**Tema:** Automatização na prestação de serviços empresariais internos e externos com IA visando a acessibilidade.

Propomos a implementação de sistemas de inteligência artificial (IA) para otimizar a comunicação e o atendimento ao cliente em empresas, tanto internamente quanto externamente. Por exemplo, ao lidar com uma empresa de telecomunicações como a VIVO, muitas vezes os clientes enfrentam demoras e frustrações ao serem transferidos repetidamente entre diferentes agentes de suporte. Com nosso sistema, uma IA semelhante ao ChatGPT seria capaz de compreender as necessidades do cliente com base em suas interações e fornecer soluções imediatas ou direcionar o problema para o funcionário mais adequado para resolvê-lo.

Essa abordagem promoveria a acessibilidade, permitindo que pessoas com deficiências visuais ou auditivas também se beneficiassem do serviço. O sistema seria projetado para ser intuitivo e fácil de usar, garantindo que todos os clientes, independentemente de suas habilidades, pudessem acessar e resolver suas questões de maneira eficiente e sem obstáculos.

**Ideias:**

**Integração com canais de comunicação:** Discutir como a IA pode ser integrada a diferentes canais de comunicação, como redes sociais, e-mails e aplicativos de mensagens, para oferecer um atendimento omnichannel mais eficiente e integrado.

**Problemas a serem enfrentados:**

**Complexidade técnica:** A integração da IA com os sistemas existentes da empresa pode ser complexa.

**Privacidade e segurança:** O uso da IA para coletar e analisar dados dos clientes levanta preocupações com privacidade e segurança.

**Falhas na IA:** A IA pode cometer erros na compreensão das necessidades dos clientes ou na formulação de respostas, o que pode prejudicar a experiência do cliente.