

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, RELAÇÕES HUMANAS E MEDIAÇÃO





Ivone Saraiva

Economista, com curso de Planejamento Global no CPAL / ILPES, em Santiago do Chile, MBA Executivo e MBA de Marketing no COPPEAD / UFRJ, Pós Graduação em Métodos Alternativos de Solução de Conflitos na EPM-Escola Paulista de Magistratura e Pós Graduada em Direito Empresarial na FGV-SP.

Trabalhei no BNDES por 25 anos em diversas posições executivas, atuei na diretoria e conselho estratégico da ABDIB, fui CEO do Grupo Schahin e do grupo Pem Setal e Consultora de Empresas para Captação de Recursos.

Mediadora Avançada de Conflitos, certificada pelo Instituto de Certificação e Formação de Mediadores Lusófono / IMI-International Mediation Institute, atuando em mediações judiciais e extrajudiciais nas áreas empresarial e familiar, com mais de 1500 horas de mediação.

Coach ACC-Associate Certified Coach, certificada pelo ICF-International Coaching Federation e coaching executivo, profissional e lifecoaching com cerca de 700 horas de coaching.

Membro de conselhos de administração e consultivo e coautora de diversos livros.

AGENDA

1. Introdução
2. Alguns marcos da história da IA
3. Áreas e profissões impactadas pela IA
4. Utilização da IA nas mediações
5. Preocupações
6. Ferramentas de IA-ChatGPT e Copilot
7. Exemplos de usos dessas ferramentas

INTRODUÇÃO

1-Definição: a IA funciona como uma máquina capaz de processar dados de forma parecida a dos seres humanos. Consegue captar uma mensagem, processá-la, compreender seu significado, responder a ela, fazer correlações e entregar o resultado em uma linguagem natural, além ainda de registrar os resultados para uso futuro, ou seja, aprende.

2) Contexto : Aumento exponencial da capacidade de processamento das máquinas e do volume de informações digitalizadas

3) Tecnologias relacionadas

- Deep Learning:
- Processamento de linguagem Natural (PLN):
- Processamento de imagens e vídeos:
- Robótica e automação :

ALGUNS MARCOS DA HISTÓRIA DA IA

- 1) 1943: Admitido como a origem da IA - Redes Neurais de Warren Mc Culloch e Walter Pitts
- 2) 1940/43: Alan Turing contribuiu para decifrar os códigos secretos da comunicação dos alemães na segunda guerra mundial.
- 3) 1956: Jonh Mc Carthy criou o termo IA no encontro de Dartmouth College em New Hampshire, USA
- 4) 1990: Computadores passam a ser produzidos para vencerem humanos em jogos:
1997 - Kasparov, campeão russo de xadrez, foi derrotado pelo Deep Blue da IBM. 2016 - Lee Se-Dol, campeão chinês de GO, jogo milenar chinês, foi derrotado pelo Deep Mind do Google
- 5) 2022: OpenAI lança o Chat GPT
- 6) 2023: Microsoft lança o Copilot

ÁREAS E PROFISSÕES IMPACTADAS PELA IA (1/3)

AVANÇOS:

- Relações Humanas
- Saúde
- Finanças
- Produção
- Agricultura:

ÁREAS E PROFISSÕES IMPACTADAS PELA IA (2/3)

- Educação
- Transporte e Logística
- Jurídico:
- Atendimento ao Cliente

ÁREAS E PROFISSÕES IMPACTADAS PELA IA (3/3)

AMEAÇAS:

- Trabalhos que hoje são feitos por pessoas vem sendo substituídos por sistemas que realizam o trabalho com muito mais rapidez e objetividade.
- Criações artísticas replicando estilos e padrões existentes e consagrados

UTILIZAÇÃO DA IA NAS MEDIAÇÕES (1/5)

1) Na avaliação das emoções:

- Análise dos sentimentos e processamento da linguagem natural, com base nas informações faladas ou escritas
- Reconhecimento facial e análise de expressões que ajudam a perceber os sentimentos
- Análise da voz e prosódia avaliando as características vocais como tom, volume e pausas para aferir emoções

UTILIZAÇÃO DA IA NAS MEDIAÇÕES (2/5)

2) Durante o Processo de Mediação:

- **Preparação e Pré-Mediação**

Analise dos documentos e as comunicações preliminares entre as partes para identificar questões-chave, padrões de conflito e áreas potenciais para acordo.

UTILIZAÇÃO DA IA NAS MEDIAÇÕES (3/5)

- **Durante a Discussão Conjunta**
 - Análise de Sentimento em Tempo Real - utilizando dispositivos de gravação de áudio,
 - Se as partes concordarem, podem ser instalados sistemas de reconhecimento facial para analisar as expressões das partes durante a sessão

UTILIZAÇÃO DA IA NAS MEDIAÇÕES (4/5)

- **Durante as Reuniões Privadas (Caucus)**
 - organizar e resumir os pontos discutidos, garantindo que todas as preocupações sejam devidamente registradas e consideradas..
- **BrainStorm e Chegada ao Consenso**
 - Algoritmos de IA podem sugerir soluções baseadas em casos semelhantes.
 - Ao chegar às fases finais da mediação, a IA pode simular os resultados de diferentes propostas de acordo, ajudando as partes a visualizarem as consequências e viabilidade de suas decisões.

UTILIZAÇÃO DA IA NAS MEDIAÇÕES (5/5)

- **Geração da Ata:**

- auxiliam na redação do documento final, garantindo que a linguagem seja clara, precisa e reflita adequadamente o acordo alcançado, observando padrões jurídicos e legais.

PREOCUPAÇÕES NAS MEDIAÇÕES COM IA

- Consentimento
- Privacidade
- Treinamento e Viés
- A dependência excessiva na IA para mediação

FERRAMENTAS DE IA: CHAT GPT E COPILOT

- ChatGPT lançado em 2022 pela OpenAI e Copilot pela Microsoft em 2023
- Permitem criar assistente pessoal por tema, carregar documentos em qualquer linguagem para ele ler e embasar as respostas, tem diversos Plug In que trazem outros aplicativos como criação de imagem
- A chave do sucesso na interação com essas ferramentas consiste em treinar a máquina com as informações adequadas e saber formular as perguntas corretamente através do Prompt

ALGUMAS DICAS DE PROMPT (1/2)

- ✓ Tom: Especificar o tom desejado
- ✓ Formato: Definir o formato ou estrutura
- ✓ Agir como: Indicar um papel ou perspectiva a adotar
- ✓ Objetivo: Declarar o objetivo ou propósito da resposta
- ✓ Contexto: Fornecer informações básicas, dados ou contexto para a geração de conteúdo.
- ✓ Escopo: Definir o escopo ou abrangência do tema.
- ✓ Palavras-chave: Listar palavras-chave ou frases importantes a serem incluídas
- ✓ Limitações: Especificar restrições, como contagem de palavras ou caracteres.
- ✓ Exemplos: Fornecer exemplos de estilo, estrutura ou conteúdo desejado.
- ✓ Prazo: Mencionar prazos ou urgências.
- ✓ Público: Especificar o público-alvo do conteúdo personalizado.

ALGUMAS DICAS DE PROMPT (2/2)

- ✓ Idioma: Indicar o idioma da resposta
- ✓ Citações: Solicitar a inclusão de citações ou fontes para fundamentar a informação.
- ✓ Pontos de vista: Pedir à IA para considerar múltiplas perspectivas ou opiniões.
- ✓ Contra-argumentos: Solicitar a indicação de potenciais contra-argumentos.
- ✓ Terminologia: Especificar os termos técnicos ou específicos do setor a serem usados ou evitados
- ✓ Analogias: Pedir à IA para usar analogias ou exemplos para esclarecer conceitos.
- ✓ Citações: Solicitar a inclusão de citações ou declarações relevantes de especialistas.
- ✓ Estatísticas: Incentivar o uso de estatísticas ou dados para apoiar solicitações
- ✓ Apelo à ação: Solicitar a indicação de uma ação ou os próximos passos.
- ✓ Sensibilidade: Mencionar temas delicados ou questões que devam ser tratadas com cuidado ou evitadas.

DOIS EXEMPLOS DE PROMPT

a) Para a criação de uma imagem:

“Crie uma imagem que ilustre uma sessão de mediação em um ambiente sereno e acolhedor. No centro da imagem, deve haver uma mesa oval de madeira clara, ao redor da qual estão sentadas três pessoas: um mediador no meio, com uma postura aberta e acolhedora, e duas partes em disputa, uma de cada lado da mesa. O mediador é apresentado como uma figura neutra, vestindo roupas formais, mas confortáveis, como uma camisa de cor suave e calças. As partes em disputa têm expressões sérias, mas abertas ao diálogo, vestindo roupas que sugerem uma situação formal sem serem excessivamente formais ou informais”.



B) PARA ELABORAÇÃO DE UMA ATA

- Com base nos modelos informados de atas de mediação elaborar uma ata sucinta e objetiva de mediação entre sócios de uma empresa de nomes fictícios AAA, BBB, CCC, DDD, onde eles chegam a um acordo da forma de atuação de cada um deles na empresa. AAA é o pai de BBB, CCC, DDD e está fora da empresa ZZZ mas quer continuar interferindo na empresa ZZZ. BBB é o primogênito, engenheiro e atualmente comanda a empresa ZZZ e tem inúmeras brigas com AAA pelas decisões tomadas na empresa ZZZ mas, ao final da mediação, AAA concorda em interferir somente antes da empresa ZZZ ganhar contratos, em vez de interferir depois dos contratos em curso. CCC é Administrador de Empresa e brigava com o AAA e BBB reivindicando um lugar de maior destaque na empresa ZZZ e ao final da mediação acordaram que ele iria atuar na área de controle com dedicação exclusiva na empresa ZZZ o que não fazia antes. DDD é Psicóloga e não tinha atuação na empresa mas reivindicava maior atuação na empresa ZZZ, e ao final acordaram que ela iria antes se capacitar na área de gestão de recursos humanos e depois seria admitida na empresa ZZZ, primeiro como técnica de RH e posteriormente, dependendo de sua atuação, poderia ser promovida para uma posição gerencial.

ATA DE MEDIAÇÃO GERADA PELA IA (1/4)

- Ata de Mediação – Empresa ZZZ
- Data [Inserir data da mediação], Horário:** [Inserir horário], Local:** [Inserir local]
- Mediador:** [Nome do Mediador]
- Participantes:**
 1. AAA** – Fundador da Empresa ZZZ, Pai de BBB, CCC, DDD.
 2. BBB** – Engenheiro, Atual Gestor da Empresa ZZZ.
 3. CCC** – Administrador de Empresas.
 4. DDD** – Psicóloga.
- Assunto:** Definição dos papéis e responsabilidades dos sócios na Empresa ZZZ.

ATA DE MEDIAÇÃO GERADA PELA IA (2/4)

- 1) Relato Sucinto das Partes
- a) AAA** expressou o desejo de continuar influenciando as decisões na empresa, apesar de estar oficialmente fora das operações diárias.
- b) BBB** reportou conflitos frequentes com AAA em relação à gestão e tomada de decisões após a formalização dos contratos.
- c) CCC** solicitou um papel mais destacado na empresa, alegando falta de reconhecimento de suas competências administrativas.
- c) DDD** indicou interesse em ter uma atuação significativa na empresa, apesar de sua formação em Psicologia e ausência prévia nas operações.

ATA DE MEDIAÇÃO GERADA PELA IA (3/4)

- 2) Acordos Alcançados
- a) AAA** concordou em limitar sua influência às fases prévias à obtenção de contratos, abstendo-se de intervenções após o início dos mesmos.
- b) BBB** continuará na posição de gestor principal da Empresa ZZZ, comprometendo-se a consultar previamente AAA nas decisões estratégicas antes da assinatura de novos contratos.
- c) CCC** terá uma função exclusiva na área de controle, assumindo responsabilidades claras e definidas para melhorar a gestão interna e o acompanhamento de projetos.
- d) DDD** concordou em qualificar-se na área de gestão de recursos humanos, começando como técnica de RH, com possibilidade de ascensão para um cargo gerencial baseado em seu desempenho e contribuições.

ATA DE MEDIAÇÃO GERADA PELA IA (4/4)

- 3) Encaminhamentos
 - a) Serão agendadas reuniões trimestrais para revisão do desempenho individual e da dinâmica de gestão, garantindo que os acordos sejam respeitados e ajustados conforme necessário.
 - b) DDD** providenciará sua inscrição em cursos relevantes de gestão de RH e apresentará um plano de desenvolvimento pessoal até a próxima reunião.
 - c) As informações detalhadas e os compromissos específicos de cada parte foram registrados e serão arquivadas na empresa ZZZ.
- 4) Conclusão
 - As partes expressaram satisfação com os termos acordados e comprometeram-se a seguir os papéis definidos para promover o crescimento sustentável e harmonioso da Empresa ZZZ. A ata foi lida e aprovada por todos os presentes, que concordam com seu conteúdo integralmente.
- 5) Assinaturas:**
 - AAA/ BBB/ CCC/ DDD e Mediador
 - OBS da IA: “A redação da ata foi simplificada para atender aos pedidos de objetividade e clareza dos participantes.”

ALVIN TOFFLER-PENSADOR NORTE-AMERICANO (1928-2016)



“O analfabeto do século XXI não será aquele que não consegue ler e escrever, mas aquele que não consegue aprender, desaprender e reaprender.”



•

OBRIGADA

•

isaraiva@liverconsultoria.com.br

•

whatsapp: 11 992409498