

NEGÓCIOS INICIATIVAS PRÊMIO EXCELLENS OECONOMIA

Vem aí uma nova liderança, o chief robotic officer

Os humanos desempenharão sempre um papel importante nas organizações, mas terão que desenvolver mais as suas habilidades digitais, mas sem desinvestir no que é mais humano, que é a capacidade de criar diz Bethy Larsen, People & Organization Partner da PwC.

FILIPE S. FERNANDES

“Para além da indústria transformadora que tem vindo ao longo dos anos a ser robotizada, quase todos os setores serão impactados, desde a saúde, ao turismo, embora possa haver diferenças desta incidência por setores da economia”, diz Bethy Larsen, People & Organization Partner da PwC, está na auditora e consultora há quase catorze anos.

Como iremos interagir com as “máquinas que pensam” e como que elas podem mudar os locais de trabalho? É possível ter robots como chefes?

É importante percebermos que os locais de trabalho já começaram a mudar como resultado de uma maior introdução da inteligência artificial nas organizações, e estamos a caminhar para um local de trabalho híbrido, de interação com os robôs

A inteligência artificial, a robótica e as tecnologias relacionadas têm um enorme potencial para aumentar a produtividade e criar novos e melhores produtos e serviços. Podem trazer grandes benefícios às empresas, em todos os setores, mas o seu faseamento pode variar em função das respetivas

etapas de automação (algorítmica ou inteligência assistida, inteligência aumentada e inteligência autónoma).

Os robôs têm uma capacidade maior de processar informação para tomadas de decisão mais rápidas e com maior grau de fiabilidade e confiança. Será nesta medida, em que os robôs poderão assumir uma função intermediária nos fluxos de aprovações. Mas não necessariamente de nossos chefes.

O que irá acontecer com a força de trabalho atual?

As novas dinâmicas do mercado de trabalho, que tenderá a ser caracterizado por uma força de trabalho híbrida, composta por humanos e robôs, vão exigir fortes capacidades de adaptação por parte das organizações, bem como uma nova tipologia de liderança, aliando as competências humanas, que se mantêm indispensáveis, com

um novo mindset fortemente tecnológico e de constante inovação.

A necessidade de uma rápida adaptação das estruturas e modelos de negócio das empresas, para que possam ser bem-sucedidos num mercado cada vez mais competitivo, poderá conduzir ao aparecimento de novos cargos de liderança, como são exemplo os CRO (chief robotic officers) ou pessoas responsáveis pelas questões de ética tecnológica.

Existe a oportunidade para que os profissionais reinventem a carreira, adquiram novas competências e se especializem nas tarefas onde os seres humanos são claramente competitivos face aos robôs, como é a adaptabilidade. A automação está a criar novas profissões, como por exemplo, as que apoiem a contínua performance das máquinas, e esta tendência tornar-se-á mais visível nos próximos 10 anos.

“Os chatbots, robôs assistentes suportados em inteligência artificial, já conquistaram um espaço significativo em vários serviços, desde o comércio à banca digital.”

“Na era digital o valor humano será ainda mais valorizado.”



Bethy Larsen diz que as novas dinâmicas irão conduzir a uma força de trabalho híbrida com

Uma das premissas é a substituição de tarefas rotineiras, pesadas, nomeadamente na indústria transformadora. Mas os chatbots estão a invadir call centres, centros de aconselhamento. Qual pode ser o impacto nos serviços?

O mais recente estudo da PwC, Workforce of the Future: the competing forces shaping 2030, que inclui os resultados do inquérito realizado a cerca de 10 mil pessoas em todo o mundo, revela que mais do que terço das pessoas estão preocupadas em perder o seu emprego por substituição pela automação.

As profissões com tarefas mais rotineiras estão a ser automatizadas, e serão massivamente reclassificadas. Em 1997, existiam menos de 700 mil robôs industriais em todo o mundo. Atualmente são 1,8 milhões e com previsões de 2,6 milhões até 2019.

Os chatbots, robôs assistentes suportados em inteligência artificial, já conquistaram um espaço

significativo em vários serviços, desde o comércio à banca digital. Têm também desenvolvido maior capacidade de estabelecer relações com as pessoas, o que era privilégio dos humanos.

Num paradigma em que perceber e satisfazer as exigências dos clientes é crítico para a sustentabilidade do negócio, os chatbots são vantajosos. O atendimento ao cliente realizado por um chatbot pressupõe já um tratamento prévio de informação do perfil do cliente e uma ação de acordo com o mesmo, garantido um alinhamento constante com as normas das marcas. No ponto de vista do negócio, os ganhos estão também na redução de custos. Os chatbots têm disponibilidade as 24 horas por dia para atenderem e darem resposta aos clientes.

Qual vai ser o papel dos humanos nas organizações do futuro?

Os humanos desempenharão

Uma iniciativa do Negócios em parceria com a PwC



DR

Em 2020, mais de 90% dos postos de trabalho exigirão competências digitais

Áreas mais teóricas, como a matemática, a física, a biomédica, a engenharia aeroespacial, entre outras, começam a revelar-se cada vez mais importantes no suporte a esta complexa transformação tecnológica defende Bethy Larsen

“Estima-se que na Europa, até 2020, mais de 90% dos postos de trabalho exigirão competências nas áreas digitais e 55% da população portuguesa não acompanha essa evolução”, refere Bethy Larsen, People & Organization Partner da PwC.

Adianta que a opinião dos CEO portugueses vai de encontro com a previsão do estudo PwC “Will robots really steal our jobs?”. “Contrariamente à tendência verificada na Europa Ocidental, a maioria dos CEO em Portugal acredita que a Inteligência Artificial irá substituir mais empregos do que criará, podemos verificar que já existe uma consciencialização para a relação entre a percentagem de trabalhadores qualificados e a expectativa de automação dos postos de trabalhos”.

O estudo referido prevê que, na década de 2030, a proporção estimada de empregos existentes com alto risco de automação, prevista para o início da década, varie significativamente de país para país.

Estas estimativas variam cerca de 20 a 25% em algumas economias do leste asiático e Europa nórdica, com níveis educacionais médios relativamente altos, para mais de 40% nas economias do Leste europeu, onde a produção industrial, que tende a ser mais fácil de automatizar, ainda representa uma parcela relativamente alta do emprego total. “Países como o Reino Unido e os EUA, com economias dominadas por serviços, mas também com caudas relativamente “compridas” de trabalhadores menos qualificados, podem ter níveis intermediários de automação, no longo prazo”, salienta Bethy Larsen.

Portugal e modelos

Em Portugal, um país terceirizado e com algumas lacunas relativamente à disponibilidade de competências-chave, será previsível um cenário intermédio de automação, defende Bethy Larsen. “Contudo, este número pode ser colmatado com os novos empre-

gos que poderão vir a ser criados na sequência da combinação entre a automação e o crescimento económico, aliado a um investimento das empresas na requalificação dos seus atuais profissionais”, admite a partner da PwC.

A redefinição do mercado laboral por tecnologias como a inteligência artificial, a automação ou o machine learning tem impacto nos modelos de negócios das empresas e na adaptação e transformação da força de trabalho.

Para Bethy Larsen atualmente existem um conjunto de competências chave que estão, tradicionalmente, associadas à formação em engenharia informática ou eletrónica. Contudo, “também esta tendência está a mudar e áreas mais teóricas, como a matemática, a física, a biomédica, a engenharia aeroespacial, entre outras, começam a revelar-se cada vez mais importantes no suporte a esta complexa transformação tecnológica” conclui Bethy Larsen. ■



posta por humanos e robôs.

sempre um papel importante nas organizações, e terão que ser cada vez mais adaptáveis às mudanças mais rápidas, que são impostas pela tecnologia, mas acima de tudo pelos clientes/consumidores. Terão que desenvolver mais as suas habilidades digitais, mas sem desinvestir no que é mais humano: a capacidade de criar.

Vários estudos da PwC re-

velam que os CEO estão, cada vez mais, à procura de competências interpessoais, como o pensamento inovador, a liderança e a inteligência emocional, que não podem ser codificadas. Estas características são difíceis de encontrar e não existe atualmente nenhuma alternativa automática. Assim, na era digital, o valor humano será ainda mais valorizado. ■

PRÉMIO
EXCELLENS
OECONOMIA
7ª EDIÇÃO 2019
PwC / Jornal de Negócios

Vamos continuar a premiar as Empresas e Personalidades que, como os conquistadores, são capazes de navegar contra o vento.



negócios



excellens.negocios.pt