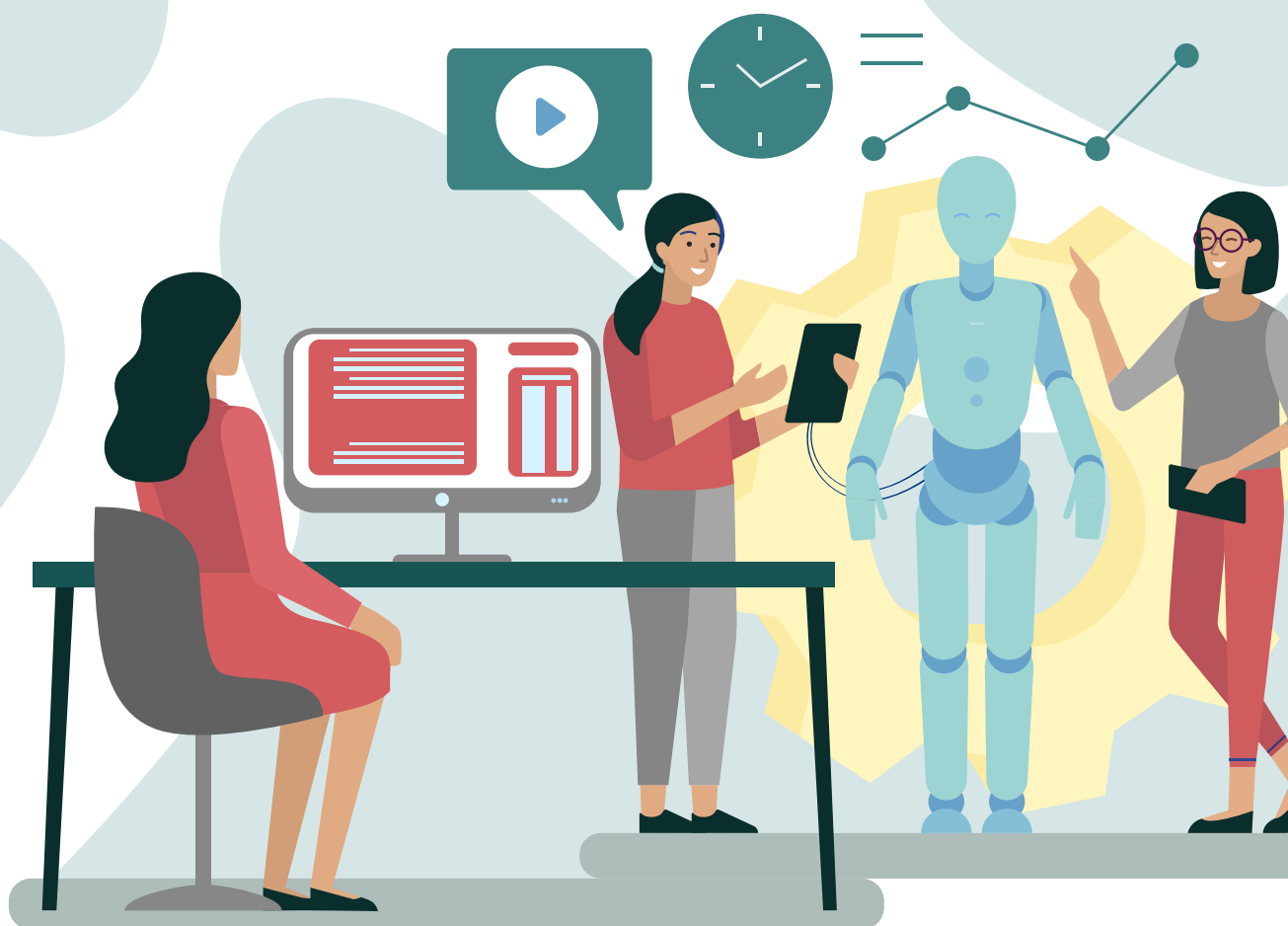


Do medo ao entusiasmo

A Inteligência Artificial está conquistando mais corações e mentes no local de trabalho

Oracle & Future Workplace
AI@Work Study 2019





Os últimos avanços em inteligência artificial (IA) e machine learning

Interfaces de usuário de conversação, blockchain e Internet das Coisas: tudo isso está sendo rapidamente incorporado em operações comerciais convencionais. A relação entre seres humanos e máquinas no local de trabalho está passando por grandes transformações à medida que as organizações abraçam essas novas tecnologias. Ao mesmo tempo, a IA está transformando a dinâmica e as expectativas de gerentes e funcionários.

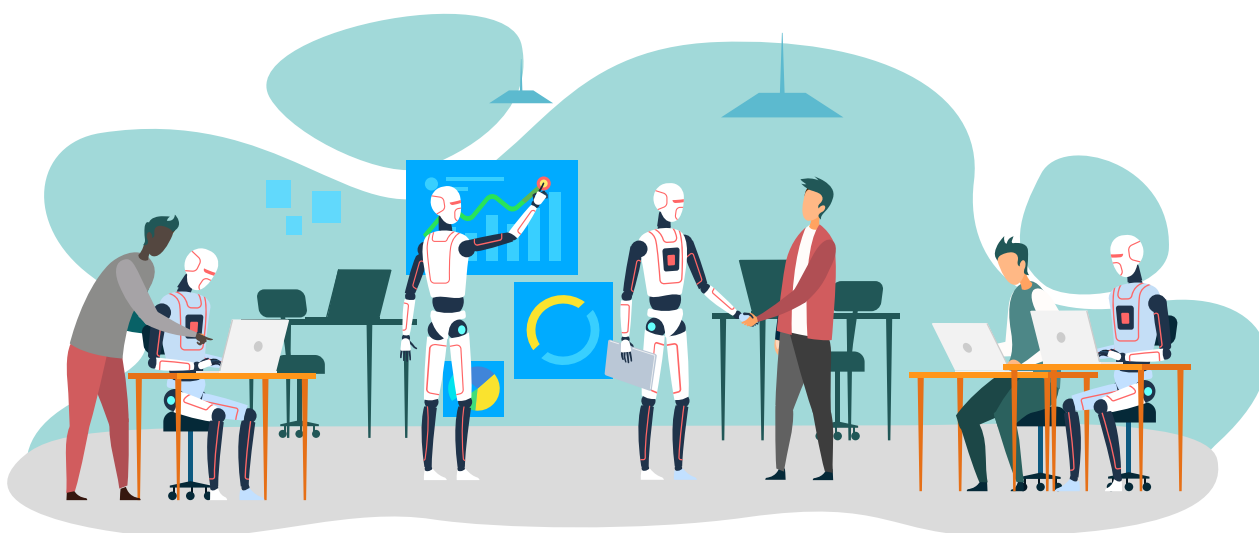
Enquanto isso, o potencial retorno da IA está acelerando a adoção desta tecnologia, em uma velocidade sem precedentes quando comparada a tecnologias anteriores. Os números não mentem. Por exemplo, a análise da PWC¹ prevê que a IA poderia representar colossais US\$ 15,7 trilhões para a economia global já em 2030. Desse total, US\$ 6,6 trilhões provavelmente virão do aumento da produtividade, e US\$ 9,1 trilhões virão em decorrência do consumo.

Como gerentes e equipes de RH podem ajudar a assegurar que essas relações sejam redefinidas de uma maneira que as organizações e seus

funcionários saiam ganhando agora e no futuro? Para responder a essa pergunta, a Oracle fez parceria com a empresa de pesquisa Future Workplace para entrevistar mais de 8.000 funcionários, gerentes e diretores de RH em 10 países para saber o que pensam e como se comportam em relação à IA.

As nossas descobertas revelaram alguns pontos surpreendentes. Por exemplo, cerca de 50% dos entrevistados neste ano disseram que já usam alguma forma de IA no trabalho. É um salto impressionante em relação aos 32% que disseram isso na pesquisa feita no ano passado. Igualmente impressionante é o fato da percepção das pessoas em relação a essas tecnologias estar mudando tão rapidamente quanto a taxa de adoção – sem falar da maneira como interagem com elas. Enquanto alguns indivíduos ainda expressam preocupação com a possível perda de emprego decorrente do maior uso da IA no local de trabalho, nosso estudo sugere que a maioria dos funcionários estão entusiasmados com essas tecnologias.

¹ PWC's Global Artificial Intelligence Study (2017)



As pessoas já não têm medo dos robôs. Elas já vivenciaram, de uma forma muito pragmática, como a IA e o machine learning podem melhorar a maneira como trabalham. E quanto mais usam essas tecnologias, mais animadas elas ficam.”

- Emily He, Vice-Presidente Sênior de HCM Marketing, Oracle



Principais conclusões

1

A relação pessoas/ tecnologia está cada vez mais forte

A IA tornou-se mais proeminente no local de trabalho, sugerindo que há uma preparação para adotar a tecnologia e capacidade de enxergar seu potencial.

53%

estão otimistas e entusiasmados em ter colegas de trabalho robôs

2

A relação empregado/ gerente está sendo redefinida

Os funcionários confiam cada vez mais nas tecnologias baseadas em IA.

64%

confiarão mais num robô do que no seu gerente

3

A IA desafia velhas noções sobre o que gerentes fazem de melhor

A IA está redefinindo o papel tradicional dos gerentes, já que cada mais indivíduos fazem distinções entre o que robôs fazem melhor e o que gerentes fazem melhor. Isso tem grandes implicações na forma como os gerentes gastam seu tempo e na forma como as empresas gerenciam talentos e desenvolvem futuros líderes.

36%

dos funcionários acham que os robôs são melhores do que os gerentes em fornecer informações imparciais

4

As organizações devem tornar a IA mais simples e segura de usar

As preocupações com a complexidade da IA, bem como com a segurança e privacidade dos dados, são os maiores obstáculos ao aumento da adoção da tecnologia.

71%

dos entrevistados dizem que preocupações com a segurança os impedem de usar IA no trabalho



Metodologia de Pesquisa

Os resultados do estudo são baseados em uma pesquisa global realizada em nome da Future Workplace e da Oracle pela empresa de pesquisa de mercado Savanta no período de 2 de julho a 9 de agosto de 2019.

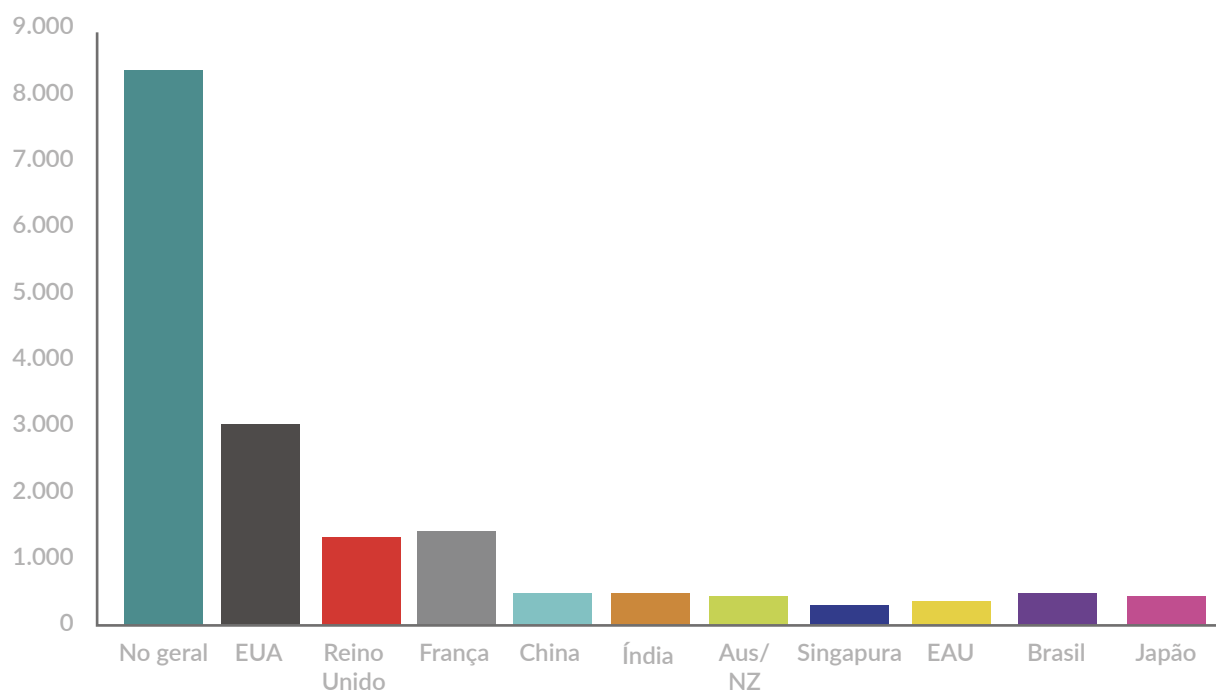
No total, 8.370 entrevistados responderam à pesquisa. A pesquisa foi conduzida online em 10 países diferentes e em seis idiomas. Funcionários em tempo integral com idades entre 18 e 74 anos estavam qualificados para participar. A pesquisa teve como alvo diretores, gerentes e funcionários de RH.

Os entrevistados foram recrutados por meio de uma série de mecanismos, a partir de diferentes fontes, para participar de grupos e das pesquisas de mercado. Todos os participantes de grupos passaram um processo de qualificação dupla e alcançaram, em média, 300 pontos de dados de perfil antes de participarem das pesquisas.

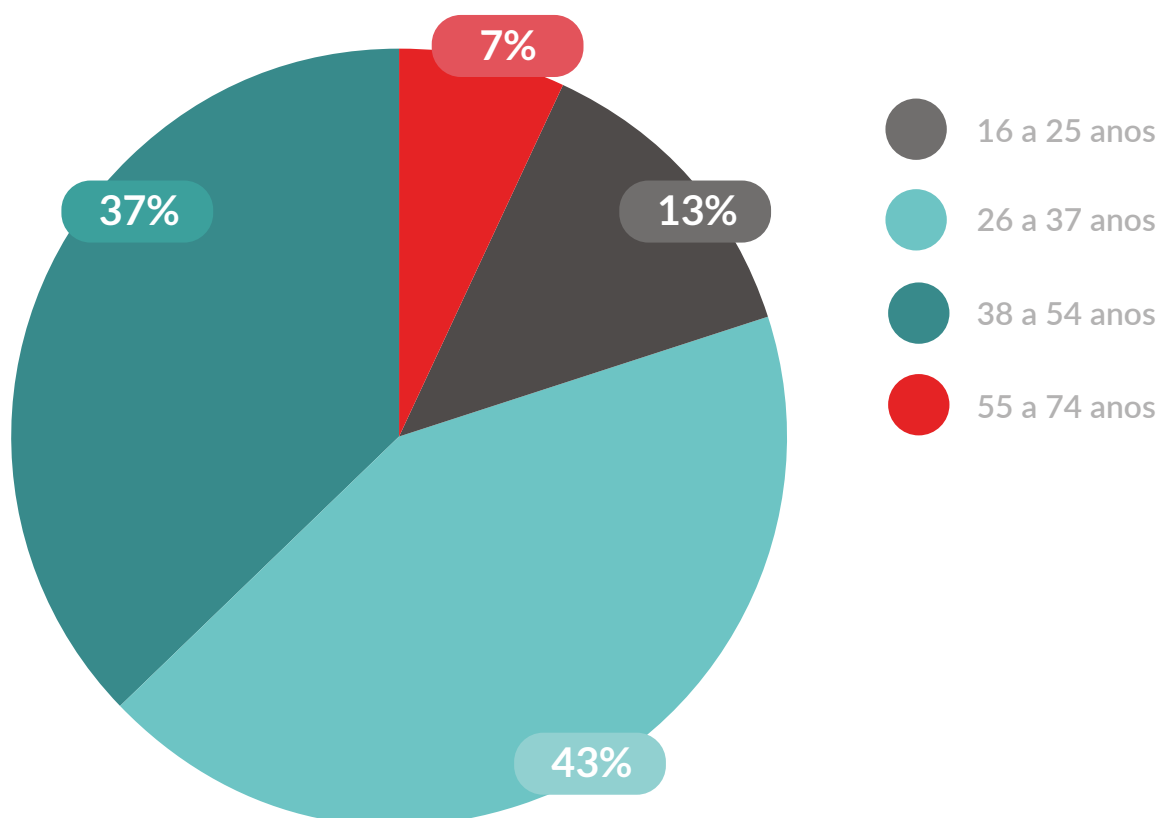
Os entrevistados foram convidados a participar via e-mail e receberam um pequeno incentivo monetário por fazê-lo.



Participantes por país

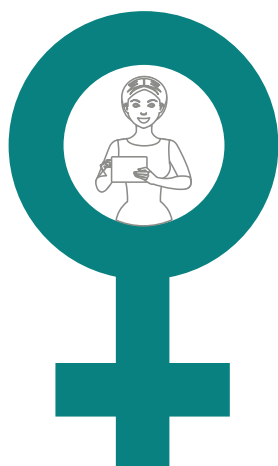


Participantes por faixa etária



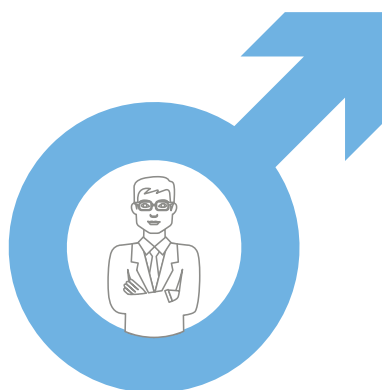


Participantes por gênero

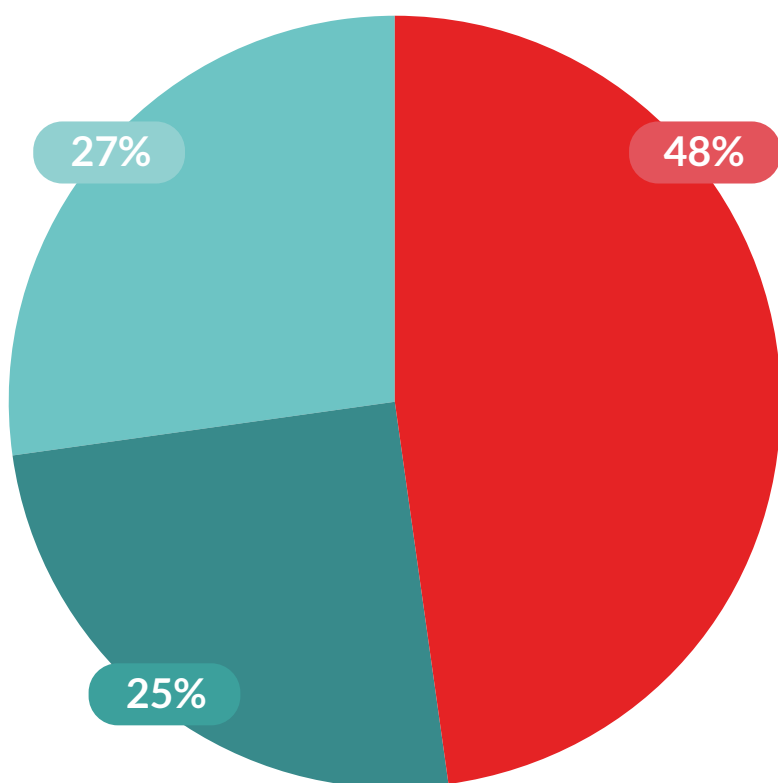


48%
Feminino

52%
Masculino



Participantes por cargo



-  Gerentes
-  Diretores de RH
-  Funcionários



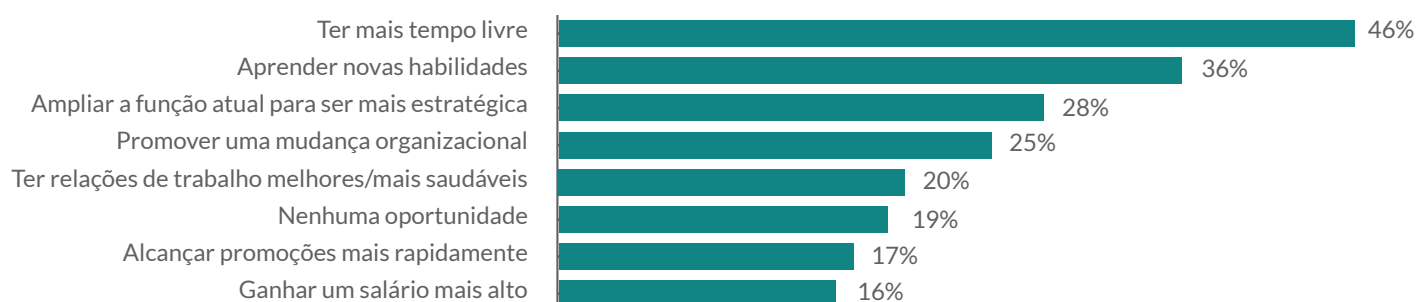
A IA mudou a relação entre as pessoas e a tecnologia no trabalho

A IA parece estar ganhando destaque no local de trabalho, já que, em comparação com o ano passado, mais pessoas disseram estar usando alguma forma dessa tecnologia no trabalho. Além disso, profissionais de RH, gerentes e subordinados diretos expressaram maior entusiasmo e otimismo em relação à tecnologia do que no passado.

Por exemplo, quando perguntados como se sentem tendo robôs (como chatbots) como colegas de trabalho, 65% dos entrevistados deste ano usaram palavras como “animado”, “otimista” e “grato”. Além disso, 43% dos gerentes, líderes de RH e funcionários disseram que estão animados com a forma como a IA afetará o futuro do trabalho – um grande salto em relação aos 24% que responderam dessa forma na pesquisa que fizemos em 2018.

Claramente, as pessoas estão se sentindo mais confortáveis com a IA no local de trabalho e conseguem perceber e apreciar o potencial da tecnologia. Para ilustrar, no estudo deste ano, os profissionais acreditam que a IA pode apresentar oportunidades importantes – incluindo dominar novas habilidades (36%), ganhar mais tempo livre (36%) e ampliar sua função atual para que ela seja mais estratégica (28%).

Quais oportunidades você acha que serão criadas para você através do uso da IA?



Se analisarmos os dados por função, veremos algumas diferenças interessantes. Mais especificamente, os diretores de RH são mais otimistas (38%) em relação à IA, seguidos por outros gerentes (31%) e, finalmente, funcionários (19%). Além disso, 70% de todos os entrevistados este ano expressaram pelo menos um otimismo moderado em relação ao futuro do RH habilitado por IA.

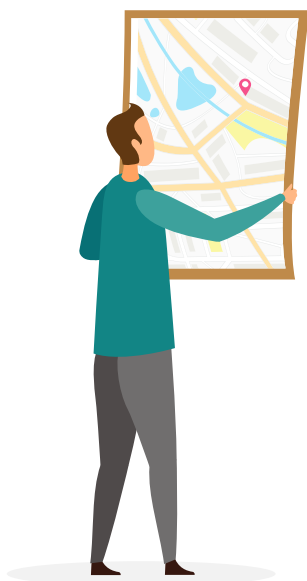
A incerteza sobre IA parece estar diminuindo. Apenas 24% dos nossos entrevistados de 2019 disseram se sentir “inseguros” com a IA, em comparação com 38% em 2018. Igualmente revelador é o fato de que 38% dos participantes deste ano usaram termos como “impressionado” e “animado” quando perguntados como se sentiam em relação à perspectiva da IA parecer mais humana.

38%

dos participantes da pesquisa deste ano usaram termos como “impressionado” e “animado”.



Demografia faz diferença

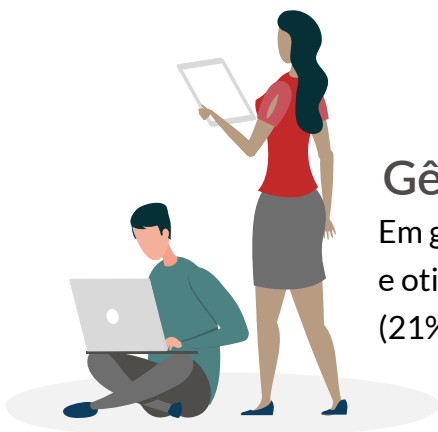


Geografia

A maioria dos entrevistados na **Índia** (60%) e na **China** (56%) relatam estar animados com a IA, enquanto na **França** e no **Reino Unido**, um número muito menor usou a palavra “animado” para expressar seus sentimentos em relação à tecnologia (8% e 20%, respectivamente).

Idade

A **geração dos millenials** é a mais animada com a IA (31%), seguida pela **geração Z** (24%) e **geração X** (22%), com os **Baby Boomers** em último lugar (14%).



Gênero

Em geral, os **homens** estão mais animados (30%) e otimistas (32%) em relação à IA do que as **mulheres** (21% animadas, 23% otimistas).

Você sabia?

A maioria dos entrevistados deste ano diz ter uma relação “funcional” (34%) ou “confortável” (25%) com a IA no trabalho.

Mas 11% chegaram a dizer que têm uma relação “afetuosa”.



As pessoas agora confiam mais nos robôs do que nos seus gerentes

A IA está redefinindo a relação entre os funcionários e seus gerentes, incluindo questionamentos sobre quem (ou o quê) seria mais confiável para quais tipos de tarefas. Os números apontam para um novo desdobramento surpreendente: os funcionários aparentemente agora confiam mais em robôs do que em seus gerentes.

Considere: 82% dos entrevistados disseram que acham que robôs podem fazer certos tipos de trabalho melhor do que seus gerentes. 64% disseram que confiariam mais em um robô do que no gerente; 50% recorreram a um robô em vez de seu gerente para obter orientações, e quase 25% disseram que “sempre” ou “muitas vezes” fazem perguntas à IA ao invés de perguntar ao chefe.

38%

acha que robôs podem fazer certos tipos de trabalho **melhor** do que seu chefe

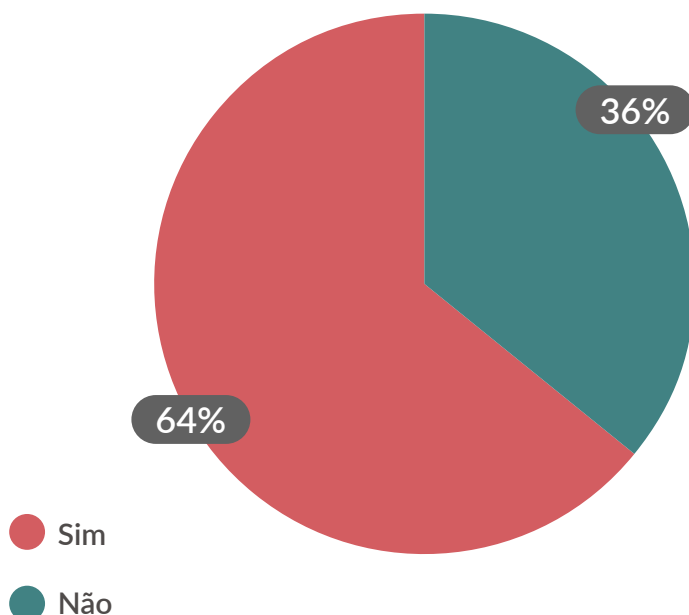
64%

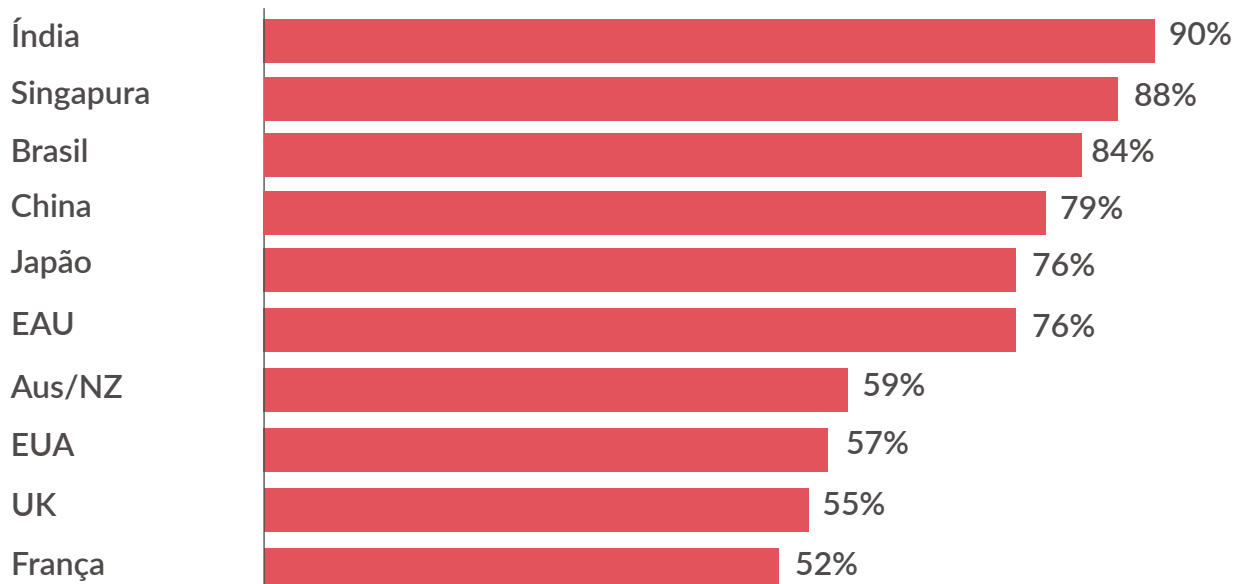
confiaria num robô **mais** do que em seu gerente

50%

já pediu orientação a um robô **em vez** de pedir ao seu chefe

Você confiaria mais em um robô do que em seu gerente?





Uma análise adicional dos resultados da nossa pesquisa sugere que a relação funcionário/gerente pode não estar apenas mudando de forma; sua própria existência pode ser colocada em cheque. Mais especificamente, 32% de todos os funcionários disseram que acreditam que os robôs substituirão seus gerentes.

Os números da pesquisa variam de acordo com as regiões, com a Índia chegando a 90%, seguida pela China (88%) e Singapura (84%). Estes níveis foram significativamente mais baixos nas regiões ocidentais, especificamente EUA (57%), França (56%) e Reino Unido (55%). Também vimos diferenças na faixa etária, com entrevistados da geração Z acreditando mais do que os outros que seu chefe um dia será um robô.

Você sabia?

39% dos entrevistados da Geração Z na nossa pesquisa dizem que os robôs substituirão os gerentes...

...mas apenas 23% dos Baby Boomers (geração do pós-guerra) partilham desta crença.



Os gerentes precisam assumir uma nova função

Com a IA transformando a relação entre as pessoas e a tecnologia no trabalho, bem como entre os funcionários e seus chefes, os pressupostos tradicionais sobre o que os gerentes fazem e o que deveriam estar fazendo estão sendo questionados. As descobertas da pesquisa mostram que as pessoas acham que gerentes e robôs são bons em diferentes tipos de trabalho e tarefas.

O que um robô pode fazer melhor do que seu gerente?

Fornecer informações imparciais	36%
Manter os cronogramas de trabalho	34%
Resolver problemas	29%
Gerenciar um orçamento	26%
Responder perguntas confidenciais sem provocar medo de escrutínio	21%
Avaliar o desempenho da equipe	20%

O que o seu gerente pode fazer melhor do que um robô?

Entender os meus sentimentos	45%
Treinar os funcionários	33%
Criar (ou promover) uma cultura de trabalho	29%
Avaliar o desempenho da equipe	26%
Resolver problemas	25%
Oferecer supervisão/orientação	24%

Segundo os entrevistados, gerentes são melhores do que robôs em atividades como entender seus sentimentos (45%), treiná-los (33%), criar uma cultura de trabalho (29%) e avaliar o desempenho da equipe (26%). Mas robôs são melhores do que chefes humanos em tarefas como fornecer informações imparciais (36%), manter cronogramas de trabalho (34%), resolver problemas (29%) e gerenciar um orçamento (26%).

Essas diferenças têm implicações importantes na forma como as organizações podem aproveitar melhor os gerentes, bem como na melhor forma de atrair, reter e desenvolver talentos. Por exemplo, gerentes que deixam a IA lidar com mais tarefas de coordenação e controle relacionadas à administração podem ter mais tempo, disponibilidade mental e energia para interagir mais diretamente com seus funcionários.

Esta é uma boa notícia para gerentes e funcionários. Um estudo da Accenture descrito na Harvard Business Review apontou que os gerentes agora passam mais da metade de um típico dia de trabalho lidando com tarefas que agregam pouco valor, como a elaboração de cronogramas e orçamento e compilação de relatórios. Isso os deixa com pouco tempo livre para atividades que são muito mais essenciais para sua eficácia na função gerencial – especialmente a elaboração de estratégias e o engajamento individual com seus funcionários. A adoção da IA deve aliviar os gerentes das tarefas administrativas e dar a eles mais tempo para ajudar seus subordinados diretos a dominar novas habilidades e criar equipes de alto desempenho.



Como a IA está sendo usada?

Destaque para aplicativos de clientes e funcionários

Pedimos aos entrevistados para identificarem o que eles consideram as três formas mais comuns de utilização da IA no local de trabalho.

Eis o que apareceu no topo da lista:

31%

Coletar dados de funcionários e clientes

28%

Desenvolver software para treinamento

24%

Gerenciar respostas de suporte ao cliente

22%

Operar assistentes digitais/chatbots

21%

Processar aplicativos de trabalho utilizando algoritmos

17%

Prever a taxa de sucesso da contratação e retenção de funcionários





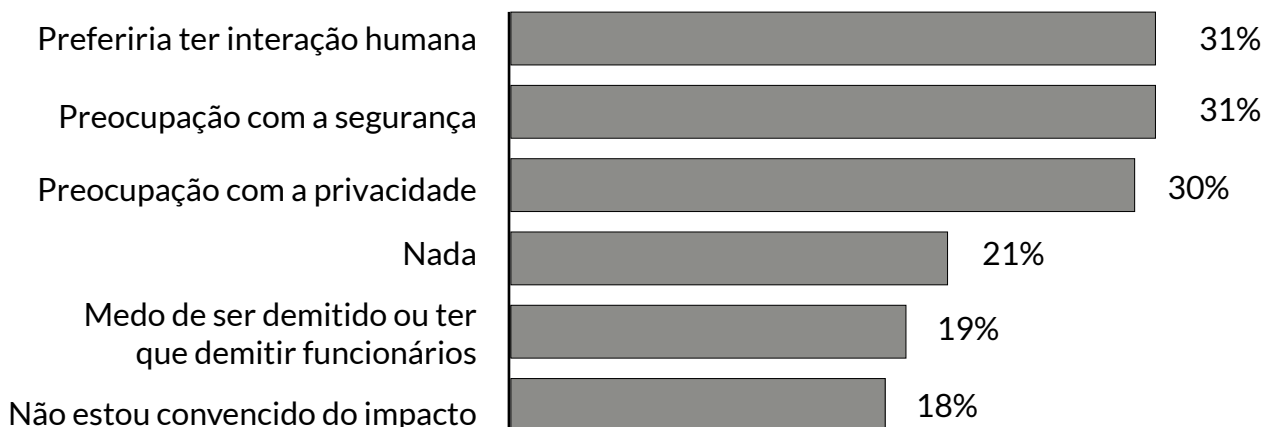
A IA veio para ficar. As organizações devem ter como foco simplificar e proteger a IA – ou correm o risco de serem deixadas para trás

Não há nenhuma dúvida sobre isso: quando se trata do local de trabalho, a IA veio para ficar. Mas a adoção cada vez maior da tecnologia não foi necessariamente definida como padrão. Isso porque as pessoas ainda têm uma série de preocupações em relação à IA. Para aproveitar todo o potencial dessa tecnologia, as organizações precisam entender o que está

impedindo as pessoas de adotar totalmente a IA e então elaborar estratégias inteligentes para superar esses obstáculos.

Nosso estudo indica que as maiores barreiras à adoção e ao uso de IA no local de trabalho são preocupações com relação à complexidade, segurança e privacidade. Vamos examinar cada uma delas mais detalhadamente.

O que impede você de usar IA no trabalho?



A IA veio para ficar.

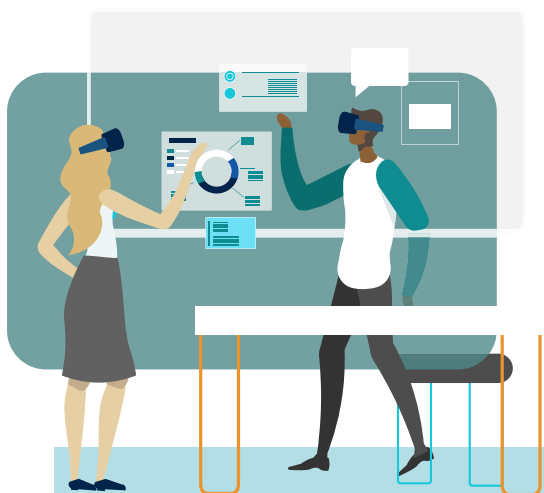


Complexidade: “Gostaria que a IA fosse mais fácil de usar e pudesse ser personalizada para mim”

Três em cada quatro (76%) participantes do estudo (e 81% dos diretores de RH do grupo de entrevistados) acham difícil acompanhar o ritmo das mudanças tecnológicas no trabalho. Portanto, não é surpreendente que os funcionários que pesquisamos queiram uma experiência simplificada com a IA. Cerca de um

terço (34%) disse que uma melhor interface de usuário seria uma ótima maneira de fazê-los usar mais a IA. Outro terço (30%) gostaria de ter um treinamento de melhores práticas em IA. E ainda outro terço (30%) gostaria de ter uma experiência personalizada ao seu comportamento.

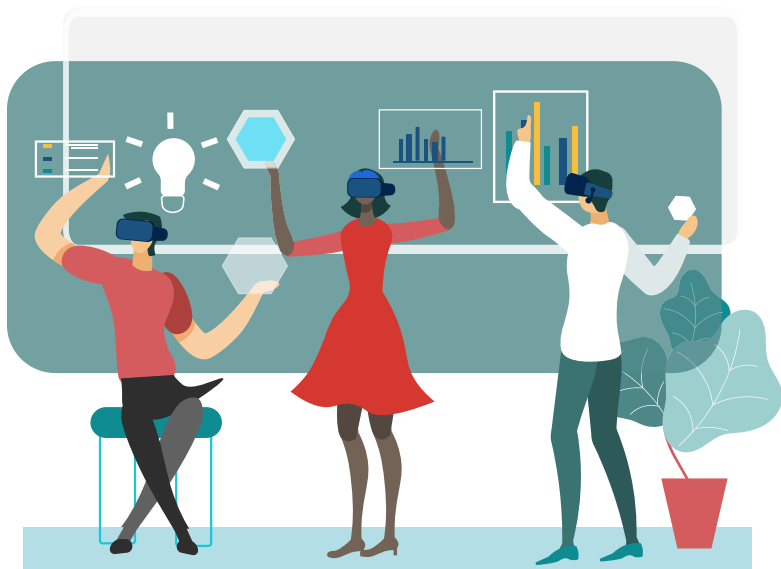
O interesse em uma experiência simplificada e mais personalizada com a IA é particularmente perceptível entre as gerações mais jovens. Por exemplo:



38% dos Millennials, **33%** dos entrevistados da Geração X e **31%** dos entrevistados da Geração Z enfatizaram a importância de uma melhor interface de usuário, contra **26%** dos Baby Boomers.

Em relação ao treinamento de melhores práticas em IA, o interesse foi mais alto entre entrevistados Millennials (**33%**) e Geração Z (**31%**), seguidos da Geração X (**29%**) Baby Boomers (**20%**).

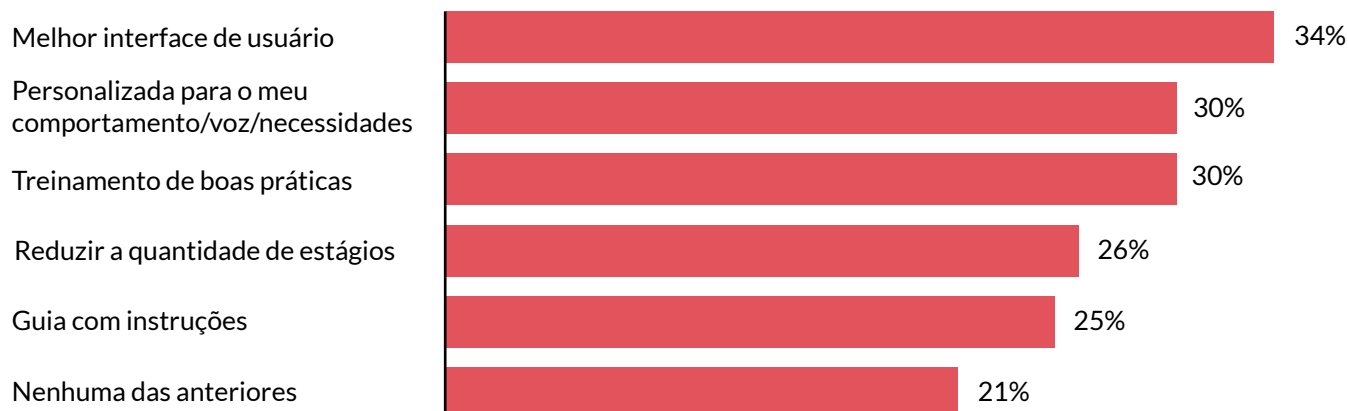
Representantes da Geração Z e Millennials mostraram maior interesse em experiências de usuário de IA sob medida para o seu comportamento (**ambos 33%**), enquanto membros da geração X chegaram a **27%** e Baby Boomers apenas **19%**.





Complexidade: “Gostaria que a IA fosse mais fácil de usar e pudesse ser personalizada para mim”

Como a IA pode ser simplificada para que você a utilize mais?



Segurança: “Proteja a minha organização contra violações de dados”

Entre os profissionais em nosso grupo de entrevistados, 71% afirmaram ficar “de vez em quando preocupados” com um aumento nas violações de segurança de dados em seu local de trabalho devido ao uso de IA, e 38% disseram estar “muito preocupados” ou “sempre preocupados” com tais violações. As preocupações com a segurança são mais elevadas na China (48%) e na Índia (44%), em comparação com os EUA e o Brasil (ambos com 30%) e o Reino Unido (26%).

Tal preocupação não é surpreendente, especialmente se considerarmos que a coleta de dados de funcionários e clientes é uma das maneiras pelas quais a IA está sendo mais usada nas organizações. No entanto, se forem negligenciadas pelas organizações, essas preocupações podem diminuir o interesse e a vontade de usar ferramentas de IA.

Privacidade: “Respeite os meus dados pessoais”

De maneira geral, 30% dos entrevistados disseram que preocupações com a privacidade os impedem de usar IA no trabalho. Tais preocupações são mais altas na Índia e na China (46% e 44%, respectivamente), em comparação com o Japão (29%) e o Reino Unido (24%).

A maioria dos participantes do estudo (69%) expressou pelo menos algum grau de preocupação com o uso da IA para coletar dados sobre suas atividades de trabalho, e 35% deles afirmaram estar “muito preocupados” ou “sempre preocupados” com esse uso específico da tecnologia. Eles disseram que se pudessem ter certeza da segurança e privacidade de dados, se sentiriam mais confortáveis em confiar em uma recomendação da IA. O respeito pelos dados pessoais é claramente uma prioridade máxima, com 80% de todos os entrevistados dizendo que sua empresa deve pedir permissão antes de coletar dados sobre eles enquanto usam a tecnologia de IA.

Você sabia?

60% dos funcionários acham que a empresa deve protegê-los contra a automatização do trabalho.



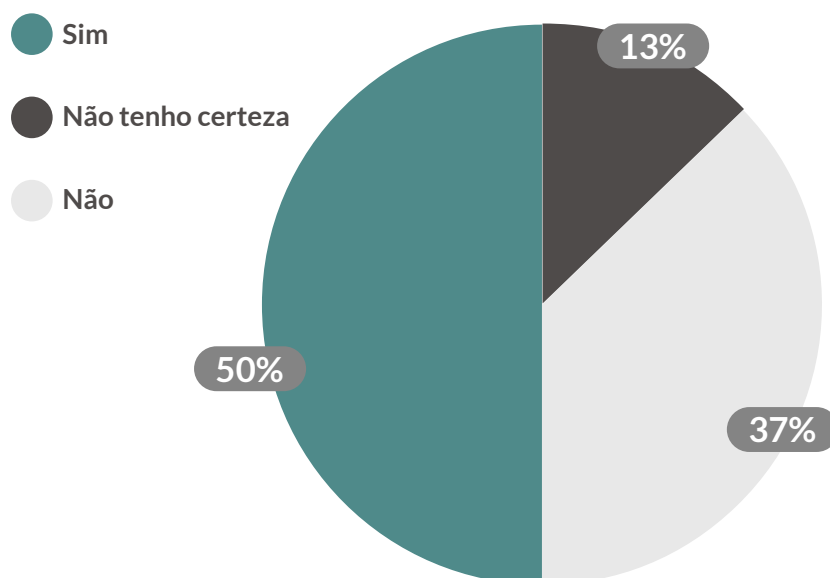
Quais países lideram a corrida de adoção da IA?

Os dados da pesquisa deste ano mostram que a China e a Índia, seguidas pelos Emirados Árabes Unidos e pelo Brasil, estão entre os países com maior índice de adoção da IA, em comparação com os demais que participaram do estudo - EUA, Reino Unido, França, Austrália/ NZ, Cingapura e Japão.

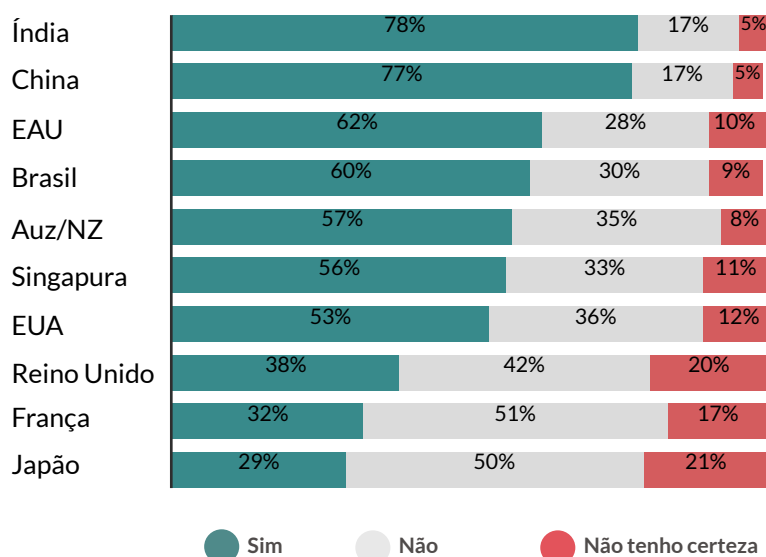
Por exemplo, entrevistados desses quatro países líderes relatam maior adoção de IA em diversos casos de uso.

Talvez não chegue a surpreender o fato de que os entrevistados desses países com maior adoção da IA também sejam os mais animados e otimistas com relação às oportunidades que a IA apresenta.

Você está usando alguma forma de inteligência artificial no seu local de trabalho?



Você está usando alguma forma de inteligência artificial no seu local de trabalho? (Global)





O ritmo de adoção da IA está acelerando. Você está agindo rápido o suficiente para acompanhá-la?

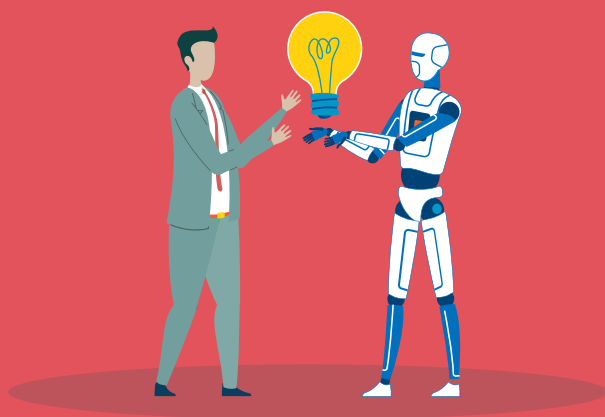
Em nosso estudo de 2018, os funcionários enxergavam o potencial do uso da IA no trabalho, mas também temiam se isso afetaria seus empregos. Em nosso estudo de 2019, é evidente que a IA se tornou mais proeminente no local de trabalho e que os funcionários estão muito mais entusiasmados do que antes com o uso da tecnologia.

As preocupações com a complexidade, bem como com a segurança de dados e a privacidade, podem

ser barreiras à adoção da IA no local de trabalho. Para aproveitar ao máximo as tecnologias de IA e machine learning, as empresas devem explicar como elas são usadas de forma ética, bem como oferecer soluções para lidar com as preocupações de segurança e privacidade.

Organizações que incentivam cada vez mais a adoção da IA conseguirão promover inovação e criar novos mercados, bem como proteger e expandir sua presença nos mercados atuais.

Seus funcionários estão prontos para adotar a IA...



Você está agindo rápido o suficiente para aproveitar a próxima onda de adoção?

A pesquisa **AI@Work Study** é um projeto conjunto da Oracle e da Future Workplace

Uma série de profissionais contribuiu para esse projeto.

A equipe da Oracle incluiu: Emily He, Celina Bertallee, Simon Jones e Lindsey Lyle.
A equipe da Future Workplace incluiu: Jeanne Meister e Dan Schawbel.

Citação sugerida: Oracle & Future Workplace AI@Work Study 2019.

Outubro de 2019
Copyright© 2019 da Oracle and Future Workplace LLC.
Todos os direitos reservados.