

CONCLUSÕES

No âmbito dos vários painéis que integraram este XXVIII Fórum AICEP das Comunicações Lusófonas 2021, ouvimos especialistas do mundo da consultadoria, das TIC's e de vários dos nossos membros e da riqueza dos conteúdos das suas apresentações e intervenções, bem como da diversidade dos vários aspetos que trouxeram ao nosso debate e reflexão, resultaram importantes conclusões que importa ainda que sumariamente destacar.

Em termos genéricos:

- A economia digital nos está a colocar a todos perante um novo paradigma, também no que respeita ao emprego e ao trabalho.
- A economia digital não está sujeita às mesmas regras que a economia tradicional, em que as regras de negócio têm contornos claros e previsíveis.
- Apesar de inicialmente a transformação digital poder ter um impacto social relevante, a longo prazo os seus benefícios são enormes. O mercado de emprego e de trabalho, nomeadamente em termos da sua diversidade, será maior; as características do emprego serão muito diferentes das que temos vindo a estar habituados e o local de trabalho será muito mais flexível, permitindo conciliar as necessidades familiares, férias e lazer.

- E, portanto, tudo vai mudar; tudo está a mudar, ainda que em velocidades diferentes e isto também no mundo do emprego e das relações de trabalho.

Em termos de cada um dos painéis:

Do painel “**A Economia Digital e o Emprego**” resultou que:

- As plataformas digitais e redes sociais estão a ter um forte impacto também no mercado de emprego e de trabalho.
- As fornecedoras das redes sociais estão a transformar as suas plataformas em super-aplicativos, também de emprego, com vantagens muito significativas e com uma escala gigante e alimentada pela quantidade absolutamente anormal de dados gerados pela economia digital, o que lhes permite personalizar-se e adequar a sua oferta aos diferentes perfis de consumidores, fidelizando-os.
- A forma como as pessoas, em particular os mais jovens, encaram o mundo do trabalho mudou. As pessoas, em particular as novas gerações não querem mais um emprego, mas sim trabalho. Por outro lado, vão deixar de ter um emprego para a vida para passarem a ter vários ao longo da carreira. Além disso, ainda, vão (estão já a) entrar em cena formas de trabalho flexível que irão começar a ser a regra em cada vez mais carreiras.
- As novas exigências e perfil de trabalho tornarão o local de trabalho flexível e orientado para os resultados, cuja avaliação depende dos prazos, metas e objetivos. Não importa o local e o

horário de trabalho e apenas o núcleo central das empresas estará localizado em escritórios pequenos e eficientes.

- Todo o ecossistema do emprego e do trabalho vai mudar em função da nova categoria de talentos, grau de automação e distanciamento físico do local de trabalho.

Do painel **“As Novas Tecnologias e o Trabalho”** resultou que:

- Sim, a tecnologia está e vai transformar profundamente o trabalho.
- Sim, a tecnologia vai destruir muito trabalho.
- Não, não ficaremos sem trabalho.
- Como disse o Dr. Hannibal Lector, aquele personagem ficcional do filme “Hannibal - A origem do mal”, magistralmente interpretado por Anthony Hopkins: As máquinas nunca conseguirão substituir um humano.
- Até porque, como afirma Pedro Domingos, Professor de Ciências da Computação e Engenharia na Universidade de Washington (EUA), os neurónios são células que (também) conseguem fazer matemática.
- Talvez por isso, a OCDE estime que são menos de 10% os trabalhadores que estão em risco de serem substituídos pelas máquinas e que apenas 25% estão em funções onde uma grande parte das suas tarefas pode ser automatizada. Igualmente, um estudo abrangente da McKinsey Global Institute conclui que apenas uma percentagem reduzida de funções pode ser

totalmente substituída pela adaptação da tecnologia e que apenas algumas atividades de todas as funções podem ser automatizadas.

Do painel **“As Pessoas e o Futuro do Trabalho”**, resultou que:

- O futuro do trabalho será diferente e são múltiplas as transformações que estão a alterar o futuro do trabalho:
 - ✓ a transformação digital - os avanços tecnológicos como a automação e a inteligência artificial vão afetar tarefas em todas as áreas do trabalho no futuro, tendo a pandemia pela Covid-19 vindo acelerar ainda mais este processo.
 - ✓ a transformação da força de trabalho - aumento da escassez de competências ("Skills Gap") potenciado pela rápida evolução tecnológica, que diminui a duração/validade das competências adquiridas. Os trabalhos com crescimento mais rápido vão precisar de competências cognitivas e sociais mais elevadas como a colaboração, resolução de problemas, pensamento crítico e criatividade (competências humanas e que nos distinguem das máquinas).
 - ✓ a transformação do local de trabalho - sem constrangimento de localização de talento; equipas remotas lideram a inovação tecnológica. O trabalho remoto e flexível continuará a ser cada vez mais uma realidade. A cultura das empresas, a flexibilidade e a conciliação com a vida pessoal/familiar serão mais valorizadas pelos trabalhadores.

- As crianças de hoje vão trabalhar em profissões que ainda não existem, por isso, o mais importante é prepará-las para o futuro com as competências necessárias para se diferenciarem das máquinas e tirarem partido da tecnologia. Há, por isso, um imperativo social de preparar os jovens para o futuro do trabalho e apoiar os ativos na sua requalificação ao longo da carreira.
- O futuro do trabalho será centrado nas Pessoas, potenciando o uso da tecnologia para tornar o trabalho mais colaborativo, inteligente, eficiente e flexível - no tempo e no espaço.

E finalmente, do painel **“A Mudança das Organizações”** resultou que:

- A 4ª revolução industrial, amplificada pela crise pandémica da Covid-19, traz uma revolução sem precedentes à economia e à sociedade, por ter uma natureza transformativa exponencial e que ocorre a uma velocidade sem precedentes.
- Essa revolução materializa-se em várias dimensões, transversais a todos os setores de negócio:
 - ✓ a transformação digital no relacionamento com clientes.
 - ✓ a transformação digital das operações de negócio.
 - ✓ a transformação do modelo de trabalho e do relacionamento com a força de trabalho.

- Para além dos desafios anteriores, esta revolução traz profundas transformações nos modelos de negócio das várias áreas de atividade representadas na nossa AICEP:
 - ✓ Nos serviços postais: o forte crescimento das encomendas e dos pacotes postais decorrentes do igualmente forte crescimento do e-Commerce, os novos serviços digitais, o alargamento da cadeia de valor.
 - ✓ Nos operadores de telecomunicações: o debate OpCo (serviços digitais e experiências do consumidor) vs NetCo (rede e infraestrutura digital), com a separação crescente dos negócios de serviço a cliente e de gestão de infraestruturas.
 - ✓ Nos operadores de *media* e do audiovisual: a monetização, a gestão da fricção, a gestão da qualidade dos conteúdos.
- O desafio para as empresas é, por consequência, também um desafio sem precedentes. Transformação generalizada, interna e externa, com necessidade de velocidade de adaptação a um ritmo cada vez mais rápido. Nunca o Darwinismo foi tão relevante ao nível empresarial.

Em suma:

Num mundo cada vez mais volátil, incerto, complexo e ambíguo), mudar para o digital, e a consequente necessidade de aquisição de novas competências é crucial, pelo que é preciso investir e reconverter as pessoas para as novas tecnologias, enquanto se está bem.

Nunca os empregos foram tão atrativos como hoje em dia, mas é fundamental os profissionais adquirirem competências digitais adequadas para poderem trabalhar com máquinas inteligentes. Mais do que nunca, as pessoas vão ser responsáveis pelo seu próprio futuro. E, nesse futuro, precisamos de mudanças. Mas com as pessoas sempre no centro.

Se tentarmos sintetizar tudo o quanto tivemos a oportunidade de ouvir e refletir aqui hoje, apenas numa frase, arriscaríamos dizer que **os empregos não vão desaparecer, mas sim mudar e o fator humano continuará a estar no topo das prioridades e a tecnologia pode e deve ser usada para potenciá-lo.**