

OPINIÃO

A Inteligência Artificial e o atendimento ao cliente

José Pacheco Almeida Prado (*)

Um sonho: um robô baseado em Inteligência Artificial (AI) cuidando do atendimento ao cliente, com excelência e sem estresse

Por enquanto ainda é só um sonho, mas aplicações de AI já estão caminhando nessa direção e podem ajudar a aliviar as demandas mais comuns e de fácil resolução, reservando aos atendentes humanos somente as questões mais complexas. Além de ser mais rápido, o atendimento automatizado torna mais fácil a coleta de dados, que permitem priorizar questões mais relevantes, avaliar o tempo médio de assistência ao consumidor, assuntos, horários e dias mais recorrentes.

Uma verdadeira revolução diante do atendimento tradicional que muitas vezes se mostram insuficientes diante das demandas atuais. A evolução dessa ferramenta é exponencial. Empresas de grande porte, como bancos, operadoras de telefonia ou gigantes do varejo, já testam sistemas que usam princípios de Inteligência Artificial. Um dos problemas enfrentados é a existência de uma barreira psicológica natural contra voz sintetizada, ainda que essa tecnologia também esteja em evolução rápida e constante na direção de uma dicção e fluência mais natural.

A interação é mais fluida com dispositivos do tipo chatbots que interagem através de texto, como no Facebook Messenger, Telegram ou no WhatsApp Business API, aplicação comercial do WhatsApp voltada ao atendimento ao cliente. Um estudo da Oracle prevê que, até 2020, oito de cada dez negócios terão adotado ou estarão planejando implantar AI em algum grau no atendimento ao consumidor.

Por hora, o mais comum é a adoção de modelos mistos, em que operadores são assistidos pela Inteligência Artificial na solução otimizada de problemas e demandas. As soluções que estão sendo desenvolvidas focam em experiência do consumidor, fidelidade e reputação à marca, e atendimento

preventivo.

Outro estudo recente, da Zendesk, diz que cerca de 42% dos consumidores B2C estão mais propensos a comprar quando têm uma boa experiência com o SAC. O mesmo estudo afirma que 52% chegam a desistir da compra se a experiência com o atendimento é ruim. Ambos deixam evidente que o investimento em uma relação satisfatória é fundamental.

Os pilares da AI no atendimento ao cliente são o princípio do machine learning, que significa que a máquina aprende padrões cada vez mais complexos conforme informações são inseridas nela; e o natural language processing (NLP), capacidade de entender e emular a linguagem humana - talvez o exemplo mais cotidiano seja o Google Assistant e a Siri, a assistentes de voz de celulares Android e iOS, isso para não falar nos assistentes domésticos como o Google Home e o Alexa, este último da empresa Amazon.

Nos Estados Unidos, clientes da Amazon já podem solicitar produtos através dos assistentes Alexa, sem o uso de computadores ou dispositivos móveis. O desafio hoje ainda é integrar e processar toda a informação disponível, produzida pelo próprio consumidor, de forma que o refinamento da compreensão do que ele precisa e deseja seja quase como "adivinhar pensamento".

Cada pessoa com acesso a internet cria um volume enorme de dados por meio da navegação, do uso de aplicativos e comportamento online - a estimativa é que apenas 3 dessas informações sejam úteis para geração de inteligência artificial. Enquanto o sonho do robô atendendo aos clientes ainda se torna realidade, os chatbots já o são, ainda que com limitações o formato se tornou um canal natural e razoavelmente intuitivo para interações em tempo real com consumidores.

Um caminho sem volta, que deve se intensificar cada vez mais. Vejamos o que o futuro nos reserva.

(*) É professor e coordenador da graduação em Ciências da Computação e da Pós-Graduação em AI da Faculdade Impacta (www.impacta.edu.br).

Mais de 200 cidades europeias se unem pelo clima

Prefeitos de cidades europeias, incluindo Londres, Amsterdã e Paris, apelam a países-membros da União Europeia (UE) a implementar estratégia para que balanço das emissões de CO2 seja zero até 2050

Em carta aberta, 210 prefeitos pediram aos chefes de governo e de Estado da UE, ontem (7), que elaborem e coloquem em prática uma estratégia climática de longo prazo, durante a reunião de cúpula amanhã (9) em Sibiu, na Romênia.

A carta foi assinada pelos prefeitos de Paris, Londres, Estocolmo, Amsterdã, Oslo, Milão, Atenas e Stuttgart, entre outras cidades da Europa. Segundo eles, a meta final dessa estratégia deve ser uma atividade econômica que, a partir de 2050, alcance a neutralidade climática, ou o balanço zerado de emissões de CO2. "A Europa deve se tornar uma líder mundial na questão climática. As gerações futuras não vão nos perdoar se não agirmos enquanto ainda tivermos tempos", afirmou a prefeita da Paris, Anne Hi-



A meta da UE é reduzir suas emissões de gases do efeito estufa em 40% até o ano de 2030.

dalgo.

A meta atual da UE é reduzir suas emissões de gases do efeito estufa em 40% até o ano de 2030, na comparação com 1990. Em 2020, a UE pretende

definir sua estratégia climática até meados do atual século, dentro do que está previsto no Acordo de Paris. Centenas de ONGs também convocaram os líderes a agir contra as mu-

danças climáticas.

"Lançamos um sinal de alerta em prol do clima para todos os atuais e futuros políticos europeus", disse o diretor do Climate Action Network Europe, Wendel Trio.

O presidente da Comissão das Conferências Episcopais da EU (Comece), o arcebispo de Luxemburgo, Jean-Claude Hollerich, também apoia a iniciativa. "Peço ao futuro Parlamento Europeu, à Comissão Europeia e aos países-membros que adotem medidas urgentes contra as mudanças climáticas", afirmou. Ele disse ser importante que a transição para uma sociedade de emissões zero seja justa. Para que as pessoas mais pobres também sejam beneficiadas, é necessária a adoção de medidas sociais e de respeito aos direitos humanos (Deutsche Welle/ABr).

Myanmar solta jornalistas detidos há 511 dias

Os dois jornalistas da agência de notícias Reuters que estavam detido há 511 dias em Myanmar foram soltos ontem (7). Wa Lone, de 33 anos, e Kyaw Soe Oo, de 29 anos, tinham sido condenados a sete anos de prisão por revelarem documentos e segredos de Estado durante uma reportagem sobre o massacre da minoria muçulmana rohingya. Eles sempre negaram as acusações e alegaram que foram vítimas de uma armadilha.

De acordo com os jornalistas, esses documentos foram entregues para eles justamente para incriminá-los. Presos desde 2017, partilharam com os seus colegas da Reuters, no início de abril, o Prêmio Pulitzer de reportagem internacional, uma das maiores distinções do jornalismo. A dupla foi libertada depois do presidente de Myanmar (antiga Birmânia), Win Myint, ter concedido perdão a 6.520 presos. "Estamos contentes que Wa Lone e Kyaw Soe Oo, dois jornalistas da Reuters em Myanmar, tenham recebido a graça. Agora estão livres e podem se reunir com suas famílias, além de retomar seus trabalhos fundamentais", afirmou, em uma nota, o serviço de ação externa da União Europeia (Eas). "A UE continuará defendendo a liberdade e a pluralidade dos veículos de mídia, pilares fundamentais da democracia em todo o mundo, e continuará colaborando com as autoridades de Myanmar para apoiar a democracia no país", destacou o comunicado (ANSA).

Enem 2019 registra mais de um milhão de inscritos no primeiro dia

Mais de um milhão de pessoas se inscreveram para as provas do Enem de 2019 no primeiro dia de inscrições, iniciadas na última segunda-feira (6) e que vão até o próximo dia 17, pela internet. As provas do Enem serão aplicadas em dois domingos, 3 e 10 de novembro. A taxa de inscrição para o Enem é de R\$ 85 e deve ser paga até o dia 23 de maio.

O participante terá até o próximo dia 17 para atualizar dados de contato, escolher outro município de provas, mudar a opção de língua estrangeira e alterar atendimento especializado e/ou específico. Após esse prazo, não serão mais permitidas mudanças. O que precisar de atendimento especializado e específico deve fazer a solicitação durante a inscrição.

Quem já concluiu o ensino médio ou vai concluir este ano pode usar as notas do Enem, por exemplo, para se inscrever em programas de



As provas serão aplicadas em dois domingos, 3 e 10 de novembro.

acesso à educação superior como o Sisu e o ProUni ou de financiamento estudantil. A prova também pode ser feita pelos chamados treineiros - estudantes que vão concluir o ensino médio depois de 2019. Neste caso, os resultados servem somente para auto-avaliação, sem possibilidade de o estudante concorrer efetivamente às vagas na educação superior ou para bolsas de estudo.

Para reforçar o conhecimento dos candidatos, a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) oferece várias estratégias gratuitas, como o Questão Enem, no qual os estudantes têm acesso a um atualizado banco de dados que reúne provas de 2009 até 2018. O site (http://questoesenem.ebc.com.br/) permite a resolução das questões online, com o recebimento do gabarito (ABr).

Ciência e Tecnologia

ricardosouza@netjen.com.br

Tecnologia 5G: inovação das redes em ritmo acelerado

Um dos benefícios de moldar o futuro é que temos uma visão clara do incrível progresso que estamos fazendo em todas as áreas de redes de comunicação

Bruce McClelland (*)

Dispositivos conectados transformaram a forma com que todos nós vivemos. Conectar-se às informações pela internet agora é crucial. E, embora a conexão final com o consumidor seja quase sempre wireless, por trás de cada grande rede wireless há uma ótima rede com fio.

Não importa que a rede sem fio seja feita de macrocélulas ou microcélulas. Ou o espectro seja licenciado ou não. Ou a rede com fio seja feita de fibra, cobre ou de cabos coaxiais. Estamos conectando milhões de dispositivos a conteúdos e serviços que as pessoas mais desejam.

Os primeiros testes de 5G estão começando a ser aplicados. O 5G é basicamente um conjunto de blocos, representando uma variedade de diferentes tecnologias. Isso criará mais capacidade de banda, velocidades mais altas, melhor cobertura e eficiência espectral.

A banda larga está ficando tão rápida que

tivemos de inventar uma nova maneira de medi-la. No início deste ano, anunciamos o primeiro teste de banda larga EPON 10G do Reino Unido com a Virgin Media. Hoje, 50 famílias estão desfrutando de algumas das tecnologias de comunicação simétricas mais rápidas do mundo.

Redes híbridas inovadoras estão trazendo novos pontos de preço e desempenho para seus clientes. Uma das arquiteturas de rede mais criativas com que trabalhamos hoje é aquela que usa espectro CBRS não licenciado com protocolos LTE privados. Temos mais de 20 testes bem-sucedidos em andamento. A combinação está se mostrando especialmente eficaz para redes sem fio internas, o que é um caso de uso particularmente delicado, bem como para extensões de macros das redes de operadoras.

A tecnologia continua se movendo em uma grande velocidade. Estamos ativando novos recursos que não eram possíveis havia alguns anos. Estamos criando avan-



ços em nossas casas, em nossos locais de trabalho e em todos os lugares. E, em caráter experiencial, as residências estão se comportando mais como empresas, enquanto cada vez mais as empresas oferecem o conforto de casa.

Assim, continuar a inovar e adaptar nossos modelos de negócios para acelerar esse trabalho é vital para o sucesso no longo prazo.

(*) É COO da CommScope, empresa que está redefinindo o futuro das comunicações com e sem fio.

News @TI

Feira Virtual de Estágios e Empregos

A Estácio promoverá até o dia 10 de maio, sua 2ª Feira Virtual de Estágios e Empregos, da qual poderão participar alunos, egressos e não alunos. Para acessar o conteúdo, os interessados deverão fazer seu pré-cadastro no link: <https://portal.estacio.br/feira-empregabilidade/>. Durante este período, 24 horas por dia, será possível conferir carreiras em evidência e mais de 7 mil vagas que serão oferecidas para alunos, egressos e não alunos. Empresas como Ambev, IBM, OLX, White Martins, Amil, Itaú Unibanco, KPMG, Manpower Group, Huawei, BRMalls, Rede D'Or, Stone, Stefanini, Comitê Internacional da Cruz Vermelha, Motta Fernandes, Lojas Americanas, CIEE, Mudes, Nube, SuperEstágios, Estante Mágica, Walljobs, Cia de Talentos, dentre outras já aderiram à iniciativa.

OLX busca profissionais para mais de 70 vagas

A OLX, maior site e aplicativo de compra e venda online do país, está com mais de 70 vagas abertas para diversas áreas. As oportunidades podem ser acessadas a partir da plataforma de vagas da empresa pelo link: go.olxbr.com/carreiras

Evento de educação e tecnologia acontece na próxima semana

A capital paulista recebe, na próxima semana, de 14 a 17 de maio, a 26ª Bett Educar, maior evento de educação e tecnologia da América Latina. Com parceria global da Microsoft, a Bett Educar reunirá mais de 250 marcas, e cerca de 20 startups, que vão exibir novidades em soluções, serviços e equipamentos para gestores de escolas da rede pública e particular. A expectativa da organização é atrair mais de 22 mil visitantes em quatro dias de evento. Na área de exposição serão apresentadas inovações focadas em educação digital, robótica, inteligência artificial, programas de bilinguismo, metodologias STEAM e maker, além de soluções para a gestão financeira de escolas e outras ferramentas para auxiliar na aprendizagem e na experiência do aluno em sala de aula.

Empresas & Negócios
José Hamilton Mancuso (1936/2017)

Diretora Comercial: Lilian Mancuso (lilian@netjen.com.br)

Editorias
Economia/Política: J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); *Ciência/Tecnologia:* Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); *Livros:* Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br); *TV:* Tony Auad (central-noticia@bol.com.br).

Colaboradores: Cícero Augusto, Eduardo Shinyashiki, Geraldo Nunes,

Webmaster/TI: Ricardo Baboo; *Editoração Eletrônica:* Ricardo Souza e Romério Damascena. *Impressão:* LTJ Gráfica Ltda. *Serviço informativo:* Agências Estado, Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.

Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.

Jornal Empresas & Negócios Ltda
Administração, Publicidade e Redação: Rua Vergueiro, 2949 - 12º andar - cjs. 121 e 122 - Vila Mariana - Cep: 04101-300. Tel. 3043-4171 / 3106-4171 - E-mail: (netjen@netjen.com.br) - Site: (www.netjen.com.br). CNPJ: 05.687.343/0001-90 - JUCESP, Nire: 35218211731 (6/6/2003) - Matriculado no 3º Registro Civil de Pessoa Jurídica sob nº 103.

Heródoto Barbeiro, J. B. Oliveira, Leslie Amendolara, Mario Enzo Belio Junior.

ISSN 2595-8410

RIO DE JANEIRO: J.C. REPRESENTAÇÕES E PUBLICIDADES EIRELI
Av. Rio Branco, 173 / 602 e 603 - Centro - Rio de Janeiro - CEP 20040-007
Tel. (21) 2262-7469 - CNPJ 30.868.129/0001-87