

PROVA ESCRITA – CONCURSO DE MAIORES DE 23 ANOS

Identificação do Candidato:	Data: 10 maio 2025	Duração da Prova: 01h00
------------------------------------	---------------------------	--------------------------------

Nome Completo:

Número de Identificação (Cartão de cidadão/BI):

1. Apesar dos benefícios da Inteligência Artificial na gestão do relacionamento com os clientes, existem também desafios. Reflita, identifique e escreva dois desafios éticos, sociais ou organizacionais que podem surgir com a utilização da IA no relacionamento com os clientes. Também sugira possíveis estratégias que as organizações podem adotar para enfrentar estes desafios. Se pretender pode usar um exemplo.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	

19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	

PROVA ESCRITA – CONCURSO DE MAIORES DE 23 ANOS

Identificação do Candidato:	Data: 10 maio 2025	Duração da Prova: 01h00
-----------------------------	--------------------	-------------------------

Nome Completo:

Número de Identificação (Cartão de cidadão/BI):

2. A Inteligência Artificial (IA) está a evoluir e transformar a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. No entanto, esta evolução tecnológica levanta questões importantes, nomeadamente na forma como os profissionais atuam nas suas funções e como as diferentes áreas da empresa se adaptam a esta nova realidade. Com base neste cenário, reflita e escreva sobre como a IA está a influenciar a construção e a manutenção de relacionamentos com clientes nas organizações contemporâneas. Na sua resposta, identifique duas áreas que compõem uma organização e explore vantagens e riscos desta evolução. Sempre que possível, utilize exemplos práticos ou atuais que demonstrem a sua compreensão do tema.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	

17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	

- Fim da Prova-