

Qual o impacto da inteligência artificial na inovação?

16

Cezar Taurion | Presidente do i2a2,
foi Diretor da IBM e da PwC

A crise causada pela pandemia da Covid-19 vai provocar uma profunda reestruturação econômica, social e organizacional. Atualmente, as empresas estão mais preocupadas com a sobrevivência imediata. Um instinto que fala mais alto e vale para todas as espécies vivas, incluindo as organizações.

Sairão vencedoras no pós-crise as empresas que, mesmo voando dentro de uma nuvem sem instrumentos, pensam no mundo que virá depois. Como será esse novo mundo e que papel poderei desempenhar nele?

Como classificamos o ambiente empresarial de antes e depois da internet, que gerou negócios e empresas avaliados na casa do trilhão de dólares, impensáveis há duas décadas, podemos pensar que a Covid-19 vai provocar a mesma situação e teremos a era do antes e depois da pandemia. Mas, já se anuncia que o *new business as usual* pós-pandemia será bem diferente do que vivenciamos até agora. Com a crise atual, o que era rápido passou a ser imediato. Bloqueios mentais foram quebrados e atitudes e comportamentos como o *working anywhere*, que eram basicamente “vamos ver isso um dia”, tornaram-se obrigatórios. A transformação dos negócios foi provocada a fórceps pela pandemia.

A paralisação da economia foi uma ação sem precedentes na história mundial. Tivemos pandemias anteriores, mas nunca desligamos a economia global nessa escala. A grande questão é que podemos paralisar a economia facilmente, através de decretos e portarias, mas não a religamos da mesma forma. Em resumo, desligar é fácil, religar não!

A retomada econômica é uma incerteza, pois nunca desligamos o planeta como fizemos desta vez. Como a economia mundial é interligada e os países estão interconectados, por mais rápido que alguns setores se reaqueçam, o efeito global continuará sendo crítico, pois a maioria dos setores e países só vai se recuperar mais lentamente. A atividade econômica vai demorar a se normalizar.

Há bastante tempo ouvimos falar da transformação dos negócios pela tecnologia digital. Empresas digitais são ágeis, resilientes e facilmente adaptáveis. Essa foi a primeira grande lição que servirá de base para o mundo pós-crise: as empresas terão de ser digitais, o que implica resiliência. Assim, conseguem se ajustar e adaptar a um cenário de mudanças rápidas, com a velocidade adequada.

Um exemplo de empresa digital na essência é a Ant Financial, financeira chinesa que foi *spin off* da Alibaba. Em apenas cinco anos de funcionamento, alcançou um bilhão de usuários. Atua em diversos tipos de negócios, como empréstimos aos consumidores, seguro-saúde, classificação de crédito, entre outros. Mas, ao contrário dos bancos tradicionais, a Ant é digital por excelência. Tem 10% dos funcionários dos maiores bancos do mundo e suas atividades operacionais são geridas e operadas por tecnologias digitais baseadas em IA. Não tem gerente de contas para aprovar empréstimos, analistas para prestar consultoria financeira, nem auditores para autorizarem as despesas médicas de um segurado. Tudo isso é feito por algoritmos de IA.

Sem as limitações operacionais das empresas tradicionais, a financeira chinesa pode competir de forma ágil, crescendo e diminuindo o volume de suas operações de acordo com a demanda. As empresas pós-pandemia deverão atuar dessa forma. Sem processos tradicionais operados por gestores, funcionários operacionais e atendentes de serviços aos clientes, utilizarão algoritmos de IA, responsáveis pela entrega de todo valor obtido.

A digitalização é impulsionada por cinco vertentes tecnológicas que, convergindo de forma inovadora, provocam rupturas nos modelos de negócios e operação atuais:

- A evolução exponencial das tecnologias digitais (fundamentadas na “Lei de Moore”, que propõe o avanço exponencial e rápido da capacidade computacional)
- A internet, que tornou a informação gratuita, abundante e onipresente
- Os dispositivos móveis que tornam a internet acessível no seu bolso, a qualquer momento
- A computação em nuvem, que permite ter a capacidade quase infinita de processamento e armazenamento a custos *on-demand* e muito mais baratos do que manter infraestrutura própria
- A IA, que se torna a nova eletricidade, mudando e moldando uma nova sociedade.

Essas tecnologias afetam, de forma dramática, os fatores básicos de produção, transformando os modelos de negócio e destruindo setores inteiros da indústria.

Hoje os processos são estáticos e gerenciados por softwares corporativos, tipo ERP, que consolidam as tarefas desenhadas para sua execução. A empresa evolui, surgem novos modos de se fazer as coisas, mas a fossilização dos processos não permite que evolua rapidamente. Um processo digitalizado e operado por algoritmos de IA, que aprendam e evoluam, tem muito mais agilidade, elasticidade e resiliência para reagir a crises como esta que estamos vivendo.

Um novo olhar revela a organização como um ser vivo, em constante evolução e adaptação, aprendendo e agindo de forma diferente a cada novo aprendizado. Um ser vivo tem suas células funcionando de forma independente, sem controle central. O fígado reage por sua conta, sem esperar por suas ordens. Pensar uma empresa autogerenciável é quebrar paradigmas, com uma inovação na maneira de visionar a natureza e o valor das organizações – não vejo outra alternativa de sobrevivência, neste mundo em constante mutação. A organização pós-Covid será mais parecida com um organismo vivo, que se adapta e se ajusta às variações do cenário, do que com uma máquina que repete, à exaustão, as mesmas tarefas. Seu coração será a IA e seu sistema circulatório, os dados que fluirão pelo organismo.

No novo normal, a inovação em reimaginar o futuro será essencial para repensar e redesenhar a organização, tanto em seus modelos de negócio quanto nos operacionais. As empresas pós-pandemia serão, essencialmente, digitais e centradas em IA. Inovação e IA farão parte de seu DNA. As lagartas estarão, continuamente, se transformando em borboletas.