



Se você tivesse que nomear a tecnologia mais impactante e disruptiva de 2023, precisaria de apenas duas letras: IA. Com o lançamento do ChatGPT da OpenAI em novembro de 2022, assistimos a um tsunami de notícias e ruídos sobre IA ao longo do ano. E não há sinal de que as coisas vão desacelerar.

Mesmo para os especialistas em tecnologia, o ritmo rápido de desenvolvimento e adoção da IA generativa em todos os setores empresariais foi simplesmente surpreendente. Muitas organizações que se consideravam inovadoras em 2022 de repente se viram tentando se recuperar em 2023. Mas se o FOMO existiu no ano passado, este ano dizemos NOMO, para não ter mais medo de perder. Em vez disso, olhe antes de pular.

À medida que avançamos para um novo ano, é crucial que nos comprometamos com uma resolução que nos ajude a criar valor significativo para os nossos acionistas, tanto agora como nos próximos anos. Prometamos a nós próprios que este será o ano em que adotaremos uma abordagem pragmática para aproveitar o vasto potencial da IA. Para fazer isso, precisamos primeiro nos fazer três perguntas principais:

O que você vai ler:





- [Pergunta nº 1: Como usaremos a IA para atender aos nossos objetivos de negócios específicos?](#)
- [Pergunta nº 2: Como garantiremos o uso responsável da IA?](#)
- [Pergunta nº 3: Como garantiremos que nossos funcionários usem a IA com sucesso?](#)
- [Esperando ansiosamente](#)

Pergunta nº 1: Como usaremos a IA para atender aos nossos objetivos de negócios específicos?

Neste novo ano, a velocidade e a escala da implementação da IA farão com que o progresso alcançado em 2023 pareça estagnado. Até 2025, a IDC espera que as empresas do Global 2000 dediquem mais de 40% dos seus principais orçamentos de TI a atividades relacionadas com a IA, prevendo-se que os gastos mundiais com IA excedam os 500 mil milhões de dólares até 2027. A questão, então, não é se mudaremos para mais Operações influenciadas pela IA em 2024, mas *como* - e, mais importante, *por que*.

A IA promete possibilidades aparentemente ilimitadas para organizações com experiência em tecnologia - tudo, desde a classificação e análise de grandes quantidades de [dados](#) até a melhoria do atendimento ao cliente e ao paciente. Olhando para o futuro, é fácil imaginar como a IA poderia aliviar as dores de cabeça da cadeia de abastecimento e até criar simulações de treinamento em realidade virtual.

No entanto, qualquer que seja a sua manifestação externa, as atividades eficazes de IA tendem a concentrar-se em dois objetivos subjacentes: expandir capacidades e eliminar desperdícios. Em outras palavras, a IA é mais frequentemente usada para aumentar o que se pode fazer e melhorar a forma como é feito para liberar recursos humanos e financeiros para que você possa implantá-los de forma mais estratégica em outras partes da organização.

À medida que os líderes de TI começarem a pensar em como incorporar a IA nas suas organizações, provavelmente irão concentrar-se na IA generativa e outras capacidades avançadas de IA para reduzir custos, especialmente quando se trata de tarefas mundanas e otimização de recursos. No entanto, embora a redução de custos seja uma consideração importante, não deve ser a única a considerar.

As organizações sem uma visão clara do que desejam realizar em 2024 encontrarão muitos recursos de IA, mas muito pouca orientação. A IA é uma ferramenta, não uma declaração de missão. Focar no uso geral da IA em sua organização não é o mesmo que ser estratégico na forma como ela é usada. Da mesma forma, não é diferente do que encontramos no passado com outras tecnologias transformadoras, como a computação em [nuvem](#).

À medida que o número de recursos de IA continua a se multiplicar nos próximos 12 meses, é crucial que as organizações tomem precauções agora para evitar a síndrome do objeto brilhante, onde o potencial de adoção desta nova e excitante tecnologia passa de distração a



prejuízo. Para preservar a integridade das suas organizações, os líderes devem avaliar as estratégias que utilizam para priorizar os investimentos, para que possam otimizar os gastos nas áreas tecnológicas preferidas para atingir os seus objetivos de negócio.

Pergunta nº 2: Como garantiremos o uso responsável da IA?

Embora a IA possa ser uma ferramenta poderosa para alcançar os objetivos empresariais, também pode ser uma responsabilidade desastrosa repleta de riscos, outra razão pela qual as organizações devem adotar uma abordagem deliberada e pragmática para a adoção da IA. Muitas pessoas estão preocupadas com o crescimento da IA. E, como muitas organizações descobriram em 2023, qualquer utilização indevida percebida da IA prejudicará significativamente a imagem da marca, independentemente da intenção inicial. Aos olhos do público, não há margem para erros quando se trata do uso de IA.

É imperativo que você e as partes interessadas da sua empresa analisem cuidadosa e regularmente os procedimentos para garantir o uso ético das ferramentas de IA e dos resultados gerados pela IA. Mesmo que a sua organização não esteja atualmente ativa na Europa, a próxima Lei da Inteligência Artificial da UE deverá informar as suas decisões políticas relacionadas com a IA. E com uma audiência recente sobre a supervisão da IA no Senado dos Estados Unidos, é possível que o governo americano também emita orientações.

No mínimo, você deve ter salvaguardas claras e detalhadas para abordar como sua organização planeja lidar com os seguintes problemas:

- Protegendo a [privacidade](#) dos dados do cliente
- Garantir que informações proprietárias não sejam inseridas em modelos generativos de IA
- Garantir que os modelos e resultados da IA não reflitam preconceitos ou preconceitos
- Manter supervisão vigilante sobre todas as atividades relacionadas à IA
- Manter estruturas de relatórios claras para todos os funcionários que usam IA generativa
- Demonstrar transparência do uso de IA para as partes interessadas dentro e fora da organização

Como seria de esperar, o seu departamento jurídico deve estar profundamente envolvido nessas conversas.

Pergunta nº 3: Como garantiremos que nossos funcionários usem a IA com sucesso?

Em última análise, a adoção da IA não é apenas uma questão de TI: é uma questão de força de trabalho. Seus funcionários estão prontos? Se formos honestos conosco mesmos, a resposta provavelmente será “ainda não”. Com qualquer nova tecnologia, muitas empresas operam dentro do paradigma “nós compramos, então você tem que usar”. Isto leva



inevitavelmente a um desânimo e a uma implementação aleatória, que prejudicam os objetivos da organização. O ROI rapidamente se torna DOA.

A mudança organizacional muitas vezes desperta fortes emoções nos funcionários. Isto é especialmente verdadeiro quando se lida com tecnologias poderosas e disruptivas, como a IA generativa. Conversar com sua força de trabalho sobre atividades relacionadas à IA *antes* você implementá-los irá percorrer um longo caminho para acalmar seus medos e garantir que você possa atingir seus objetivos. Os funcionários precisam saber:

- A visão e os objetivos por trás da adoção da IA pela sua organização
- Como a IA aumentará e aprimorará o trabalho que eles realizam
- As etapas que você está tomando para protegê-los e a seus clientes contra o uso indevido de IA
- As etapas que devem seguir para relatar quaisquer preocupações sobre atividades específicas de IA
- Como você fornecerá oportunidades contínuas para que eles adquiram as habilidades necessárias para gerenciar/alavancar a IA de maneira eficaz
- Ou, em alguns casos, como você os ajudará na transição para novas posições depois que a IA tornar obsoletas suas funções atuais

Em outras palavras, antes de iniciar o processo de aprimoramento dedicado, você deve conversar com sua força de trabalho sobre como redefiniu seus objetivos de negócios (pergunta 1), criou suas políticas e procedimentos de IA (pergunta 2) e se preparou para seus funcionários 'adoção bem-sucedida da IA. Isso os deixará confortáveis com a iniciativa, o que, por sua vez, lhes dará um sentimento de propriedade da tecnologia. Isso lhe dá uma chance muito maior de usar IA para gerar valor real para sua organização.

Esperando ansiosamente

Embora pareça inevitável que a adoção de tecnologias habilitadas para IA continue a se expandir e a acelerar em 2024, a realidade é que as organizações bem-sucedidas precisarão concentrar mais tempo e esforço para primeiro entender onde a IA pode realmente fornecer o ROI máximo para *deles* organização. Um brinde a todos nós que encontramos o sucesso através do pragmatismo neste novo ano.

Saber mais: Se você estiver avaliando IA para ERP, aqui estão orientações sobre a melhor forma de olhar antes de saltar.