



ENTREVISTA

# «IA E CHAT GPT IMPULSIONAM A INOVAÇÃO EMPRESARIAL»

As empresas estão a reconhecer o seu potencial para melhorar a eficiência, reduzir custos e criar experiências mais personalizadas para os clientes

por *António Sarmento*



**Este fenómeno de democratização destas ferramentas, associado à crescente competição e à necessidade de inovação estão a impulsionar a adoção generalizada da IA.** Em entrevista à Execu-

tive Digest, Rogério Canhoto, Coordenador da Pós-graduação de Marketing Digital do Iscte Executive Education, explica os principais desafios e oportunidades das empresas para o futuro.

## Como devem as empresas utilizar a inteligência artificial e o Chat GPT para serem mais competitivas no mercado?

As empresas podem utilizar a inteligência artificial (IA) e, em especial, a IA Generativa como o Chat GPT, de várias formas para ganharem vantagem competitiva. Em primeiro lugar, a IA pode ser usada para automatizar tarefas repetitivas, permitindo que os colaboradores se concentrem em tarefas de maior valor. Por outro lado, o Chat GPT pode melhorar a interação com os clientes, fornecendo respostas rápidas e personalizadas, o que aumenta a satisfação do cliente. Também é possível usar a IA para análise de dados avançada, permitindo uma tomada de decisão mais informada e estratégica. Em resumo, a IA e o Chat GPT são ferramentas valiosas para otimizar processos, melhorar o atendimento ao cliente e impulsionar a inovação empresarial.

## Apesar de estar a ganhar relevância, nada disto é novo. Então porque é que agora é tão relevante?

Embora a IA não seja uma tecnologia nova, a sua relevância atual

deve-se à convergência de vários fatores. A disponibilidade de grandes volumes de dados, o aumento da capacidade computacional e o desenvolvimento de algoritmos mais avançados tornaram a IA muito mais poderosa. Em paralelo, as empresas estão a reconhecer o seu potencial para melhorar a eficiência, reduzir custos e criar experiências mais personalizadas para os clientes. Este fenómeno de democratização destas ferramentas, associado à crescente competição e à necessidade de inovação estão a impulsionar a adoção generalizada da IA.

## No futuro, qual o impacto da IA no nosso dia-a-dia, nos empregos...?

A IA terá um impacto significativo no nosso dia-a-dia e no mercado de trabalho, em duas vertentes, produtividade e inteligência. Veremos uma automação crescente de tarefas rotineiras, o que libertará as pessoas para trabalhos mais criativos e estratégicos. A IA irá também transformar setores inteiros, como o sector da saúde, dos serviços e da educação. No entanto, é importante destacar que a colaboração entre humanos e máquinas será fundamental. Os empregos vão evoluir à medida que as pessoas trabalhem lado a lado com a IA, aproveitando a sua capacidade de análise de dados e aprendizagem. Sou defensor da utilização da IA para amplificar a capacidade produtiva dos colaboradores, e não para os substituir.

### Quais as principais oportunidades para as empresas?

As principais oportunidades para as empresas na era da IA incluem a melhoria da eficiência operacional, o aumento da personalização dos produtos e serviços para os clientes, a criação de novos modelos de negócios e a capacidade de tomar decisões mais informadas e estratégicas com base em análises avançadas de dados, que as próprias empresas já detêm. Assistimos agora ao surgimento de uma nova geração de software de gestão para empresas com integração de Inteligência Artificial Generativa. Imaginem uma assistente que vos sistematiza a informação mais relevante, que vos alerta para situações que necessitam de actuação da vossa parte, que vos liberta de tarefas repetitivas e aborrecidas. Estamos ainda nos primórdios desta disrupção tecnológica, pelo que existe muito potencial por explorar.

### A qualificação dos trabalhadores é o principal desafio?

Sim, a qualificação dos trabalhadores é um dos principais desafios associados à IA. À medida que a automação avança, será crucial que os trabalhadores adquiram competências relevantes em áreas tão simples como a famosa “prompt engineering” que irá permitir extrair o máximo potencial das ferramentas de IA generativa, mas também de componentes mais estruturais como a ciência de dados, programação e gestão de projetos de IA. As empresas vão



**ASSISTIMOS AGORA AO  
SURGIMENTO DE UMA  
NOVA GERAÇÃO DE  
SOFTWARE DE GESTÃO  
PARA EMPRESAS  
COM INTEGRAÇÃO  
DE INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL GENERATIVA**



 desempenhar um papel importante ao investir na formação e desenvolvimento dos seus colaboradores actuais para se adaptarem às mudanças provocadas pela IA.

**Na sua opinião, quais os maiores perigos que a IA pode representar?**

Os maiores perigos de utilização de IA no nosso dia-a-dia empresarial, incluem questões de privacidade de

dados, discriminação algorítmica (bias), dependência excessiva de máquinas e algoritmos e a possibilidade de desigualdades crescentes, se não forem implementadas de forma justa, equitativa e regulada, um tema tão na ordem do dia. Também existe a preocupação de que a IA possa ser mal utilizada para fins nefastos, como a disseminação de desinformação ou ciberataques. Portanto, é

fundamental uma regulamentação adequada e uma supervisão ética.

**Na sua opinião e atendendo às questões relacionadas com o mundo digital considera que a privacidade será um bem escasso?**

A privacidade é uma preocupação legítima no mundo digital, especialmente à medida que a IA e a recolha de dados se tornam mais difundidas. No entanto, a privacidade não precisa ser um bem escasso. É possível equilibrar a utilização da IA com a proteção da privacidade através de regulamentações adequadas, tecnologias de anonimização de dados e práticas transparentes de gestão de dados. A proteção da privacidade deve ser uma prioridade tanto para as empresas como para os governos e reguladores.

**O que é a inteligência artificial e qual é a sua relação com a inteligência humana?**

A inteligência artificial é um campo da ciência da computação que se concentra em criar sistemas e máquinas capazes de realizar tarefas que normalmente exigiriam inteligência humana, como aprendizagem, raciocínio e resolução de problemas. A relação com a inteligência humana é que a IA procura replicar alguns aspetos do pensamento humano, mas não é uma substituição completa. A IA é complementar à inteligência humana, fornecendo capacidades de análise de dados e automação, mas não possui compreensão, emoções ou intuição como os seres humanos.

**Podemos olhar para a tecnologia como a solução para um futuro mais sustentável?**

A tecnologia, incluindo a IA, pode desempenhar um papel importante na busca de um futuro mais sustentável. Ela pode ser aplicada para



**A TECNOLOGIA, INCLUINDO A IA, PODE DESEMPENHAR UM PAPEL IMPORTANTE NA BUSCA DE UM FUTURO MAIS SUSTENTÁVEL. ELA PODE SER APLICADA PARA OTIMIZAR O USO DE RECURSOS, MELHORAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA, PREVER E MITIGAR IMPACTOS AMBIENTAIS E PROMOVER PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM VÁRIOS SETORES**

otimizar o uso de recursos, melhorar a eficiência energética, prever e mitigar impactos ambientais e promover práticas sustentáveis em vários setores. No entanto, é importante lembrar que a tecnologia, por si só, não é a solução completa. É necessário um compromisso global e esforços coordenados para abordar os desafios ambientais que se colocam actualmente.

**Concorda com quem diz que nunca estivemos tão ligados, mas ao mesmo tempo tão sozinhos?**

A afirmação reflete uma realidade contemporânea interessante. A tecnologia, incluindo as redes sociais e a comunicação digital, conectou as pessoas de forma nunca dantes vista, permitindo-nos estar em contacto constante uns com os outros. No entanto, essa hiperconexão muitas vezes ocorre à custa de interações pessoais relevantes.

Logo, é importante encontrar um equilíbrio saudável entre a conectividade digital e a interação humana face a face, para evitar a solidão e manter relacionamentos

significativos. nhamos os efeitos da covid muito presentes e teríamos que transformar completamente a nossa forma de funcionar. Isso levou-nos a transformar o nosso congresso num programa de televisão, por exemplo, o que fez com que assistissem cerca de sete mil pessoas em simultâneo em quase todas as sessões. Houve ainda que alterar a Associação completamente e atrair pessoas com perfis diferentes. Neste mandato procuramos reforçar ainda mais esta última transformação que fizemos. ✕

// **10 ENTREVISTA****«IA e Chat GPT impulsionam a inovação empresarial»**

As empresas estão a reconhecer o seu potencial para melhorar a eficiência, reduzir custos e criar experiências mais personalizadas para os clientes

