

Como a Inteligência Artificial pode ajudar o Governo a ser mais eficiente?

Salomão Filho (*)

Que o brasileiro não está (talvez nunca esteve) feliz com os serviços públicos que recebe em troca dos impostos que paga não é novidade

Uma pesquisa da Ipsos apontou que somos o segundo povo mais insatisfeito com o atendimento prestado pelo Executivo com um índice de 70%, apenas 1% atrás dos mexicanos, que lideram o ranking da reclamação.

Com notas de 0 a 10 em uma outra pesquisa do Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getúlio Vargas realizada em São Paulo e no Rio de Janeiro, os piores serviços públicos avaliados foram saúde, com nota 3,2, e segurança, com 3,6. Transporte recebeu 4,7 e universidades ficou com 4,6, mesma nota de escolas e creches.

Caso a média fosse 5 estavam todos reprovados.

Os números mostram que a equação (altos impostos + má gestão dos recursos públicos + serviços de baixa qualidade) = (insatisfação + desperdício + corrupção). Essencialmente, o maior desafio na gestão pública está na captura e análise de dados para estruturar planejamentos mais eficazes que resultem em uma melhor atendimento ao cidadão.

Processar exabytes de informações e transformá-las em indicadores que aprimorem e acelerem a engrenagem da máquina pública se tornou o maior desafio dos governantes. Justiça seja feita, o e-gov (governo eletrônico) já vem fazendo avanços importantes no Brasil com a estruturação de serviços em canais digitais.

Mas o cidadão brasileiro ainda passa muitas horas na fila e muitas vezes volta para casa com as mãos abanando. Paga tributos altos e não consegue atendimento nos hospitais, sofre com o transporte público e lamenta não encontrar uma escola que garanta uma educação de qualidade aos filhos.

Se quiser dar um salto e sair da lanterna nos rankings da qualidade dos serviços públicos, nossos próximos governantes precisarão definir políticas públicas claras para investimentos em tecnologia, especialmente em setores que ajudem a desburocratizar e melhorar a produtividade, trazendo, em outras palavras, inteligência aos processos administrativos e uma melhor governança.

Até aqui a Internet nos permitiu construir uma enorme base de dados. Nestas duas décadas em que nos tornamos uma sociedade conectada, colocamos nos servidores e depois na nuvem um acervo de conhecimento que nos levará agora, com o avanço da Inteligência Artificial, para uma nova Era.

As máquinas (mais e mais) inteligentes estão avançando em inúmeros setores da iniciativa privada – no mercado financeiro, no agronegócio, na saúde, na educação, na indústria automotiva. Desnecessário dizer que os próximos anos, décadas serão decisivos na germinação de uma nova economia resultante da revolução digital – a economia dos algoritmos.

E nos Governos, em todas as esferas, não poderá (esperemos que não) ser diferente.

Uma tendência mundial, que o Brasil não pode fechar os olhos, é implementar serviços públicos alicerçados pela Inteligência Artificial para atender os contribuintes. Um estudo do Ash Center for Democratic

Governance and Innovation da Harvard Kennedy School indica que os benefícios mais óbvios no uso da IA pela gestão pública são aqueles que possam “reduzir encargos administrativos, ajudar a resolver os problemas de alocação de recursos e assumir tarefas significativamente complexas” e indica que hoje os serviços estão concentrados em cinco categorias – responder questões, preencher e pesquisar documentos, gerenciamento de pedidos, tradução e elaboração de documentos.

Mundo afora, governos estão adotando IA e colocando em operação chatbots que funcionam como servidores públicos para atender a população. Os bots estão ajudando a responder a maioria das dúvidas mais frequentes, liberando os funcionários para atender as mais complexas. Com o tempo, provavelmente estes robôs conseguirão interpretar os sentimentos dos cidadãos e entender melhor o que desejam.

E o que mais a IA pode fazer na área governamental?

As possibilidades são muitas: colocar nas ruas veículos autônomos para o transporte pública; evitar fraudes na requisição de benefícios e em obras públicas (será o desejado fim da corrupção?); evitar quebras no mercado financeiro; identificar riscos de segurança e problemas no trânsito; e prevenir ciberataques.

Quem está na frente?

Entre os países que vêm realizando os maiores investimentos em Inteligência Artificial estão o Canadá, que lançou o Pan-Canadian Artificial Intelligence Strategy, liderado pelo Canadian Institute for Advanced Research, com US\$ 98,7 milhões em caixa aportados pelo governo canadense para colocar o País entre os líderes no desenvolvimento de IA; a ambiciosa China, que planeja avançar para assumir a primeira posição até 2030 como centro de inovação, criando uma indústria de IA avaliada em US\$ 147,8 bilhões; o Japão, que criou o Artificial Intelligence Technology Strategy Council para estimular pesquisa e desenvolvimento através da integração de indústria, governo e universidades; o Reino Unido, que reservou US\$ 22,3 milhões em fundos para universidades desenvolverem tecnologias de IA; e os Estados Unidos, que também vêm investindo pesado em pesquisas para fazer a transição para a economia algorítmica.

A Inteligência Artificial será a oportunidade, que não pode ser perdida, da administração pública melhorar a qualidade de atendimento e os índices de satisfação dos cidadãos. Porém, todo cuidado é pouco, o estudo da Harvard também sinaliza seis estratégias que devem ser adotadas na implantação de projetos de IA pelos gestores públicos: estruturar um programa baseado em metas e centrado no cidadão; receber sugestões do cidadão; desenvolver em cima de recursos já existentes; cuidar da privacidade dos dados; eliminar riscos éticos e evitar a total autonomia da IA para tomada de decisões; e aumentar o número de funcionários ao invés de reduzi-los.

Se o Brasil quiser melhorar seus índices é bom seguir estes passos e não ignorar os avanços da Inteligência Artificial. Ou continuar entre os piores alunos da classe.

(*) É investidor em startups de tecnologia e sócio da Stradigi AI, empresa canadense desenvolvedora de soluções de Inteligência Artificial.

Quatro benefícios de chatbots para sua estratégia de atendimento ao cliente

Há cerca de dez anos, um consumidor poderia considerar impensável conversar com um robô para realizar a compra de um produto, solicitar pedidos em um serviço ou fazer uma reclamação. A ideia poderia ser de um filme de ficção científica, mas parecia que não seria possível substituir as esperas no telefone para falar com um atendente da empresa

Daniela Aleixo (*)

Embora o primeiro chatbot tenha sido criado na década de 60, o avanço das tecnologias e das gerações contribuiu para o desenvolvimento e uso desse tipo de programa por empresas, principalmente com um novo canal de marketing e de atendimento ao cliente. Em 2016, os chatbots foram o tema da vez, especialmente com a abertura do Facebook Messenger para esse propósito. Um ano depois, o aplicativo de mensagens tinha atingido 100 mil chatbots desenvolvidos.

As perspectivas para essa tecnologia são promissoras. De acordo com uma pesquisa da Grand View Research, o mercado de chatbot deve atingir US\$ 1,25 bilhão até 2025. Além de ser uma clara tendência mundial, abaixo estão quatro benefícios da adoção de chatbots para a estratégia de atendimento ao cliente das empresas:

1. Agilidade e melhor experiência do cliente

As mensagens se tornaram o tipo de comunicação do momento na internet e a estratégia de atendimento ao cliente deve acompanhar essa preferência dos consumidores. Para o consumidor, isso significa que ele não precisa instalar um aplicativo extra para acessar o chat da marca, uma vez que os chatbots são desenvolvidos dentro dos aplicativos de mensagens. Além disso, ele pode entrar em contato com a empresa a qualquer hora do dia, pois não precisa necessariamente ligar para o serviço de atendimento durante o horário comercial. Problemas e dúvidas simples poderão ser resolvidos na hora pelo próprio robô, como o desbloqueio e remissão de um cartão ou envio de uma nova senha, no caso de uma empresa de meios de pagamentos. Enquanto isso, assuntos mais complexos podem ser direcionados a humanos, que já terão um histórico da conversa em mãos para agilizar o processo de solução.

2. Economia de custos

Do lado das empresas, os chatbots são um investimento mais barato do que aplicativos próprios, e podem ser desenvolvidos e customizados em diversos serviços de mensagens com uma plataforma aberta e um marketplace para bots. Até 2021, mais de 50% das empresas irão gastar mais por ano em bots e chatbots



do que no desenvolvimento de aplicativos móveis tradicionais, segundo previsão do Gartner. Além disso, com o investimento em bots, as empresas podem reduzir custos na contratação de recursos humanos, ao mesmo tempo em que mantém o trabalho dos colaboradores mais ágil e estratégico. Um estudo da Juniper Research prevê que os chatbots poderão gerar uma economia de US\$ 8 bilhões por ano para as empresas até 2022.

3. Machine learning

Com o avanço da Inteligência Artificial, os chatbots podem literalmente aprender com as interações com as pessoas. Quanto mais o robô conversa com um consumidor, mais ele consegue processar automaticamente novas solicitações que não estavam programadas, aprendendo com seus erros para conseguir responder com eficácia em uma próxima demanda similar. Isso significa que o chatbot, aos poucos, conseguirá responder a questões mais complexas, trazendo agilidade para o atendimento e desafogando o trabalho dos colaboradores.

4. Inovação

O progresso da IA também permite que novos serviços possam ser ofertados pelos chatbots. No setor financeiro, por exemplo, existem iniciativas de fintechs que possibilitam a transferência de dinheiro pelo Messenger, ajudam os usuários a economizar dinheiro todo mês e também a ter uma visualização e gestão simples de seus gastos, tudo por chatbot. Isso adiciona mais valor ao relacionamento com o cliente, posicionando as empresas como inovadoras e competentes.

Automatizar e modernizar o serviço ao cliente é algo crítico para todas as organizações. Os chatbots são uma grande aposta do mercado para revolucionar a experiência do cliente, mas a estratégia adotada pelas organizações deve manter um atendimento integrado e de alta qualidade. Dessa forma, as vantagens dessa tecnologia têm um grande potencial de manter a empresa competitiva e alavancar seus negócios.

(*) É gerente de canais de atendimento da Hub Prepaid, grupo líder em meios de pagamento no Brasil e na América do Sul.

O WhatsApp a favor do atendimento na saúde

Com mais de 1,5 bilhão de usuários ativos mensalmente em todo o mundo e 60 bilhões de mensagens enviadas todos os dias, o WhatsApp é um dos aplicativos mais presentes na rotina da população em nível global. Se no início a ferramenta era para troca de mensagens pessoais, hoje seu conceito foi ampliado, com a chegada recente da versão Business, com foco na demanda das empresas.

É fato que a tecnologia afeta a forma como nos comunicamos, e isso não é diferente quando se trata do relacionamento empresa-consumidor. Segundo o Gartner, até 2020, 85% das interações entre pessoas e marcas vão acontecer por canais on-line. E no caso do WhatsApp Business, além de falar com os clientes, a comunicação vai ter foco em ações de marketing com mensagens personalizadas, recados internos para as equipes, entre outros.

Conveniência nos serviços de saúde

Um dos setores mais sensíveis quando se trata de atendimento é o da saúde. Indivíduos de todas as idades, históricos e gêneros demandam os serviços que o segmento oferece, e é preciso ter cuidado e atenção para realizar uma abordagem que respeite o momento de vulnerabilidade que muitos se encontram ao buscar exames e consultas.

Nesse mercado, a tecnologia abre portas para a conveniência, procurada por aqueles que querem agilidade na hora de encontrar o profissional certo ou laboratório mais próximo,



com um agendamento assertivo. O WhatsApp entra nessa jogada como mais um canal que possibilita o contato com o público, promovendo uma troca de mensagens rápida, para resolver o problema ou questionamento do cliente com objetividade.

É comum, por exemplo, que o paciente precise agendar um exame, no entanto, não é raro que em alguns casos ele não entenda a letra do

médico, nem tampouco tenha tempo ou possibilidade de entrar no computador e anexar a solicitação digitalizada para enviar à central de atendimento. Imagine a facilidade em poder tirar uma foto do pedido e mandar por WhatsApp para o atendente, e ser respondido em pouco minutos. Essa realidade já é possível com o uso da ferramenta.

Boas práticas

Para não pecar ao usar a inovação a favor, tenha cuidado ao orientar sua equipe para não misturar o aplicativo de uso pessoal com o profissional no momento do atendimento. Além disso, é importante determinar um horário para as respostas das mensagens, no intuito de manejar expectativas do cliente e também de manter a agilidade no retorno, algo esperado devido a característica da ferramenta. Essas são algumas das boas práticas a serem implementadas, uma vez que são muitas as possibilidades de comunicação com o aplicativo.

(Fonte: Maurício Trad é CEO do Doutor123, plataforma online de serviços de saúde por preços acessíveis. <https://doutor123.com.br/>).



News @

McAfee lança novos produtos e leva união entre humanos e máquinas para o próximo nível

A McAfee, uma empresa de cibersegurança que vai dos dispositivos à nuvem, anunciou um portfólio de produtos mais amplo que reforça os recursos das equipes de operações de segurança e permite uma resposta rápida às mais avançadas ameaças de cibersegurança atuais. O novo Enterprise Security Manager (McAfee ESM 11) da McAfee emprega uma nova arquitetura de dados otimizada para oferecer escalabilidade, desempenho, pesquisa rápida e colaboração. A nova arquitetura, combinada a novas melhorias nas soluções McAfee Behavioral Analytics, McAfee Investigator e McAfee Advanced Threat Defense, incluindo integrações

com o McAfee Active Response, ajuda as equipes de operações de segurança a otimizar sua infraestrutura de segurança para aproveitar melhor a automação, aumentar a detecção, simplificar os fluxos de trabalho e, assim, explorar todo o potencial da união de humanos e máquinas para melhorar o tempo de resposta e os resultados gerais da segurança. O aprimorado gerenciamento de informações e eventos de segurança (SIEM) da McAfee, combinado com análises avançadas, elevará a equipe humano-máquina ao próximo nível, permitindo que as equipes de operações de segurança coletem, melhorem e compartilhem dados com mais eficiência. Em seguida, as equipes de operações de segurança podem transformar os eventos de segurança em insights acionáveis com os quais podem atuar para detectar e corrigir ameaças sofisticadas com mais rapidez.