

## USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO AO CLIENTE: VANTAGENS E DESAFIOS PARA AS EMPRESAS

### ODS 9 (Indústria, inovação e infraestrutura)

**Nomes dos autores:** Rosana Cristine Pinto Wakim (Universidade de Taubaté); Júlio Gonçalves (Universidade de Taubaté, Orientador)

Este trabalho tem como objetivo analisar os impactos da aplicação da Inteligência Artificial (*IA*) no atendimento ao cliente, destacando suas principais vantagens, desafios e implicações estratégicas para as organizações. Com base em uma pesquisa de natureza qualitativa e exploratória, fundamentada em revisão bibliográfica de autores contemporâneos e fontes atualizadas da área de tecnologia e gestão, buscou-se compreender como a *IA* tem transformado a relação entre empresas e consumidores.

Em um cenário de constante transformação digital, o uso de tecnologias como *chatbots*, assistentes virtuais e sistemas de análise preditiva tem se mostrado fundamental para oferecer um atendimento mais eficiente, ágil e personalizado. Essas ferramentas permitem às empresas operarem 24 horas por dia, reduzir custos operacionais e melhorar significativamente a experiência do cliente. Estudos recentes apontam, por exemplo, que empresas que implementaram soluções de *IA* registraram aumentos de até 30% na satisfação do cliente e reduções de até 25% nos custos com suporte.

Apesar desses benefícios, a adoção da *IA* não está isenta de desafios. Entre os principais, destacam-se a resistência por parte de usuários e colaboradores, limitações técnicas, questões relacionadas à privacidade de dados e a necessidade de constante atualização e capacitação das equipes. Assim, reforça-se que a implementação da *IA* deve estar alinhada à cultura organizacional e aos objetivos estratégicos da empresa, com foco na geração de valor tanto para o negócio quanto para o consumidor.

O tema é altamente relevante para profissionais, gestores e pesquisadores interessados em inovação, competitividade e excelência no relacionamento com o



cliente. Além disso, contribui para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em especial o ODS 9, que trata da promoção da indústria, inovação e infraestrutura.

**Palavras-chave:** Inteligência Artificial; Atendimento ao Cliente; Transformação Digital; *Chatbots*; Personalização; Experiência do Cliente; Estratégia Organizacional.