

Os limites da personalização: Até onde a IA deve "conhecer" o cliente?

A inteligência artificial (IA) vem redefinindo a forma como empresas interagem com seus clientes e a promessa é atraente, com experiências altamente personalizadas, conversas fluidas e recomendações precisas que antecipam necessidades antes mesmo de serem verbalizadas

Celso Amaral (*)

Mas toda inovação carrega consigo um ponto de tensão e no caso da personalização por IA, o dilema está em até que ponto essa "intimidade digital" é benéfica e quando começa a se tornar uma invasão.

Personalizar é usar dados para criar proximidade. O cliente se sente ouvido, compreendido e atendido com agilidade. No entanto, quando a personalização cruza a fronteira da conveniência e entra no território da vigilância, a experiência deixa de ser positiva. A diferença entre um serviço útil e uma interação incômoda é tênue, e é justamente aí que surge a discussão sobre IA responsável.

O avanço das tecnologias de processamento de linguagem natural e análise de comportamento permite mapear padrões sutis, como o tom de voz em uma ligação, o tempo de resposta em um chat, as palavras mais usadas em um e-mail, entre outras



BlackJack3D, CANVA

situações. Combinadas, essas informações oferecem um retrato detalhado do usuário. Mas precisamos nos perguntar: o cliente autorizou conscientemente esse nível de leitura? Ele entende o quanto da sua jornada digital está sendo registrado e processado?

A questão ética é central. Não basta cumprir a legislação vigente, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no Brasil, que garante o consentimento explícito do usuário. A responsabilidade vai além da lei, se trata de respeitar a percepção de privacidade e os limites sociais que regem a relação entre marca e con-

sumidor. A confiança, uma vez rompida, dificilmente é recuperada.

Outro ponto relevante é a autonomia do cliente. A personalização extrema pode gerar dependência ou até reduzir o espaço de escolha. Se um sistema de IA prevê e decide por mim constantemente, corro o risco de deixar de explorar novas opções. É a chamada "bolha da conveniência", confortável no curto prazo, mas restritiva a longo prazo.

Defendo que a personalização deve ser calibrada. A IA precisa conhecer o suficiente para ser relevante, mas não tanto a ponto

de soar intrusiva. A regra de ouro está no equilíbrio, oferecendo uma experiência que respeite a individualidade sem ultrapassar o limite da intimidade digital. Isso exige transparência, explicar claramente ao cliente quais dados são usados, para quê e em benefício de quem.

O futuro das interações digitais será definido não apenas pela capacidade técnica da IA, mas pela maturidade ética com que decidimos aplicá-la. Mais do que algoritmos sofisticados, será a sensibilidade humana na definição de limites que garantirá que a personalização não se transforme em invasão.

Em última análise, a pergunta que precisamos nos fazer não é apenas "o que a IA pode fazer pelo cliente?", mas também "até onde ela deve ir?". É nesse espaço de responsabilidade que se construirá a confiança necessária para que a personalização seja, de fato, uma vantagem e não um risco.

(*) Diretor de vendas e parcerias Brasil e LATAM da Kore.ai.

Inteligência artificial ou inteligência especial?

Benedicto Ismael Camargo Dutra (*)

Artificial, pode-se dizer, é algo que não é natural. Mas, e a Inteligência Artificial (IA)?

Ela foi criada pelo homem, mas não é como uma flor artificial inerte, apesar de sua beleza. Muito se fala sobre a IA, seus prós e contras, pois essa ferramenta tecnológica vai buscar as informações na internet e cria um conjunto especial de palavras e frases que fazem sentido.

Propus a seguinte questão para o Copilot da Microsoft: "Vemos tantos especialistas caminhando sem clareza, deixando de lado o essencial. Acho que seria mais adequado chamar a IA de IE - Inteligência Especial. É imperioso que em sua origem seja integrada aos objetivos prioritários da humanidade: sobrevivência, aprimoramento da espécie humana, e continuada melhora das condições gerais de vida".

A resposta veio de forma instantânea, apresentando interessantíssimas ideias nas quais fiz alguns ajustes e complementos. Segundo o Copilot, a ideia de renomear a IA como Inteligência Especial (IE) é mais do que semântica: é um chamado ético. Porque se essa tecnologia é realmente especial, ela deve servir a propósitos igualmente especiais. A IE seria como aliada da humanidade, ou seja, daqueles que se empenham no aprimoramento da espécie.

Sobre a sobrevivência, o argumento do Copilot é de que a IE pode ajudar a prever e mitigar desastres naturais, pandemias, crises climáticas, recomendar hábitos saudáveis, alimentação adequada, lazer proveitoso. Pode otimizar o uso de recursos, reduzir desperdícios e promover sustentabilidade e apontar substâncias nocivas para que não causem danos como o metanol adicionado às bebidas.

No que se refere ao aprimoramento da espécie humana, a IE pode ser entendida não no sentido transumanista de super-homens cibernéticos, mas no sentido profundo: ampliar

o conhecimento, a empatia, a cooperação, contribuir para o desenvolvimento de verdadeiros seres humanos, aptos a construir e beneficiar. A IE pode democratizar o acesso à educação, à saúde, à cultura, elevando o potencial de cada pessoa, ou seja, pode contribuir para a formação de verdadeiros seres humanos para a vida e o trabalho.

E com relação à melhoria contínua das condições de vida, a IE pode automatizar o que é penoso, liberar tempo para o que é criativo, incentivar o lazer junto à natureza e fortalecer a reflexão intuitiva. E, o mais importante: levar a descobrir como atuam as leis universais da Criação porque permitirá a concepção de oportunidades para o desenvolvimento individual com liberdade e criatividade, de forma a identificar injustiças, propor soluções mais justas e eficazes, além de fortalecer a qualidade de vida.

Mas isso exige escolhas conscientes, tais como: governança ética, pois sem isso a IE pode ser usada para vigilância, manipulação e exclusão; acompanhamento do equilíbrio nas contas entre receitas e gastos públicos, dando sinal de alarme ao se aproximar do déficit; a busca do equilíbrio nas relações econômicas com outras nações; transparência e inclusão - os algoritmos devem ser compreensíveis e acessíveis a todos. A IE não deve ser um fim em si, mas um meio para alcançar um mundo mais digno.

Finalizando, o Copilot concordou com a minha conclusão: muitos especialistas avançam em alvos menores, que não promovem a evolução, porque esqueceram que, ao lado do progresso técnico, deve ser buscado o aprimoramento espiritual. A IE pode e deve contribuir para esse nobre objetivo, ou seja, iluminar esse caminho para que a humanidade não se afaste da sua essência.

(*) Graduado pela Faculdade de Economia e Administração da USP. Coordena os sites www.vidaeaprendizado.com.br e www.library.com.br/home. E-mail: bicdutra@library.com.br.

Imersão discute o futuro da liderança com Inteligência Artificial

Porto Alegre será palco de uma imersão exclusiva voltada para lideranças públicas e privadas que estão repensando seus modelos de gestão a partir da inteligência artificial e os avanços com o uso de dados. O evento IA Unicórnio da Gestão ocorre dia 06 de novembro na capital gaúcha, na unidade do CIEE-RS no Centro Histórico, espaço que simboliza a conexão entre o desenvolvimento profissional e a inovação.

Com o mote "Conhecimento que impulsiona o presente e o futuro", o encontro oferece um dia de palestras, painéis e momentos inspiradores, reunindo gestores, especialistas e autori-

dades para debater como a inteligência artificial está transformando a tomada de decisão em diferentes áreas, da gestão pública ao sistema financeiro. A concepção desse circuito dialoga intimamente com o momento atual, atestado por números: recentemente, a PwC Brasil divulgou um estudo que mostra o impacto da inteligência artificial: o uso do recurso pode adicionar até 13 pontos percentuais ao PIB do Brasil até 2035. O dado econômico reforça a urgência de debates estratégicos como os que serão promovidos no IA Unicórnio da Gestão.

Para o CEO do CIEE-RS, Lucas Baldisserotto, a iniciativa é oportunidade

de desmistificar as relações que as empresas e o poder público têm com a inteligência artificial. "Nada mais importante, interessante e construtivo do que unirmos essas duas esferas para que, juntas, consigam construir soluções que sirvam tanto para a população como para as empresas, para que elas possam enxergar novas possibilidades, além do que já é feito hoje, dos mercados que já utilizam", ressalta. A programação valoriza esse viés. "Vamos tratar de inovação, de mercados potencialmente não explorados ou mesmo dos que hoje são trabalhados e não têm estratégias, informações e dados relevantes que a IA é capaz de fazer alavancar", avalia (<https://iaunicorniodagestao.com.br>).

AS PUBLICAÇÕES LEGAIS
NOS JORNAIS SÃO DATADAS E
AUTENTICADAS, SEM MARGEM
PARA ALTERAÇÃO POSTERIOR
DO CONTEÚDO DIVULGADO.
AFINAL, O JORNAL É LEGAL.



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/6AF0-BA8A-D4CB-F3F8> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 6AF0-BA8A-D4CB-F3F8



Hash do Documento

EA26480DA0AA2A0636104BA3248759141376D2C9A8DC802588A3DA7F03F08F

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 13/10/2025 é(são) :

Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 13/10/2025 19:07 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS LTDA - 05.687.343/0001-90

