



INDÚSTRIA 4.0

AUTOMAÇÃO, EVOLUÇÃO E NÃO REVOLUÇÃO

À medida que a tecnologia amadurece, ela vai mudando a forma como trabalhamos e os empregos disponíveis.

POR **Pedro Antunes**

Sabia que nunca se criaram tantas empresas em Portugal como em 2018: foram mais de 45 mil. E que Portugal registou menos 12% de insolvências. Os números são animadores, mas a automação das tarefas é a palavra de ordem. E como as empresas se irão adaptar ao novo paradigma, a principal preocupação.

Um estudo da DHL identifica as várias oportunidades no comércio electrónico internacional, que tem registado aumentos desde 2015: neste ano, representavam 300 mil milhões de dólares; actualmente já representam cerca de 900 mil milhões de dólares. Portugal também é mencionado neste estudo, com a DHL a referir que ocupamos a 26.^a posição, sendo que, por cá, em 2017, o e-commerce já valia mais de quatro mil milhões de euros por ano.

Tudo demonstra que o mercado de trabalho em Portugal está em crescimento, mas também em mutação, a tentar acompanhar o comboio da automatização, pois esta será a única forma de sustentar as taxas de crescimento dos últimos 20 anos e aumentar a produtividade, segundo o relatório da McKinsey sobre “Automação e o Futuro do Emprego em Portugal”.

Várias consultoras se têm pronunciado sobre as tendências para o mercado de trabalho de 2019 e são dois os nomes a sublinhar: inteligência artificial (IA) e blockchain. Porém, estas afiguram-se como tecnologias que estão em diferentes estágios de maturidade e cujo nível de aceitação pela sociedade é, por enquanto, muito diferente:

➤ A IA é uma tecnologia madura, com milhares de aplicações nas mais diferentes áreas. Tem vindo a ser desenvolvida e aperfeiçoada nos últimos 50 anos, estando na base do aparecimento de muitos negócios e empresas, como é o caso de sete das dez empresas mais valiosas do mundo cotadas em bolsa.

➤ O blockchain é uma tecnologia emergente que veio substituir registos cen-

tralizados por registos descentralizados, cuja validade pode ser verificada pela existência de um consenso, matematicamente demonstrável pela maioria dos utilizadores. Acredito que o esperado crescimento do blockchain dependerá da resposta a estes novos desafios, que terão de ser adequadas à nova realidade.

Até porque a adopção de inovações tecnológicas é sempre analisada com base em três “Es”: “Engagement” – o envolvimento e a vontade do cliente; “Explore” – explorar novos modelos digitais; e “Enablement” – explorar tecnologias que ainda não têm aplicação, mas terão no futuro. E é neste último prisma que se insere o Blockchain.

Uma coisa é certa, a tecnologia vai passar a ser cada vez mais o fio condutor da inovação, seja na indústria automóvel, no sector financeiro, na saúde, na moda ou nos próprios Recursos Humanos. A tecnologia está igualmente a tornar-se cada vez mais transversal, não sendo exclusiva dos early adopters.

Há pouco tempo, numa conferência, fiquei a saber que a Disney já tem câmaras preparadas para recolher as emoções dos espectadores que assistem aos seus filmes. Os próprios restaurantes, como é o caso da Sushi Express, já possui câmaras com computer vision

Os Recursos Humanos devem estar preparados para que as tecnologias não venham substituir as profissões, mas sim as tarefas como as conhecemos.

no tecto, para detectar, através da cor, se a comida está em condições. Num futuro próximo irá detectar se estamos a gostar da experiência gastronómica, servindo de barómetro para os chefs.

Há, portanto, a necessidade de repensar os serviços, o uso da informação e a potencialidade do design. À medida que a tecnologia amadurece, ela vai mudando a forma como trabalhamos e os empregos disponíveis.

É consentâneo que as pessoas sentem medo da IA, principalmente pelo facto de ameaçar vários postos de trabalho. Acredito que a vertente humana continuará a ter relevância, não só porque a tecnologia não consegue alcançar a questão deontológica, mas também haverá necessidade de formar os robots e pensar de que forma nos poderão aliviar na execução de tarefas mecânicas e rotineiras, tornar o trabalho e o trabalhador mais eficiente, mas também de que forma nos permitirão equilibrar a vida profissional e pessoal.

Passarão as empresas a ser um conjunto de máquinas em processamento contínuo? E o que esperar do futuro? Vai a tecnologia substituir profissões? Num futuro próximo, os Recursos Humanos devem estar preparados para que as tecnologias não venham substituir as profissões, mas sim, as tarefas como nós as conhecemos.

Quero acreditar que haverá a libertação de tarefas rotineiras, para que as pessoas tenham mais tempo para upsell, para aumentar o valor das interações com o cliente. A máquina vai aumentar a importância do homem no relacionamento com os clientes.

Para a implementação destas tecnologias, será necessária a requalificação dos recursos humanos, tendo as empresas o desafio de se adequarem para integrar quatro gerações de colaboradores, assegurando que transmitem o conhecimento das novas tecnologias às pessoas com mais anos de serviço e toda a experiência e know how que as máquinas não conseguem alcançar.

