



O Profissional de Secretariado e Assessoria e a IA (Inteligência Artificial)

por Ana Paula Marques

A área do secretariado e assessoria, tradicionalmente caracterizada pela gestão de agendas, comunicações entre os pares e institucionais, organização de eventos, e suporte administrativo, para além da participação na gestão de equipas, e de conflitos na área de recursos humanos, está a passar por uma transformação significativa com o advento e a integração da Inteligência Artificial (IA) naquelas que são as funções de qualquer profissional da área.

Esta evolução tecnológica avassaladora que todos vivemos, não apenas redefine as funções e habilidades necessárias para os profissionais da área do Secretariado e Assessoria, mas também amplia as possibilidades de eficiência e eficácia, melhorando a personalização e alcance de algumas tarefas e consequentemente do trabalho e do desempenho.

Novas Ferramentas, Novas Competências

A IA introduz uma variedade de ferramentas e plataformas que automatizam algumas tarefas rotineiras e repetitivas,

permitindo que os Secretários/as e Assessores/as concentrem os seus esforços em atividades de maior valor agregado, nomeadamente desenvolvendo o seu sentido crítico, mantendo o foco na real importância do seu desempenho na empresa.

Temos por exemplo, os diversos e diferentes softwares de agendamento e calendarização que são alimentados por IA e permitem gerir calendários complexos, programar reuniões com base nas preferências de todos os participantes, e até mesmo adaptar-se a mudanças de última hora de maneira autónoma.

Toda esta ajuda permite libertar o profissional para se dedicar a tarefas que requerem um toque humano, como a gestão de relações interpessoais e a tomada de decisões estratégicas, junto da administração onde exercem atividade.

Eficiência e Personalização

A IA também contribui para uma maior eficiência e personalização no trabalho do Secretariado e Assessoria. Os *chatbots* por exemplo estão cada vez mais presentes na nossa vida e são uma inte-

ressante forma de os utilizadores comunicarem com as empresas e serviços. Estes programas de software permitem a troca de mensagens (de texto ou voz), simulando uma conversa humana. Esta tecnologia está de tal forma evoluída que, muitas vezes, parece que estamos a interagir com uma pessoa real. E, muitas vezes, os *chatbots* até têm nomes, para que esta interação seja ainda mais humanizada.

No caso dos *chatbots* por exemplo, podemos encontrar uma grande quantidade de solicitações de informação de forma rápida e personalizada, aprendendo com as interações para fornecer respostas cada vez mais precisas. Isso significa que os profissionais podem oferecer um serviço mais atento e personalizado, sem reduzir a sua eficiência. A personalização estende-se ao tratamento de dados e à capacidade de antecipar necessidades, permitida pela chamada análise preditiva, que pode sugerir determinadas ações com base em padrões previamente identificados.

Novos Desafios e Oportunidades

A integração da IA no Secretariado e Assessoria traz consigo novos desafios, como a constante necessidade de atualização, no que respeita às novas tecnologias e a compreensão dos seus princípios de funcionamento.

Paralelamente, pode ainda levantar questões éticas e de privacidade que os profissionais terão de manusear com cuidado, especialmente no tratamento de dados sensíveis. Importa ressaltar que estas mudanças também abrem portas para as oportunidades de desenvolvimento profissional e de especialização, como por exemplo utilizar a IA aplicada ao secretariado ou à gestão de ferramentas digitais, entre outras.

Em suma, a transformação do secretariado e da Assessoria pela IA não pode ser entendida como uma substituição do profissional, mas antes como uma oportunidade de uma evolução e valorização do papel deste profissional. O profissional de Secretariado e Assessoria é, portanto, alguém que combina competências interpessoais e técnicas, utilizando a tecnologia ao seu dispor para ampliar o seu impacto, mas também a sua eficiência.

O desenvolvimento da IA terá um papel determinante dos profissionais de secretariado e assessoria, excelente parceiro centrado na gestão estratégica, na criatividade, e na inovação, marcando uma nova era para a profissão.

Ana Paula Marques

Presidente da direção da ASP

Fevereiro 2024