

A person's hand is visible holding a smartphone, with the screen glowing. The background is a blurred city street at night, filled with warm, out-of-focus lights (bokeh) in shades of yellow and orange. The overall mood is futuristic and tech-oriented.

CONCRETIZANDO 2030: O FUTURO DO TRABALHO

Líderes de negócios globais fazem uma estimativa da próxima era de parcerias entre pessoas e máquinas e contam como pretendem se preparar

DELLTechnologies

Introdução



A Dell Technologies estabeleceu recentemente uma parceria com o Institute for the Future (ITFF) e 20 especialistas de todo o mundo para projetar o futuro, prever como as tecnologias emergentes – como AI (Artificial Intelligence, inteligência artificial) e IoT (Internet of Things, Internet das coisas) – deverão alterar a forma como vivemos e trabalhamos até 2030, além de coletar percepções que ajudarão as empresas a cruzar a próxima década. Os especialistas concluíram que estamos no vértice da [próxima era de parcerias entre pessoas e máquinas](#). Essencialmente, trabalhamos e vivemos ao lado de máquinas há muitos séculos. Porém, até 2030, essas parcerias se tornarão mais profundas, mais ricas e mais envolventes do que jamais foi visto antes, ajudando-nos a superar nossas próprias limitações. Essas máquinas, capacitadas pelo aumento exponencial nos dados, na capacidade de processamento e na conectividade, revelarão novas possibilidades além de nossa atual compreensão.

Considerando a possibilidade de um progresso humano sem precedentes, o ritmo das mudanças atuais e o risco de ficar para trás, a Dell Technologies ampliou as previsões do ITFF e entrevistou 3.800 líderes de negócios de todo o mundo para avaliar suas previsões e como eles estão se preparando para o futuro. Recém-publicada, a pesquisa mostra que as empresas estão divididas por visões divergentes sobre o futuro. Por exemplo, 50% dos líderes de negócios concordam que os sistemas automatizados liberarão seu tempo, enquanto 50% discordam. Mais de 2 entre 5 (42%) acham que terão mais satisfação no trabalho ao delegar para as máquinas as tarefas que eles não querem executar. A outra metade não concorda.

Em alguns aspectos, é possível entender por que a comunidade de negócios é tão polarizada. Principalmente, há uma tendência em ter duas perspectivas extremas sobre o futuro: o problema relacionado à preocupação com a obsolescência

humana ou a visão otimista de que a tecnologia resolverá nossos maiores problemas sociais. Como então as empresas podem concretizar 2030 com tantos panoramas conflitantes?

Felizmente (e ao contrário das opiniões divididas), os entrevistados foram unânimes quanto à necessidade de transformação nas organizações e quanto às etapas necessárias para chegar lá. A questão é: diante de uma disrupção extrema, eles vão vacilar ou liderar na próxima década?

Convidamos você a ler este documento para descobrir o que seus colegas têm a dizer. Junte-se a nós nessa jornada rumo à transformação digital!

Uma visão dividida do futuro: os líderes estão indecisos quanto ao significado dessa mudança para eles



Os líderes que entrevistamos concordam que estamos à beira de uma enorme mudança. Mais de 8 entre 10 líderes (82%) esperam que os seres humanos e as máquinas trabalharão como equipes integradas da organização dentro de cinco anos (26% afirmam que suas forças de trabalho e máquinas já estão trabalhando com sucesso nessa dinâmica). No entanto, eles estão divididos quanto ao significado dessa mudança para eles, para seus negócios e até mesmo para o mundo.

Podemos ver essa divisão na maneira em que os líderes preveem o futuro. 50% dos líderes de negócios acreditam que os sistemas automatizados liberarão seu tempo – o que significa que 1 entre 2 não compartilha dessa visão. Mais de 4 entre 10 (42%) acreditam que terão mais satisfação no trabalho no futuro ao

transmitir para as máquinas as tarefas que eles não querem fazer. Isso sugere que 58% acreditam no contrário e, portanto, podem perder a oportunidade de explorar os sistemas automatizados a fim de ganhar tempo para se dedicar a iniciativas mais importantes com foco em estratégias, educação e criatividade. Quase 6 entre 10 (56%) afirmam que as escolas precisarão ensinar como aprender – em vez do que aprender – a fim de preparar os alunos para trabalhos que ainda não existem (corroborando a previsão do IFTF de que 85% dos trabalhos que existirão em 2030 ainda não foram inventados). No entanto, 44% discordam dessa visão. Esses pontos de vista diferentes podem dificultar a rotina dos líderes de negócios, que devem ter confiança para se preparar para um futuro que ainda está sendo definido.

“Mais de 8 entre 10 líderes (82%) esperam que os seres humanos e as máquinas trabalharão como equipes integradas da organização dentro de cinco anos.”

Previsões para 2030

Nossas vidas	Concordam	Discordam
Os sistemas automatizados liberarão nosso tempo	50%	50%
As pessoas cuidarão melhor de si mesmas com dispositivos de controle da área de saúde	46%	54%
As pessoas absorverão e gerenciarão informações de maneiras completamente diferentes	54%	46%
Máquinas inteligentes funcionarão como administradores em nossas vidas, conectando nossas vidas a mercadorias e serviços altamente personalizados	43%	57%
Será mais difícil se desconectar da tecnologia	42%	58%

Nosso trabalho	Concordam	Discordam
Seremos mais produtivos colaborando mais	49%	51%
Teremos mais satisfação no trabalho delegando para máquinas inteligentes as tarefas que não queremos realizar	42%	58%
As escolas precisarão ensinar como aprender e não o que aprender a fim de preparar os alunos para cargos que ainda não existem	56%	44%
Aprenderemos sobre o trabalho com AR	46%	54%
Incertos sobre como serão os próximos 10 a 15 anos para o setor, menos ainda para seus funcionários	50%	50%

Negócios	Concordam	Discordam
Protocolos claros precisarão ser estabelecidos para o caso de falha das máquinas autônomas	50%	50%
Quanto mais dependemos da tecnologia, mais teremos a perder em caso de um ataque cibernético	48%	52%
Os computadores precisarão ser capazes de distinguir entre bons e maus comandos	45%	55%
Seremos parte de uma força de trabalho remota globalmente conectada	49%	51%
A tecnologia conectará a pessoa certa à tarefa certa, no momento certo	41%	59%

(Os respondentes NB que discordam não selecionaram a opção de resposta relevante.)

Homem e máquina

42% acreditam que terão mais satisfação no trabalho delegando para as máquinas as tarefas que eles não querem executar.

Portanto, quais tarefas serão delegadas até 2030? Respostas em ordem de probabilidade:

1. Gerenciamento de inventário
2. Administração financeira (isto é, faturas, POs)
3. Solução de problemas
4. Cadeia de fornecimento/ logística (isto é, entregadores)
5. Administração (isto é, agendamento de reuniões, entrada de dados)
6. Design de produtos
7. Atendimento ao cliente
8. Marketing e comunicações
9. Administração de RH (recrutamento e treinamento)
10. Diagnósticos médicos/de saúde
11. Administração jurídica (isto é, criação e alteração de contratos)
12. Gerenciamento de funcionários
13. Vendas
14. Cirurgias
15. Cuidados com idosos
16. Educação dos filhos

Os líderes estão tendo dificuldades com o ritmo das mudanças



Além de estarem divididas por visões opostas sobre o futuro, as empresas também estão cercadas por obstáculos à sua operação como negócios digitais de sucesso em 2030. Muitas não estão caminhando nem se aprofundando com a rapidez suficiente para superar esses obstáculos. Somente 27% adotaram as tecnologias digitais em tudo o que fazem. A maioria (57%) das empresas está se esforçando para acompanhar o ritmo das mudanças, e 93% estão enfrentando algum tipo de obstáculo para se tornar uma empresa digital de sucesso em 2030 e depois.

Muitas empresas (61%) são detidas pela precariedade da visão e estratégia digitais, que se manifestam, dentre outras coisas, pela falta de dados de ROI para demonstrar o valor da transformação digital e pelo apoio pouco convicto da diretoria. Essa mesma proporção enfrenta a lacuna de habilidades, a falta de adesão dos funcionários e uma cultura de força de trabalho que é resistente às mudanças. Mais da metade se contenta com a tecnologia desatualizada, que não consegue funcionar com rapidez suficiente, e com as preocupações de sobrecarga, privacidade e segurança cibernética dos dados. Além disso, 51% admitem que implementaram medidas ineficientes de segurança cibernética e 59% acreditam que a respectiva força de trabalho não tem a experiência em segurança suficiente.

Principais obstáculos para se tornar uma empresa digital de sucesso em 2030:

1. Falta de estratégia e visão digital
2. Falta de preparo da força de trabalho
3. Restrições técnicas
4. Restrições de tempo e dinheiro
5. Leis e normas

As empresas estão unificadas quanto à necessidade de uma transformação digital

Diante das dificuldades que as empresas enfrentam e a corrida inexorável para disponibilizar tudo on-line, 24x7 e em tempo real, os líderes todos compartilham, pelo menos, a percepção de que precisam se transformar. Na verdade, a pesquisa mostra que há um amplo consenso sobre os passos a serem seguidos e os conselhos que eles dariam a outros (embora muitos ainda não tenham visto seus conselhos frutificarem dentro da própria empresa).

Conselhos para acelerar a transformação digital:

1. Conseguir adesão dos funcionários (90%)
2. Tornar a experiência do cliente uma preocupação da diretoria (88%)
3. Alinhar a remuneração, o treinamento e os KPIs às metas e estratégias digitais (85%)
4. Incumbir os líderes seniores das mudanças digitais (85%)
5. Estabelecer políticas e tecnologias para apoiar uma força de trabalho totalmente remota (85%)
6. Capacitar as linhas de negócios (80%)
7. Ensinar todos os funcionários a codificar/entender o desenvolvimento de software (79%)
8. Designar um diretor de inteligência artificial (75%)
9. Automatizar tudo e incentivar os clientes a usarem o autoatendimento (74%)

A pesquisa também revela um consenso entre os líderes de negócios sobre o que precisa ser alcançado em cinco anos para competir na próxima era. Na verdade, a grande maioria das empresas acredita que cumprirá esses objetivos, apesar dos desafios enfrentados e de uma abordagem endêmica e específica para a transformação digital, que deixa de combinar o que há de melhor e mais recente em tecnologia com uma mudança na mentalidade e na cultura.

Probabilidade de alcançar nos próximos cinco anos:

- 94% acreditam que terão defesas eficazes de segurança cibernética estabelecidas
- 90% preveem que entregarão suas ofertas de produtos como serviço
- 89% acreditam que terão concluído a transição para uma empresa definida por software
- 85% afirmam que a pesquisa e o desenvolvimento impulsionarão a organização
- 81% usarão AI para prever as demandas dos clientes
- 80% oferecerão aos clientes experiências hiperconectadas por meio da realidade virtual

Muitas pretendem atender a essas prioridades com o escalonamento de seus investimentos em novas tecnologias, bem como na infraestrutura subjacente e na potência de computação. De acordo com os planos dos entrevistados, a proporção das empresas que investem em AI avançada mais do que triplicará dentro de cinco anos; enquanto o número de empresas investindo em VR/AR aumentará de 27% para 78%.

“Parcerias mais sólidas entre homens e máquinas resultarão em relacionamentos mais fortes entre os próprios homens, conforme as empresas adotarem uma abordagem de priorização dos clientes e liderarem com percepções. Ao aplicar a aprendizagem automática e AI aos dados dos clientes, as empresas poderão prever e compreender o comportamento dos clientes de uma forma inédita.”

Karen Quintos, diretora de clientes, Dell

O QUE HÁ DE NOVO PARA AS PESSOAS?

A tecnologia está assumindo o controle – e acelerando exponencialmente o ritmo das mudanças. As máquinas assumirão as funções de trabalho nas áreas de finanças, inventário, logística, administração, serviços ao cliente, marketing, RH, cuidados médicos e muito mais. Perguntamos aos líderes de TI e de negócios em todo o mundo como eles veem o surgimento das máquinas e como elas podem alterar a natureza do trabalho na próxima década. As opiniões foram divididas, mas um curso de ação permanece claro: para acompanhar o que está por vir e manter a competitividade, equilibrar as tecnologias com um toque humano será mais importante do que nunca.

GRANDES MUDANÇAS ESTÃO À FRENTE...

MAS NEM TODOS ESTÃO PREPARADOS.

85% dos trabalhos em 2030 sequer existem

38% estão lutando para mudar a cultura da força de trabalho

22% se perguntam se a força de trabalho está equipada com as habilidades necessárias para ter sucesso

4 entre 5 líderes de negócios concordam que essas ações são fundamentais para o sucesso da transformação digital:

- Alinhar a remuneração, o treinamento e os KPIs às metas digitais
- Incumbir os líderes seniores das mudanças digitais
- Conseguir adesão dos funcionários
- Ensinar todos os funcionários a codificar e desenvolver software
- Criar parcerias entre homens e máquinas como uma equipe de trabalho integrada

3 em 4 acreditam que a maioria das funções de liderança será preenchida por nativos digitais

84% dos líderes esperam que todos os seus funcionários sejam especialistas digitais

1/2 de todos os respondentes não imagina como serão os próximos 10 a 15 anos no respectivo setor

**ITENS NECES-
SÁRIOS:**



As 5 habilidades de trabalho mais valiosas em 2030 serão: impulso criativo, lógica, inteligência emocional, julgamento e conhecimento tecnológico. Para se manter relevante no local de trabalho, é fundamental que as pessoas adquiram as habilidades que as máquinas não têm e que seus líderes de negócios tenham a visão e a determinação para facilitar uma cultura inclusiva que incentive essas qualidades – em 2030 e muito além.

“Estamos entrando na próxima era da parceria entre homens e máquinas, um relacionamento mais integrado e pessoal com uma tecnologia que pode amplificar exponencialmente a criatividade, inspiração, inteligência e curiosidade do espírito humano.”

Michael Dell, presidente e CEO, Dell Technologies

Conclusão



O Institute for the Future e seus indivíduos notáveis concordam – estamos entrando em uma era de mudanças monumentais. Embora os líderes de negócios estejam divididos em suas visões do futuro, eles compartilham a mesma percepção sobre a necessidade de se transformar. O problema é que as empresas não têm tempo para esperar os eventos se desdobrarem.

Estamos entrando em uma nova era, com uma enorme possibilidade na linha do horizonte. Uma possibilidade nunca antes vista. As empresas podem compreender essa necessidade, transformar a TI, a força de trabalho e a segurança e exercer um papel definitivo no futuro – ou ficar para trás.

Juntos, vamos promover o progresso humano e concretizar 2030. Acesse www.delltechnologies.com/realizing2030 para saber mais.

Sobre a metodologia de estudo

A pesquisa foi encomendada pela Dell Technologies e conduzida pela Vanson Bourne, uma empresa independente de pesquisas sediada no Reino Unido. Foram feitas entrevistas com 3.800 líderes de negócios de empresas de médio a grande portes em 17 países. Os entrevistados pertencem a 12 setores diferentes e exercem funções centrais que afetam a experiência do cliente (de empresários a responsáveis pelas decisões de marketing, serviços ao cliente, pesquisa e desenvolvimento, finanças etc.). A pesquisa explora a relação dinâmica entre as pessoas e a tecnologia, o impacto das tecnologias emergentes sobre os negócios e o modo como trabalhamos e como os líderes de negócios e CIOs planejam ter sucesso nos próximos 10 a 15 anos.

Regiões que participaram da pesquisa	Setores que participaram da pesquisa	
AMÉRICAS EUA, Brasil, México	- Automotivo - Serviços financeiros - Área de saúde pública - Área de saúde privada - Tecnologia	- Indústria - Mídia e entretenimento - Petróleo e gás - Varejo e produtos de consumo
Ásia–Pacífico Austrália e Nova Zelândia, China, Índia, Japão, Cingapura	- Empresas de telecomunicações - Seguros - Ciências biomédicas	Outros setores comerciais
EMEA França, Alemanha, Itália, Países Baixos, Emirados Árabes Unidos/Arábia Saudita, Reino Unido, África do Sul		

Sobre o Institute for the Future

O Institute for the Future (IFTF) é uma organização de pesquisa estratégica independente, sem fins lucrativos 501(c)(3) e de ensino com quase 50 anos de experiência em previsões. A essência de seu trabalho consiste em identificar tendências emergentes e descontinuidades que transformarão a sociedade global e o mercado mundial. Sua pesquisa gera as previsões necessárias para criar percepções que resultam em ações, além de abranger um amplo território de panoramas futuros profundamente transformadores, desde saúde e assistência médica até tecnologia, local de trabalho, aprendizado e identidade humana. Como uma organização de ensino, o IFTF se empenha em cumprir os padrões de uso justo e publica material no domínio público apenas sob a licença internacional Creative Commons 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0). A sede do Institute for the Future fica em Palo Alto, Califórnia. www.iftf.org

Conheça a Dell Technologies

A Dell Technologies é uma família exclusiva de empresas que oferece a infraestrutura essencial para as organizações construírem seu futuro digital, transformarem a TI e protegerem seus ativos mais importantes: as informações. A empresa atende clientes de todos os portes em 180 países – que variam de 98% das empresas da Fortune 500 a consumidores individuais – com o portfólio mais inovador e abrangente do setor, das áreas periféricas ao núcleo e à nuvem. www.delltechnologies.com

Sobre a Vanson Bourne

A Vanson Bourne é uma empresa independente especializada em pesquisa de mercado para o setor de tecnologia. A reputação da empresa quanto à análise sólida e confiável de pesquisas baseia-se em rigorosos princípios de pesquisa e na capacidade de buscar opiniões de tomadores de decisão seniores nas funções técnicas e de negócios, em todos os setores de negócios e em todos os principais mercados. Para obter mais informações, acesse www.vansonbourne.com.

