

Cenário **Digital**

TENDÊNCIAS Notícia da edição impressa de 23/02/2018. Alterada em 23/02 às 15h33min

Inteligência Artificial influi no mercado profissional



Granville enfatiza que ainda há carência de profissionais da área de informática no mercado

/MARCELO G. RIBEIRO/JC

Aplicações de Inteligência Artificial (IA) e assistentes virtuais surgem como complementos às atividades humanas, instigando os profissionais a adotarem uma postura de constante adaptação e aprendizado de novas habilidades. A interação entre homem e máquina tende a se intensificar na medida em que se criam novos recursos de IA - processos nos quais os dados gerados pelos sistemas digitais servem para identificar padrões, usados pelos próprios dispositivos para atuar de maneira similar aos humanos. Um exemplo desses recursos é a automação inteligente, já destacada em áreas como call centers e bancos. "Neste conceito, as máquinas imitam a aprendizagem, a tomada de decisão e as ações dos humanos, por meio da

inteligência habilitada por serviços analíticos e cognitivos avançados", descreve Marcelo Serigo, chefe de inovação e estratégia da Avanade Brasil, empresa especializada em tecnologia de negócios. Segundo ele, o setor financeiro deve apostar ainda mais nesses meios: "Por lidar com uma quantidade grande de dados sob a forma de transações financeiras, a IA tem evitado erros e ajudado as instituições a ser mais seguras."

Também devem entrar nos ambientes profissionais os assistentes virtuais - agentes de software que realizam tarefas ou serviços para um indivíduo, via comandos de texto ou voz. "Eles oferecem diversas possibilidades para as empresas aumentarem a eficiência e a produtividade", diz Rodrigo Caserta, country manager da Avanade no Brasil. "Assistentes como Cortana (da Microsoft), Alexa (da Amazon), Siri (da Apple) e Google Home são as principais plataformas no momento, mas, com a expansão para o local de trabalho, essa lista provavelmente crescerá", prevê Caserta.

O risco de esses recursos tirarem vagas de trabalho dos profissionais humanos é praticamente descartado pelos especialistas. O diretor de pesquisas da empresa de consultoria Gartner, Ivar Berntz, aponta que o nível de empregos deverá crescer, pelo menos até 2025. "Em outros momentos, a automação eliminou vagas, mas gerou outras, em atividades mais nobres. Isso vai ser assim", antecipa Berntz.

Nesse contexto, novas carreiras profissionais deverão surgir, enquanto outras passam por adaptações. Desenvolvimento de aplicativos, marketing digital e design são algumas funções atualmente em destaque. Para os profissionais com formações como Ciência e Engenharia da Computação, Engenharia de Software e Sistemas de Informação, a demanda segue alta. "Precisa-se de informática para tudo, seja para criar sistemas na web ou aplicativos de celular. O mercado precisa de gente", observa o presidente da Sociedade Brasileira de Computação, Lisandro Granville. Ele defende que uma eventual regulamentação das atividades da área garanta o livre exercício da profissão. "A computação tem se tornado multidisciplinar. Um exemplo recente é o de uma empresa de jogos, que precisava de um profissional que entendesse de narrativa, e contratou uma pessoa da área de Letras", relata.

Para os profissionais, a necessidade de renovação de conhecimentos será permanente. E a tecnologia também pode contribuir para aprimorar as condições de trabalho. Berntz cita o caso de uma empresa de call center do Oriente Médio que tinha altos índices de rotatividade. Por meio de IA, monitorou as chamadas recebidas e constatou que os funcionários que se demitiam tinham atendido duas ou três ligações complicadas em sequência. "Aí, passaram a direcionar as chamadas 'mais calmas' para quem já tinha feito um atendimento mais estressante. A rotatividade caiu de 80% para 20%."

Trabalho remoto deve crescer

Outra novidade do mundo do trabalho não está propriamente dentro das empresas. A adoção do trabalho remoto, permitindo aos colaboradores desempenharem funções em casa ou em outros espaços, deve aumentar no curto prazo. A empresa de tecnologia Citrix, por exemplo, vem desenvolvendo recursos para os empregados rodarem aplicações de diferentes sistemas operacionais em vários dispositivos, com garantia de eficiência e segurança.

"Hoje, a tecnologia está totalmente conectada ao modo de as pessoas trabalharem. O papel dela é permitir que o trabalho possa ser feito, seja qual for o computador da pessoa em casa", afirma o diretor-geral da Citrix Brasil, Luís Banhara. Ele ressalta o lado cultural do processo. "Antes, o gestor via os colaboradores em atividade, ou no café. No modo remoto, você passa a fazer a gestão dos colaboradores pela tarefa. Se entregarem (a tarefa) no prazo e com qualidade, valeu. E a empresa pode contratar mais pessoas sem precisar de um espaço físico maior, o que reduz despesas."



Acesse o caderno especial online