

A transformação digital pós-pandémica, as Soft Skills e as novas profissões

 *Mariana Lopes da Silva Ferreira*

marianalsilvaferreira@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-6520-7924>

ISCAP, Instituto Politécnico do Porto

Resumo

Nos últimos três anos temos assistido a mudanças no âmbito digital e tecnológico a um ritmo sem precedentes. Neste artigo, apresento uma visão generalizada do impacto da pandemia da COVID-19 na transformação digital, o seu vínculo com as novas demandas do mercado de trabalho no colaborador contemporâneo, destacando características fundamentais da esfera emocional e comportamental deste. É feita referência às profissões que terão mais destaque no futuro, as principais transformações do mundo laboral e a importância das Soft Skills num profissional de excelência.

Palavras-chave: Digital, Profissões, Transformação, COVID-19, Soft Skills

Abstract

In the last three years we have witnessed changes in the digital and technological unprecedented pace. In this article, an overview of the impact of the COVID-19 pandemic on the digital transformation is presented, as well as its link to the new demands of the labor market for the contemporary employee, highlighting key characteristics on the emotional and behavioral sphere of the latter. The future careers on the spotlight are also mentioned, as well as the main transformations in the labor world, and the importance of Soft Skills in an outstanding professional.

Keywords: Digital, Career, Transformation, COVID-19, Soft Skills

O impacto da COVID-19 na transformação digital

Desde a corrida ao papel higiénico até à primeira videochamada com familiares ou colegas de trabalho, a COVID-19 mudou consideravelmente o paradigma da sociedade.

Com a propagação do vírus por todo o mundo, a palavra de ordem era esperança. Os mercados logísticos, de retalho e financeiros sofriam grandes alterações após a obrigação governamental de limitar o contacto físico, criando um clima de insegurança e incertezas para com o futuro

A forma de trabalharmos, tal como conhecêramos antes, sofia uma quebra nunca antes vista. Da noite para o dia deparámo-nos com uma desertificação cidadina, afetando, sem darmos conta, o modo como vemos o que é hoje considerado “normal” na esfera laboral.

No dia 02 de março de 2020 foi anunciado pela Ministra da Saúde Marta Temido, numa conferência de imprensa, o primeiro caso positivo confirmado de COVID-19 em Portugal (Silva Duarte, R., 2020) e em apenas 16 dias após o início do confinamento foi declarada a obrigatoriedade de teletrabalho pelo Presidente da República (HISTÓRICO XXII GOVERNO - REPÚBLICA PORTUGUESA, 2020).

Apesar de a conjuntura atual ter feito surgir inúmeros desafios no âmbito digital, tais como a falta de equipamentos eletrónicos adequado às funções desempenhadas no ambiente profissional, a insuficiência de aptidão para a utilização de softwares de apoio ao trabalho remoto ou até a dificuldade, por parte dos responsáveis, no controlo do trabalho desempenhado pelos seus funcionários, permitiu também, por outro lado, um desenvolvimento tecnológico avassalador.

“Nunca desperdice uma boa crise” (Winston Churchill Nair, P., 2020, August 25) (Tradução livre)

Assim, seguindo as palavras de Winston Churchill, Ex Primeiro-Ministro do Reino Unido, e de modo a responder às dificuldades levantadas inicialmente o novo paradigma possibilitou uma imensidão de novas oportunidades no contexto de trabalho, como a abolição da obrigatoriedade de permanência num mesmo espaço para o desempenho de tarefas de escritório, um leque infinito de formações com a temática da tecnologia e das novas ferramentas de trabalho, ou abertura para a adaptação do horário laboral às necessidades de cada indivíduo.

Durante este processo de transição, os negócios que conseguiram manter o retorno financeiro foram os que sempre trabalharam com uma base de negócio maioritariamente digital, ou os que se adaptaram apressadamente às necessidades do “novo” consumidor: “entre 16 e 22 de fevereiro, a preocupação [...] debruçou-se sobre o armazenamento de alimentos, na aquisição de bens essenciais impulsiva como resposta ao pânico sentido e à

possível escassez de produto; entre os dias 1 e 7 de março, realçou-se, no consumidor, a vontade e o interesse por alternativas locais e mais próximas da sua residência para o mesmo efeito, com evidências até hoje, e, por fim, entre os dias 8 e 14 de março, os consumidores incidiram a sua pesquisa sobre estabelecimentos com sistema de entrega de encomenda nas suas habitações.” (Tiago, A., & Veiga, P. M., 2021).

As novas profissões: exigências do contemporâneo

Com a aceleração da exigência de conhecimentos a nível digital e a incapacidade das organizações de formatarem mentalidades e doutrinarem capacidades, surgiu a necessidade de automatização de tarefas por mão de softwares adaptados, como a Inteligência Artificial (IA), que passou a ter um papel bastante mais pronunciado.

Estando já presente no nosso quotidiano, desde o mais simples “ajudante virtual” num website de compras, até às mais complexas formas de tratamento de dados, como é por exemplo o *Google Assistant*, o ser humano tornou-se mais dispensável no mundo corporativo, “em média, 15% dos recursos humanos das empresas estarão em risco de quebra até 2025, e espera-se que em média 6% dos trabalhadores sejam despedidos” (World Economic Forum, 2020)(Tradução livre).

Ao invés de despedirem trabalhadores, as empresas devem criar oportunidades que lhes possibilitem a atualização de competências adaptadas à nova norma pós-pandémica e que vão ao encontro das demandas atuais do mundo empresarial, principalmente quando, segundo um estudo realizado por Rebelo (2017, p. 188), “os dados revelam um crescimento exponencial do número de portugueses que utilizam a Internet para a aquisição de bens, serviços ou fornecimento de conteúdos digitais”, o que indica que a população portuguesa, apesar de na sua grande maioria envelhecida, tem cada vez mais capacidade de acompanhar as atualizações do mercado tecnológico.

Por isso, da mesma forma que se espera apoio das corporações, espera-se resposta por parte dos colaboradores. Torna-se imprescindível que estes reconheçam as suas necessidades de melhoria e tenham curiosidade para aprender mais, mostrando capacidade adaptativa e proativa, criando novas formas de trabalho e novos padrões de pensamento.

Soft Skills: a transformação digital está no indivíduo e não na tecnologia

Apesar de considerarmos que empresas como a *Google*, *Facebook* ou *Amazon* serão as que têm acesso às melhores tecnologias, não é essa a característica que as faz serem líderes no seu setor.

Com capacidades financeiras para ter acesso às tecnologias de ponta, facilmente se considera que esse será o principal combustível para o sucesso

destas empresas-mãe, que dedicaram anos em recolha de dados dos utilizadores e motores de busca para criar o algoritmo perfeito, fazendo com que o consumidor se mantivesse “preso” nas entranhas da Internet. No entanto, esse é um pensamento limitador. Apesar de, para estas organizações, a robótica ser um pilar elementar para o avanço tecnológico, o que aconteceria aos dados se ninguém os soubesse interpretar?”

O relatório Future of Jobs Survey de 2020 (World Economic Forum, 2020)(Tradução livre), indica que as profissões do futuro serão: Analista de Dados, Especialista em IA e Novas Tecnologias, Engenheiro de Robótica, Software Developer e Especialista em Transformação Digital. Isto mostra que apesar de ser importante a aquisição de tecnologia, é fundamental a existência de recursos humanos com capacidades para interpretar o produto obtido, de forma qualitativa e com muito mais subjetividade – apesar de todas as fórmulas matemáticas que possam surgir para criar padrões de consumo, o utilizador irá sempre (re)agir de forma imprevisível, originando uma dependência humana que interprete o seu propósito.

Figura 1 – Top 20 profissões que terão mais procura

↗ Increasing demand

1	Data Analysts and Scientists
2	AI and Machine Learning Specialists
3	Big Data Specialists
4	Digital Marketing and Strategy Specialists
5	Process Automation Specialists
6	Business Development Professionals
7	Digital Transformation Specialists
8	Information Security Analysts
9	Software and Applications Developers
10	Internet of Things Specialists
11	Project Managers
12	Business Services and Administration Managers
13	Database and Network Professionals
14	Robotics Engineers
15	Strategic Advisors
16	Management and Organization Analysts
17	FinTech Engineers
18	Mechanics and Machinery Repairers
19	Organizational Development Specialists
20	Risk Management Specialists

Nota: Adaptado de Future of Jobs Survey por World Economic Forum, 2020, (<http://hdl.voced.edu.au/10707/555914>)

“Ao contrário da crença popular, a transformação digital é menos sobre tecnologia e mais sobre pessoas” (Frankiewicz, B., & Chamorro-Premuzic, T., 2020) (Tradução livre)

Com os mercados a ficarem cada vez mais complexos, algumas qualidades comportamentais do indivíduo - em inglês Soft Skills -, como resolução de problemas e gestão de pessoas, tornam-se fundamentais.

De acordo com o estudo feito por Cláudia Lopes (Gonçalves Pires Lopes, C. C., 2021), através de um inquérito realizado em forma de questionário com o objetivo de conhecer quais as Soft Skills mais valorizadas em contexto laboral pelos empregadores, verificou-se que 83.4% referiu que são muito importantes, porque são essenciais para um bom desempenho profissional: “Considero serem fundamentais nos dias de hoje, pois estamos a assistir a uma mudança rápida na forma como pensamos e desenhamos cada função, mudança esta imposta e provocada pela pandemia, em que a capacidade que cada pessoa tem para se ajustar a toda a incerteza é fulcral tanto ao nível do desempenho, como na contribuição numa equipa de trabalho. Todas estas competências são soft skills.”

Percebemos assim que, apesar dos resultados da evolução digital se tornarem cada vez mais acessíveis a qualquer um e incorporando-se cada vez mais na vida quotidiana, a componente humana na sua forma mais simples terá sempre um papel fundamental na sociedade como a conhecemos hoje. Assistimos atualmente, então, a um grande paradoxo na sociedade: fomentamos o desenvolvimento tecnológico com o objetivo de compreender a ação humana, no entanto, carecemos do parecer humano para descodificar o produto computacional.

Referências

- Frankiewicz, B., & Chamorro-Premuzic, T. (2020). Digital transformation is about talent, not technology. *Harvard Business Review*, 6(3).
<https://enterpriseproject.com/sites/default/files/digitaltransformationtalent.pdf>
- Gonçalves Pires Lopes, C. C. (2021). Re (pensar) a empregabilidade: a importância das soft skills (Doctoral dissertation). <http://hdl.handle.net/10400.26/37281>
- HISTÓRICO XXII GOVERNO - REPÚBLICA PORTUGUESA. (2020). Comunicado do Conselho de Ministros de 19 de março de 2020.
<https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/governo/comunicado-de-conselho-de-ministros?i=334>
- Nair, P. (2020, August 25). As said by Winston Churchill, never waste a good crisis. *Real Business*. <https://realbusiness.co.uk/as-said-by-winston-churchill-never-waste-a-good-crisis/>
- Rebelo, F. (2017). O impacto da transformação digital nas organizações: Marketing digital e consumidor. <http://hdl.handle.net/11328/2265>
- Silva Duarte, R. (2020). Ministra confirma primeiro caso positivo de coronavírus em Portugal. <https://expresso.pt/sociedade/2020-03-02-Ministra-confirma-primeiro-caso-positivo-de-coronavirus-em-Portugal/>

Tiago, A., & Veiga, P. M. (2021). Comércio tradicional: O novo paradigma de comportamento do consumidor resultante da COVID-19. *Portuguese Journal of Finance, Management and Accounting*, 7(14).
<http://u3isjournal.isvouga.pt/index.php/PJFMA/article/view/593/288>

World Economic Forum. (2020, October). The future of jobs report 2020. Geneva, Switzerland: World Economic Forum. <http://hdl.voced.edu.au/10707/555914>