

## IT2TA de julho: O impacto da Inteligência Artificial na Continuidade do Negócio

**1. Enquadramento – Risco & Continuidade do Negócio**

Risco

O impacto da Inteligência Artificial (IA) na Gestão da Continuidade do Negócio e na Resiliência Organizacional

4 de julho de 2024

4

No dia 3 de julho de 2024 realizou-se o último It's Time To Talk About antes do período das férias de verão. **Durante cerca de uma hora, dividida entre apresentação e debate, o evento incidiu sobre o impacto da Inteligência Artificial (IA) na Gestão da Continuidade do Negócio e na Resiliência Organizacional.**

O orador convidado foi David Martins, cuja atividade profissional tem sido desenvolvida, nos últimos 25 anos, na área dos Sistemas de Gestão (Gestão da Qualidade, Gestão de Ativos, Gestão do Risco e Gestão da Continuidade do Negócio), quer na área da indústria, quer no setor empresarial do Estado, mais especificamente na conceção, implementação e evolução destes Sistemas e dos seus Processos com foco na melhoria da eficiência organizacional, na melhoria dos resultados e na criação de valor para as Organizações.

### **A IA aplicada à Gestão da Continuidade do Negócio**

As organizações de todos os tipos e dimensões enfrentam interna e externamente influências que criam incerteza sobre a persecução dos seus objetivos. O efeito que esta incerteza tem nos objetivos de uma organização designa-se por “risco” - a exposição a uma possibilidade de perda, dano ou qualquer outro evento adverso, seja qual for esse revés. Convém perceber-se o quanto antes o que são riscos para cada organização e possíveis danos ou consequências negativas.

No contexto da normalização, a gestão de risco assenta na norma ISO 31000. A ligação da definição de risco aos objetivos das organizações, permite operacionais alinhamento estratégico e operacional. **O risco pode não ser necessariamente negativo, esclarece David Martins; pode ser uma ameaça ou, ao invés, uma oportunidade.**

### **Continuidade do Negócio**

A continuidade do negócio consiste em gerir o risco, mas traduzida na capacidade de uma organização continuar a fornecer produtos e serviços dentro de prazos aceitáveis com as suas potencialidades bem definidas durante uma disrupção (ISO 22301).

A intenção da IA aplicada à continuidade do negócio é definir alguns pontos limite e estabelecer o nível mínimo de serviço aceitável para a organização, ou seja, o nível abaixo do qual não se pode descer para garantir a continuidade da entrega de produto ou de serviço pela organização. Tem de se definir um objetivo de continuidade do negócio em caso de disrupção - o que tem de se manter em caso de alarme, ainda que se quebre o ciclo natural do negócio. É nesta fase que se questionam os custos relativos às estratégias adotadas.

Também tem de se estabelecer um limite de tempo razoável para se viver o período disruptivo, fora do qual as questões se tornam irrecuperáveis para a organização, antes do ponto de rutura total (a evitar a todo o custo).

Ainda entra na equação o RPO - Recovery Point Objective que consiste na necessidade de recuperação de dados e que se está disposto a suportar em termos de perda de dados e estabelecer o seu RTO - Recovery Time Objective - o intervalo de tempo dentro do qual é expectável recuperar o que se perdeu. **No tempo entre a ocorrência e recuperação tem de haver uma estratégia e capacidade de resposta urgente e não tanto de manutenção.**

### **Etapas do sistema de gestão de continuidade de negócio:**

- Apreciação do risco;
- Análise do impacto no negócio ao longo do tempo;
- Estratégia da continuidade do negócio;
- Plano da continuidade do negócio;
- Exercícios;
- Revisão do Plano de continuidade do negócio.

## **Desafios na implementação da IA (na continuidade do negócio)**

O principal elemento diferenciador da IA é a capacidade de recolher, analisar e processar grandes volumes de dados, identificar padrões e fazer previsões baseadas em dados (é aqui que a IA pode ser uma grande aliada).

**Monitorização e análise em tempo real:** as ferramentas alimentadas por IA podem monitorizar grandes quantidades de dados, de várias fontes, em tempo real (24/7), fornecendo às organizações alertas, em tempo útil, de potenciais perturbações. Esta informação pode ser utilizada para gerir os riscos e tomar medidas atempadas para minimizar o impacto de uma perturbação.

## **Vantagens da utilização da IA na continuidade do negócio**

**Identificação de vulnerabilidades:** a análise de dados baseada em IA ajuda a identificar vulnerabilidades na infraestrutura e nos processos de uma organização. Deste modo, a IA pode ajudar na identificação e mitigação preventiva de riscos.

**Análise preditiva:** os algoritmos alimentados por IA podem analisar dados históricos, identificar tendências e prever potenciais ameaças ou vulnerabilidades. Esta capacidade de previsão permite às organizações e ao cidadão comum prepararem-se para vários cenários de forma proativa.

**Automatização de processos-chave:** a IA pode automatizar processos e tarefas críticos da organização; válido no dia a dia ou na avaliação de continuidade de negócio durante uma crise. Os *chatbots* alimentados por IA podem, por exemplo, prestar assistência aos clientes, em tempo real, durante uma crise. Esta automatização pode, igualmente, ajudar as empresas a responder de forma mais rápida e eficaz às perturbações, minimizando o tempo de inatividade. No que respeita à continuidade de negócio ainda faz sentido haver documentos em formato físico, porque num cenário de disrupção pode não haver acesso a qualquer sistema de comunicações.

**Testar e aperfeiçoar os planos de continuidade de negócio:** a capacidade da IA para simular cenários e avaliar potenciais resultados ajuda a conceber planos eficazes de resposta a eventos disruptivos. Nestes casos, a IA complementa os conhecimentos humanos, aumentando a eficácia das estratégias de continuidade das atividades.

**A simulação de diferentes cenários de disrupção permite testar a eficácia dos planos de resposta a eventos disruptivos.**

## **Desafios da implementação da IA na continuidade do negócio**

**Qualidade e governação dos dados:** as ferramentas alimentadas por IA dependem muito da qualidade dos dados para fornecer informações e recomendações significativas. **As organizações têm de garantir que os seus dados são limpos, consistentes e que se encontram permanentemente atualizados.** É, portanto, necessária uma gestão sistemática dos dados da sua qualidade.

**Profissionais de IA qualificados:** as organizações têm de investir em programas de formação e desenvolvimento para criar competências de IA ao nível interno e estabelecer parcerias com peritos externos para garantir que têm acesso aos conhecimentos de IA necessários e, desta forma, tirar o máximo partido das potencialidades da IA.

**Segurança:** as ferramentas alimentadas por IA podem apresentar níveis consideráveis de vulnerabilidade a ciberataques. As organizações devem garantir medidas de segurança adequadas para proteger os seus sistemas de IA, os seus dados e informações sensíveis. Torna-se, portanto, imperativo dispor de uma abordagem à cibersegurança sólida, de mecanismos de controlo e testes contínuos, para assegurar que os sistemas de IA permanecem seguros.

## **O outro lado da moeda**

**Falta de transparência:** na utilização da IA conhecemos os “inputs” e os “outputs”, mas não conhecemos o “raciocínio” - sempre que se fala de automação tem, necessariamente, que se falar de risco - embora saibamos que pode existir falta de transparência;

**Segurança:** os ataques de segurança que utilizam ferramentas alimentadas por IA incluirão a análise de vulnerabilidades (estamos nas mãos da IA), o desvio da autenticação biométrica, a geração de *malware*, etc.;

**Dependência de IA:** confiança excessiva em sistemas de IA pode prejudicar a criatividade, o pensamento crítico e a intuição humana e criatividade no desenvolvimento de estratégias e soluções;

**Mandato:** o que é que permitimos e não permitimos que os sistemas de IA determinem e implementem sem intervenção humana?;

**Perda da inovação e da criatividade humanas:** uma confiança excessiva na IA pode resultar numa dependência que atenua os riscos em detrimento da inovação e da rutura. A sociedade escolherá a estabilidade e a fiabilidade e perderá a curiosidade humana inata e a apetência pelo risco.

**Nos dias 3 e 24 de outubro haverá novos webinars em final de tarde.**