

A digitalização da força de trabalho: desafios para a profissão de assistente administrativo

Luciana Oliveira¹, Anabela Mesquita², Arminda Sequeira³

^{1,3} CEOS.PP ISCAP & Polytechnic of Porto

² IPP / ISCAP and Algoritmi RC, Portugal

¹ lgo@iscap.ipp.pt

² sarmento@iscap.ipp.pt

³ arminda@iscap.ipp.pt

As alterações introduzidas pela 4ª Revolução Industrial e pela transformação digital têm vindo a reconfigurar as organizações e as formas de trabalho. Além das alterações visíveis nos modelos de negócio, na comunicação, na colaboração, na relação entre a vida privada e a vida profissional e nas estruturas hierárquicas organizacionais, a tecnologia tem vindo a produzir elevados impactos no emprego e na empregabilidade. Organizações e investigadores têm vindo a reportar uma elevada diversidade e quantidade de postos de trabalho que se encontram em risco de serem substituídos por tecnologia e automação, à medida que o trabalho se vai tornando crescentemente digital, virtual e remoto. Efetivamente, encontra-se instalada uma tendência global pautada por necessidades e exigências prementes e crescentes, que convergem para a inevitável redefinição das competências, funções e atribuições de uma imensa diversidade de profissionais e carreiras.

Uma das profissões com elevada permeabilidade à atual transformação digital, na qual os efeitos da tecnologia são já visíveis e onde se antevê profundas ruturas, é a do assistente administrativo. Trata-se de uma profissão baseada em conhecimento instrumental e frequentemente desempenhada como uma extensão de outras ocupações ou cargos organizacionais, que fornece apoio à condução e implementação de um conjunto muito diversificado de tarefas. O assistente administrativo é um profissional com um perfil facilitador e eclético que desempenha tarefas de organização, de conexão e comunicação, de representação organizacional e de geração e gestão de dados, através de procedimentos de carácter interpessoal e administrativo, permanentemente suportados por tecnologias.

De forma a preservar a flexibilidade profissional necessária para acomodar e responder às necessidades de um conjunto amplo de outros profissionais que apoia, o assistente administrativo não é, regra geral, um profissional especializado num domínio de

conhecimento ou campo de atuação específico. A especialização da profissão ocorre essencialmente ao nível técnico e multidisciplinar das competências interpessoais e tecnológicas. Assim, e precisamente no papel de “assistir ou outro”, o perfil deste profissional colide diretamente com duas das funções essenciais da tecnologia no trabalho: a automação, que visa a supressão de atividades ineficientes e cujo foco recai sobre a racionalização, simplificação e otimização; e a inovação, orientada à minimização de custos e à maximização da qualidade, acessibilidade e conveniência.

Assim, torna-se essencial reavaliar o perfil e realizar um levantamento detalhado das operações que este desempenha, averiguando a propensão atual e futura para serem substituídas por tecnologias, por novos processos e pela absorção de atribuições adquiridas por outros perfis profissionais, em resultado da transformação global das profissões.

Neste trabalho, analisa-se e antecipa-se o alcance e a profundidade do impacto das tecnologias atuais e emergentes na profissão do assistente administrativo, através do levantamento e revisão das tarefas em risco de serem depreciadas, num estudo exploratório conduzido em portais de gestão de recursos humanos. Para o efeito, numa primeira etapa, foram catalogadas as tarefas que os assistentes administrativos consideram nucleares e às quais atribuem uma relevância superior a 50%, com base em dados que estes fornecem acerca da descrição da profissão. Na segunda etapa, foi conduzida uma análise e levantamento de ferramentas e serviços digitais automatizados, cujo potencial anunciado revela elevada propensão para substituir este profissional. Posteriormente, os resultados do levantamento de tarefas e tecnologias foram triangulados a fim de se identificar quais são as operações nucleares em risco de serem substituídas por tecnologia, bem como quais as operações que se espera que continuem a ser conduzidas por humanos.

Apresentados e discutidos ainda um conjunto de competências e conhecimento emergentes, bem como estratégias essenciais para o reposicionamento da profissão na era da transformação digital. Os resultados assim obtidos permitirão ter uma ideia mais clara do potencial de transformação desta profissão bem como identificar as tarefas que poderão ser alvo de substituição ou complementadas com a utilização das tecnologias. Os resultados poderão servir, igualmente, para (re)pensar os cursos que preparam estes profissionais e até identificar abordagens pedagógicas e conteúdos programáticos que poderão / deverão ser incluídos na formação dos mesmos.

Palavras-chave: Transformação digital, digitalização, assistente administrativo, recursos humanos

Bibliografia parcial

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

Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? *Technological forecasting and social change*, 114, 254-280.

INTUI (2010). Twenty Trends that Will Shape the Next Decade. Retrieved from https://http-download.intuit.com/http.intuit/CMO/intuit/futureofsmallbusiness/intuit_2020_report.pdf

Schwarz Müller, T., Brosi, P., Duman, D., & Welpel, I. M. (2018). How Does the Digital Transformation Affect Organizations? Key Themes of Change in Work Design and Leadership. *management revue*, 29(2), 114-138.

Susskind, R. E., & Susskind, D. (2015). *The future of the professions: How technology will transform the work of human experts*: Oxford University Press, USA.

Vuorikari, R., Punie, Y., Gomez, S. C., & Van Den Brande, G. (2016). DigComp 2.0: The digital competence framework for citizens. Update phase 1: The conceptual reference model. Retrieved from

WEF. (2018). *The Future of Jobs Report 2018*. Retrieved from Geneva: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf