

# Inteligência Artificial Aplicada ao Mapeamento de Processo Empresarial

*Artificial Intelligence Applied to Business Process Mapping*  
*Inteligencia Artificial aplicada al mapeo de procesos de negocio*

**Thamyres Duarte Colatino Estrela<sup>1</sup>**

[thamyres.estrela@fatec.sp.gov.br](mailto:thamyres.estrela@fatec.sp.gov.br)

**Lucicleide Viana dos Santos<sup>1</sup>**

[lucicleide.santos@fatec.sp.gov.br](mailto:lucicleide.santos@fatec.sp.gov.br)

**Wagner José da Silva<sup>1</sup>**

[wagner.silva@fatec.sp.gov.br](mailto:wagner.silva@fatec.sp.gov.br)

1 – Fatec Americana

Recebido  
Received  
Recibido  
Dez. 2024

Aceito  
Accepted  
Aceptado  
Mar. 2025

Publicado  
Published  
Publicado  
Jul./Set. 2025  
Jul./Sep. 2025

<https://git.fateczl.edu.br>

e\_ISSN  
2965-3339

DOI  
10.29327/2385846.3.4-2

São Paulo  
v. 3 | n. 4  
v. 3 | i. 4  
e34065  
Julho-Setembro  
July-September  
Julio-Septiembre  
2025



## Resumo:

Este artigo visa analisar o potencial do uso da inteligência artificial (IA) aplicada ao mapeamento de processo empresarial no contexto de Gestão do Conhecimento (GC), foram realizados mapeamentos de dois processos semelhantes de duas empresas de pequeno porte, totalizando quatro processos estudados. O mapeamento foi feito de maneira convencional e com o auxílio da inteligência artificial, utilizando as ferramentas Heflo e ChatGPT e a notação BPMN (Business Process Model and Notation) para desenhar os processos. O estudo comparou os resultados tendo como parâmetros: o tempo de execução das atividades, a assertividade em relação à descrição dos processos verificados na empresa e a quantidade e relevância de sugestões de melhorias dos processos mapeados. O estudo revelou que, apesar de proporcionar maior agilidade, os processos mapeados com auxílio de inteligência artificial demonstraram menor assertividade em relação aos processos feitos sem suporte de IA, especialmente no tocante a criação do desenho do processo utilizando a notação BPMN.

**Palavras-chave:** Mapeamento de processo; Inteligência artificial; Gestão do conhecimento; Organização empresarial.

## Abstract:

This article aims to analyze the potential of using artificial intelligence (AI) applied to business process mapping in the context of Knowledge Management (KM). Mappings of two similar processes of two small companies were carried out, totaling four processes studied. The mapping was done conventionally and with the help of artificial intelligence, using the Heflo and ChatGPT tools and the BPMN (Business Process Model and Notation) notation to design the processes. The study compared the results using the following parameters: the execution time of the activities, the assertiveness in relation to the description of the processes verified in the company and the quantity and relevance of suggestions for improving the mapped processes. The study revealed that, despite providing greater agility, the processes mapped with the aid of artificial intelligence demonstrated less assertiveness in relation to the processes carried out without AI support, especially regarding the creation of the process design using BPMN notation.

**Keywords:** Process mapping; Artificial intelligence; Knowledge management; Business organization.

**Resumen:**

Este artículo tiene como objetivo analizar el potencial del uso de la inteligencia artificial (IA) aplicada al mapeo de procesos de negocio en el contexto de la Gestión del Conocimiento (KM). Se realizaron mapeos de dos procesos similares de dos pequeñas empresas, totalizando cuatro procesos estudiados. El mapeo se realizó de manera convencional y con ayuda de inteligencia artificial, utilizando las herramientas Heflo y ChatGPT y la notación BPMN (Business Process Model and Notation) para diseñar los procesos. El estudio comparó los resultados utilizando los siguientes parámetros: el tiempo de ejecución de las actividades, la asertividad en relación con la descripción de los procesos verificados en la empresa y la cantidad y relevancia de sugerencias para mejorar los procesos mapeados. El estudio reveló que, a pesar de proporcionar mayor agilidad, los procesos mapeados con la ayuda de la inteligencia artificial demostraron menos asertividad en relación con los procesos realizados sin el apoyo de la IA, especialmente en lo que respecta a la creación del diseño del proceso utilizando la notación BPMN.

**Palabras clave:** *Mapeo del procesos; Inteligencia artificial; Gestión del conocimiento; Organización empresarial.*

## 1. INTRODUÇÃO

O mapeamento de processos é uma das etapas iniciais da gestão de conhecimento (GC), com ele é possível extrair os conhecimentos que até então são tácitos e explicitá-los por meio de descritivos e desenhos dos processos. Com isso é possível localizar falhas ou pontos de melhoria nas atividades realizadas, tornando as tarefas mais dinâmicas e eficientes, corroborando com o sucesso da organização empresarial. Segundo Correia (2002) os processos representam as atividades consumidoras de recursos, e por isso é preciso ter mecanismos para gerenciá-los de forma eficiente.

O mapeamento de processos, de acordo com Hunt apud Villela (2000) surgiu foi proposto e implementado pela General Eletric como uma das estratégias para melhorias de negócio, sendo utilizado para descrever, em fluxogramas e textos complementares, os passos vitais dos processos de negócio da organização.

Existem inúmeras técnicas para a realização de mapeamento de processos, e mais recentemente tem se discutido o uso de tecnologias emergentes para execução desta e muitas outras tarefas no mundo corporativo. Uma dessas tecnologias é a inteligência artificial (IA), que entre outras coisas oferece a praticidade de realizar tarefas de maneira automática, de forma mais rápida e mais eficiente que os humanos.

Assim, este estudo pretende analisar o uso da inteligência artificial na etapa de extração de conhecimentos, mais especificamente no mapeamento de processos empresariais, comparando o mapeamento de processos realizado da maneira convencional com o mesmo procedimento realizado com auxílio de inteligência artificial. A comparação consiste em verificar o tempo de execução das tarefas, o nível de assertividade de cada tarefa e a quantidade e relevância das sugestões de melhorias para os processos estudados.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O conhecimento, de acordo com Damian (2020), tem origem na mente humana e envolve valores, experiências, informações, reflexão e outras características que o torna de difícil estruturação e registro. Justamente por suas características individuais é um recurso estratégico para as organizações, que devem buscar formas para gerenciá-lo. Segundo Drucker (1999) o conhecimento se destaca como recurso econômico de maior relevância, sendo considerado a nova matéria-prima do século XXI por fomentar a competitividade organizacional. Por isso existe o campo de estudo chamado Gestão do Conhecimento (GC), que de acordo com Hoffmann (2016) trata-se de um modelo de gestão estratégica que aproveita os recursos existentes de forma a melhorar suas práticas tanto operacionais quanto dos processos decisórios.

Assim como em todas as áreas do conhecimento, a GC passa por constantes melhorias tecnológicas, entre essas melhorias, segundo Alqahtani (2022), está a Inteligência Artificial (IA), que é uma tecnologia capaz de simplificar muitas atividades, inclusive gerenciais, e pode realizar de maneira mais rápida e eficiente atividades de menor complexidade. No entanto, de acordo com Estrela (2024),

novas tecnologias exigem a necessidade de conhecimento e adequações para que sejam aplicadas de maneira eficiente.

Estrela (2024) esclarece que a IA contribui na captura, armazenamento, distribuição e reutilização do conhecimento empresarial, corroborando para a eficiência da organização, no entanto deve ser utilizada como suporte para a tomada de decisões humanas, visto a necessidade do equilíbrio entre o uso de IA e a intervenção humana já que as tomadas de decisões devem considerar questões culturais, legais e éticas, inerentes aos humanos. Jarrahi (2022) esclarece que é evidente a eficácia da IA em tarefas específicas, no entanto enfatiza que a inteligência para a tomadas de decisões estratégicas permanece exclusivamente humana, exemplificando a dependência de interação humana para a extração e explicitação de conhecimentos tácitos.

A inteligência artificial é uma tecnologia relativamente nova, sua popularização é bastante recente e pesquisadores como Liebowitz (2001) dizem que aliar a IA aos processos de gestão do conhecimento pode potencializar as estratégias nas organizações, contribuindo também, como aponta Taherdoost e Mandanchian (2023), com o impulsionamento da inovação e da produtividade, com a ressalva de que são necessárias adaptações na cultura organizacional para a adoção de novas tecnologias, o que aparece também como preocupação nas publicações de Silva (2023), que externa a necessidade de preparar os colaboradores para desenvolver habilidades que envolvam o uso de novas tecnologias como a IA.

Com isso, entende-se ser relevante usar a IA como suporte nas atividades de GC, e considerando os trabalhos estudados, uma das etapas mais sensíveis para o uso de tecnologias é justamente a proposta para esse trabalho, qual seja a extração e explicitação do conhecimento.

### 3. MÉTODO

Para realizar este estudo foram selecionados dois processos em duas empresas distintas do mesmo ramo de atividade. Ambas as empresas são de pequeno porte e atuam no ramo de varejo hortifrúti, sendo que a empresa A está localizada na cidade de Nova Odessa/SP, enquanto a empresa B está localizada na cidade de Americana/SP; foram analisados os seguintes processos dessas empresas: processo de compra de produtos comercializados (processo 1) e processo de reutilização dos produtos não comercializados (processo 2).

A etapa inicial do estudo consistiu em seu planejamento, definiu-se nesta etapa os processos a serem estudados, as ferramentas a serem utilizadas para a coleta de dados e para fazer o desenho dos processos, e a ferramenta a ser utilizada para mapear os processos com auxílio de IA.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário eletrônico aplicado a funcionários e administradores das empresas, ambos os questionários com 21 questões. Foram utilizadas questões abertas para possibilitar que o respondente explanasse sobre sua resposta, aumentando a quantidade de informações extraídas de cada resposta. Complementarmente foram realizadas entrevista informais com funcionários e administradores das empresas, o que corroborou

para complementar as respostas obtidas nos questionários.

A etapa seguinte consistiu em tabular as respostas para iniciar o descritivo das atividades e o desenho dos processos. Para descrever as atividades foram utilizadas planilhas eletrônicas.

Os desenhos dos processos foram feitos utilizando-se a notação gráfica padronizada para modelar processos de negócios chamada *Business Process Model and Notation* – BPMN, uma notação amplamente utilizada para desenhar processos de ponta a ponta, desde os mais simples até processos bastante complexos. Devido à baixa complexidade dos processos escolhidos, foram utilizados apenas quatro símbolos do BPMN, quais sejam: início; tarefa; tomada de decisão exclusiva e fim, além das linhas que conectam os símbolos e indicam o fluxo do processo.

Para a etapa de desenho dos processos foi utilizada a versão gratuita da ferramenta online *Heflo*, que pode ser acessada pelo link <https://www.heflo.com/pt-br/>. Essa ferramenta foi escolhida pelos seguintes motivos: a versão gratuita oferece os recursos necessários para a realização do estudo; a ferramenta possui integrado o suporte de inteligência artificial, o uso da ferramenta é simples e intuitivo, a ferramenta oferece uma grande quantidade de tutoriais e vídeos explicativos, a ferramenta dá suporte à notação BPMN.

Após a coleta de dados, foi realizada a descrição das atividades de cada processo, e em seguida foi gerado o mapa do processo, utilizando a notação BPMN e realizada análise dos processos para detectar pontos de melhorias. O tempo de execução de cada atividade foi contabilizado.

Em seguida foram realizadas as etapas de mapeamento dos processos utilizando inteligência artificial, com a elaboração dos prompts para cada um dos quatro processos, e inserindo essas informações primeiro na ferramenta *Heflo* e em seguida na ferramenta ChatGPT, a qual foi utilizada também para elaborar sugestões de melhorias dos processos gerados por ela. Novamente o tempo para realização das tarefas foi contabilizado.

Após a execução das tarefas foi feita a etapa de análise de tempo necessário e assertividade dos mapeamentos realizados.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para a realização do estudo foram considerados quatro processos: processo 1 da empresa A, processo 2 da empresa A, processo 1 da empresa B e processo 2 da empresa B.

Em relação ao tempo necessário para a execução das atividades sem e com o suporte de inteligência artificial, constatou-se que as ferramentas de IA são capazes de executar as tarefas em um tempo consideravelmente menor quando comparados com os processos realizados sem o suporte de IA, como pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1 – Comparativo dos tempos para mapear os processos

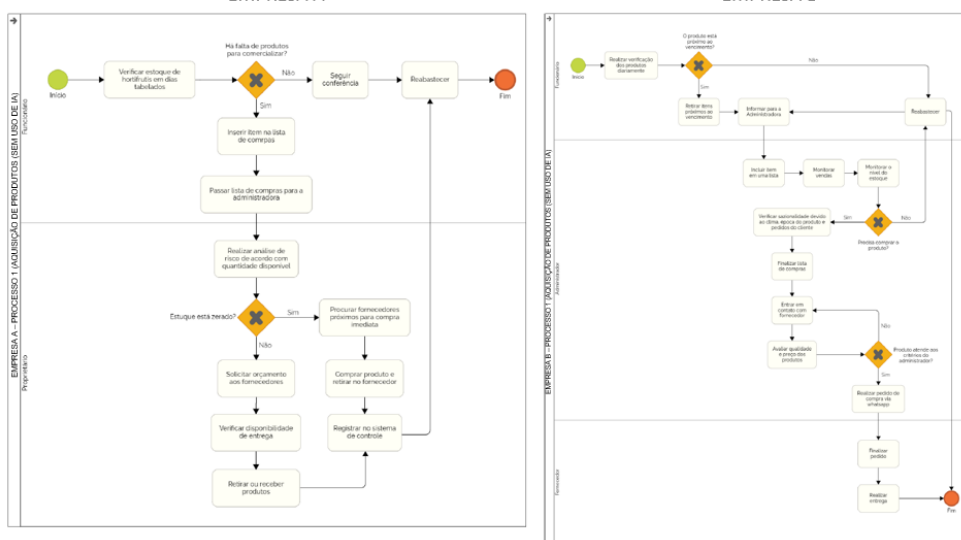
| Processo   | Tempo médio de realização sem IA | Tempo médio de realização com IA no Heflo | Tempo médio de realização com IA no ChatGPT |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Processo 1 | 71 minutos                       | 11 minutos                                | 4 minutos                                   |
| Processo 2 | 30 minutos                       | 8 minutos                                 | 4 minutos                                   |

Fonte: autores (2024).

É importante esclarecer que o cálculo do tempo para execução das atividades sem o uso de IA foi realizado considerando-se o tempo médio para descrição das atividades e o tempo médio para desenho do processo, enquanto o cálculo do tempo para execução das atividades com o uso de IA foi realizado considerando-se o tempo médio para a construção do prompt e tempo médio de resposta da IA.

Em que pese a criação do desenho dos processos, verificou-se que a criação dos desenhos de processo sem o uso de IA mostraram-se completos, e descrevem de forma assertiva a sequência de etapas elencadas na descrição das atividades do processo, como pode ser verificado nas Figuras 1 e 2.

Figura 1- Desenho do processo 1 das empresas A e B criado sem o uso de IA  
EMPRESA A



Fonte: autores (2024).

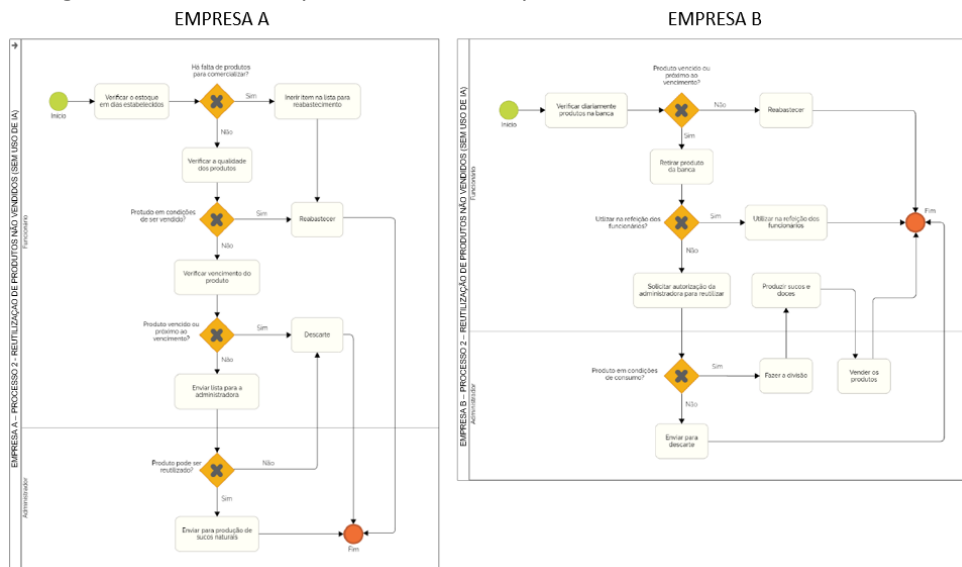
Observa-se na Figura 1 que o fluxo do processo possui elementos como tomadas de decisão e recursividade, ilustrando detalhadamente como o processo deve ser executado. É possível verificar ainda de forma clara que o desenho contempla múltiplos agentes interagindo em diferentes momentos do processo.

Na Figura 2 é possível constatar também que o desenho de processos sem o uso de IA permite a representação de ações com múltiplas saídas, que são necessárias para descrever com fidedignidade a maneira como os processos acontecem na organização empresarial.

O mapeamento de processos utilizando inteligência artificial, por sua vez, iniciou

com a construção dos prompts, sendo um prompt para cada processo a ser mapeado, quais sejam: processo 1 da empresa A; processo 2 da empresa A; processo 1 da empresa B e processo 2 da empresa B.

Figura 2- Desenho do processo 2 das empresas A e B criado sem o uso de IA



Fonte: autores (2024).

Prompt do processo 1 da empresa A: faça o mapeamento do processo de compras de um hortifrúti em uma empresa pequena. Considere: verificar estoque em dias tabelados; criar lista de compras; passar lista para administração; com estoque zerado, realizar compra emergencial; na compra emergencial retirar produtos no fornecedor; para compra não emergencial, solicitar orçamentos; verificar se entrega; retirar ou receber produtos; manter controle de produtos.

Prompt do processo 2 da empresa A: faça o mapeamento de processo de produtos próximos ao vencimento no setor de hortifrúti em uma empresa de pequeno porte. Considere as seguintes etapas: verificar diariamente os produtos das bancas; verificar se tem produtos vencido ou próximo do vencimento; produtos vencidos ou próximos ao vencimento podem devem ser reutilizados para produzir sucos para serem vendidos, desde que a dona autorize o reuso dos itens. Caso não sejam reutilizados os produtos são descartados.

Prompt do processo 1 da empresa B: faça o mapeamento de processo para o processo de compras de itens comercializados por um hortifrúti em uma empresa de pequeno porte. Considere: verificar diariamente produtos das bancas; verificar se tem produtos vencido ou próximo do vencimento; se houver produto vencido ou próximo ao vencimento, retirar da banca e informar a administração; criar uma lista de produtos não vendidos; criar uma lista de produtos a comprar; monitoramento das vendas; monitoramento do nível do estoque; verificar se é necessário comprar o produto de acordo com o nível de estoque; considerar sazonalidade no processo de compra; considerar o clima na decisão e compra; considerar solicitações dos clientes na decisão de compra; considerar qualidade

e preço dos produtos no fornecedor na decisão de aquisição; a realização da compra pode ser por *WhatsApp*; a entrega é feita pelo fornecedor.

Prompt do processo 2 da empresa B: faça o mapeamento de processo de produtos próximos ao vencimento no setor de hortifrúti em uma empresa de pequeno porte. Considere: verificar diariamente produtos nas bancas; verificar produtos vencido ou próximo do vencimento; produtos vencidos ou próximos ao vencimento serão utilizados na refeição dos funcionários ou para produzir sucos e doces para serem vendidos, desde que autorizado pela administração. Caso não sejam reutilizados os produtos são descartados.

A construção dos desenhos de processos utilizando recursos de inteligência artificial, por sua vez, resultou em representações gráficas simplistas, que não condizem fielmente com as etapas necessárias para a realização das atividades existentes na empresa. Nas Figuras 3 e 4 observa-se o desenho dos processos obtidos com a ferramenta Heflo.

Figura 3 - Desenho do processo 1 das empresas A e B criado com o uso de IA na ferramenta Heflo



Fonte: autores (2024)

É possível verificar na Figura 3 que os desenhos não contemplam múltiplos atores, bem como que não existe ações de tomada de decisão no desenho do processo descrito pela inteligência artificial da ferramenta Heflo.

No caso do uso da ferramenta Heflo, quando se compara os desenhos dos processos feitos sem e com suporte de IA nota-se que os desenhos feitos exclusivamente por humanos representam de maneira mais real as atividades realizadas na empresa, tanto quando se observa o processo 1 quanto no processo 2.

Figura 4 - Desenho do processo 2 das empresas A e B criado com o uso de IA na ferramenta *Heflo*



Fonte: autores (2024)

Os mesmos processos foram submetidos à ferramenta ChatGPT, que não é exclusiva para atividades de mapeamento de processos. Diferente do Heflo, esta ferramenta descreve quais atividades devem ser executadas no processo, etapa de descrição das atividades também realizada pelos humanos. Observa-se neste descritivos vários pontos de semelhança entre as atividades descritas pelos humanos e as descritas pelo ChatGPT. De maneira geral, para todos os processos, o descritivo de atividades do ChatGPT atendeu de maneira satisfatória às necessidades identificadas na coleta de dados da presente pesquisa, deixando de fora, como esperado, algumas particularidades de cada empresa. No entanto, ao fazer o desenho do processo o ChatGPT criou um desenho fora dos padrões BPMN, conforme exemplo da Figura 5. E depois de ser orientado a fazer o desenho do processo seguindo a notação BPMN, a ferramenta devolveu um desenho também simplista, similar ao desenho construído pela ferramenta Heflo, ignorando, inclusive, algumas etapas sugeridas pelo próprio ChatGPT no descritivo de atividades, como pode ser observado no exemplo da Figura 6.

Observa-se na figura 5 que a ferramenta ChatGPT ilustrou o processo descrito utilizando linguagem estrangeira inglês, e não seguiu a notação para desenho de processos BPMN.

A Figura 6 mostra o desenho de processos criado pela ferramenta ChatGPT, onde é possível verificar que não foram considerados os atores, a simbologia utilizada não segue as regras da notação indicada e o desenho do processo não corresponde com fidedignidade ao descritivo das atividades coletadas na

Em relação à sugestão de melhorias de processo, verificou-se que tanto os humanos quanto a IA fizeram sugestões condizentes e não condizentes com os processos estudados, conforme demonstrado na Tabela 2.

**AI Improved Procuring Process**

**Automated Inventory Control** (BPMN) → **Automated Sales and Inventory Control** (Automated Sales and Inventory Alerts) → **PRODUCT PURCHASING CONTROL** (Supplier, Tools Supplier) → **DEMAND EVALUATION** (DEMAND EVALUATION, DEMAND EVOLUTION) → **AUTOMATED ORDERING** (Automated Water Order, Automated Protein App) → **IMPROVED PRODUCING SHOP** (Automated Production, Automated Products)

Figura 6 – Exemplo de desenho do processo 1 criado pelo ChatGPT solicitando que utilizasse a notação BPMN



Fonte: autores por meio da ferramenta ChatGPT (2024).

|            | Sem uso de IA                      |                                        | Com uso de IA                      |                                        |
|------------|------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|
| Processo   | Melhorias relacionadas ao processo | Melhorias NÃO relacionadas ao processo | Melhorias relacionadas ao processo | Melhorias NÃO relacionadas ao processo |
| Processo 1 | 02                                 | 03                                     | 05                                 | 02                                     |
| Processo 2 | 03                                 | 02                                     | 02                                 | 06                                     |

Fonte: autores (2024).

10/12

## 5. CONCLUSÃO

Foi utilizado na presente pesquisa as ferramentas gratuitas Heflo e ChatGPT para a realização de mapeamento de processos empresariais, com a obtenção de resultados por parte dessas ferramentas, o que comprova que IA pode contribuir nos processos de mapeamento de processos e gestão do conhecimento.

Ao analisar os resultados apresentados sobre o potencial e desafios do uso da IA na GC, especificamente no mapeamento de processos empresariais, comparando os métodos convencionais realizados por humanos com aqueles suportados por IA, constatou-se que as ferramentas de IA não foram satisfatoriamente eficientes na criação de desenhos de processos. As ferramentas de IA utilizadas neste estudo não obtiveram resultados igualmente satisfatórios como os obtidos por meio do mapeamento sem o uso de IA. Os desenhos construídos sem auxílio de IA demonstraram maior detalhamento e eficiência na descrição dos processos existentes na organização.

No entanto o estudo demonstrou que a IA tem potencial para utilizada como ferramenta de suporte nas etapas iniciais da gestão do conhecimento como o mapeamento de processos, promovendo um equilíbrio essencial entre o uso da IA e a intervenção humana, visto que as fornece sugestões satisfatórias tanto no descritivo do processo quanto na etapa de melhoria do processo. Esse equilíbrio entre o uso de IA e a intervenção humana é crucial no ambiente organizacional, já que o uso de tecnologias enfrenta desafios relacionados à interpretação contextual, adaptação às necessidades específicas e questões éticas, onde a análise e o julgamento humanos são indispensáveis.

## REFERÊNCIAS

ALQAHTANI, M.; ALQAHTANI, K.; Mehmet, S. A. **The Role of Artificial Intelligence and Information Technology in Promoting Knowledge Management in Business Firms: A Review**, International Journal of Engineering and Management Research, Arábia Saudita, volume 12, páginas 13-23, abril 2022.

CORREIA, Kwami Samora Alfama; LEAL, Fabiano; ALMEIDA, DA De. **Mapeamento de processo: uma abordagem para análise de processo de negócio**. Anais do XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção–ENEGEP. Curitiba, Brasil, 2002. Disponível em: [https://www.academia.edu/download/80998919/enegep2002\\_tr10\\_0451.pdf](https://www.academia.edu/download/80998919/enegep2002_tr10_0451.pdf). Acesso em 26 out 2024.

DAMIAN, I. P. M.; CABERO, M. M. M. **Proposição de um modelo de gestão do conhecimento voltado às características da memória organizacional**. Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 25, p. 1-21, 2020. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/147/14763386042/14763386042.pdf>. Acesso em: 26 out 2024.

DRUCKER, P. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.

ESTRELA, T. D. C; SANTOS, L.V., SILVA, W.J. **Inteligência Artificial Aplicada a Gestão do Conhecimento Empresarial: Revisão Sistemática da Literatura.** Revista Gestão, Tecnologia e Ciências, v. 20, p. 127 – 143, 2024. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/getec/article/view/3589/2295>. Acesso em: 28 out 2024.

HOFFMAN, W. A. M. **Gestão do conhecimento e da informação em organizações baseados em inteligência competitiva.** Ciência da Informação, v. 45, n. 3, 2016. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4045/3564>. Acesso em: 26 out 2024.

JARRAHI, M. H., ASKAY, D., ESHRAGHI, A. SMITH, P. **Artificial Intelligence and Knowledge Management: A partnership between human and AI.** Business Horizons. p. 66. 10.1016/j.bushor, 2022. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/359399222\\_Artificial\\_Intelligence\\_and\\_Knowledge\\_Management\\_A\\_Partnership\\_Between\\_Human\\_and\\_AI](https://www.researchgate.net/publication/359399222_Artificial_Intelligence_and_Knowledge_Management_A_Partnership_Between_Human_and_AI). Acesso em: 10 out 2024.

Liebowitz J.; Deutsch, Robert W. **Knowledge Managemet And Its Link to Artificial Intelligence, Expert Sstems With Applications**, USA, volume 20, páginas 1-6, Janeiro 2001.

Silva, Diego Moura Gomes Da. **A Inteligência Artificial Na Tomada De Decisão Estratégica Em Empresas.** 2023, páginas 1-16, Bacharel em Administração, Administração do Centro Universitário Unichristus, Fortaleza, 2023. Disponível em: <https://repositorio.unichristus.edu.br/jspui/handle/123456789/1679>. Acesso em: 10 Ago 2024.

Taherdoost, Hamed; Madanchian, Mitra. **Artificial Intelligence and Knowledge Management: Impacts, Benefits, and Implementation.** Computers, USA, volume 12, páginas 1-18, Março 2023. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4626836](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4626836). Acesso em: 10 ago 2024.

VILLELA, Cristiane da Silva Santos et al. **Mapeamento de processos como ferramenta de reestruturação e aprendizado organizacional.** 2000. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/30359761.pdf>. Acesso em 30 out 2024.

"Os conteúdos expressos no trabalho, assim como os direitos autorais de figuras e dados, bem como sua revisão ortográfica e das normas são de inteira responsabilidade dos autores."

"Os autores do trabalho declaram que durante a preparação do manuscrito foram utilizadas as ferramentas/serviços Heflo BPM Gerenciamento de Processos de Negócio (versão gratuita) e ChatGPT (versão gratuita de Inteligência Artificial (IA) para realizar os testes necessários para a conclusão do estudo. Após utilizar esta ferramenta/serviço, os autores editaram e revisaram o conteúdo conforme necessário e assumem total responsabilidade pelo conteúdo da publicação."