão de obra humana podem ser automatizadas. Do mesmo modo, há impactos positivos na satisfação dos clientes, os quais passam a contar com serviços mais ágeis, personalizados e disponíveis em tempo integral, o que eleva a competitividade do negócio, destaca Caetano Vilar, na obra “IA Para Pequenos Negócios” (2025), nesta obra é possível visualizar como os recursos tecnológicos podem ampliar a eficiência, reduzir custos, melhorar a tomada de decisões alcançando assim um atendimento de excelência para os clientes.

Metodologia

Este artigo adotou uma abordagem de pesquisa mista, com métodos qualitativos e quantitativos e de caráter descritivo e exploratório. Inicialmente, realizou-se um levantamento

ISSN 2674-7227

teórico por meio de livros, artigos e revistas, com o objetivo de compreender os conceitos de Inteligência Artificial, as funcionalidades do *ChatGPT* e os desafios das Micros e Pequenas Empresas (MPEs). Na sequência, aplicou-se um formulário eletrônico com perguntas objetivas, direcionado a 21 empresários de MPEs, com a intenção de coletar dados sobre a adoção da IA e do *ChatGPT* nesses negócios. Vale salientar, que a coleta de dados foi realizada entre abril e maio de 2025, com formulário aprovado pela coordenação do curso de Administração, garantindo sigilo e anonimato dos participantes.

Resultados e discussões

As Micro e Pequenas Empresas (MPEs) exercem um papel de extrema relevância no fortalecimento da economia brasileira, não apenas pela expressiva contribuição econômica, mas também pelo impacto social gerado. Outro ponto que também impacta a sociedade atual, é a utilização da Inteligência Artificial, em destaque a ferramenta derivada dessa tecnologia, intitulada como *ChatGPT*, esses meios tecnológicos têm se mostrado de grande potencial para a otimização dos processos.

Segundo Anselmo José de Oliveira (2015) o cenário das MPEs está mais favorável ao seu desenvolvimento, fruto de conquistas no âmbito tributário com a simplificação de impostos, políticas de liberação de crédito e a formalização do Micro empreendedor Individual (MEI), ainda em sua obra ele apresenta que o acúmulo de funções operacionais compromete os controles internos essenciais como fluxo de caixa, gestão de custos e controle de estoque, o que dificulta a tomada de decisões estratégicas e a sustentabilidade dos negócios.

Após a apresentação do cenário das MPEs, a pesquisa buscou entender o que é a inteligência artificial, onde baseado na obra “Inteligência artificial” (2024) do autor André Augusto Suave, a IA se fundamenta em algoritmos que a permitem aprender através da experiência, onde se adaptam aos novos dados, executando assim tarefas de maneira mais flexíveis e de forma autônoma.

Segundo matéria realizada pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), “Os desafios da inovação tecnológica” (2023), existem diversos desafios que os pequenos negócios enfrentam para conseguirem inovar. Na qual muitas das vezes os pontos que necessitam ser melhorados podem utilizar a inteligência artificial para fornecer esse suporte, onde inicialmente as empresas para alcançar a inovação devem trabalhar para capacitar a sua equipe ou contratar pessoas que já possuam o conhecimento.

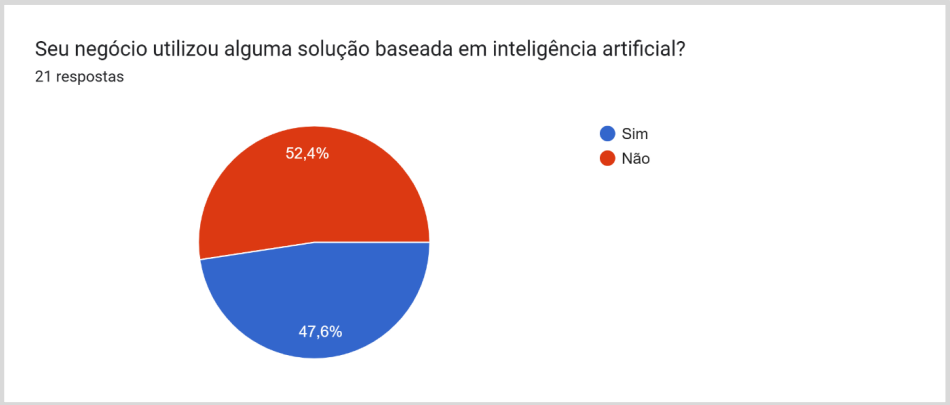
ISSN 2674-7227

No livro “Como Usar O *ChatGPT* No Seu Dia A Dia: O Guia Completo Para Iniciantes” (2025,), do escritor José Vieira do Nascimento Neto, é destacado que o *ChatGPT* pode ser usado para criação de conteúdo, podendo criar artigos, textos e posts de forma rápida e eficaz, sendo capaz de automatizar tarefas, como a criação de respostas para as perguntas constantes, além de conseguir auxiliar na organização de ideias, auxiliando na formação e planejamento dos projetos, onde promove o gerenciamento de tarefas.

Com isso, o uso do ChatGPT para os pequenos empreendedores, é de grande serventia, onde com a implementação dessa ferramenta nas MPEs, a otimização de processos e economia de tempo forneceram uma abertura de tempo mais segura, além da descentralização de atividades, levando assim a empresa a melhorar a experiência com os clientes, e fornecendo uma organização mais adequada para o empreendimento.

Em seguida, no gráfico gerado pelo formulário eletrônico, foi observado que existem microempreendedores que ainda não se sentem confiantes no investimento dessa tecnologia.

Gráfico 1 - Seu negócio utilizou alguma solução baseada em inteligência artificial?



Fonte: Elaboração Própria

Dessa forma, os dados apresentados afirmam o que foi debatido durante a discussão do artigo. No qual foi exposto que as MPEs possuem grandes oportunidades para crescerem no mercado econômico. Porém necessitam de direcionamentos adequados que as levem para a aplicação da Inteligência Artificial e do Chat GPT em seus negócios, como ferramentas para a otimização de seus processos, fornecendo assim apoio em suas atividades.

Considerações finais

Ao realizar a criação do presente artigo, a equipe responsável foi capaz de compreender como Inteligência Artificial, com ênfase no uso do *ChatGPT*, pode tornar-se uma grande ajuda na transformação estratégica e na otimização dos processos das Micro e Pequenas Empresas.

ISSN 2674-7227

Exposto isso, foi possível visualizar a necessidade de as MPEs buscarem compreender mais, além de serem mais flexíveis às inovações, dado que, o cenário atual é de grandes oportunidades para as MPEs, onde com a implementação dessas tecnologias, transformaria seus desafios em oportunidades de crescimento.

REFERÊNCIAS

NETO, José Vieira do Nascimento. **Como Usar o *ChatGPT* No Seu Dia a Dia**: O Guia Para Iniciantes. 2024. Disponível em: Kindle. Acesso em: 6 maio 2025.

OLIVEIRA, Anselmo José de. **Gestão financeira aplicada a micro e pequenas empresas**. Edição do Kindle, 2015.

SEBRAE. **IA nas pequenas empresas**: ferramentas inteligentes. 26 mar. 2025. Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/am/artigos/ia-nas-pequenas-empresas-ferramentas-inteligentes. Acesso em: 6 maio 2025.

SEBRAE. **Inteligência Artificial para Negócios**: Conheça mais sobre o E-book. 2021. Disponível em: https://digital.rn.sebrae.com.br/conteudos/ebook/inteligencia-artificial-para-negocios. Acesso em: 5 maio 2025.

SEBRAE. **Os desafios da inovação tecnológica**. 27 mar. 2023. Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/os-desafios-da-inovacao-tecnologica,3270a5d3902e2410VgnVCM100000b272010aRCRD. Acesso em: 22 maio 2025.

SUAVE, André Augusto. **Inteligência artificial**. Rio de Janeiro, RJ: Freitas Bastos, 2024.

VILAR, Caetano. **IA para pequenos negócios: como usar inteligência artificial agora para aumentar seus lucros e dominar o mercado em 2025**! Edição Kindle. São Paulo: IA na Prática, 2024

ISSN 2674-7227