

Como adaptar os perfis profissionais às novas demandas e desafios da sociedade

Ainda é cedo para conhecer o cenário de trabalho que a COVID-19 deixará, mas sem dúvida essa pandemia está esgotando o mercado profissional. Diante da enxurrada de más notícias, muitos especialistas apontam para o fortalecimento dos setores de tecnologia e digital como um caminho para a recuperação. Novas ferramentas e soluções tecnológicas, como Automação, *Big Data*, *Analytics* ou Programação, estão transformando a economia e o mercado de trabalho. Esses serão os principais eixos sobre os quais a demanda por emprego girará nos próximos anos. Além do aumento do desemprego que, segundo os mais recentes estudos da Comissão Europeia, estima-se que este ano haverá entre 500 mil e 750 mil vagas de emprego não preenchidas na União Europeia devido à falta de perfis profissionais adequados. No Brasil, essa informação é ainda mais preocupante já que o país conta com 12,3 milhões de pessoas desempregadas, de acordo com o último levantamento do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Atualmente, muitas empresas estão trabalhando para transformar suas organizações, tanto em termos de infraestrutura quanto em relação a profissionais qualificados. Nesse contexto, a evolução das novas tecnologias e as últimas tendências do setor apontam para um aumento significativo na automação de processos nas organizações, estimando que 45% das atividades de trabalho possam ser automatizadas, segundo dados da McKinsey & Company.

Novas ferramentas de tecnologia, como o RPA (*Robotic Process Automation*), podem reduzir os custos operacionais em até 80%, em parte reduzindo o tempo de execução de tarefas de baixo valor agregado. Esse tipo de ferramenta está tendo uma ótima recepção e aplicação nos diferentes processos de atendimento ao cliente. Para aproveitar essa oportunidade de mercado e ao mesmo tempo aprimorar o conhecimento dos agentes que estão em contato contínuo com o consumidor e, em suma, os que melhor conhecem os processos, é necessário iniciar programas de transformação do trabalho.

Estima-se que, nos próximos dez anos, 80% dos empregos no mundo exijam habilidades tecnológicas. No Brasil, milhares de vagas em TI não estão sendo preenchidas por falta de qualificação. Existe um aumento significativo da demanda ao mesmo tempo que a deficiência acadêmica coloca o país em desvantagem nesse momento de transformação digital.

Esse tipo de treinamento e reciclagem, denominado *reskilling*, realizado no Centro de Excelência e Transformação da Atento e que oferece a oportunidade de realizar uma verdadeira transformação do talento humano: a chave para a transformação digital. Dessa maneira, permite a criação de uma nova linha de negócios de *outsourcing* de serviços tecnológicos, equipando os profissionais de *contact center* com novos recursos, que neste caso se tornaram desenvolvedores de RPA e especialistas em linguagem de programação nas plataformas BluePrism, UiPath e Python-Java.

Por não ter pessoal qualificado suficiente em novos campos tecnológicos, as faculdades de computação e engenharia não conseguem lidar com a demanda do mercado, nem conseguem adaptar seus cursos de treinamento às novas tecnologias o mais rápido possível. Portanto, a abertura de um Centro de Excelência e Transformação e o treinamento de agentes de relacionamento com clientes em recursos de programação são projetos necessários no momento. Esses treinamentos permitem transformar os recursos de qualquer empresa e expandir a oferta de valor no meio da era digital.

Considerando que esses tipos de habilidades são uma mercadoria rara e a rotatividade e o custo de retenção desses talentos são muito altos, o treinamento desses perfis nos cursos de RPA, Programação em novas linguagens, como Python, e certificações de alguns grandes fabricantes de Software, são cada vez mais necessárias, pois permite suporte à muito mais áreas da empresa, aumentando o valor do serviço oferecido e, portanto, o valor da organização frente à concorrência.

Vivemos um tempo contínuo de mudança, em que a tecnologia e a digitalização transformaram nossa vida pessoal e profissional. Independentemente de sua maturidade digital, as empresas tiveram que evoluir para se adaptar às novas necessidades do ambiente e, nesse processo, esqueceram seu maior patrimônio, o pessoal.

A digitalização não consiste apenas em investir em ferramentas tecnológicas para aplicá-las à atividade da empresa, sendo necessário criar um modelo adequado para que o processo seja eficaz. A base mais importante dessa adaptação é o talento. O objetivo desse tipo de treinamento é fornecer aos profissionais as capacidades tecnológicas necessárias,



ATENTO

pois eles são os que melhor sabem onde estão as lacunas de um processo, como elas afetam a jornada do cliente... e onde o maior benefício pode ser produzido.