

## **INDÚSTRIA 4.0: GESTÃO DO CONHECIMENTO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL?**

Elsa Maria Rodrigues, Universidade do Minho e [elsamariarodrigues.phd@gmail.com](mailto:elsamariarodrigues.phd@gmail.com)

A era tecnológica em que vivemos vem espelhar a transformação profunda que o mundo está a sofrer e a necessidade constante de adaptação por parte das organizações de forma a manterem a sua competitividade. Este contexto conjuga diferentes cenários tecnológicos que exige uma abordagem multidisciplinar e atenta por parte da Psicologia das Organizações, visto que o processo da Gestão do Conhecimento está de mãos dadas com a Indústria 4.0 e contíguo à Inteligência Artificial. Estas mudanças de natureza económica, tecnológica e social colocam desafios aos responsáveis de recursos humanos e aos investigadores das áreas sociais no que refere às exigências da Gestão do Conhecimento numa sociedade digital e tecnológica em ambiente de Inteligência Artificial. É nosso objetivo analisar o papel da Gestão do Conhecimento na Indústria 4.0 e questionar a influência da Inteligência Artificial no processo da Gestão do Conhecimento. A decisão de problematização desta interação, entre Gestão do Conhecimento, Indústria 4.0 e Inteligência Artificial, resultou da análise aos dados obtidos ao longo de um projeto de investigação quando abordado o tópico da Indústria 4.0.

Para a nossa reflexão sobre o fenómeno da Gestão do Conhecimento na era da Indústria 4.0 e a influência da Inteligência Artificial no processo da Gestão do Conhecimento foi efetuada uma revisão da literatura recorrendo ao PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). e também uma análise aos dados recolhidos pelas técnicas da entrevista, focus group e inquérito por questionário sobre a Gestão do Conhecimento na Indústria 4.0.

Sendo um estudo de natureza descritiva com recurso a uma metodologia de análise qualitativa os dados a analisar resultaram das entrevistas, dos focus group e do inquérito por questionário. Na descrição que efetuámos, apresentaremos a nossa perceção, suportada pelos dados, sobre a influência do fenómeno da Gestão do Conhecimento na Indústria 4.0, questionando a presença da Inteligência Artificial no processo da Gestão do Conhecimento

A Gestão do Conhecimento é um processo vital nas organizações pelo que todos devem assegurar a existência de práticas na Gestão do Conhecimento, sendo por isso uma responsabilidade partilhada (Ouédraogo & Rinfret, 2019).

Assim, e nos desafios colocados ao processo de Gestão do Conhecimento, há uma nova fase de organização do sistema industrial, materializada pelo conceito de Indústria 4.0 onde temos a fusão de tecnologias físicas, digitais e biológicas (Da Silva et al., 2023, p. 12121).

As intervenções tecnológicas estão a mudar os perfis profissionais existentes havendo a necessidade de adquirir novas aptidões e competências e um olhar atento aos Indivíduos nas organizações que certamente irão vivenciar situações diferenciadas precisando do acompanhamento por parte dos gestores (Malik et al., 2021).

Constata-se ainda uma outra temática associada ao desenvolvimento da tecnologia que coloca em perspetiva a ação humana nas organizações que é Inteligência Artificial. Esta poderá assumir um papel relevante no apoio à gestão das organizações pelo facto de proporcionar mecanismos de decisão interativos partilhados entre a inteligência artificial e a humana (McAfee & Brynjolfsson 2017).

Os dados obtidos no âmbito da investigação realizada evidenciaram a importância da organização despoletar mecanismos adequados a uma Gestão do Conhecimento de forma integrada na realidade da era da Indústria 4.0. O alinhamento dos fatores tecnológicos com os organizacionais, sociais e individuais deve ser uma prioridade pela gestão na medida em que é certa a necessidade de acompanhar a tecnologia para o sucesso da organização, garantindo a harmonia com os indivíduos, e assegurando a sua sustentabilidade e futuro. O reforço na comunicação e clarificação dos objetivos estratégicos organizacionais contribuirá para a explicitação do desconhecido e, naturalmente, para o entendimento da realidade organizacional por parte dos indivíduos aumentando o sentido de compromisso e pertença.

Na verdade, há um fio condutor nos testemunhos recolhidos que evidencia que o futuro passa por considerar a revolução industrial como sendo uma realidade que é parte integrante das rotinas de trabalho e como tal iminente nas interações entre os indivíduos e as equipas, entre clientes e fornecedores, entre diferentes mercados nacionais e internacionais. É inegável que esta mudança, sem precedentes, está já a interferir no presente das organizações e irá condicionar o planeamento do futuro e dar lugar a novas formas de Gestão do Conhecimento.

O processo da Gestão do Conhecimento poderá beneficiar com a promessa e em certos casos já comprovada, eficiência e eficácia de gestão de recursos. Porém, não deixamos de realçar que a tecnologia vem trazer receios no que respeita à redução de recursos humanos, sendo que os gestores de recursos humanos e os psicólogos organizacionais terão um papel relevante na condução deste novo caminho que sendo natural, deverá ser equilibrado e apresentar soluções integradoras para o desenvolvimento do ser humano, como por exemplo, poder alargar as suas áreas de competência e de desempenho de novas atividades mais estimulantes, aumentando o seu envolvimento na tomada de decisão.

Há a mencionar a importância de existir uma preparação na e pela organização para que possa dar seguimento à utilização dos dados, ao tratamento da informação e à transformação em eventual Conhecimento. Sem dúvida é essencial reunir as condições que são uma fonte de motivação para receber as mudanças tecnológicas, pois as organizações certamente irão vivenciar situações diferenciadas precisando do acompanhamento por parte dos gestores (Malik et al., 2021), tal como pode ser confirmado nos dados onde é referenciada a importância do papel das lideranças enquanto orientadores nas mudanças organizacionais.

**Numa perspetiva de preservação do Conhecimento existente na organização, e dadas as novas exigências do presente e do futuro, entendemos que é fundamental adaptar e/ou reinventar o processo da Gestão do Conhecimento que poderá passar por desenvolver uma ferramenta tecnológica específica a este processo organizacional, quem sabe, com recurso à Inteligência Artificial.**

**Gestão do Conhecimento, Indústria 4.0, Inteligência Artificial**