

## Inversão de papéis: Agora são as empresas que disputam os melhores profissionais

Andrea Tedesco (\*)

*O crescimento exponencial da tecnologia promove mudanças drásticas em muitas formas de relacionamento, uma delas, na relação empresa x profissional*

Em um mundo onde não só consultorias e empresas de software contratam pessoas de tecnologia, agora todos, literalmente, buscam esse perfil para que seus negócios façam parte da chamada transformação digital.

Há muitos anos se fala da carência de profissionais com experiências específicas em TI e, hoje, busca-se aqueles que tenham fit cultural com as corporações em um grande potencial de desenvolvimento. É por isso que empresas como a DigitalHouse, hub de educação para a formação de profissionais de alta performance para o mercado digital, surgem para oferecer oportunidades para quem deseja uma mudança ou uma nova habilidade dentro dessa necessidade do mercado (ser e pensar digital). É preciso se atualizar para um universo que se transforma em alta velocidade e intensidade muitas vezes não percebidas no momento certo.

Quando os impactos dessa transformação passam a ser uma necessidade importante dentro do mercado, quem não está acompanhando a mudança, sai em busca do "tempo perdido". Os impactos dessas mudanças causadas pela velocidade exponencial são um dos importantes pilares dessa inversão de papéis.

O processo de transformação digital, também composto pela criação de uma cultura corporativa e a habilidade de saber lidar com as diferentes gerações e grupos sociais atuais são passos importantes e necessários para que as empresas recebam profissionais de tecnologia, normalmente mais conectados com essas transformações e, também, mais exigentes.

Em busca de se tornar

verdadeiramente atraentes para esses profissionais, as empresas devem iniciar com uma transformação cultural. Trabalhar dentro de casa é a tarefa mais importante e mais desafiadora antes de modernizar processos para atrair candidatos e clientes. Tudo tem que fazer sentido. O ciclo de experiência do colaborador começa na incrível experiência dentro de casa. Assim, todo esforço realizado para atrair excelentes profissionais não se tornam em vão.

Com essas mudanças, novas formas de recrutamento surgem para ajudar, como o exemplo dos hackathons e eventos de recrutamento, como o recruiting day da Digital House, que oferecem grandes possibilidades aos dois lados. Demonstrar abertura para novas formas de utilização de potenciais talentos para as áreas de tecnologia é uma maneira de sobreviver a uma necessidade gritante do mercado por pessoas qualificadas.

Após "arrumar a casa", formar uma equipe de Employer Branding é um passo fundamental para concorrer por talentos da área digital. As empresas precisam disputar esses talentos e portanto, trabalhar a sua marca empregadora passa ser um diferencial muito importante. Uma equipe composta por diferentes visões também é importante para compor uma forte marca empregadora. Preparar as pessoas para esse mercado é uma jornada cheia de desafios, mas que a Digital House e toda a sua equipe estão empenhados para oferecer esses potenciais talentos para as empresas que querem fazer parte dessa transformação, e pelo lado dos profissionais, que buscam conhecimento e ferramentas que apoiem o seu desenvolvimento nesse mercado, estão engajados também em reformular seu mindset de gerenciamento de carreira, contribuindo para o sucesso sustentável das suas vidas profissionais. No dia de hoje, pensar e ser digital é vital.

(\*) É Mentora de Carreiras da Digital House, hub de educação para a formação de profissionais de alta performance para o mercado digital.

# Entenda a importância dos documentos nato-digitais para a transparência no poder público

Publicada em novembro de 2011 e efetivada em maio de 2012, a Lei 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, já entrou para a história recente do Brasil como uma tentativa bem-feita de combate à corrupção, valorização da transparência e respeito ao erário

Jeferson de Castilhos e Jaison Niehues (\*)

Hoje, os cidadãos têm o direito de consultarem informações importantes sobre os órgãos públicos e podem monitorá-los e investigá-los em qualquer operação suspeita. Não à toa que estes seis anos coincidem com o crescimento de denúncias de corrupção e má gestão nos principais meios de comunicação.

A questão é que todos falam da transparência externa, com os cidadãos tendo mais acesso às informações digitais, mas a verdade é que isso é apenas a ponta do iceberg no oceano que envolve a administração pública. A boa gestão dos órgãos públicos começa dentro de sua estrutura, com os próprios servidores. As melhores práticas precisam ser estimuladas em todos os procedimentos e devem envolver todas as secretarias e departamentos disponíveis. É assim que se garante lisura em um órgão federal, estadual ou municipal.

Quem já precisou lidar com os serviços de uma repartição pública certamente encarou, em algum momento, o trâmite demorado em diversas etapas, com a necessidade de carimbos e papéis em cada uma delas. A burocracia transformou-se praticamente em sinônimo de governo e um impeditivo para a entrada de tecnologia na gestão política.

Contudo, a evolução tecnológica das últimas décadas começa a forçar o poder público a melhorar seus processos e adotar soluções que otimizam a administração e trazem benefícios reais no atendimento à população. A transformação digital já é uma realidade e sua eficácia deve estar ligada à utilização dos documentos nato-digitais, sobretudo no aspecto da transparência.

O termo diz respeito aos dados e informações que já nascem em meio digital, ou seja, são provenientes de softwares e não precisam ser escaneados ou microfilmados. Além disso, possuem validade jurídica embarcada por não terem mudança no contexto ou na forma deles existirem. Atualmente, a repartição pública que deseja entrar na era da transformação digital acaba fazendo uma cópia virtual de documentos já existentes. Não faz sentido apostar na digitalização e ter um gasto dobrado, com impressões e, depois, a virtualização de dele.



A centralização da administração pública em um recurso tecnológico consegue envolver as duas pontas necessárias que caracterizam as melhores ações governamentais: o aumento na qualidade do serviço prestado pelos servidores e a rapidez no atendimento envolvendo os cidadãos e as empresas. Com poucos cliques, os trâmites caminham entre os setores, sempre com notificações aos responsáveis, enquanto que as pessoas podem iniciar esse processo de forma online e também receber avisos sobre o andamento. Todos saem ganhando e não há espaço para desconfiança e reclamações.

Assim, os gestores têm mais controle sobre o andamento de cada documento, com vantagens que incluem a capacidade de associar pessoas e entidades em cada etapa, a confirmação de leitura e entrega, notificação automática, custo reduzido e segurança na tramitação. Já os cidadãos têm suas solicitações atendidas de forma rápida e transparente.

Os documentos públicos devem atender uma série de requisitos que abrangem sua criação, seu trâmite e sua finalização. Com os digitais, a preocupação é ainda maior: devem ser bem estruturados e, idealmente, terem numerações automáticas e identificador único para cada peça. Memorandos, ofícios, circulares, protocolos, aviso de férias e ordens de serviço são apenas alguns exemplos que podem ser nato-digitais.

A adoção desse tipo de tecnologia prepara o poder público para a transformação digital, mas engana-se quem pensa que o conceito diz respeito apenas às soluções tecnológicas. O relatório The 2016 State of Digital Transformation, conduzida pela Altimeter, mostra que o principal fator para adoção da transformação digital é a evolução do comportamento e das preferências dos consumidores – ou, no caso do poder público, dos cidadãos.

A implementação e adoção de documentos nato-digitais exigem que o governo tenha definido todos os processos organizacionais – tanto os internos quanto os externos. É preciso mapear, por exemplo, todos os colaboradores que terão acesso aos documentos e onde tais dados nascem, se desenvolvem e terminam. Também é necessário integrar as entidades externas que fazem parte desses processos.

Hoje, com tecnologias conectadas e abundância de dados por todos os lados, as pessoas conseguem resolver problemas rapidamente e encontrar as melhores informações para agir corretamente em determinadas situações. Assim, elas esperam que seus representantes políticos tenham essa mesma velocidade e preocupação com transparência no trato com o bem público.

(\*) São fundadores da 1Doc, plataforma web de comunicação, atendimento e gestão documental para órgãos públicos. – [www.1doc.com.br](http://www.1doc.com.br)

## News @TI

### Case

@A partir de setembro, mais de 2.500 servidores e colaboradores da Controladoria-Geral da União (CGU) - órgão do Governo Federal responsável pela defesa do patrimônio público e combate à corrupção - localizados no distrito federal e nos 26 estados do país, passarão a usar a plataforma SharePoint Online da Microsoft como intranet e principal ferramenta de comunicação interna. Com esta adoção, que contou com o apoio da Brasoftware - uma das maiores e mais tradicionais parceiras da Microsoft no Brasil - no processo de implementação, o órgão tem o intuito de aprimorar o processo de compartilhamento e gerenciamento de conteúdo interno, tornar a intranet mais dinâmica e intuitiva, além de facilitar o trabalho e aumentar a colaboração entre os usuários. Como a ferramenta está na nuvem, a TI da CGU não precisará manter servidores disponíveis para suportar a intranet ou se preocupar com algum problema que a deixe fora do ar. "A TI teve um grande benefício com a mudança. Não precisamos mais nos preocupar com investimentos ou manutenção da infraestrutura de TI que era dedicada à plataforma antiga de intranet", explica Denis Francis, chefe do serviço de prospecção de soluções da CGU ([www.brasoftware.com.br](http://www.brasoftware.com.br)).

### Pixel Show

@A 14ª edição do Pixel Show, maior evento de criatividade da América Latina, já tem data marcada. Nos dias 10 e 11 de novembro, o espaço Pro Magno, em São Paulo, será palco de mais de 15 mil m2 de exposições, performances, manifestações artísticas e palestras para profissionais, empreendedores e amantes da cultura geek, artes, design, inovação e tecnologia. Marcando mais uma vez sua posição de hub de criatividade, o Pixel Show terá cerca de 200 horas de conteúdo de cultura para um público estimado em 45 mil criativos de várias partes do mundo, nos dois dias de evento. "Teremos um conteúdo muito abrangente e diversificado, que vai desde oficinas de arte que ensinam produtos fáceis de fazer em casa, com materiais de baixo custo, até a apresentação de negócios inovadores e tecnologias de última geração para a indústria de cultura. O objetivo também é instigar o empreendedorismo e a comunidade artística como um todo", comenta Simon Szacher, co-fundador da editora Zupi, curadora e produtora do Festival. Por isso, a Conferência Internacional de Criatividade do Pixel Show 2018 será dividida em auditório principal e mais sete salas temáticas que abordarão assuntos agrupados em Empreendedorismo & Business, Animação e Vídeo, Tech & Inovação, Arte & Design, Publicidade & Música, Visionários, para negócios de tecnologia e futuro, e uma iniciativa pioneira no Brasil que será a sala Voice, primeira a reunir profissionais de dublagem, locução e localização de voz para games a debater o crescimento da profissão no país. Bob Esponja, ou melhor, Wendel Bezerra, a voz do personagem na animação, já é presença confirmada no espaço ([pixelshow.co](http://pixelshow.co)).

## "O novo profissional de atendimento treinará o robô ao invés de atender"

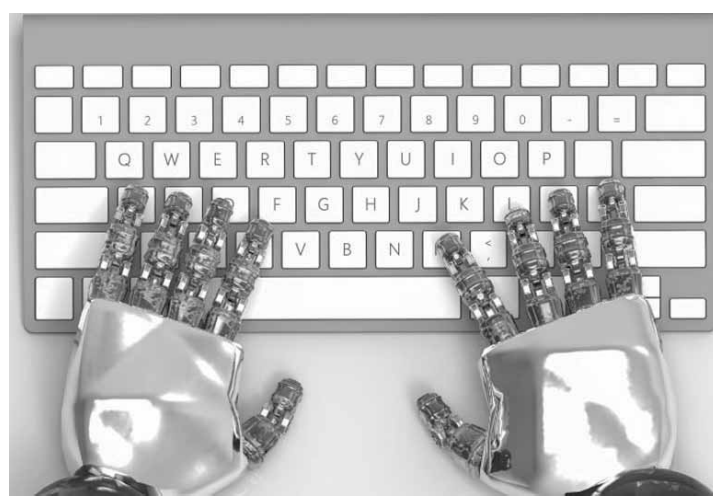
A tecnologia está em frequente evolução e diariamente alguma novidade surge em todos os setores, principalmente quando se trata do atendimento ao cliente. Com toda essa automação nos serviços, teme-se que os postos de empregos sejam perdidos para as máquinas e robôs. No entanto, de acordo com Bruno Stuchi, CEO da Aktie Now, empresa especializada em tecnologia para atendimento ao cliente, o que existe é a "evolução da forma de trabalho".

"A ideia de que as pessoas serão substituídas por robôs está completamente fora de cogitação já que são as pessoas e os dados fornecidos por elas que tornam possível a transformação que a tecnologia vem representando", completou Stuchi.

A afirmação pode ser corroborada pela previsão da Gartner que diz que apesar da inteligência artificial ser responsável por eliminar mais de 1,8 milhões de empregos até 2020, 2,3 milhões de novas ocupações serão criadas visando atender as novas demandas do mercado.

Analistas da consultoria dizem que o impacto será sentido de maneira diferente em cada área. Segundo eles, o setor de manufatura, por exemplo, sofrerá uma drástica diminuição da demanda por mão de obra, porém, essa queda será recompensada em outros, como o de educação e saúde.

Na visão de Stuchi, "a tecnologia está sendo aprimorada para que as pessoas deixem de executar tarefas repetitivas



e passem a exercer funções mais analíticas ou pelo menos que exijam contribuição para o desenvolvimento dos negócios aos quais estão inseridas".

O CEO ainda afirma que "as pessoas trocam de lado: deixam de executar determinadas ações por conta da automação, mas passam a gerenciar a tecnologia envolvida", concluiu. Um exemplo dessa mudança de papéis é o próprio chatbot. Presente

no cenário de cada vez mais empresas, principalmente nas de tecnologia, é uma opção para aqueles que querem otimizar o processo dos atendimentos, porém, sem permitir que, devido a automação dos sistemas, haja perda de empregos.

Um levantamento realizado pela Cedro Technologies, por exemplo, constatou que 90% dos processos de atendimento de uma empresa podem ser resolvidos por chatbot. Segundo a pesquisa, 74% dos clientes e usuários conseguem resolver suas dúvidas em até 2 minutos e 87% classificam a experiência como 'boa' e 'ótima'.

Segundo Stuchi, "neste cenário o papel do profissional de atendimento passa a ser garantir a configuração da ferramenta de forma a garantir uma boa jornada de atendimento". Para isso, as empresas devem contar com especialistas de customer service focados em entregar soluções que atendam as necessidades dos clientes através dos chatbots.