

gestão de recursos humanos na atualidade

TECNOLOGIA E HUMANIZAÇÃO: DESAFIOS E OPORTUNIDADES.

Elisete Martins

ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

Na atualidade, a Gestão de Recursos Humanos (GRH) tem alcançado uma visibilidade outrora impensável. Esta mudança de paradigma alterou a essência vigente num passado ainda recente, mais operacional e focada em processo meramente administrativos, tais como processamento de salários, controlo e benefícios, passando a ser mais estratégica e a atuar com os seus pares na delineação da estratégia organizacional.



As mudanças abruptas a que assistimos em áreas culturais, sociais e tecnológicas, promovem a GRH a outro nível, uma vez que visualizamos imperativamente vantagens competitivas futuras, que só serão alcançadas através das pessoas.

Na última década, as sociedades asseguraram a aceleração de novas metodologias de trabalho, como resposta rápida à pandemia que a Covid-19 despoletou. A digitalização das organizações proporcionou a operacionalização de novas metodologias decorrentes da rápida adaptabilidade que os mercados exigiam, tais como o teletrabalho e mais tarde o modelo híbrido, que outrora eram exceção e passaram a ser uma realidade incontornável.

Com as Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (NTIC) foi possível criar formatos funcionais ajustados a esta realidade, que possibilitassem a inclusão de mais flexibilidade aos horários dos colaboradores. Contudo, realçamos que exibiu fragilidades no que concerne à gestão de pessoas, nomeadamente: i) como manter a coesão grupal das equipas disseminadas geograficamente; ii) como avaliar o desempenho e motivar os indivíduos e as equipas; lii) como alicerçar a cultura organizacional e torná-la robusta quando o contacto presencial é diminuto? A solução a estas e outras problemáticas que pautam esta realidade, incide na otimização de políticas e processos que a gestão de recursos humanos visa equilibrar, através da otimização de resultados e relações humanas.

Urge, no entanto, dar atenção à saúde mental dos colaboradores. Os riscos psicossociais associados ao trabalho nunca foram tão importantes para a área da gestão de recursos humanos, o stress, a ansiedade e a síndrome do *burnout* são usualmente aceites como causas nefastas que se refletem na produtividade e na qualidade de vida dos trabalhadores. O alerta constante para que as organizações não descurem estes riscos ocupacionais, são evidenciados com rigor, acrescentando o facto de se desaproveitar talentos imprescindíveis ao sucesso e de se expor de forma negativa a reputação organizacional.

Por inerência a esta problemática, as organizações apostam em programas que visem o bem-estar dos seus colaboradores, o seu acompanhamento psicológico constante, cuidando de políticas de equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, de modo que possam criar estratégias conducentes à retenção do seu capital humano.

Em simultâneo, assistimos aos crescentes desafios que a Inteligência Artificial (IA) e as novas tecnologias de automação têm imposto ao mundo organizacional. Assim, a usabilidade de ferramentas rapidíssimas de análise e tratamento de dados, de algoritmos que usados cabalmente permitem a áreas específicas, como: i) o recrutamento e seleção, identificar candidatos mais adequados às funções; ii) a avaliação do desempenho, evitando o viés inerente ao ser humano; iii) a identificação de padrões comportamentais, permitindo a previsão de comportamentos futuros. Um novo olhar sobre estas questões deve surgir de forma crítica e construtiva, uma vez que se questiona a substituição do ser humano pela tecnologia, negligenciando a substituição da sensibilidade que torna as organizações mais autênticas e holísticas. Sabemos da importância da digitalização, do aumento da eficiência e eficácia que transportam para os processos organizacionais, no entanto, temos plena consciência das limitações que uma máquina transporta em si, nomeadamente, a sua incapacidade de ser empática, intuitiva e, fundamentalmente, reproduzir emoções. A questão central prende-se com as competências que a GRH deve evidenciar na atualidade, permitindo-se mediar estes dois constructos de forma harmoniosa, por um lado usar a tecnologia disponível e, por outro, não perder o carácter humano que a caracteriza.

