

02

## Porque estamos aqui e para onde vamos

### Transcrição

[00:00] Vamos continuar estudando por que estamos usando a opinião do cliente para construir o produto. Existe uma explicação para isso e precisamos entendê-la.

[00:45] Como prever o futuro? Entendendo o que se passou para projetar o que teremos do conceito de sociedade e de geração de produtos no futuro. Isso faz parte inclusive do produto da Bytebank. Se ele está sendo lançado neste exato momento, ele precisa ter uma vida, não pode morrer no ano que vem. É importante entender o contexto histórico para saber como o produto vai funcionar enquanto ele estiver no mercado.

[01:32] Vamos começar dois séculos atrás, com a primeira revolução industrial. Foi o grande marco, quando surgiram as máquinas à vapor e as cidades começaram a se concentrar para produção. Principalmente a indústria têxtil teve participação nesse mercado. Tivemos uma nova tecnologia naquela época, que eram as máquinas à vapor.

[02:15] No começo do século passado, tivemos a primeira guerra mundial e a segunda revolução industrial. Isso foi importante para a sociedade porque foi aí que o homem percebeu que a tecnologia podia ser mais integrada com o ser humano. Parece até que estamos falando da atualidade, mas é aquela sociedade antiga que estava começando a construir coisas em linhas de séries. Você provavelmente já ouviu falar do filme Tempos Modernos, em que o Charlie Chaplin saia apertando peças mesmo fora do horário de fábrica, porque ele só fazia movimentos repetitivos.

[03:23] Por isso Henry Ford ficou tão famoso nessa época. Chamamos inclusive essas teorias da administração de fordismo, porque foi nessa época que estabilizamos um bom processo construtivo dentro de uma produção seriada, que faz uma peça atrás da outra. Ford foi muito importante nessa época.

[03:50] O carro que Ford lançou na época foi o modelo T. Tinha inclusive uma propaganda muito famosa, de que você podia escolher o carro que você fizesse, desde que ele fosse na cor preta, porque era isso que fazia a produção seriada do Ford dar certo.

[04:10] Dando continuidade, chegamos à década de 40, com a segunda guerra mundial. Ela foi importante em um contexto histórico porque fizemos constituições de processo. Dois séculos atrás, em 1880, tínhamos constituição das máquinas à vapor. Foi quando surgiu o processo de manutenção, porque as máquinas eram caras. Mas até aí não tínhamos processo produtivo, logística, qualidade, segurança de trabalho, nada disso, porque não era necessário. Descobrimos a necessidade disso com o tempo. Foi durante a segunda guerra mundial que criamos padrões de qualidade, logística, atendimento. Como vou servir comida na neve para um soldado que fica lá por meses? Como vou fabricar uma munição que não falhe? Toda a constituição de processos dessa época foi feita durante a década de 40. Não houve uma revolução industrial, mas a constituição de processos de tudo que tínhamos naquela época.

[05:38] Na década de 60 aconteceu a reconstrução dos países. Como a guerra acabou, eles precisavam se reconstruir, com todas aquelas teorias que foram criadas, para todos os tipos de operação, e não só para o que seria usado na guerra.

[06:14] Na década de 80 começa a ficar mais interessante. Aconteceu a terceira revolução industrial, que foi o advento da internet popularizado. Já tínhamos uma crescente com os meios de comunicação, as pessoas se comunicavam mais, aprendiam a ler e escrever mais. A internet também começou a ficar popular. Chamamos o pessoal que trabalhava na década de 80 de geração X. São as pessoas que gostavam de ficar dentro da indústria e gostariam de criar carreira lá. Se eles estudavam o mínimo da educação superior, que começou a ficar viável justamente pela necessidade da indústria, eles começavam a dar novas ideias, melhorar a fábrica, operações. Isso trazia retorno financeiro, então por que não permanecer dentro da empresa por um longo tempo, fazendo carreira?

[07:50] Com os anos 2000, surgiu a geração Y. São os filhos da geração X, que de novo tinham contexto de fazer carreira e viam os pais trabalharem muito. Se os pais não tinham inglês, pós-graduação e conseguiram tanta coisa, imagine os jovens com acesso a essas coisas.

[08:38] Foi exatamente na década de 00 que surgiu a quarta revolução industrial, ou indústria 4.0, marcada pelo bug do milênio e pela internet das coisas, ou IoT, que foi exatamente a integração de diversos dispositivos, funcionalidades, diversas plataformas para auxiliar a vida humana. Por exemplo, já não fazemos tantas reuniões presenciais, não vamos ao banco. As coisas estão mais conectadas, acessíveis, literalmente na palma da mão. Essa teoria foi academizada pelo pessoal do MIT, uma das maiores faculdades de engenharia do mundo, no final dos anos 90.

[10:10] De novo, por que estamos falando sobre tudo isso? Para entender o que vai acontecer na década de 20. Chamamos o pessoal que trabalha nesta época de geração Z. É uma população muito mais consciente com consumo e reciclagem. Durante todo o período de industrialização nós degradamos muito a natureza. Agora, esse consumo consciente tem se tornado cada vez mais exponencial. Deveria ser realmente a preocupação de todos envolvidos nos processos, para que seja realmente algo sustentável.

[11:25] Na década de 20 estamos sendo marcados pela quinta revolução industrial e automação do impossível, porque já temos tudo automatizado. O que é impossível de automatizar e está tomando cada vez mais formato? Até pouco tempo não tínhamos relógios integrados aos celulares. A nossa preocupação vai ser fazer cada vez mais dispositivos integrados ao corpo humano, que você não tenha que segurar, inclusive isso entra na teoria dos itens molhados, como construção civil, gerenciamento de água, de itens que ainda são feitos manualmente.

[12:20] Isso não é teoria minha, é do Ian Maxwell, do MRIT, a faculdade da Austrália. Uma teoria muito importante que ele tem escrito e desenhado no contexto histórico. Fica disponível para vocês.

[12:41] Já descobrimos o contexto histórico, de onde viemos, para onde iremos, por que vamos, como vamos, para fazer o produto da melhor forma possível. Onde isso entra na prática? Até a década de 80 tínhamos foco no produto. Não tinha carro, roupa industrializada. Por exemplo, as pessoas mais antigas preferem uma costureira ou uma roupa de grife? Estamos desenvolvendo muitos produtos automatizados, e consequentemente tendo foco no lucro.

[13:45] Mas vamos lembrar que exatamente na década de 80 tivemos a entrada da internet para popularização da comunicação, e a partir daí todos tiveram acesso à informação. Qualquer um hoje pode abrir uma empresa, porque a internet permite que além da comunicação fluída você tenha base de informação e acesso à informação para construção da sua própria marca. Da década de 80 para cá, nosso foco ficou nos processos, para que eles sejam integrados, bem vistos e com foco no cliente.

[14:40] Como hoje em dia a competição é muito grande, o foco é atender o cliente. A Bytebank não foi nada contra isso. Pelo contrário. Ela escutou o cliente. Fez uma pesquisa de mercado e descobriu que o programa de milhagens é importante.

[15:14] Como isso vai se conectar com a linha do tempo? Temos que entender um pouco mais na próxima aula.