



Rute Ferreira  
Head of Digital Learning no ISQe  
[www.isqe.com](http://www.isqe.com)

## A REVOLUÇÃO DA IA NO 'E-LEARNING': VANTAGENS E DESAFIOS

E-LEARNING

**N**a era da Inteligência Artificial (IA), o 'e-learning' é o novo 'playground' para inovação. Enquanto responsável da unidade de negócio de Digital Learning do ISQe, entusiasma-me imenso testemunhar a revolução que a IA traz para esta indústria, tanto para o utilizador final como na redefinição de 'frameworks' e processos de produção.

Desde há 18 anos que a equipa do ISQe está focada na inovação tecnológica, na criação de produtos que garantam a total adaptabilidade da formação às reais e imediatas necessidades dos formandos. Exemplo disso é nosso produto de avaliação e certificação de competências, o hiPitch, que para além da avaliação por especialistas e/ou comité humano tem já no seu 'roadmap' a possibilidade de treino com recurso a mecanismos de IA que permitem, através de sistemas de reconhecimento facial e de voz, de análise de conteúdo, dar um 'feedback' adaptado à performance do formando em tempo real ainda antes de este se submeter à avaliação/certificação final.

Numa era em que a tecnologia molda todas as facetas do nosso mundo, e em que a capacidade de retenção de talento e a necessidade de 're-skilling' e 'up-skilling' são proporcionalmente diretas ao sucesso das organizações, é crucial compreender como a IA pode revolucionar a forma como entregamos a formação, como aprendemos e como nos preparamos para os desafios diários do trabalho.

A IA, no caminho do que já vinha a acontecer com o Machine Learning, permite a personalização total das experiências de aprendizagem. Amplificam-se as possibilidades de interações homem-máquina, tornando-as mais dinâmicas e imersivas, com 'chatbots' e assistentes virtuais a dar suporte instantâneo e 'feedback' personalizado, tal como temos vindo a integrar em diversos materiais de formação. Por outro lado, a análise preditiva permite-nos ainda antecipar as dificuldades que o formando possa enfrentar e oferecer as alternativas necessárias de forma personalizada. Exemplo destes mecanismos é a

criação de percursos de aprendizagem personalizados com base em perfis ou a recomendação de cursos relevantes tendo em conta as necessidades, os interesses e os comportamentos do utilizador possíveis em Cornerstone, a 'talent management platform' implementada pelo ISQe. É neste sentido que estamos a moldar o futuro da formação corporativa, mais eficaz e com maior impacto no dia-a-dia dos colaboradores, tornando a experiência de aprendizagem mais envolvente e personalizada. Apesar de estarmos ainda a olhar para o topo do 'iceberg', conseguimos identificar vantagens impactantes:

**1. Suporte tutoria inteligente** 'Chatbots' e assistentes virtuais baseados em IA podem fornecer suporte e orientação aos formandos, respondendo a perguntas comuns e oferecendo 'feedback' personalizado de acordo com as suas necessidades. Este conhecimento permite ainda a disponibilização de 'feedback' instantâneo sobre o desempenho do formando, a identificação de áreas de melhoria e a integração dos ajustes necessários para melhorar o percurso de aprendizagem.

**2. Aprendizagem adaptativa** Possibilidade de ajustar o ritmo e o nível de dificuldade do curso com base no progresso e no desempenho de cada formando, garantindo uma experiência mais eficiente e eficaz.

**3. Curadoria de conteúdo** Algoritmos de IA podem recomendar conteúdo relevante e personalizado com base nos interesses e objetivos de aprendizagem do formando, proporcionando a descoberta de novos campos de estudo ou materiais disponíveis.

**4. Análise preditiva** Os sistemas de IA permitem analisar grandes volumes de dados para prever as necessidades de aprendizagem e identificar potenciais áreas em défice, permitindo desta forma intervenções proativas.

**5. Melhoria contínua** É de destacar ainda a possibilidade de analisar e cruzar os dados de performance dos formandos com os resultados nos cursos e as necessidades da organização e a partir daí identificar as principais áreas de melhoria, podendo otimizar constantemente o 'design' e a entrega do conteúdo da formação.

Numa era em que a tecnologia molda todas as facetas do nosso mundo, é crucial compreender como a IA pode revolucionar a forma como entregamos a formação, como aprendemos e como nos preparamos para os desafios diários do trabalho.

**6. Automação de tarefas repetitivas** Tarefas administrativas e repetitivas, como análise de necessidades, identificação de 'gaps' ou gestão de inscrições podem ser colmatadas pelos sistemas de IA, libertando tempo às equipas para atividades mais estratégicas.

Do lado dos constrangimentos, para além da

necessária capacitação para o uso responsável das ferramentas, e sabendo que a garantia da privacidade e da segurança dos dados dos formandos é ainda pouco consensual, é essencial garantir a implementação de medidas robustas de cibersegurança para proteger os dados contra violações e exposições indevidas. Além disso, há preocupações legítimas sobre o viés dos algoritmos de IA utilizados, se estes forem treinados com conjuntos de dados tendenciosos podem reproduzir ou até amplificar preconceitos existentes.

É essencial abraçar as possibilidades e os novos caminhos abertos pela utilização de IA para impulsionar a eficácia da formação. No entanto, devemos estar conscientes dos desafios éticos e da necessidade de adaptabilidade, fazê-lo com responsabilidade e criatividade, mas garantindo que a «humanidade» permanece no centro do processo de formação ©

**hi Pitch**  
...empower yourself!

Transformar os seus percursos de aprendizagem e otimizar a certificação de competências com hiPitch.

**Peça-nos uma Demonstração!**

info@isqe.com | www.isqe.com | +351 302 099 800 | | **ISQe**  
ENGAGING PEOPLE