

É um robô? A inteligência artificial no cotidiano

Apesar do desconhecimento, as tecnologias que desempenham atividades similares a de um humano ocuparam espaços no dia a dia das pessoas e das empresas

18/09/2020 13:44:01

A estudante de Biomedicina, Jane Kelly Santos, usa aplicativos de edição de fotos, de localização e de conversas, mas não tem conhecimento sobre a aplicação da inteligência artificial (IA) em nenhum deles. "Utilizo para facilitar a minha vida", conta.

A universitária não está sozinha nessa. Segundo uma pesquisa feita pela MOB INC, empresa de consultoria de pesquisa, 40% dos brasileiros desconheciam conceitos como inteligência artificial e chatbot, em 2019. Os entrevistados não souberam defini-los ou explicar para que servem, embora já tenham ouvido falar sobre esses assuntos.

A Inteligência Artificial permite que os sistemas tomem decisões de forma independente, precisa e apoiada em dados digitais, sendo capaz de resolver problemas práticos, simular situações e pensar em respostas de forma rápida. O que antes parecia um futuro distante ou um filme de ficção científica, agora está na palma da nossa mão e a IA é utilizada em diversas áreas e setores, como em aplicativos disponíveis para analisar o ritmo de passos, o deslocamento diário, os exercícios físicos feitos, na captura e análise de imagens em partidas esportivas e em recomendações personalizadas de produtos no comércio eletrônico.

Empresas e a IA

As organizações têm apostado forte nas novas tecnologias. Com o avanço da transformação digital das empresas, a inserção da inteligência artificial em produtos e serviços virou uma tendência. De olho nesse cenário, os jovens Diego Freire e Willians Oliveira decidiram criar uma plataforma de atendimento digital e oferecer esse serviço para as organizações.

Os empreendedores criaram um chatbot — robôs que funcionam de forma programada ou através da inteligência artificial, utilizando tecnologias que compreendem as necessidades e linguagem do cliente, e a partir disso, criam um diálogo natural e assertivo, tendo como principal funcionalidade a resposta imediata ao consumidor.

“O fato de termos criado um bot ajuda no relacionamento com o cliente. É bom porque ele entende que tem a sua disposição um assistente virtual que estará interagindo para resolver possíveis problemas e tirar dúvidas rápidas. Então, deixamos claro para o consumidor que ele está sendo atendido por um robô, que tem inteligência para estar auxiliando em uma certa camada do atendimento”, disse o CCO e CO-founder da Huggy, Willians Oliveira.

O fortalecimento desse cenário tem projetado a startup de atendimento digital e o negócio acabou

ganhando projeção internacional. A startup passou a oferecer os serviços para mais de seis países e já são mais de mil clientes adotando a inteligência artificial nas empresas. “O próprio mercado está nos procurando. Não fizemos uma prospecção ativa, é um resultado orgânico. Hoje, estamos com presença na França, México, Chile, Angola, Estados Unidos e outros lugares.”, afirma Diego Freire CEO da Huggy.

De acordo com um estudo realizado pela Vanson Bourne, empresa especialista em pesquisa de mercado, 55% dos negócios brasileiros implementaram a tecnologia aos seus centros de atendimento de forma completa. Para chegar a esse resultado, mais de um terço das empresas apostam no uso de chatbots — considerados pelos especialistas como a configuração mais básica de IA.