

Painel: IA exige ética e não pode substituir interação humana



Painel sobre 'Mobilidade, Comunicações e Redes Inteligentes'.

Foto Joana Sousa



Iolanda Chaves
Jornalista

ECONOMIA

Data de publicação

09 Outubro 2024 20:04



Comentários

Os quatro intervenientes num painel sobre 'Mobilidade, comunicações e redes inteligentes', no âmbito da conferência da MEO realizada no Funchal e que hoje terminou, reconheceram que a Inteligência Artificial (IA) é importante para as empresas e instituições públicas, mas rejeitaram a ideia de que possa substituir a interação humana, em áreas como o atendimento ao público e aos clientes.

Bruno Pereira, vice-presidente da Câmara Municipal do Funchal, um dos intervenientes, sublinhou que a proximidade com os cidadãos é inerente à atividade de uma autarquia, no relacionamento com as pessoas. Dando o exemplo da Loja do Município, disse que este é um exemplo de departamento onde "não há tecnologia que resista".

João Passos de Almeida, especialista de vendas da HPE Aruba, disse com convicção que "nunca, jamais" os humanos serão substituídos nos 'call centers' pela IA, apesar de um forte investimento na melhoria das capacidades tecnológicas no interface com o utilizador. Apelou à ética na utilização desta ferramenta.

Cláudio Moreira, diretor e responsável de vendas da MITEL, pensa que a tecnologia não está para substituir pessoas, mas sim para ajudar as empresas, pensa também que deverá ser inclusiva e que a IA, de tão poderosa, não deverá ser utilizada de qualquer maneira. Apela também à ética.

Pedro Freitas, CEO da FN Hotelaria, reconheceu que a tecnologia permite às empresas imediatismo, ou seja, maior celeridade no atendimento aos clientes, e segurança da informação. Não fala em substituição de recursos humanos pelas máquinas, mas reconhece que a tecnologia poderá dar uma ajuda importante no sentido de colmatar a falta de técnicos especializados, uma questão que o preocupa.

A moderação esteve a cargo de Paulo Rego, diretor de produto e pré-venda B2B MEO Empresas. Leia mais sobre a na edição impressa do JM desta quinta-feira.

A conferência 'Tech Trends 2024' da MEO decorreu ontem e hoje, no 'ballroom' do Savoy Palace, reunido dezenas de participantes. Empresas tecnológicas partilharam durante estes dois as novas tendências na área da tecnologia que podem ajudar os clientes da operadora de telecomunicações.