

Profissões em mudança - impacto da transformação digital nas ocupações administrativa

As mudanças provocadas pela 4ª Revolução Industrial e pela Transformação Digital impactam diretamente no modo de vida atual, no mercado de trabalho e na forma como as organizações se moldam. Este artigo explora e antecipa o alcance e a profundidade dos impactos das tecnologias atuais e emergentes no trabalho atual e futuro dos assistentes administrativos e secretários executivos. No contexto da transformação global das profissões, recorrendo a uma metodologia exploratória, são apresentadas as atribuições atuais destes profissionais e é analisada a sua propensão para depreciação ou automação tecnológica, colocando-se em perspectiva os riscos da profissão. Os resultados mostram que a maior parte das atribuições destes profissionais têm potencial para serem depreciadas, absorvidas por outras carreiras e/ou substituídas por tecnologias. Avançam-se e discutem-se quais as novas competências, conhecimentos, habilidades e qualificações que serão crescentemente necessárias para o reposicionamento da carreira na forma de trabalho digital.

Palavras-chave: Transformação Digital, Força de Trabalho, Competências, Assistentes Executivos, Assistentes Administrativos

The impact of the Digital Transformation on the career of administrative assistants and executive secretaries: current and future challenges

Changes brought by the 4th Industrial Revolution and the Digital Transformation have impacted directly in the way we live, shape the organizations and change the way we work. This article explores and anticipates the scope and depth of the impacts that current and emerging technologies are imposing to the jobs of administrative and executive assistants. Under the scope of the worldwide digital transformation, using exploratory research, we present sets of tasks that currently are or will be deprecated and automated by technologies, impacting the role of these professionals. We conclude that the great majority of tasks performed will rapidly be deprecated, undertaken by other professionals or replaced by technologies. In this scenario, we discuss which new competencies, comprising new knowledge, skills and abilities, are increasingly required and point out strategies for repositioning the profession in the digital transformation era.

Keywords: Digital Transformation, Workforce, Competencies, Executive Assistants, Administrative Assistants

Área do artigo

1 Introdução

A 4ª Revolução Industrial e a digitalização estão a transformar a forma como vivemos, socializamos e trabalhamos. Além das mudanças visíveis nos modelos de negócio, na comunicação e colaboração, na relação entre a vida profissional e privada, na estrutura e nas hierarquias organizacionais, as tecnologias estão também a transformar o mercado de trabalho e a empregabilidade dos profissionais. De acordo com um estudo realizado pela Universidade de Oxford (Frey e Osborne, 2017), 47% das profissões nos Estados Unidos correm o risco de

serem substituídas por tecnologias ou de serem automatizadas à medida que o trabalho se torna crescentemente digital, virtual e remoto. Além disso, de acordo com o relatório do WEF (2018), “a onda de avanços tecnológicos está configurada para reduzir o número de trabalhadores necessários para realizar determinadas tarefas” (p. V, tradução nossa). O mesmo relatório acrescenta que haverá um aumento na “procura por novos papéis” e uma “diminuição da procura por outros”. Naturalmente, estas mudanças não serão as exatamente iguais em todas as partes do mundo, nem em todos os setores de atividade, mas existe uma clara tendência global que aponta neste sentido.

Este cenário é potenciado por alguns fatores, tais como: 1) a adoção e avanço tecnológico (internet móvel, inteligência artificial, *big data analytics* e *cloud computing*); 2) robotização; 3) geografias inconstantes ou a forma como o valor é produzido e distribuído na cadeia de valor; 4) alterações nos tipos de emprego (mudanças na fronteira que separa o trabalho humano das tarefas realizadas pelas máquinas relativamente às atribuições emergentes das profissões); 5) uma perspectiva global positiva relativamente à criação de novos empregos (um novo conjunto de empregos emergentes, nos quais se espera um aumento de automação; 6) redução no número de postos de trabalho; 7) a alteração dos perfis de trabalho emergentes (espera-se que alguns perfis sejam mais procurados pelo mercado, do que outros); 8) a crescente instabilidade de competências, considerando que até 2022 também se espera que as competências necessárias para se permanecer competitivo e empregável terão, necessariamente, mudado. De facto, existirão profissões que exigirão competências marcadamente humanas como as dos trabalhadores de atendimento ao cliente; dos profissionais de vendas e marketing; dos profissionais de formação e desenvolvimento; as relacionadas com pessoas e cultura; as competências de especialistas em desenvolvimento organizacional; de gestores de inovação. Além disso, novas funções especializadas, relacionadas com a compreensão e alavancagem de tecnologias emergentes, continuarão a surgir: especialistas em inteligência artificial e *machine learning*; especialistas em *big data*; especialistas em automação de processos; analistas de segurança da informação; *designers* especializados em experiência do utilizador e em interação homem-máquina; engenheiros de robótica e especialistas em blockchain; 9) a requalificação é, e será, imprescindível, sendo que neste cenário, espera-se que a maioria dos empregados se atualize ou expanda/aprofunde a sua especialização (Wef, 2018).

Por fim, o relatório do World Economic Forum 2018 (Wef, 2018) aponta, também, as estratégias das empresas, para colmatar a lacuna de competências nas organizações, nomeadamente: 1) a “contratação de pessoal permanente totalmente novo, que já possua as

competências relevantes no domínio tecnológico”, 2) a “atualização/reciclagem dos colaboradores existentes” e 3) “a automatização das tarefas” .

Uma das profissões onde esse impacto será significativo nos próximos anos é a que se relaciona com tarefas administrativas (assistentes administrativos, assistentes executivos, secretários executivos, etc.) (Wike e Stokes, 2018). No cenário de desafios promovidos pela transformação digital, é necessário compreender quais são as tarefas que podem ser realizadas pelas aplicações, *softwares*, robôs e aquelas que podem (ainda) ser realizadas apenas por seres humanos. Paralelamente, como existem várias possibilidades tecnológicas no mercado, como podem os profissionais atuais tirar o máximo proveito das tecnologias e, assim, facilitar o seu trabalho, utilizando o tempo livre adicional para tarefas que exigem maior cognição? Evidentemente, isso implicará o desenvolvimento de (novas) competências, nomeadamente as relacionadas com a comunicação, o trabalho em equipa, a resolução de problemas, as competências digitais, para citar apenas algumas. Neste contexto, é também necessário entender se as instituições de ensino, que estão a preparar os futuros profissionais, estão prontas para mudar e/ou atualizar conteúdos e abordagens pedagógicas indispensáveis para preparar esses (novos) profissionais. Como tal, o objetivo deste estudo é contribuir com uma reflexão sobre o futuro das ocupações administrativas, incluindo a identificação de possíveis tarefas a serem substituídas ou complementadas com as tecnologias, bem como aquelas que ainda podem ser realizadas apenas por seres humanos (caso existam). Os resultados permitirão pensar o futuro do trabalho e as implicações da digitalização para a força de trabalho atual e futura.

Para responder a estes objetivos, este artigo estrutura-se da seguinte forma: na secção seguinte aborda-se o impacto da transformação digital num conjunto sistematizado de dimensões acerca da organização do trabalho e das pessoas e é dado particular enfoque ao impacto destas na carreira dos profissionais administrativos. De seguida, são apresentados os resultados obtidos com o estudo exploratório, sistematizados em tarefas desempenhadas pelos profissionais em análise. Para cada uma das atribuições dos perfis profissionais é apresentado um diagnóstico relativamente à propensão das tarefas para serem absorvidas por outros profissionais, substituídas por tecnologia ou permanecerem como atribuições a desempenhar. O trabalho é concluído com um diagnóstico global acerca dos riscos que a transformação digital coloca aos profissionais das carreiras administrativas, possíveis estratégias para o reposicionamento da profissão e reflexões acerca da formação e necessidades de aprendizagem ao longo da vida.

2 A Transformação digital na força de trabalho

De acordo com a literatura, as principais mudanças que ocorrem na organização do trabalho e nas pessoas são visíveis nas seguintes áreas (Vuorikari et al., 2016; Schwarzmüller et al., 2018):

- Organização do trabalho - estas mudanças dizem respeito à forma como as pessoas trabalham e como as empresas se organizam. Enquanto as empresas mais tradicionais se tentam adaptar às tecnologias, introduzindo o teletrabalho, as empresas nativas digitais apresentam uma organização de trabalho mais ágil, baseada em projetos, espaços colaborativos e *crowdsourcing*. Esta flexibilidade é visível no local de trabalho (o funcionário pode trabalhar em qualquer sítio), nas horas de trabalho (a qualquer hora), nas relações entre patrões e funcionários e até mesmo no método (este tipo de flexibilidade permite às empresas encontrar no mercado a pessoa certa para uma tarefa específica). Isto levou ao surgimento de plataformas digitais que incorporam mecanismos para validar a identidade do fornecedor de serviços e fiabilidade dos participantes. Ex: TaskRabbits (<https://www.taskrabbit.com/>), Airbnb (<https://www.airbnb.pt/>), UberEats (<https://www.ubereats.com/pt-PT/stores/>), Etsy (<https://www.etsy.com/>).
- Relações entre vida pessoal e profissional - devido a mudanças na organização do trabalho, as atividades estão dissociadas de um espaço físico, edifício ou horário. O horário de trabalho já não é importante visto que o que importa são os resultados alcançados. E se por um lado isto parece contribuir para o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, pois as tarefas são realizadas consoante a conveniência do profissional, por outro lado leva a que as pessoas estejam sempre conectadas e disponíveis, eliminando as barreiras entre o trabalho e a vida familiar. Tal situação pode constituir um problema caso o profissional não consiga estabelecer limites.
- Estilo do trabalho, comunicação e colaboração - A transformação digital também afeta a forma como as pessoas trabalham, comunicam e colaboram. O trabalho em equipa ganha importância na medida em que o conhecimento como recurso só pode ser desenvolvido dentro de grupos (Schwarzmüller *et al.*, 2018). Novas formas de trabalhar em equipa e de colaborar irão surgir, melhoradas pelas tecnologias (equipas virtuais). As estruturas organizacionais serão substituídas por trabalho organizado em projetos e equipas auto-organizadas, dado que hierarquias tradicionais são demasiado rígidas e lentas a fornecer respostas aos desafios.
- Desempenho e gestão de talentos - o aumento do uso de tecnologias leva a uma necessidade crescente de competências digitais. As competências relacionadas com o uso de

computadores e tecnologias serão necessárias em todas as profissões. Além disso, as tarefas rotineiras serão automatizadas, o que aumentará a procura de competências cognitivas, criativas e relacionadas com resolução de problemas, para lidar de modo eficaz com todas as tarefas não automatizadas. Adicionalmente, os mercados serão mais dinâmicos, o que exigirá uma adaptação contínua a situações imprevistas, obrigando a uma maior agilidade empresarial. Isto levará a um investimento permanente em aprendizagem ao longo da vida, visto que a vida útil do conhecimento é mais curta. Um certo nível de resiliência é também crucial.

- Hierarquias organizacionais - a transformação digital está a conduzir a um aumento da influência dos trabalhadores sobre a organização. A tecnologia permite aos trabalhadores participar mais na tomada de decisões, envolvendo-os em tempo real nos diferentes assuntos e processos organizacionais. O aumento da responsabilidade dos colaboradores no trabalho é facilitado pelo crescente acesso à informação e pela crescente transparência da mesma, tornando-se mais fácil encontrar contactos, pessoas para fins/tarefas específicas, e contacto simultâneo direto com vários interlocutores (dentro e fora da organização), o que resulta na aproximação vertical dos níveis hierárquicos.

2.1 Tecnologias e Transformação Digital

No contexto acima, é relevante aferir quais as tecnologias que estão a propiciar esta transformação digital, considerando que estas podem sofrer modificações rápidas.

Exemplos destas tecnologias são a internet móvel e a nuvem, pois permitem oferecer serviços mais eficientes assim como a oportunidade de aumentar a produtividade. Além disso, a nuvem permite a disseminação de modelos de serviços baseados na internet. A *big data* permite a recuperação, o armazenamento e a análise de grandes quantidades de dados estruturados e não estruturados. Esta análise constitui a base de serviços de inteligência, exigindo assim conhecimentos complexos aos colaboradores. A Internet das Coisas gera grandes quantidades de informação, padrões e conhecimento nunca antes visto. O *crowdsourcing* e a interação direta constituem processos de base tecnológica que permitem às empresas ter acesso a talentos e promover a produção em massa, além de facilitarem a criação de empresas pequenas/familiares. A robótica permite que as tarefas de produção desenvolvidas por robôs de alta destreza e inteligência sejam mais convenientes, precisas e baratas. Além disso, o setor dos transportes e transitários está a sofrer alterações devido à introdução de veículos autónomos. Inteligência artificial e *machine learning* permitem a automação de tarefas de dimensão cognitiva, aumentando a inteligência humana. Finalmente, a impressão 3D e 4D permitem o aumento da

produtividade a níveis nunca antes alcançados. A impressão 3D possibilita uma produção ajustada à procura real, criando e improvisando a cadeia de suprimentos e redes globais (Intui, 2010; Boneva, 2018; Wef, 2018).

Como referido na secção anterior, a tecnologia é o fator central na maior parte das mudanças que estão a ocorrer e que ocorrerão nas profissões. De acordo com Susskind e Susskind (2015), “tradicionalmente, o conhecimento prático especializado tem estado na cabeça das pessoas, em manuais e arquivos” (tradução nossa). Atualmente, este conhecimento está a ser armazenado e representado em formato digital, numa variedade de máquinas, sistemas e ferramentas. No entanto, independentemente de quão complexos os sistemas são, o impacto das tecnologias nas profissões podem ser classificados em duas categorias: automação (tecnologias sustentadoras - aquelas que apoiam e melhoram os métodos tradicionais de operar numa organização ou indústria) e inovação (tecnologias disruptivas - aquelas que desafiam e mudam fundamentalmente práticas laborais) (Susskind e Susskind, 2015).

Em automação, as tecnologias são utilizadas para suprimir algumas atividades ineficientes. O foco reside em simplificar o trabalho manual ou administrativo. No entanto, os métodos tradicionais operacionais não são ignorados nem descartados. De facto, esta automação pode ser transformativa, ou seja, a tecnologia pode ser usada para transformar a maneira como uma tarefa é realizada (por exemplo, o uso do Skype numa reunião - nesta situação, a interação ainda é em tempo real e cara a cara, contudo à distância).

Por sua vez, em inovação, as tecnologias são concebidas para permitirem novas formas de disponibilizar conhecimento prático especializado e processos que simplesmente não podiam ser uma realidade sem o sistema em questão. Sistemas inovadores providenciam serviços a um custo reduzido, com uma qualidade mais elevada ou de uma forma mais conveniente que no passado (Susskind e Susskind, 2015).

2.2 A carreira dos profissionais administrativos e o uso das tecnologias

A carreira do Assistente Administrativo/ Secretário Executivo é composta por dois níveis: o nível básico - Assistente Administrativo (AA) - cujo foco é realizar tarefas administrativas operacionais; e o nível superior - Assistente Executivo ou Secretário Executivo (AE/SE) - cujas tarefas estão mais relacionadas com comunicação, resolução de problemas, negociação e apoio aos executivos de topo da empresa/organização.

No nível básico, o profissional deverá possuir conhecimentos e competências instrumentais (Lyotard, 1984) essencialmente de domínio administrativo e de tecnologia na ótica do utilizador.

No nível superior - Assistente Executivo ou Secretário Executivo - são necessários mais conhecimentos, competências e habilidades (O*Net, 2018a), nomeadamente serviço pessoal e ao cliente, literacia de informação, comunicação e colaboração, criação de conteúdos digitais, segurança, conhecimento administrativo e de gestão, resolução de problemas (Vuorikari et al., 2016), assim como domínio de línguas estrangeiras, negociação com parceiros de culturas estrangeiras. As tarefas diárias requerem competências adicionais tais como orientação para o serviço - procurar ativamente maneiras de ajudar pessoas; coordenação - ajustar ações tendo em conta as ações de outros; perspicácia social - estar atento às reações dos outros e compreender as razões por detrás do comportamento; monitorizar/avaliar desempenhos (autoavaliação e avaliação de outros indivíduos e organizações para fazer correções e/ou melhoramentos) (O*Net, 2018a).

As atribuições principais das ocupações dos Assistentes Administrativos e Assistentes Executivos focam-se, normalmente, em tarefas de auxílio a executivos de várias áreas especializadas, tais como gestão, economia, contabilidade, finanças, etc. Estas consistem, na maior parte das vezes, em extensões de um posto de trabalho específico numa empresa, em que o profissional auxilia na implementação de tarefas diversificadas. Estas carreiras normalmente não são, neste contexto, de um domínio específico, para que possam ser suficientemente flexíveis e adaptáveis às necessidades e exigências dos cargos multifacetados que apoiam. Apesar de não serem de domínio específico, os AA e AE são carreiras especializadas. A especialização dá-se ao nível técnico e num conjunto multi-domínio de competências pessoais e técnicas. No entanto, é precisamente no trabalho de “assistir o outro” que as suas atribuições colidem diretamente com o papel dos desenvolvimentos tecnológicos atuais e futuros que têm invadido o mercado de trabalho.

A intervenção profissional de AA e AE centra-se principalmente em quatro domínios diferentes: tarefas de organização; tarefas de ligação e comunicação de negócio; geração e gestão de dados; e atividades de representação (Sequeira e Santana, 2016). Muitas destas tarefas sofrerão com o impacto da Inteligência Artificial e da automação porque as tarefas que realizam tornaram-se automatizadas ou porque os quadros executivos a que prestavam apoio absorvem mais tarefas que, entretanto, se tornaram intuitivas e/ou mais simples, sem a necessidade de um assistente.

Normalmente, as tarefas de organização compreendem: armazenamento e manutenção de bases de dados; gestão de horários e seleção de contactos; planeamento de viagens de trabalho; organização de reuniões, presenciais ou remotas, verificação das condições da sala; recolha de dados para a elaboração das atas; recolha de dados para apoiar decisões; gestão de material de escritório; aplicação de regras de protocolo organizacionais e institucionais, supervisão de redes de sistemas integrados; coordenação de projetos e equipas de trabalho; implementação de procedimentos administrativos.

As tarefas de ligação e comunicação de negócio consistem particularmente em: estabelecer contactos com parceiros de negócio através de meios digitais ou convencionais; elaborar diferentes mensagens adaptadas a cada destinatário; acompanhar e dominar ferramentas tecnológicas; desenvolver contactos interpessoais, quer internos quer externos, e atuar como intermediário em resolução de conflitos; dominar línguas estrangeiras e estabelecer contactos com parceiros de diferentes países/mercados.

As tarefas de geração e gestão de dados consistem principalmente em: preservar e atribuir acesso, através de regras estabelecidas, aos arquivos que constituem a memória histórica da organização; recolha de dados relevantes sobre mercados mundiais e concorrência; tomar decisões e delegar assuntos; extrair informações relevantes de dados internos disponíveis, fazendo sugestões e planos de ação com o intuito de aumentar a eficiência da organização.

As atividades de representação consistem principalmente em “agir em nome de” uma pessoa ou organização: receber visitantes estrangeiros, organizar/supervisionar reuniões de negócio e contactos, tendo em consideração particularidades multiculturais; apoiar e supervisionar a integração e socialização na cultura organizacional de funcionários estrangeiros; apoiar e providenciar informações relevantes acerca de outras culturas, para funcionários que vão viajar para o estrangeiro; estabelecer ligações entre unidades organizacionais dispersas geograficamente através de tecnologias de comunicação.

3 Desenho da investigação

Este trabalho foi conduzido com base numa metodologia exploratória através da qual foram identificadas as principais tarefas das ocupações administrativas, com o objetivo de identificar quais as que correm o risco de serem substituídas ou automatizadas por tecnologia, absorvidas por outras profissões ou permanecerem como atribuições relevantes realizadas por humanos. Para o efeito, na primeira etapa do estudo, começou-se por identificar e sistematizar as tarefas realizadas pelos profissionais administrativos que são consideradas nucleares. Para tal, teve-se

em consideração a descrição das atribuições da carreira sob os códigos de Secretários Executivos e Assistentes Administrativos e Executivos (código 43-6011.00) e Secretários e Assistentes Administrativos, excetuando jurídico, médico e executivo (código 43-6014.00), dos portais de recursos humanos O*Net (www.onetonline.org) (O*Net, 2018a; b), Effortless HR e Career Planner (job-descriptions.careerplanner.com), como fontes de informação. Do conjunto total de tarefas levantadas, foram consideradas as tarefas com relevância igual ou superior a 50%, de acordo com a classificação que os próprios profissionais reportam aos portais de recursos humanos.

A segunda etapa do estudo exploratório consistiu em analisar o conjunto selecionado de tarefas e, considerando o(s) processo(s) em que estão enquadradas e o(s) objetivo(s) que serve(m), compilar um conjunto de tecnologias, soluções tecnológicas, processos de base tecnológica e aplicações concebidas para o mesmo efeito. A pesquisa de tecnologias foi realizada em motores de busca e as tecnologias foram cruzadas com as tarefas identificadas, elaborando-se, de seguida, um diagnóstico para cada tarefa/processo, relativamente à sua maior ou menor propensão para serem suprimidas das atribuições da carreira administrativa.

Na secção seguinte, são apresentados os conjuntos de tarefas mais relevantes, desempenhados pelos profissionais da carreira, bem como o diagnóstico dessas atividades e conjunto de tecnologias com maior propensão para automatizar ou suprimir a tarefa.

4 Resultados e discussão

A tabela 1 representa o resumo dos resultados relativos às tarefas realizadas por Assistentes Administrativos. Na primeira coluna apresentamos as tarefas que são realizadas pelos profissionais e na segunda coluna as tecnologias encontradas que podem substituir ou complementar as tarefas, com o respetivo diagnóstico.

Tabela 1: Tarefas desempenhadas pelo Assistente Administrativo e diagnóstico.

| Tarefa | Diagnóstico |
|--|---|
| Uso de computadores para várias tarefas, tais como gerir bases de dados ou processamento de texto. | Parcialmente obsoleto. Gerir bases de dados será realizado por máquinas, usando tecnologias tais como a Inteligência Artificial. Tarefas relacionadas com processamento de texto serão parcialmente substituídas por painéis de controlo, por exemplo, para produção de relatórios de desempenho. Algumas operações de processamento de texto podem ainda ser levadas a cabo por estes profissionais em circunstâncias específicas. |
| Atender telefones e dar informações ao autor da chamada, apontar recados ou | Substituído por distribuição automática de chamadas (ACD – Automatic Call Distribution) através de |

| | |
|---|--|
| transferir chamadas para os indivíduos apropriados. | aplicações como: Capterra (https://www.capterra.com/call-center-software), aplicações para Gestão do Relacionamento com Clientes (Customer Relationship Management - CRM) e Enterprise Resource Planning (ERP): fornecedores mais importantes dos sistemas CRM incluem Salesforce.com, Microsoft, SAP e Oracle com Salesforce.com a representar 18,4% do mercado, Microsoft a representar 6,2%, SAP a representar 12,1% e Oracle a representar 9,1% do mercado em 2015 (Columbus, 2014). |
| Criar, sustentar e introduzir informações em bases de dados. | Serão obsoletas em breve, pois a informação digital está cada vez mais disponível. |
| Preparar e gerir documentação ou sistemas de arquivo eletrónicos, registar informação, atualizar documentação ou preservar documentos, tais como registos de participação, correspondência ou outros materiais. | Substituído por ERP. Preparar e gerir sistemas é necessário. Digitalizar documentos tornar-se-á obsoleto em breve, à medida que a informação digital está cada vez mais disponível. |
| Operar equipamentos de escritório, tais como máquinas de fax, fotocopiadoras ou sistemas de telefone e arranjar reparações quando existam avarias. | Toda a informação será digital. Reparções exigirão pessoal especializado. |
| Receber visitantes, chamadas e lidar com as suas dúvidas ou encaminhá-los para as pessoas apropriadas de acordo com as suas necessidades. | Substituído por distribuição automática de chamadas (ACD). O contacto pessoal pode ser mantido ou será absorvido por outras ocupações. |
| Gerir horários e calendários de eventos. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído pelos assistentes pessoais digitais. |
| Preencher formulários de acordo com os procedimentos da empresa. | Procedimentos serão executados por SAP ou outros sistemas semelhantes. O preenchimento der formulários será uma tarefa informática desempenhada pelos todos os profissionais das diferentes áreas organizacionais. |
| Marcar e confirmar marcações para clientes ou supervisores. | Substituído pelos assistentes pessoais digitais ou absorvidos. |
| Fotocopiar a correspondência ou outros materiais digitalizados. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído por sistemas ERP e SAP. |
| Localizar e anexar ficheiros apropriados da correspondência recebida que requerem resposta. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído por sistemas ERP e SAP. |
| Dirigir sistemas de correio eletrónico e coordenar o fluxo de informação, internamente ou com outras organizações. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Serão substituídos por SAP. |
| Redigir, digitar e distribuir notas de reuniões, correspondência de rotina ou relatórios, tais como apresentações ou | Redigir apresentações pode ainda ser necessário. Espera-se que a automação aconteça essencialmente ao nível da organização visual da informação. sistemas de |

| | |
|--|---|
| despesas, estatísticas ou relatórios mensais. | <p>Inteligência Artificial, tais como https://www.beautiful.ai/</p> <p>No entanto, diversos operadores, à escala mundial, estão a providenciar este serviço aos clientes.</p> <p>Todos os tipos de tarefas de distribuição serão obsoletos</p> <p>Relatórios estatísticos serão gerados automaticamente a partir de dados armazenados digitalmente e criados através de painéis (modelos) desenvolvidos em aplicações tais como Power BI (Microsoft).</p> |
| Abrir, ler, encaminhar e distribuir e-mails recebidos ou outros materiais e responder a cartas de rotina. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído pelos sistemas ERP e SAP. |
| Fornecer serviços ao cliente, tais como encomendas ou informações de conta. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído pelos sistemas ERP e SAP. |
| Rever trabalhos realizados por outros para verificar ortografia e gramática, certificar que os formatos padrão da empresa são cumpridos e recomendar revisões. | Tecnologias realizarão estas tarefas em primeira mão, sem a necessidade de revisão por outra pessoa. Cumprimento da normalização e standardização da documentação será realizada por sistemas automáticos de verificação e validação. por sistemas de verificação. |
| Conduzir buscas para encontrar informações necessárias, usando recursos como a internet. | A recolha e organização de informação crítica permanecerá relevante, mas não a capacidade em si de encontrar informação. |
| Gerir projetos ou contribuir para comités ou trabalhos de equipa. | Visto que envolve espírito crítico e tarefas de gestão de conhecimento, a tarefa permanecerá relevante, mas não especificamente como atribuição desta profissão. Poderá ser movido para níveis mais altos na hierarquia. |
| Newsletters, materiais promocionais ou outras informações. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído por operações de gestão de relacionamento com o cliente. |
| Encomendar e distribuir materiais. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído por operações de gestão de relacionamento com o cliente, ERP e SAP. |
| Aprender a operar novas tecnologias de escritório à medida que são desenvolvidas e implementadas. | <p>Esta função permanecerá, mas não exclusivamente nesta profissão. Irá incluir não apenas tecnologias de escritório, mas também de produtividade, gestão de equipas e de informação.</p> <p>A necessidade de atualização tecnológica continuará a ser um requisito para muitos trabalhos em todo o mundo.</p> |

Como é possível observar na tabela 1, a maioria das tarefas realizadas pelos Assistentes Administrativos a nível operacional, tornar-se-á obsoleta em breve, pois pode ser automatizada, levando à extinção deste posto de trabalho. Também acreditamos que as restantes tarefas,

aquelas que não poderão ser completamente automatizadas, serão absorvidas por outros postos de trabalho, pois a tecnologia pode proporcionar uma grande autonomia na sua realização.

Na tabela 2 apresentamos a análise e os resultados correspondentes aos postos de Assistente/Secretário Executivo.

Tabela 2: Tarefas desempenhadas pelo Assistente/Secretário Executivo e diagnóstico.

| Tarefa | Diagnóstico |
|--|--|
| Gerir e zelar pela agenda dos executivos. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído pelo assistente pessoal digital. |
| Organizar as viagens dos executivos | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído pelo assistente pessoal digital. |
| Preparar faturas, relatórios, memorandos, cartas, demonstrações financeiras e outros documentos usando processamento de texto, folhas de cálculo, bases de dados ou software para apresentações. | A maior parte dos documentos necessários serão gerados automaticamente por sistemas de informação baseados em ERP, painéis e dados armazenados em grandes bases de dados. Documentos que requerem espírito crítico, criatividade e gestão de conhecimentos poderão ainda ser necessários e, de acordo com o tempo e complexidade que exijam, podem ainda ser realizados por AE. |
| Coordenar e orientar serviços de escritório, tais como registos, finanças dos departamentos, preparação de orçamentos, assuntos pessoais e organização interna para auxílio dos executivos. | Se as tarefas de coordenação fazem parte de um processo rotineiro, então serão automatizados pelos sistemas ERP, tal como quaisquer outras tarefas rotineiras. As tecnologias estão a impulsionar os executivos a incluir sistemas tecnológicos como assistentes primordiais. |
| Atender chamadas e transferi-las para os departamentos adequados ou apontar recados. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído por distribuição automática de chamadas. |
| Digitar respostas para a correspondência, contendo perguntas frequentes. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Procedimentos de rotina serão automatizados pelos sistemas ERP. |
| Abrir, organizar e distribuir correspondência, incluindo faxes e e-mails. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Procedimentos de rotina serão automatizados pelos sistemas ERP. |
| Receber visitantes e determinar se deverão ter acesso a determinados trabalhadores. | Contacto pessoal pode ser mantido como uma tarefa principal dos AE ou serão absorvidos por outros postos de trabalho, dependendo de como as despesas com recursos humanos estão organizadas na empresa. O contacto pessoal (ou seja, Relações Públicas) será, no entanto, uma das principais competências dos AE em termos de representação executiva em reuniões e outras atividades de trabalho de equipa. |
| Preparar agendas e planear acordos tais como coordenar serviços de catering para almoços para comitês, conselho de administração e outras reuniões. | Coordenar tarefas que não podem ser realizadas pelos assistentes pessoais digitais continuará a ser uma das competências dos AE. |

| | |
|--|--|
| Realizar pesquisas, compilar dados e preparar papéis para consideração e apresentação por executivos, comitês e conselhos de diretores. | Gestão de conhecimentos e tarefas que envolvam pensamento crítico tais como pesquisas, permanecerão as competências principais. |
| Realizar trabalhos gerais de escritório, tais como encomendar materiais, preservar sistemas de registo e gestão de bases de dados e realizar tarefas básicas de contabilidade. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Procedimentos de rotina serão automatizados pelos sistemas ERP. |
| Arquivar e reaver documentos societários, registos e relatórios. | Procedimentos de rotina serão automatizados pelos sistemas ERP. A informação digital estará largamente disponível e a sua acessibilidade será gerida por sistemas que providenciarão níveis de acesso distintos dentro e fora da empresa. |
| Ler e analisar memorandos recebidos, submissões e relatórios para determinar a sua significância e planear a sua distribuição. | Procedimentos de rotina serão automatizados pelos sistemas ERP. No entanto, gestão de conhecimentos e tarefas que requeiram espírito crítico, tais como a determinação da relevância, permanecerão uma competência deste posto de trabalho. |
| Prestar apoio administrativo a outros departamentos. | Gestão de conhecimento, espírito crítico e trabalho de equipa continuarão a ser uma competência deste posto de trabalho. Se o apoio for meramente administrativo, esta tarefa poderá tornar-se obsoleta. |
| Assistir a reuniões para redigir a ata. | Tornar-se-á obsoleto em breve. Substituído pelos sistemas de software de transcrição: - Dragon: https://www.nuance.com/dragon.html - Software para gerir reuniões: https://www.meetingbooster.com https://www.capterra.com/meeting-software/ |

Após a análise da tabela 2, relativa a postos de trabalho dos Assistentes/Secretários Executivos, é possível verificar que existem tarefas expectáveis de serem automatizadas, nomeadamente aquelas relativas a procedimentos de rotina. No entanto, existem outras tarefas, nomeadamente as que requerem espírito crítico, gestão de conhecimentos e trabalho em equipa, que se espera que permaneçam nas tarefas da profissão. Consideramos estas como sendo tarefas de ordem superior que continuam a necessitar de intervenção humana, apesar dos avanços da inteligência artificial.

Também é importante sublinhar que estes profissionais ou serão substituídos por tecnologia, ou terão de frequentar cursos contínuos, avançados e multifuncionais de alta tecnologia para dar resposta à digitalização das tarefas. À medida que a tecnologia cresce em aplicabilidade e complexidade, mais tempo é necessário para aprender a manuseá-la e acompanhar as novas

especificidades e os novos lançamentos. O tempo, como um fator determinante de todas as curvas de aprendizagem, será a chave, ou para distribuir estes trabalhos, ou para continuamente adicionar tarefas, as quais terão principalmente que ver com manuseamento de tecnologia. Na área de negócios, os responsáveis máximos, tais como os CEO, altos funcionários, postos intermediários, etc. nem sempre estão disponíveis ou têm tempo para formações tecnológicas ou de computação. No entanto, é expectável que eles absorvam tarefas e funções adicionais à medida que a tecnologia ofereça métodos mais convenientes e autónomos de realizar tarefas, tais como: agendar uma reunião, gerir os seus próprios horários, planejar viagens com a ajuda de um assistente pessoal digital, por exemplo. Algumas das funções realizadas por Secretários Administrativos e Secretários Executivos serão, totalmente, levadas a cabo por sistemas digitais, tais como atender e transferir chamadas, digitar dados, gerir documentos, etc. Operações relacionadas com o manuseamento de tecnologia complexa que requeira cursos intensivos com habilidades cognitivas mais elevadas, tornar-se-ão rapidamente indispensáveis para os AA/AE.

O uso das tecnologias na profissão de Assistente Administrativo pode implicar que o atual nível de ingresso nesta profissão possa desaparecer, já que quase todas as tarefas podem ser realizadas ou automatizadas com recurso à tecnologia. No entanto, na melhor das hipóteses, as profissões existentes ficarão com as suas tarefas profissionais facilitadas, já que podem utilizar as tecnologias como um facilitador ou agente complementar. Na pior das hipóteses, estes profissionais podem precisar de evoluir para a etapa seguinte de Assistentes Executivos. Isto implica a realização de novas/outras funções e um trabalho mais autónomo e independente, assim como o desenvolvimento de novas competências, tais como criatividade, negociação, comunicação, liderança, resolução de problemas, espírito crítico, entre outras. No entanto, isto só será possível se o profissional continuar a melhorar as suas competências pessoais e tecnológicas ao longo da vida, pois a transformação digital implica atualizações constantes de conhecimentos e competências.

Além disso, os AA também se podem especializar num domínio e tornarem-se o braço direito de uma chefia, ou mesmo evoluir para ocupar uma posição especializada intermédia na hierarquia (por exemplo: recursos humanos, marketing, departamento financeiro), como estratégia de especialização que garanta a relevância das tarefas realizadas, apoiada por conhecimentos específicos na área. Finalmente, de acordo com a literatura, estes profissionais podem optar por uma completa reestruturação das suas carreiras e tornarem-se assistentes

virtuais/remotos, abrindo a sua própria empresa e providenciando os seus serviços à distância para um conjunto de pessoas/empresas em diversas áreas.

5 Conclusões e trabalhos futuros

Como vimos, a transformação digital está a mudar não só a forma como trabalhamos, mas também as profissões, como é o caso da área administrativa. Nesta situação, o profissional pode ser substituído por tecnologia já que esta pode executar as suas tarefas ou, na melhor das hipóteses, a tecnologia vai poder ajudar na realização mais eficaz das mesmas. Em qualquer caso, as escolas, educadores e governos devem estar conscientes destas mudanças rápidas para que possam dar respostas às exigências atuais e futuras das empresas, no que diz respeito ao papel que estas profissões terão nas indústrias/empresas (Wike e Stokes, 2018). Há uma óbvia necessidade de ajustar e adaptar os programas de formação devido às alterações que têm vindo a ser introduzidas pela tecnologia no mercado, e há também a necessidade de prever e preparar as mudanças e impactos futuros nas profissões em que os atuais estudantes se inscreverão.

Como trabalho futuro, identificamos a necessidade de replicar este estudo por região/país assim como por área pois estes desafios podem mudar de país para país e até de área para área.

6 Referências

BONEVA, M. Challenges Related to the Digital Transformation of Business Companies. In: (Ed.). **Innovation Management, Entrepreneurship and Sustainability (IMES 2018)**: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2018. p.101-114.

COLUMBUS, L. Gartner CRM market share update: 41% Of CRM systems are SaaS-based, Salesforce dominating market growth. **Julkaistu**, v. 6, 2014.

FREY, C. B.; OSBORNE, M. A. The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? **Technological forecasting and social change**, v. 114, p. 254-280, 2017. ISSN 0040-1625.

INTUI. **Twenty Trends that Will Shape the Next Decade**. 2010

LYOTARD, J.-F. **The postmodern condition: A report on knowledge**. U of Minnesota Press, 1984. ISBN 0816611734.

O*NET, N. C. F. O. N. D. Executive Secretaries and Executive Administrative Assistants. 43-6011.00. 2018a. Disponível em: < <https://www.onetonline.org/link/details/43-6011.00> >. Acesso em: 15 September 2018.

_____. Secretaries and Administrative Assistants, Except Legal, Medical, and Executive. 43-6014.00. 2018b. Disponível em: < <https://www.onetonline.org/link/details/43-6014.00> >. Acesso em: 15 September 2018.

SCHWARZMÜLLER, T. et al. How Does the Digital Transformation Affect Organizations? Key Themes of Change in Work Design and Leadership. **management revue**, v. 29, n. 2, p. 114-138, 2018. ISSN 0935-9915.

SEQUEIRA, A.; SANTANA, C. O Trabalho Especializado do Secretariado/Assessoria: a comunicação assertiva como competência diferenciadora. 2016. Disponível em: < https://issuu.com/anavieira34/docs/anais_cisa2016 >.

SUSSKIND, R. E.; SUSSKIND, D. **The future of the professions: How technology will transform the work of human experts**. Oxford University Press, USA, 2015. ISBN 0198713398.

VUORIKARI, R. et al. **DigComp 2.0: The digital competence framework for citizens. Update phase 1: The conceptual reference model**. Joint Research Centre. 2016

WEF. **The Future of Jobs Report 2018**. The World Economic Forum. Geneva. 2018

WIKE, R.; STOKES, B. Pew Research Center: In Advanced and Emerging Economies Alike, Worries About Job Automation. 2018. Disponível em: < http://www.pewglobal.org/2018/09/13/in-advanced-and-emerging-economies-alike-worries-about-job-automation/?fbclid=IwAR02CjIGbpQ1PNYepFmL6gQaK87w4lAm66EcNMsFDwnXb_dTLJBHRMR6uLY >. Acesso em: 15 September, 2018.