

Artículo de Investigación

# O impacto do ChatGPT na Comunicação e Relações-Públicas: A perspetiva dos estudantes

## El impacto de ChatGPT en Comunicación y Relaciones Públicas: la perspectiva de los estudiantes

**Nelson Clemente Santos Días Oliveira:** Instituto Politécnico da Guarda & CITUR-Centro de Investigação Desenvolvimento e Inovação em Turismo, Portugal.

[nelsonoliveira@ipg.pt](mailto:nelsonoliveira@ipg.pt)

**Fecha de Recepción:** 28/05/2024

**Fecha de Aceptación:** 27/07/2024

**Fecha de Publicación:** 30/09/2024

### Cómo citar el artículo:

Oliveira, N. (2024). O impacto do ChatGPT na Comunicação e Relações\_públicas: A perspectiva dos estudantes [El impacto de ChatGPT en Comunicación y Relaciones Públicas: la perspectiva de los estudiantes]. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-15. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-815>

### Resumo:

**Introdução:** Neste trabalho refletiu-se como os estudantes do ensino superior, futuros profissionais, incorporaram as novas ferramentas de IA, como o ChatGPT, nas suas rotinas académicas e como antevem que elas poderão influenciar o seu futuro profissional. **Metodologia:** Recorreu-se a um Focus Group, dinamizado junto de alunos que frequentam o ensino superior. Os dados foram tratados com ajuda do software Nvivo privilegiando-se uma análise de conteúdo. **Resultados:** Pôde-se comprovar que os alunos conheciam e valorizavam a utilização desta ferramenta nos seus processos de aprendizagem. Estavam cientes das limitações e desafios que estas ferramentas aportam. Antecipam que irão alterar significativamente o exercício das suas futuras profissões. **Discussão:** Os participantes percebem que estamos perante mutações significativas ao nível do ensino e do exercício profissional, que embora comparáveis à introdução de outras ferramentas e tecnologias, estão a ter um maior impacto devido à rapidez da sua disseminação. **Conclusões:** com este trabalho percebeu-se que os alunos estão expectantes, mas serenos no que diz respeito às mutações no mundo laboral que as ferramentas de IA como o ChatGPT virão introduzir num futuro próximo.

**Palavras chave:** ChatGPT; Ensino; Inteligência Artificial; Comunicação; Relações Públicas; Profissões; Ética; Focus Group.

**Resumen:**

**Introducción:** Este artículo reflexiona sobre cómo los estudiantes de educación superior, futuros profesionales, han incorporado las nuevas herramientas de IA, como ChatGPT, a sus rutinas académicas y cómo prevén que influirán en su futuro profesional. **Metodología:** Se organizó un Focus Group con estudiantes de educación superior. Los datos se procesaron con el software Nvivo y se favoreció el análisis de contenido. **Resultados:** Se constató que los estudiantes conocían y valoraban el uso de esta herramienta en sus procesos de aprendizaje. Eran conscientes de las limitaciones y retos que conllevan estas herramientas. Anticipan que alterarán significativamente la práctica de sus futuras profesiones. **Discusión:** los participantes son conscientes de que nos encontramos ante cambios significativos en la práctica docente y profesional que, aunque comparables a la introducción de otras herramientas y tecnologías, están teniendo un mayor impacto debido a la rapidez de su difusión. **Conclusiones:** este trabajo ha demostrado que los estudiantes se muestran expectantes pero tranquilos ante los cambios en el mundo laboral que herramientas de IA como ChatGPT introducirán en un futuro próximo.

**Palabras clave:** ChatGPT; Enseñanza; Inteligencia Artificial; Comunicación; Relaciones Públicas; Profesiones; Ética; Focus Group.

## 1. Introdução

Em finais de 2022 a comunidade académica foi abalada pelo lançamento e rápida disseminação de uma ferramenta de conversação de inteligência artificial denominada ChatGPT que prometia simular a conversação humana. No meio académico o lançamento desta ferramenta foi encarado, num primeiro momento, com alguma apreensão, por vir colocar em causa alguns dos pilares em que assentou a relação ensino-aprendizagem, durante muito tempo. No entanto não tardou a que esta ferramenta de inteligência artificial fosse entendida, por muitos cientistas sociais, como algo que vinha para ficar, centrando-se as posteriores abordagens na reflexão acerca das potencialidades da sua utilização nas diferentes esferas: pessoal, social, académica e profissional (Cardoso *et al.*, 2023; Ferreira *et al.*, 2023).

O ChatGPT não é a primeira ferramenta a desencadear mudanças significativas na sociedade e no contexto académico, e muito menos a única. Poderá até ser equiparável aos avanços vertiginosos nas tecnologias digitais da comunicação que contribuíram para mudanças drásticas nas sociedades atuais, em todas as suas dimensões, comunicacional, económica, social, e claro está, educacional com alguma similaridade na revolução que os computadores e os motores de busca *on-line* introduziram nos processos de investigação, ensino e aprendizagem. Não obstante, tem de ser enquadrado no processo que diversos autores defendem que estamos precisamente neste momento a ultrapassar, uma revolução industrial, a quarta, a Indústria 4.0, resultante da convergência na rede de áreas como a robótica, a domótica, a condução autónoma, entre outras, indissociáveis da própria IA (Ferreira y Casteleiro-Pitrez, 2023).

Os exemplos anteriores ilustram por si sós que não é de agora que a tecnologia tem vindo a ganhar espaço no nosso quotidiano, fazendo cada vez mais parte do nosso dia a dia, de tal forma que tem vindo a determinar os nossos modelos comunicacionais, no modo como nos relacionamos entre nós, como consumimos a informação e como interagimos com a sociedade (Ferreira *et al.*, 2023).

A Inteligência Artificial que pode ser entendida como a simulação de inteligência por máquinas ou algoritmos através da execução de tarefas normalmente associadas a seres humanos, portadores de inteligência, onde se inclui a assimilação de conclusões a partir de

dados (Ferreira y Casteleiro-Pitrez, 2023), veio aglutinar em si uma função determinante na já acelerada transformação comunicacional. Mais do que permitir a fruição da comunicação *just in time* à escala mundial, a IA passou a permitir a criação de sistemas que podem reunir autonomamente informação, sistematizar essa informação e com base nessa gestão da informação tomar decisões de forma autónoma, simulando e competindo, com a inteligência humana (Moraes *et al.*, 2024). Claro que esta simples preposição da máquina substituir o humano que até há bem pouco tempo estava na dimensão da literatura de ficção científica, veio gerar impactos significativos nas dinâmicas comunicativas proporcionando todo um manancial de novas oportunidades e desafios aos envolvidos nesse processo.

Mas nada disto é novo, a história da comunicação demonstra-nos como a tecnologia foi responsável por operar transformações drásticas nas relações comunicacionais à escala global nas últimas décadas (Ferreira *et al.*, 2023). Particularmente o desenvolvimento da internet, posteriormente associada ao desenvolvimento das tecnologias móveis, veio revolucionar a forma dos seres humanos comunicarem entre si alicerçando aquilo que Castells (2005), a seu tempo apelidou de Sociedade em Rede.

Não obstante os programas de conversação baseados na IA parecem ter vindo metamorfosear esse cenário de forma vertiginosa, num período ainda mais curto. Estes programas trouxeram a capacidade de processar quantidades massivas de dados e informação (que já circulavam, ainda que desagregadas), de forma automatizada. Para além disso, trouxeram a possibilidade de tomar decisões autónomas com base nessa informação processada, o que democratizou rapidamente a IA como uma ferramenta poderosa no campo comunicacional e com uma capacidade de difusão nunca vista. A verdade é que poucos meses depois da sua disponibilização a sua utilização estava difundida à escala global (Ferreira *et al.*, 2023).

Neste processo o ChatGPT desempenhou um papel determinante na disseminação destas ferramentas por ter sido dos pioneiros a disponibilizar esta tecnologia com versões gratuitas a que acederam imediatamente os estudantes de virtualmente todo o mundo com as potencialidades e limitações que esse acesso à escala global comporta (Ferreira *et al.*, 2023).

Importa referir que a tecnologia da inteligência artificial, como toda e qualquer tecnologia, não é perfeita e como tal carece de debates académicos para mapear as suas potencialidades e os seus limites com o objetivo de neutralizar os seus efeitos menos positivos e estimular os seus benefícios para a comunicação a educação e a sociedade (Moraes *et al.*, 2024).

### **1.1. Da Inteligência Artificial ao ChatGPT**

O conceito de inteligência artificial não é novo, terá eventualmente sido cunhado por Alan Turing em 1950, quando o matemático britânico discutiu a possibilidade de desenvolver máquinas capazes de pensarem, com o propósito de neutralizar o erro humano. Outro marco importante pode ser procurado em 1955 na conferência de Dartmouth, onde se discutiu o conceito de Alan Turing e onde se fundaram as pioneiras comunidade de investigadores que se dedicaram a este ramo das ciências da computação. Em 1957, surgiu o Perceptron, que terá sido um dos primeiros modelos de rede capazes de reconhecer e aprender com padrões em dados. O Perceptron terá sido a génese do posterior desenvolvimento das ferramentas de aprendizagem das máquinas. Em 1965, foi criado o software Eliza, um programa de conversação que simulava um diálogo com um terapeuta, que apesar de capacidades limitadas terá sido o precursor das *interfaces* de conversação que vieram dar origem aos aplicativos de mensagens e assistentes virtuais (Fernandes, 2023).

A evolução da IA na comunicação foi surpreendente, num curto período após a sua disponibilização na rede ela atingiu níveis de utilização como nenhuma outra ferramenta tinha atingido até então (Ferreira *et al.*, 2023). De tal forma que depressa se tornou o centro da atenção em diversos sectores nomeadamente nos da comunicação e da educação. O foco foi colocado no *machine learning*. A capacidade do programa em analisar quantidades massivas de informação, para identificar tendências e padrões permite-lhe tomar decisões de forma autónoma simulando a forma de pensar humana (Moraes *et al.*, 2024).

Depressa termos como *machine learning*, redes neurais, e algoritmos ganharam destaque nos *mass media*, nas conversas do quotidiano e nos debates académicos, refletindo o interesse generalizado que essa tecnologia desencadeou. Daí até que o setor empresarial, e académico lhe reconhecessem a relevância foi um pequeno passo, de tal forma que a maior parte das empresas à escala global reconheceu a importância estratégica do envolvimento da IA nos seus domínios de atuação (Moraes *et al.*, 2024).

Chegados aqui importa distinguir IA *Inteligência Artificial* de IAG *Inteligência Artificial Generativa* a IA remete para um conjunto mais amplo de técnicas e aplicações, a IA Generativa refere-se, especificamente, a ferramentas que permitem a criação de conteúdo original e inovador por parte das máquinas, simulando a lógica humana (Ferreira y Casteleiro-Pitrez 2023).

O ChatGPT, insere-se no segundo caso, no campo da Inteligência Artificial Generativa.

#### 1.1.1. O ChatGPT

O ChatGPT, é modelo de inteligência artificial (IA) desenvolvido pela OpenAI (laboratório de pesquisa de IA) fundada em dezembro de 2015 e que utiliza a tecnologia GPT (Generative Pre-trained Transformer) para criar textos e responder a questões (Soares, 2023). Segundo o próprio (ChatGPT, 2024), foi desenvolvido com o propósito de fazer chegar a IA a toda a humanidade focado, essencialmente, em criar modelos de linguagem avançados com a capacidade de compreender e gerar texto autonomamente. O primeiro desses modelos de grande escala foi o GTP - 1 (2018) treinado para prever a próxima palavra de uma sentença, o que significou uma importante inovação na época, porque melhorava significativamente o desempenho em tarefas de processamento da linguagem natural. O segundo modelo o GPT-2, lançado em 2019, significou um avanço notável pois já era capaz de gerar texto coerente e já era capaz de gerar várias tarefas de processamento de linguagem natural (NLP). Em 2020 foi lançado o GPT-3 que aumentou significativamente o número de parâmetros assumindo o papel de um dos maiores modelos de linguagem treinados da época. Demonstrou também uma notável versatilidade em realizar uma vasta gama de tarefas de NLP, decorrente do tamanho e diversidade dos dados de treino. Em 2023 foi lançado o GPT-4, integrando melhorias ao nível da compreensão contextual, geração de texto e capacidade de aprendizagem das tarefas. Na prática refinando as capacidades introduzidas pelo GPT-3.

Ainda segundo a mesma fonte, a designação ChatGPT, é o acrónimo de Chat Generative Pre-trained Transformer. Chat porque o modelo foi projetado para conversas entendidas como interação de linguagem normal. Generative, porque o modelo tem a capacidade de gerar texto. Pre-trained porque o algoritmo foi previamente preparado com uma quantidade massiva de dados antes de ser usado para responder às questões. Transformer porque o modelo é eficaz no processamento de linguagem natural. Trata-se, assim, de um modelo que foi treinado para gerar texto de forma coerente e contextualmente relevante, em conversas.

Em novembro de 2022, foi oficialmente, disponibilizado na rede e foi eleito como o modelo de linguagem generativa mais avançado pois dispõe de grande variedade de fontes de dados, incluindo textos da web e livros, que o tornam capaz de responder a uma grande diversidade de perguntas em múltiplos estilos, temas e línguas. Depressa se tornou viral à escala planetária, até porque foi disponibilizado em versões gratuitas (Soares, 2023).

## 1.2. O ChatGPT no ensino

Como foi referido atrás, se num primeiro momento as instituições de ensino revelaram alguma apreensão e ceticismo com a emergência e rápida disseminação, em fases posteriores centraram o foco no impacto que esta tecnologia iria ter no ensino, onde veio proporcionar o acesso a novas formas de aprendizagem e desenvolvimento de habilidades digitais (Soares, 2023; Ferreira *et al.*, 2023; Moraes *et al.*, 2024).

Nos primeiros tempos, as potencialidades desta tecnologia desencadearam acesos debates na academia. De um lado aqueles que podemos considerar céticos recearam que o recurso a esta ferramenta proporcionaria formas anti éticas e até fraudulentas de atingir fins e resultados académicos, do outro os inovadores, progressistas, aqueles que o viram, desde o primeiro momento, como uma fonte adicional de aprendizagem, um auxiliar com elevadas potencialidades no processo de ensino aprendizagem (Cardoso *et al.*, 2023; Ferreira *et al.*, 2023).

Com efeito, o ChatGPT pode ser visto como uma fonte adicional de aprendizagem e recolha de informação, como sustentáculo virtual dos alunos no processo de melhoria de certas habilidade, competências e conhecimento nas mais diversas áreas. Como uma ferramenta que pode ser aplicada de forma colaborativa no processo de ensino aprendizagem, nomeadamente ao nível da recolha de ideias para a criação de artigos, relatórios e teses (Cardoso *et al.*, 2023; Soares, 2023).

Por outro lado, também não deixa de ser verdade, que a sua utilização sistemática e sem controlo pode ser confundida com um facilitismo excessivo. Uma vez que o recurso excessivo a estas ferramentas pode provocar uma espécie de dependência intelectual, dando a ideia que as atividades de pesquisa e aprendizagem sobre uma temática ou assunto podem circunscrever-se à informação gerada pelo ChatGPT, cuja informação basta, posteriormente, comprovar para se obter o conhecimento acerca do tema ou matéria. Correndo-se, por essa via, o risco de a sua utilização sistemática redundar na perda de competências e habilidades por parte dos estudantes, como sejam: a perda de habilidade de pensamento crítico, capacidades de investigação e a resolução de problemas por conta própria (Cardoso *et al.*, 2023; Soares, 2023).

Esta discussão não é nova no meio académico e sociocultural, num livro com o sugestivo nome de “Tudo o que é mau faz bem”, publicado, em Portugal, em 2006, Steven Johnson, defendia a tese de que a partir dos anos 70 do século passado, a cultura popular se tinha tornado mais complexa e estimulante para o intelecto, ao contrário do que muitos pensadores e pedagogos defendiam. Para justificar essa ideia controversa, Johnson defendia que os jogos de vídeo, ao obrigarem a tomar decisões cada vez mais complexas, e em frações de segundo, estariam a tornar os jovens jogadores mais inteligentes. Da mesma forma que na televisão, séries como os *Sopranos*, *Seinfeld* ou mais recentemente *CSI*, eram capazes de exercitar as capacidades intelectuais das audiências. E que, nessa ordem de ideias, as gerações que passavam horas a ver televisão nos anos 70, a jogar videogames nos anos 80 e a navegar na internet em finais dos anos 90, tantas vezes acusados pelas gerações mais velhas de correrem o risco de vir a ser disfuncionais, acabaram por promover um desenvolvimento tecnológico nunca visto pela Humanidade, num tão curto período, bem patente nas tecnologias da comunicação.

Obviamente nem todos os jovens integrantes das gerações referidas por Steven Johnson participaram no desenvolvimento das tecnologias da comunicação, da mesma forma que também não se pode avaliar desde já o impacto que o ChatGPT irá ter no ensino e nas gerações futuras. Isto por se tratar de uma tecnologia com potencialidades com as quais será difícil fazer comparações no passado.

Ainda assim, é crucial que a comunidade académica reflita e encontre a fórmula para que num período não muito distante; não se dependa excessivamente deste tipo de ferramentas para produzir textos de qualidade; se continuem a respeitar os direitos autorais e a evitar o plágio (Ferreira *et al.*, 2023). Metas que apenas se atingirão se as políticas educacionais, os líderes educacionais, os docentes e de um modo geral toda a comunidade académica, estiverem atentos e por exemplo revejam as normas de avaliação, de modo a garantir uma utilização justa, transparente e ética do ChatGPT (Cardoso *et al.*, 2023; Soares, 2023).

### 1.3. *Objetivos do trabalho*

Pretendeu-se, neste trabalho, perceber em que medida alguns estudantes do ensino superior incorporaram estas novas ferramentas nas suas rotinas académicas e como antevem que elas poderão influenciar o seu futuro profissional.

Com esse propósito a pesquisa centrou-se em alunos do curso de Comunicação e Relações-Públicas junto dos quais se procurou perceber até que ponto estes recorriam a ferramentas do tipo ChatGPT no contexto escolar e como percebiam as implicações que estas ferramentas de IA poderão vir a ter no exercício profissional da sua área de formação, num futuro próximo.

Procurou-se aferir o conhecimento que os alunos dispunham acerca das ferramentas do tipo ChatGPT; a forma como eram aplicados esses conhecimentos nos seus processos individuais de estudo e aprendizagem; as limitações e desafios que este tipo de ferramentas lhe têm vindo a colocar; as questões éticas e as aplicações futuras no seu campo profissional. Ao mesmo tempo que lhes foi pedido para compararem o ChatGPT com outras ferramentas de inteligência artificial.

## 2. Metodologia

No que diz respeito à metodologia, para a realização deste trabalho recorreu-se à técnica de Focus Group, ou Grupos de Discussão (em português), uma técnica utilizada, desde há muito em ciências sociais e por defeito em ciências da comunicação que consiste, na recolha de dados junto vários indivíduos em simultâneo: “uma forma de recolher dados qualitativos que - essencialmente - envolve a participação de um pequeno número de pessoas numa discussão (ou discussões) informal em grupo, 'centrada' num determinado tópico ou conjunto de questões” (Wilkinson, 2004, p. 177).

Esta técnica de recolha de dados é a indicada para quando se pretende que os participantes reflitam ideias, opiniões e percepções, isto porque os grupos de discussão são menos ameaçadores para muitos participantes na investigação (Galego y Gomes 2005; Onwuegbuzie *et al.*, 2009).

Recorreu-se a esta técnica, porque os Focus Group são rápidos, e eficazes para obter dados de vários participantes simultaneamente. Também pelo ambiente propício para que emergjam sentimentos de pertença aumentando o sentido de coesão dos participantes de forma que as interações, tão importantes nesta técnica, fluam naturalmente (Gondim, 2002; Onwuegbuzie *et al.*, 2009).

A pergunta “como é que os estudantes de um curso de comunicação veem a chegada das ferramentas da IA ao mercado de trabalho”, condicionou naturalmente a conceção da investigação e determinou a forma como o grupo de discussão foi construído. O Focus Group teve a duração de, sensivelmente, uma hora e cinco minutos, e foi constituído por 8 participantes. Pretendeu-se com este número de participantes que o grupo de discussão fosse ao encontro da literatura específica que refere que os grupos focais devem ser constituídos por um número de participantes suficiente para não comprometer a diversidade na informação obtida, sem ser muito numeroso, uma vez que os grupos extensos correm o risco de sedimentar ambientes em que os participantes não se sentem à vontade, penalizando os objetivos da técnica (Galego y Gomes 2005).

A literatura específica diz-nos, ainda, que a frequência com que os grupos de discussão se podem reunir varia entre uma única reunião e várias reuniões, mas no caso específico materializou-se em uma única reunião (Gondim, 2002; Galego y Gomes 2005; Onwuegbuzie *et al.*, 2009).

No que diz respeito à construção da amostra recorreu-se a uma amostra por conveniência, solicitando a alunos inscritos numa disciplina que aborda a influência da tecnologia na comunicação.

No que concerne à moderação, neste trabalho a despeito da literatura científica que indica que a moderação deve estar a cargo, de uma equipa, a sessão do grupo de discussão foi moderada apenas por uma pessoa, que procurou desempenhar o papel de facilitador da discussão, incentivando os participantes a partilharem as suas ideias opiniões e perceções. Procurou que os participantes mais comunicativos deixassem os outros falar, enquanto se encorajavam todos os membros a participar (Gondim, 2002).

A sessão foi gravada em áudio, depois de a gravação ter sido autorizada por todos os participantes (Gondim, 2002) e foi dinamizada por um conjunto de questões que abordaram as temáticas que se apresentam em seguida. 1) O Conhecimento acerca do ChatGPT: quando ouviram falar sobre o ChatGPT pela primeira vez; o que sabem efetivamente sobre esta ferramenta; noções sobre o funcionamento. 2) As aplicações e utilidade para o processo de aprendizagem: se consideram que o ChatGPT pode ser útil em contextos académicos; como; se acreditam que pode ser uma ferramenta útil para aprender; de que forma os estudantes podem beneficiar de uma ferramenta como o ChatGPT no seu percurso académico; nos casos particulares, se já o haviam utilizado e em que situações haviam recorrido a esta tecnologia; como a utilizam. 3) Limitações e desafios: quais são as limitações do ChatGPT no que concerne à veracidade e utilidade das informações; em que situações, tipos de trabalhos, se notam mais as limitações do ChatGPT. 4) Ética e responsabilidade: quais são as preocupações éticas que o recurso ao ChatGPT acarreta; de que forma os utilizadores do ChatGPT podem e devem fazer uso dessa ferramenta de forma responsável e ética. 5) Comparação com outras tecnologias similares: em comparação com outras ferramentas de IA ou assistentes virtuais, o que consideravam que o ChatGPT trouxe de novo?; se conheciam outras tecnologias similares, quais?; vantagens ou limitações do ChatGPT em relação a elas. 6) Perspetivas futuras: Como imaginam que a tecnologia por trás do ChatGPT pode evoluir no futuro; se existem melhorias específicas que gostariam de ver numa futura versão do ChatGPT; no caso do ensino como pensam que o ensino se deve adaptar à utilização generalizada desta ferramenta. 7) Campo profissional: como imaginam que a tecnologia do ChatGPT pode ser utilizada no exercício do seu campo profissional; se consideravam que esta tecnologia pode vir a substituir algumas das funções do profissional de CRP; quais; se consideram que a estrutura curricular do seu curso deveria ser adaptada à emergência destas ferramentas; de que forma.

Os dados assim recolhidos foram posteriormente transcritos do áudio, organizados através do software NVivo 12 e foram posteriormente analisados, essencialmente, prestando menos atenção aos dados individuais e mais aos dados de grupo e/ou dados de interação de grupo (Gondim, 2002).

### 3. Resultados

Na sessão participaram voluntariamente 8 alunos, cujos nomes, para salvaguardar o anonimato, foram codificados para: Camila; Catarina, Filipa, Gabriel, Jaime, Jorge, Luísa e Teresa. Apesar de haver alunos mais predispostos a falar do que outros, conseguiu-se um equilíbrio razoável, nas participações. Da mesma forma também se conseguiu um equilíbrio razoável na respostas dadas e interações desencadeadas pelas diferentes questões e assuntos abordados como ilustra a figura 1.

**Figura 1.**

*Respostas e debates gerados por pergunta*



**Fonte:** Elaboração própria (2024).

Ainda assim a figura 1 permite retirar algumas ilações interessantes, desde logo que assuntos como as perspetivas futuras, desencadearam mais reações do que as questões relacionadas com o conhecimento do ChatGPT, embora isso não signifique maior ou menor consonância, como veremos a seguir.

No que concerne ao conhecimento que dispunham acerca de ferramentas de IA como o ChatGPT, a generalidade dos participantes respondeu que conhecia há já algum tempo e todos que já tinham experimentado. Curiosamente havia quem tenha tido o primeiro contato em sede de sala de aula:

Eu, foi em contexto de sala de aula, comecei a ouvir os meus colegas falarem no ChatGPT, que servia para facilitar mais as pesquisas... E até alguns professores, também disseram que podíamos usar, mas que teríamos de ter alguns cuidados. [Teresa]

Revelaram ter noção da forma de funcionamento das ferramentas de IA e desta em particular:

Então, é uma IA que recebe as nossas ordens para gerar informação, ou seja, vai gerar informação consoante as nossas ordens [Gabriel]

Exato, quanto mais pessoas utilizarem a ferramenta, mais informação ela vai adquirir e maior vai ser a sua base de dados. [Jorge]

No que concerne às aplicações e utilização no processo de aprendizagem emergiu a sistematização da matéria em estudo, como uma das principais vantagens:

Explicar matéria! Às vezes as coisas estão muito complexas e se nós introduzirmos a matéria e solicitarmos para ele a explicar de forma resumida, ele explica aquilo de uma maneira completamente diferente e que nós entendemos muito melhor. [Catarina]

Nós podemos fazer um perfil nosso, dentro do ChatGPT e registarmos que somos alunos do curso X, que frequentamos disciplinas XYV e depois quando fazemos perguntas ele dá as respostas baseadas no nosso perfil. [Jaime]

Também referiram que recorrem, frequentemente, a este tipo de ferramentas para realizarem trabalhos, ainda que ressalvem que é importante terem atenção nos comandos que dão às ferramentas:

Nos trabalhos, por exemplo, tenho uma ideia de introdução, mas acho que ainda lhe falta qualquer coisa. Vou lá e meto: "faz-me uma introdução com isto, isto e isto, com não sei quantas palavras, referente a este tema," (..) depois eu pego naquilo e .... Ok, já é uma base, depois reformulo para mim. [Catarina]

Mas agora imaginem o trabalho do Prof. X, em forma de relatório de estágio, não se vai solicitar ao ChatGPT "faz-me um trabalho de x com esta estrutura", ele não vai fazer isso. Ou se fizer vai fazer extremamente incompleto. [Camila]

Ainda assim, concordam que em casos específicos pode ser uma "bengala" para a criatividade.

Eu já fiz (quase todo o trabalho com recurso ao ChatGPT). Eu fiz do podcast. O Jingle, a construção do jingle, fiz mesmo a estrutura que estava lá. [Camila]

Quando a conversa se direccionou para as limitações e desafios que as utilizações destas ferramentas comportam, os participantes revelaram algumas preocupações, e pareceram conscientes dos desafios. Desvalorizada, a escrita em português do Brasil, que pode ser contornado, solicitando ao ChatGPT que utilize português de Portugal, a principal preocupação radicou na credibilidade da informação debitada por este tipo de ferramentas:

É uma boa ferramenta, mas ao mesmo tempo pode-nos prejudicar no sentido de estarmos a facilitar demasiado a vida. [Jaime]

Está provado que é tipo 50%, que não é confiável, mas eu acho muito do que lá aparece não é verdadeiro. [Gabriel]

Há pessoas que acham que ela tem um defeito, a informação, porque a informação que ele nos dá pode não ser fidedigna. Tal como nos dizem para não utilizarmos a informação da *Wikipédia*. [Filipa]

Ainda sobre este assunto acabaram por partilhar algumas estratégias a que recorriam para contornar essas limitações, de forma a, dentro do possível, validarem a informação:

É assim, primeiro tenta-se encontrar informações nas fontes fidedignas, e depois vai-se ao ChatGPT e vai-se completar com o que ele gera. (...). E confirma-se, se calhar isto está certo porque eu já li bastantes informações noutros sites, e agora é só complementar. [Teresa]

Uma linguagem mecânica também foi apontada como limitação:

É muito incompleta, e não é específico, às vezes nós pedimos certas coisas e ele lança tudo no ar. (...) Às vezes usa muito as palavras do tipo: parece isto, concluimos que, parecendo isto.... É muito pelo parecer é muito vago, falta-lhe ali qualquer coisa. [Catarina]

Também as questões relacionadas com a bibliografia mereceram destaque:

Vai fazer a bibliografia mal feita, porque ele não tem autorizações. Vai dar uma bibliografia completa sim, mas vai estar toda falsa. [Catarina]

Uma que não existe. [Gabriel]

Mas também revelaram sentido crítico, no que concerne a algumas informações geradas pela ferramenta:

Quando nós pedimos por exemplo para ele resumir um livro, às vezes tem uma visão diferente, do livro em si (...) [Luísa]

Referiram ainda limitações que se prendem com questões de carácter ideológico:

Se, por exemplo, nós pedirmos ao ChatGPT, não nos deixa falar de ideologias. Por exemplo o Marxismo, ele vai dar informação acerca da perspectiva histórica. Sobre as questões políticas não nos gera informação, porque não está programado para criar opiniões. (...) Não nos deixa falar de etnias, não nos deixa falar de raças, substâncias ilícitas, etc. [Jorge]

Relativamente às questões éticas e à responsabilidade sobre os trabalhos, os participantes revelaram estar atentos e nomearam, principalmente, questões genéricas relacionadas com a autoria do trabalho produzido:

No sentido dos direitos de autor e assim, ir buscar citações e assim. [Filipa]

Já existem detetores de IA, mas também programas para iludir os detetores de IA...[Gabriel]

No fundo pode acontecer a pessoa estar a fazer um trabalho inteiro com recurso ao ChatGPT e dizer que foi ela que fez no final. [Jaime]

No que concerne à comparação com outras tecnologias similares, a generalidade dos participantes soube enunciar alguma. No entanto a interatividade muito semelhante à humana foi apontada como a principal vantagem do ChatGPT:

Trouxe um caráter humano. Dá a sensação de que estamos a dialogar com alguém.  
[Jorge]

Escreve de uma forma muito idêntica à forma humana. [Camila]

Até quem tem pouco conhecimento de informática consegue enviar os comandos.  
[Filipa]

No que diz respeito a perspetivas futuras da evolução da ferramenta, deixaram claro que a ferramenta tinha vindo para ficar e entre opiniões mais céticas ou mais otimistas, concordaram que este tipo de ferramentas terão um impacto cada vez maior na sociedade, e que a sociedade terá de se adaptar a elas:

Vai corrigir os erros! Para facilitar! [Gabriel]

Eu acho que a parte mais perigosa deste tipo de aplicações é que a nova geração já passa pela escola com isto, (...) ou seja, as novas gerações já não vão ter a preocupação de fazer trabalhos, já não vão sequer saber o que é um trabalho, porque chegam lá e ele gera a informação. [Catarina]

Vai haver uma transição para se perceber para que serve o Homem, como por exemplo aconteceu na indústria. Antes tinha-se o carvão e havia pessoas que não sabiam mexer com aquilo, depois houve a revolução tecnológica. Depois passou a ser preciso, o quê? Informáticos. E agora, o *next fase* serão os especialistas que saibam utilizar os sites do tipo ChatGPT, não propriamente para solicitarem informação, mas que saibam como o ChatGPT pode gerar essa informação. [Jorge]

Uma das temáticas que desencadeou mais debate relacionou-se com aquela que parece ser a última barreira da humanidade, as emoções humanas:

Isso não vai ser assim, porque antes era tudo manual, e agora que estamos numa transição para a era digital, das máquinas acho que a maior ameaça do ChatGPT é quando for treinado para simular emoções. [Jorge]

Lá está, o assustador será quando ele estiver programado para as emoções. [Catarina]

Realmente eu acho que isso é assustador, porque se assim for, com a IA vai deixar de haver professores, por exemplo. É como agora já há os carros que conduzem por nós.  
[Filipa]

Por outro lado, quando questionados acerca do impacto destas ferramentas no ensino, as opiniões foram ao encontro daquilo que já tem vindo a ser feito em muitas instituições de ensino, estudar processos de integrar estas ferramentas no processo de ensino aprendizagem:

Não devem vê-lo como uma ameaça, e sim como uma ajuda. [Camila]

Há quem o veja como uma ferramenta de ajuda, e há quem o veja como uma ferramenta para fazer trabalhos com batota. [Catarina]

Usá-lo com base naquilo que nós já sabemos. Utilizá-lo consoante a matéria, não usar só como resultado final. [Gabriel]

Questionar o ChatGPT como dar aulas mais interativas, e ele pode dar ideias para trabalhos. [Jaime]

O último assunto a ser discutido estava relacionado com o futuro profissional dos participantes, as opiniões oscilaram entre o apreensivo e o otimismo:

Eu vou usá-la, [Gabriel]

Vamos todos perder o nosso posto de trabalho (irónico) [Jorge]

Uma vez que é uma ferramenta onde há imensa informação e consegue fazer tudo, vai ser muito complicado, porque pode-se, a qualquer momento lhe pedir para desempenhar algumas das nossas funções. Ou seja, o nosso trabalho não vai ser valorizado, porque qualquer pessoa o pode fazer com recurso a uma ferramenta de IA. [Teresa]

Para que é que vão pagar um ordenado a um licenciado ou mestre se uma pessoa sem qualquer tipo de formação pode lá estar sentado a dar os comandos e resulta o trabalho de um licenciado, ou mestre iria fazer? [Catarina]

A máquina não é capaz de simular as relações humanas, principalmente empatia e envolvimento. Porque entender a reação dos outros é uma capacidade que se aprende em interação humana, é mais do que comunicar. [Jorge]

O derradeiro tema a ser debatido relacionou-se com a estrutura dos currículos académicos, e aqui as respostas também variaram consoante o perfil dos participantes. Entre aqueles que pensavam que deveria desencadear alterações, nomeadamente a introdução de disciplinas de IA, outros achavam que a abertura a estas ferramentas deveria ser transversal a todo o currículo:

Para nós conhecermos o que é e como funciona da melhor maneira. Como poderíamos utilizar da melhor forma... [Luísa]

Sim, seria importante perceber como é e como funciona, mas também ter o outro lado de como é que poderemos sobreviver sem... [Catarina]

Todos nós vamos ter que, mais cedo ou mais tarde, virar peritos do ChatGPT, senão não teremos sucesso profissional. [Jorge]

Eu não sei até que ponto é que isso é favorável, porque por exemplo, iríamos ir ter só uma cadeira para aquilo, certo? (...) Mas depois as coisas vão evoluindo e aparecem outras (ferramentas de IA), e nós só saberíamos a lógica do ChatGPT e ficaríamos desatualizados. [Filipa]

Numa coisa todos concordaram, estamos a assistir a um conjunto de mudanças tecnológicas que irão ter um impacto significativo na sociedade.

## 4. Discussão

Os participantes no Focus Group, revelaram níveis de conhecimentos apropriado acerca do ChatGPT, o que seria expectável por se tratar de alunos que frequentam o ensino superior e tendo por referência a rápida disseminação da ferramenta à escala global (Soares, 2023).

Tal como aconteceu com outros membros da comunidade académica também a opinião dos participantes se distribuiu entre os otimistas e os céticos, no que concerne à utilidade da utilização destas ferramentas nos processos de ensino aprendizagem (Cardoso *et al.*, 2023).

No que se refere às questões éticas, os alunos também pareceram conscientes e o que é preocupante do ponto de vista do ensino é que souberam indicar como as contornar, nomeadamente através de sítios na web que publicitam como iludir os detetores de IA (Ferreira *et al.*, 2023).

Os participantes também conheciam outras ferramentas de IA, mas confirmaram aquela que é reconhecidamente a mais-valia do ChatGPT, a interface a simular a conversação humana, a principal vantagem desta ferramenta segundo muitos autores (Moraes *et al.*, 2024).

Em relação às perspetivas futuras, assistiu-se a uma certa unanimidade em que a tecnologia veio para ficar e irá evoluir à medida que mais pessoas interagem com ela (Ferreira *et al.*, 2023), ainda assim ergueram uma barreira, intransponível, os sentimentos que segundo a maioria permaneceram no campo da humanidade. Imitar não é sentir, como repetiram mais de uma vez.

Revelaram alguma apreensão e até receio em relação à permeabilização destas ferramentas nos seus campos profissionais, um pouco na senda das perspetivas mais ameaçadoras de que a IA irá acabar com muitas profissões. Receio que talvez só seja minorado quando chegarem, efetivamente ao mercado de trabalho e perceberem que a IA pode ser colocada ao serviço das profissões como acontece com o design, por exemplo (Ferreira y Casteleiro-Pitrez, 2023). O que é significativo, neste trabalho, apelaram a uma maior utilização destas ferramentas no processo de ensino aprendizagem, o que aliás já tem vindo a fazer em muitas instituições, nomeadamente através de formações que dotem os docentes de competências nos domínios da IA para tornarem as sessões mais participativas e interativas (Moraes *et al.*, 2024).

As limitações deste estudo prendem-se essencialmente com a técnica e com a amostra utilizada. O facto de terem participado alunos de apenas um curso, para obedecerem à homogeneidade que a técnica de Focus Group preconiza, pode ter contribuído para que os resultados tenham sido enviesados, pela formação frequentada. Isto é, o facto de os participantes frequentarem um curso de comunicação, e o facto de o ChatGPT simular a conversação humana, podem ter contribuído para os participantes terem projetado uma visão mais crítica das potencialidades da ferramenta. Por essa razão a mesma técnica aplicada a alunos de outros cursos, em que a comunicação não faça diretamente parte do currículo, poderá resultar em outro tipo de opiniões sobre estas ferramentas de conversação. Questão que poderia ser pertinente explorar noutros estudos, até que ponto a frequência de cursos de comunicação influencia a perceção que os alunos têm deste tipo de ferramentas.

## 5. Conclusões

Neste trabalho, procurou-se aferir o conhecimento que os alunos de comunicação dispunham acerca das ferramentas do tipo ChatGPT; a forma como eram aplicados esses conhecimentos nos seus processos individuais de estudo e aprendizagem; as limitações e desafios que este tipo de ferramentas lhe têm vindo a colocar; as questões éticas e as aplicações futuras no seu campo profissional.

Pôde-se comprovar que os alunos têm vindo a integrar de forma autónoma e aparentemente responsável, as ferramentas de inteligência artificial nos seus processos de estudo ainda que tenham presentes as suas limitações. Revelaram algumas preocupações com as questões éticas e com a plausível extinção de profissões, ou pelo menos de conteúdos profissionais, mas simultaneamente acreditam que a sociedade conseguirá encontrar um certo equilíbrio entre o uso da inteligência humana e artificial de forma a incorporar esta tecnologia, como aliás já fez com outras tecnologias.

As conclusões indicam que os estudantes do ensino superior que participaram no estudo fazem um uso ponderado e crítico destas novas ferramentas, mas, ao mesmo tempo, aguardam com apreensão, mas também com serenidade e alguma expectativa as suas implicações no mundo laboral do seu campo de trabalho, por lhes parecerem significativas.

Em relação ao ensino, os participantes estão otimistas em relação à integração destas ferramentas nos processos de ensino aprendizagem, mas prevalece a ideia de que a incorporação destas ferramentas merecia um debate mais abrangente alargado aos alunos, porque afinal vive-se, neste momento, num mundo em mudanças vertiginosas.

## 6. Referencias

- Cardoso, F. S., Pereira, N. da S., Braggion, R. C., Chaves, P., & Andrioli, M. (2023). O uso da Inteligência Artificial na Educação e seus benefícios: uma revisão exploratória e bibliográfica. *Revista Ciência em Evidência*, 4(FC). <https://doi.org/10.47734/rce.v4iFC.2332>
- Castells, M. (2005). *A sociedade em rede* (Vol. 1). Paz e Terra.
- Ferreira, A., & Casteleiro-Pitrez, J. (2023). Inteligência Artificial no Design de comunicação em Portugal: Estudo de Caso sobre as Perspetivas de 10 Designers Profissionais de pequenas e médias empresas. *ROTURA – Revista de Comunicação, Cultura e Artes*, 3(2), 114-133. <https://doi.org/10.34623/k2dr-bf60>
- Ferreira, R. C. V., García, G. H. M., & Brasil, D. R. (2023). O surgimento do Chat GPT e a insegurança sobre o futuro dos trabalhos académicos. *Cadernos de Direito Actual*, 21, 130-143. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8043807>
- Galego, C., & Gomes, A. (2005). Emancipação, ruptura e inovação: o “focus group” como instrumento de investigação. *Revista Lusófona de Educação*, 5, 173-184. <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/1012>
- Gondim, S. (2002). Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 12, 149-161. <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2002000300004>

Johnson, S. (2006). *Tudo o que é mau faz bem*. Lua de Papel.

Moraes, G. C. de, Knoll, G. F., & Ghisleni, T. S. (2024). Inteligência artificial no ensino e na comunicação: aplicações e perspectivas. *Disciplinarum Scientia | Ciências Humanas*, 24(2), 49–62. <https://doi.org/10.37780/ch.v24i2.4681>

Onwuegbuzie, A. J., Dickinson, W. B., Leech, N. L., & Zoran, A. G. (2009). A qualitative framework for collecting and analyzing data in focus group research. *International journal of qualitative methods*, 8(3), 1-21. <https://doi.org/10.1177/16094069090080030>

Soares, M. (2023). Impacto do Chat GPT na sociedade. *The Trends Hub*, 3. <https://doi.org/10.34630/tth.vi3.5080>

Wilkinson, S. (1999). Focus Groups: A Feminist Method. *Psychology of Women Quarterly*, 23(2), 221-244. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.1999.tb00355>

## CONTRIBUCIONES DE AUTORES/AS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

**Conflicto de intereses:** El autor declara que no existe conflicto de intereses.

### AUTOR:

**Nelson Clemente Santos Dias Oliveira:**

Instituto Politécnico da Guarda & CITUR-Centro de Investigação Desenvolvimento e Inovação em Turismo.

Nelson clemente Santos Dias Oliveira é licenciado em sociologia pela Universidade da Beira Interior (Portugal), mestre em Sociologia pela mesma universidade e doutor em Comunicação pela Universidade de Vigo (Espanha). Atualmente é professor adjunto na Escola Superior de Educação Comunicação e Desporto (ESECD) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), Portugal. È Membro integrado do CITUR-Centro de Investigação Desenvolvimento e Inovação em Turismo (Portugal). Leciona nas áreas da comunicação e das ciencias sociais e os seus intereses ao nível da investigação centram-se na comunicação, no turismo e no desporto.

[nelsonoliveira@ipg.pt](mailto:nelsonoliveira@ipg.pt)

**Orcid ID:** <https://orcid.org/0000-0003-3545-0813>

**Ciência ID:** <https://www.cienciavita.pt/4610-2E0E-E33B>

**Google Scholar:** <https://scholar.google.pt/citations?user=VsrcuCAAAAJ&hl=pt-PT>

**ResearchGate:** <https://www.researchgate.net/profile/Nelson-Oliveira-9>