

_A TRANS FORMAÇÃO DIGITAL NO RH

**“OS ROBÔS IRÃO TOMAR OS EMPREGOS
DOS HUMANOS!”**

**“NÃO ACREDITO EM EDUCAÇÃO À
DISTÂNCIA, POIS O CONTATO HUMANO É
ESSENCIAL PARA O APRENDIZADO!”**

No meio da transformação digital a que estão submetidas nossas vidas e relações de trabalho, afirmações como estas têm dividido opiniões nos encontros, seminários e congressos da área de Recursos Humanos.

O dilema de que o CLIQUE possa vir a substituir o TOQUE!



Extremismos à parte, é impossível achar que não haverá impacto no mundo do trabalho ou dos processos de gestão de pessoas, até porque muitos deles já se materializaram, como, por exemplo, a substituição gradativa de posições de atendimento ao cliente por sistemas robôs embarcados com inteligência artificial.

Quem sabe então a gente tenta imaginar um meio termo de tudo isso? Nem só o digital de forma racional e isolada,... e nem só o presencial com o calor da abordagem humana. Vamos aqui propor uma convivência harmoniosa e equilibrada do CLIQUE com o TOQUE!



O TOQUE HUMANO É ESSENCIAL PARA AS RELAÇÕES E PARA A VIDA.

O ser humano não consegue viver sozinho - já observava o filósofo grego Aristóteles, antes mesmo de Cristo nascer. Por outro lado, sabemos que nossos colaboradores são digitais em suas vidas pessoais, usando redes sociais, fazendo compras e pagando suas contas online.

Existe um grande potencial nesse interesse digital que as organizações devem saber como aproveitar, e o RH precisa estar alinhado com a transformação que vem acelerando a sociedade e as empresas. Temos que admitir que, do ponto de vista tecnológico e sob o olhar do mindset digital, **o RH está atrasado.**



MAIS MÁQUINAS TRABALHANDO SIGNIFICA MAIS PESSOAS PENSANDO.

Em nosso dia a dia, tantos processos que eram demorados ou incertos, hoje acontecem em poucos cliques. Solicitar e administrar um cartão de crédito é muito mais simples do que receber e entender um contracheque. Para ter um transporte particular urbano em 3 minutos, você precisa apenas de 5 segundos para selecionar o destino.

Quantidade de
vezes online
em um dia

27

As pessoas
desbloqueiam
seus smartphones

9 VEZES
POR HORA





Agora, imagine de quantos cliques um funcionário precisa para conseguir acessar um serviço oferecido pelo RH da sua organização.

E se você pudesse fornecer uma aplicação em que, com poucos toques no smartphone, seu colaborador pudesse dar um feedback para seu colega? Ou iniciar um processo de solicitação de férias?

Antes de mais nada, **o RH precisa mudar seu mindset para o digital!** É hora de pelo menos começar a debater e embarcar o assunto na sua organização, caso ainda este passo não tenha sido dado! É hora de desenvolver uma nova competência: o *reskilling*!

RESKILLING

Capacidade de “reaprender”, desenvolver novas competências de forma ágil e constante.

VAMOS COMEÇAR PELA EDUCAÇÃO!

Envolpada como EdTech, a nova forma de abordar a educação tem utilizado o poder da tecnologia para oferecer uma forma inovadora de aprendizagem. Processos burocráticos serão simplificados e gerenciados de forma mais eficiente, dando aos professores mais tempo para focar nas necessidades de cada aluno.

O ensino híbrido, por exemplo, tem permitido que a dinâmica da sala de aula seja convertida em algo mais atrativo para essa nova geração. Nele, os alunos estudam online a teoria e usam o tempo com o professor para conversar e tirar dúvidas.



Esse tipo de abordagem está gerando bons resultados dentro das salas de aula. De acordo com um estudo realizado por pesquisadores americanos, universitários submetidos a aulas tradicionais são mais propensos à reprovação do que alunos em contato com métodos de aprendizado mais estimulantes, como o ensino híbrido (presencial + virtual). Além disso, a análise mostra que abordagens que transformam os alunos em participantes ativos, ao invés de apenas ouvintes, impulsionam notas em cerca de 6%.



E aí vem a reflexão proposta neste ebook: apesar da tecnologia trazer uma capacidade de pensar diferente, é necessário apostar em uma adoção inteligente dessas inovações. Temos que tomar cuidado quando falamos de tecnologia e soluções para educação porque elas não resolvem todos os problemas. A tecnologia ajuda a gente a pensar de forma diferente e potencializa a aprendizagem, mas não faz nada sozinha. Mais um indício de que o CLIQUE vem associado ao TOQUE!

Até há pouco tempo atrás as pessoas separavam nitidamente a sua carga diária de trabalho das atividades de lazer e do processo educativo. Algo do tipo: eu trabalho das 8h às 17h e estudo à >>>





noite. Ou: deixo para me inteirar da vida dos meus amigos no final de semana.

A transformação digital criou um novo paradigma e quebrou esta rigidez de fracionar os assuntos por tema durante o nosso dia. Acabamos estudando quando lemos um artigo indo para o trabalho e nos atualizamos com a rede de amigos a cada conferida nas redes sociais.

O mesmo acontece com o EAD, que vai deixar de ser algo isolado e passará a fazer parte do processo de aprendizado. Daqui a pouco a gente não vai ver a diferença entre o EAD e o presencial. Ninguém vai chegar até você, por exemplo, e perguntar se você fez EAD ou se foi presencial... você simplesmente estudou!

De acordo com um estudo da EdTechXGlobal, o mercado de tecnologia de educação crescerá 17% ano a ano a fim de atingir US\$ 252 bilhões até 2020. Isso implica em dizer que cada vez mais estaremos cercados de soluções de aprendizado digital que promovem a autonomia das pessoas, no seu tempo e na sua velocidade.

Assim como na educação formal, nas empresas a tecnologia não pode substituir o trabalho dos facilitadores e instrutores, mas, sim, agregar valor a ele. Com ela, o facilitador começará a atuar como um mediador cuja função é orientar os participantes, identificar qual dispositivo é melhor para cada situação e dar feedbacks de acordo com a necessidade dos profissionais. Além disso, com a tecnologia nas organizações a serviço da aprendizagem, é possível aumentar a integração e o diálogo entre as partes, uma vez que ambos são capazes de aprender juntos.

**NA ERA DIGITAL, A MELHOR EXPERIÊNCIA
DE EDUCAÇÃO É AQUELA QUE ACONTECE
ONDE E **QUANDO O ALUNO QUISER.****



NÃO É SÓ TECNOLOGIA... PRECISAMOS TER ALMA DIGITAL NO RH

As empresas terão também que desenvolver cada vez mais esta faceta da autonomia e do protagonismo, o que parece ser simples, mas não é. Vivemos ainda numa era dos “controles”, onde o RH se preocupa bastante com o controle da lista de presenças dos eventos presenciais e com a contagem de horas de capacitação para tornar seus indicadores de T&D mais turbinados à luz dos demonstrativos de performance. Muitas vezes a preocupação é garantir mais a sala de aula repleta de gente do que o aprendizado em si (e o valor que este gerou à empresa e às pessoas).

Enquanto provocadores de um RH mais estratégico, somos críticos, por >>>





exemplo, sobre a entrega do certificado de conclusão do curso ao final da jornada presencial.

Defendemos que o certificado, se for entregue, deve sê-lo ao final de toda uma experiência a ser vivida após o facilitador se despedir da turma. Quem sabe uns 60 ou 90 dias depois do evento, mediante comprovação de evidências de que o aprendizado foi efetivo?

NÃO É SÓ NA EDUCAÇÃO O IMPACTO DIGITAL! VAMOS FALAR DE SELEÇÃO!

Mauricio Harger, presidente na Mexichem Brasil (leia-se Amanco e Plastubos) sabe que as tarefas dos empregados da manufatura serão impactadas pela automação e pela internet das coisas (IoT), itens que compõem a chamada indústria 4.0. “O operador de planta manuseia instrumentos, painéis, válvulas — conhece o equipamento pelo barulho e pela temperatura. Mas isso vai mudar logo. Ele terá de usar tablets e sensores para acompanhar informações da linha de produção, dados históricos e pontos de atenção”, diz o executivo.

Na Mexichem, os trabalhadores já se valem de computadores portáteis na fábrica. A capacidade de aprender, >>



interpretar relatórios, será cada vez mais importante — e é aí que a área de Recursos Humanos deve agir. “O RH precisa não só mudar o processo de seleção para atrair as pessoas certas. É fundamental trazer quem possui a habilidade de se desenvolver.”

Para isso, a Mexichem tem aplicado testes cognitivos no processo de seleção (para todos os níveis) a fim de identificar aqueles que obtêm conhecimento com mais facilidade. No começo, o pessoal de RH resistiu, dizendo que “o bom era a entrevista olho no olho”, afirma o CEO. Então eles mesmos passaram pela avaliação cognitiva e viram que os resultados batiam; também convidaram os mais inteligentes da operação a responder ao teste e, novamente, a máquina acertou. “Isso cria um círculo virtuoso. As pessoas vão gostando da tecnologia, propondo projetos e melhorias. Eles me trazem tendências e análises de dados que querem explorar. Esse é o futuro do RH”, afirma Harger.



E SE SEU COACH DE CARREIRA VIER A SER UM ROBÔ?

Comece a pensar sobre isso, porque a Myca, a robô coach da IBM, já está à sua disposição!

Presente na plataforma IBM Watson Career Coach, a Myca ajuda seus coachees a encontrarem rotas de carreira mais apropriadas para o fortalecimento das suas competências.

Como ela faz isso?

Ancorada em bases de inteligência artificial, a Myca lê o seu perfil e o compara com os comportamentos e skills de pessoas que tiveram sucesso na sua organização. Ela irá promover matchs entre você e estes perfis, recomendando as melhores rotas para o seu crescimento. Tudo isso em linguagem natural, como se fosse uma conversa sua com o seu coach!



E OS DEMAIS PROCESSOS DE RH?

A Resolution organizou a visão do impacto da transformação digital no RH de forma sistêmica, correlacionando suas aplicações nos subsistemas de gestão de pessoas através de quatro prismas que chamamos de **TEIA**:

TRANSAÇÃO
EDUCAÇÃO
INTERAÇÃO
ANÁLISE

A TEIA DOS IMPACTOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO RH



PRISMA DA TRANSAÇÃO

É quando a transformação digital invade o RH exatamente por aqueles processos que são mais rotineiros e padronizáveis. Sabe aquelas respostas que o RH precisa dar todo dia, para os mesmos assuntos? Ou aqueles slides do PowerPoint que precisam ser passados todas as segundas-feiras nas sessões de integração dos novos colaboradores? É neste prisma que existem oportunidades múltiplas de embarcar soluções digitais, que neste contexto efetivamente ocupam o espaço de colaboradores com perfil tarefeiro.

Os Subsistemas de **Administração de Pessoal e de Remuneração (Benefícios)** serão os mais beneficiados neste prisma; etapas mais padronizáveis do processo de **Recrutamento e Seleção** também estão nesta mesma mira.

A automação, sem dúvida nenhuma, será uma das mudanças mais radicais que a transformação digital vai trazer. Aliás, já está trazendo. Drones, robôs e máquinas já começaram a substituir os homens em diversos tipos de trabalho. Trabalhos estritamente operacionais e repetitivos, ou aqueles que podem facilmente ser aprendidos por máquinas, são os primeiros que nos vêm à mente. Para citar algo que já está ocorrendo, basta pensar nas entregas por drones da Amazon e nos carros autônomos do Google.

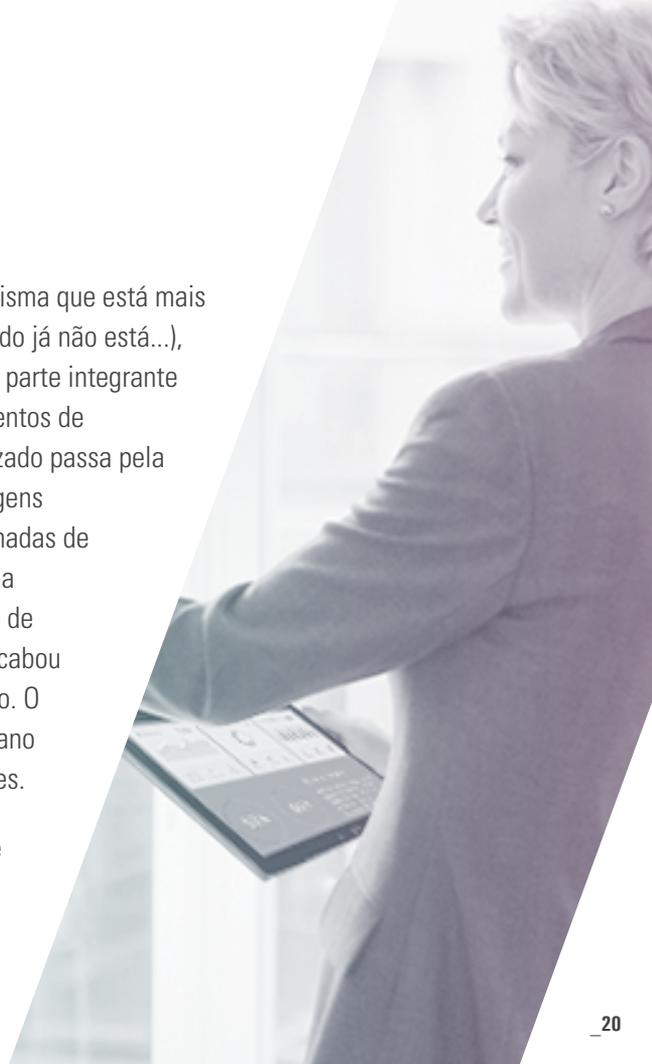


A TEIA DOS IMPACTOS NO RH

PRISMA DA EDUCAÇÃO E APRENDIZAGEM (EdTECH)

Conforme exploramos anteriormente, este certamente é o prisma que está mais próximo de aplicação na maior parte das organizações (quando já não está...), com a atenção e o cuidado de que o virtual seja apenas uma parte integrante do aprendizado, possivelmente nos prés e pós-works dos eventos de capacitação. A experiência completa e integrada do aprendizado passa pela montagem de um *blended* adequado de conteúdos e abordagens andragógicas que possam agregar resultado ao final das jornadas de aprendizagem. Toda vez que a organização investiu apenas na plataforma tecnológica e não se preocupou com a estratégia de educação corporativa que um processo deste porte requer, acabou naufragando em experiências ruins e de baixo valor agregado. O CLIQUE do EAD integralmente conectado com o TOQUE humano das capacitações presenciais fomentará resultados superiores.

Os Subsistemas de **Treinamento e Desenvolvimento** e de **Carreira e Sucessão** (desenvolvimento dos gaps de competências) serão os mais beneficiados neste prisma.



A TEIA DOS IMPACTOS NO RH

PRISMA DA INTERAÇÃO

A sociedade embarca nas facilidades do mundo digital antes mesmo que a empresa patrocine estas vivências. E por motivos óbvios, dentre os quais a facilidade de baixar um app numa loja virtual e sair usando no mesmo instante como pessoa física. Já na pessoa jurídica, em função dos regramentos de governança das áreas de TI (e também pelos cuidados jurídicos que visam mitigar passivos trabalhistas à organização), as ações neste sentido podem ser bem mais cautelosas. Em todo caso, projetamos que no futuro também não haja um separador tão claro entre a utilização de recursos patrocinados pela empresa e as soluções que sejam demandadas pelos funcionários. Se formos nos basear na realidade já de hoje, o app de conversas WhatsApp ocupou um espaço relevante na comunicação das empresas sem perguntar ao RH ou ao TI se poderia fazer isso!

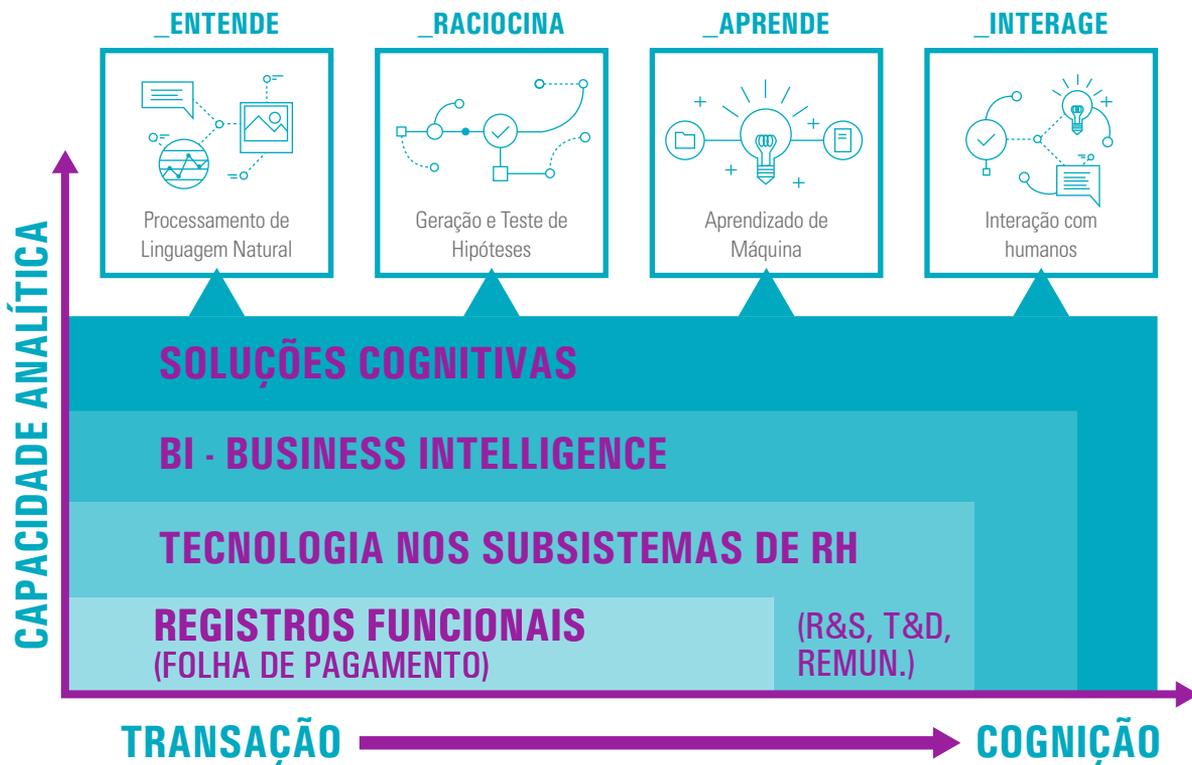
Os Subsistemas de **Gestão da Performance** e o de **Carreira e Sucessão** serão os mais beneficiados neste prisma.



PRISMA DA ANÁLISE E DECISÃO

É onde o RH irá precisar de mais ajuda, pois o mundo analítico e cognitivo requer competências vinculadas à ciência de dados para modelagem dos seus sistemas, conhecimentos técnicos que, na maioria esmagadora das organizações, não faz parte do DNA da área de gestão de pessoas. Todos os Subsistemas Estratégicos de Gestão de Pessoas serão beneficiados neste prisma, basta que o RH inicie sua jornada para recuperar a sua defasagem em relação às demais áreas organizacionais.

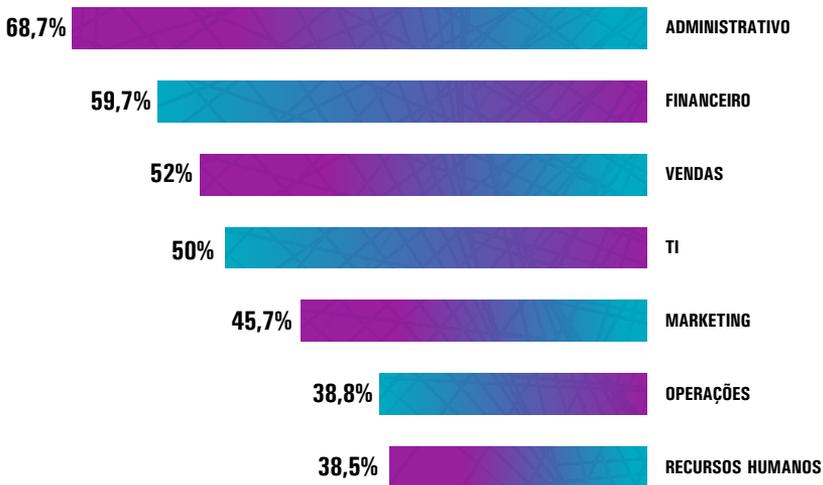
Os modelos de análise e decisão relacionadas às pessoas (people analytics) atuam, por exemplo, em camada superior aos sistemas transacionais de Recursos Humanos e, para serem estruturados, precisam de aporte de conhecimento especializado. No ebook [“A Era Cognitiva Chegou ao RH”](#) pudemos explorar bem este tema, recomendamos sua leitura para quem quiser se aprofundar neste contexto.



Esquema presente no ebook "A Era Cognitiva Chegou ao RH"

A pesquisa “O Futuro do Trabalho” mostra que o RH mais uma vez fica atrás das outras áreas quando o assunto é análise de dados para tomadas de decisão.

De acordo com a pesquisa, 54,1% das empresas já adotam tecnologias para análise de dados no dia a dia. Por estar na última colocação deste ranking, o RH tem aqui um caminho desafiador para colocar um pouco mais de CLIQUE ao seu TOQUE HUMANO.



VAI FICAR SÓ OLHANDO ?

É senso comum que as mudanças são e serão ainda mais exponenciais. A decisão da caminhada do RH será dar saltos qualitativos (melhorar os seus processos continuamente) ou dar saltos quânticos (promovendo a disruptura e a inovação).

NÃO PRECISAMOS
SER FUTURISTAS
NO RH. TEMOS
QUE SER
PRESENCISTAS!

DISRUPÇÃO DAS COMPETÊNCIAS POR SEGMENTO ATÉ 2020

43% SERVIÇOS FINANCEIROS

42% INFRAESTUTURA

39% MOBILIDADE

35% TECNOLOGIA DA COMUNICAÇÃO

33% SERVIÇOS PROFISSIONAIS

30% ENERGIA

30% CONSUMO

29% SAÚDE

27% MÍDIA, ENTRETENIMENTO E INFORMAÇÃO

Fonte: Future Jobs Report. World Economic Forum

Não fique só olhando: comece por algo, mesmo que seja pequeno, mas comece!

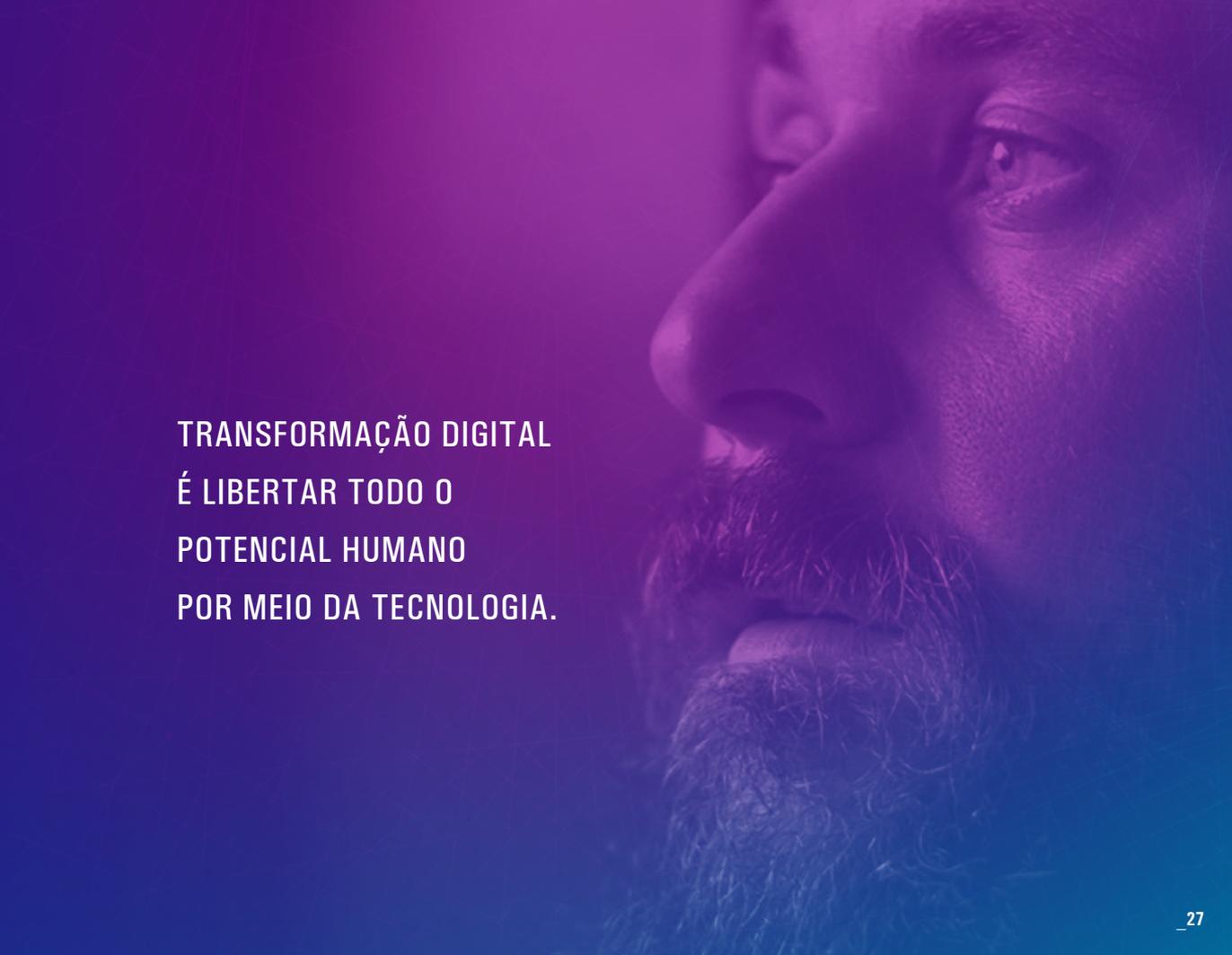
Sua empresa não tem verba para investir? Não faça disso uma desculpa, pesquise soluções alternativas, parcerias com startups, plataformas free! Se você for a fundo achará alguma oportunidade de dar um primeiro passo.

Traga pessoas com talentos digitais para trabalhar com você no RH, isso irá acelerar a sua jornada e criar zonas de desconforto importantes para a sua própria transformação digital.

E, antes de tudo, se permita errar!

*O erro faz parte da inovação,
talvez a mais importante das partes*

CURT RICHARDSON



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
É LIBERTAR TODO O
POTENCIAL HUMANO
POR MEIO DA TECNOLOGIA.

ESTE EBOOK FOI PRODUZIDO PELA EQUIPE RESOLUTION INTELIGÊNCIA HUMANA, EM ABRIL DE 2018.

Fontes de Inspiração:

- SXSW 2018 Conference, Austin, Texas | USA
- CIATECH, uma empresa UOL edtech_ (conteúdos diversos). A Resolution e a Ciotech juntaram suas expertises para criar experiências de aprendizagem transformadoras para os negócios.
- IBM Brasil. A Resolution é uma empresa participante do IBM®PartnerWorld para as soluções IBM Watson Talent.
- TD (Transformação Digital), pesquisa “O Futuro do Trabalho”.



PORTO ALEGRE_RS

Rua 24 de Outubro, 1299/401
Moinhos de Vento
+55 (51) 3333.5596

SÃO PAULO_SP

Rua George Ohm, 206/10º andar
Torre B - Cidade Monções
+55 (11) 2450.7460

resolution.com.br