

Inteligência artificial para o bem da humanidade

Juarez Araújo (*)

É claro que não será igual aos filmes de Hollywood

Inteligência artificial desperta alguns temores nas pessoas. Isso porque os filmes de Hollywood não costumam abordar os aspectos positivos e favoráveis da tecnologia à favor da humanidade. No fim, sempre tem algo que dá errado. Mas afinal, poderia a máquina nos substituir? Poderia a máquina ser mais inteligente e nos dominar? Onde a inteligência artificial já está sendo utilizada?

Primeiro precisamos definir o que é substituir. A "máquina" vai nos substituir em algumas tarefas sim, é fato. Alguns trabalhos deixarão de existir simplesmente por serem repetitivos e não requererem mais a intervenção de um ser humano. Uma "máquina" que aprende e executa de maneira milimétrica o trabalho sem errar por milhões e milhões de vezes, que não se cansa e é capaz de corrigir o seu próprio erro em segundos, já existe. Mas a resposta correta é: não. A máquina não vai nos substituir. O que ela fará são algumas tarefas e/ou trabalhos repetitivos e que não requerem a sensibilidade humana para funcionar.

O segundo questionamento que ouço bastante é se "a máquina" poderia ficar mais inteligente que nós e nos dominar, igual aquelas histórias de filmes. Essa é uma pergunta de difícil resposta, visto que se "a máquina" aprende sozinha coisas boas, ela sim pode aprender sozinha coisas ruins e empregá-las em proveito próprio. É uma teoria, mas depende do ser humano que programará o que "a máquina" pode ou não pode fazer. Logo, o controle será sempre do ser humano. Quando estudava no colégio técnico eu tinha um professor que nos dizia a resposta mais adequada àquela época: "Se um dia a máquina quiser nos dominar, é só desligá-la da tomada" – guardadas as devidas proporções, quem fizer a programação da "máquina" deverá prever esse tipo de inversão de valores. Independente dos temores, já existem algumas áreas onde a inteligência artificial está sendo utilizada e com bastante sucesso. Alguns exemplos:

Saúde

A área da saúde é uma das grandes beneficiárias da inteligência artificial. Hoje existem empresas que utilizam esse mecanismo para ajudar os médicos no diagnóstico. O paciente informa o que está sentindo (escrevendo ou falando) e o mecanismo de inteligência

artificial – baseado em seu banco de dados (de petabytes de informação) – indica ao médico os possíveis diagnósticos e possíveis medicações.

A mesma coisa com exames clínicos. Baseado em todos os seus exames anteriores e atuais, o mecanismo de inteligência artificial os analisa e aponta quais os possíveis sintomas ou quais os índices dos seus exames não estão bons, e informa o que fazer para melhorar esses índices e possíveis medicações.

Segurança da informação

Na área de segurança da informação a inteligência artificial terá (já tem) um papel fundamental. No caso de invasões e vazamentos de informação, essas geralmente são provocadas por hackers (ou crackers) e eles se utilizam de softwares e alguns mecanismos para essas invasões. Os mecanismos de inteligência artificial estão aprendendo rapidamente como os hackers realizam seus ataques e "intromissões", e estão conseguindo bloqueá-los de maneira bastante eficiente. E cada novo ataque de um hacker é mais um aprendizado para o mecanismo de inteligência artificial; portanto, quanto mais se ataca um computador, mais a inteligência artificial aprende, e isso com o tempo vai certamente enfraquecer os hackers.

Hábitos e comportamentos

Essa talvez seja uma área em que a inteligência artificial esteja a pleno vapor e já podemos, inclusive, ver os seus resultados. Um exemplo é o que você posta em suas redes sociais – baseado nas informações que você já tem no cadastro, e em seus posts, os mecanismos de análise cognitiva e de inteligência por trás dessas redes conseguem "saber" se você está triste naquele dia, se está com seu lado político mais aflorado, se quer comprar uma bolsa ou um sapato novo, se quer viajar e pra onde, ou se simplesmente está de passagem por ali. Inclusive, já conseguem analisar até as imagens das suas fotos postadas com amigos ou marcadas por eles.

Esses são alguns exemplos (existem muitos outros) de onde a inteligência artificial já está produzindo resultados. Ela não veio para ser simplesmente utilizada como algo "mau", mas para coisas que realmente vão tornar a vida das pessoas melhores e resolver problemas de maneira mais rápida e assertiva. Confiemos que seja assim.

(*) É Diretor Comercial da DBACorp.

Sete sinais de que um funcionário está planejando pedir demissão

A falta de profissionais na área de TI não é novidade. Os recrutadores têm quebrado a cabeça em busca de especialistas excepcionais, profissionais experientes e líderes de equipe. As empresas têm disputado funcionários entre si, e muitos profissionais de destaque, estão sendo recrutados por empresas estrangeiras. Cenário que contempla não apenas altos salários, como também diversos benefícios – o que agora é comumente chamado de family care

Vladimir Prestes (*)

Nessas circunstâncias, a tarefa de manter tais talentos na empresa é uma necessidade premente. Por isso, é imperativo reconhecer uma série de sinais que podem identificar se o funcionário está planejando deixar a empresa. Cada um deles, separadamente, não possui grande relevância. Atente-se ao conjunto dos fatores.

1. Mudança radical de comportamento

O funcionário sempre foi ativo e comunicativo, mas tornou-se tão quieto que passa despercebido? Ele argumentava cada passo e trabalhava com muito entusiasmo, mas agora concorda com tudo e não mostra iniciativa? Anteriormente, estava disponível a qualquer momento, e agora separa rigorosamente o tempo de trabalho e pessoal? Mudanças bruscas de comportamento são um sinal claro de que o funcionário está desmotivado e pensando em mudar seu local de trabalho. Acredita-se que o dinheiro é tudo, mas na verdade, o mais importante para uma pessoa é aquilo que ela faz. Se o trabalho se tornar desinteressante para o funcionário, ele o deixará facilmente.

O que fazer? Em tais casos, o ideal é conversar com o funcionário, entender seus interesses e propor um novo projeto. É importante lembrar que a falta de entusiasmo no trabalho pode estar associada a problemas pessoais, por isso, durante a conversa, o profissional de RH também deve, cuidadosamente, esclarecer esse ponto.

2. Diminuição da produtividade

Não se iluda sobre a eficiência do trabalho dos funcionários – não somos robôs, não podemos produzir o mesmo todos os dias. Algumas empresas utilizam programas de monitoramento do tempo de trabalho para ter acesso a resultados concretos e saber sobre a ciclicidade desses indicadores de desempenho. Não se surpreenda em datas comemorativas como o Ano Novo, ou antes de feriados, que a produtividade de toda a empresa sofra uma redução, e após o período de férias, o funcionário precise ainda de algumas semanas para entrar no ritmo de trabalho normal.

Mas se a produtividade diminuiu significativamente e tem se mantido em um mesmo nível no geral, existe a possibilidade de que o funcionário esteja "fazendo corpo mole". Neste caso, é fácil realizar uma verificação adicional – apenas analisando minuciosamente a atividade deste profissional durante o dia, semana, mês.

O que fazer? A diminuição da produtividade pode ser resultado da fadiga, do desgaste profissional ou simplesmente, preguiça. Se não houver a oportunidade de verificar suas suspeitas, não se precipite. Por si só, a redução na produtividade geralmente não significa nada. Isso apenas poderá gerar suspeitas, principalmente se houverem outros sinais.

3. Absentismo frequente durante o horário de trabalho

Quase ninguém faz entrevistas fora do horário de trabalho ou nos fins de semana. Na maioria das vezes, isso acontece nos dias da semana e no auge do dia útil. Se um funcionário pediu para se ausentar do trabalho uma ou duas vezes no mês – pode ficar tranquilo, provavelmente, são apenas afazeres domésticos. Mas se ele começou a se ausentar muitas vezes, sem aviso prévio e sem fornecer documento justificatório ou explicação clara – isso pode ser uma evidência indireta.

O que fazer? Converse com os colegas do funcionário, verifique se suas suspeitas estão fundamentadas. Se confirmadas, você tem tempo para se preparar para uma conversa e desenvolver um plano de ação.

4. Muitas chamadas recebidas

Aqui, tudo é muito simples: se um funcionário começa a receber chamadas frequentes, mais vezes do que o habitual, e atendendo, dirige-se ao interlocutor de maneira formal, pedindo para aguardar e sai do escritório – ele está negociando um novo emprego.

O que fazer? Primeiramente é importante esclarecer se o funcionário não está fazendo aniversário ou se não se trata de alguma outra comemoração – aniversário de casamento ou aniversário de algum ente querido da família. Em caso negativo – prepare uma contraoferta se este for um funcionário valioso para a empresa ou procure uma substituição se for apenas um funcionário regular.



5. Atualização de currículo e visitas a sites de pesquisa de emprego

Este é um dos sinais mais claros, portanto, é fundamental monitorar cuidadosamente os currículos de seus profissionais. A maneira mais fácil é verificar serviços populares, sites com reprodução automática de currículos. Também é importante definir as condições – empresa, e-mail, cargo, nome – e periodicamente receber relatórios. O problema é que o funcionário pode não indicar o local de trabalho atual e disponibilizar um e-mail pessoal. Neste caso, revise regularmente o currículo "manualmente" – por exemplo, pelo número de telefone.

Acompanhar as visitas a sites com vagas de emprego e publicações de currículo utilizando um sistema DLP (Data Loss Prevention – sistema de proteção contra vazamentos de informações confidenciais) também pode ser valioso. Se o funcionário não for um membro do departamento de RH, a atividade nos sites de pesquisa de trabalho leva a conclusões inequívocas. Além disso, esse tipo de tecnologia pode registrar o envio de currículo por e-mail e conversas sobre pesquisa de emprego no Skype, mensagens instantâneas e redes sociais.

O que fazer? Converse abertamente. Informar que você viu o currículo atualizado e está disposto a negociar.

6. Manifestação de descontentamento explícito

A maioria das pessoas não gosta de compartilhar de sua alegria, mas se estiverem insatisfeitos com alguma coisa, sentem uma necessidade vital em contar isso aos outros. Os sinais de que o funcionário já está em busca ou está prestes a começar a procurar um novo emprego, se manifestam em conversas com colegas. Por exemplo, ele não esconde seu descontentamento com seus superiores, com o escritório, suas condições de trabalho, seu salário, entre outros.

O que fazer? Converse com o funcionário ou afaste-o, caso entenda que um profissional que ao invés de discutir abertamente o que não lhe agrada com seus superiores, espalha sua insatisfação com a equipe.

7. Download de documentos para mídias removíveis, reenvio por e-mail ou para nuvem

Os funcionários frequentemente referem-se aos resultados de seu trabalho como algo que pertence exclusivamente a eles, seja a base de clientes estabelecida, documentos elaborados por advogados, estudos analíticos ou fórmulas desenvolvidas. Pouquíssimas pessoas chegam a essa conclusão de que tudo isso é realizado com os equipamentos do empregador e durante o horário de trabalho e que, portanto, pertence à empresa. É justamente por isso que os funcionários não enxergam nada de errado em "apoderar-se" de suas realizações antes de sair do trabalho.

Mais uma vez a tecnologia torna-se uma grande aliada. Perceber que o empregado está repassando grandes volumes de informação para unidades flash, também é possível por meio de sistemas DLP. Se não houver a ferramenta, você pode simplesmente observar os funcionários mais de perto, detectando comportamento agitado, olhares desconfiados e monitores virados dos colegas, por exemplo. O que fazer? Proteja comercialmente as informações valiosas da empresa. Contrate um profissional de segurança e notifique os funcionários sobre as consequências. Por fim, reflita se vale a pena manter o funcionário, que pode ser um potencial concorrente.

(*) É Diretor Geral da SearchInform no Brasil, líder russa em sistemas de segurança da informação há mais de 20 anos. Com mais de dois mil clientes e cerca de 1.200.000 computadores protegidos, possui escritórios em 16 países.

Voz do Cliente: Algoritmo permite identificar reclamação do cliente antes dela acontecer



A consultoria Ekantika, especializada em catalisar processos e potencializar modelos de gestão, enxergou o SAC como uma ferramenta estratégica para aprimorar processos e que permite agir reativamente diante dos problemas. A consultoria, a partir da revisão com princípios de processos, criou um novo modelo, que deu origem a um algoritmo que trabalha como uma machine learning – ou seja, que a partir da ingestão de dados aprende a tomar decisões e a desenvolver diagnósticos precisos, sem ser explicitamente programado para isso – que a partir das medições realizadas e milestones ao longo de processos, identifica padrões complexos de comportamento, permitindo elaborar indicadores que refletem não apenas o comportamento observado, mas também

o potencial de possíveis reclamações por meio de cada canal. "Enxergamos um grande potencial de transformar o modelo tradicionalmente reativo de atendimento ao cliente em algo muito mais dinâmico, proativo e preditivo, usando princípios de inteligência artificial. O impacto para as empresas e para os clientes pode ser enorme", afirma Boris Leite, sócio fundador na Ekantika.

potencial de possíveis reclamações por meio de cada canal. "Enxergamos um grande potencial de transformar o modelo tradicionalmente reativo de atendimento ao cliente em algo muito mais dinâmico, proativo e preditivo, usando princípios de inteligência artificial. O impacto para as empresas e para os clientes pode ser enorme", afirma Boris Leite, sócio fundador na Ekantika.

News @TI

AdWords: pacotes acessíveis para criação de campanhas

Criada com o objetivo de facilitar o acesso de PMEs e microempreendedores individuais ao Google AdWords, a PromoNavi (www.promonavi.com.br) deu um passo além para turbinar 2018. A empresa também vai tomar as rédeas da criação das campanhas para otimizar os resultados alcançados, sem custo extra a partir de um investimento mínimo mensal na plataforma. Essa opção é oferecida para os clientes que investirem pelo menos R\$ 300 no AdWords por meio da PromoNavi em um único mês. O pacote inclui a criação de uma campanha com um número de palavras-chave e anúncios que variam conforme o montante gasto – 10 para o valor mínimo, 30 para R\$ 500 e 70 para R\$ 1.000. Neste último caso, a empresa também faz a criação de um site no Google Meu Negócio (www.promonavi.com.br).

1º Prêmio de Fotografia de Smartphone para incentivar amadores e entusiastas

AO TecMundo, vertical de conteúdo da NZN uma das principais plataformas de soluções em comunicação e publicidade digital do Brasil, lançou o seu 1º Prêmio TecMundo de Fotografia de Smartphone. O prêmio foi idealizado pelo editor-chefe Renan Hamann para incentivar fotógrafos amadores e entusiastas a mostrarem seus trabalhos, mesmo que não possuam equipamentos profissionais para a captura das imagens. Como o próprio nome do projeto já diz, somente fotografias capturadas com smartphones serão aceitas para as etapas da competição. O prêmio para o vencedor será uma câmera DSLR de qualidade para que os trabalhos dele(a) fiquem ainda melhores com o auxílio da tecnologia (<http://fotografia.tecmundo.com.br/>).