

A ADOÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NAS ORGANIZAÇÕES



ARTIFICIAL INTELLIGENCE

01

Conhecer a IA

02

O que é, e o que não é

03

Desafios da adoção da IA

04

O que se ganha com a IA?

05

**Como usar a IA na sua
organização**

06

Equipa Hexónio

ÍNDICE

01

Conhecer a IA



Na última década, a **Inteligência Artificial (IA)** deixou de ser um conceito futurista para se tornar numa ferramenta essencial para as organizações em todo o mundo. Desde a automatização de tarefas mundanas até à oferta de conhecimentos profundos a partir de conjuntos de dados complexos e heterogéneos, **a IA está a transformar a forma como as empresas operam**. Mas, apesar do seu potencial, a adoção da IA nem sempre é simples.

A **Hexónio apresenta** aqui como **a sua organização pode beneficiar** da IA, quais os desafios mais comuns e como **usá-la eficazmente**. No final, terá uma melhor compreensão de como a IA pode ser um **ativo estratégico** para a sua organização e de como a integrar de forma ponderada e eficaz.



Na sua essência, **a IA refere-se a sistemas que podem efetuar tarefas que normalmente requerem inteligência humana**. Estas tarefas podem ir desde a percepção visual (reconhecer objetos numa imagem) até à tomada de decisões (previsões baseadas em dados). **A IA funciona através de algoritmos**, em que as máquinas “aprendem” com os dados e melhoram ao longo do tempo, tal como um ser humano.

A IA costuma ser dividida pelos seguintes tipos:

- **IA Fraca** (*narrow/weak/gen*): Centrada numa única tarefa (por exemplo, sistemas de recomendação).
- **IA Geral** (*AGI/general/strong*): Conceito teórico que imita as capacidades cognitivas humanas numa vasta gama de tarefas.
- **Superinteligência** (*super*): Uma fase hipotética em que a IA ultrapassa a inteligência humana em todos os domínios.



Em 2024, 13,48% das empresas da UE utilizavam tecnologias de IA e 41,17% das grandes empresas da UE utilizavam tecnologias de IA. A IA é mais utilizada pelas empresas de informação e comunicação.

Fonte: Digitalisation in Europe, European Union, 2025

11%

Percentagem do lucro obtido em 2023 atribuído à IA pelas empresas de alto desempenho.

Executivos de grandes empresas que **utilizam regularmente a IA.**

53%

65%

Grandes empresas que estão a usar a IA de forma regular.

Fonte: The State of AI in Early 2024, McKinsey , Maio de 2024

02

O que é e o que não é



A IA tem a capacidade de **executar vários tipos de tarefas** numa organização com **resultados positivos**.

Automatização de tarefas

A IA é **excelente na automatização de tarefas rotineiras e morosas**. Isto pode incluir qualquer coisa, desde a introdução de dados até ao agendamento ou resposta às questões comuns por parte dos clientes (onde os *chatbots* são um bom exemplo).

Análise preditiva

A IA pode **analisar dados históricos para prever resultados futuros**, tendências ou comportamentos dos clientes. Por exemplo, a previsão de vendas, a análise de tendências de mercado ou a previsão da rotatividade de clientes são casos de utilização comum da IA.



Personalização

A IA tem a capacidade de **criar experiências altamente personalizadas**, tanto para utilizadores como para clientes. Quer seja através de recomendações de produtos ou de conteúdos de marketing, a IA ajuda as a criar experiências personalizadas à medida que melhora o envolvimento com os clientes e utilizadores.

Apoio à tomada de decisões

A IA tem a capacidade de **analisar grandes quantidades de dados** e fornecer informações que ajudam os executivos a **tomar decisões informadas**. Isto é normalmente utilizado em sectores como as finanças, os cuidados de saúde e a indústria transformadora para otimização de estratégias e operações.



Embora a IA tenha um potencial incrível, é essencial reconhecer as suas **limitações**. Eis aquilo em que **a IA atualmente não é boa**:

Emoções e intuição humanas

A IA **não tem a inteligência emocional** dos humanos, em particular em situações complexas.

~Embora tenha a capacidade de processar dados e tomar decisões, não consegue (ainda) ler a linguagem corporal, compreender o tom das conversas ou tomar decisões subjetivas que dependem da empatia ou da intuição humana.



Inovação criativa

A IA pode ajudar a gerar ideias, mas não pode substituir a genialidade humana da verdadeira criatividade. À data, **não é capaz de desenvolver ideias inovadoras** nem de ter uma visão para o futuro da mesma forma que os humanos.

Lidar com a incerteza

A IA necessita de dados para funcionar, pelo que não consegue lidar com a incerteza na ausência de dados. Em situações em que os dados são insuficientes ou inexistentes (como num mercado totalmente novo), a IA tem dificuldade em fazer previsões ou tomar decisões. **Não é um substituto para o bom senso nem para o discernimento** humano quando os dados não estão disponíveis ou não são fiáveis.

03

O desafio da adoção da IA



A adoção da IA pelas organizações apresenta um conjunto de desafios. Alguns desafios são partilhados com outras situações, mas outros são específicos da adoção da IA numa organização.

Resistência à mudança

Muitos colaboradores, inclusive líderes, podem ficar preocupadas com a introdução da IA nas suas atividades. Essas preocupações geralmente envolvem o medo de perder o emprego, de perder ou reduzir o controlo ou de não compreenderem bem como a IA funciona.

Este problema pode ser superado recorrendo a **formação adequada** e a **comunicação clara** sobre o papel da IA como ferramenta de apoio e complemento do trabalho humano, e não como algo que vai substituir o colaborador.



Aptidão da informação

A IA **depende muito da informação disponibilizada**.

Se os dados que a sua organização dispõe estiverem desatualizados, incompletos, enviesados ou errados, as **previsões ou perceções da IA serão erradas**. A recolha de dados limpos, relevantes, completos e a garantia da sua exatidão são cruciais para o obter um resultado de qualidade.

Custos de implementação

Embora a IA possa poupar dinheiro a longo prazo, os **custos iniciais de implementação** (formação, *software*, infraestruturas) podem ser dispendiosos.

Algumas organizações podem ter dificuldade em justificar o investimento sem um *ROI* claro.



Preocupações

A IA pode suscitar preocupações significativas no que toca à privacidade dos dados, à parcialidade e à justiça.

As organizações precisam de garantir que os seus sistemas de IA são :

- **Transparentes**, de forma a que seja possível compreender como as decisões são tomadas;
- **Éticos**, respeitando direitos e regendo-se por uma conduta moralmente correta;
- **Conformes** com as leis e regulamentos a que a organização está obrigada, como por exemplo o RGPD.

04

O que se ganha com a IA?



A sua organização pode ter bastantes benefícios com a adoção e utilização correta da IA.

Ganhos e eficiência

A capacidade da IA para automatizar tarefas repetitivas, processar dados rapidamente e eliminar erros humanos leva a uma **maior eficiência operacional**. As tarefas que anteriormente demoravam dias podem agora ser concluídas em minutos, libertando os colaboradores para tarefas e atividades de maior valor.

Poupança de custos

Ao reduzir a necessidade de trabalho manual e otimizar os processos, a IA pode **reduzir os custos operacionais**. A automatização também pode ajudar a **evitar erros ou ineficiências** dispendiosas.



Vantagens competitivas

As organizações que adotam a IA precocemente, em relação aos seus pares, podem tirar partido dos seus conhecimentos para se manterem à frente da concorrência e na **liderança do mercado**.

Desde serviços personalizados a análises preditivas, a IA pode ajudá-lo a obter uma compreensão mais profunda dos clientes e das tendências do mercado.

Melhor tomada de decisões

A IA ajuda a tomar decisões baseadas em dados, fornecendo aos decisores da organização informações atempadas e precisas que podem levar a decisões estratégicas mais conscientes e seguras. Isto é particularmente valioso para as áreas de marketing, finanças e gestão da cadeia de fornecimento.



Experiência melhorada

O facto das ferramentas de IA estarem sempre disponível, 24 horas por dia, 7 dias por semana, permite ter um representante da sua organização sempre disponível. Tem ainda a capacidade de antecipar necessidades, e resolver problemas antes que estes sejam percebidos pelo cliente, o que aumenta a sensação de cuidado e atenção. Sendo possível identificar o cliente, pode ainda personalizar toda a experiência e responder de forma ainda mais focada.

Em particular ao nível do marketing, atendimento e suporte ao cliente, **a IA torna a interação mais rápida, personalizada e eficiente**, o que **eleva a satisfação e a fidelidade do cliente**, sendo assim uma enorme mais valia para a sua organização.

05

Como usar a IA na sua organização



A adoção da IA exige mais do que a simples aquisição de uma ferramenta. Eis alguns passos para uma integração bem sucedida da IA.

Objetivos claros

Antes de implementar a IA, é necessário **definir qual o problema** que pretende que a IA resolva. Trata-se de melhorar o apoio ao cliente? Reduzir os custos operacionais? Melhorar a tomada de decisões? Uma **visão clara garante que a IA serve uma função objetiva.**

Começar devagar

Não adote de imediato soluções de IA complexas. Comece com um pequeno projeto para testar as águas. Aproveite os pequenos sucessos para escalar e adotar a IA gradualmente.



Informação de qualidade

É necessário garantir que **os dados utilizados são limpos, relevantes e exatos**. A sua organização deverá investir em ferramentas e processos de gestão de dados para garantir que o sistema de IA pode aprender com dados de alta qualidade e assim gerar informações fiáveis.

Formação de colaboradores

Garanta que os seus **colaboradores estão bem preparados** para trabalhar com a IA.

Isto pode implicar a melhoria das competências em tecnologias relacionadas com a IA ou formação sobre como tirar partido das ferramentas de IA de forma eficaz.



Manter a ética

Implemente a IA com foco na **transparência, integridade e imparcialidade**.

A organização deve ser clara sobre a forma como os dados são utilizados e na garantia que a IA não perpetua preconceitos. Estas preocupações e questões éticas podem ser mitigadas através de auditorias regulares aos sistemas de IA.

Monitorizar e otimizar

Os sistemas de IA requerem uma **monitorização e otimização regular**. A sua organização deve acompanhar o desempenho e efetuar os ajustes necessários de acordo com os objetivos pretendidos. **A IA aprende com o tempo**, e o mesmo deve acontecer com as suas estratégias e sistemas.

06

Equipa Hexónio



A IA é uma ferramenta tremenda para melhorar o funcionamento da organização

Desde a automatização de tarefas rotineiras até ao fornecimento de conhecimento e apoio à tomada de decisões, os benefícios potenciais são vastos. No entanto, uma adoção bem sucedida requer um planeamento cuidadoso, um investimento contínuo em formação e gestão de dados, e uma abordagem ética.

Ao compreender as possibilidades e as limitações da IA, as organizações podem aproveitar esta tecnologia para criar eficiências, melhorar a experiência dos clientes e, em última análise, impulsionar o crescimento do seu negócio.



A Hexónio já utiliza IA no seu dia-a-dia.

A adoção de soluções de IA por parte da Hexónio diariamente não é recente. Tendo começado pela área de desenvolvimento e fazendo um uso correto, consciente e eficiente, da mesma, rapidamente recolhemos os seguintes benefícios:

- Desenvolvimento mais rápido;
- Documentação mais completa;
- Maior robustez do código produzido;
- Maior cobertura nos testes.

Passando a uma adoção mais abrangente, em particular a área da gestão e as direções passaram a ter um aliado poderoso nas tarefas mais recorrentes e na análise de dados.



Fale Connosco

O nosso COO é responsável pela área de operações
terá todo o gosto em falar consigo:

- **António Semedo**
- **antonio.semedo@hexonio.com**

HEXONIO
CONSULTING



hexonio@hexonio.com



www.hexonio.com



+351 211 542 606



**Rua Amélia Rey Colaço, 40
2790-017 Carnaxide
Portugal**