

06/07/2016 - 05:00

# A nova revolução industrial

Por **Fernando Aguirre**

Entre os séculos XVIII e XIX, a Europa foi o cenário de diversas mudanças, iniciadas na Inglaterra, que culminaram na substituição do trabalho artesanal pela produção em série, por meio de máquinas. De maneira bem resumida, essa foi a primeira revolução industrial que o mundo observou, um divisor de águas para todas as relações humanas a partir de então. Hoje, mais de 350 anos após esse movimento, estamos atravessando mais uma fase de revolução que vai impactar profundamente a sociedade, gerando mudanças na forma com que fazemos negócios, nos relacionamentos pessoais e profissionais e até nos estudos, cursos superiores e profissões.

Todas essas mudanças surgem a partir de três letras: RPA, sigla que significa Robotics Process Automation e diz respeito à automação de processos de negócios. A função dela é transformar rotinas, que hoje são feitas por pessoas, em processos automatizados com software, os tais "robôs". Há três classes ou níveis de RPA: o primeiro é responsável por tratar as informações transacionais e repetitivas; o segundo utiliza dados não estruturados e interpretação de texto; por fim, o terceiro inclui inteligência artificial e aprendizado da máquina, simulando a inteligência humana. Não existe limitação técnica para automação. Pode ser um call center, um serviço ou análise jurídica ou um registro contábil. Os graus de complexidade variam bastante, mas não há limitação de solução no nível global.

O uso da robótica e de tecnologias cognitivas está definido para permitir a digitalização progressiva das atividades que requerem algum grau de julgamento. O desenvolvimento dessas tecnologias tem sido impulsionado por avanços significativos na inteligência da máquina, no engajamento digital, na análise de dados, nas redes sociais, tecnologias móveis e utilização da nuvem.

## ***Deverão surgir novas funções, oferecendo atividades para um número entre 120 e 140 milhões de trabalhadores***

O assunto RPA teve início há alguns anos, porém apenas recentemente vem ganhando espaço nas organizações, com grande avanço nos EUA, em operações de Centros de Serviços Compartilhados. O Brasil é avançado em determinados aspectos e influenciado, principalmente, pela complexidade tributária e as exigências de reporte de informações ao fisco. Atualmente, já existem empresas com todo o ciclo de validação da recepção de mercadorias, tanto em termos dos atributos da nota fiscal em relação ao pedido de compra e regras fiscais, quanto em geração de contas a pagar, envio de dados às secretarias de fazenda, livros fiscais e, até mesmo, contabilização funcionando sem nenhuma interferência humana.

Diante desse cenário, a universidade de Oxford estima que 47% dos empregos nos Estados Unidos poderiam ser automatizados dentro das próximas duas décadas. Outras pesquisas apontam que um terço das profissões deixará de existir até 2025, enquanto o restante será profundamente transformado em função da automação de processos. Isto já aconteceu em grande escala dentro de fábricas, o que nos mostra que estamos diante de uma nova revolução industrial.

Por outro lado, estima-se que deverão surgir novas categorias de funções, oferecendo atividades para um número entre 120 e 140 milhões de trabalhadores até meados de 2020. Desse modo, serão criadas carreiras com maior grau de exigência, de forma geral, sobre os indivíduos. A tendência é que as empresas busquem profissionais bem preparados para análise, tomada de decisões e construção de bons relacionamentos, visto que robôs não se relacionam e não constroem laços. Novas habilidades serão a chave para ambos, os empregados e os empregadores.

Para as empresas, as grandes questões que surgem com a nova revolução industrial são; "Por onde começo? Como não ficar atrás dos meus concorrentes?". As respostas para essas questões não são simples, mas é importante que os executivos considerem a cultura da organização e façam um projeto-piloto dentro dos objetivos e do tamanho adequado para a empresa. Outro item importante é identificar alvos iniciais para projetos de automação e escolher as tecnologias certas, além de avaliar os benefícios e priorizá-los.

O que observamos é que, independente do ramo de atuação, os empresários devem manter um olho na evolução da automação robótica e considerar como trazer a nova tecnologia para a organização. Entretanto, o nível de investimento não é trivial nesse momento e, antes de uma empresa sair adquirindo software de automação, deve estudar com profundidade a aplicação prática e benefícios para o seu próprio negócio, visto que a adoção exigirá alta qualidade dos processos empresariais.

Os robôs não são algo para ser admirado enquanto espera-se o movimento amadurecer. Em vez disso, é fundamental começar com alguns pequenos pilotos e ser parte atuante na nova remodelagem dos processos organizacionais, das transações empresariais, modelos de trabalho e profissões do futuro.

**Fernando Aguirre é sócio-líder da KPMG no Brasil para a prática de Services, Outsourcing & Automation Advisory**