

Por Antonio Penteado Mendonça

A adoção de ferramentas de inteligência artificial é a única forma de se processar bilhões de transações que ocorrem no planeta com rapidez necessária para atender a demanda



Um dos maiores problemas do mundo é a incapacidade de comunicação entre as pessoas. O que quer dizer uma coisa para alguém, quer dizer outra para outro alguém e aí a palavra passa a ter dois significados distintos e a sua razão de ser – comunicar de forma clara uma ideia – em vez de aproximar, distancia as pessoas.

Nada de novo debaixo do sol, a história da humanidade está repleta de exemplos desta natureza, vários deles desembocando em guerras sangrentas que começaram por um engano, ou mal entendido que não foi resolvido pela diplomacia.

Com a complexidade das relações comerciais e a massificação dos negócios, a adoção das ferramentas de inteligência artificial atingiu um patamar inimaginável poucos anos atrás. É a única forma de se processar bilhões de transações que acontecem diariamente ao redor do planeta com a rapidez necessária para atender a demanda.

Alguém sem nenhum conhecimento das mudanças do mundo, que visse um sistema de TI atual e o comparasse com os gigantescos computadores da década de 1980, tomaria um susto. Um simples telefone celular moderno é capaz de realizar muito mais rapidamente qualquer operação que eles faziam. Além de fazer centenas de outras funções que os responsáveis pelos antigos aparelhos não tinham a menor condição de imaginar que fossem existir.

A mudança do paradigma mundial nos últimos anos foi de tal ordem que, hoje, as companhias mais valiosas são as empresas de TI. As gigantes do petróleo, as grandes empresas automobilísticas, siderúrgicas, varejistas, etc. não chegam perto de companhias que valem mais de US\$ 300 bilhões, nascidas nos últimos 50 anos.

Pode mais quem chora menos. É assim porque é assim, não adianta lutar contra os fatos. A verdade é que estamos no começo de uma revolução com potencial para mudar o patamar da humanidade, como aconteceu com o fogo, a roda, o ferro, a máquina a vapor, a energia nuclear, sempre tendo por base a disseminação do conhecimento, como aconteceu com a escrita, o livro, o jornal, o rádio e a televisão. Agora, parece que o céu é o limite, exatamente como antes, mas em outra escala.

O problema é que atrás de todo o potencial operacional e gerencial moderno ainda está o bom e velho ser humano. É ele quem aperta o botão. Só que ele continua imperfeito, como sempre foi, desde o momento da criação.

Até alguns anos atrás, as relações, por mais automatizadas que fossem, ainda tinham um forte peso de pessoas conversando com pessoas. O gerente do banco conhecia o cliente. Hoje as pessoas conversam com máquinas ou com outras pessoas treinadas para serem máquinas, que preenchem protocolos acima do bem e do mal e que nos condenam, caso sejam preenchidos errado – o que também acontece com humana regularidade – a todos os círculos do inferno em menos de 24 horas.

Só quem já passou por uma experiência destas sabe o que isso significa. E o dramático é que, a cada dia que passa, mais e mais pessoas inocentes são condenadas a comer o pão que o diabo amassou por erros no sistema, para os quais elas não contribuíram, mas que são capazes de quase destruir suas vidas, causando prejuízos e aborrecimentos inimagináveis.

É verdade que as empresas sérias e comprometidas com seus clientes, cientes destas falhas potenciais, estão permanentemente aprimorando seus controles e as medidas corretivas necessárias para reduzir contratempos e prejuízos indevidamente causados por erros ou mau funcionamento de seus processos.

Mas o fato de tentar melhorar, por si só, não é justificativa para o erro. O erro, além de indenizado, precisa ser reparado o mais rapidamente possível. Em alguns casos, ele pode ser o extravio de uma mercadoria, mas há campos em que o erro pode ser a diferença entre a vida e a morte de uma pessoa. O setor de seguros tem uma série de atividades em que isto é possível. Se tomarmos o total de procedimentos autorizados e o total de problemas, veremos que a quantidade de falhas é mínima. O drama é que uma única falha pode matar uma pessoa. Neste caso, as estatísticas dizem muito pouco.

Fonte: [O Estado de S. Paulo](#), em 30.04.2018.