Gestão Estratégica de Recursos Humanos

A Gestão Estratégica de Recursos Humanos (GERH) é um pilar fundamental para o sucesso organizacional, pois alinha as práticas de pessoas com os objetivos estratégicos da empresa. Segundo Chiavenato (2014), a GERH tem como foco desenvolver competências, engajamento e desempenho alinhado aos resultados desejados pela organização.

No contexto do projeto UpDesk, a GERH se manifesta principalmente na organização do atendimento ao cliente interno ou externo, promovendo eficiência, rastreabilidade e valorização do capital humano. Com a implementação do sistema, é possível melhorar a alocação de chamados, priorizar tarefas por nível de complexidade (N1 e N2), monitorar o desempenho individual da equipe de suporte e permitir ações corretivas baseadas em dados reais.

A adoção de inteligência artificial (IA) também contribui com a automação de demandas repetitivas, como classificação de chamados, o que libera os colaboradores para focarem em tarefas mais estratégicas, promovendo um ambiente mais produtivo e menos operacional (MARRAS, 2017).

Além disso, o registro de históricos de chamados, soluções aplicadas e tempo de resposta se torna uma base confiável para avaliação de desempenho, planejamento de treinamentos e reconhecimento de talentos internos.

Dessa forma, o projeto UpDesk vai além da tecnologia: ele se posiciona como uma ferramenta de apoio à gestão de pessoas, contribuindo diretamente para a motivação, produtividade e alinhamento dos times com os objetivos organizacionais.

Referências: CHIAVENATO, I. (2014). Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier. MARRAS, J. P. (2017). Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico. 14. ed. São Paulo: Saraiva.