

HIPERAUTOMAÇÃO E A ERA PÓS-PANDEMIA: COMO A TECNOLOGIA ESTÁ MOLDANDO O FUTURO DO TRABALHO

FILIPE LEMOS MACHADO DE SOUZA
JOSÉ HORÁCIO DE OLIVEIRA JUNIOR
ORIENTADOR: VAGNER DOS SANTOS MACEDO

RESUMO

A Hiperautomação, conceito surgido em 2019 pela Gartner, combina tecnologias como inteligência artificial e aprendizado de máquina para automatizar processos e melhorar as capacidades humanas. Uma pesquisa junto aos colaboradores do Banco Daycoval foi conduzida com o objetivo de analisar tendências e padrões relacionados ao desenvolvimento e aplicações da Hiperautomação e como a demanda por automação cresceu durante e após a pandemia de COVID-19, com desafios relacionados à adaptação ao trabalho remoto e infraestrutura sobrecarregada. a Hiperautomação trouxe benefícios como maior eficiência e menor margem de erro. Uma segunda pesquisa com o público em geral teve como foco explorar percepções e experiências de forma mais profunda sobre o uso de tais tecnologias automatizadas, mostrando que a maioria das pessoas conhece o conceito de Hiperautomação e acredita que pode ser benéfico. Contudo, preocupações surgem quanto à perda de empregos e à adaptação de gerações mais antigas. A Hiperautomação é promissora, mas levanta questões sobre seu impacto na sociedade e na força de trabalho. A integração equilibrada da automação com as necessidades das pessoas é essencial para garantir benefícios sociais positivos.

PALAVRAS-CHAVE: Hiperautomação; Automação de processos; Adaptação à tecnologia; Inteligência Artificial; Inovação.

ABSTRACT

Hyperautomation, a concept introduced by Gartner in 2019, combines technologies such as artificial intelligence and machine learning to automate processes and enhance human capabilities. A survey conducted among Banco Daycoval employees aimed to analyze trends and patterns related to the development and applications of hyperautomation and how the demand for automation increased during and after the COVID-19 pandemic, with challenges related to adapting to remote work and overloaded infrastructure. Hyperautomation has brought benefits such as increased efficiency and reduced error margin.

A second survey targeting the general public focused on exploring perceptions and experiences more deeply regarding the use of such automated technologies, revealing that the majority of

people are familiar with the concept of Hyperautomation and believe it can be beneficial. However, concerns arise regarding job loss and the adaptation of older generations. Hyperautomation is promising, but it raises questions about its impact on society and the workforce. A balanced integration of automation with people's needs is essential to ensure positive social benefits.

KEY-WORDS: – *Hyperautomation; Process Automation; Technology Adaptation; Artificial Intelligence; Innovation.*

1. INTRODUÇÃO

O conceito de Hiperautomação emergiu em outubro de 2019, quando foi pioneiramente introduzido no cenário tecnológico por meio da publicação da lista das "*Top 10 Tendências Estratégicas de Tecnologia*" pela Gartner¹, uma renomada empresa de consultoria e pesquisa em tecnologia. Esta tendência foi proclamada como a mais influente para os próximos 5 a 10 anos, de acordo com a análise da empresa. (REDATOR PONTOTEL, 2022) Nessa lista, a Gartner detalhou a Hiperautomação da seguinte maneira:

A Hiperautomação engloba a aplicação de tecnologias de vanguarda, tais como inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML), com o objetivo de automatizar cada vez mais processos e aprimorar as capacidades humanas. Ela abrange uma ampla gama de ferramentas que podem ser sujeitas à automação, além de se referir à sofisticação no ciclo de automação, envolvendo etapas como descoberta, análise, planejamento, implementação, mensuração, monitoramento e reavaliação. (Gartner, 2023)

É crucial compreender a distinção entre automação e hiperautomação. Enquanto a automação se refere ao uso de tecnologias para automatizar tarefas repetitivas executadas por seres humanos, a hiperautomação representa um avanço significativo, sendo considerada uma evolução ou uma versão mais sofisticada desse processo. Em outras palavras, podemos dizer que a hiperautomação consiste num dos mais altos níveis de transformação digital que uma empresa pode alcançar (Você sabe o que é hiperautomação? 2023).

Em termos mais simples, o conceito de Hiperautomação representa uma abordagem estratégica em vez de se limitar a uma tecnologia específica. Sua principal premissa é que a otimização dos processos de negócios ocorre por meio da automação.

Na hiperautomação, diversas ferramentas, como Inteligência Artificial, Automação Robótica de Processos (RPA) e Machine Learning, são integradas com o propósito de automatizar todas as tarefas repetitivas desempenhadas por uma organização.

¹ Gartner é uma das principais empresas mundiais especializadas em pesquisa e consultoria em tecnologia da informação

A automação dos processos empresariais não apenas os torna mais eficientes e precisos, mas também facilita a análise e o acompanhamento aprimorados. Em essência, a Hiperautomação engloba a aplicação de tecnologias inteligentes, como Automação Robótica de Processos (RPA), plataformas de desenvolvimento de baixa codificação (low-code/no-code), Inteligência Artificial (IA) e Aprendizado de Máquina (Machine Learning) com o objetivo de identificar e automatizar o maior número possível de processos em um curto espaço de tempo. Essa abordagem visa impulsionar a agilidade e a eficiência organizacional, aproveitando as capacidades avançadas dessas tecnologias para otimizar operações comerciais. (“Definition of Hyperautomation”, 2021).

Esse marco revelador estabeleceu as bases para a compreensão e aplicação do conceito de Hiperautomação no contexto tecnológico e empresarial, sinalizando uma transformação significativa na maneira como as organizações abordam a automação de processos e a otimização de suas operações.

2. METODOLOGIA

A Hiperautomação emergiu como um tema central e pertinente, especialmente à luz do contexto pós-pandêmico, onde a transformação digital tornou-se uma necessidade premente para a adaptação e sobrevivência das empresas. A dinâmica mutável dos modelos de negócios e a imperativa busca por eficiência operacional ressaltam a importância de investigar como a Hiperautomação está sendo percebida e adotada em diversos setores.

As questões de pesquisa orientam a investigação neste cenário: 1) *Como a Hiperautomação está sendo percebida e adotada em um contexto pós-pandêmico, tanto pelos colaboradores responsáveis pela implementação da automação quanto pelo público em geral?* a) *Qual é a visão dos colaboradores envolvidos na implementação da automação sobre a Hiperautomação e de que maneira ela foi influenciada pela pandemia?* b) *Como o público em geral percebe a Hiperautomação em termos de benefícios e preocupações, especialmente no que diz respeito à perda de empregos e à adaptação de gerações mais antigas?*

O objetivo deste artigo é compreender as perspectivas tanto dos colaboradores envolvidos na implementação de automação em grandes empresas e suas demandas durante e pós pandemia quanto do público em geral em relação a manuseio, adaptação de tais tecnologias em seus cotidianos. Além disso busca-se compreender se há a crença generalizada na significativa perda de emprego por conta da Hiperautomação. Para atingir esse propósito, será adotada uma abordagem de pesquisa mista, incorporando elementos qualitativos e quantitativos.

Tópico	Pesquisa Quantitativa	Pesquisa Qualitativa
Objetivo	Analisar dados estatísticos para identificar tendências e padrões relacionados à percepção da Hiperautomação.	Explorar percepções, opiniões e experiências de forma mais aprofundada.

Amostra	Colaboradores do Banco Daycoval e público em geral.	Público em geral.
Instrumento	Utilização de um questionário estruturado com perguntas fechadas.	Realização de entrevistas semiestruturadas para coletar dados qualitativos.
Análise de Dados	Aplicação de estatísticas descritivas e análise de tendências para interpretar os resultados quantitativos obtidos	Identificação de temas e interpretação das respostas para uma compreensão mais contextualizada e significativa.

A combinação dessas abordagens qualitativas e quantitativas permitirá uma análise abrangente, proporcionando insights valiosos sobre a percepção da Hiperautomação tanto no âmbito profissional quanto na perspectiva do público em geral.

3. COMO A HIPERAUTOMAÇÃO PODE SER VANTAJOSA

A automação de processos em uma empresa pode começar de forma bastante simples, empregando apenas algumas ferramentas e tecnologias básicas. No entanto, para alcançar a velocidade e a amplitude desejadas da Hiperautomação, é essencial que a sua empresa esteja totalmente comprometida e investida na transformação digital. Esta conscientização está se tornando cada vez mais evidente, à medida que o investimento empresarial global em tecnologias de Hiperautomação e Automação Robótica de Processos (RPA), conforme previsto pelo "SAP²," está programado para aumentar sete vezes até 2025. (SAP, 2017)

Ao fornecer a ferramenta adequada para a pessoa certa e abordar os desafios de automação de forma estratégica, essas empresas podem capacitar e orientar uma abordagem contínua para a melhoria dos processos empresariais. Através desses avanços tecnológicos, as empresas estão redefinindo a maneira como fazem negócios, conquistando vantagens competitivas e preparando-se para um futuro cada vez mais automatizado e orientado pela tecnologia. À medida que as empresas buscam aprimorar suas operações e se adaptar a um cenário de negócios em constante evolução, a Hiperautomação oferece uma variedade de benefícios significativos. Segundo informações fornecidas pelo SAP (SAP, 2017) , alguns dos benefícios fundamentais dessa abordagem incluem;

Eficiência: A automação reduz a necessidade de realizar tarefas e processos manuais que são propensos a erros. Isso não apenas acelera os tempos de ciclo, mas também melhora a precisão, agregando valor às operações das empresas e aumentando a produtividade e a lucratividade.

² A SAP é um dos líderes mundiais de desenvolvimento de softwares para gerenciamento de processos de negócios

Agilidade: À medida que as empresas crescem, a complexidade de suas operações aumenta. A capacidade de definir, digitalizar e documentar processos de forma ágil permite que as empresas respondam rapidamente a novas necessidades, automatizando processos e tarefas de maneira eficiente.

Inovação: No ambiente de negócios atual, competir com sucesso requer a capacidade de desenvolver novos modelos de negócios, produtos e serviços inovadores. A Hiperautomação permite que as empresas incorporem rapidamente as tecnologias certas para promover inovações de maneira eficaz

Conformidade: A automação gera trilhas de dados em tempo real para processos digitais, simplificando o monitoramento e a implementação de medidas regulatórias e de conformidade. Isso ajuda a proteger as equipes e a empresa contra riscos e perdas, garantindo que todas as regulamentações sejam seguidas adequadamente.

À medida que o interesse pela automação cresce, surge um desafio adicional relacionado à confusão resultante da ampla gama de soluções atualmente disponíveis. Muitas empresas estão percebendo que não conseguem atingir seus objetivos de Hiperautomação quando continuam a adotar uma seleção desconexa de ferramentas de automação e integração isoladas. Empresas modernas estão buscando acelerar seus projetos e otimizar o retorno sobre o investimento (ROI) em seus esforços de Hiperautomação, adotando uma solução completa e integrada que permite a integração de aplicativos, identificação de ineficiências nos processos e automação em ambientes empresariais heterogêneos.

4. A HIPERAUTOMAÇÃO EM DIVERSOS SETORES

A integração de tecnologias como RPA (Automação robótica de processos), IA (Inteligência Artificial), ML (Aprendizado de Máquina) e outras nos processos de trabalho de diferentes setores têm o potencial de eliminar muitas ineficiências e otimizar os fluxos de trabalho, resultando em um retorno sobre o investimento (ROI) significativo. Conforme mencionado em um artigo da Timestech.in intitulado "*Adoção de Hiperautomação na Era Pós-COVID*" de 2021

(Hyperautomation Adoption in the Post-COVID Era, 2021), alguns exemplos de aplicação da Hiperautomação em diversas indústrias incluem:

Saúde: A automação desempenhou um papel fundamental na área da saúde, desde a coleta e rastreamento de dados relacionados à COVID-19 até consultas remotas, testes e diagnósticos de pacientes, bem como a distribuição eficiente de medicamentos. A Hiperautomação se tornou essencial, seja na gestão administrativa, no acompanhamento de pacientes ou na assistência prestada por Enfermeiros Digitais, que desempenham um papel crucial como o primeiro ponto de contato com os pacientes.

Seguros: A indústria de seguros se beneficiou significativamente da Hiperautomação, especialmente na gestão de processos. Tarefas repetitivas e demoradas, como o processamento de reclamações e a análise de riscos, agora podem ser realizadas de forma automatizada. Além

disso, a Hiperautomação possibilita o cálculo preciso da probabilidade de risco, prêmios de apólices e até mesmo a previsão da probabilidade de sinistros.

Bancos e Finanças: O setor bancário e financeiro viu melhorias notáveis em áreas como a gestão de contas online, processamento de empréstimos e pagamentos, verificações de conformidade (KYC), processamento de dados de clientes e prevenção de fraudes, tudo graças à Hiperautomação. Essa transformação permitiu que as instituições financeiras permanecessem operacionais e ágeis, mesmo diante de desafios sem precedentes.

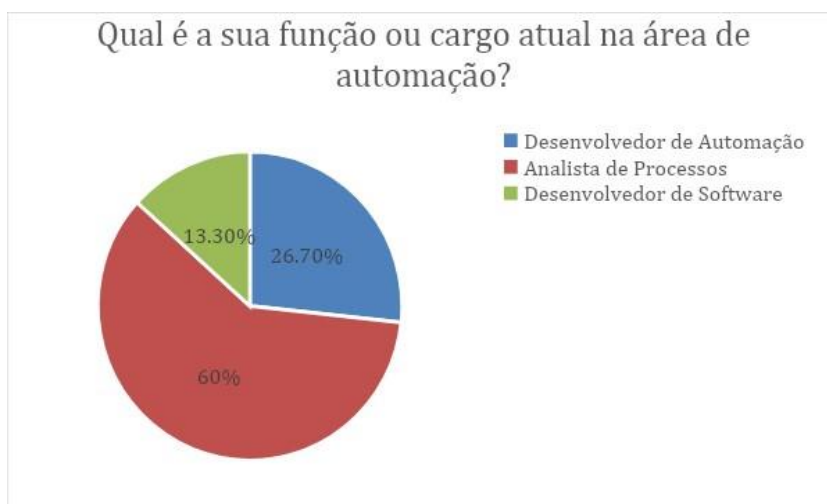
Varejo: A implementação de tecnologias de Hiperautomação trouxe resultados impressionantes para o setor varejista. Elas se manifestam na gestão de pedidos, análise de tendências de clientes, processamento de pagamentos, logística de transporte, gerenciamento de estoque e fornecedores, gestão de riscos, aquisições, monitoramento de dados e até mesmo na precificação competitiva.

A Hiperautomação está revolucionando uma ampla gama de setores, tornando-os mais eficientes, ágeis e preparados para enfrentar desafios futuros. A capacidade de integrar essas tecnologias avançadas está remodelando a forma como as indústrias operam e se adaptam às demandas em constante evolução.

5. DADOS DE PESQUISA

Com essa preocupação em mente, conduziu-se uma pesquisa através da plataforma de formulários do Google junto a 15 colaboradores do Banco Daycoval, situado em São Paulo - SP, com data de referência em 18 de outubro de 2023. O propósito da pesquisa era entender a visão da Hiperautomação durante e após a pandemia de COVID-19, especialmente na perspectiva daqueles que desenvolvem e implementam essa tecnologia para atender às necessidades das pessoas que usufruem desta tecnologia e de quem as aplica, buscando responder à questão de pesquisa *a)*. *Qual é a visão dos colaboradores envolvidos na implementação da automação sobre a Hiperautomação e de que maneira ela foi influenciada pela pandemia?* Os participantes da pesquisa têm idades variadas, entre 23 e 48 anos, suas funções dentro da empresa e na área da automação foram organizadas no gráfico a seguir;

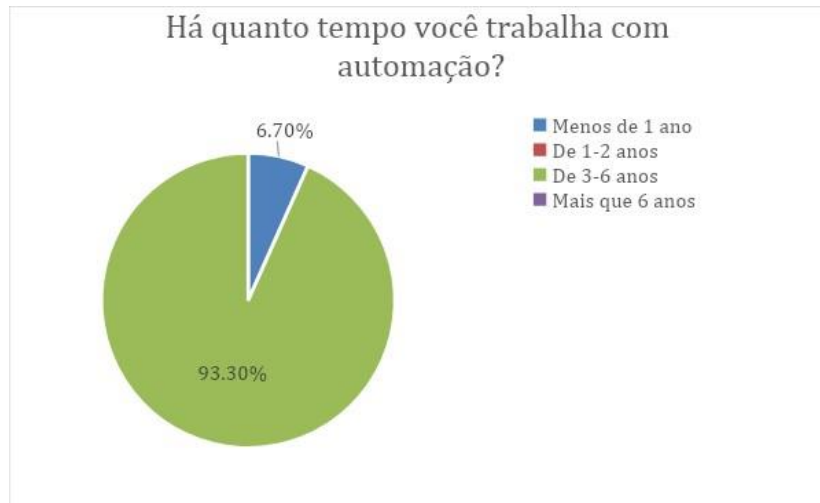
Gráfico 1 – Função ou cargo atual na área de automação



Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

Com o objetivo de aprimorar a base de pesquisa e a estrutura das próximas perguntas, indagou-se sobre a experiência de trabalho em automação. As respostas estão representadas no gráfico a seguir.

Gráfico 2 - Há quanto tempo você trabalha com automação?

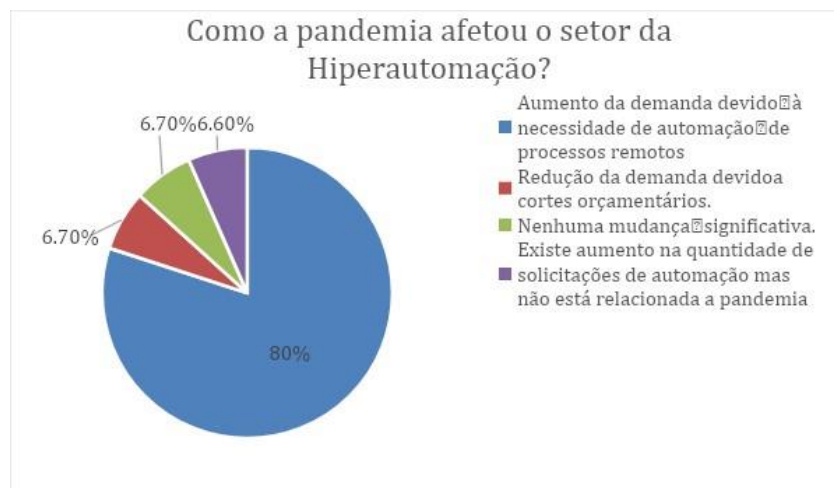


Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

O segundo gráfico revela que 93,30% dos participantes possuem uma experiência na área de automação de 3 a 6 anos, o que sugere que estavam atuando nesse campo tanto antes quanto durante a pandemia da COVID-19. Apenas 6,70% relataram ter menos de 1 ano de experiência.

Com base nisso, a próxima pergunta abordou o impacto da pandemia no setor de Hiperautomação, sob a perspectiva dos profissionais que implementam essa tecnologia, cujas respostas estão refletidas no gráfico 3.

Gráfico 3- Como a pandemia afetou o setor da Hiperautomação?

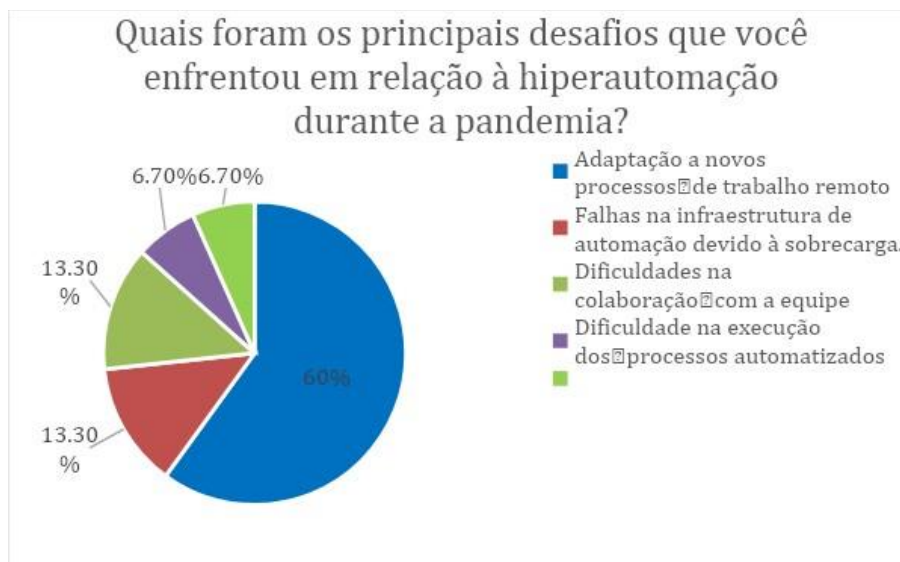


Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

Evidentemente, os dados apontam que 80% das respostas indicaram um aumento na demanda de automação de processos devido à necessidade de realizar tarefas remotamente durante a pandemia, com poucas exceções.

Continuando na mesma temática, foram feitas perguntas sobre os principais desafios enfrentados em relação à Hiperautomação durante a pandemia, e as respostas foram as seguintes:

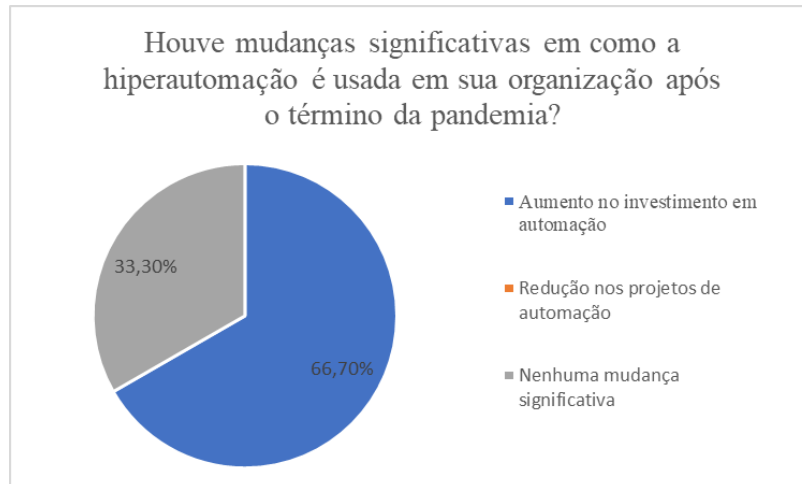
Gráfico 4 - Quais foram os principais desafios que você enfrentou em relação à Hiperautomação durante a pandemia?



Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

Em relação aos principais obstáculos enfrentados pelos participantes devido à Hiperautomação durante a pandemia, 60% afirmam que a maior dificuldade estava na adaptação aos novos processos de trabalho remoto. Afinal, devido à pandemia, o mundo precisou se ajustar a esse novo cenário. Além disso, 13,30% relataram que as falhas na infraestrutura de automação devido à sobrecarga foram o seu maior desafio. Afinal, durante a pandemia, as atividades cotidianas passaram a funcionar predominantemente de forma remota, online e automatizada. Seguindo a temática principal, questionou-se se, após o fim da pandemia, ocorreram alterações substanciais na forma como a Hiperautomação é aplicada na sua organização. As respostas estão refletidas no gráfico a seguir.

Gráfico 5 - Houve mudanças significativas em como a Hiperautomação é usada em sua organização após o término da pandemia?

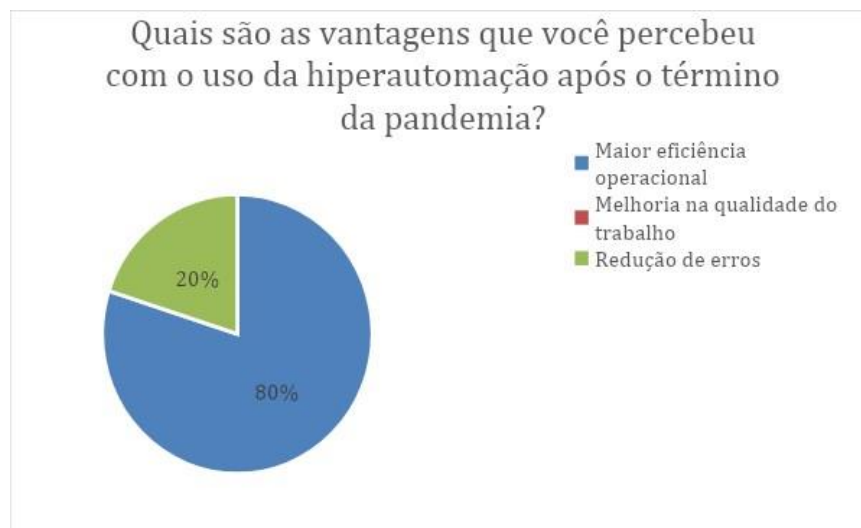


Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

Observa-se que 66,70% dos participantes afirmaram um aumento nos investimentos e na manutenção de tecnologias automatizadas, enquanto 33,30% relataram que não perceberam mudanças significativas.

Os participantes foram solicitados a descrever as vantagens que notaram ao utilizar a Hiperautomação após o término da pandemia, e as respostas foram as seguintes:

Gráfico 6 – Quais são as vantagens que você percebeu com o uso da Hiperautomação após o término da pandemia?

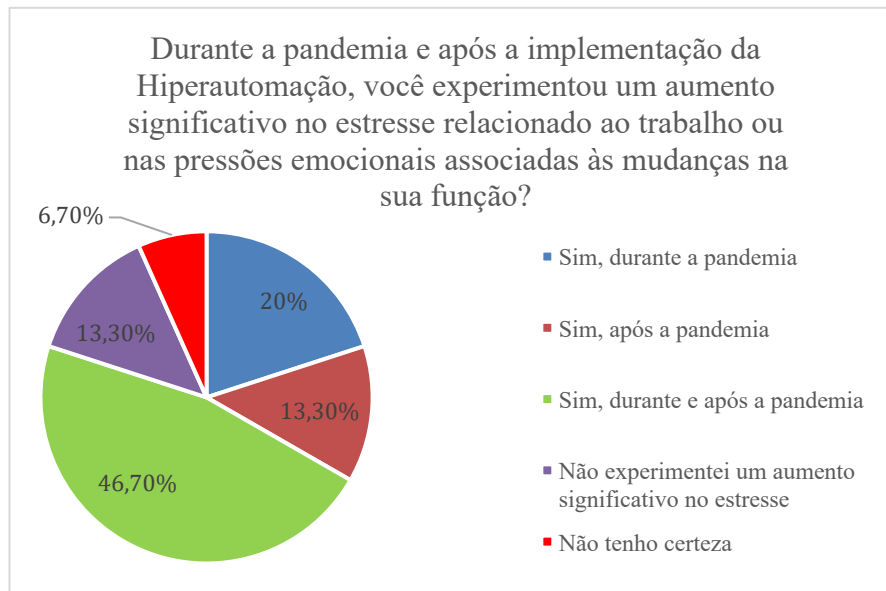


Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

Dos participantes, 80% relataram uma melhoria na eficiência operacional, enquanto 20% indicaram uma redução de erros. É claro que a automação em certos setores facilitou a vida de muitas pessoas que precisaram se adaptar devido à pandemia. Como mencionado anteriormente, 80% dos entrevistados alegaram aumento de demanda devido à pandemia. Diante disso, a preocupação com o bem-estar dos funcionários que tiveram que adotar essa tecnologia rapidamente e de forma eficaz se tornou relevante. Nesse contexto, foi questionado se, durante ou após a pandemia da COVID-19 e com a implementação mais frequente da

Hiperautomação, os funcionários experimentaram um aumento significativo no estresse relacionado ao trabalho ou em pressões emocionais associadas às mudanças em suas funções e as respostas foram;

Gráfico 7 - Durante a pandemia e após a implementação da Hiperautomação, você experimentou um aumento significativo no estresse relacionado ao trabalho ou nas pressões emocionais associadas às mudanças na sua função?



Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

Observa-se que 46,70% dos participantes relataram ter experimentado estresse ou pressões emocionais associadas às mudanças em suas funções durante e após a pandemia, o que representa um número surpreendente. Dentre eles, 20% responderam que sentiram durante a pandemia, enquanto 13,30% sentiram após a pandemia. Isso significa que 80% dos participantes relataram sentir estresse e pressão durante esses períodos, com apenas 13,30% afirmando que não experimentaram um aumento significativo de estresse.

Considerando todas as informações de pesquisa fornecidas pelos funcionários do Banco Daycoval, é inegável que a automação como um todo tem crescido desde o início da pandemia da COVID-19 e está se tornando uma tendência evidente.

6. TENDÊNCIA DA HIPERAUTOMAÇÃO PÓS-PANDEMIA

A pandemia de Covid-19 acelerou significativamente o processo de transformação digital. Nos últimos 18 meses, houve mudanças profundas nos modelos de negócios, criando uma urgente necessidade para as empresas reduzirem drasticamente o tempo necessário para lançar novos produtos ou serviços. A incerteza econômica decorrente da pandemia forçou as empresas a reavaliarem seus gastos globais e a concentrarem-se intensamente na otimização da eficiência operacional (KAW, 2021).

Com a pandemia remodelando radicalmente o cenário de negócios, as organizações agiram com rapidez, migrando rapidamente para o ambiente digital, uma vez que sua sobrevivência dependia disso. Os resultados de uma pesquisa da Gartner, publicada em novembro de 2020, evidenciam essa rápida mudança. De acordo com essa pesquisa, 76% dos CIOs³ relataram um aumento na demanda por novos produtos e serviços digitais como resultado da Covid-19, e 83% esperavam que essa tendência continuasse a crescer em 2021, conforme revelado na Gartner CIO Agenda 2021. Além disso, uma das mudanças mais marcantes no mundo pós-pandemia é a necessidade de aprendizado contínuo em todas as profissões. A expectativa é que os profissionais se reinventem devido à longevidade de suas carreiras e às rápidas transformações tecnológicas. O aprendizado constante se torna vital em uma era digital e da informação, onde as atualizações e novas tendências serão constantes. Isso é frequentemente referido como "lifelong learning" (aprendizado ao longo da vida) e é fundamental para se manter atualizado em um ambiente em constante evolução (SAADIA ZAHIDI, 2020).

A negligência das demandas geradas pela transformação digital, como projetado pelo Fórum Econômico Mundial, pode resultar em uma perda econômica significativa, estimada em \$11,5 trilhões do PIB entre as nações do G20. Essa necessidade de atualização constante e adaptação às mudanças no ambiente de trabalho se torna ainda mais clara à luz da pandemia de Covid-19, que trouxe incertezas econômicas e forçou empresas a otimizar sua eficiência operacional em uma escala global (MARTINS, 2023). Portanto, a transformação digital e o aprendizado contínuo são elementos essenciais para o sucesso e a sobrevivência das empresas em um mundo pós pandemia, onde as mudanças são rápidas e constantes.

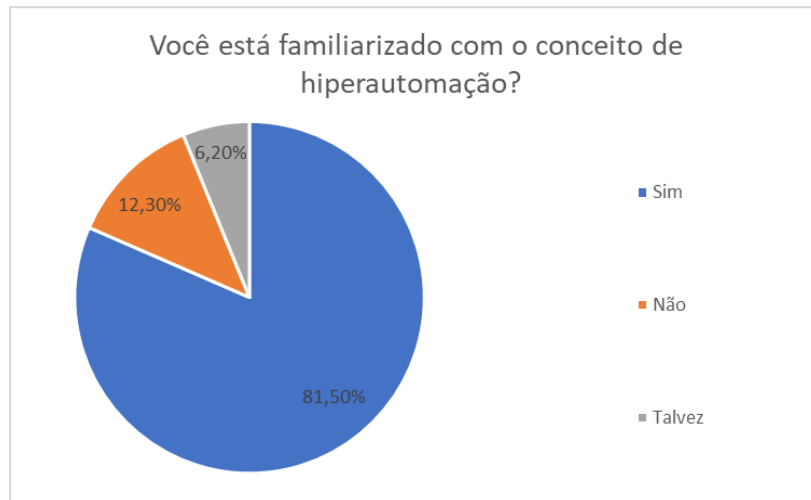
7. SOFTWARE DE HIPERAUTOMAÇÃO REPRESENTAM UMA AMEAÇA DE SUBSTITUIÇÃO PARA SERES HUMANOS?

Quando se discute o tema da inteligência artificial, a questão que frequentemente surge é se os softwares têm o potencial de substituir os seres humanos. Essa preocupação é amplamente influenciada não apenas pela profusão de filmes que abordam essa temática, mas também pelo crescente uso da IA em diversos setores, como caixas de mercado de autoatendimento, atendimento ao cliente por chatbots, sistemas automatizados de validação de tickets de estacionamento, entre outros. A automação em geral, e a inteligência artificial em particular, têm gerado apreensão em algumas pessoas, que temem que a tecnologia eventualmente supere os seres humanos, tornando suas habilidades obsoletas.

Com essa preocupação em mente, conduzimos uma segunda pesquisa também através da plataforma de formulários do Google, com aproximadamente 90 pessoas diversas, com o objetivo de compreender a perspectiva da população em relação à automatização de tarefas anteriormente desempenhadas por seres humanos, visando a questão de pesquisa” ? b) *Como o público em geral percebe a Hiperautomação em termos de benefícios e preocupações, especialmente no que diz respeito à perda de empregos e à adaptação de gerações mais antigas?* Concentramos nossas questões na preocupação com a preservação de empregos, na capacidade das pessoas mais idosas em operar máquinas e em vários outros pontos relevantes. Os resultados obtidos são os seguintes:

³ O CIO, ou chief information officer, é o Chefe ou Diretor de Tecnologia da informação, responsável por toda área de TI de uma empresa.

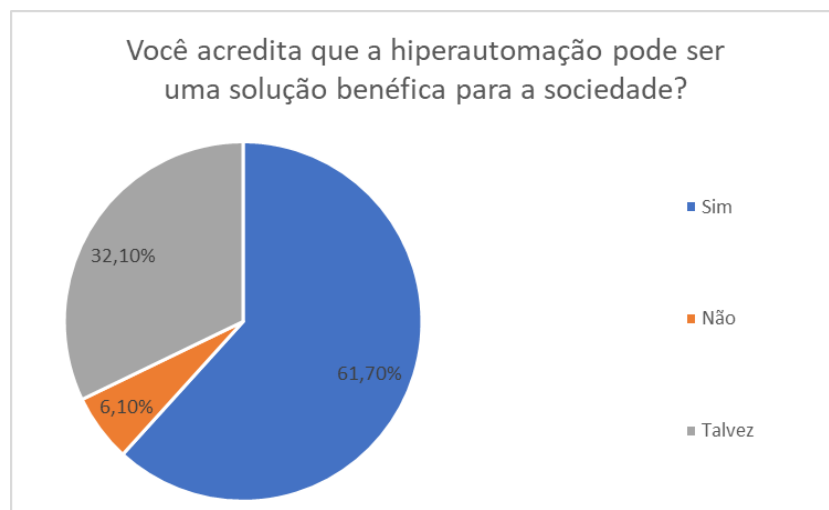
Gráfico 8- Você está familiarizado com o conceito de Hiperautomação?



Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

Perguntando aos participantes da pesquisa se estavam familiarizados com o conceito de Hiperautomação, 81,50% responderam que sim, demonstrando um nível significativo de conscientização sobre essa tendência tecnológica em ascensão. Surpreendentemente, apenas 12,30% dos entrevistados responderam que não conheciam o termo, sugerindo que a Hiperautomação já se tornou parte do vocabulário comum de uma grande parcela da população.

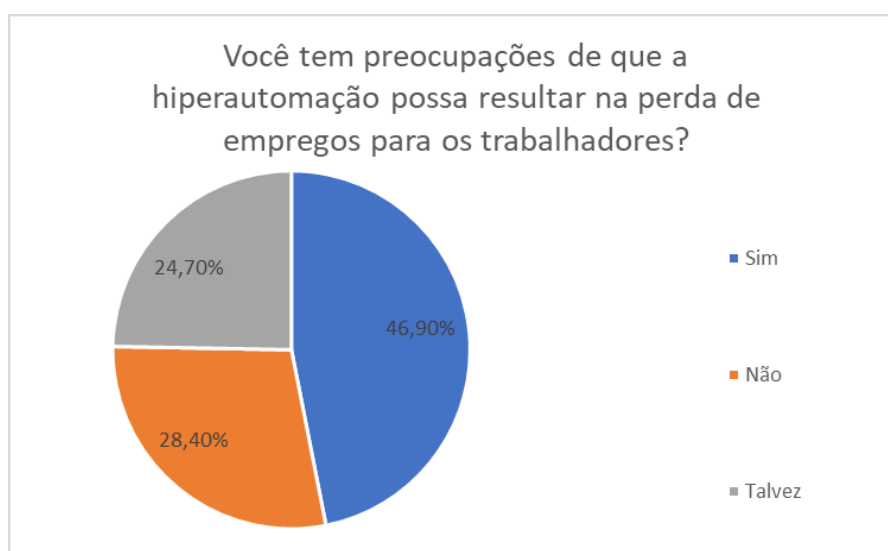
Gráfico 9 - Você acredita que a Hiperautomação pode ser uma solução benéfica para a sociedade?



Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

Quando questionados sobre a crença na Hiperautomação como uma solução benéfica para a sociedade, os participantes da pesquisa apresentaram uma variedade de perspectivas. Surpreendentemente, 61,70% dos entrevistados responderam afirmativamente, demonstrando uma confiança considerável na capacidade da Hiperautomação de contribuir positivamente para a sociedade. Outros 32,10% responderam com cautela, afirmando que "talvez" seja benéfica, indicando uma visão mais moderada da tendência tecnológica. No entanto, é importante notar que 6,10% dos participantes responderam que não acreditam que a Hiperautomação seja uma solução benéfica para a sociedade, destacando a existência de preocupações substanciais sobre seus efeitos."

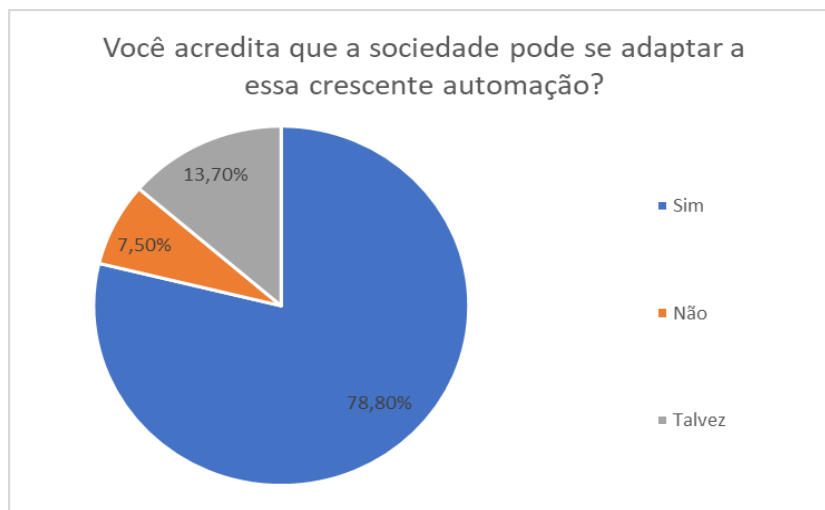
Gráfico 10 - Você tem preocupações de que a Hiperautomação possa resultar na perda de empregos para os trabalhadores?



Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

A terceira pergunta da pesquisa indagou os participantes sobre suas preocupações em relação à Hiperautomação e seu potencial impacto na perda de empregos. Com o propósito de avaliar se os entrevistados temiam o desemprego decorrente da automatização de atividades cotidianas, os resultados revelaram uma divisão notável de perspectivas. Um significativo 46,90% dos participantes responderam afirmativamente, indicando uma preocupação legítima sobre a possibilidade de que a Hiperautomação resulte na perda de empregos para os trabalhadores. Por outro lado, 28,40% dos entrevistados afirmaram não compartilhar dessa preocupação, enquanto 24,70% responderam com cautela, afirmando que "talvez" tais preocupações sejam válidas, o que destaca a complexidade do debate em torno desse tópico.

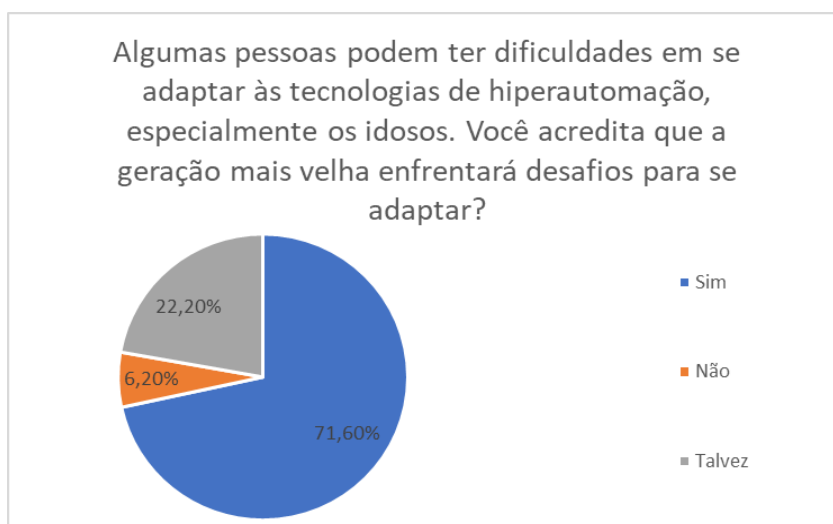
Gráfico 11 - Você acredita que a sociedade pode se adaptar a essa crescente automação?



Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

A quarta pergunta da pesquisa focou na capacidade de adaptação da sociedade à crescente automação. Os resultados revelaram que a maioria dos participantes, representando expressivos 78,80%, acredita que a sociedade tem a capacidade de se adaptar com sucesso a essa tendência. Isso sugere uma confiança substancial na resiliência da sociedade diante das mudanças tecnológicas. No entanto, 7,50% dos entrevistados manifestaram um ceticismo claro, respondendo que não acreditam que a sociedade possa se adaptar adequadamente. Além disso, 13,70% responderam com uma perspectiva mais moderada, afirmando que "talvez" a sociedade seja capaz de se ajustar, destacando a complexidade da questão

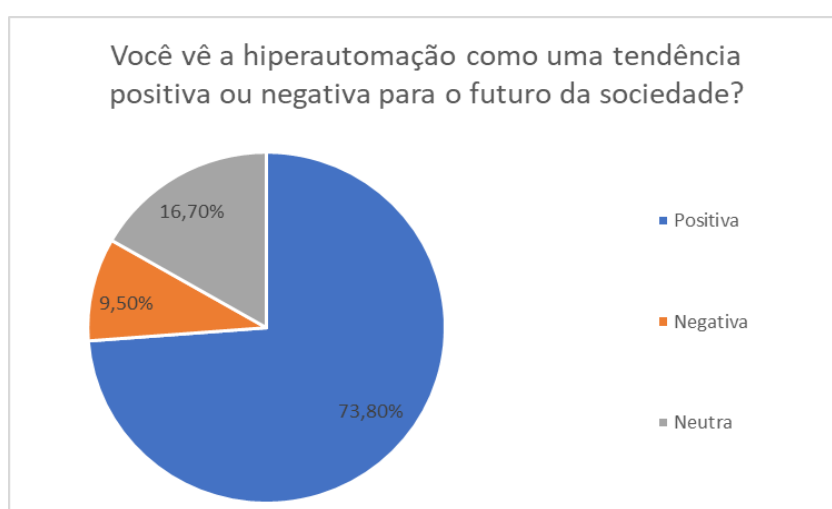
Gráfico 12- Algumas pessoas podem ter dificuldades em se adaptar às tecnologias de Hiperautomação, especialmente os idosos. Você acredita que a geração mais velha enfrentará desafios para se adaptar?



Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

Quando questionados sobre a capacidade da geração mais velha de se adaptar às tecnologias de Hiperautomação, os resultados revelaram uma variedade de perspectivas. Uma maioria expressiva de 71,60% dos participantes acredita que a geração mais velha enfrentará desafios para se adaptar a essas tecnologias avançadas. Essa resposta reflete a preocupação de que os idosos possam encontrar dificuldades com as mudanças constantes na tecnologia. Por outro lado, uma parcela menor, representando 6,20% dos entrevistados, acredita que a adaptação da geração mais velha não será um problema significativo. Além disso, 22,20% dos participantes adotaram uma visão mais moderada, afirmando que "talvez" a adaptação dos idosos seja desafiadora, evidenciando a complexidade dessa questão e a necessidade de considerar abordagens inclusivas

Gráfico 13 - Você vê a Hiperautomação como uma tendência positiva ou negativa para o futuro da sociedade?



Fonte: LEMOS, HORÁCIO (2023)

Os participantes foram convidados a expressar sua visão sobre a Hiperautomação como uma tendência para o futuro da sociedade. Os resultados refletiram uma clara tendência otimista, com uma maioria significativa de 73,80% dos entrevistados considerando a Hiperautomação como uma tendência positiva. Isso indica uma confiança substancial na capacidade dessa tecnologia de contribuir de forma benéfica para o futuro. Por outro lado, 9,50% dos participantes adotaram uma perspectiva negativa, expressando preocupações substanciais sobre os efeitos negativos da Hiperautomação. Além disso, 16,70% responderam de forma neutra, reconhecendo a complexidade da questão e a necessidade de equilibrar os potenciais benefícios com as preocupações.

A última pergunta da pesquisa permitiu que os participantes justificassem seus pontos de vista positivos, negativos ou neutros em relação à questão anterior. As respostas foram diversas e refletem a complexidade das opiniões sobre essa tendência tecnológica em ascensão. Alguns participantes destacaram os benefícios da Hiperautomação, como a eficiência aprimorada e existe um consenso entre os entrevistados de que a Hiperautomação tem o potencial de reduzir

a necessidade de trabalho humano em tarefas repetitivas. Isso é visto como benéfico para a otimização do tempo, que pode ser direcionado para atividades mais criativas e intelectuais. Uma das preocupações mais frequentemente mencionadas diz respeito à divisão econômica ampliada pela Hiperautomação. Muitos entrevistados expressaram a crença de que a classe alta da sociedade será a principal beneficiária dessa tendência, enquanto a classe baixa sofrerá com o aumento do desemprego. Outra preocupação recorrente é o impacto da Hiperautomação nas gerações mais antigas. Alguns entrevistados acreditam que a adaptação a essa tecnologia levará tempo e que as mudanças constantes na tecnologia podem representar um desafio para os idosos. No entanto, a maioria compartilha a visão de que, com o tempo, a curva de aprendizado tornará a tecnologia mais acessível a todas as faixas etárias. A variedade de respostas reflete a multiplicidade de fatores que moldam as percepções individuais da Hiperautomação e ressalta a importância de considerar essas opiniões diversas ao discutir seu impacto na sociedade.

É importante destacar que softwares de Hiperautomação não foram concebidos com o objetivo de substituir integralmente os seres humanos. Em vez disso, sua finalidade primordial é *“atuar como uma ferramenta de colaboração, simplificando tarefas repetitivas e redundantes, bem como otimizando processos mecânicos demorados”*. Quando aliado às capacidades humanas, a Hiperautomação oferece benefícios evidentes, contribuindo para a melhoria dos negócios e aumentando significativamente a produtividade, como afirmado no relatório (Hyperautomation, 2023).

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito de Hiperautomação emerge como uma poderosa força transformadora no cenário tecnológico contemporâneo, respaldado pela análise influente da Gartner, que o coloca como a tendência mais impactante para os próximos 5 a 10 anos. Esta trajetória, fundamentada na aplicação de tecnologias avançadas como inteligência artificial e aprendizado de máquina, visa automatizar processos e aprimorar as capacidades humanas, demonstrando eficiência e precisão nos processos de negócios.

Considerando todos os dados obtidos nas pesquisas e uma visão abrangente do assunto, é possível chegar à resposta da principal questão de pesquisa *1) Como a Hiperautomação está sendo percebida e adotada em um contexto pós-pandêmico, tanto pelos colaboradores responsáveis pela implementação da automação quanto pelo público em geral?*

A pesquisa conduzida junto aos colaboradores do Banco Daycoval e a análise do público em geral convergem para uma percepção compartilhada da Hiperautomação como uma resposta necessária à urgente transformação digital durante a crise da COVID-19. Empresas buscaram ativamente a automação para otimizar a eficiência operacional, conforme evidenciado pela demanda crescente e pelas melhorias substanciais destacadas na pesquisa. Contudo, os desafios emocionais associados à rápida implementação da Hiperautomação, revelados pela pesquisa com colaboradores, indicam que a mudança para métodos de trabalho remoto teve impactos não apenas operacionais, mas também emocionais.

A pesquisa com o público em geral destaca uma ampla familiaridade com a Hiperautomação, coexistindo com otimismo quanto aos benefícios sociais, mas também com preocupações substanciais sobre a possível perda de empregos. A apreensão generalizada em

relação ao impacto social da automação é evidente, incluindo preocupações específicas sobre a adaptação da geração mais velha às tecnologias avançadas.

Em síntese, a Hiperautomação é reconhecida como uma tendência tecnológica com benefícios substanciais, mas que traz consigo preocupações significativas sobre impactos sociais e nas dinâmicas de trabalho. A integração bem-sucedida da automação requer uma abordagem estratégica e equilibrada, considerando não apenas melhorias quantitativas na eficiência operacional, mas também desafios qualitativos relacionados à adaptação emocional dos profissionais e às preocupações da população. Essa ponderação torna-se crucial à medida que avançamos para um futuro cada vez mais automatizado e tecnologicamente orientado.

REFERÊNCIAS

CERVELLO. Como a hiperautomação pode ajudar a sua empresa? Cervello.com.br. Disponível em: <<https://cervello.com.br/hiperautomacao/>>. Acesso em: 23 nov. 2023.

Definition of Hyperautomation. Gartner Information Technology Glossary. Disponível em: <<https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/hyperautomation>>. Acesso em: 9 set. 2023.

Gartner. Delivering Actionable, Objective Insight to Executives and Their Teams. Disponível em: <<https://www.gartner.com/en/search?keywords=hyperautomation>>. Acesso em: 9 set. 2023.

Hyperautomation. 2023. BairesDev Blog: Insights on Software Development & Tech Talent. BairesDev Blog: Insights on Software Development & Tech Talent. Disponível em: <<https://www.bairesdev.com/blog/hyperautomation/>>. Acesso em: 9 set. 2023.

Hyperautomation Adoption in the Post-COVID Era. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <<https://www.cignex.com/sites/default/files/articles/Hyperautomation%20adoption%20in%20the%20Post%20COVID%20Era.pdf>>.

KAW. V. Why hyperautomation will be an irreversible trend. Disponível em: <<https://services.global.ntt/en-us/insights/blog/why-hyperautomation-will-be-an-irreversible-trend>>. Acesso em: 9 set. 2023.

MARTINS. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: Como a pandemia acelerou a transformação digital das empresas. Disponível em: <<https://itshow.com.br/como-a-pandemia-acelerou-atransformacao-digital-das-empresas/>>. Acesso em: 9 set. 2023.

REDATOR PONTOTEL. Hiperautomação: conheça o que é, as principais tecnologias e os benefícios para o RH e o DP! Disponível em:

<<https://www.pontotel.com.br/hiperautomocacao/#:~:text=Como%20surgiu%3F,10%20anos%2C%20seguindo%20a%20empresa.>>. Acesso em: 9 set. 2023.

RODRIGUES, Ana Cláudia; MUNIZ, Antônio; STRAFACCI, Gilberto; MARTINS, Leonardo. Jornada RPA e Hiperautomação: como acelerar a transformação digital somando tecnologia e processos inteligentes. Edição online. BRASPORT, 25 de julho de 2022.

SAADIA ZAHIDI. WORLD ECONOMIC FORUM. Why we need a global reskilling revolution. Disponível em: <<https://www.weforum.org/agenda/2020/01/reskilling-revolutionjobs-future-skills/>>. Acesso em: 9 set. 2023.

SAP. O que é hiperautomação? | Definição e benefícios | SAP. SAP, [s.d.]. Disponível em: <<https://www.sap.com/brazil/products/technology-platform/process-automation/what-is-hyperautomation.html#:~:text=A%20hiperautoma%C3%A7%C3%A3o%20refere%2Dse%20ao,poss%C3%ADvel%20%E2%80%93%20o%20mais%20r%C3%A1pido%20poss%C3%ADvel.>>. Acesso em: 9 set. 2023.

Você sabe o que é hiperautomação? Disponível em: <<https://www.crawly.com.br/blog/hiperautomacao-o-que-e-e-que-qualis-as-vantagens-para-negocios#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20hiperautoma%C3%A7%C3%A3o%20e,vers%C3%A3o%20mais%20avan%C3%A7ada%20da%20automa%C3%A7%C3%A3o.>>. Acesso em: 15 dez. 2023.