



Impacto do Chat GPT na sociedade

/// Margarida Vilela Soares

margaridavsoares01@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-5492-6208>

ISCAP, Instituto Politécnico do Porto

P.PORTO
ISCAP

Revista Técnica de
Tendências em
Comunicação
Empresarial

Resumo

Neste artigo, serão exploradas as principais implicações do Chat GPT na sociedade. Primeiramente, irei fazer uma breve introdução sobre o que é e para que serve esta tecnologia. Seguidamente, irei discutir a sua utilização no mundo empresarial e abordar as áreas onde se espera maior impacto. Irei também analisar a utilização do Chat GPT na educação e como pode este software contribuir positiva e negativamente. Finalmente, irei mencionar algumas vantagens e desvantagens gerais sobre este modelo, terminando com a minha opinião e considerações finais.

Palavras-chave: ChatGPT, Tecnologia, Mundo Empresarial, Educação

Abstract

In this article, the main implications of Chat GPT in society will be explored. Firstly, I will give a brief introduction on what this technology is and what it is used for, then I will discuss its use in the business world and approach the areas where greater interference is expected. I will also analyze the use of Chat GPT in education and how this software can contribute positively and negatively. Next, I will mention some general advantages and disadvantages about this model, ending with my opinion and final considerations.

Keywords: ChatGPT, Technology, Business World, Education

Introdução

O Chat GPT é um modelo de inteligência artificial (IA) desenvolvido pela OpenAI (laboratório de pesquisa de inteligência artificial) que utiliza a tecnologia GPT (Generative Pre-trained Transformer) para criar textos e responder a questões.

A OpenAI foi fundada por um grupo de empreendedores, destacando Elon Musk e Sam Altman. O principal objetivo do projeto é desenvolver tecnologias avançadas de IA e garantir que essas tecnologias sejam utilizadas de forma ética e responsável.

Em 2018, a OpenAI lançou o GPT-1, um modelo de inteligência artificial capaz de gerar texto a partir de um conjunto pré-existente de dados de linguagem natural. O modelo tornou-se um marco na área de Processamento de Linguagem Natural (PLN) uma vez que permitiu que a IA assimilasse a linguagem humana de uma forma mais sofisticada do que os modelos anteriores. A partir desse modelo, surgiram várias atualizações e melhorias, tais como o GPT-2, o GPT-3 e o GPT-4.

Em novembro de 2022, a tecnologia Chat GPT foi oficialmente lançada e tornou-se rapidamente viral em todo o mundo. Esta tecnologia foi eleita como o modelo de linguagem mais avançado atualmente disponível e é amplamente utilizado em diversas áreas. Uma grande variedade de fontes de dados foi introduzida no modelo, incluindo textos da web e livros, que o torna capaz de responder a uma grande diversidade de perguntas em múltiplos estilos e temas (*ChatGPT, 2023*). É também importante mencionar o facto de esta ser, pelo menos até ao 3º modelo, uma plataforma 100% gratuita, traduzindo-se assim numa adesão ainda mais elevada.

Esta tecnologia trouxe não só vantagens para a sociedade, mas também inseguranças e dúvidas. Posto isto, reconheço a necessidade de aprofundar as temáticas que esclareçam as seguintes questões:

Relativamente ao cenário empresarial, será o Chat GPT uma mais-valia para as empresas? Poderá o Chat GPT ter um efeito negativo nas variadas indústrias? Poderá simultaneamente abrir portas para novos trabalhos? Terão os governos um papel neste processo?

Relativamente à educação, ficaremos, enquanto estudantes, dependentes do facilitismo que esta tecnologia promove, pelo modo de fornecer soluções rápidas a qualquer problema ou desafio que surja? A longo prazo, afetará isso a nossa capacidade de pesquisa e raciocínio para obtenção dessas soluções? Tendo em conta todas as fontes que sustentam o Chat GPT, deveremos confiar a 100% nas respostas que este nos concede, uma vez que a desinformação na internet é cada vez prevalente?

Após explorar estes temas, farei um balanço geral das vantagens e desvantagens do uso do Chat GPT, concluindo de seguida, dando a minha opinião.

A Utilização do Chat GPT no Mundo Empresarial

A forma como obtemos acesso à informação, como comunicamos, e nos comportamos em ambiente corporativo, vai, naturalmente, alterando com o decorrer do tempo.

Com a crescente adoção da tecnologia, as empresas procuram novas formas de otimizar os seus processos e aumentar a eficácia das suas operações. A utilização do Chat GPT no mundo empresarial tem vindo a tornar-se exponencialmente mais comum. Nesse sentido, o Chat GPT pode ser uma ferramenta valiosa para melhorar a comunicação interna, a produtividade e a tomada de decisões numa empresa.

Na comunicação interna

Um exemplo da utilização do Chat GPT, ao nível da comunicação interna, é protagonizado pela Microsoft, com recurso a chatbots. O "Microsoft Teams Bot Framework" foi criado, para permitir que os funcionários interagissem com um assistente virtual que pudesse ajudá-los a realizar diversas tarefas, tais como o agendamento de reuniões, elaboração de respostas a perguntas frequentes, e fornecimento de informações acerca de operações na empresa. Para além disso, o chatbot foi personalizado para atender às necessidades específicas de cada equipa ou departamento, tornando a comunicação interna mais eficaz. A Microsoft passou ainda a oferecer uma plataforma para que outras empresas pudessem criar os seus próprios chatbots, tornando esta tecnologia mais acessível a empresas de diferentes dimensões e setores (Sannikova, 2018).

Relativamente à produtividade

A Microsoft utiliza o Chat GPT na sua aplicação "Microsoft Teams" para melhorar a produtividade dos utilizadores. Uma das principais funcionalidades é a capacidade de automatizar tarefas repetitivas, como agendar reuniões e enviar lembretes, cedendo mais tempo para tarefas com maior importância. A Microsoft também implementou o "Who", um recurso que usa o Chat GPT para ajudar os utilizadores a encontrar informações relevantes dentro da plataforma (Petty, 2023).

Quanto à tomada de decisões

A McKinsey & Company, uma das principais empresas de consultoria a nível mundial, utiliza o Chat GPT como auxílio na tomada de decisões corporativas. A empresa usa a tecnologia para analisar grandes volumes de dados e fornecer informações relevantes aos seus clientes. Para além disso, a McKinsey lançou recentemente a "McKinsey Academy", uma plataforma de aprendizagem que usa o Chat GPT para ajudar a identificar as necessidades de formação dos funcionários e fornecer um currículo personalizado (Chui et al., 2022).

Estudos comprovam a tendência de aumento do uso do Chat GPT. Um estudo recentemente realizado pela *resumebuilder.com* avaliou mais de 1000 empresas e concluiu que quase 50% destas já incorporavam o Chat GPT para a realização de diversas tarefas (Pinto, 2023).

Segundo as estatísticas deste estudo:

- 66% dessas empresas usam esta tecnologia para escrever códigos de programação;
- 58% para escrever e criar conteúdo;
- 57% para atendimento ao cliente;
- 52% para resumos e documentos de reuniões.

Como observado nos dados acima, o Chat GPT já começa a interferir na sociedade em bastantes aspetos. Na programação, este pode ser utilizado para interpretar comandos e escrever automaticamente o código necessário. Para além disso, também pode ser utilizado em análises de código já existentes, de modo a identificar erros e oportunidades de melhoria.

Relativamente à escrita e criação de conteúdo, o processo de brainstorming tornou-se muito mais fácil. Gestores de redes sociais e pessoas na área da comunicação já começaram também a usar o Chat GPT como uma bengala. Esta tecnologia possibilita a sugestão de pensamentos para corresponder a um determinado tema, auxiliando na formação de ideias de forma eficiente e criativa (Meireles, 2023).

Quanto ao apoio ao cliente, esta é uma parte fundamental do sucesso de qualquer empresa e o Chat GPT consegue ser uma ferramenta valiosa para melhorar essa mesma área, sobretudo quando interligada com chatbots (Meireles, 2023). Com a sua ajuda, já é possível criar chatbots com um alto grau de precisão e personalização, permitindo que os clientes tenham uma experiência mais ágil e completa.

Também se começou a recorrer a esta tecnologia para a criação de textos, por exemplo, já existem médicos que a utilizam na criação dos seus relatórios de pacientes, assim como escritores, jornalistas e investigadores, que também começaram a usar esta ferramenta de modo a economizar o seu tempo na criação de artigos e textos no geral (Sok & Heng, 2023; Stokel-Walker & Van Noorden, 2023).

Estas são apenas algumas das vertentes para as quais o Chat GPT tem sido utilizado. Mesmo que este modelo ainda apresente algumas limitações e advertências, a verdade é que consegue executar tarefas que antes eram exclusivas aos seres humanos. Assim, a ferramenta torna-se útil para empresas que procuram aumentar a eficiência, reduzir custos e também melhorar a experiência do usuário.

Apesar destes benefícios, a expansão da inteligência artificial tem criado diversas discussões sobre o futuro do mercado de trabalho. Muitos acreditam que a automação substituirá empregos tradicionais, enquanto outros defendem que novas oportunidades de emprego serão criadas.

Como vimos anteriormente, a automação tem vindo a ser utilizada em diversas empresas como forma de aperfeiçoamento de processos e de redução de custos operacionais: muitas têm vindo a investir em ferramentas de IA (como o Chat GPT), ao invés de contratar uma pessoa para determinada função. Apesar de se tratar apenas de uma estratégia para a maximização de lucro, convém notar que a automação não é capaz de substituir totalmente o trabalho humano, especialmente quando nos referimos a tarefas que exigem habilidades interpessoais, criatividade, e pensamento crítico. Tal deve-se ao facto de ferramentas tecnológicas não possuírem a mesma capacidade de adaptação e resolução de problemas que os seres humanos, no que a emoções diz respeito.

Como tal, deve considerar-se que a expansão da inteligência artificial pode trazer mudanças significativas para o mercado de trabalho. No entanto, está ao encargo das empresas, dos profissionais, e dos governos, trabalharem juntos para explorar as possibilidades da IA, de forma a garantir o desenvolvimento sustentável e inclusivo do mercado de trabalho.

A Utilização do Chat GPT na Educação

A tecnologia tem tido um papel impactante em várias vertentes da sociedade, como por exemplo, no funcionamento das instituições de ensino, onde proporcionou o acesso a novas formas de aprendizagem e desenvolvimento de habilidades digitais. Plataformas de aprendizagem online, aulas virtuais, e tecnologia educacional são recursos que, atualmente, estão ao dispor da população.

No entanto, com a evolução da tecnologia e o aparecimento do Chat GPT, polémicas em torno do uso desta ferramenta têm emergido, associadas a um ceticismo e receio relativamente à sua utilização. Neste contexto, uma das questões mais veementes prende-se com o custo-benefício do Chat GPT para o mundo académico.

Existem dois pontos de vista nesta questão:

Por um lado, o Chat GPT pode ser visto como uma fonte adicional de aprendizagem e obtenção de informação, apoiando os alunos na aprimoração de certas habilidades e conhecimento em diversas áreas. A vasta quantidade de informação, aliada a um processamento inteligente, facilita o brainstorming de ideias para a criação de artigos, relatórios, e teses, numa ferramenta que, inerentemente, é gratuita e ilimitada (Sok & Heng, 2023).

Por outro lado, existe o risco de um facilitismo excessivo, uma vez que o uso desta tecnologia pode provocar a dependência sobre a mesma, limitando os utilizadores à informação fornecida pelo Chat GPT, sem comprovar posteriormente a veracidade da mesma. É por essa razão que a sua utilização poderá estar associada a um impacto prejudicial no desenvolvimento de competências por parte dos estudantes, levando-os à perda de habilidade de pensamento crítico, capacidades de investigação e a resolução de problemas por conta própria (Sok & Heng, 2023).

Citando Lee (1962) "Com grandes poderes vêm grandes responsabilidades". Esta expressão adequa-se especialmente no contexto da evolução tecnológica e do acesso à informação. Quando usamos ferramentas como o Chat GPT de forma consciente e ética, podemos colher os benefícios que as mesmas oferecem (Isotani et al., 2023).

Fazendo uso do Chat GPT como uma ferramenta de escrita, é essencial não depender excessivamente da mesma, recorrendo ao pensamento crítico e analítico necessários para produzir um texto de qualidade. Respeitar os direitos autorais e evitar o plágio é fundamental, tendo em consideração que a natureza desta ferramenta deve ser encarada como um auxílio e não uma solução, no que a fins académicos diz respeito (Rossoni & Chat, 2022).

Por fim, é crucial que as políticas educacionais, líderes educacionais e professores, trabalhem de perto para rever as normas de avaliação, de modo a garantir uma utilização justa, transparente e ética do Chat GPT. Com uma utilização responsável, esta tecnologia pode tornar-se uma ferramenta valiosa

para o desenvolvimento da educação e para o aprimoramento das práticas pedagógicas.

Vantagens Gerais da Utilização do Chat GPT

No curto período de 5 dias, o Chat GPT alcançou 1 milhão de usuários, números que plataformas como a Netflix ou o Facebook demoraram a atingir. Mais uma vez, isto prova a potencialidade que esta tecnologia tem para oferecer.

São muitos os pontos que podem ser mencionados para abordar as vantagens de um software tão revolucionário como este. A principal e mais notória vantagem é a capacidade de nos fornecer respostas instantâneas. A sua linguagem familiar torna a transação de mensagens tão natural, que ficamos com a percepção de que estamos, de facto, a comunicar com outro ser humano (Kalla & Smith, 2023). Podemos pedir conselhos acerca de uma variedade de assuntos, pedir que nos conte uma história, pedir que nos escreva um guião, etc., apenas com uma introdução inicial de diretrizes básicas. No seu cerne, as informações dispostas por este modelo de inteligência artificial tornam-se quase ilimitadas, uma vez que este possui uma quantidade enorme de fontes e métodos de resposta e criação de texto. Fundamentalmente, esta é a razão pela qual o Chat GPT se difere dos outros modelos de processamento de linguagem artificial (Kalla & Smith, 2023).

A regra é clara: quanto mais objetiva for concebida a pergunta, melhor será o resultado da resposta obtida. A informação de retorno será mais exata, quanto mais específicos forem os dados introduzidos. Tomemos o seguinte exemplo:

A questão “o que devo fazer para investir em ações?” pode gerar uma resposta muito genérica.

Contrariamente, a questão “qual é a melhor estratégia de investimento em ações de longo prazo para um investidor iniciante com um orçamento limitado de 5000€, quais os riscos envolvidos, e como posso diminuí-los?” permite que a resposta seja mais correta e personalizada, tornando-se assim imprescindível transmitir a informação específica e objetiva para que possamos obter o melhor resultado de resposta.

O ChatGPT é uma tecnologia inovadora que pode ajudar as organizações a potencializarem-se. Como já foi dito anteriormente, as empresas iniciaram a implementação desta tecnologia, uma vez que, através dela, é possível reduzir o tempo e o esforço necessários para realizar determinadas tarefas (Meireles, 2023). A tecnologia permite também oferecer apoio ao cliente 24/7, o que se pode traduzir em clientes satisfeitos, e, conseqüentemente, numa melhor reputação da empresa.

No campo da educação esta tecnologia destaca-se como um recurso adicional tanto para estudantes como para professores, facilitando o ensino e a respetiva aprendizagem, e proporcionando uma experiência mais interativa e dinâmica.

Desvantagens gerais da utilização do Chat GPT

O Chat GPT é um modelo de linguagem avançado, proporcionando informação e criação de textos de uma forma que no passado era inimaginável. Não obstante, existem também desvantagens a serem consideradas.

Uma das principais é que, assimilando-se numa primeira análise, ao diálogo entre dois seres humanos, não existe, por parte do Chat GPT, capacidade de entender

o contexto e a nuance da linguagem. A compreensão é sobretudo baseada em estatísticas e padrões, o que implica que em alguns casos sejam produzidas respostas enviesadas ou imprecisas (Kalla & Smith, 2023).

Ademais, embora seja uma ferramenta versátil, o modelo também não possui a capacidade de compreender e interpretar plenamente as emoções e intenções por detrás das palavras, não respondendo, portanto, a sinais emocionais como sarcasmo ou humor (Kalla & Smith, 2023).

O Chat GPT não é uma fonte de conhecimento autónomo e, como tal, não tem a capacidade de reter novas informações independentemente. Uma vez que a versão mais recente foi atualizada com dados datados até setembro de 2021, torna-se impossível o software apresentar respostas que provenham de dados e fontes mais atuais. A exceção a esta característica é o Chat GPT4 que, apesar de ser uma versão paga, tem a capacidade de gerar conteúdo proveniente de informação atual (Isotani et al., 2023).

Outra desvantagem relevante é a existência de, tal como em qualquer outra tecnologia que lida com dados pessoais, um risco de violação de privacidade dos usuários. A IA do Chat GPT pode ser alvo de ataques cibernéticos, algo que eventualmente pode trazer graves consequências para os indivíduos e as organizações. Por essa razão, é importante ser cauteloso no seu uso e aplicação, garantindo que as informações fornecidas sejam verificadas e que os usuários entendam as possíveis limitações, desse modo, deve-se ainda adotar medidas de segurança de modo a proteger informações pessoais e confidenciais.

Conclusão

Como estudante e usuária desta tecnologia, o meu principal receio recai sobre o uso excessivo do Chat GPT. Como constatado em capítulos anteriores, existem bastantes aspetos pelos quais ansiar com expectativa para o futuro deste software e para a sua influência na vida de todos nós. Apesar de isso me entusiasmar, acredito que não podemos perder o discernimento de assumirmos que nem tudo é um mar de rosas, no que concerne à sua utilização. Como vimos, existem vários perigos inerentes, os quais não conseguimos, infelizmente, ter noção das repercussões ao longo do tempo. E é com essa dualidade que pretendo concluir este artigo.

O Chat GPT é, sem sombra de dúvidas, uma tecnologia inovadora e fascinante que pode realmente ajudar a superar muitos desafios e melhorar a nossa qualidade de vida. No entanto, considero que seja uma questão de distinguir entre um copo meio cheio de um meio vazio, porque, tal como referiu Stephen Hawking na WebSummit, em 2017, “o crescimento da inteligência artificial pode ser a pior, ou a melhor coisa que já aconteceu na humanidade”.

Referências

- ChatGPT. (2023). Wikipédia, a Enciclopédia Livre. <https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ChatGPT&oldid=65689926>.
- Chui, M., Roberts, R., & Yee, L. (2022). Generative AI is here: How tools like ChatGPT could change your business. *Quantum Black AI by McKinsey*.
- Isotani, S., Pardo, T. A. S., Cozman, F. G., Osório, F. S., & Pinhanez, C. (2023). *ChatGPT pode ser aliado no processo de ensino-aprendizagem, avalia especialista.[Depoimento a Elton Alisson]*.
- Kalla, D., & Smith, N. (2023). *Study and Analysis of Chat GPT and its Impact on Different Fields of Study*.
- Lee, S. (1962). *Amazing Fantasy*. Marvel.
- Meiros, V. (2023). *Chat GPT - Aplicação para atendimento e vendas*. Tudo Sobre Gestão e Vendas. <https://www.linkedin.com/pulse/chat-gpt-aplicação-paraatendimento-e-vendas-vinicius-meireles/?originalSubdomain=pt>
- Petty, J. (2023). *How to use ChatGPT with Asana*. Generation Digital. <https://www.gend.co/blog/how-to-use-chatgpt-with-asana>
- Pinto, M. (2023). *Muitas empresas já substituíram os trabalhadores pelo sistema inteligente ChatGPT*. <https://pplware.sapo.pt/inteligencia-artificial/muitasempresas-ja-substituiram-os-trabalhadores-pelo-sistema-inteligente-chatgpt/>
- Rossoni, L., & Chat, G. P. T. (2022). A inteligência artificial e eu: escrevendo o editorial juntamente com o ChatGPT. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 21(3), 399–405.
- Sannikova, S. (2018). *Chatbot implementation with Microsoft bot framework*.
- Sok, S., & Heng, K. (2023). ChatGPT for Education and Research: A Review of Benefits and Risks. *Available at SSRN 4378735*.
- Stokel-Walker, C., & Van Noorden, R. (2023). What ChatGPT and generative AI mean for science. *Nature*, 614(7947), 214–216.