



EMPRESAS OPINIÃO

# Automação e criatividade humana

[Paulo Pena, Director Consulting Services, CGI](#) 16 Maio 2019, 08:42

Os ‘players’ do setor dos serviços financeiros devem concentrar-se na transformação do emprego.

Entre os fantasmas do desemprego em massa e a necessária transformação das profissões graças à evolução tecnológica, as organizações encontram-se numa fase decisiva de adaptação estratégica face à automação. No caso dos serviços financeiros, e apesar dos enormes desafios que se colocam, este momento significa uma tremenda oportunidade: a de criar mais valor combinando a automação de processos e a criatividade humana.

É desta forma que surge a Robotic Process Automation (RPA), uma forte tendência em muitos projetos deste setor, comprovada pelo facto de, segundo o estudo “CGI Client Global Insights”, de 2018, 74% dos CIO do setor financeiro defenderem como prioridade a automação de processos. Com fortes restrições em termos de *compliance* e baixas taxas de juro, o sistema financeiro está a apostar na recuperação das suas margens de lucro com base na melhoria dos níveis de produtividade.

## Dar lugar ao “colaborador aumentado”

Estas mudanças passam, necessariamente, pela automação de tarefas simples, repetitivas e demoradas, que, sendo entregues a um robô, vêm ajudar o colaborador a concentrar-se na criação de valor. Com isto, será capaz de desenvolver as suas competências, aumentando os níveis de produtividade da empresa e garantindo uma melhor qualidade de vida no trabalho. Livre das tarefas sem qualquer valor acrescentado, o ser humano poderá, assim, trabalhar mais a relação com o cliente, a qualidade e a profundidade dos seus conselhos, elevando o nível de satisfação do cliente, mas também o sentimento de realização pessoal.

## O robô que toma decisões não é para amanhã

Embora exista uma forte especulação em torno da entrada em cena de robôs capazes de substituir os seres humanos nos processos de tomada de decisão, esta não acontecerá, no mínimo, nos próximos cinco ou dez anos. Porém, importa lembrar as potenciais armadilhas desta abordagem: por exemplo, será uma decisão de um robô dito “inteligente” passível de ser auditada? Este processo torna-se complexo (senão mesmo impossível) em termos de inteligência artificial e levará anos até que os legisladores possam definir um contexto legal claro e coerente.

Por outro lado, levanta-se outra questão: será a tomada de decisão (como a definição de apólices de seguros a pessoas mais ou menos débeis em termos de saúde) feita de forma totalmente isenta ou estes robôs poderão ter os dados em consideração e agirem de forma discriminatória?

Mesmo que o robô funcione com *machine learning* não é fácil combinar uma abordagem baseada em dados com filtros legais ou de sensibilidade. Em matéria de decisões, o ser humano permanece e continuará a ser uma figura incontornável. Por este motivo, os *players* do setor dos serviços financeiros devem concentrar-se na transformação do emprego.

## É o momento de transformar

Chegámos, por isso, a um momento de transformação: a automação e a inteligência artificial não devem apenas ser sinónimos de ameaça, mas também de oportunidade para o ser humano. Além de uma necessária adaptação do sistema de ensino, o processo deve igualmente passar por uma profunda transformação das empresas no

acompanhamento dos seus colaboradores, no sentido da adaptação dos seus ofícios.

Como fazê-lo? Redefinindo as suas competências. Desta forma, as empresas colocam nas mãos dos seus profissionais as ferramentas adequadas para desbloquear a sua criatividade e gerar mais valor para o cliente. E este é o espírito da automação: o robô não é um concorrente, mas sim uma ajuda, um facilitador. O ser humano deve, assim, adaptar-se a esta nova situação, tornando-se ou permanecendo como uma componente criativa do processo. E é essa criatividade que permitirá que a “Grande Substituição” não passe de um mito.

## RECOMENDADAS



### **Mercado de escritórios em Lisboa com a maior ocupação dos últimos 11 anos**

[Rodolfo Alexandre Reis](#) 12:13

No mês de junho o aumento foi de 77% face ao período homólogo de 2018. Só no primeiro semestre foram colocados na totalidade mais de 100 mil metros quadrados. A “rápida absorção” de novos edifícios no mercado é a “prova da escassez de espaços para escritórios em Lisboa”, aponta especialista.



### **Acabou-se o plástico. Embalagens da Tetra Pak passam a ter palhinhas de papel**

[Jéssica Sousa](#) 11:44

Com esta nova medida a gigante do setor alimentar torna-se pioneira na Europa. A empresa também anunciou que está a avaliar os avanços técnicos para explorar opções biodegradáveis



### **Facebook suspende lançamento da Libra até “resolver dúvidas regulatórias”**

[Inês Pinto Miguel](#) 11:34

Desde que a criação da moeda digital foi anunciada, três bancos centrais – Reserva Federal, Banco Central Europeu e Banco de Inglaterra – mostraram estar cautelosos com os efeitos do lançamento da criptomoeda do Facebook.

