

ORACLE + Savanta:

Money and Machines: Estudo Global 2021

As pessoas confiam mais nos robôs do que nos humanos para gerenciar o dinheiro. O que isso significa para o futuro das finanças e qual o papel que a tecnologia deve desempenhar para otimizar nossas finanças em casa e no trabalho?



Apresentação

Como seres humanos, a irracionalidade está no nosso DNA. Então, naturalmente, quando se trata de fazer escolhas financeiras, tanto em casa quanto no trabalho, tudo pode ficar complicado.

Posso falar isso com propriedade depois de passar a maior parte de duas décadas ajudando as pessoas a lidar com dinheiro. Fui jornalista de economia nas principais redações, escrevi três livros sobre o tema, orientei pessoas que enfrentavam problemas financeiros e entrevistei milhares de especialistas para ter uma compreensão mais profunda da nossa relação com o dinheiro.

Insegurança e ansiedade podem ofuscar nossa capacidade de fazer escolhas confiantes. Por outro lado, alguns de nós têm excesso de confiança, o que pode levar a grandes riscos e fracassos. Já outros, podem ter dificuldades com a educação financeira e não conseguem poupar, quem dirá investir.

Temos sentimentos muito intensos quando o assunto é dinheiro por razões demais para listar. Por esse motivo, nos sentimos desafiados a fazer as melhores escolhas financeiras em relação ao planejamento, economia, pagamento de dívidas e investimento. E isso não ocorre apenas nas finanças pessoais. Muitos líderes empresariais com quem falo também lutam para gerenciar orçamentos, aprovações, planejamento financeiro e relatórios além das suas atividades diárias. A verdade é que cuidar de dinheiro pode ser difícil.

Essa relação emocionalmente carregada com o dinheiro vem desde antes da nossa geração, mas definitivamente foi exacerbada pela pandemia da COVID-19. Muitos ficam inseguros sobre si mesmos para fazer movimentações financeiras sábias. Mais do que isso, alguns sequer têm certeza de que confiam nos especialistas, como consultores de finanças pessoais ou profissionais de finanças corporativas.

Mas aqui está a melhor notícia: Nem tudo está perdido. Na verdade, no mundo em que vivemos hoje, e com os avanços da tecnologia, há muito a se ganhar. A tecnologia, especificamente robôs e inteligência artificial, está facilitando e melhorando a nossa vida financeira de uma forma nunca antes vista. Além disso, como indica a mais recente pesquisa global da Oracle, "Money & Machines",

não estamos apenas nos beneficiando da tecnologia, estamos ansiosos por mais. Duas em cada três pessoas, na verdade, dizem que confiariam mais nos robôs do que nos humanos para gerenciar suas finanças. E 8 em cada 10 pensam que os robôs substituirão os profissionais de finanças nos próximos anos.

Pessoalmente, eu adoro responder perguntas online e confiar no meu robô-conselheiro para criar um portfólio de investimentos ideal para mim. E as taxas? Meu CPA pode cuidar dos impostos dos clientes na metade do tempo e com uma eficiência consistente incomparável com a dos humanos, graças aos recursos de automação dentro de alguns dos melhores softwares financeiros que existem. Para mim, é um reembolso maximizado e mais rápido do investimento feito.

Essas mudanças trazem oportunidades. Os robôs vão derrubar e substituir todo o mundo financeiro? Nem pensar. Embora a IA possa nos fornecer dados imparciais para conferir eficiência e eficácia tanto em nossas vidas pessoais quanto profissionais, os profissionais de finanças desempenharão cada vez mais o importante papel de ser, bem, humanos. As pessoas ainda procuram profissionais do setor financeiro para fazer as coisas que os robôs não conseguem: criar relacionamentos, negociar, entender nossos objetivos e tomar grandes decisões. Juntas, as duas forças podem ajudar a reconstruir a confiança em nós mesmos e no sistema financeiro, além de ajudar a simplificar nossa vida financeira como consumidores, investidores e líderes empresariais do futuro.

Farnoosh Torabi, especialista em finanças pessoais e apresentador do podcast [So Money](#).



Introdução

Dinheiro. No papel, tudo parece preto e branco, o balanço patrimonial nos negócios e uma conta bancária na vida pessoal, mas a realidade é muito diferente.

A verdade é que dinheiro e finanças não têm tanto a ver assim. Isso tudo envolve emoções. É sobre crenças profundamente mantidas. E isso é pessoal. Muito pessoal. Dinheiro é sobrevivência, oportunidade, liberdade, status e poder. Na verdade, 54% dos consumidores em todo o mundo acreditam que a sua situação financeira define a sua autoestima.

Nosso relacionamento profundo, subconsciente e, muitas vezes, irracional com o dinheiro afeta todos os aspectos de como pensamos e gerenciamos o dinheiro em nossas vidas pessoais e profissionais. Sempre foi assim, mas pode estar prestes a mudar.

Da inteligência artificial e os assistentes digitais ao blockchain e as funções analíticas, as novas tecnologias chegaram ao grande público e agora impactam a nossa relação com o dinheiro em casa e no trabalho. À medida que cresce a nossa confiança nessas tecnologias, consumidores e líderes empresariais terão de considerar o papel da IA e dos robôs na gestão do dinheiro na nossa vida pessoal e profissional.

Para entender ainda mais o impacto da tecnologia na nossa relação com o dinheiro, a Oracle fez uma parceria com um dos principais especialistas em finanças pessoais dos Estados Unidos, Farnoosh Torabi, e com a Savanta, Inc. para conduzir uma pesquisa com mais de 9.000 consumidores e líderes empresariais em 14 países.



Resumo dos principais resultados

A pandemia aumentou drasticamente a ansiedade e a tristeza com relação às finanças e mudou nossa relação com o dinheiro, fazendo com que recorrêssemos aos robôs para receber ajuda. À medida que as finanças se tornam cada vez mais automatizadas, o papel dos profissionais de finanças mudou.

O impacto da COVID-19 em consumidores e profissionais tem sido considerável.

+103%

Ansiedade e tristeza em relação às finanças entre consumidores e líderes empresariais mais do que duplicaram em 2020.

A confiança nos humanos foi quebrada. Os robôs estão preenchendo essa lacuna.

67%

das pessoas confiariam mais nos robôs do que os humanos para gerenciar as finanças.

59%

das pessoas agora dizem que confiariam mais em um robô para gerir suas finanças do que em si mesmos.

O papel das equipes de finanças e dos consultores financeiros nunca mais será o mesmo.

85%

das pessoas acreditam que os robôs substituirão os profissionais do setor financeiro.

46%

acredita que os robôs substituirão os profissionais de finanças nos próximos 5 anos.

É hora de abraçar a IA na gestão financeira.

87%

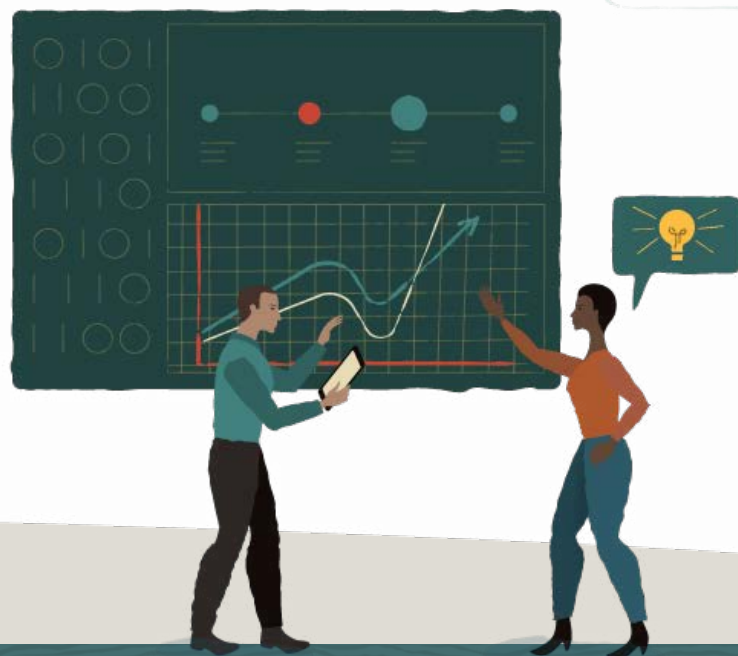
dos líderes empresariais acreditam que as organizações que não repensarem seus processos financeiros enfrentarão riscos, incluindo:

- Ficar atrás da concorrência (44%)
- Gerar relatórios imprecisos (36%)
- Ter funcionários mais estressados (36%)
- Reduzir a produtividade dos funcionários (35%)

Metodologia da pesquisa

Os resultados são baseados em uma pesquisa conduzida pela Savanta, Inc. entre 10 de novembro e 8 de dezembro de 2020 com 9.001 pessoas entrevistadas em 14 países (Estados Unidos, Reino Unido, Alemanha, Holanda, França, China, Índia, Austrália, Brasil, Japão, Emirados Árabes Unidos, Cingapura, México e Arábia Saudita).

A pesquisa explorou atitudes e comportamentos dos consumidores e líderes empresariais em relação ao dinheiro, finanças, orçamentos e o papel e expectativas em relação à inteligência artificial (IA) e aos robôs nas tarefas e gestão financeira.



Entrevistados por país

EUA	1.500	Japão	500
Reino Unido	1.000	Cingapura	500
Alemanha	1.000	Índia	500
Holanda	500	Emirados Árabes Unidos	500
França	500	Arábia Saudita	500
Austrália	500	México	500
China	500	Brasil	500

Tipos de entrevistados

Consumidores

70%

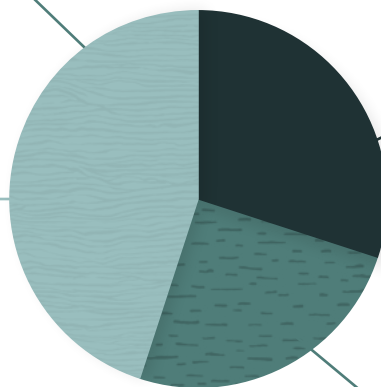
Líderes empresariais

30%

Gerentes 45%

Nível executivo 30%

VP/Diretores 25%

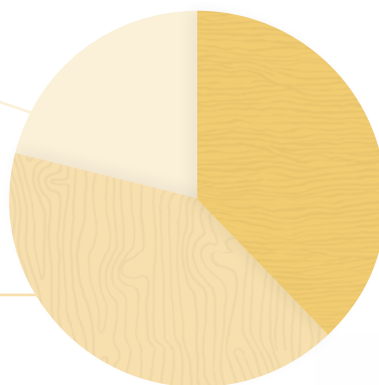


Entrevistados por faixa etária

Mais de 56 anos 21%

De 21 a 35 anos 38%

De 36 a 55 anos 41%



Entrevistados por gênero

Masculino

55%

Feminino

45%



Os efeitos da COVID-19

Ansiedade, tristeza e medo com relação às finanças. O impacto da COVID-19 nos consumidores e profissionais tem sido considerável.

A propagação inesperada e devastadora da pandemia da COVID-19 em todo o mundo abalou as perspectivas de vida das pessoas. Uma área que foi especialmente impactada é a nossa relação com dinheiro, tanto pessoal quanto profissionalmente.

Simplificando, em 2020, os níveis de ansiedade e depressão em relação às finanças duplicaram. Não é surpresa que 9 em cada 10 líderes empresariais têm medo dos impactos da COVID-19 nas organizações. Além disso, mais da metade (51%) tem medo de que entremos numa recessão profunda, da qual a recuperação será longa e lenta. Os consumidores são igualmente pessimistas. Mais de três quartos (87%) sofrem de vários graus de ansiedade com relação às finanças, com mais de um terço (41%) chegando a afirmar que o estresse com relação ao dinheiro os mantém acordados à noite.

Os sentimentos de ansiedade financeira e tristeza entre consumidores e líderes empresariais mais do que duplicaram em 2020.

Entre os líderes empresariais

186%

de aumento da ansiedade e estresse como resultado da COVID-19.

116%

de aumento da tristeza como resultado da COVID-19.

Entre os consumidores

100%

de aumento da ansiedade e do estresse como resultado da COVID-19.

70%

de aumento na tristeza como resultado da COVID-19.



90%

dos líderes empresariais estão preocupados com os impactos da COVID-19 na organização.

3 principais cenários que geram ansiedade nos líderes empresariais

Recuperação econômica lenta/
recessão profunda

51%

Perder os principais recursos e ferramentas devido a cortes orçamentais

38%

Organização entrar em falência

27%

87%

dos consumidores enfrentam medos com relação às suas finanças como resultado da pandemia.

3 principais cenários que geram ansiedade nos consumidores

Perda de emprego

39%

Perda das economias

38%

Nunca saldar as dívidas

26%



A nossa relação com a IA está evoluindo

A nossa confiança em nós mesmos está fragilizada. Confiamos mais nos robôs do que nos humanos para gerenciar as nossas finanças.

67% das pessoas confiam mais nos robôs do que nos humanos para gerenciar as finanças.

Com tanta incerteza à nossa volta, mudamos os nossos parâmetros de confiança, e a maioria das pessoas já está confiando mais nos robôs do que em si mesmas para gerenciar as finanças.

A realidade agora é que um número impressionante de 77% dos líderes empresariais admitem ter mais confiança em robôs do que em suas próprias equipes financeiras para obter ajuda com tarefas relacionadas a finanças. E é uma situação muito semelhante na nossa vida pessoal. A maioria dos consumidores (63%) afirmou que confiaria mais nos robôs do que nos seus consultores financeiros humanos para gerir de modo eficaz seus assuntos financeiros.

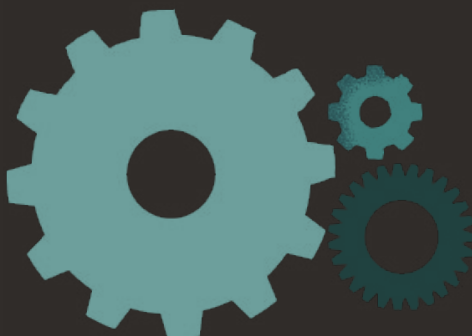
Essa confiança crescente nos robôs vai ainda mais longe. Mais da metade (53%) dos consumidores disseram que confiariam mais nos robôs do que em si mesmos para tomar decisões financeiras. E quando fizemos a mesma pergunta para os líderes empresariais, 73% deles sentiram o mesmo.

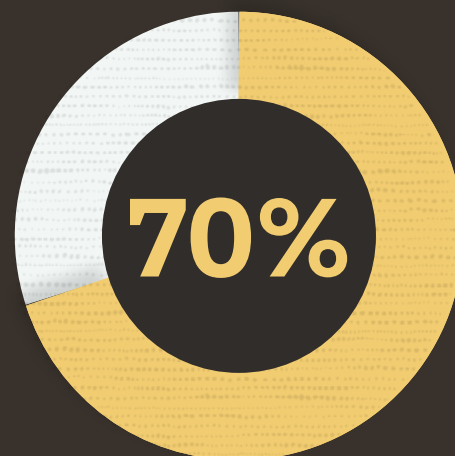
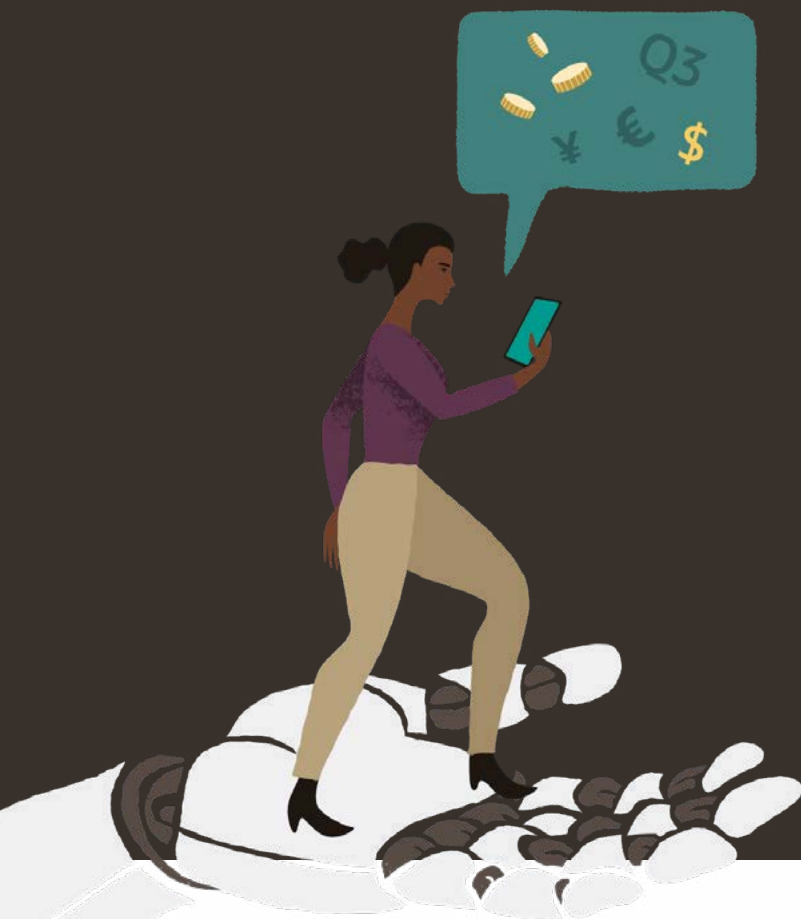
Mas as pessoas pensam que os robôs podem ajudar com o quê? Líderes empresariais disseram que as principais maneiras que os robôs podem melhorar o seu trabalho é através da detecção de fraudes, criação de faturas e análise de custo/benefício. Os consumidores também apontaram a detecção de fraudes como uma oportunidade fundamental para que os robôs os auxiliem, seguida pela redução dos gastos gerais e pelo investimento no mercado de ações.



A horizontal bar chart with a dark blue bar and a light blue bar. The dark blue segment represents 77% of the bar. The text next to it reads: **77%** dos líderes empresariais confiariam mais nos robôs do que nas equipes financeiras.

A horizontal bar chart with a dark blue bar and a light blue bar. The dark blue segment represents 63% of the bar. The text next to it reads: **63%** dos consumidores confiariam mais nos robôs do que nos consultores financeiros humanos.





das pessoas confiariam
em um robô para gerir
suas finanças

80%

dos líderes
empresariais
confiariam em
um robô para
gerenciar
as finanças

3 principais tarefas que os profissionais confiariam aos robôs
em detrimento dos humanos

Detecção de
fraudes

34%

Criação
de faturas

25%

Condução de
análise de custo/
benefício

23%

66%

dos consumidores
confiariam em
um robô para
gerenciar suas
finanças pessoais

3 principais tarefas que os consumidores confiariam aos robôs
em detrimento dos humanos

Detecção
de fraudes

33%

Redução
de despesas

22%

Investimento
no mercado
de ações

15%

O futuro das equipes financeiras e dos consultores financeiros

O papel das equipes de finanças e dos consultores financeiros nunca será o mesmo.

85% das pessoas acreditam que os robôs substituirão os profissionais de finanças. 46% acreditam que isso acontecerá até 2026.

Embora possa parecer absurdo, o aumento da confiança nos robôs é compreensível. Os seres humanos têm diferentes níveis de especialização e competência. Eles tiram dias de folga. Cometem erros. Humanos são, bem, apenas humanos. Por outro lado, os robôs são consistentes trituradores de números, eles nunca têm um dia ruim e estão disponíveis 24/7.

É por isso que quase todos os líderes empresariais (90%) pensam que os robôs substituirão as equipes de finanças no futuro. Mais chocante ainda, mais da metade (56%) acha que isso já aconteceu ou vai acontecer nos próximos cinco anos. Os consumidores também estão convencidos de que a mudança

está em andamento. 82% acreditam que os robôs substituirão os consultores financeiros nos próximos anos. Cerca de metade (42%) tem a opinião que a mudança já ocorreu ou vai acontecer nos próximos cinco anos.

Embora a nossa fé crescente na tecnologia mude significativamente o papel das equipes de finanças corporativas e dos consultores de finanças, a mudança não é uma má notícia. Os líderes empresariais e os consumidores estão à procura de profissionais de finanças para assumir funções novas e valiosas. Por exemplo, se comunicar com clientes, negociar descontos e aprovar transações.

E os consumidores continuarão à procura de interação humana quando se trata de grandes compras ou eventos da vida, como comprar uma casa, comprar um carro ou discutir planos de aposentadoria. Não há algoritmo que possa substituir o trabalho humano ao fazer ou aprovar decisões transformadoras.



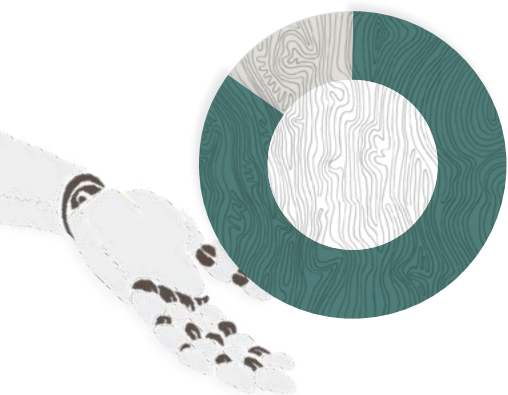
90%

dos líderes empresariais acreditam que os robôs substituirão as equipes financeiras no futuro



56%

acreditam que isso vai acontecer nos próximos 5 anos ou já ocorreu



85%
**dos líderes
empresariais
querem a ajuda
de um robô**



4 principais tarefas para as quais os líderes empresariais buscariam apoio de robôs



43%

Aprovações



39%

Definição de
orçamento
e previsões



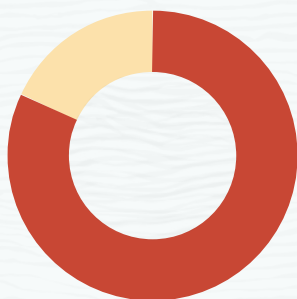
38%

Geração de
relatórios



38%

Conformidade e
gestão de risco



82%
dos consumidores acreditam
que os robôs substituirão
os profissionais financeiros
no futuro.



42%
dos consumidores
acreditam que isso vai
acontecer nos próximos
5 anos ou já aconteceu.

Os consumidores também querem ajuda de um robô

3 principais tarefas com as quais os consumidores acham que os robôs podem ajudar



33%

Liberar tempo



31%

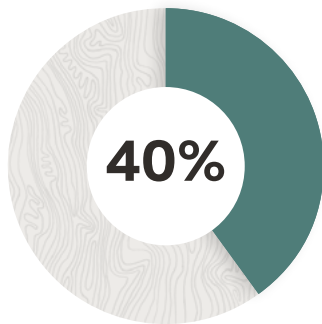
Reduzir gastos
desnecessários



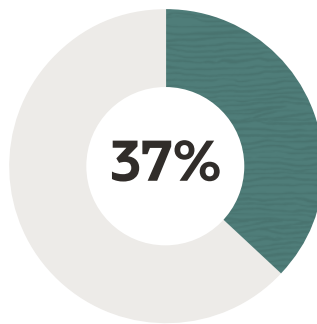
25%

Aumentar
pagamentos
pontuais

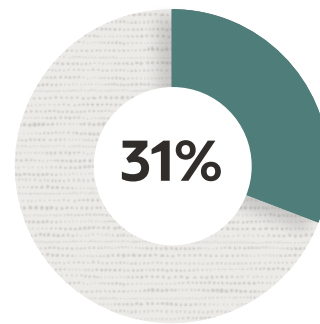
No entanto, os líderes empresariais ainda confiam mais nas equipes financeiras para algumas tarefas.



Comunicação com clientes

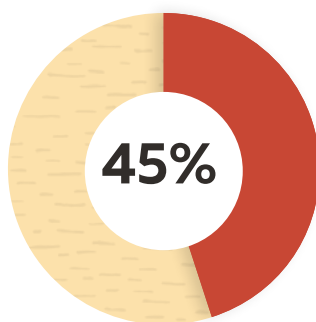


Negociação Descontos

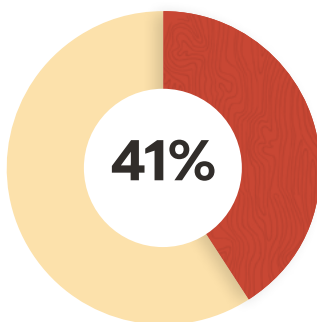


Aprovação de transações

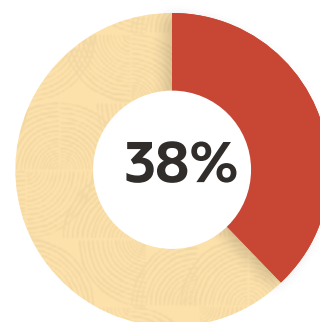
E os consumidores ainda confiam em um consultor financeiro em vez de um robô para orientação com grandes decisões de compra.



Compra de casa



Compra de carro



Planejamento para aposentadoria



Abraçar a IA para gestão financeira

Nossa relação com o dinheiro mudou. É hora de abraçar a IA na gestão financeira.

Nossa relação com o dinheiro sempre muda e isso se acentuou ainda mais com pandemia da COVID-19, com mais da metade (60%) dos consumidores dizendo que a pandemia mudou a maneira como compram bens e serviços.

Em todo o mundo, muitas pessoas deixaram de usar dinheiro vivo. Na verdade, quase três quartos das pessoas (72%) afirmam que os eventos de 2020 mudaram o que sentem em relação ao manuseio de dinheiro, com as pessoas se sentindo ansiosas (26%), temerosas (23%) e sujas (19%). E quase um terço (29%) afirmou que estabelecimentos que aceitam apenas dinheiro vivo os afastam.

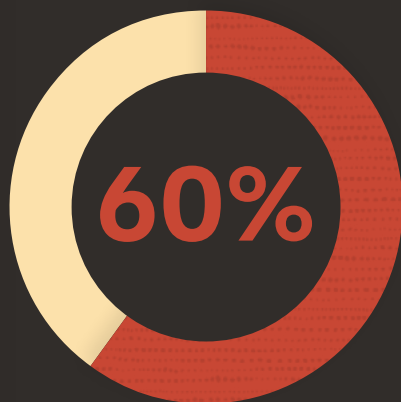
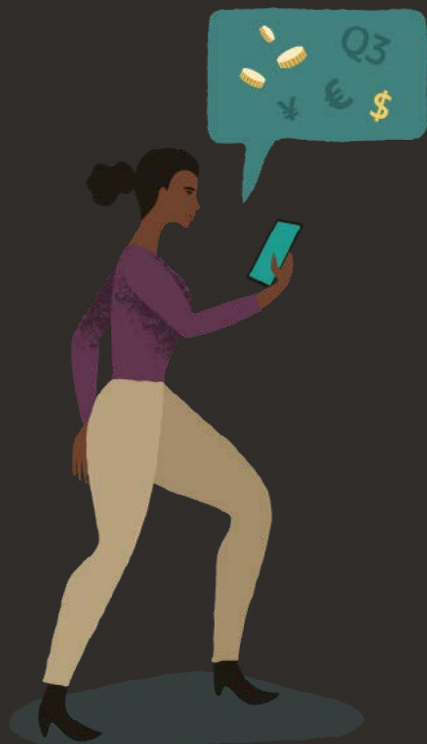
As empresas têm sido rápidas em responder à mudança no comportamento do consumidor. Quase três quartos (69%) dos líderes empresariais afirmam que suas organizações investiram em novas formas de pagamento digital em resposta ao COVID-19. Um número semelhante (64%) criou novas formas de engajamento do cliente ou adotou novos modelos de negócios para abrir novos fluxos de receita.

A COVID-19 também aumentou significativamente a adoção de plataformas de negócios e tecnologia de pagamentos digitais, o que só acelerará a capacidade dos robôs de gerenciar processos financeiros no trabalho e em casa.

A transição já começou, e 51% das organizações já estão usando a IA para gerenciar processos financeiros. Atualmente, apenas 27% dos consumidores utilizam alguma forma de IA para gerir as suas finanças pessoais. Mas esses números só tendem a uma direção: para cima.

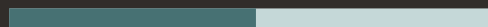
Uma clara maioria dos líderes empresariais (87%) acredita que as organizações que não repensarem os processos financeiros enfrentarão riscos crescentes, incluindo ficar atrás dos concorrentes, funcionários cada vez mais estressados, relatórios imprecisos e queda da produtividade.



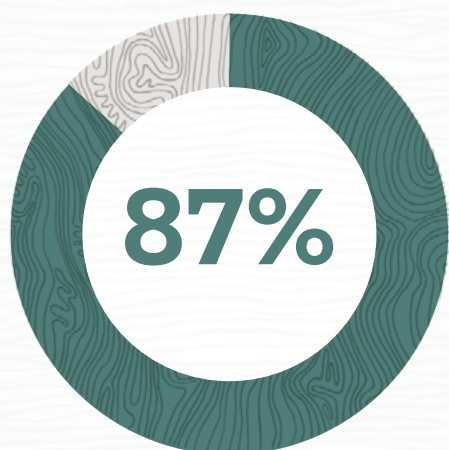


dos consumidores dizem que a pandemia mudou a forma como compram bens e serviços.

51% das organizações já estão usando a IA para gerenciar processos financeiros, mas apenas



27% dos consumidores utilizam alguma forma de IA para gerir as suas finanças pessoais.



dos líderes empresariais acreditam que organizações que não repensarem seus processos financeiros enfrentarão riscos, incluindo:

- Ficar atrás da concorrência (44%)
- Gerar relatórios imprecisos (36%)
- Ter funcionários mais estressados (36%)
- Reduzir a produtividade dos funcionários (35%)

Apenas **9%** dos consumidores esperam usar mais dinheiro após a COVID-19.



72%

dos consumidores dizem que os eventos de 2020 mudaram o que sentem sobre o manuseio de dinheiro. As mudanças mais comuns foram sentir:



Ansiedade
26%



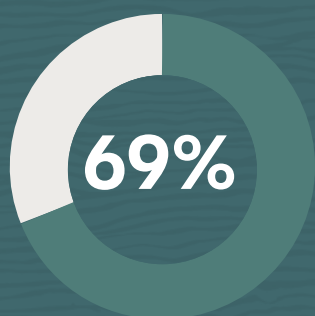
Medo
23%



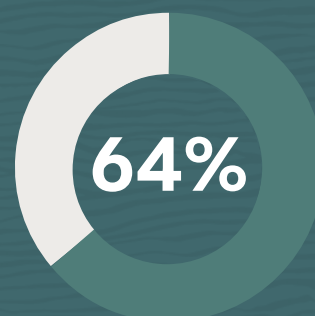
Sujeira
19%

29% afirmou que estabelecimentos que aceitam apenas dinheiro vivo os afastam.

As empresas responderam rapidamente e mudaram a forma como vão ao mercado



das empresas investiram em formas de pagamento digital.



das organizações criaram novas formas de engajamento do cliente ou mudaram os modelos de negócios para cultivar novos fluxos de receita durante a COVID-19.

Conclusão:

Nossa relação com o dinheiro muda ao longo dos anos, e os eventos de 2020 aceleraram muitas dessas tendências. Agora vemos os robôs como mais bem posicionados para gerenciar muitos dos elementos centrais das finanças em nossa vida pessoal e profissional.

Embora essas tendências possam inicialmente parecer uma ameaça para os profissionais de finanças corporativas e consultores de finanças pessoais, a verdade é que os robôs complementarão as habilidades sociais e humana dessas profissões.

Incluir esses colegas de trabalho consistentemente racionais e sempre acessíveis aumentará a velocidade, a precisão e a tomada de decisão dos profissionais de finanças corporativas e finanças pessoais, além de remodelar as habilidades necessárias para uma

carreira em finanças. Para líderes empresariais que supervisionam orçamentos e consumidores que tentam gerenciar as finanças em casa, os robôs podem fornecer *insights* e recomendações orientadas por dados para melhorar os resultados financeiros.

O único passo racional seguinte para profissionais de finanças, líderes empresariais e consumidores é abraçar de vez essas mudanças. Organizações e indivíduos que resistem a esta mudança assumem riscos mal calculados.

Há muitos ganhos em mover decisivamente para a IA, tanto para os consumidores quanto para as empresas, e o nível de determinação moldará fundamentalmente sua trajetória de crescimento financeiro.

Para saber mais sobre como abraçar a IA para gestão financeira, acesse as páginas [Money & Machines](#) e [Oracle Fusion Cloud Enterprise Resource Planning \(ERP\)](#).

