

A utilização da inteligência artificial nos serviços

Dissertação de Mestrado

Adulai Baldé

Mestrado em

Gestão de Empresas (MBA)



A utilização da Inteligência Artificial nos serviços

Dissertação de Mestrado

Adulai Baldé

Orientadora:

Prof.^a Doutora Maria Teresa Pinheiro de Melo Borges Tiago

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Empresas (MBA)



RESUMO

A inteligência artificial (IA) está a transformar os serviços, ao nível das experiências oferecidas aos clientes, da redução de custos e possibilitando oferecer soluções personalizadas. Conquanto, o seu impacto pode ser considerado multifacetado e disruptivo, numa progressão que segue uma ordem previsível: inteligência mecânica, analítica, intuitiva e generativa. A complexidade da sua estrutura e potencial impacto impõe que se procure aferir o modo como esta é percecionada pelos gestores. Como tal, este trabalho de dissertação explora a adoção e os impactos da IA nos serviços, investigando como essa tecnologia está transformando processos, melhorando a eficiência e influenciando a qualidade do atendimento na perspetiva dos gestores. Com base em entrevistas semiestruturadas realizadas com profissionais de diferentes sectores, a pesquisa analisa as perceções dos entrevistados sobre as vantagens, desafios e implicações da IA no ambiente de serviços. Os resultados destacam que a maioria dos participantes reconhece a IA como uma ferramenta valiosa para automatizar tarefas repetitivas e melhorar as interações com os clientes. A IA é vista como um fator impulsionador da eficiência, proporcionando um serviço mais rápido e preciso. No entanto, o estudo também identifica barreiras significativas à adoção da IA, como a resistência dos colaboradores e as limitações específicas das ferramentas de IA em diferentes contextos operacionais. A análise sublinha a importância de uma abordagem estratégica na implementação da IA, que deve considerar tanto os aspetos técnicos quanto humanos para maximizar os seus benefícios. Este trabalho contribui para o debate contínuo sobre o papel da IA nos serviços, oferecendo insights práticos para os gestores de empresas de serviços, sugerindo que a IA pode revolucionar a prestação de serviços quando implementada de forma cuidadosa. Além disso, aborda as limitações das aplicações atuais da IA e sugere áreas para futuras pesquisas, particularmente no que diz respeito à evolução das tecnologias de IA para responder às crescentes exigências das empresas orientadas para serviços.

Palavras-chave: Adoção; Eficiência; Inteligência artificial; Serviços; Utilização.

ABSTRACT

Artificial Intelligence (AI) transforms the services industry by improving customer experience, reducing operational costs, and offering personalized solutions. This dissertation explores the adoption and impact of AI in service companies, focusing on how technology influences efficiency and service quality. Through semi-structured interviews with professionals across various sectors, the research analyzes perceptions regarding AI's advantages, challenges, and implications. The findings highlight that most participants recognize AI as a valuable tool for automating repetitive tasks and enhancing customer interactions. Notably, AI is seen as a driver of efficiency, providing faster and more precise delivery service. However, the study also identifies significant barriers to AI adoption, including employee resistance and the specific limitations of AI tools in different operational contexts. The analysis underscores the importance of a strategic approach to AI implementation, which must consider both the technical and human aspects to maximize its benefits. This work contributes to the ongoing discussion on AI's role in services by offering practical insights for service managers, suggesting that AI can revolutionize service delivery when implemented thoughtfully. Furthermore, it addresses the limitations of current AI applications. It suggests areas for future research, particularly in exploring how AI technologies evolve to meet the growing demands of service-oriented businesses.

Keywords: Adoption; Artificial intelligence; Efficiency; Services; Use.

DEDICATÓRIA

Dedico esta dissertação a todos os meus entes queridos, principalmente à minha mãe. Grato pelas bênçãos e dádivas do ALLAH (SWT).

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, um agradecimento especial aos meus pais e os meus familiares pelo apoio incondicional durante o meu percurso académico, pela dedicação e apoio dado durante todos esses anos. Um grande obrigado por me proporcionarem a educação que tenho hoje que sem vocês não seria possível.

Um agradecimento igualmente especial à minha orientadora, Prof. Doutora Maria Teresa Pinheiro de Melo Borges Tiago, pela constante disponibilidade e orientação imprescindível à concretização desta Dissertação.

Agradeço profundamente ao meu irmão mais velho Bubacar Baldé, que sempre lutou para que este sonho se tornasse realidade e que eu pudesse-me tornar na pessoa que sou hoje. A ti um enorme e especial obrigado.

Por fim, e não menos importante, quero agradecer à Djamila Baldé, Fatumata Djamanca e Amadu Bela Djaló, sem dúvida, são as pessoas que me levaram para frente e me motivaram nos meus tempos mais difíceis.

A todos, o meu sincero obrigado!

ÍNDICE

RESUMO	i
ABSTRACT	ii
DEDICATÓRIA.....	iii
AGRADECIMENTOS	iv
ÍNDICE	v
LISTA DE TABELAS	vi
LISTA DE FIGURAS	vii
LISTA DE ABREVIATURAS.....	viii
CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO II - REVISÃO DE LITERATURA.....	4
2.1 Inteligência Artificial	4
2.2 Sistemas inteligentes	5
2.2.1 Indústria 4.0	6
2.2.2 Aprendizagem Computacional: Machine Learning e Deep Learning	8
2.2.3 Computação cognitiva	10
2.2.4 Redefinição estratégica	12
2.3 Vantagens e Desvantagens da IA	14
2.3.1 Vantagens	14
2.3.2 Desvantagens	15
2.3.3 Aplicação da IA nas organizações	16
2.3.4 O Futuro de Trabalho com a Inteligência Artificial	17
2.4 Os Desafios da Inteligência Artificial	18
2.5 O Impacto do uso da Inteligência Artificial nas empresas	21
CAPÍTULO III – METODOLOGIA.....	23
3.1 Recolha de Dados.....	24
CAPÍTULO IV – RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	26
4.1 Descrição dos participantes.....	26
4.2 Análise Qualitativa das Entrevistas	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS.....	51
ANEXO 1 – Declaração de Consentimento Informado	52
ANEXO 2 – PARECER (Comissão de ética)	53
ANEXO 3 – Declaração de Orientadora	55
ANEXO 4 – Formulário de entrevistas	56