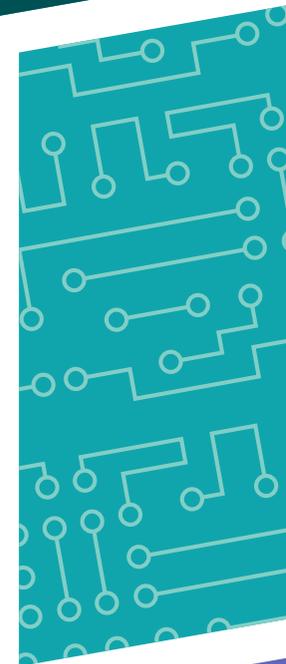
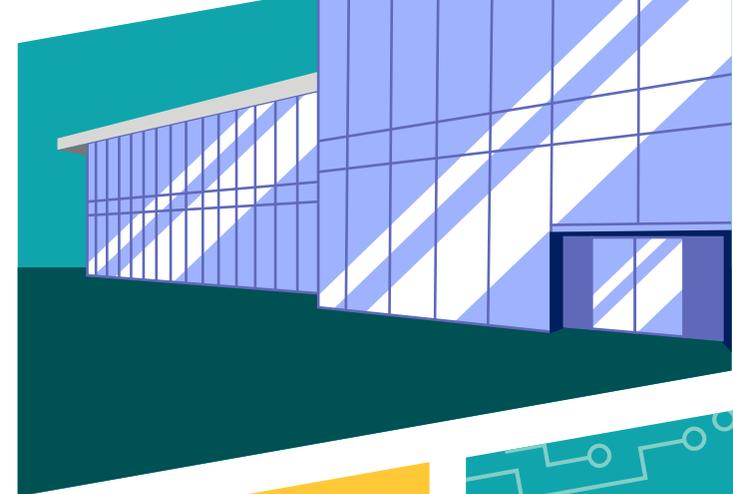


O futuro do trabalho

Novas perspectivas sobre rupturas e transformação

Uma pesquisa de 2020 sobre a transformação do papel da tecnologia no local de trabalho



ÍNDICE

03 Introdução

04 Como o trabalho está mudando

Diretores ou funcionários, todos querem a melhor tecnologia

Prepare sua tecnologia para o futuro e esteja pronto para qualquer coisa

07 O impacto da COVID-19 no sistema

A maioria das empresas não estava preparada

As organizações estão investindo mais em tecnologia

Expansão e adaptação com automação inteligente

12 Da ruptura à transformação

Novas oportunidades abertas pela automação inteligente

O que você faria com quatro horas a mais por semana?

IA muda a força de trabalho

A automação inteligente pode ajudar seus fluxos de trabalho

17 A colaboração nunca foi tão importante

Novas necessidades, oportunidades perdidas

Negócios e TI juntos em soluções low-code

20 Conclusão

21 Escopo e metodologia da pesquisa

Introdução

O futuro do trabalho não é mais uma ideia distante. Ele já chegou. As instabilidades políticas e econômicas globais dos últimos anos já mudaram nossa vida e nosso trabalho.

A crise financeira global de 2008 abriu caminho para os mercados do compartilhamento e do trabalho temporário. Com a pandemia da COVID-19, organizações de todos os tipos não tiveram tempo de se preparar para adaptar suas operações. A tecnologia foi fundamental para facilitar essa mudança.

Este relatório é uma continuação do nosso estudo de 2017. Em apenas três anos, ficou claro o funcionamento das organizações e o trabalho que elas exigem de seus funcionários mudou mais rápido do que previmos. Muitas organizações ainda mantêm as mesmas metas de longo prazo de três anos atrás, mas com uma nova perspectiva sobre o futuro do trabalho, influenciada pelas alterações em nossa sociedade e cultura e pelos avanços tecnológicos.

Entrevistamos mais de 3 mil gestores e profissionais de TI da linha de frente, falando sobre como o trabalho mudou.

Suas observações revelam que:

A COVID-19 foi uma grande motivação para as organizações investirem em **transformação digital**.

A automação inteligente é um investimento crucial para empresas que quiserem proteção contra futuras instabilidades.

Muitas organizações ainda não estão aproveitando o **desenvolvimento de aplicativos low-code**.

Decisões baseadas em tecnologia **deixarão de vir de cima para baixo, passando a tomar todos os níveis das empresas**.

SEÇÃO 1

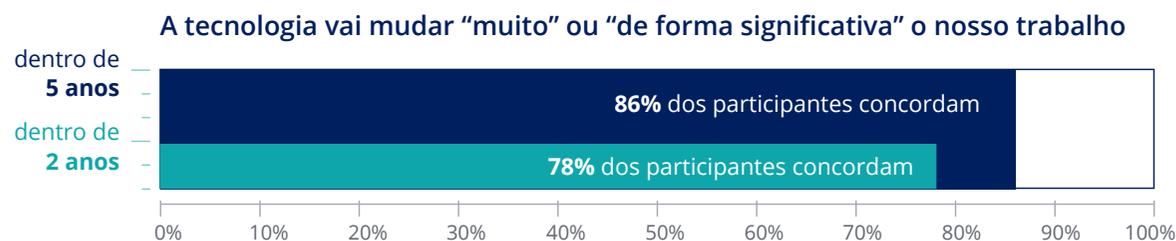
Como o trabalho está mudando

O ano de 2020 trouxe mudanças consideráveis para a tecnologia e suas aplicações. Um exemplo foi a explosão da popularidade de ferramentas antes usadas ocasionalmente, como Zoom e Google Meet. Professores, engenheiros, médicos e profissionais de saúde mental: milhões adotaram essas ferramentas por necessidade quando o mundo virtualizou-se da noite para o dia.

Organizações do mundo todo sofreram com vários períodos de desestruturação ao longo do anos. Novas rupturas ocorrerão no futuro, e sempre será preciso que a sociedade se adapte às novas realidades de vida e trabalho. Será que as mudanças continuarão no ritmo de hoje?

Dentre os participantes da nossa pesquisa, 78% acham que, nos próximos dois anos, a tecnologia vai mudar "muito" ou "significativamente" a forma como trabalhamos. E 86% acreditam que a mudança ocorrerá nos próximos cinco anos.

Conforme as vantagens ficam mais evidentes, a adoção de novas tecnologias será mais acelerada.

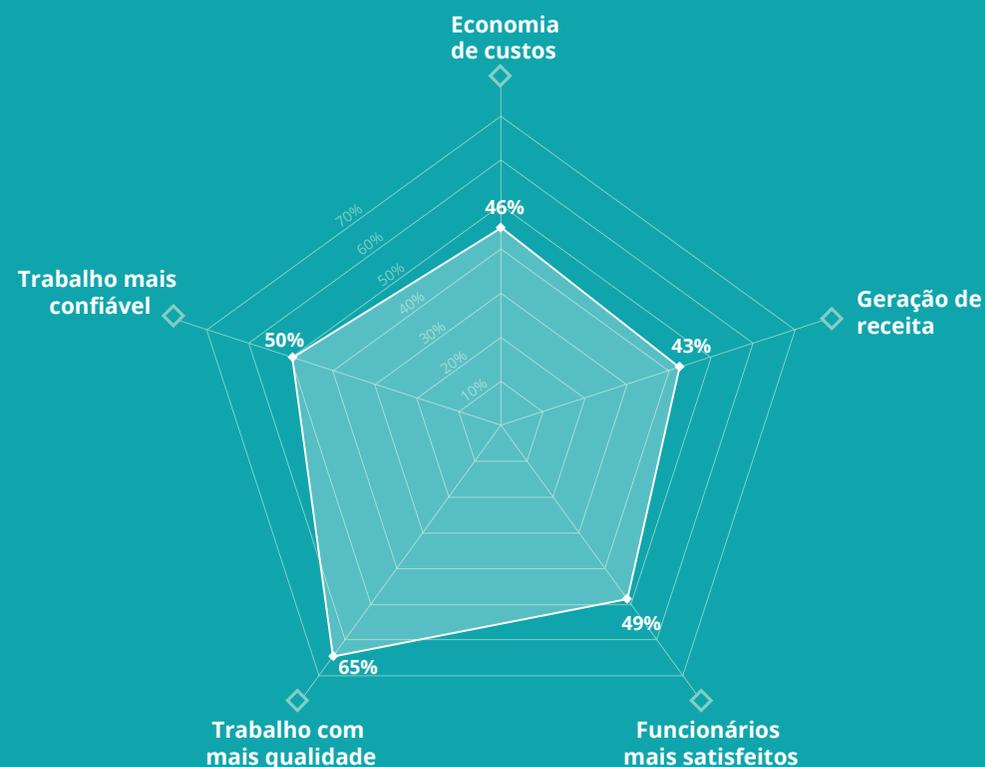


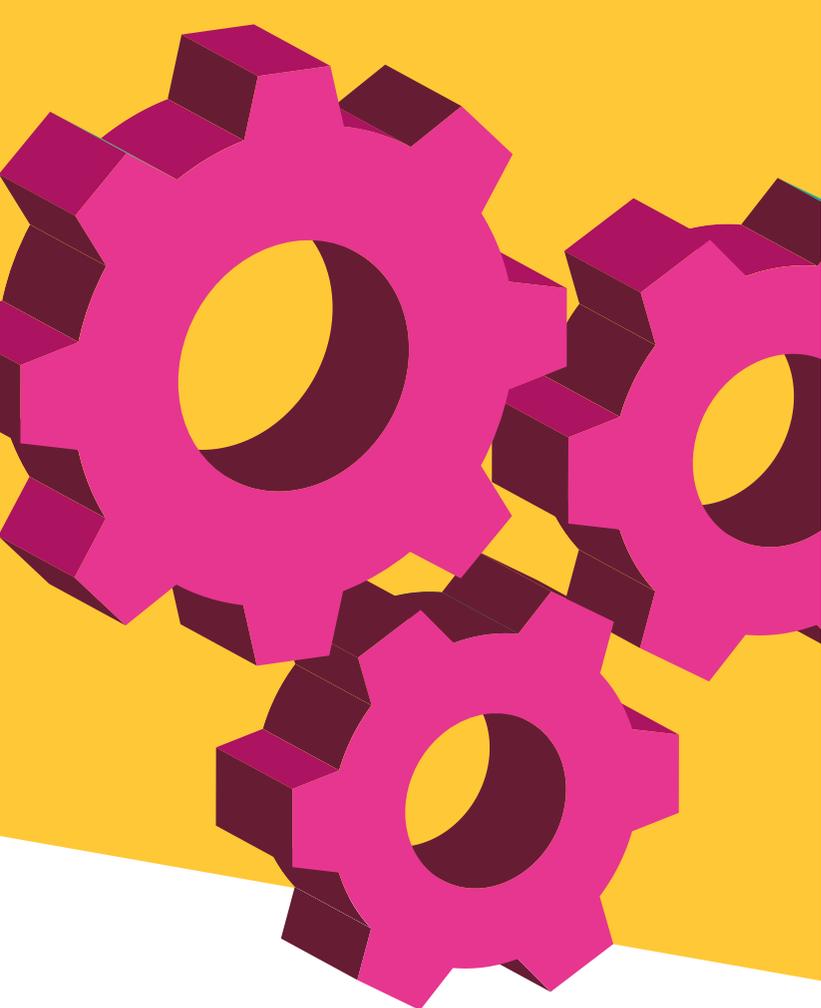
Diretores e funcionários, todos querem a melhor tecnologia

Profissionais de TI em cargos de gestão ou de atendimento enxergam da mesma forma as mudanças provocadas pela tecnologia no trabalho.

Os gestores estão menos preocupados com o uso da tecnologia para aumentar os lucros. Para **46%, o objetivo é economia de custos e, para 43%, é aumentar a receita**. Por outro lado, 65% veem uma oportunidade para melhorar a qualidade do trabalho. Cinquenta por cento dos gestores entrevistados acreditam que, com a tecnologia, o trabalho será mais confiável. E 49% também acreditam que os funcionários ficarão mais satisfeitos. Por sua vez, os funcionários também veem a tecnologia com bons olhos e acreditam que ela pode fazer com que seu trabalho seja mais flexível e interessante.

Tanto os gestores quanto os funcionários estão dando força à adoção de tecnologias melhores no trabalho. Setenta e dois por cento dos participantes dizem que é a gestão de TI que está liderando essa empreitada, e 59% acreditam que a gestão de negócios está fazendo isso. Os funcionários da linha de frente também são responsáveis pelo movimento a favor de melhores tecnologias, mas somente em algumas organizações, de acordo com 35% dos entrevistados.





OS PRÓXIMOS PASSOS NO CAMINHO PARA O SUCESSO

Prepare sua tecnologia para o futuro e esteja pronto para qualquer desafio

Qual é a sua meta de transformação digital? Modernizar os sistemas existentes? Ou encontrar meios de dar suporte a clientes internos e externos no futuro?

As tecnologias preparadas para o futuro precisam de velocidade e capacidade de expansão. O contexto do cliente está sempre mudando, e é preciso estar pronto para oferecer produtos e serviços relevantes para cada momento. Também é preciso ajudar os clientes a alcançar suas metas com rapidez e facilidade. Use a tecnologia da qual você dispõe, automatize novos processos e adapte sua arquitetura de negócios aos seus clientes para permitir essa nova forma de operar.

SEÇÃO 2

O impacto da COVID-19 no sistema

Às vezes, um fato externo pode acelerar mudanças tecnológicas.

Encontramos novas aplicações para a moderna infraestrutura de internet desenvolvida durante a explosão das empresas de tecnologia. Vimos o crescimento do mercado de compartilhamento e de trabalho temporário após a crise financeira de 2008. A pandemia da COVID-19 é só mais um acontecimento que trouxe mudanças.

Esta emergência global de saúde pública mudou o trabalho para centenas de milhões (talvez bilhões) de pessoas.

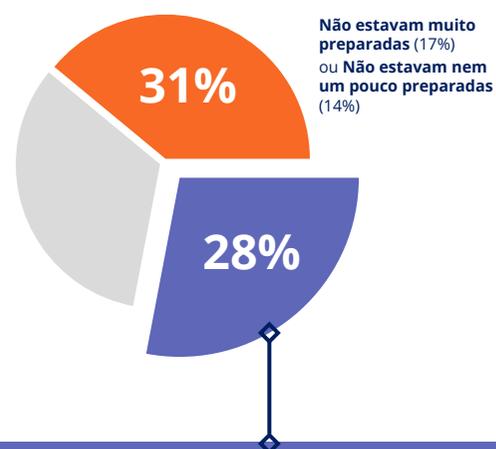
Empresas chinesas mostraram para o resto do mundo como implementar o trabalho remoto em massa de um dia para o outro. Elas demonstraram também que é possível prosperar em uma época de incertezas, firmando parcerias com grandes empresas digitais e aplicando tecnologia de automação.¹



¹ How Chinese Companies Successfully Adapted to COVID-19. Gartner. 16 de junho de 2020. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/how-successful-chinese-companies-adapted-to-covid-19/>

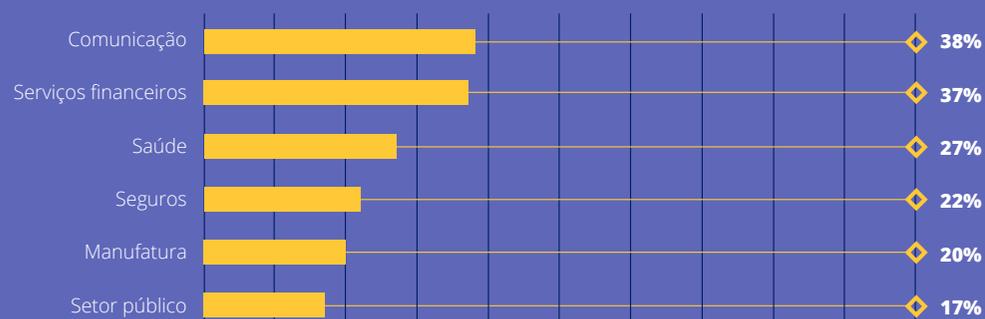
A maioria das empresas não estava preparada

No começo da pandemia, empresas como Amazon, Facebook e Google foram elogiadas pela velocidade com que adotaram o trabalho remoto. **Mas já ficou demonstrado que elas eram exceções.**

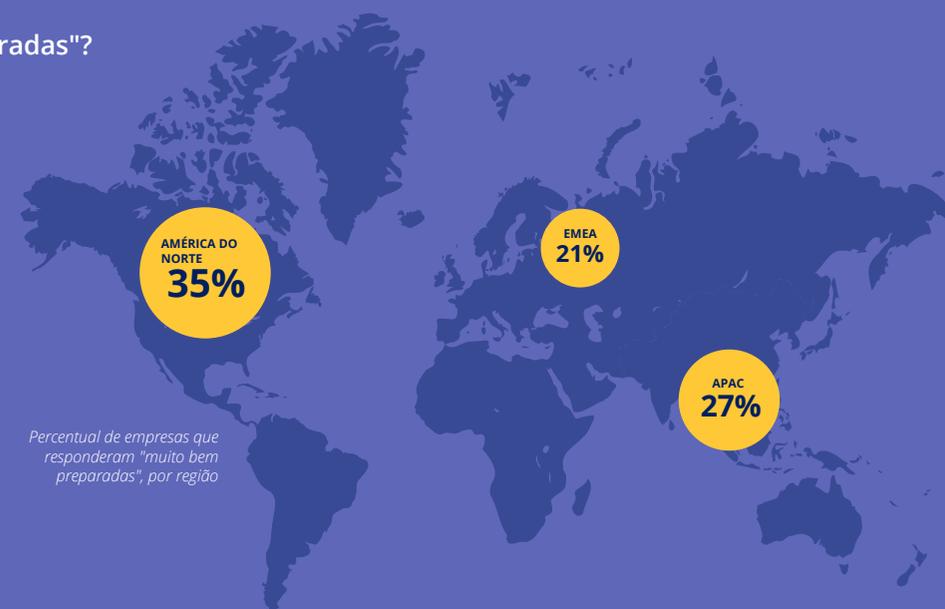


Só **28%** dos participantes disseram que suas empresas estavam **"muito bem preparadas"** para lidar com a COVID-19. E **31%** disseram que **não estavam "muito" ou "nada" preparadas.**

Como se dividem os 28% que compõem o grupo de empresas "muito bem preparadas"?



Percentual de empresas que responderam "muito bem preparadas", por setor



Percentual de empresas que responderam "muito bem preparadas", por região

84% disseram que “Preparar-se melhor para pandemias futuras ou similares” é item de “alta prioridade” em suas organizações.

As organizações estão adotando algumas tecnologias básicas para adaptar-se ao novo mundo:

Automação inteligente

Inteligência artificial (IA)

Soluções baseadas em nuvem

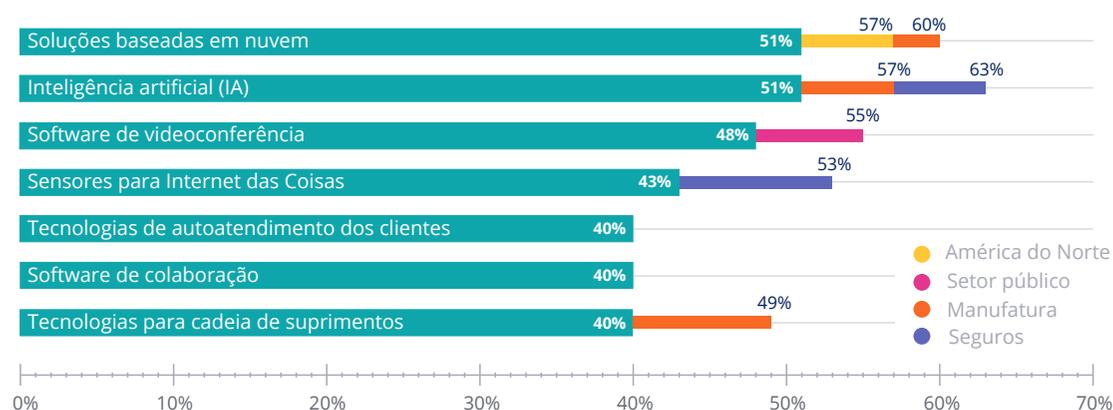
Veja as definições desses termos na página 22.

As organizações estão investindo mais em tecnologia

O primeiro item da agenda de governos e empresas é preparar-se para crises futuras.² Especialistas em saúde pública sugerem que a COVID-19 não será a última pandemia.³

As mensagens unificadas omni-channel vão ajudar as empresas a otimizar a experiência do cliente e melhorar a percepção da marca com comunicação direcionada.

Cinquenta e um por cento dos participantes afirmaram que suas organizações investiriam em soluções em nuvem ou IA. Apenas 1% dos participantes disse que suas organizações não investiriam em nenhuma dessas tecnologias.



² 9 Work Trends Post COVID-19. Gartner. 8 de junho de 2020. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/9-future-of-work-trends-post-covid-19/>

³ COVID-19 Won't Be the Last Pandemic. Here's What We Can Do to Protect Ourselves TIME. 15 de abril de 2020. <https://time.com/5820607/nathan-wolfe-coronavirus-future-pandemic/>

Mais um estudo: A COVID-19 e a transformação digital

O impacto da pandemia no local de trabalho foi tão radical que decidimos nos aprofundar no assunto com outro estudo.

Constatamos que a crise expôs mais falhas de TI do que se esperava, de acordo com 74% dos entrevistados. Por isso, estão sendo feitos mais investimentos em ferramentas de IA que possam ajudar a atender melhor os clientes.

[Baixar estudo complementar >](#)

A maioria dos participantes concorda que a automação inteligente é um investimento necessário para suas organizações:



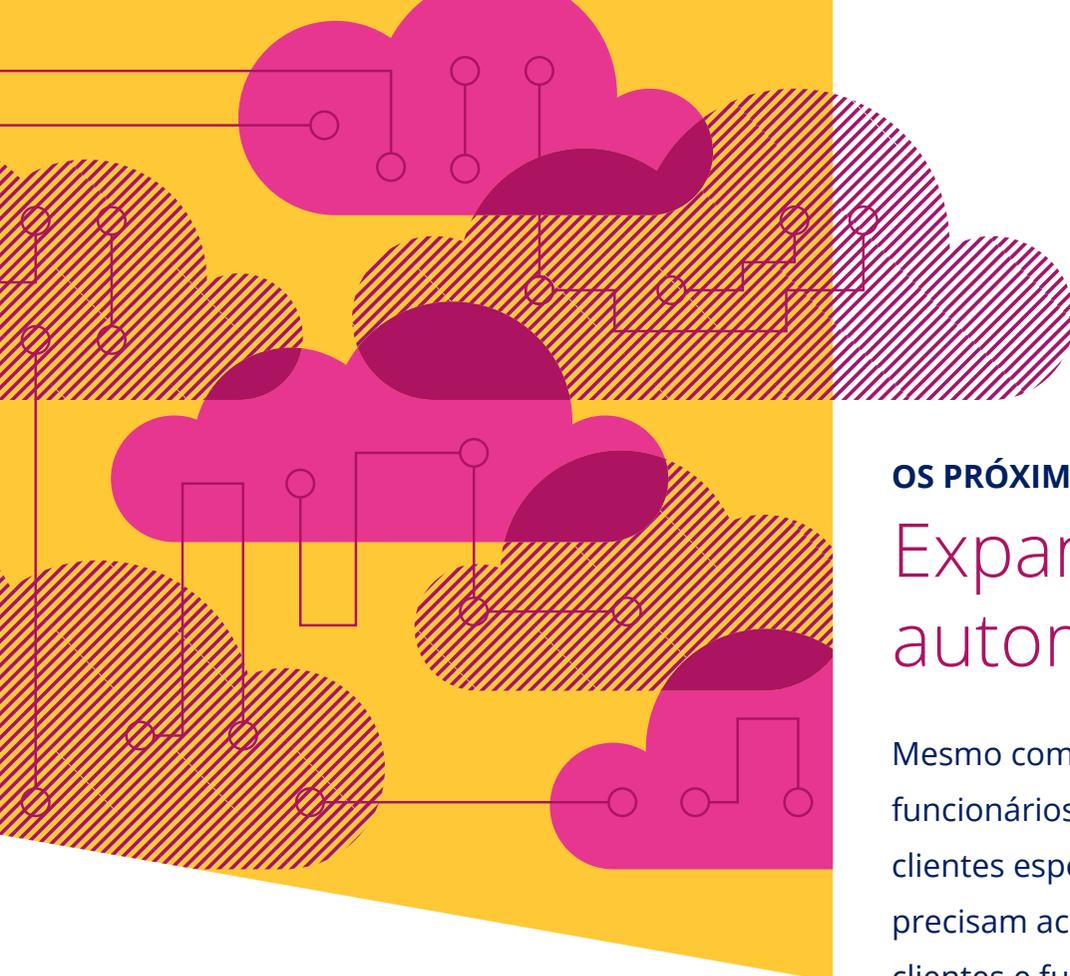
dizem que “fatores externos que afastem temporariamente as pessoas do local de trabalho trarão **mais investimentos em IA/automação inteligente**”.



dizem que “doenças contagiosas imprevisíveis e/ou isolamento **aumentarão a necessidade de automação inteligente nas empresas**”.



dizem que “os efeitos da COVID-19 nos motivaram a **investir mais em automação inteligente no futuro**”.



OS PRÓXIMOS PASSOS NO CAMINHO PARA O SUCESSO

Expansão e adaptação com automação inteligente

Mesmo com os escritórios fechados, o trabalho não parou. Os funcionários precisam de ferramentas para manter a produtividade. Os clientes esperam que as empresas atendam suas ligações. As empresas precisam acompanhar o crescimento e a mudança nas necessidades de clientes e funcionários. Para isso, é preciso usar mais as tecnologias a seguir, além de investir nelas:

IA para melhorar as decisões

Automação inteligente para aproveitar observações ao vivo

Soluções em nuvem para desenvolver aplicativos colaborativos rapidamente

Com essas mudanças, será possível expandir e adaptar-se rapidamente aos novos contextos de clientes e funcionários.

SEÇÃO 3

Da ruptura à transformação

Os investimentos atuais em tecnologia visam melhorar a eficiência, reduzir custos e beneficiar os funcionários.

Dois terços dos entrevistados dizem que os funcionários estão pedindo novas tecnologias para melhorar seu trabalho.

Para atender a essa demanda, as empresas estão investindo em diferentes tecnologias, como:

Software de gestão de processos de negócios (BPM)

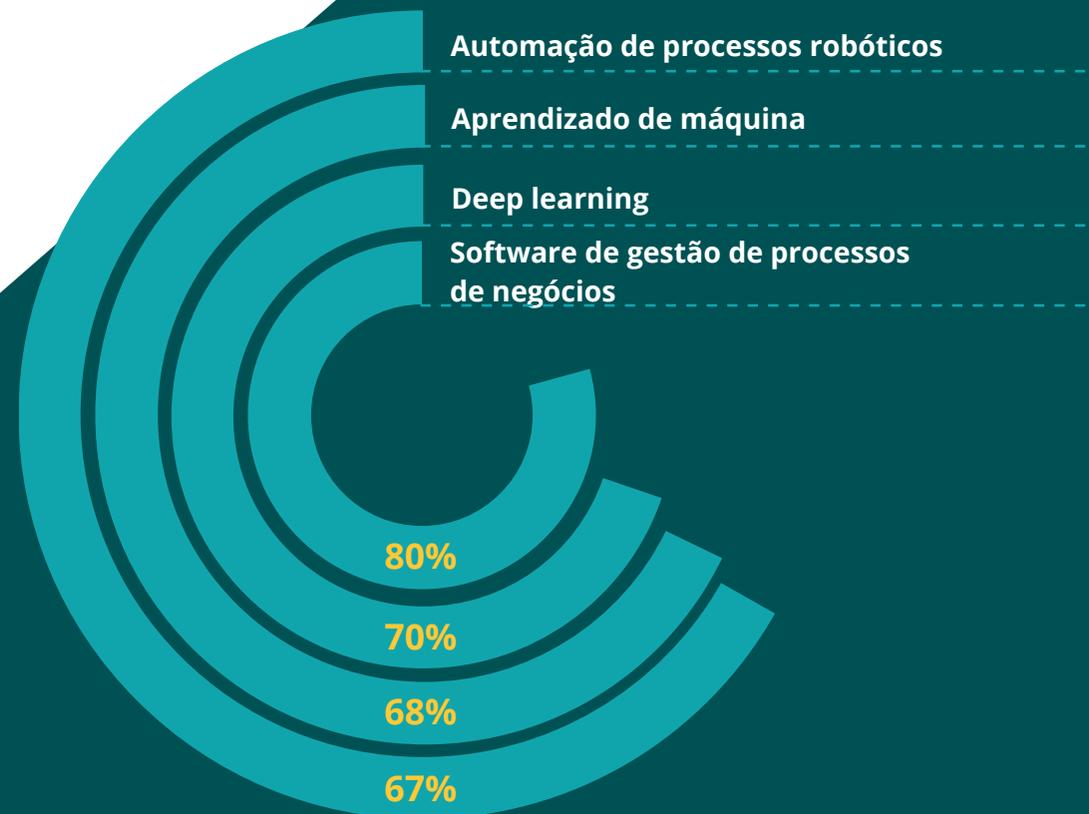
Deep learning

Aprendizado de máquina

Automação de processos robóticos (RPA)

Veja as definições desses termos na página 22.

Qual a porcentagem de empresas que estão investindo nessas tecnologias?



Novas oportunidades abertas pela automação inteligente

Apesar da percepção comum de que o objetivo da automação é só cortar mão de obra humana, ela na verdade ajuda a gerar e melhorar os empregos.

Cada vez mais pesquisas mostram que, embora a automação torne alguns trabalhos obsoletos, ela também gera novas formas de trabalho e permite que o tempo dos funcionários seja mais bem aplicado.⁴

Os participantes concordam que a automação inteligente tem vários efeitos positivos:



dizem que a automação inteligente **está aumentando a satisfação dos clientes.**



dizem que a automação inteligente **está diminuindo os níveis de estresse no trabalho.**



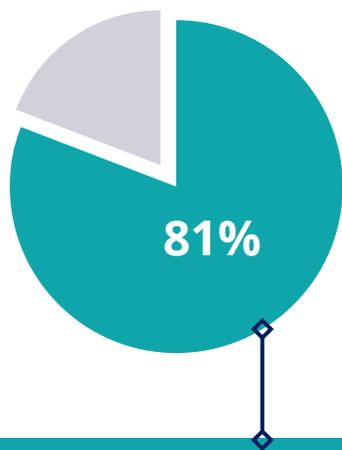
dizem que a automação inteligente **está aumentando a satisfação dos funcionários.**

O valor da automação inteligente também está mudando a definição de “mão de obra”.

Setenta e três por cento dos entrevistados dizem que a expressão inclui funcionários humanos e máquinas inteligentes. Os trabalhadores começaram a entender o papel da automação e como ela se encaixa em grandes organizações.

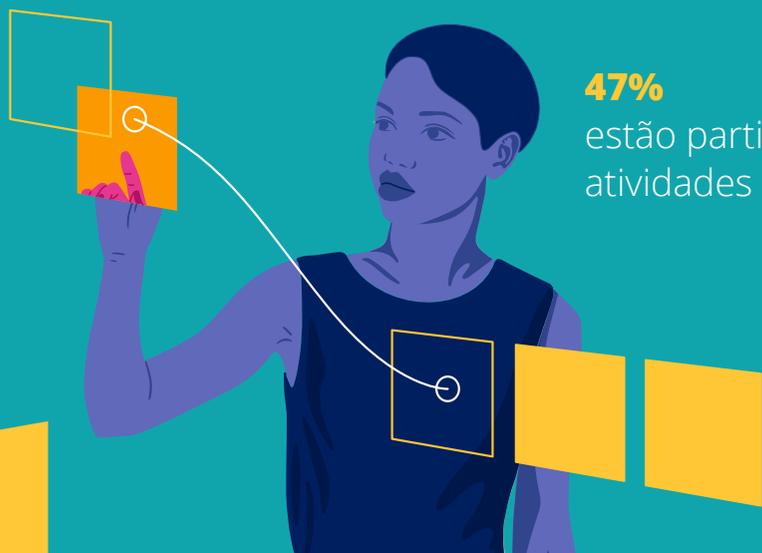
⁴ Robots kill jobs. But they create jobs, too. Brookings. 18 de março de 2019. <https://www.brookings.edu/blog/up-front/2019/03/18/robots-kill-jobs-but-they-create-jobs-too/>

O que você faria com quatro horas a mais por semana?



81% dos participantes acreditam que a automação economiza pelo menos quatro horas de trabalho humano por semana.

Como os funcionários aproveitam esse tempo adicional:



IA muda a força de trabalho

Como os gestores estão respondendo à IA?

Os líderes de negócios estão ansiosos para explorar as oportunidades oferecidas pela IA, mas ainda precisam aprender muita coisa. **Cinquenta e um por cento** dos entrevistados acham que os gestores sênior precisam entender melhor como a IA muda os processos e afeta o trabalho. E **50%** dos participantes acham que os líderes precisam entender melhor os recursos e as configurações necessárias para que as novas tecnologias funcionem bem.

De que forma a IA afeta os profissionais da linha de frente?

No final das contas, todos os funcionários precisam se familiarizar com as soluções de IA. **Sessenta e quatro por cento** dos participantes acham que a maioria dos funcionários vai precisar aprender a usar IA nos próximos cinco anos. **Cinquenta e seis por cento** acham que também precisarão aprender a treinar a IA.

O que os funcionários acham da IA substituir gerentes?

Máquinas inteligentes estão sendo usadas para administrar tarefas e supervisionar produtividade. **Oitenta e quatro por cento** dos trabalhadores dizem que não veem problema em trabalhar com máquinas inteligentes. No entanto, ser gerenciado por elas é outra história.

Setenta e cinco por cento dos executivos acham que os trabalhadores ficariam "bastante" ou "totalmente" à vontade sendo gerenciados por uma máquina. Mas os funcionários da linha de frente não pensam da mesma forma. Fizemos essa pergunta aos funcionários no estudo de 2017. Oitenta por cento dos entrevistados disseram que não se sentiriam à vontade sendo gerenciados por uma máquina inteligente.⁵

⁵ The Future of Work: A Report from Marketforce and Pegasystems. 2017. <https://www.pega.com/pt-br/insights/resources/future-work-new-perspectives-disruption-and-transformation>

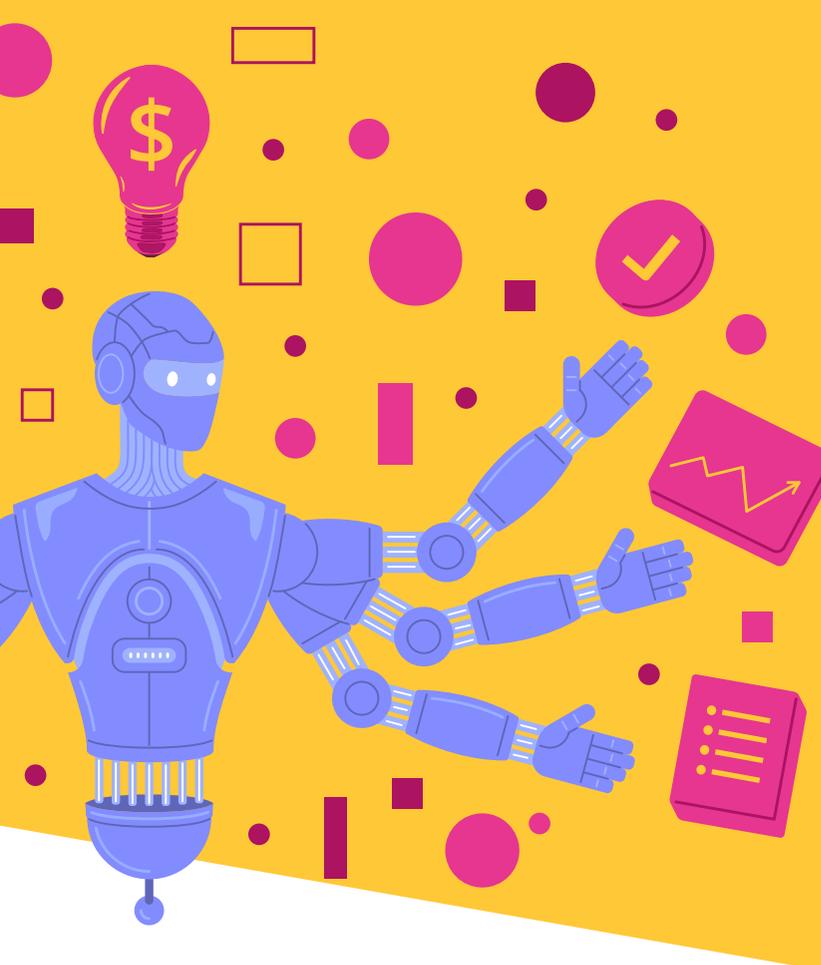
A inteligência artificial já desempenha um papel importante no local de trabalho.

70% das organizações estão implementando **deep learning**.

68% das organizações estão implementando o **aprendizado de máquina**.

67% das organizações estão usando IA para **apoiar decisões humanas**.

64% das organizações estão usando IA para **tomar decisões sem interferência humana**.



OS PRÓXIMOS PASSOS NO CAMINHO PARA O SUCESSO

A automação inteligente pode ajudar seus fluxos de trabalho

A automação inteligente cria experiências melhores para clientes e funcionários. E existem vários tipos de automação inteligente.

Com a RDA (Robotic Desktop Automation), robôs e humanos trabalham juntos com mais rapidez e precisão, oferecendo ótimos resultados aos clientes.

Na RPA (automação robótica de processos), os robôs realizam os trabalhos mais difíceis de conectar sistemas, interfaces de usuário e integrar dados para impedir que os processos administrativos atrapalhem novas experiências de usuário e a transformação digital.

E a IA ajuda no desenvolvimento da automação, reunindo aprendizado de máquina, modelos preditivos e adaptativos e NPL (processamento de linguagem natural) com informações operacionais, direcionando a inteligência adequada para cada processo e interação.

Para conectar clientes e funcionários aos resultados desejados e oferecer experiências consistentes e relevantes, é preciso ter um gerenciamento completo da automação inteligente em todos os canais, dispositivos e interfaces.

SEÇÃO 4

A colaboração nunca foi tão importante

As equipes de TI têm sido as maiores responsáveis pelo incentivo aos investimentos em tecnologia no espaço de trabalho. Mas isso está começando a mudar.

Todas as pessoas de uma organização – dos executivos aos funcionários – precisam ter um papel mais ativo e colaborativo para garantir o sucesso da transformação digital.

De acordo com os resultados da nossa pesquisa:



concordam que o crescimento da IA está ampliando o papel da TI.

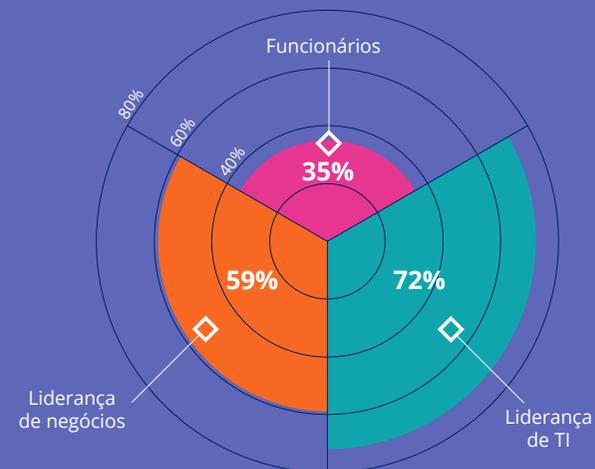


concordam que a área de TI está colaborando mais com toda a empresa.



concordam que todos na empresa **devem considerar-se parte da área de TI.**

Quem está direcionando as mudanças tecnológicas?



Essa subutilização do low-code é uma oportunidade que muitas organizações estão deixando passar.

Descobrimos que 82% dos entrevistados acreditam que "a TI deve fornecer plataformas e sistemas que permitam aos funcionários desenvolver e implementar suas próprias soluções de tecnologia".

Novas necessidades, oportunidades perdidas

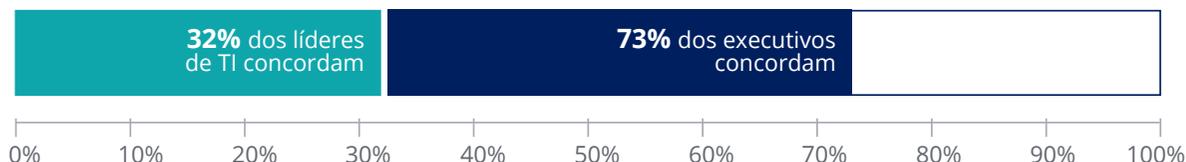
Há uma certa **discordância entre os líderes de negócios e de TI** sobre o significado das tecnologias low-code.

Cinquenta e sete por cento dos entrevistados dizem ter implementado tecnologias low-code em suas organizações. Esse é o menor percentual entre todas as ferramentas mencionadas na pesquisa. No entanto, 73% dos executivos disseram ter implementado low-code, enquanto somente 32% dos líderes de TI disseram o mesmo.

As tecnologias de low-code também são as menos conhecidas: 13% dos participantes dizem não conhecê-las. Em comparação, as outras duas tecnologias menos conhecidas foram mineração de processos e processamento de linguagem natural (NLP), com 8% e 7%, respectivamente, dos participantes dizendo que não as conhecem.

Os participantes estão procurando soluções low-code, mesmo não conhecendo o termo.

Sua organização implementou o low-code?





OS PRÓXIMOS PASSOS NO CAMINHO PARA O SUCESSO

Negócios e TI juntos em soluções low-code

A programação é um obstáculo na colaboração entre os setores de TI e negócios. Quando programa seus próprios aplicativos, uma organização exclui os usuários de negócios do processo de desenvolvimento.

Geralmente, esses usuários precisam dos aplicativos para desempenhar suas funções.

As ferramentas low-code permitem que funcionários administrativos dominem seus aplicativos, sob orientação da equipe de TI para práticas recomendadas, segurança e conformidade.

A criação de aplicativos deve ter participação equilibrada de todas as partes interessadas. As organizações devem implementar o design thinking – um método de solução de problemas centrado na pessoa que vai usar a solução – para iniciar o processo de colaboração.

Os funcionários das áreas de negócios podem pensar no resultado desejado e na jornada do usuário, em vez de tentarem descobrir quais ferramentas são necessárias para alcançar o resultado. A equipe de TI pode ajudar a resolver um problema, trabalhando com as equipes de negócios para inovar e implementar rapidamente novas soluções com as ferramentas low-code.

Conclusão

Os tempos são incertos. Os acontecimentos recentes demonstram que muitas organizações adaptaram-se rapidamente, mas outras foram surpreendidas e não estavam nem um pouco preparadas para um período de desequilíbrio.

Nossa pesquisa mostra que muitas empresas que estavam totalmente despreparadas para as mudanças no local de trabalho não querem ser pegas de surpresa novamente.

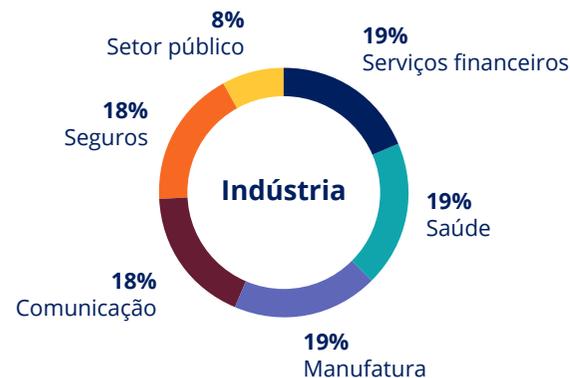
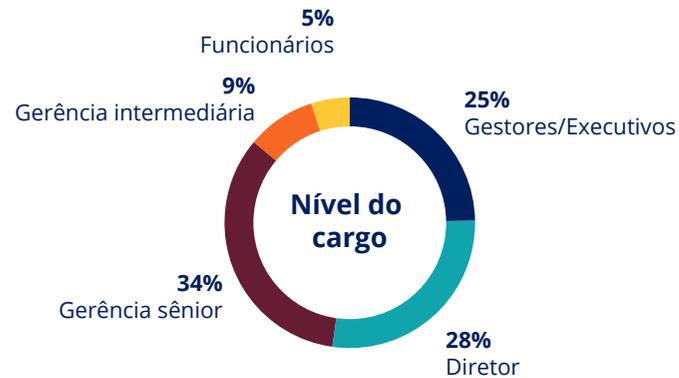
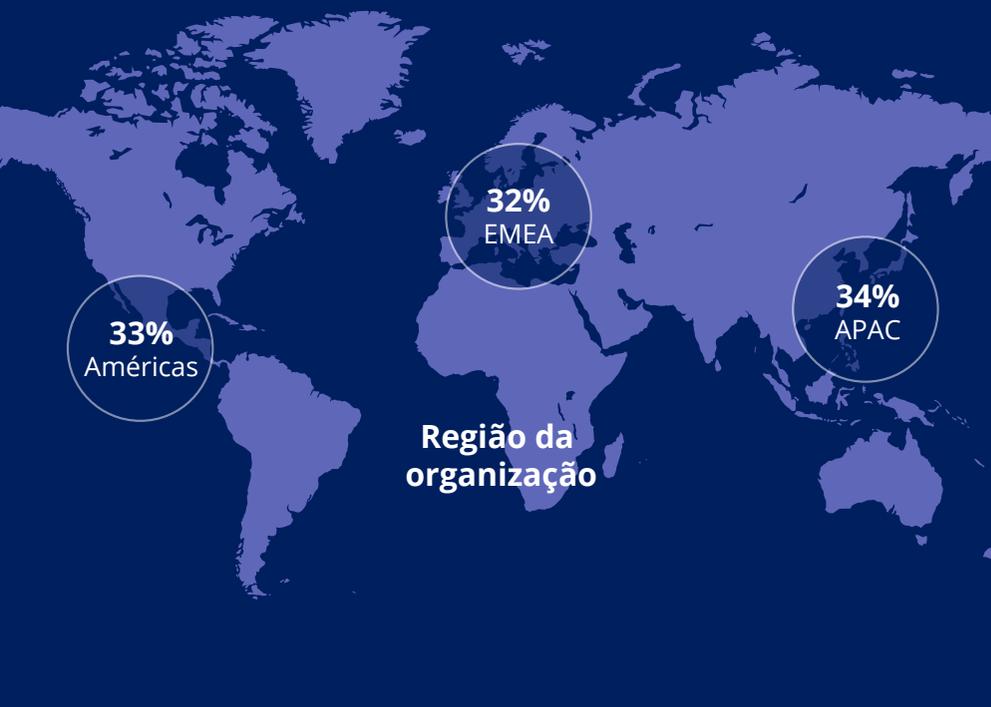
Será possível manter o ritmo de adoção de novas tecnologias após este período de rupturas? O entusiasmo dos investimentos em tecnologias como automação inteligente indica que sim. As empresas estão percebendo que precisam se adaptar às necessidades dos clientes e funcionários durante eventos inesperados.

A situação mundial motivou a adoção de novas tecnologias e reflexões sobre como melhor atender clientes e funcionários.

Muitas organizações estão crescendo e se adaptando durante a pandemia, preparando-se para qualquer evento futuro.

Metodologia

Em abril de 2020, a Savanta entrevistou 3.158 gerentes sênior e profissionais de TI da linha de frente do mundo todo nas áreas de serviços financeiros, saúde, seguros, manufatura, comunicações e do setor público.



Definições

Inteligência artificial (IA) é um termo amplo que abrange várias subáreas das ciências da computação. Seu objetivo é desenvolver máquinas que executem tarefas que, quando feitas por humanos, exigem inteligência.

Gestão de processos de negócios (BPM) é uma metodologia que gerencia processos e fluxos de trabalho em uma organização. O objetivo da BPM é aumentar a eficiência, o desempenho e a agilidade das operações diárias de uma empresa.

Automação inteligente é o uso de tecnologia para realizar tarefas. Pode ser qualquer solução tecnológica, como IA, automação robótica e reconhecimento visual.

Low-code é a forma simples de desenvolver aplicativos para trabalhadores sem especialização técnica. Funções comumente oferecidas são "arrastar e soltar" e ferramentas visuais de design.

Aprendizado de máquina é a capacidade de um sistema computadorizado de melhorar seu desempenho mediante exposição a dados, sem a necessidade de seguir instruções programadas explícitas. O aprendizado de máquina é o processo de identificar automaticamente padrões em grandes quantidades de dados, usando-os para fazer previsões.

Automação robótica de processos (RPA) é um software configurado para capturar e interpretar automaticamente os aplicativos usados no processamento de uma transação, manipular dados, acionar respostas e comunicar-se com outros sistemas digitais.

Deep learning é uma técnica que envolve uma família de algoritmos que processam informações em redes neurais profundas. O resultado de uma camada se torna a base para a próxima.



Sobre a Pegasystems

A Pega é líder em software em nuvem para engajamento com clientes e excelência operacional. As maiores marcas do mundo usam softwares controlados por IA da Pega para otimizar todas as interações com clientes em qualquer canal, sem deixar de cumprir as promessas de marca. A plataforma de desenvolvimento de aplicativos low-code da Pega permite que as empresas criem e aprimorem aplicativos para ajudar clientes e funcionários, além de estimular a transformação digital em escala global. Há mais de 35 anos, a Pega ajuda a promover satisfação do cliente, custos mais baixos e maior valor vitalício do cliente.

Para saber mais, acesse pega.com/pt-br

© 2022 Pegasystems, Inc. Todos os direitos reservados. Todas as marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.