

## Nosso futuro com robôs inteligentes já começou. É isso é ótimo!

Luiz Alexandre Castanha (\*)

*Há pouco tempo, vi um vídeo do Will Smith tentando flertar com a robô Sophia*

Elas estavam nas Ilhas Cayman, com uma paisagem fantástica, digna de filme de Hollywood. Will serviu espumante, disse algumas frases românticas, olhou nos olhos dela e tentou um beijo. O resultado? Sophia ficou olhando para ele com uma feição desconcertada e ofereceu para, no máximo, incluí-lo na lista de amigos dela. Will Smith acabou na friendzone de um robô.

Para quem não conhece, a Sophia é um robô desenvolvido pela empresa Hanson Robotics. Com mais de 62 expressões faciais, ela é apontada atualmente como a andróide de inteligência artificial mais avançada do mundo. Em outubro de 2017, Sophia fez história sendo apresentada para a Organização das Nações Unidas e, no dia 25 de outubro, recebeu a cidadania da Arábia Saudita, tornando-se o primeiro robô a ter uma nacionalidade. Além disso, Sophia apareceu em diversos sites e programas de TV e virou, inclusive, capa de uma famosa revista de moda brasileira.

Desde que assisti ao vídeo dela com o Will Smith, fiquei perturbado. Ou melhor, inquieto. Uma coisa é você assistir "Blade Runner - O Caçador de Andróides", ou ver o próprio "Eu, Robô" do Will Smith. Você está confortavelmente sentado no seu sofá e pensa: "Bom, é só um filme. Pura ficção!". Mas ao ver Sophia enfrentando uma plateia, participando de debates e comprovadamente aprendendo a cada interação... Bom, isso é um pouco desconcertante.

Por um lado, você já começa a pensar em como os robôs realmente vão dominar o mundo do trabalho, já que trabalham 24 horas, sete dias por semana sem necessidade de descanso, estão sempre de bom humor, não ficam doentes, etc. Mas eu, pessoalmente, prefiro olhar esse novo mundo pelo lado positivo. Um bom exemplo é o fato dos algoritmos e robôs já serem capazes de identificar e tratar diversos tipos de câncer, com habilidades que seriam impossíveis para um grupo de médicos humanos.

Hoje mesmo, quase sem perceber, usei os serviços de vários bots e seus algoritmos. O primeiro me recomendou um livro e um tênis esportivo. De fato, estou precisando mesmo me exercitar... Depois, eu precisava fazer uma visita, então utilizei um serviço de táxi que usou um algoritmo para localizar o motorista mais próximo e outro algoritmo para conseguir traçar a rota mais rápida para o destino. Mal comecei meu dia

e mais de cinco algoritmos já foram utilizados ativamente. Fora os que nos monitoram e nós nem ficamos sabendo...

### Novas tecnologias e a Educação

Na educação, também vejo com bons olhos a participação de bots, algoritmos e as outras novas tecnologias. A Inteligência Artificial e os robôs vão revolucionar desde a alfabetização básica até o ensino superior, sem esquecer, é claro, da educação corporativa.

Imagine se cada um de nós tiver um robô que possa ajudar a conduzir os estudos? Em um piscar de olhos, ele poderia apresentar pesquisas, calcular probabilidades, montar protótipos, cruzar dados, etc. São muitas possibilidades! As experiências de aprendizagem serão, com certeza, muito mais enriquecedoras e divertidas no futuro.

Antigamente, os robôs eram valorizados porque podiam fazer um trabalho pesado muito melhor e mais rápido do que um ser humano. A grande diferença é que hoje esses mesmos robôs podem aprender a pensar cada vez mais como um humano, aprendendo a tomar as melhores decisões e transformando nosso bom e velho "feeling" em dados reais e tangíveis.

Certamente teremos muitas questões a serem debatidas, como qual o limite da utilização de um robô e suas questões éticas. Para que criemos um robô: para a paz ou para a guerra? E os robôs autônomos, quem seria o responsável em caso de acidentes? Mas apesar de tudo isso, é fato que também viveremos um tempo muito interessante.

Ainda estamos engatinhando. A Sophia, que é o exemplar mais avançado de robôs autônomos, não entendeu quando Will Smith esticou o braço e lhe ofereceu uma taça de espumante. Ela provavelmente não se deu conta daquele gesto, culturalmente tão natural para um ser humano. Mesmo com toda a tecnologia, ela ainda não sabe diferenciar o sabor de uma pizza napolitana de uma de quatro queijos. Mas acredito que tudo está no caminho para o bem, pelo menos é o que eu espero.

E você: já imaginou para que você gostaria de ter o seu próprio robô ou assistente pessoal? Muito em breve eles estarão caminhando entre nós, provavelmente passando despercebidos.

Agora vou para casa para treinar meu robot...

(\*) É diretor geral da Telefônica Educação Digital - Brasil e especialista em Gestão de Conhecimento e Tecnologias Educacionais. Mais informações em <https://alexandrecastanha.wordpress.com>.

# Transformação digital: sua empresa está pronta para a jornada de dados?

Nos últimos anos, o número de dispositivos conectados cresceu exponencialmente e a tendência é que aumente ainda mais: a BI Intelligence, setor de pesquisa da Business Insider, estima que serão 34 bilhões deles até 2020

Felipe Stutz (\*)

Se unirmos a essa informação o fato de que aplicações na nuvem, virtualização de serviços, digitalização de processos, entre outras tecnologias, também desbravaram caminhos em diferentes mercados, fica mais fácil entender o segundo estágio da transformação digital: a jornada de dados.

A primeira fase da transformação digital tem como foco a massificação da comunicação digital, o aumento da mobilidade e o uso de novas tecnologias para ganhos de eficiência e produtividade. Esses novos ambientes acabam gerando muitos dados, no entanto, boa parte das empresas ainda não utilizam o valor dessas informações, mas tendência é que esse cenário mude: o Gartner aponta que 60% das empresas vão explorar novos modelos econômicos até 2020; modelos que talvez ainda não existam, mas que surgirão a partir dos dados.

Além disso, estima-se também que, em 2020, o universo digital chegará a 40 trilhões de gigabytes, ou seja, serão de 5,2 mil gigabytes de dados para cada pessoa no mundo todo, de acordo com a IDC.

Nesse contexto, é necessário garantir que o fluxo dos dados ocorra de maneira estruturada para que as informações passem a ser ainda mais relevantes para tomar decisões, maximizar vendas e melhorar a experiência do cliente. O primeiro passo, então, é entender a jornada de dados, que é dividida em seis fases:

**Coleta** - é o momento de recolher os dados dentro da infraestrutura, que pode ser composta por sistemas, dispositivos de IoT, nuvem e uma série de outras fontes de informação.

**Transporte** - é feito por soluções de conectividade entre os usuários ou dispositivos e aplicações, utilizando a diversidade de meios existentes, como LAN, WLAN, 4G/5G, rede privada, internet, satélite, e outros.

**Proteção** - o transporte dos dados precisa ser feito de maneira segura pelos diferentes caminhos e destinos - internet, nuvem,



de um ambiente público para privado, etc - o que demanda um forte e diverso aparato de segurança da informação e mitigação de riscos, adequado a cada ambiente no qual o dado está momentaneamente. A segurança também precisa ser escalável para milhares de pontos de conectividade, já que a mobilidade dos usuários expande ou elimina os limites da infraestrutura.

**Armazenamento e processamento** - os dados devem ser encaminhados para locais que permitam processamento, utilizando plataformas privadas ou serviços de infraestrutura, como nuvem, por exemplo. Até aqui, uma estratégia integrada de transporte e proteção de dados é fundamental.

**Análise dos dados** - quando todos os estágios citados acima foram feitos de maneira correta, parte-se para a análise, que é fundamental para o negócio. Aqui começam as aplicações de ciência de dados, big data, inteligência artificial e soluções digitais, que extraem informação e insights estratégicos do dado - que antes era bruto e descontextualizado - e trazem maior inteligência e novas aplicações para suportar diferentes áreas do negócio.

**Compartilhamento** - por fim, as equipes devem trabalhar de forma colaborativa para encontrar soluções holísticas, a partir da análise das informações. Garantir que a comunicação com clientes e times internos ocorra de maneira contínua e colaborativa, e façam uso dos dados para desenvolver novos projetos e iniciativas é o resultado que se espera.

As empresas ainda estão em processo de amadurecimento dessa visão integrada da jornada de dados, muitas vezes, ainda focadas na otimização de um ou dois desses estágios - ritmo comum em um processo de aculturação e ganho de maturidade. Mas, invariavelmente, o futuro digital vai requerer proficiência e um planejamento estratégico para integrar todos esses estágios. A jornada é longa. Mas não há como olhar para trás.

(\*) É diretor de soluções para América Latina da Orange Business Services.

## Automação de serviços financeiros pode gerar até 30% de melhora na performance

Automatizar processos já é um passo considerado essencial para a escalada de uma empresa. É possível, por exemplo, conseguir um aumento significativo da produtividade, diminuir custos e melhorar a lucratividade, além de alcançar uma redução do tempo de execução das atividades do dia a dia de forma expressiva.

Segundo um levantamento realizado pela Iteris Consultoria & Software, especialista no desenvolvimento de sistemas, automação de processos (BPM/BPA), BI, soluções para

intranet e internet, entre as empresas pesquisadas, 87% dos gestores e colaboradores acreditam fortemente que essa prática pode produzir ganhos de produtividade e os funcionários teriam mais tempo para focar em atividades de maior valor agregado ao negócio.

Dentro desse universo, há a possibilidade de conseguir grandes benefícios também para os serviços financeiros. Esse departamento, que é considerado o coração da empresa, tem um desempenho vital para o negócio e depender apenas de tarefas manuais o expõe a erros que aumentam custos e limitam a produtividade e o faturamento.

O processo de automação financeira pode oferecer mais segurança, além de ganhar qualidade e rapidez. O acesso a dados considerados importantes passa a se tornar simplificado, sem que seja preciso ficar solicitando às outras áreas as informações necessárias. Outra vantagem é a otimização do tempo e dinheiro,



com menos erros em transições, cálculos e digitações, contribuindo para uma maior agilidade nos processos e mais transparência e velocidade na troca de informações com clientes.

Hoje, o mercado já possui empresas especializadas em soluções e tecnologias para a gestão e acompanhamento financeiro. A tecnologia vem avançando de forma positiva proporcionando expertise para solucionar grandes problemas por meio de uma inteligência financeira robusta e com informações que podem

ser integradas via API aos mais diversos sistemas, possibilitando que as empresas possam observar métricas de crescimento do negócio, como índices de retenção, cancelamento (churn), movimento da receita recorrente (MRR), tempo médio de vida do cliente (LTV) e outras vinte métricas específicas para serviços de assinatura e mensalidades.

Para as empresas é uma forma segura de inovar na área financeira, agregando muitos pontos positivos que no final do dia trarão uma simplificação de processos financeiros que até então são considerados burocráticos e exaustivos, melhorando em até 30% a performance. Destaco, por fim, que o mercado não precisa apenas de uma forma inteligente de cobrança, mas de maior previsibilidade para pagamentos recorrentes e business intelligence para o negócio.

(Fonte: Patrick Negri é CEO e cofundador da iugu, startup de automação financeira que oferece serviços completos para pagamentos e recebimentos).

## Empresário e população têm percepções diferentes com relação à velocidade da transformação tecnológica

O mundo está mais rápido como parece ser a percepção geral ou é somente um sentimento de ansiedade com relação às transformações pelas quais está passando? Como as pessoas estão se relacionando com a velocidade atual? Como percebem o estágio das empresas? E qual a visão dos empresários? Esses foram os principais pontos que a Oficina Sophia Minds & Hearts, empresa pertencente à HSR Spe-

cialist Researchers, quis entender sobre a velocidade da transformação decorrente do uso das novas tecnologias.

A pesquisa nacional, que ouviu 2.650 pessoas, entre 18 e 55 anos, destaca que empresários, de maneira geral (90% dos entrevistados), consideram que suas empresas estão na média ou abaixo dela, no atendimento das demandas por agilidade decorrentes do mundo atual. Em contra-

partida, 60% da "população comum" sente que fazas coisas mais rapidamente e melhor do que cinco anos antes. Mas um ponto é comum, independentemente do analisado (população ou empresário), o mundo está mudando rápido demais e causa ansiedade. Dos entrevistados, 68% afirmaram que se consideram uma pessoa ansiosa e impaciente, 71% entendem que a pressa e a ansiedade prejudicam a criatividade.

## News @TI

### Empresa de streaming irá transmitir o Tim Music Festival para todo o Brasil em tempo real

@A Deezer, serviço global de streaming, numa parceria nacional da TIM com a oferta TIM music by Deezer, fará a transmissão ao vivo do TIM Music Festival em sua plataforma digital, uma ação inédita no Brasil. O show poderá ser acompanhado tanto por assinantes, quanto por clientes TIM usuários da Deezer e também por usuários que experimentam a versão gratuita do aplicativo. O Festival, que acontece no próximo dia 26 de maio na Arena Anhembi, terá atrações como Simone e Simaria, Matheus e Kauan, Bell Marques, entre outros. "Estamos muito animados em trazer mais um formato de conteúdo para os nossos usuários, Live Content, trazendo a oportunidade da nossa audiência ouvir e acompanhar um festival de música inteiro, ao vivo, através do nosso aplicativo, com direito a conteúdo exclusivo e contato com os bastidores do evento", afirma Bruno Vieira, Diretor Geral da Deezer no Brasil (em deezer.com).

### Norton alerta sobre golpe disseminado pelo WhatsApp que promete camisetas gratuitas da seleção brasileira

@A Norton by Symantec alerta para mensagens falsas que estão sendo disseminadas por meio do WhatsApp com uma suposta promoção da Nike. Em virtude da comemoração de 22 anos de parceria com a seleção Brasileira, a companhia estaria distribuindo camisetas oficiais. Ao acessar o link disponibilizado na mensagem, a vítima é redirecionada para uma página na qual é induzida a responder questões como gênero, tamanho e cor do produto que gostaria de ganhar.