1. **Introdução**

O desenvolvimento da inteligência artificial nos últimos anos progrediu de maneiras imensuráveis. Segundo Marien Ramos (2024), cerca de 72% das empresas já utilizam de inteligência artificial de alguma maneira. O método mais utilizado nos dias de hoje com as inteligências generativas (Chat GPT, DeepSeek, Copilot, Gemini, etc) é o LLM (Large Language Model ou Grande Modelo de Linguagem), onde são modelos de aprendizado profundos pré-treinados com grande com grandes quantidades de dados e, com auxílio de codificadores, extraem um trecho de um texto e extraem significados da sequência, compreendendo sentido e as relações entre as palavras.

Segundo um artigo da revista Medium, o Chat GPT obteve 100 milhões de usuários ativos mensalmente em apenas 2 meses, sendo o primeiro colocado do ranking, seguido do TikTok que obteve a marca com 9 meses depois do lançamento.

1. **Desenvolvimento**

Juntamente com o modelo de aprendizado, uma das soluções utilizadas por empresas que trabalham com atendimento ao público é a utilização de ChatBots. Esses funcionam unindo inteligências artificiais e Processamento de Linguagem Natural (PLN). Trabalhando juntas, esses tipos de tecnologia podem auxiliar o ramo de atendimento primário de clientes de forma que, ao realizar algumas perguntas e entender a necessidade do usuário, o funil de vendas e direcionamento para o setor correto da empresa pode poupar estresses por parte do cliente e desenvolver melhor o perfil para que o trabalhador da empresa possa direcionar o atendimento humano da melhor forma possível.

Com apenas algumas linhas de contextualização do ramo de negócio da empresa e posicionamento de mercado, as LLMs existentes já possuem um embasamento treinado para poder direcionar corretamente os leads e clientes.

1. **Opinião**

Inteligências artificiais podem trazer grandes vantagens para o direcionamento de funções repetitivas, como por exemplo o atendimento primário de clientes e leads em empresas, porém sem deixar de lado a importância da função humana no processo, pois por mais que as linguagens atuais estejam muito avançadas, o raciocínio e a empatia dos seres humanos ainda sobrepõe e fazem a diferença nos processos de atendimento.