

Título: Carga Elétrica

Veículo: O Norte de Minas - Monte Claros

Data: 22/12/2022

Opinião

ARTIGO

Desmistificando os assistentes virtuais

Natalia Lombardi Rocha*

As companhias apostam cada vez mais em chatbots para otimizar o atendimento aos clientes. Conforme a procura de boas soluções aumenta, os estigmas relacionados ao treinamento desses assistentes virtuais aparecem. Entender seu modo de criação é a chave para um bom chatbot.

O treinamento de um chatbot se inicia pela NLP, sigla em inglês para Processamento de Linguagem Natural. Esse processo de treinamento da máquina funciona praticamente como a de um bebê. Primeiro, absorve o significado de palavras-chave (olá, ajuda, problema...) para, então, evoluir para atividades mais avançadas e, dependendo de como é desenvolvido, alcança o nível máximo de excelência que esse serviço pode oferecer.

Profissionais de experiência do usuário (UX) e especialistas em linguagem de códigos atuam como "pais e mães" da máquina, por meio de programação (que seriam as redes neurais) e compreensão das palavras.

Alguns dos conceitos mais importantes para serem levados em conta na hora de criar um chatbot são: intenção, utterance e entidade.

A intenção é o impulso inicial do usuário. Identificá-la fundamental para o sucesso de um assistente virtual, pois é que inicia a conversa.

As utterances são as frases que representam a intenção. Traduzindo, seriam os enunciados, as frases que cada usuário utiliza na conversação. Por exemplo, "gostaria de fazer um pedido" ou "quero cancelar minha linha de telefone".

As utterances fazem parte da intenção porque guardam nela o desejo principal que a pessoa usuária quer daquele assistente virtual. No primeiro exemplo, a pessoa deseja solicitar algum serviço ou produto; no outro, cancelar um serviço.

Já as entidades são as palavras que diferenciam ou especificam uma intenção. Entidade são valores e informações que dão qualidade e especificidade à intenção. Também podem representar uma interação de usuário muito específica, como um e-mail, CEP, telefone ou documento, datas etc., sempre com a finalidade de especificar ainda mais e ajudar a desambiguar algumas intenções.

A padronização dessas informações evita a necessidade de um grande tratamento frequente para esse assistente virtual. Uma boa base de conhecimento do seu chatbot diminui a chance de uma experiência ruim do usuário e garante uma qualidade superior a outros do mercado.

*Natalia Lombardi Rocha é UX writer da NTT DATA

COLUNA ESPLANADA

LEANDRO MAZZINI E WALMOR PARENTE
reportagem@colunaesplanada.com.br



Autofagia silenciosa

O apetite do PT por espaço no 1º escalão e por estatais de peso tem surpreendido até mesmo integrantes do próprio partido. O Ministério das Comunicações, que é cobiçado por várias siglas e importante moeda de troca do presidente eleito Lula, virou um problema porque os petistas não abrem mão de presidir os Correios. O ex-ministro Paulo Bernardo, a propósito, apesar de não compor o futuro Governo, desde o início da Transição desfila como um especialista na estatal que já controlou. Já tem quem considere que Lula tem tido mais trabalho com o seu partido do que com os outros dispostos a formar a base.

PODER DOS MEIS

Um levantamento do MaisMei aponta que a região Sudeste lidera números de micro empreendedores individuais no Brasil, com 51,12% de ativos em 2022. Em seguida neste 'ranking' surgem as regiões Sul (17,89%), Nordeste (17,05%), Centro-Oeste (8,86%) e Norte (5,08%). Segundo a pesquisa, os segmentos que representam maior interesse de profissionais autônomos são vestuários e acessórios; cabeleireiros, manicures e pedicures; e promoção e vendas.



PROCESSANDO DINHEIRO

Tem pouca gente ganhando muito no Serpro, o poderoso serviço de processamento de dados da União. O orçamento para a estatal em 2023 prevê distribuição de R\$ 4 milhões em salários para os diretores, e R\$ 710 mil para os conselheiros da administração no ano. Já os fornecedores terceirizados vão fazer a festa com R\$ 327 milhões em serviços.

CERRADO NA MIRA

Quem assumir o Ministério do Meio Ambiente terá muito trabalho pela frente para preservar o cerrado, o bioma comprovadamente mais desmatado para fins de agronegócio e investimentos imobiliários. O Sistema de Alerta de Desmatamento do Cerrado registrou que, entre outubro e novembro, houve perda de 115.694 hectares da vegetação nativa. A área perdida é equivalente ao território de Palmas (TO). O destaque negativo ficou com o município de Balsas (MA).

BOLSO APERTADO

A população da Região Centro-Oeste do Brasil pretende fazer menos compras neste fim de ano, revela a pesquisa Radar Febraban. Segundo o levantamento, os moradores dessa região vão reduzir em 49% suas despesas em comparação ao mesmo período de 2021. O percentual da população de outras regiões mostra o Norte e o Sul com 45% e o Sudeste

com 43%. Em geral, 46% dos brasileiros pretendem economizar no fim de ano.

CARGA ELÉTRICA

Cerca de 46% do valor pago por brasileiros na conta de luz são destinados a encargos e tributos da Federação como União, Estados e municípios, aponta levantamento da PwC Brasil e do Instituto Acende Brasil. A pesquisa foi realizada com dados de 2021 fornecidos por 45 empresas que representam 70% do mercado nacional de energia, e mostra pequena queda no percentual da carga tributária da conta de luz. Nos dados de 2020 a porcentagem ficou em 49,1%, contra os 46% apresentados em 2021.

ESPLANADEIRA

■ A startup de fantasy game diário de futebol Rei do Pitaco chegou a 4 milhões de usuários e R\$ 125 milhões em premiações.
■ Programa "Leia com uma criança", do Itaú Social, alcançou 1 milhão de crianças em 659 municípios, em 2022.
■ Ator Rafael Cardoso vai comandar Réveillon 2023 no LSH Hotel, na Barra da Tijuca (RJ).
■ Solar Coca-Cola e Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social de Alagoas promovem, dia 24, almoço de Natal para moradores de rua.
■ CSN Cimentos Brasil está entre as 50 melhores empresas para trabalhar, segundo Great Place to Work.
■ Sesc Verão 2023 começa dia 13 de janeiro, no Rio.

Colaboraram Walmor Parente, Carolina Freitas, Sara Moreira e Izário Façanha

**O NORTE
DE MINAS**

EXPEDIENTE

O JORNAL QUE ESCREVE O QUE VOCÊ GOSTARIA DE DIZER
www.onorte.net

Uma publicação
da Indygraf
CNPJ 41.833.591/0001-65

Gerente
Administrativa:
Daniela Mello
daniela.mello@funorte.edu.br

Editora:
Valeska Amorim

Coordenação de redação:
Adriana Queiroz
(38) 98428-9079

Departamento Comercial:
Rodrigo Chericatti
(31) 3236-8001
(31) 98884-6999
(38) 3221-7215
comercial@onorte.net

Relacionamento com
o assinante:
(31) 3236-8033

Fale com a redação:
jornalismo@onorte.net
Telefone: (38) 3221-7215

Endereço:
Rua Justino Câmara, 03 - Centro
Montes Claros/MG - **fjornalonline**

As citações intelectuais publicadas neste exemplar não podem ser utilizadas, reproduzidas, estocadas em banco de dados ou processo similar em qualquer forma ou meio mecânico, eletrônico, microfotografia, fotocópia, gravação etc, sem autorização escrita dos titulares dos direitos autorais. Os textos das colunas assinadas não refletem, necessariamente, a opinião do jornal e são de inteira responsabilidade de seus autores.