



Nota de Imprensa

24 de maio 2024

APCC promove 21ª Conferência Internacional da APCC

Especialistas debateram o impacto da Inteligência Artificial, benefícios e desafios

O impacto da Inteligência Artificial (IA) e da Robótica nos clientes e colaboradores no *Customer Service*, serviu de mote para a **21ª Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers** que se realizou ontem, dia 22 de maio, no Centro de Congressos do Estoril.

A par das mudanças estruturantes e das vantagens no que diz respeito ao aumento da eficiência e produtividade, da rapidez e autonomia no atendimento 24/7, a implementação de soluções baseadas na IA levanta questões como os desafios éticos e a sua regulação.

Quanto à legislação, Alberto de Sá e Mello, Doutor em Direito e consultor jurídico da CCP, disse tratar-se de uma matéria relativamente nova e que a todo o momento se avizinha a sua publicação no Jornal Oficial da União Europeia.

Depois do Regulamento entrar em vigor, e se não houver alterações, prevê-se que as empresas terão de se adaptarem às novas exigências até 21 de abril de 2025. Trata-se do primeiro quadro jurídico em matéria de IA, que aborda os riscos desta tecnologia e posiciona a Europa para desempenhar o papel de liderança a nível mundial. Apesar dos benefícios económicos e sociais da IA, a UE decidiu intervir por se tratar de um tema com elevado impacto. O regulamento tem em vista manter a conformidade com a Carta Europeia dos direitos fundamentais, “o que é muito importante em matéria de conservação de direitos humanos e é coerente com o direito da União em matéria de serviços”, explicou o orador.

Outra das preocupações no que diz respeito à implementação desta tecnologia tem a ver com os desafios éticos e de justiça social da IA e da robótica no quadro do papel social do trabalho. Neste sentido, João Pedro Tavares, Presidente da ACEGE, abordou os “7 pecados capitais” da IA, “verdadeiros dilemas éticos” com que as organizações se deparam: a invasão da privacidade; a perda de empregos; o enviesamento; a falta de explicabilidade; a responsabilidade legal; armas autónomas e singularidade. Considerou que a “finalidade” é sempre importante nas tomadas de decisões e o mesmo se passa com a tecnologia. Pela sua complexidade e perigos, implementar soluções de IA pressupõe a existência de regulação e decisões responsáveis. Apesar dos desafios que resultam deste desenvolvimento, o orador disse olhar o futuro de forma positiva e acredita que o “Homem vai sair vencedor, que vai haver maior justiça social e as pessoas vão continuar a estar no centro das organizações” No entanto, como salientou “depende de nós, não depende da tecnologia”.

IA: Um “poderoso” instrumento

Adolfo Mesquita Nunes, sócio da Pérez -Llorca, fez uma apresentação mais abrangente da IA e do seu papel no mundo, referindo-se a esta tecnologia como “um poderoso instrumento que permite aumentar a eficiência e a produtividade”, apesar dos vários desafios. Lembrou o seu impacto na organização dos recursos humanos e na gestão das empresas, bem como, de uma forma mais global, por

exemplo, nas relações geopolíticas. Disse que esta tecnologia como todas as outras é “neutra”, mas a forma como a utilizamos “determina muito as suas consequências”. A IA é, do ponto de vista global e pela sua relevância, um ator essencial nas relações geopolíticas, considerando, por isso, que os Governos deveriam trazer os gigantes tecnológicos para dentro das decisões políticas, “responsabilizando-as e trazendo-as para o processo de tomada de decisão”.

Do ponto de vista empresarial alertou para a existência de ferramentas “apuradíssimas”, tecnologicamente perfeitas, mas que alimentadas com maus dados e não supervisionadas podem por em causa a reputação das empresas. A implementação de soluções de IA traz riscos pelo que exige, acima de tudo, uma profunda reflexão estratégica por parte dos decisores das organizações, uma vez que estamos “a lidar com uma revolução que pode fazer a empresa desaparecer ou persistir”. Para o orador: “É obrigação de qualquer empresa olhar para a Inteligência artificial como uma ferramenta poderosíssima, mas também como algo pela qual tem de assumir responsabilidades”.

Dando continuidade à temática da IA, foram apresentados vários casos práticos, como o da Caixa Geral de Depósitos e da Via Verde, que exemplificaram como revolucionar o atendimento ao cliente através da IA. A adoção de assistentes virtuais permitiu aumentar os ganhos em termos de produtividade global, assim como melhorar o nível de satisfação do cliente. Com esta tecnologia, centenas de milhares de interações por mês, nomeadamente através do canal voz ou de outros canais, com diversos níveis de complexidade, passaram a ser feitas por assistentes virtuais, permitindo ganhos de eficiência.

Impacto do trabalho remoto

O impacto do trabalho remoto no funcionamento dos Contact Centers foi também tema de análise nesta conferência que contou com um painel de responsáveis de empresas do Setor. Desde a pandemia por Covid-19 que se tem vindo a verificar alterações nos modelos de gestão de pessoas. De referir que o modelo

100% remoto foi dando lugar a um sistema híbrido (remoto e presencial), mas que varia e depende dos critérios de performance do colaborador. De uma forma geral, o teletrabalho veio melhorar a produtividade dos colaboradores, uma vez que as empresas estão a cumprir as expectativas das pessoas que pretendem equilibrar a vida pessoal com a sua vida ativa profissional. A disponibilidade dos modelos de trabalho remoto ou híbrido vem também ao encontro das ações que as empresas têm vindo a desenvolver no sentido de atrair e reter talento.

Ainda na ótica do bem-estar e do equilíbrio entre a carreira profissional e a vida pessoal, Rita Piçarra, autora do livro “A vida não pode esperar”, partilhou com a plateia a sua fórmula de sucesso que permitiu obter a independência financeira e reformar-se aos 44 anos, após ter ocupado o cargo de CFO da Microsoft Portugal.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 120 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

<https://www.apcontactcenters.org/>