

Ao final desta primeira parte do livro você terá aprendido:

- ▶ o que são assistentes virtuais inteligentes;
- ▶ onde essa tecnologia surgiu;
- ▶ para onde ela está caminhando; e
- ▶ o que diferencia essa tecnologia de outras iniciativas similares.



1. Um pouco de prosa e história

Muitos consideram as ideias apresentadas pela ficção científica como precursoras de transformações importantes que estão para ocorrer na sociedade.

Em muitos aspectos, essas pessoas estão absolutamente corretas. Muito do que se especulou nos livros, nas telas da TV e no cinema sobre ciência e tecnologia, há algumas poucas décadas, está presente nos dias de hoje nas nossas residências e em ambientes de trabalho.

A série de livros sobre mecanismos inteligentes, elaborada pelo escritor russo Isaac Asimov (1920-1992), é um bom exemplo dessa tendência. Nesse caso, utiliza-se a palavra “inteligência” para fazer referência a mecanismos artificiais que exibem, mesmo que de forma limitada, algumas das características mais marcantes da inteligência humana, tais como: memória, comunicação oral, comunicação por símbolos e capacidade de raciocínio.

Escritos a partir dos anos 50, esses livros anteciparam, para o grande público, um fenômeno que só surgiria muito mais tarde no mundo em que vivemos: a presença de mecanismos inteligentes no nosso dia a dia.

Os mecanismos descritos por Asimov, personificados como robôs de aparência física similar a dos seres humanos, capturaram a imaginação de uma legião de fãs em todo o mundo, tendo sido consagrados nas telas do cinema com o filme “Eu, Robô”, estrelado pelos atores americanos Will Smith e Bridget Moynahan.

Entretanto, a despeito de todo o sucesso que Asimov angariou como escritor, ele deixou escapar a oportunidade de antecipar nos seus livros de ficção científica a influência do mundo virtual, criado pela computação e pela internet, na robótica.

Quando o tema é a antecipação da existência de mecanismos virtuais inteligentes, o nome que é frequentemente citado pelos especialistas é o do matemático britânico Alan Mathison Turing (1912-1954), que, na mesma época em que Asimov escrevia seus livros sobre robôs, propôs um teste para determinar se um ser humano seria capaz de conversar com um computador sem se aperceber disso.

Quando Turing propôs o teste, que acabou sendo batizado com o seu nome, isto é, “Teste de Turing”, os computadores eram equipamentos gigantescos, capazes de executar apenas operações muito simples, se comparados com os computadores a que temos acesso nos dias de hoje.

Entretanto, hoje em dia, a questão não é mais se um ser humano pode perceber ou não que é um computador que está fazendo perguntas e fornecendo respostas, mas por quanto tempo ele pode ser “enganado” pela máquina.

É isso mesmo, as tecnologias disponíveis no mercado já permitem que uma pessoa converse, por um tempo considerável, com um computador sem se dar conta de que é uma máquina que está atuando como interlocutor!

Mesmo para conversas complexas, que exigem que se leve em consideração o que já foi dito no início da interação, em muitos casos a tarefa de identificar se você está interagindo com um computador não é trivial. Nesse contexto, utilizamos a palavra “interação” para indicar a troca de informações entre pessoas, ou pessoas e máquinas, para atingir um objetivo comum.

2. O que são os assistentes virtuais inteligentes?

Assistentes virtuais inteligentes são programas de computador (tais como o editor de texto Microsoft Word, o navegador de internet Google Chrome e o gerenciador de e-mails Mozilla Thunderbird) que foram projetados para interagir com os clientes de uma empresa em linguagem natural.

O cliente expõe uma ou mais questões que deseja resolver por e-mail, SMS, rede social, *chat* ou voz, como se estivesse enviando uma mensagem para um operador de *contact center*. O assistente virtual analisa a questão e envia de volta uma resposta adequada para o cliente, que pode conter texto, imagem, som ou ser multimídia.

Por exemplo: suponha que você tenha adquirido um par de tênis em uma loja de produtos esportivos e deseja saber como poderia realizar a troca do produto por outro do mesmo modelo, mas de tamanho maior. Nesse caso, o seguinte diálogo poderia ser travado com um assistente virtual, em um mecanismo de *chat* pela internet: