USO DE FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL POR PROFISSIONAIS DO MERCADO FINANCEIRO: UMA PERSPECTIVA DE *AFFORDANCES*

Camila Gomes dos Santos (PIC/UEM), Marcio Noveli (Orientador). E-mail: mnoveli2@uem.br, Cristiani Passolongo Noveli (Co-orientadora).

Universidade Estadual de Maringá, Centro de Ciências Sociais Aplicada, Maringá, PR.

Administração

Palavras-chave: Affordances. Inteligência Artificial. Mercado Financeiro.

RESUMO

Este estudo teve como objetivo descrever a utilização de ferramentas de inteligência artificial (IA) por profissionais do mercado financeiro brasileiro para o alcance de seus objetivos, a partir da perspectiva teórica das *affordances*. Embora a IA amplie capacidades analíticas, automatize atividades e favoreça ganhos de eficiência, seu uso também envolve restrições relacionadas à confiabilidade dos resultados, privacidade, vieses e à interpretação humana dos outputs, tornando relevante compreender como essas possibilidades e limitações emergem na prática profissional. Para isso, realizou-se um estudo qualitativo, de natureza exploratória e descritiva, com entrevistas semiestruturadas aplicadas a doze profissionais do mercado financeiro brasileiro, cujos dados foram tratados por meio de análise temática. Os resultados mostram que as IAs são adotadas por influência de redes sociais e colegas de trabalho e seu aprendizado tem se dado de forma baseada em vídeos, experimentação e autodidata. Identificou-se que os profissionais são movidos por um objetivo central, ganhar tempo, redirecionando esforços para atividades de maior valor comercial, sobretudo o atendimento e a prospecção de clientes. Esse objetivo é alcançado por meio de cinco *affordances*: pesquisabilidade, ensinabilidade, processamento de informação e realização de cálculos, expressabilidade e validação, cada uma acompanhada de restrições específicas, como risco de acomodação, problemas de confiabilidade dos resultados e padronização do texto.

INTRODUÇÃO

A transformação digital tem levado organizações e profissionais a incorporarem novas tecnologias, entre as quais a inteligência artificial (IA). No setor financeiro, a IA vem sendo utilizada para ampliar capacidades analíticas e automatizar atividades relacionadas à análise de crédito, detecção de fraudes, gestão de riscos e suporte à decisão de investimentos (COOMBS et al., 2020). Entre prestadores de serviços profissionais, essas tecnologias também possibilitam processar grandes volumes de informações e realocar esforços para atividades de maior complexidade, embora sua

utilização envolva riscos relacionados à qualidade dos dados, vieses, segurança e interpretação dos resultados (YANG; AMROLLAHI; MARRONE, 2024).

Essas questões assumem particular relevância no mercado financeiro, no qual decisões baseadas em informações incorretas ou inadequadamente interpretadas podem produzir consequências significativas. Nesse contexto, a IA não apenas amplia possibilidades de ação, mas também impõe restrições que variam conforme o contexto e os objetivos do usuário. Para compreender essa relação, este estudo recorre ao conceito de *affordances*, entendido como possibilidades de ação que emergem da relação entre um ator orientado a objetivos e um artefato tecnológico em determinado contexto (EVANS et al., 2017).

Assim, o objetivo deste estudo é descrever a utilização de ferramentas de IA por profissionais do mercado financeiro para o alcance de seus objetivos a partir da perspectiva de *affordances*, identificando as tecnologias utilizadas, os objetivos que orientam seu uso e as *affordances* e restrições que emergem dessa relação.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo qualitativo, de natureza exploratória e descritiva. Os dados primários foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas com doze profissionais do mercado financeiro brasileiro. A pesquisa observou os princípios de anonimato, voluntariedade e consentimento informado, com uso exclusivamente acadêmico das informações coletadas e tratamento anonimizado dos participantes.

Do ponto de vista ético, foram observados os princípios de anonimato, voluntariedade e consentimento informado (GIL, 2008). Os participantes foram informados sobre os objetivos acadêmicos da pesquisa, o uso exclusivamente acadêmico das informações e o tratamento confidencial dos dados, que foram anonimizados na análise e apresentação dos resultados.

Os dados foram analisados por meio da análise temática (BRAUN; CLARKE, 2006), método que consiste na identificação, análise e interpretação de padrões de significado presentes nos dados, seguindo as seis fases propostas pelas autoras. A abordagem analítica combinou orientações indutiva e dedutiva: a primeira permitiu que temas emergissem do próprio material empírico, enquanto a segunda orientou a análise a partir do referencial teórico de affordances, identificando nos dados padrões de possibilidades e restrições já sinalizados pela literatura.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa doze profissionais do mercado financeiro brasileiro, com idades entre 19 e 30 anos e experiência profissional de um a oito anos. A adoção das ferramentas ocorreu principalmente por influência de redes sociais, colegas de trabalho e pela visibilidade alcançada pela IA a partir de 2022-2023, com aprendizado predominantemente autodidata, baseado em vídeos, experimentação e compartilhamento entre pares. ChatGPT e Google Gemini consolidaram-se como as

ferramentas mais utilizadas. Os relatos indicam ainda uma evolução do uso inicial e exploratório para práticas mais deliberadas, à medida que os profissionais acumulam experiência e desenvolvem maior proficiência na interação com as ferramentas.

Quanto aos objetivos de uso, os profissionais são orientados principalmente pela busca de economia de tempo. O tempo poupado em atividades operacionais é redirecionado sobretudo ao atendimento e à prospecção de clientes, aproximando-se do argumento de Yang, Amrollahi e Marrone (2024) sobre a possibilidade de realocar esforços para atividades de maior valor. Os usos identificados abrangem busca e organização de informações, capacitação profissional, produção e adaptação de textos, análise de carteiras e demonstrações contábeis, cálculos financeiros e validação de análises previamente realizadas.

Esses usos são mediados por cinco affordances. A pesquisabilidade permite buscar, localizar e organizar informações dispersas; a ensinabilidade possibilita aprendizagem personalizada; o processamento de informações e realização de cálculos amplia a velocidade e a escala das análises; a expressabilidade facilita a produção e adaptação da comunicação; e a validação permite confrontar análises, cálculos e hipóteses previamente elaborados pelo profissional. As duas últimas, especialmente, evidenciam que a IA não é utilizada apenas para executar tarefas, mas também como recurso de apoio à elaboração e avaliação do conhecimento.

As possibilidades de ação, contudo, são acompanhadas por restrições. Na ensinabilidade, identifica-se o risco de acomodação e perda de prática; no processamento de informações e cálculos, a necessidade de conferência diante de erros e resultados inconsistentes; e na expressabilidade, a padronização e possível despersonalização da comunicação. Também foram identificadas preocupações relacionadas à privacidade e ao uso de informações de clientes.

A recorrência dessas restrições evidencia um trade-off entre agilidade e qualidade: o ganho de velocidade proporcionado pela IA pode ser acompanhado por custos relacionados à confiabilidade dos resultados, à qualidade percebida da comunicação ou à manutenção das competências profissionais. Além disso, a percepção das affordances mostrou-se dependente da experiência e da proficiência do usuário, reforçando que elas não são propriedades fixas da tecnologia, mas emergem da relação entre ator, artefato e contexto.

CONCLUSÕES

O estudo permitiu descrever como profissionais do mercado financeiro utilizam ferramentas de IA generativa para alcançar objetivos profissionais, identificando cinco *affordances*: pesquisabilidade, ensinabilidade, processamento de informação e realização de cálculos, expressabilidade e validação, cada uma acompanhada de restrições específicas.

Os achados também indicam que a percepção das *affordances* se modifica conforme os profissionais acumulam experiência e desenvolvem maior proficiência na interação com as ferramentas. Dessa forma, o uso da IA não depende exclusivamente de suas capacidades técnicas, mas da relação entre tecnologia, objetivos, competências e contexto de atuação. Como limitação, destaca-se o número reduzido de participantes e sua concentração em uma faixa etária relativamente jovem, o que pode não representar a diversidade de experiências de profissionais mais seniores. Pesquisas futuras podem ampliar a investigação para diferentes perfis etários e institucionais e acompanhar longitudinalmente a evolução da percepção das *affordances* ao longo do tempo

REFERÊNCIAS

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology,** v. 3, n. 2, p. 77–101, 2006. DOI: 10.1191/1478088706qp063oa.

COOMBS, Crispin et al. The strategic impacts of Intelligent Automation for knowledge and service work: An interdisciplinary review. **The Journal of Strategic Information Systems,** v. 29, n. 4, p. 101600, 2020.

EVANS, Sandra K. et al. Explicating affordances: A conceptual framework for understanding affordances in communication research. **Journal of Computer-Mediated Communication,** v. 22, n. 1, p. 35-52, 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

YANG, Jiaqi; AMROLLAHI, Alireza; MARRONE, Mauricio. Harnessing the potential of artificial intelligence: Affordances, constraints, and strategic implications for professional services. **The Journal of Strategic Information Systems,** v. 33, n. 4, p. 101864, 2024.