

# Como tirar partido da Inteligência Artificial na sua empresa

Um artigo traduzido pela Acumen

2022

Os conselhos de administração desempenham funções difíceis — pergunte a qualquer executivo que já tenha pertencido a uma administração. Os diretores das empresas têm de compreender a natureza do negócio, rever estratégias, envolver-se em reuniões com o CEO e dar feedback, mantendo ainda relações positivas com os acionistas. São aspetos difíceis de equilibrar. Mas, normalmente, os conselhos de administração não têm de se envolver em projetos operacionais individuais, especialmente técnicos. Na verdade, a maioria dos conselhos de administração têm poucos membros que se sentem confortáveis com o uso de tecnologias inovadoras, sendo o impacto das novas tecnologias pouco evidente na empresa.

Esta visão está prestes a mudar, graças à aprendizagem automática e à Inteligência Artificial. A maioria dos executivos de tecnologia entrevistados no Inquérito CIO da Gartner referem que pretendem implementar a Inteligência Artificial num futuro próximo. Se a implementação for demasiado lenta, um concorrente poderá usar a Inteligência Artificial para criar vantagens competitivas contra a sua empresa. Mas, se for demasiado rápido, arrisca-se a utilizar uma abordagem que a empresa não consegue implementar. Num relatório recente da NewVantage Partners, 75% das empresas citaram o receio da disrupção de concorrentes digitais como a principal razão pela qual estão a investir.

As perguntas que os conselhos de administração terão de fazer a si próprios são semelhantes às que fariam face a qualquer grande oportunidade de investimento: porque é que estamos a investir? Qual é o benefício económico? Como é que isso afeta os nossos colaboradores e a nossa competitividade a longo prazo?

Responder a estas questões requer conhecimentos especializados em tecnologia. Mas não pode simplesmente contratar um perito em tecnologia e contar com ele para manter a empresa a inovar. Confiar num único perito não substitui um departamento ou equipa que detenha pelo menos uma compreensão básica da Inteligência Artificial e do seu potencial disruptivo.

O nível de conforto de cada empresa vai diferir dependendo do seu setor. Os fabricantes entendem bem a forma como os robôs podem libertar as pessoas para fazerem trabalhos de complexidade acrescida, assumindo trabalhos repetitivos e potencialmente perigosos. Hospitais e centros de saúde estão a começar a implementar a Inteligência Artificial, mas grandes sucessos apresentam alguma ambiguidade. Em contrapartida, o setor dos serviços financeiros está em posição para aproveitar as vantagens da disrupção causada pela Inteligência Artificial. Os credores têm enormes quantidades de dados e o potencial de libertar milhares de milhões de euros em fluxos de caixa, encontrando grande eficiência através de aplicações da Inteligência Artificial que,



por exemplo, podem ajudar os credores a tomar decisões de empréstimos mais inteligentes e a criar novas oportunidades de receita, oferecendo aos clientes melhores produtos, mais personalizados.

Dito isto, aqui estão quatro fatores que os membros do conselho de administração de qualquer indústria podem usar para se guiarem na implementação da Inteligência Artificial:

### **É ciência computacional, e não magia**

Os membros do conselho não se devem sentir intimidados pela Inteligência Artificial. Também não precisam de ser especialistas em engenharia informática para entender a tecnologia por detrás da Inteligência Artificial, assim como não precisam de ser contabilistas certificados para entender o balanço da empresa. Qualquer bom uso da Inteligência Artificial será um benefício para a empresa. Manter esta perspetiva na vanguarda e obter uma compreensão básica da Inteligência Artificial ajudará os membros do conselho a decidir melhor sobre como beneficiar da Inteligência Artificial.

### **Os projetos de Inteligência Artificial bem geridos devem ser compreendidos facilmente**

Ao avaliar se um projeto é adequado para a empresa, os conselhos devem sentir-se confiantes o suficiente para dizer quando algo não faz sentido. Os melhores projetos de Inteligência Artificial devem ser explicáveis de forma simples. Deve ficar claro como é que grupos reais de pessoas, sejam colaboradores, clientes ou executivos, serão afetados. Se um fornecedor ou equipa interna não conseguir explicar como funciona um projeto de Inteligência Artificial, pode não ser o adequado para a sua empresa. Isto não é exclusivo em *Machine Learning*— costumava ser verdade em implementações de ERPs empresariais — mas o *Machine Learning* está a implementar-se mais rapidamente pelo mundo corporativo do que o planeamento dos recursos empresariais.

### **Não é preciso ter um projeto massivo para obter valor dos dados recolhidos**

Muitas vezes, as empresas assumem que, para tirar o máximo partido da Inteligência Artificial, precisam de ser como o Facebook ou a Google e de recolher todos os dados que encontrarem. Mas isso pode rapidamente tornar-se assustador e, normalmente, não há necessidade de deter esta quantidade de dados. O nosso trabalho de desenvolvimento de modelos de subscrição de crédito baseados na aprendizagem automática (RPA) com bancos e credores mostrou que os dados das redes sociais não fornecem *insights* tão fortes como



esperado. A maioria das empresas já está atolada em grandes quantidades de dados, que estão repletos de informação que pode ser desbloqueada ao recorrer ao *Machine Learning*.

### **A Inteligência Artificial é uma despesa de operações, não um investimento de capital**

Se o plano dos membros do conselho para adotar Inteligência Artificial gira em torno de um único grande investimento, é provável que a implementação corra mal. A Inteligência Artificial tem o potencial de melhorar a empresa, impulsionando as receitas e reduzindo os custos, mas o orçamento precisa de ser desvalorizado para garantir que os algoritmos e modelos estão a funcionar corretamente e estão a ser reconstruídos à medida que os fatores macro mudam e novas fontes de dados emergem. Pense na Inteligência Artificial como se fosse um carro de corrida de Fórmula 1, que tem um melhor desempenho quando a sua equipa de apoio tem uma visão em tempo real da saúde do veículo enquanto está a ser conduzido em torno da pista.

A adoção generalizada da Inteligência Artificial nos negócios ainda está numa fase inicial e de crescimento. Os conselhos de administração que não conseguirem adotar esta tendência irão sofrer consequências negativas.

