

A GESTÃO DA CARREIRA DO PROFISSIONAL BANCÁRIO NA REVOLUÇÃO 4.0 THE CAREER MANAGEMENT OF 4.0 REVOLUTION BANKING PROFESSIONAL

Vianeí Luís Hammerschmitt¹

Patrícia dos Santos Hammerschmitt²

Carline Ternus³

Resumo

O presente artigo tem por objetivo discorrer acerca da gestão da carreira do profissional bancário na revolução 4.0, tecendo considerações sobre as reestruturações do setor bancário brasileiro, a relação da indústria 4.0 com o setor bancário e as novas competências necessárias para que o profissional bancário do século XXI possa estar integrado a essa nova realidade profissional. Quanto à sua natureza é teórico; com relação à abordagem do problema é qualitativo; no que diz respeito aos objetivos é descritivo; no que tange ao procedimento é bibliográfico.

Palavras-chave: Revolução 4.0; Bancário, Gestão de Carreira.

Abstract

This article talks about the career management of banking professional in 4.0 revolution, discussing about the restructuring of the Brazilian banking sector. It says about the relationship of 4.0 industry with the banking sector and the new skills needed for the banking professional of XXI century can be integrated in this new professional reality. It is theoretical; about the problem is qualitative; with regard to objectives is descriptive; it is bibliographic.

Keywords: 4.0 Revolution; Banking; Career management.

Introdução

Desde a pré-história, o homem interagia com os demais para a realização de suas tarefas cotidianas. No nomadismo, em grupos, seguiam para vários lugares em busca de comida e terras agricultáveis. Com o passar do tempo, as relações humanas foram se aprimorando. Com o contrato social, por exemplo, as pessoas passaram a viver em uma sociedade com um conjunto de leis e normas com o intuito de proteção mútua. Sendo assim, o Estado passou a tutelar o bem-comum, a despeito da existência da propriedade privada e dos direitos individuais. (HOBBS, 2015).

Com o advento da revolução tecnológica, as relações humanas tiveram uma grande mudança. Tudo ficou mais rápido. Para Zygmunt Bauman (2004, p.6), um dos mais originais

¹ Mestre em Ciências Ambientais pela Unochapecó. Graduado em Filosofia, História e Psicologia pela Faculdade de Filosofia Imaculada Conceição. Docente do Centro Universitário Fai.

² Especialista em Gestão Estratégica, Inovação e Conhecimento.

³ Mestre em Comunicação Midiática pela Universidade Federal de Santa Maria. Graduada em Comunicação Social pela Universidade Federal de Santa Maria. Docente do Centro Universitário Fai.

e perspicazes sociólogos ainda em atividade, destaca na apresentação da sua obra que de acordo com sua percepção sobre a atualidade que,

“[...] nossas relações tornam-se cada vez mais "flexíveis", gerando níveis de insegurança sempre maiores. Uma vez que damos prioridade a relacionamentos em "redes", as quais podem ser tecidas ou desmanchadas com igual facilidade — e frequentemente sem que isso envolva nenhum contato além do virtual —, não sabemos mais manter laços a longo prazo.

A comunicação e a exigência de adaptação às inovações tecnológicas também passaram a exercer um papel de transformação nas carreiras dos profissionais de qualquer área. Tudo muda tão rapidamente e passa ser tão instantâneo que as relações se tornaram líquidas.

A modernidade líquida – um mundo repleto de sinais confusos, propenso a mudar com rapidez e de forma imprevisível – em que vivemos traz consigo uma misteriosa fragilidade dos laços humanos, um amor líquido. [...] de que forma nossas relações tornam-se cada vez mais “flexíveis”, gerando níveis de insegurança sempre maiores. (BAUMAN, 2004, p.6)

Atualmente, já não mais é possível uma postura profissional estagnada, engessada, ou presa a paradigmas profissionais de sistemas organizacionais do passado. Flexibilidade é a tônica do profissional do século XXI. Essa flexibilidade gera uma falta de consistência em muitas coisas e setores, inclusive no grau de envolvimento, participação e comprometimento com o que se está fazendo ou vivendo. Bauman (2004, p. 6), “radiografa esse amor, tanto nos relacionamentos pessoais e familiares quanto no convívio social com estranhos. Com a percepção fina e apurada de sempre, busca esclarecer, registrar e apreender de que forma o homem sem vínculos — figura central dos tempos modernos — se conecta”.

Diante dos inúmeros desafios de encontrar equipes mais engajadas, conectadas e com uma consistência organizacional maior, nos deparamos por outro lado, com valores sociais e uma cultura comportamental de massa que não dialoga com essa visão, com esses valores, com essa ética. A liberdade de ser e existir socialmente e profissionalmente de forma orgânica, desde que respeitadas os valores e princípios da moralidade estabelecida,

são de fato, o grande desejo de muitas pessoas ao longo de toda a história evolutiva e que se sentem contemplados com a liquidez social e profissional das relações.

Nesse sentido, é preciso considerar que vem à tona dentro desse movimento, um novo cenário social e profissional que altera profundamente a forma como as pessoas se relacionam não só no meio social, mas também, nas relações pessoais, amorosas e principalmente, comerciais. Nesta seara emerge a modificabilidade do mundo do trabalho como consequência da forma como as pessoas resolvem muitas questões pessoais por meio da tecnologia e a internet das coisas.

A revolução 4.0, que faz parte da revolução tecnológica e desse cenário acima destacado, trouxe novos conceitos como a internet das coisas, computação em nuvem, está aí para provar isso. Essa dinâmica de condução de mundo e das relações evidentemente cria um novo cenário para toda a organização social.

No setor bancário isso é ainda mais latente. Desde a década de 1990, com o surgimento da internet e dos processos de automação, viu-se o número de bancários declinar, o papel e processos matemáticos manuais sendo substituídos por softwares e procedimentos digitais. E a perspectiva futura é de enxugamento do número de agências físicas e migração para atendimento personalizado e digital. (RODRIGUES, 2017).

Com todas essas mudanças, o profissional do setor bancário precisa estar adequado preparado para construir institucionalmente mudanças de perfil a ponto de incorporar quatro competências fundamentais: técnica, social, metodológica e pessoal. A gestão de carreira desse profissional precisa ser vista sob uma abordagem de 360 graus, ampla, completa. As novas demandas que já estão vindo, exigem um profissional flexível e comprometido com o desenvolvimento do processo e principalmente com uma habilidade sócio emocional capaz de perceber a perspectiva do cliente e oferecer uma solução adequada a cada contexto.

Sendo assim, o presente artigo tem por objetivo compreender a gestão da carreira do profissional bancário no contexto atual da Revolução 4.0. Tem por objetivos específicos explicar o que é a revolução 4.0, tecer considerações sobre as mudanças trazidas pela revolução tecnológica na atividade bancária, com as reestruturações no setor bancário brasileiro; traçar o novo perfil do profissional bancário exigido na atualidade; as oportunidades a serem perseguidas. Através de um artigo teórico, qualitativo, descritivo e

bibliográfico buscará responder ao seguinte problema de pesquisa: Como deve ser a gestão da carreira do profissional bancário da revolução 4.0?

As reestruturações no setor bancário brasileiro

Observa-se que a primeira reestruturação na atividade bancária ocorreu na década de 1980, havendo inúmeras demissões após o Plano Cruzado I. De 1989 a 2001, o número de bancários caiu quase 50%, passando de 800 mil para 393 mil. Em contrapartida, nos anos 2000, houve um aumento do número de bancários, chegando-se a 513 mil em 2012. No entanto, em 2016, segundo dados da Relação Anual das Informações Sociais (RAIS), o número de bancários com vínculo ativo era de 496 mil (RODRIGUES, 2017).

Do ponto de vista quantitativo, o impacto é grande e gera uma redução significativa ao longo do processo. Uma das análises para o crescimento no período citado, se deve em relação ao aumento da demanda por serviços bancários. A tecnologia, no entanto, facilitou muito os procedimentos e continua, constantemente, afetando o setor. Nesse sentido, a demanda por um novo perfil profissional, capaz de entender a dinâmica das instituições financeiras e poder crescer e se mobilizar dentro dessa nova matriz.

Os bancos, na década de 80, obtiveram muitos lucros, tendo em vista que, naquele período, havia altos índices inflacionários. O setor financeiro chegou a representar 14 % do Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil. Porém, com o fim do período de inflação galopante, houve a necessidade de se buscar maior eficiência operacional. Teve-se grande investimento em informatização, com o intuito de redução de custos e ampliação da produtividade. Foram estimuladas a proliferação de agências online, uso de caixas automáticos 24 horas. (VARELLA, 2006).

Nesse sentido, também o trabalho bancário foi se alterando ao longo do tempo. Os meios de execução e organização da atividade sofreram alterações e o movimento diário dos bancos foi sendo trocado por dados armazenados e manipulados por meio de sistemas eletrônicos de computadores. Assim, a informação passou a ser a matéria-prima das instituições financeiras, exigindo dos bancários maior qualificação profissional, acelerando o ritmo do trabalho.

Ainda, as novas práticas de gestão, promoveram incorporações e fusões de muitos postos de trabalho possibilitando, por exemplo, a flexibilização do trabalho bancário com redução dos níveis de hierarquia. Houve significativa redução nos cargos intermediários de chefia, em detrimento de gerentes. Ainda o número de escriturários caiu pela metade. (DIEESE, 2017).

No novo modelo bancário, as agências se estruturam, basicamente, em quatro ambientes de atendimento: a área de autoatendimento, onde ficam os caixas eletrônicos; o atendimento personalizado, para clientes preferenciais, pessoa física ou jurídica; área de atendimento pessoal, para os demais clientes, como também para aqueles que não são clientes; e uma área operacional, onde há o processamento de todos os serviços internos e de caixa.

Nesses moldes, há uma clara intenção dos bancos direcionarem os clientes de menos potencial negocial ou aqueles que não são clientes e apenas buscam as instituições financeiras para efetuar pagamentos, para as plataformas de autoatendimento e demais canais alternativos. Ainda, no setor de retaguarda, por exemplo, os bancos implementam grandes centrais de processamentos de dados, substituindo funcionários por computadores e/ou mão de obra terceirizada, portanto, mais barata. (RODRIGUES, 2017).

Pode-se observar que, em um primeiro momento, houve a terceirização dos trabalhos considerados não relacionados à atividade bancária tais como transporte, segurança, limpeza e manutenção, dentre outros. Ainda, em muitas instituições financeiras, serviços como análise de crédito, compensação de cheques e centrais de atendimento, também foram terceirizados.

Verifica-se que a terceirização, para os bancos, é uma oportunidade de centrar seus esforços na sua atividade fim, com o intuito de redução de quadro funcional e concentração na principal atividade, visando maior agilidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados. Sendo assim, houve redução de custos e crescimento da produtividade na atividade bancária, motivada pela implementação de novas tecnologias e pela própria terceirização. E para quem fica no banco há, cada vez mais, exigência de maior qualificação. (LINS, 2016).

Vale ressaltar que a qualificação profissional nos últimos tempos, para as teorias econômicas, é um fator crucial para se compreender a diferença de desenvolvimento das economias entre os países desenvolvidos e em desenvolvimento. O déficit de escolarização e

capacitação dos trabalhadores constitui um verdadeiro entrave para o desenvolvimento econômico. Nesse sentido, a qualificação profissional promove o crescimento, desenvolvimento e o aumento da produtividade. (Lourenço, 2015).

O capital humano deve ser cuidado para a melhoria do produto interno bruto (PIB) de um país. Boas qualificações, permitem sinalizar competências do indivíduo para determinado emprego. E, nos dias de hoje, a formação profissional tem maior relevância no modelo de desenvolvimento econômico, pois a gestão de pessoas está mais orientada para a valorização dos recursos humanos. Loureço (2015, p. 14), destaca que:

No ano de 1975, com a recomendação n.º 150 da OIT cria-se uma visão mais generalista onde “formação profissional visa identificar e desenvolver aptidões humanas, tendo em vista uma vida activa produtiva e satisfatória e, em ligação com diversas formas de educação, melhorar as faculdades dos indivíduos compreenderem as condições de trabalho e o meio social e de influenciarem estes, individual ou colectivamente”, nesse mesmo documento salienta-se ainda que “a formação profissional de cada país deve responder às necessidades dos adolescentes e adultos ao longo da sua vida, em todos os sectores da economia e a todos os níveis de qualificação profissional e de responsabilidade”.

Sendo assim, observa-se que a formação profissional abrange várias modalidades, de acordo com as características de cada destinatário e de cada país; a natureza e o objetivo da aprendizagem; as estruturas do currículo escolar; as metodologias; os recursos proporcionados.

No contexto dos profissionais bancários, também é preciso ter uma educação continuada e focada na flexibilidade e surgimento de novas tecnologias. Nesse sentido, a manutenção de programas contínuos de aprendizagem como as universidades corporativas, são elementos importantes para a melhoria da qualificação profissional dos bancários.

A indústria 4.0 e o setor bancário

A quarta revolução industrial, também denominada de “Indústria 4.0” ou “Revolução 4.0”, teve sua terminologia definida em 2011, na Alemanha, durante uma feira em Hannover. Refere-se a um projeto que englobou governo, universidades e empresas, no

intuito de modernizar a indústria local, bem como, aumentar sua produtividade em face dos mercados asiáticos. Conforme afirma Rodrigues (2017, p. 68): “Trata-se de uma produção controlada por computadores, totalmente automatizada e interconectada, com crescente propagação das novas tecnologias, também, no setor de serviços, especialmente com robôs”.

O banco suíço UBS, em relatório divulgado no Fórum Econômico Mundial de Davos, destacou que a Quarta Revolução Industrial está baseada em duas forças: automatização máxima nos negócios, no governo e na vida privada. A segunda, é a super conectividade, fazendo com que a distância e o tempo não sejam mais obstáculos para a comunicação. Ainda, estaria ocorrendo devido a três grandes mudanças no planeta: grande avanço na capacidade dos computadores; grande quantidade de informação digitalizada e novas estratégias de inovação. (VENTURELLI, 2015).

É importante destacar que essas transformações trazidas pela Revolução 4.0 podem ser mensuradas por meio das inovações trazidas, por exemplo, pelas plataformas digitais e cadeias de blocos (Blockchain e o Bitcoin – moeda virtual); Inteligência Artificial; Cibernética; Robótica; Internet das Coisas (IoT); Veículos autônomos; Big DATA e Analytics, que se configura como a capacidade de se processar grandes volumes de dados em tempo real, possibilitando-se a identificação de falhas no processos, otimizando-se os serviços e a utilização dos recursos de produção, também a computação em nuvem (com possibilidade de acesso a dados em qualquer lugar do mundo); a impressão 3D, são exemplos da inovação trazida pela Revolução 4.0. Também exalam os desafios dos profissionais do novo milênio para permanecerem no mercado de trabalho. (RODRIGUES, 2017).

Vale lembrar que nem todos os países têm condições para implementar as novidades trazidas pela Revolução 4.0 de forma rápida. No Brasil, também é preciso se fazer uma reflexão sobre os impactos dessa nova realidade na vida dos brasileiros, focando-se na redução dos impactos negativos como redução e precarização do trabalho.

Sendo assim, com o advento da Indústria 4.0, o setor bancário será e já está sendo extremamente afetado. Só em 2019, foram mais de 17 mil bancários demitidos. Entre janeiro e junho de 2019 ocorreram 15.222 admissões e 17.279 desligamentos, sendo 2.057 postos de trabalho a menos no setor bancário no país. (BANCÁRIOS DE ALAGOAS, 2019). Observa-se que:

Nos seis primeiros meses de 2019, os piores saldos no período foram registrados no Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e no Distrito Federal, onde houve redução de 732, 722 e 274 postos de trabalho respectivamente. No sentido oposto, São Paulo e Pará apresentaram os maiores saldos positivos, com a abertura de 553 e 166 postos respectivamente. No semestre, a abertura dos postos bancários concentrou-se nas faixas entre 18 e 29 anos, com criação de 5.286 postos de trabalho. Acima de 30 anos, todas as faixas apresentaram saldo negativo, com destaque para a de 50 a 64 anos, com fechamento de 3.213 postos. Na faixa de 30 a 39 anos foram fechados 2.432 e entre 40 e 49 anos o saldo foi de 1.804 postos fechados. (BANCÁRIOS DE ALAGOAS, 2019, s.p.).

A partir dos dados apresentados, percebe-se que o serviço bancário já está sofrendo com os efeitos da revolução tecnológica. Muitos processos estão sendo automatizados. Pessoas estão sendo substituídas por máquinas. Bancários mal qualificados, estão sendo substituídos por outros com melhor qualificação. Ainda, o fator idade conta muito na hora da contratação. Pelo que se observou nos dados supramencionados, indivíduos com mais de 30 anos de idade, tiveram mais demissões a contratações no setor bancário.

Tudo isso traz a urgência do profissional bancário da revolução 4.0 estar preparado para a flexibilidade, constante qualificação técnica, ter habilidades de gestão e de inter-relacionamento pessoal, saber se posicionar diante do mundo de forma assertiva, dinâmica.

Para os profissionais do sistema bancário de economia mista como é o caso dos bancos estatais revolução tecnológica tem afetado o número de postos de trabalho bem como a maneira como se comercializa os produtos bancários. Com a digitalização dos processos, cada vez mais, reduz-se a necessidade de pessoal para a realização de tarefas que antes exigiam um grande número de pessoas.

Já se percebe, por exemplo, a redução na circulação de dinheiro, com a pulverização dos cartões de crédito e de débito, onde as pessoas efetuam suas compras por esse meio de pagamento. Também, com a existência dos aplicativos de bancos que funcionam em celulares, smartphones e computadores, reduziu-se o número de clientes frequentadores das agências físicas dos bancos.

Essa nova tecnologia, permite com que o cliente realize toda as transações disponíveis no ambiente físico, na palma da mão, por meio do aplicativo. Se por um lado,

esse panorama diminui o fluxo de serviços para os bancos, para os trabalhadores do setor bancário, é mais um risco de terem seus postos de trabalho diminuídos.

Ainda, com a constante mudança na economia, implementação de novos tipos de investimentos, a formação contínua é necessária. Os bancos, geralmente, têm em seus sistemas de gestão de pessoas, ações de qualificação profissional. Muitos desenvolveram, inclusive, suas próprias universidades, as chamadas universidades corporativas. Sob esse viés, cabe também ao profissional bancário aproveitar esses instrumentos de formação disponibilizados, para fortalecer sua carreira e fazer um planejamento adequado para o futuro.

A gestão da carreira do profissional que trabalha no setor bancário no contexto atual

O profissional que trabalha no setor bancário, diante do contexto de evolução tecnológica que se apresenta, precisa estar adequado a esse novo modelo. Sua gestão de carreira deve passar, fundamentalmente, pela atualização constante e disposição para mudança. As competências técnicas de que necessita, dentre várias, são habilidades técnicas abrangentes, compreensão de processos, adaptação ao ambiente com o uso de novas tecnologias, atualização de conhecimentos, compreensão e uso adequado e ético da Tecnologia da Informação (TI). (BONILLA, 2019).

Com relação às competências metodológicas, necessita ter criatividade, saber analisar os problemas de forma analítica, saber lidar com conflitos e tomadas de decisões, ter habilidades de pesquisa, ser eficiente. No que tange às competências sociais, necessita ter bom desenvolvimento intelectual, linguístico, ter habilidades de comunicação, saber trabalhar em equipe, estabelecer rede de contatos, ser líder, saber transferir conhecimento. (BONILLA, 2019).

Nesse sentido, a Organização das Nações Unidas (ONU), em suas recomendações, descreve, diante das atuais e futuras mudanças tecnológicas, as dez competências para o profissional do futuro. A instituição ressalta que mais da metade dos empregos que os jovens da atualidade terão no futuro, ainda sequer existem. Esse panorama demonstra a imprescindibilidade de um profissional com um novo perfil. Segundo a ONU, o profissional do futuro precisa ter: flexibilidade cognitiva; capacidade de negociação; orientação para servir; julgamento e tomada de decisões; inteligência emocional; coordenação com os

outros; gestão de pessoas; criatividade; pensamento crítico e saber resolver problemas complexos. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016).

A flexibilidade cognitiva diz respeito à capacidade do indivíduo pensar de variadas formas para solucionar os problemas do dia-a-dia, compreendendo a fuga da zona de conforto da pessoa, com busca por expansão de interesses tanto a nível pessoal quanto a nível profissional. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016).

Deve saber negociar, tendo em vista que a alta automação, no futuro, trará à tona a importância das habilidades sociais, tendo o indivíduo que saber negociar com clientes, superiores hierárquicos, colegas e equipe. Precisa também estar orientado para servir, inclinando-se para ajudar os outros. Saber, por exemplo, orientar os consumidores acerca de um produto ou serviço será uma habilidade fundamental. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016).

O profissional precisará ter julgamento e tomada de decisões, tendo em vista a grande quantidade de informações retidas em banco de dados pelas empresas para subsidiar seus negócios. Será preciso fazer a leitura e interpretação desse ativo informacional. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016).

A inteligência emocional exigirá que o profissional do futuro saiba gerir suas emoções de forma adequada, adaptando-se às mudanças cada vez mais velozes. A habilidade social de se relacionar no ambiente de trabalho também se enquadra nesse quesito. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016).

Conseguir a coordenação com os outros, valorizando o trabalho em equipe e multidisciplinar será extremamente relevante. Saber manter um bom relacionamento com os colegas, lidar bem com as diferenças culturais. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016).

Saber fazer a gestão de pessoas, maximizando a produtividade, com paralela motivação de todos e promoção da qualidade de vida. Essa competência está estreitamente relacionada à inteligência emocional. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016).

A criatividade será um ativo em destaque. O profissional do segundo milênio precisará, cada vez mais, ser criativo e conectar os diferentes tipos de informações que receberá, construir projetos inovadores. É a criatividade humana que diferencia o processo de automação. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016).

O pensamento crítico com valorização da lógica e do raciocínio será muito bem-vindo. A ponderação acerca dos problemas e das possíveis soluções, envolvendo a criatividade, será uma exigência. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016).

Por fim, o profissional do futuro precisará resolver problemas complexos, envolvendo várias áreas do conhecimento, com criatividade e habilidade social de envolver toda a equipe em prol da resolução do problema. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016).

Essas competências supramencionadas se coadunam já com a atual perspectiva de exigências para o profissional bancário. Por exemplo, com relação às competências pessoais, é fundamental que o profissional da revolução 4.0 do setor bancário tenha flexibilidade, saiba trabalhar sob pressão, tenha tolerância à mudanças e rotação de atividades, tenha motivação para sempre estar em movimento de aprendizagem (BONILLA, 2019).

Diante das constantes mudanças de mercado, a competitividade e a otimização dos resultados exigem também mudanças profundas na postura do empresário. O setor financeiro e bancário não fica de fora dessa dinâmica atual. A sobrevivência da lucratividade do setor, exige da organização uma maleabilidade democrática e uma atuação multifuncional.

Exige também uma postura inovadora de gestão que respeita à ideia de que a empresa é uma organização, e que para poder atender as necessidades diversas, precisa de muita flexibilidade a exemplo de um organismo vivo, o líder, o gestor, precisa ter a sensibilidade de dirigir a organização de modo a considerar que ela tem uma dinâmica própria e é viva (CAPRA, 2005). Essa dinâmica impacta na adoção das competências acima citadas pelos colaboradores das diferentes áreas empresariais, bem como, do setor bancário.

Assim, a gestão exige um perfil profissional de imersão na rede, isso significa que colher resultados positivos no sentido de permitir que a própria organização crie sistemas auto organizativos e que ajudem a resolver de forma integrada os problemas enfrentados. Como o setor bancário modificou-se substancialmente ele passa exigir mais criatividade, versatilidade, inovação e multifuncionalidade dos operadores bancários.

Entende-se que a liberdade criativa é fundamental para manter uma dinâmica organizacional capaz de atender as especificidades do cliente. Com a liberdade criativa o colaborador sente-se livre para desenvolver novas estratégias e dinâmicas de oferta dos

produtos e serviços bancários necessários para cada ocasião e perfil de cliente, sem no entanto, abrir mão dos valores tradicionais da organização.

Os diversos desafios de manter a competitividade do mundo do trabalho, a de atingir metas cada vez maiores e de atender especificidades do mercado e da concorrência, contribui muitas vezes para despertar crises de identidade profissional. Entender o papel das organizações neste novo cenário tanto na execução dos objetivos centrais, como de satisfação do mercado, exige-se como consequência constante inovação do setor bancário. Essa dinâmica, remete a novos desafios organizacionais.

A satisfação e auto realização dos funcionários (colaboradores) tem sido o grande desafio das corporações dentro da revolução 4.0. “A mudança das organizações tornou-se um dos temas predominantes dos livros de administração e vários consultores empresariais, oferecem seminários e palestras sobre a "administração da mudança.” (CAPRA, 2005, p. 109).

Mesmo diante do progresso econômico das organizações, o sentimento de impotência e de falta de controle sobre as coisas parece afetar lideranças de forma geral. Por outro lado, ainda existem queixas de falta de tempo para família, relacionamentos, lazer, formação continuada, aperfeiçoamento e acesso à cultura. Por isso, tem-se a preocupação constante em considerar todos os fatores que afetam a empresa que vai desde a gestão das pessoas, a eficiência na produção, a sustentabilidade ambiental e a inovação tecnológica.

É difícil estabelecer um cenário mundial quando ao mesmo tempo mudam as pessoas, os mercados, o ambiente, as empresas, os produtos, a cultura. Em paralelo a esta realidade a tecnologia avança constantemente, diminuindo os ciclos de vida dos produtos, a maneira das organizações relacionar-se com o mercado e com os participantes deste mercado e no uso das novas tecnologias para permanecerem competitivas. A atualidade demonstra que o aperfeiçoamento tecnológico responde em grande parte pela razão que uma organização garantirá a sua sustentabilidade no mercado atual. (SANTOS; MARIANO, 2012, p. 1).

Diante do exposto, é importante que o profissional bancário do século XXI, já não cabe mais o comodismo, a falta de qualificação, o desapego às tecnologias. Estar antenado no mundo digital, obter conhecimento constantemente, são condicionantes básicas para a

manutenção do posto de trabalho. A equipe de trabalho e de gestão atua nesse universo dinâmico e múltiplo permeado por necessidades multifacetadas.

Por isso o colaborador e o gestor precisam atuar juntos na resolução dos desafios diários da empresa. Delegar responsabilidades e envolver os colaboradores nos processos de decisão torna o colaborador mais envolvido e responsável por tudo aquilo que acontece no universo da empresa.

Assim começa a surgir um novo conceito de gestão de pessoas, onde o reconhecimento teve espaço a partir do momento em que o próprio homem soube se valorizar dentro da empresa, quando foi capaz de lançar luz sobre a falsa ideia de que a remuneração, o dinheiro em si, era a motivação principal para o trabalho. Hoje, as pessoas buscam a felicidade, a satisfação, a auto realização no posto em que desempenha funções. (VALLE; VALLE; MENDONÇA, 2012, p. 34).

Dadas as afirmações acima, entende-se que o profissional diante das inúmeras tendências organizacionais permeadas pela mudança, tecnológica, mudança na gestão, mudança no perfil de cliente e mudança no perfil profissional para o mercado de trabalho, resta reponsabilidade e esperança.

Responsabilidade no sentido de manter-se em curso constante de evolução e adaptação ao cenário proposto pelas organizações sobre o perfil profissional atual, bem como, das inovações das revoluções tecnológicas. Existe de fato uma transitoriedade nas coisas e isso o profissional bancário precisa compreender e aceitar para se adaptar e manter no setor.

Esperança de que mesmo com a revolução tecnológica, não percamos a qualidade de vida, a boa conversa, a corresponsabilidade na condução dos processos e na execução das metas. Que possamos entender que a tecnologia vem para facilitar a vida das pessoas e criar praticidade e dinamicidade na organização dos trabalhos. O papel atual do gestor e o trabalhador bancário é se permitir a inovação e a gestão de processos de forma mais compartilhada com a equipe e a tecnologia.

Entende-se que mudanças acontecem o tempo todo em todo lugar, e diferente não há de ser no sistema bancário. Mas pessoas são mais poderosas e criativas que a tecnologia, pois exercem a dinâmica da vida naquilo que fazem.

1. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente artigo quanto à sua natureza é teórico, pois faz uma abordagem estritamente formal, sobre textos, dados e informações já levantadas em torno do problema em questão. Dessa forma, vale-se de elementos preestabelecidos para fazer uma conversação em torno do problema de pesquisa apresentado.

Com relação à abordagem do problema entende-se que ele exige um olhar não quantificante, mas sim, qualitativo, pois exige uma avaliação de diversos fenômenos que impactam a vida dos profissionais bancários. A sensibilidade exigida nesta pesquisa envolve a característica investigação sobre os fenômenos humanos como proatividade, comportamento profissional e desenvolvimento humano.

O termo qualitativo implica uma partilha densa de pessoas, fatos e locais que constituem objetos de pesquisa para extrair desse convívio os significados visíveis e latentes que somente são perceptíveis a uma atenção sensível e, após este tirocínio o autor interpreta e traduz em um texto, zelosamente escrito, com perspicácia e competência científicas os significados patentes ou ocultos do seu objeto de pesquisa (CHIZZOTTI, 2003, p.221).

No que diz respeito aos objetivos é descritivo, pois visa descrever as características de uma situação, de um fenômeno ou de uma experiência específica, neste caso da gestão da carreira do profissional bancário no contexto atual da Revolução 4.0. Esse tipo de pesquisa coloca em conversação teórica as variáveis do objeto de estudo proposto, os resultados e as conclusões variam do contexto e da aplicabilidade dos conceitos em cada situação (CHIZZOTTI, 1991).

Neste artigo visa a descrição dos desafios do profissional bancário na atualização constante e na busca de uma flexibilidade profissional para acompanhar as inovações tecnológicas dentro da instituição, bem como, na conexão com diversidade de perfil de cliente.

No que tange ao procedimento ela é bibliográfico, pois a pesquisa bibliográfica não consiste numa repetição do que já foi produzido sobre o tema ou sobre o assunto em questão, mas representa um novo olhar, uma análise detalhada e aprofundada sobre fatos e situações que serão pontuados sob novos enfoques ou abordagens. Desse processo de

conversação de fatos, documentos, situações e autores, se chega a novas ideias, conceitos e proposições (LAKATOS, 2010).

Considerações Finais

A evolução tecnológica perpassa por séculos de desenvolvimento industrial, financeiro, econômico e social. Para se chegar no atual *status quo* e se poder projetar um futuro com tantas inovações e exigências para os profissionais do mercado de trabalho, é preciso compreender que muitos avanços ocorreram. As transformações, em qualquer âmbito, ocorrem o tempo todo na história da humanidade e, por conseguinte, demandam mudanças de posturas da sociedade.

No setor bancário, por exemplo, o advento da revolução industrial, com posterior surgimento de tecnologias da informação, propiciou verdadeiros saltos de qualidade na prestação do serviço bancário. Por outro lado, sob a perspectiva da carreira para os profissionais desse setor, houve desde a década de 1990, com o surgimento da internet e dos processos de automação, uma diminuição do número de bancários. Sendo assim, o papel e os processos matemáticos manuais foram sendo substituídos por softwares e procedimentos digitais.

A busca pela eficiência, pela automatização, trouxe mudanças importantes para o setor bancário. Com o advento da Revolução 4.0, não só o mundo mudou. Os bancos mudaram. As tecnologias e os processos de automação estão tomando conta tanto do mundo corporativo, quanto do mundo privado e governamental. Já não se pode mais conceber o mundo de trabalho sem se ter um olhar para o impacto das tecnologias na forma de organização do ambiente laboral.

As terceirizações das áreas que não eram atividades fim do setor bancário já diminuiram um número considerável de empregados. Agora, com a modificação da legislação de terceirização, ainda há a possibilidade de se terceirizar funcionários que trabalham na atividade fim, o que também contribui para a precarização do trabalho e serve de alerta para os profissionais buscarem adequação aos novos parâmetros trazidos pela revolução 4.0 no setor.

Fundamentalmente, a gestão de carreira do profissional bancário do segundo milênio deve estar centrada na flexibilidade, no aprendizado constante, na disponibilidade para

mudanças de local de trabalho, no desenvolvimento de suas competências humanas, de relacionamento interpessoal. Cada vez mais, é preciso ter um olhar global para o aprimoramento dos profissionais que trabalham em bancos.

Segundos o sindicato dos bancários de Alagoas, os índices de admissão e demissão do ano de 2019 não deixam mentir. A série histórica de número de bancários nas últimas três décadas também não. Está havendo uma significativa redução de funcionários, em face do corte de gastos com folha de pagamento pelas instituições financeiras bem como do investimento nas novas tecnologias que permitem simplificar processos, automatizar negócios, melhorar os mecanismos de controle. Nos seis primeiros meses de 2019, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e Distrito Federal, por exemplo, reduziram 732, 722 e 274 postos de trabalho, respectivamente. (BANCÁRIO DE ALAGOAS, 2019).

Obviamente, sempre há e haverá espaço para profissionais não engessados, que estejam em consonância com os pressupostos trazidos por um mercado de trabalho cada vez mais dinâmico, e mutável. Entende-se e se percebe que isso é uma realidade em todas as áreas e da mesma forma afeta o setor bancário. Os novos referenciais para o mercado de trabalho já estão postos. Não há como negá-los e nem como refutá-los.

Enfim, aceitar a dinamicidade das coisas é uma aposta e uma aventura. Aventura, pois sempre leva o profissional e o indivíduo a novos caminhos, desafios e possibilidades. Aposta no sentido de que deve-se acreditar e permitir-se processos de mudança que levarão a outras fronteiras. Resistir, pode significar estar fora do mercado de trabalho e despreparado profissionalmente para os desafios e as habilidades e competências, que o mercado de trabalho exige e espera das atuais e novas gerações.

Referências

BANCÁRIOS DE ALAGOAS. *Mais de 17 mil bancários foram demitidos*. 2019. Disponível em: <<http://bancariosal.org.br/noticia/33299/mais-de-mil-bancarios-foram-demitidos-em>>.

Acesso em 16 nov. 2019.

BAUMAN, Zygmunt. *Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2004.

BONILLA, Johnatan Israel Corrales. *Desafio da gestão de pessoas com a inserção da indústria 4.0*. Leiria, Março de 2019. Dissertação de Mestrado. Disponível em:

<https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3936/1/Desafios%20da%20Gest%c3%a3o%20de%20Pessoas%20com%20a%20inser%c3%a7%c3%a3o%20da%20Industria%204.0_%20Corrales_Johantan.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2019.

CHIZZOTTI, Antônio. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. 2ª. Edição. Cortez Editora, 1991.

CHIZZOTTI, Antônio. *A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios*. Revista Portuguesa de Educação, 2003, pp. 221-236. Universidade do Minho, 2003.

CAPRA, Fritjof. *Conexões ocultas: Ciências para uma vida sustentável*. 5 ed. São Paulo: Cultrix, 2005.

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. *A inovação tecnológica recente no setor Financeiro e os impactos nos trabalhadores*. Nota técnica nº _____. São Paulo: 2017.

FLICK, Uwe. *Introdução à pesquisa qualitativa*, tradução Joice Elias Costa. 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2009

HOBBS, Thomas. *Leviatã ou Matéria, Palavra e Poder de um Governo Eclesiástico e Civil*. Edipro: 2015.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 7 ed.- São Paulo: Atlas, 2010.

LINS, Bernardo F. E. *Efeitos Sociais Da Superautomação: O Debate Em Davos 2016*. Estudo da Consultoria Legislativa da Câmara dos Deputados. Brasília – DF: março de 2016.

LOURENÇO, Teresa Maria da Silva Pinto. *A importância da formação profissional enquanto investimento em capital humano*. Coimbra, 2015. Disponível em: <<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/29695/1/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio%20-%20A%20Import%C3%A2ncia%20da%20Forma%C3%A7%C3%A3o%20Profissional%20enquanto%20Investimento%20em%20Capital%20Humano%20-%202015.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2019.

RODRIGUES, Vivian Machado. *Tecnologias 4.0 nos bancos e os impactos sobre o emprego bancário*. Revista Ciências do Trabalho, nº 9. Dezembro de 2017. Disponível em:

<<https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/article/download/153/pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2019;

SANTOS, Dantas Guedes Andréa Shirlei; MARIANO, Melo Ari. *Da administração de recursos humanos à gestão de pessoas: integração à estratégia para garantir o crescimento sustentável da organização*. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO. 2012, [S. l.]. *Anais...* [S. l.], 24-28 set. 2012.

VALLE, Dalla Cátia; VALLE, Dalla Carine; MENDONÇA, Binotto Antônio Rodrigo. *A gestão de pessoas como parceira principal para o sucesso organizacional*. *Vivências*. v. 8, n.14: p.32-39, maio/2012.

VARELLA, Janine Maranhão de Campiello. *A Motivação e o Significado do Trabalho de bancários: Estudo Comparativo Entre Dois Momentos do Processo de Reestruturação Produtiva*. Dissertação de Mestrado. UFRGN. Natal: 2006.

VENTURELLI, Márcio. *Indústria 4.0: Uma Visão da Automação Industrial*. Artigo publicado em 4/11/2015. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/ind%C3%BAstria-40-m%C3%A1rcio-venturelli>. Acesso em 15 nov. 2017.

WORLD ECONOMIC FORUM. *The future of Jobs: employment, skills and workforce strategy for the fourth industrial Revolution*. 2016. Disponível em: <http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf>. Acesso em 27 nov. 2019.