



TECNOLOGIAS AO SERVIÇO DOS LÍDERES.



SPONSORED BY

iServices
Reparar é cuidar

A NOVA AGENDA DO LÍDER PARA 2022 NUM MUNDO AINDA MAIS DIGITAL

NÃO IMPORTA A ÁREA DE ATIVIDADE, O SETOR OU O TAMANHO, OS NEGÓCIOS ESTÃO A SER DESAFIADOS HOJE MAIS DO QUE NUNCA. A GESTÃO DA PANDEMIA DE COVID-19 CONTINUA A SER O PRINCIPAL FATOR DE RISCO PARA OS LÍDERES EMPRESARIAIS À MEDIDA QUE AVANÇAMOS PARA A SEGUNDA METADE DE 2021. NO ENTANTO, EM PARALELO, E À MEDIDA QUE AS PREFERÊNCIAS DO CONSUMIDOR SE VÃO ADEQUANDO À OFERTA DO MERCADO E ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DA MÃO-DE-OBRA, PERCEBE-SE QUE O AMBIENTE ATUAL É VOLÁTIL. A PRESSÃO INFLACIONÁRIA ESTÁ A AUMENTAR E AS QUESTÕES GEOPOLÍTICAS CONTINUAM TAMBÉM A REPRESENTAR UM FORTE OBSTÁCULO AO POTENCIAL CRESCIMENTO. PERCEBER DE QUE FORMA PODE O NEGÓCIO ULTRAPASSAR ESSES RISCOS E FOCAR-SE NO ESSENCIAL, SERÁ DETERMINANTE PARA TRABALHAR NA RECUPERAÇÃO DO NEGÓCIO. COM BASE NA SÉRIE DE ENTREVISTAS COM CEOs FEITAS PELA IDC, IDENTIFICÁMOS AS 10 PRINCIPAIS PRIORIDADES QUE DEFINEM A NOVA AGENDA DO LÍDER PARA 2022.

As dez principais prioridades do Líder para 2022

Dar voz aos colaboradores: Ouvir os colaboradores está no centro das prioridades dos líderes e é algo que pode ser entendido sob quatro vertentes: 1) alcançar um equilíbrio entre a produtividade e o bem-estar do funcionário, 2) criar uma cultura corporativa coesa que dificilmente se consegue remotamente, 3) estabelecer objetivos amplos de motivação dos trabalhadores e criação de uma comunidade, e 4) contornar a crescente lacuna de capacidades digitais expectável nos próximos cinco anos e que deverá custar milhões de euros às organizações. Em todas estas áreas, a opinião do colaborador é um indicador chave da resiliência da força de trabalho. É fundamental que as organizações perspetivem formas de receber o *feedback* dos funcionários. Embora apenas 14% das organizações tenha, atualmente, recursos de inteligência totalmente automatizados para medir, responder e se adaptar ao envolvimento e bem-estar dos funcionários, cerca de 38% têm pesquisas regulares e 26% fazem medições quase em tempo real no local de trabalho. Esta

realidade indica o surgimento de um caminho positivo no sentido de encontrar o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, e criar uma cultura de satisfação, comunidade e aprendizagem.

Resiliência da cadeia de abastecimento: As vulnerabilidades da cadeia de abastecimento têm sido objeto de discussão desde há muito tempo – e algumas dessas vulnerabilidades foram expostas de forma dramática nos últimos 18 meses. Os padrões de procura, fornecimento de *commodities* e preferência de mercado estão em constante mutação. As preferências do consumidor ainda indicam, por exemplo, que estes comprem mais chinelos do que sapatos e mais roupas desportivas do que de trabalho. Mas a questão é "até quando"? O fluxo de vendas é impactado a *posteriori* e deixou, há muito, de ser algo previsível. A crise permanente de disponibilização de *containers*, a escassez de semicondutores e o aumento dos custos nas denominadas *commodities*, elevando consideravelmente o preço das mercadorias, agravaram ainda a situação de qualquer organização que faça

“
**A CRISE PERMANENTE DE
DISPONIBILIZAÇÃO DE CONTAINERS,
A ESCASSEZ DE SEMICONDUTORES
E O AUMENTO DOS CUSTOS NAS
DENOMINADAS COMMODITIES,
ELEVANDO CONSIDERAVELMENTE
O PREÇO DAS MERCADORIAS,
AGRAVARAM AINDA A SITUAÇÃO
DE QUALQUER ORGANIZAÇÃO QUE
FAÇA A GESTÃO, OU DEPENDA
DA CADEIA DE FORNECIMENTO.**
”

a gestão, ou dependa da cadeia de fornecimento. Para lutar contra essas interrupções e evitar que surjam outras semelhantes, as organizações devem investir em tecnologia e na digitalização. A IDC prevê que, até ao final de 2021, 90% de todas as cadeias de abastecimento de produção terão já investido na tecnologia e processos de negócios necessários para assegurar uma verdadeira resiliência.

Planeamento dinâmico de cenários: Os líderes começam, cada vez mais, a perceber a importância de obter, em tempo real, uma visibilidade abrangente de todas as áreas da empresa (operações, resiliência da força de trabalho, financeira e vendas). Indicadores externos (como taxas de vacinação, restrições de viagens e alteração de políticas) precisam de ser constantemente monitorizadas. Tudo isto se torna necessário para garantir um planeamento dinâmico de cenários e uma previsão mais assertiva de todo o negócio. Mas estas são ações igualmente relevantes para assegurar o planeamento financeiro, melhorar a previsão de procura, o compromisso das vendas, o planeamento de eventos e a organização de campanhas de marketing digital – para dizer a verdade, são relevantes a todos os níveis. No entanto, os últimos 18 meses vieram mostrar que devemos adotar uma abordagem muito diferente quando se trata de trabalhar os dados – tanto internos quanto externos ao negócio. As organizações que olham para os dados como um efetivo ativo estratégico vão acabar por se destacar face à sua concorrência – muito devido à inteligência e mais-valias que conseguem retirar desses dados. Neste contexto, a tecnologia de IA é uma opção particularmente importante à medida que as organizações procuram incorporar novos recursos e capacidades para dar suporte à inteligência do

futuro. A IDC prevê que até 2023 um quarto das empresas do G2000 venham a comprar, pelo menos, uma empresa de IA com o objetivo de garantir um conjunto diferenciado de capacidades e conhecimento.

Reavaliação do modelo de negócios: Os líderes já perceberam que as empresas precisam diversificar ou consolidar negócios, o que muitas vezes significa estender o seu alcance ao mundo digital. Os bancos tradicionais, por exemplo, procuram diversificar o focus para áreas não bancárias, como é o caso da plataforma SberCloud do SberBank. As vendas são também, cada vez mais, parte da estratégia em curso – por exemplo, a Philips vendeu a sua unidade de negócios de eletrodomésticos e passou a focar-se unicamente na unidade de saúde. Seja pela diversificação ou pela consolidação, os modelos de negócio estão cada vez mais centrados no ecossistema, e alavancar parcerias é mais importante do que nunca para alcançar uma efetiva transformação do negócio. Na Europa, 44% dos CEO indicaram que novos modelos de negócio viriam a ter um elevado impacto nas suas organizações em 2021.

A economia da experiência: Várias instituições, de todos os setores da economia, estão a alavancar a tecnologia para garantir experiências de utilização memoráveis na economia digital. E embora a experiência do cliente esteja no centro de toda a estratégia, ela deve abranger funcionários, fornecedores e todo o ecossistema. Uma pesquisa da IDC revela que cerca de 45% dos líderes acredita que criar métricas associadas à disponibilização de uma experiência de compra consistente e ainda associadas ao desempenho em vários estágios da jornada do cliente digital são prioridades claras em 2021.

Inovação digital a quatro rodas: A pesquisa da IDC demonstra que o número de organizações com projetos e suporte financeiro de longo prazo para assegurar a digitalização aumentou em 16 pontos percentuais durante a pandemia, crescendo dos 37% em 2019 para 53% em 2020. Para desenvolver algo tangível, em termos de resultados de negócio, tornou-se necessária uma nova abordagem ao nível da inovação digital. Nesse sentido, importa colocar em prática aquilo a que a IDC chama de "inovação digital a quatro rodas", ou seja, levar a cultura e a velocidade da inovação digital, que normalmente vemos apenas nos laboratórios, para o coração do negócio. As equipas de operações, compras e RH – na verdade, todas as funções do negócio – devem trabalhar à mesma velocidade que trabalham também as equipas de inovação digital, ou seja, a um ritmo muito acelerado.

Cibersegurança em toda a organização: Uma das questões mais urgentes é a cibersegurança. A quantidade e a escala dos ataques está a aumentar exponencialmente. As organizações devem repensar a sua postura de segurança para mitigar todos os riscos. Os ataques de

ransomware aumentaram mais de cinco vezes desde 2018, conforme demonstra a pesquisa da IDC, onde se percebe ainda que cerca de 25% das organizações chegam a relatar mesmo ataques de *ransomware* semanais. O ataque de *ransomware* Colonial Pipeline foi um importante e sofisticado aviso de tudo aquilo que está agora em jogo. Os governos devem estar cada vez mais envolvidos, e todos os CEO colaborar com os CISO e restantes equipas na mitigação deste tipo de questões.

Transparência ambiental, social e de governança (ESG):

A sustentabilidade tornou-se assunto global. As questões relacionadas com esta temática já chegaram a áreas determinantes das empresas como se percebeu quando o Motor No. 1 (um ativista investidor) conseguiu ajudar a nomear três executivos com experiência em recursos sustentáveis para ExxonMobil. Petróleo e gás, serviços públicos, produção e setores públicos lideram o mercado neste campo – mas é uma realidade que afeta cada vez mais setores. Para enfrentar este desafio, os líderes devem atuar ao nível das pessoas, do Planeta e do lucro, rastreando as emissões de carbono nos processos operacionais e, claro, a inovação em processos e produtos. Na pesquisa de CEO de fevereiro de 2020 da IDC (n = 225), os conhecimentos no âmbito de uma realidade mais sustentável ficaram em segundo lugar entre os talentos que os CEO mais procuram em potenciais membros do seu conselho diretivo (41%), logo a seguir aos negócios digitais (59%).

Mais-valias do 5G: Novos casos de uso são agora possíveis graças ao 5G e começa também a surgir atividade frequente em indústrias orientadas para a produção suportada nesta tecnologia. IA, edge computing, cloud, 5G e, em alguns casos, a computação de alto desempenho (HPC), estão a unir esforços para assegurar às organizações uma efetiva vantagem competitiva em áreas como a otimização da produção, inspeção de ativos digitais e manutenção remota. Dando apenas um milissegundo de vantagem, algumas empresas podem otimizar o desempenho das suas máquinas e aumentar a produção em até 2%. Para 2025, a IDC prevê que 75% das empresas em setores industriais como produção, logística, e pesquisa adotem redes 5G privadas para obter maior confiabilidade/ cobertura de rede e manter o controle dos dados e a segurança.

Arquiteturas tecnológicas de futuro: Novas arquiteturas tecnológicas serão necessárias para suportar o modelo de negócio do futuro. Essas plataformas estão já a exercer uma influência crescente em vários níveis da economia. A pandemia veio impulsionar significativamente o investimento em tecnologia. E, enquanto o PIB global caiu 6%, o investimento em TI continuou a crescer, apontando para a crescente importância da tecnologia nas nossas vidas. Em muitos casos, os gastos com TI permaneceram estáveis e até

“ **NOVAS ARQUITETURAS TECNOLÓGICAS SERÃO NECESSÁRIAS PARA SUPORTAR O MODELO DE NEGÓCIO DO FUTURO. ESSAS PLATAFORMAS ESTÃO JÁ A EXERCER UMA INFLUÊNCIA CRESCENTE EM VÁRIOS NÍVEIS DA ECONOMIA. A PANDEMIA VEIO IMPULSIONAR** ”

aumentaram. Conforme já dissemos anteriormente, o crescimento previsto de 9% para o investimento com as TI em 2021 reflete bem até que ponto a tecnologia vai continuar a impulsionar a economia no futuro. O crescimento sustentado dos gastos com TI está a ser alavancado por tecnologias-chave, como o IoT, os dispositivos móveis, a segurança, big data e analítica de negócio – acima de tudo – a Cloud. O crescimento da tecnologia cloud continua a ser suportado por investimento contínuos em automação, colaboração e plataformas *cloud* pensadas para a inovação digital. Este cenário reflete um grande foco na flexibilidade, interoperabilidade e inovação contínua como princípios-chave de design para a tecnologia das arquiteturas do futuro. Até ao final de 2021, e com base nas lições já aprendidas, a IDC prevê que 80% das empresas venham a colocar em prática uma estratégia que lhes permita mudar para uma infraestrutura digital centrada na nuvem; algo que acontecerá a uma velocidade duas vezes mais rápida do que antes da pandemia. A Figura 2 mostra as 10 prioridades ligadas também à visão da IDC para a empresa do futuro. ●



Gabriel Coimbra
Group Vice President & Country Manager, IDC

FIGURA 2

Empresa do Futuro: 10 Prioridades, alinhadas com a Framework da IDC "Future Enterprise"



O LIVRE-ARBÍTRIO NÃO É TECNOLÓGICO



Vânia Guerreiro
Diretora de Marketing
e Comunicação da iServices

A tecnologia, seja ela primitiva ou contemporânea, sempre afetou a Humanidade. Desde a descoberta do fogo e o desenvolvimento da roda, à invenção da rádio e da internet, todas as pequenas e grandes novidades tecnológicas contribuíram para diversas mudanças de hábitos. Nos últimos anos, essas alterações tornaram-se mais perceptíveis, sendo escusado observar que a nossa realidade é crescentemente tecnológica, digital e virtual.

Rara é a atividade que realizamos hoje sem o auxílio de algum tipo de recurso digital, seja trabalhar, informar, educar, entreter. Postman (1993) caracterizou a nossa era como um "tecnopólio", a qual descreve como o período do reinado da tecnologia num fenómeno multifacetado, com dimensões económicas, sociais, políticas, culturais, religiosas e jurídicas interligadas de forma complexa. Neste contexto, o smartphone, por exemplo, tem nos dias de hoje uma influência inegável no comportamento dos indivíduos. Com base num recente estudo sobre a influência dos smartphones no comportamento dos indivíduos, os dados recolhidos indicam que, no mundo ocidental, 88,7% utilizam o smartphone para se conectar à internet, 63,6% acedem à internet imediatamente ao acordar, e 85% acedem à internet antes de adormecer, sendo que 77,4% acham que é muito importante ter o smartphone sempre conectado e junto a si, enquanto 99,4% dos entrevistados entendem que a internet é muito importante ou importante nas suas vidas. A utilização dos smartphones é de grande interesse e relevância, pois a busca do ser humano por respostas rápidas no mundo globalizado levou ao desenvolvimento de ferramentas que facilitam a vida e automatizam as tarefas e os processos. Neste cenário, a utilização destes dispositivos permite ir ao encontro da satisfação e dos desejos dos indivíduos para procurar no imediato uma resposta às suas necessidades: informação, alimentação, alojamento, sexo. Tudo o que é necessário está, efetivamente, à distância de breves cliques. Uma das maiores expressões dessa mudança é também a forma como hoje as pessoas procuram informações, se relacionam, trabalham, estudam e vivem (Castells, 1997). Nesta conjuntura, a academia tem vindo a desenvolver uma pesquisa intensificada em torno da "nomofobia", o medo de

ficar sem telemóvel. Um comportamento que está ligado a sintomas patológicos e que confirma que há uma relação entre a utilização de smartphones e alguns sintomas das psicopatologias mais comuns. Ora, o desenvolvimento das tecnologias e o nosso grau de adesão às mesmas resulta de um conjunto de decisões científicas, sociais, políticas e culturais, já que todas as tecnologias são produtos das sociedades e culturas em que se inserem. Perante os factos discutem-se bastante os impactos e os riscos do uso excessivo das tecnologias digitais e todos temos inúmeras questões sobre os seus benefícios e os malefícios para o desenvolvimento social, cognitivo e até afetivo. O movimento de conectividade permanente afeta a informação e a comunicação, mas também o funcionamento económico e as relações sociais e pessoais. É inevitável questionarmos a interferência tecnológica no desenvolvimento das sociedades, em manifestações positivas ou negativas. Contudo, temos de aceitar que, seja qual for a tecnologia, ou o recurso tecnológico (como é o caso do smartphone), não se pode classificar automaticamente a nossa relação com ela como boa ou má. A relação entre o progresso tecnológico e o nosso bem-estar individual ou social não pode nunca ser encarada de uma forma iminentemente direta e linear, em que os avanços tecnocientíficos são diretamente proporcionais ao ganho, ou à perda, de qualidade de vida. Os resultados alcançados serão sempre o fruto das estratégias utilizadas, uma vez que os processos tecnológicos não são autónomos da intervenção humana. O empoderamento intelectual é o principal poder humano para enfrentar e acolher os períodos de grande transformação e mudança em qualquer sociedade do mundo. A capacidade de discernimento é o que nos diferencia e nos torna capazes de utilizar o melhor, ou o pior do mundo tecnológico. Afinal, o nosso livre-arbítrio (ainda) é um dos maiores poderes que temos na qualidade de seres humanos. ●

Referências:

- BAUMAN, Zygmunt. *44 Cartas do Mundo Líquido Moderno*. Tradução: Vera Maria Pereira, Rio de Janeiro: Ed. Zahar, 2011.
 BECK, Ulrich. *A Metamorfose do Mundo: Novos conceitos para uma nova realidade*. Tradução: Maria Luíza X. de A. Borges, Rio de Janeiro: ED. Zahar, 2018.
 CASTELLS, Manuel. *Redes de indignação e esperança - Movimentos sociais na era da Internet*. Tradução: Rio de Janeiro: Ed. Zahar, 2013.
 MITCHAM, C. *Thinking through Technology. The Path between Engineering and Philosophy*. Chicago/London: The University of Chicago Press, 1994.
 POSTMAN, N. *Technopoly: the surrender of culture to technology*. New York: Vintage, 1993.
 VORONIUK, Cláudia Regina; DA MOTTA, Ivan Dias; SELLOS-KNOERR, Viviane Coelho. O Papel do Estado Frente aos Desafios Impostos pelo Controle Social Através da Informação e da Comunicação e Seus Reflexos na Preservação do Livre-Arbítrio dos Indivíduos. *Economic Analysis of Law Review*, 2019.

iServices

Reparação Multimarca

Milhares de clientes satisfeitos

35 lojas em todo o país

10 anos de liderança no mercado

Reparações Multimarca
Equipamentos Recondicionados
Acessórios e Gadgets



Somos a empresa portuguesa líder na reparação de
Smartphones e equipamentos informáticos

 Trustpilot



TrustScore 4.8 SET. 2021
9834 opiniões

www.iservices.pt



CONSTRUIR O FUTURO DA SOCIEDADE TECNOLÓGICA: TRÊS PONTOS ESSENCIAIS



Ricardo Parreira
CEO da PHC Software

O imaginário sobre o futuro tecnológico sempre fascinou as mais incríveis visualizações sobre o destino da Humanidade. A literatura e o cinema são ricos neste tipo de abordagens, desde a nova reorganização social que Huxley descreve em *Brave New World* até ao destino apocalíptico visualizado em *O Exterminador Implacável*.

A forma fatídica como o futuro por vezes é representado alimenta um imaginário comum dos receios que o potencial tecnológico pode trazer, mas deixa muitas vezes de fora o que se pode fazer para construir um mundo melhor com tecnologia.

A tecnologia é apenas uma ferramenta sobre a qual atuamos de acordo com os nossos valores e intenções. O que é importante? Certamente que um futuro de controlo absoluto como o do universo Orwelliano está longe de ser desejável. Nem a destruição progressiva da Terra, um mundo de confrontos bélicos, pessoas desinformadas, cibercrime, ou falta de condições de vida dignas. Nenhum desses cenários é desejável. Como a podemos usar para melhorar a nossa vida sem comprometer os pilares fundamentais da vida conjunta em sociedade?

Todos esses cenários podem ser evitados. Porque não é a tecnologia que os determina, mas a nossa vontade. Como técnica, esta está sempre ao serviço de um bem maior, seja este a boa gestão das empresas, a salvaguarda dos nossos direitos, a nossa segurança, ou qualquer um outro. E é neste paradigma que as pessoas, as organizações e os Estados a devem pensar, como uma expansão do nosso potencial e que reflète mais quem somos do que o que nos obrigam a ser. Mas, como podemos salvaguardar os princípios base para construirmos a sociedade que merecemos? Existe

um conjunto de pontos-chave para os quais os Estados devem olhar com a devida atenção, procurando integrar o conhecimento da sociedade-civil e a experiência das empresas na construção desta realidade conjunta.

É necessária uma interligação e troca de conhecimento, na medida em que ninguém conseguirá traçar um caminho sozinho, pelo menos de forma consistente e construtiva. Se, em muitas frentes, as empresas já o fazem entre si, é importante que participem mais na construção governativa. Não só para trazer diferentes perspetivas e *know-how*, como também para se evitarem comportamentos desviantes como os que levaram às declarações de algumas tecnológicas perante o Senado norte-americano.

Nesse sentido, precisamos também de definir *standards* de utilização ética da tecnologia, já que as máquinas têm a ética de quem as programa. É importante que esta seja uma reflexão a fazer, com toda a sociedade, a começar nas escolas, universidades, mas também nas organizações e associações. Sem um consenso sobre os padrões de comportamento que são ou não aceitáveis dificilmente se consegue um projeto conjunto. É necessária uma cultura de tecnologia e essa cultura começa com uma *framework* comum. Para nos prepararmos para o futuro tecnológico será também inevitável uma educação para a sociedade digital. Reformular os currículos de forma a que as gerações mais novas percebam as oportunidades e os riscos tecnológicos, desde funcionalidades básicas como a utilização de *passwords* seguras, até à formação de competências de programação. A educação para a sociedade do futuro é uma prioridade.

Estes três pontos são fundamentais para caminharmos para uma prosperidade conjunta. Precisamos da inteligência coletiva, de padrões éticos e de uma educação que nos prepare para a sociedade do futuro. Só assim conseguiremos que a tecnologia nos torne a todos mais felizes. ●



Recrutamento e Selecção



Rua Artilharia Um, N° 79 - 1250-038 Lisboa | Tel. +351 213 839 140
hospedeiras@hospedeiras-portugal.pt

Garantimos substituição gratuita durante 2 meses