

A FORMAÇÃO PRÁTICA E CONTINUADA SOB A ÓTICA DO BANCÁRIO

PRACTICAL AND CONTINUING EDUCATION FROM THE BANKER POINT OF VIEW

Claudia Aparecida de Araujo Pereira^{1*}, Alessandro Messias Moreira², Celso Augusto dos Santos Gomes³

¹ Mestranda em Gestão e Desenvolvimento Regional, UNIS, Varginha, MG, Brasil, claudia.pereira1@alunos.unis.edu.br *

² Doutor em Educação pela Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP, Piracicaba, SP, Brasil, alessandromoreira@unis.edu.br

³ Doutor em Educação pela Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP, Piracicaba, SP, Brasil, celso.gomes@unis.edu.br

Resumo

Este artigo investiga a formação prática e continuada sob ótica de bancários, fundamentando-se nos estudos de Oliveira e Motta (2022), Ciampa (1987), Bianchetti (1999) e Gatti (2019). A abordagem se justifica pela exigência da aquisição de novos conhecimentos desses profissionais. O Objetivo é explorar a perspectiva de bancários sobre formação inicial e continuada, elucidando percepções sobre processos formativos incluindo graduação, pós-graduação, cursos livres e treinamentos. Para coleta de dados, participaram 44 sujeitos de um universo de 53 bancários de instituição financeira, respondendo a questionários semiestruturados, aplicados individualmente e no local de trabalho. Para a análise de conteúdo usou o software Sphinx[®] e a análise de conteúdo de Bardin, permitindo tratamento qualitativo de dados. Paralelamente, o software Google Sheets[®] foi usado para gestão e análise de dados quantitativos, organizando informações e elaborando gráficos. De modo a ancorar o estudo e seus resultados foi realizada pesquisa no portal da CAPES e Google Acadêmico. Constatou-se a necessidade de alterações na formação prática e continuada dos bancários para atender as novas demandas do setor frente as transformações tecnológicas e apresentou lacunas que permitirão novos estudos.

Palavras-chave: Bancário. Formação Prática e Continuada. Graduação.

Abstract

This article investigates practical and continuing training from the perspective of bank clerks, based on the studies of Oliveira and Motta (2022), Ciampa (1987), Bianchetti (1999) and Gatti (2019). The approach is justified by the need for these professionals to acquire new knowledge. The aim is to explore the perspective of bank clerks on initial and continuing training, elucidating perceptions of training processes including undergraduate, postgraduate, free courses and training. For data collection, 44 subjects from a universe of 53 financial institution employees took part, answering semi-structured questionnaires, applied individually and in the workplace. Sphinx[®] software and Bardin's content analysis were used for content analysis, allowing for qualitative data treatment. At the same time, Google Sheets[®] software was used to manage and analyses quantitative data, organizing information and drawing up graphs. In order to anchor the study and its results, research was carried out on the CAPES portal and Google Scholar. The study revealed the need for changes in the practical and continuing training of bank employees in order to meet the new demands of the sector in the face of technological transformations.

Keywords: Banking professional. Practical and Ongoing Training. Graduation.

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa traz a visão dos bancários em relação à sua formação no ensino superior e à continuidade dessa formação, seja por iniciativa própria ou no âmbito funcional. A dinâmica evolutiva do setor bancário impõe a necessidade de constante atualização e aquisição de novos conhecimentos por parte dos profissionais, visando a relevância da atuação e manutenção no mercado de trabalho. Através da análise dos resultados provenientes de uma amostra representativa de 44 profissionais de uma população de 53 bancários de uma instituição financeira em três níveis da sua estrutura, quais sejam, agência, superintendência executiva e superintendência regional, localizadas no município de Varginha/MG e Juiz de Fora/MG, buscou-se a identificação dos padrões do ensino superior de preferência dos sujeitos e a adesão a diferentes estratégias de formação. É importante ressaltar que essa pesquisa é um fragmento de um trabalho de mestrado submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, tendo sua aprovação publicada sob o CAAE:60624922.8.0000.5111 e parecer 5.526.202.

Neste contexto, é essencial refletir sobre como as teorias de desenvolvimento profissional (Nunes,2013) e aprendizagem contínua (Alves; Brancher, 2020, p. 99), baseadas nos trabalhos de Gatti (2019), sustentam a análise da necessidade de uma formação que vai além do saber técnico, abraçando o saber tácito (Bianchetti, 1999; Costa et.al, 2020) e a capacidade de se adaptar às rápidas mudanças tecnológicas e sociais. A informatização e a tecnologia no setor bancário, como discutido por Jinkings (1995), não apenas transformam o ambiente de trabalho, mas também demandam uma nova postura dos profissionais, em que a autonomia e o controle sobre o próprio trabalho são desafiados, ressaltando a importância de uma formação que habilite os bancários a trabalhar com competência neste novo paradigma.

Além disso, conforme apontado por Oliveira e Mota (2022), a era digital exige dos profissionais bancários não apenas uma atualização constante em tecnologias emergentes, como inteligência artificial, mas também um desenvolvimento contínuo de habilidades.

Na pesquisa "A Formação Prática e Continuada: sob a ótica do bancário", a coleta de dados foi realizada através de questionários semiestruturados aplicados a 44 bancários de uma população inicial de 53, todos localizados nas regiões Sul e Sudeste de Minas Gerais. Adotando uma abordagem metodológica mista que combina elementos exploratórios e descritivos, o estudo utilizou a análise de conteúdo de Bardin para examinar as respostas discursivas. Ferramentas como Sphinx® e Google Sheets® foram empregadas para facilitar, respectivamente, a análise qualitativa e quantitativa, proporcionando uma interpretação detalhada e sistematizada das respostas obtidas. Portanto, esta pesquisa visa enriquecer os atuais estudos e motivar investigações futuras que explorem a complexidade da formação contínua dos profissionais bancários.

Em síntese, este estudo destaca a importância de uma dedicação ininterrupta ao aprendizado e ao desenvolvimento pessoal, enfatizando como essenciais a adaptação e a evolução contínua diante das aceleradas mudanças tecnológicas e das alterações no cenário profissional, ele ainda contribui para a compreensão dos desafios e necessidades formativas dos bancários na atualidade, servindo como referência para futuras intervenções e políticas de capacitação no setor bancário.

2 A ÓTICA DO BANCÁRIO DA FORMAÇÃO PRÁTICA E CONTINUADA

O ponto de vista do bancário em relação à sua formação no Ensino Superior e à continuidade dessa formação, seja por iniciativa própria ou no âmbito funcional, é enriquecedor e possibilita a exploração de novos estudos para esclarecer algumas estratégias de aprimoramento de tais processos. Este artigo, portanto, aborda o tema por meio dos seguintes tópicos: O Bancário; Formação Prática e Continuada; Materiais e Métodos; Resultados e Discussão; e Considerações Finais. Iniciaremos discutindo o bancário, que é o sujeito da amostra desta pesquisa.

2.1 O bancário

As reformas estruturais impulsionaram a modernização dos bancos brasileiros, com destaque para a reforma bancária, reconhecida como uma das mudanças mais profundas, conforme apontado por (Accorsi,1990). Esta reforma não apenas redefiniu a estrutura econômica do país, mas também teve um impacto significativo no papel e nas responsabilidades dos bancários.

Um aspecto evidente desse processo de modernização organizacional e de introdução de inovações tecnológicas é a apoderação feita pelo empresário, do saber tácito do trabalhador (Bianchetti, 1999; Costa et.al, 2020). Foi através da organização do trabalho, intensificada pela padronização e racionalização, juntamente com a introdução de tecnologias que permitiram a apropriação deste saber. Isso se explica pela possibilidade da experiência do trabalhador, adquirida ao longo de anos, ser colocada para dentro da máquina, através de softwares (David, 2004). A este respeito Jinkings (1995, p. 91) aponta que:

A informatização na produção capitalista, para a maioria dos trabalhadores, produz um aprofundamento de seu descontrolo sobre o próprio trabalho. Não somente ritmo e fluxo do trabalho passam a ser determinados pelas máquinas, como o próprio conhecimento de seu significado e das fases do processo na cadeia produtiva torna-se mais distante do trabalhador (Jinkings, 1995, p. 91)

Atualmente a história se repete, se não com as mesmas inovações tecnológicas, com tensões entre capital e trabalho geradas por essa evolução. O capital é aqui entendido como os proprietários dos meios de produção, com numerário suficiente para aprimorar esses meios com as inovações tecnológicas, que barateiam e agilizam a linha de produção, em detrimento da mão de obra humana, cuja única fonte de renda é colocar à disposição dos empregadores sua força de trabalho e ser remunerada por ela. (Engelke,2020). Isso resultou em uma mudança no perfil do bancário, que passou de uma função altamente especializada para um modelo mais generalista, conforme discutido por Franco (2006).

Nesse processo contínuo de mudanças onde o principal ator é o bancário, Bessi (2015) analisa as transformações no trabalho bancário decorrentes do uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação (TIC), contudo a intensificação das Tecnologias da Informação e Comunicação, conforme discutido por Rezende, Silva e Crocco (2021), representaram um marco nesse processo de modernização. Os bancários enfrentaram e enfrentam o desafio de se adaptarem a ferramentas e processos inovadores para atender às crescentes demandas. Essa (re)evolução tecnológica não apenas transformou as funções dos profissionais bancários, mas também exigiu uma atualização constante de suas habilidades e competências.

Surge, então, a figura do "bancário-vendedor", que não apenas realiza transações financeiras, mas também assume um papel consultivo na oferta de produtos e serviços aos clientes.

A valorização do conhecimento intrínseco dos bancários no ambiente organizacional, conforme abordado por Bianchetti (1999), reflete um esforço contínuo para integrar as experiências

dos trabalhadores nos sistemas modernizados. Ao mesmo tempo, Vieira (2021) destaca a importância da capacitação contínua dos bancários diante das demandas em constante evolução neste setor.

O bancário precisou tornar-se polivalente para manter-se empregado. Os bancos fazem uso de tecnologias, alteram o sistema organizacional e implantam programas que, na sua essência, procuram incorporar as habilidades do trabalhador bancário às tecnologias de ponta disponíveis, transformando a atividade trabalho na sua totalidade (Iori; Batista, 2016, p.70).

Em um contexto de mudanças rápidas e incertezas, é essencial que os bancários estejam preparados para enfrentar os desafios do futuro. Morin (2003) ressalta a importância da adaptação e da capacidade de aprendizado contínuo. Os profissionais bancários devem não apenas dominar os aspectos técnicos do trabalho, mas também desenvolver habilidades interpessoais, de comunicação e de resolução de problemas para navegarem com sucesso em um ambiente profissional em constante transformação.

Assim, a modernização dos bancos brasileiros não apenas transformou a sua estrutura e os processos do setor, mas também redefiniu o papel e as competências necessárias dos profissionais bancários. E nesse processo importante atentar para a formação prática e continuada dos bancários.

3 FORMAÇÃO PRÁTICA E CONTINUADA

Por outro lado, o conceito de 'prática' provém do latim *practicus*, relacionado à ação ou execução. Assim, a formação prática baseia-se na aplicação direta de conhecimentos e habilidades em contextos reais ou simulados, priorizando a experiência como fator-chave para o aprendizado. Diferentemente da aprendizagem teórica, a prática envolve colocar os aprendizes em ambientes de trabalho reais, onde enfrentam desafios concretos e desenvolvem competências diretamente relacionadas ao seu campo de atuação, embora a mera aplicação da teoria na prática não seja suficiente para a completa formação do sujeito (Souza, 2001).

Já o termo 'continuada', derivado do latim *continuar*, sugere a ideia de prosseguir sem interrupção, conforme descrito por Ribeiro (2005, p. 89). Gatti et al. (2019) destacam que a formação continuada é um processo permanente, que acompanha o indivíduo em sua jornada profissional e pessoal.

A continuidade da formação implica na aquisição de novas competências e na superação de paradigmas antigos, integrando o indivíduo como um ser em constante transformação, conforme salienta Ciampa (1987). Assim, de acordo com Delors (1998, p.20) essa abordagem prepara o sujeito para enfrentar diversos desafios, muitos dos quais imprevisíveis.

Vale ressaltar que, com a dinâmica atual, caracterizada pelo crescente imediatismo, a formação prática e continuada assume um papel ainda mais crucial. É essencial compreender a dinâmica evolutiva do capital humano nesse contexto. Lucas e Correia (2022), em consonância com a definição de Sousa e Ferreira (2021, p. 250), abordam o capital humano como o conhecimento intrínseco aos indivíduos. Essa perspectiva ressalta que o grau de desenvolvimento do capital humano de um indivíduo desempenha um papel crucial no impulsionamento do desenvolvimento econômico do setor em que está inserido. Isso ocorre porque indivíduos com um nível mais elevado de capital humano estão mais bem preparados para desempenhar as tarefas exigidas, contribuindo assim de maneira mais significativa para a organização e, conseqüentemente, para a economia como um todo.

Essa correlação entre o nível de capital humano de um indivíduo a influência substancial de suas competências e ações no sucesso e na produtividade da organização estão relacionadas a importância do investimento contínuo em educação e formação, não apenas como um meio de promover o desenvolvimento pessoal, mas também como uma estratégia-chave para o avanço econômico e organizacional.

No âmbito da retenção de talentos, o conceito de capital intelectual propõe um modelo renovado de formação continuada. Definido como um ativo intangível voltado para benefícios futuros, o capital intelectual fundamenta-se no investimento em conhecimento, informação e experiência (Sardo & Serrasqueiro, 2018).

Em síntese, no contexto bancário, o profissional além dos conhecimentos teóricos precisa estar apto a aplicá-los de forma prática e alinhada às demandas atuais. A atualidade requer um desenvolvimento ágil e eficaz, neste mundo complexo (BOTERF, 2003). A reformulação processo formativo é crucial diante do exposto, ressaltando a evolução tecnológica, que demanda atualizações de habilidades em um ritmo acelerado. Além disso, é vital incentivar competências ainda não dominadas por máquinas, como criatividade e adaptabilidade. Os desenvolvimentos de processos de formação que promova o aprendizado contínuo, acessível ao longo de toda a carreira profissional, é fundamental.

4 MATERIAIS E MÉTODOS

Como já mencionado na introdução, nos dedicamos à análise dos dados coletados na pesquisa intitulada "A Formação Prática e Continuada: sob a ótica do bancário". A investigação concentrou-se em uma população de 53 bancários atuantes em diferentes níveis da estrutura organizacional de uma instituição financeira localizados nas regiões Sul e Sudeste de Minas Gerais, abrangendo agência, superintendência executiva e superintendência regional. A partir dessa população, selecionamos uma amostra de 44 indivíduos, com o propósito de aplicar uma abordagem metodológica mista, que combina elementos de investigação exploratória e descritiva. Esta estratégia metodológica foi adotada por sua capacidade de fornecer uma análise essencial para o entendimento completo do tema proposto, além de facilitar a interpretação dos dados obtidos.

Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário semiestruturado, impresso, decisão essa que teve um papel preponderante na seleção da amostra dentre a população inicial, o instrumento foi elaborado para permitir que os respondentes compartilhassem suas opiniões, experiências e perspectivas de maneira livre e sem restrições. Este instrumento consistia em 45 questões, das quais 39 eram objetivas e 6, discursivas. Aplicado individualmente aos participantes em seus respectivos locais de trabalho, o questionário garantiu a coleta de informações pertinentes e de relevância significativa para a pesquisa. Cabe ressaltar que este artigo faz parte de um projeto de pesquisa voltado para a elaboração de dissertação de mestrado que foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa, recebendo o número de aprovação CAAE:60624922.8.0000.5111 e o parecer 5.526.202.

Na fase de análise, adotou-se uma abordagem rigorosa para examinar as respostas abertas dos questionários, utilizando a metodologia de análise de conteúdo recomendada por Bardin (1977). Esta técnica de análise textual permitiu uma exploração sistemática que simplificou encontrar tendências e detalhes importantes nos textos. Em paralelo, para a organização e análise dos dados, recorreu-se ao auxílio de ferramentas especializadas, tais como os softwares Sphinx® e Google Sheets®. O Sphinx® permite ao pesquisador criar uma documentação compreensiva dos métodos de pesquisa, dos códigos temáticos desenvolvidos durante a análise, das interpretações e

das conclusões. O software facilita a estruturação dessas informações de maneira clara e acessível, permitindo a inclusão de citações de entrevistas, notas de campo, e análises interpretativas. O Google Sheets®, por sua vez, é uma ferramenta diretamente aplicável ao manuseio e à análise de dados quantitativos, proporcionando uma ampla variedade de funcionalidades para calcular, analisar e visualizar dados numéricos, trata-se de uma plataforma versátil para manipulação de dados em planilhas e elaboração de gráficos, incluindo os decorrentes de pesquisas. A combinação dessas ferramentas facilitou a codificação e sistematização das informações, embora com reconhecimento de suas limitações inerentes.

Por meio dessa abordagem integrada, combinando métodos qualitativos e quantitativos, foi possível realizar uma análise compreensiva e profunda dos dados coletados, fortalecendo a validade dos resultados obtidos e proporcionando insights detalhados sobre o fenômeno estudado. Esta metodologia não apenas reforçou a compreensão das práticas de formação continuada no setor bancário, mas também destacou a importância de estratégias de pesquisa que abordem o tema com a devida profundidade e abrangência.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A evolução no setor bancário e as exigências crescentes por um perfil profissional diferenciado, que não só abraça novas competências tecnológicas, mas também valores como flexibilidade e polivalência, torna-se imperiosa uma formação contínua e adaptativa.

As mudanças principalmente as tecnológicas no ambiente de trabalho demandam dos profissionais habilidades que, muitas vezes, ultrapassam o escopo da formação acadêmica no Ensino Superior. Através dos resultados da pesquisa foi possível elucidar a partir da exploração da perspectiva dos bancários sobre sua formação inicial e continuada, sobre processos formativos incluindo graduação, pós-graduação, cursos livres e treinamentos.

A apoderação do saber tácito e a informatização no setor não somente redefinem o papel desses trabalhadores, mas também colocam em questão o valor da experiência frente às inovações tecnológicas (Bianchetti, 1999; Costa et.al, 2020). Neste cenário, a reflexão de Vazquez (1977) sobre a teoria e prática se torna particularmente pertinente, sugerindo que a verdadeira transformação ocorre quando o conhecimento teórico é aplicado e assimilado de maneira prática, uma premissa que se alinha com as observações recentes de Oliveira e Mota (2022) sobre a necessidade de adaptabilidade no ambiente digital.

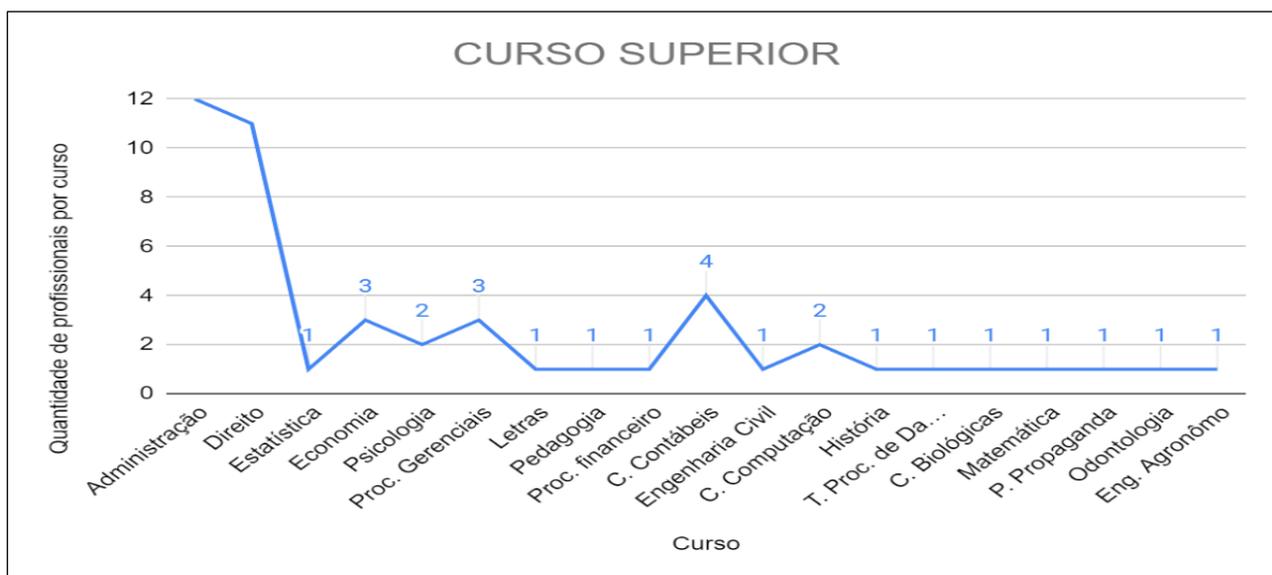
A adaptação dos profissionais bancários às dinâmicas modernas, marcadas pela adoção de tecnologias avançadas e pela exigência de habilidades diversificadas, reflete-se tanto nas operações das instituições financeiras quanto nas trajetórias educacionais dos indivíduos nesse setor.

Iniciando pela formação no sistema educacional básico ou superior, todos os participantes da pesquisa (N=44) possuem curso superior, sendo que quatro deles têm mais de uma graduação, mesmo que a exigência para acesso à Instituição Financeira seja o ensino médio ou equivalente. Entre as formações de nível superior, destacam-se o curso de Administração de Empresas, com 12 participantes e Direito, com 11.

Esta multiplicidade de formações destaca a importância da adaptabilidade e do aprendizado contínuo frente às inovações tecnológicas e às novas demandas do mercado (CHAMON,2006). Assim, a formação acadêmica no ensino superior, enquanto ponto de partida, deve evoluir para incluir uma educação continuada que valorize a diversidade e desenvolva competências como

pensamento crítico e adaptabilidade, fundamentais para o sucesso profissional no setor bancário em constante transformação.

A Figura 1 não apenas representa a formação convencional dos bancários, mas também destaca a diversidade presente nessa formação. É relevante destacar que a discussão sobre essa diversidade não é o foco deste estudo; portanto, o tema não será explorado em detalhes, e as referências servem apenas para contextualizar e apresentar elementos que ajudam a compreender os resultados da pesquisa.



Fonte: elaborado pela autora

Figura 1 – Curso Superior

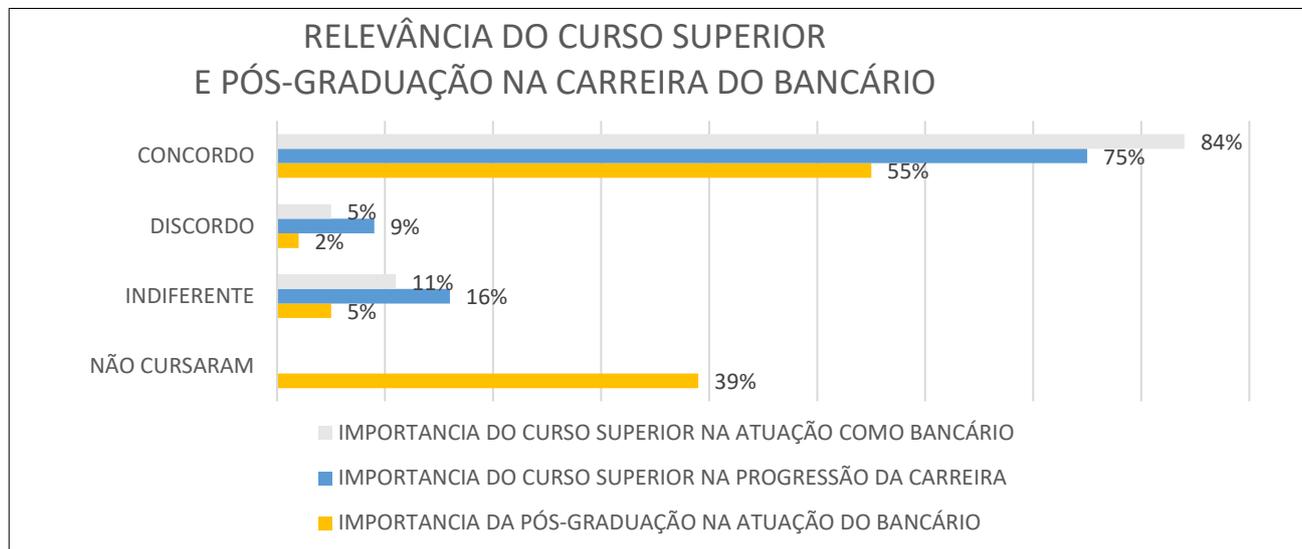
O curso superior desempenha um papel crucial na carreira bancária, conferindo qualificações que abrem portas para avanços profissionais e possibilitam uma melhor remuneração. Importante não apenas pela fundamentação técnica que oferece, o ensino superior é também essencial para manter os bancários atualizados em um setor que não cessa de evoluir, além de desenvolver habilidades, como comunicação eficaz e resolução de problemas complexos (Boterf, 2003).

Em uma pesquisa realizada como parte de um projeto de pesquisa para dissertação sobre a Constituição identitária do bancário a partir da formação prática e continuada, com profissionais de uma Instituição Financeira, 84% dos participantes enfatizaram a importância do ensino superior em sua atuação como bancários. Essa valorização está ancorada em transformações na visão de mundo e na ampliação do conhecimento técnico — fatores essenciais citados pelos participantes 13, 28, 37, 42 e outros — e na perspectiva de aumento salarial conforme relatado pelos participantes 2 e 20.

Em termos de progressão na carreira, a importância atribuída ao ensino superior diminuiu ligeiramente para 75%. Os participantes 1, 5, 8, 9, 11, 15, 17, 24, 29, 33 e 35 ressaltaram que o curso superior é um diferencial estratégico para o acesso a cargos de maior relevância e responsabilidade dentro da instituição.

O estudo também revelou que, no que diz respeito à pós-graduação, mais da metade dos respondentes (55%) reconheceu sua relevância para o avanço na carreira bancária. No entanto, foi

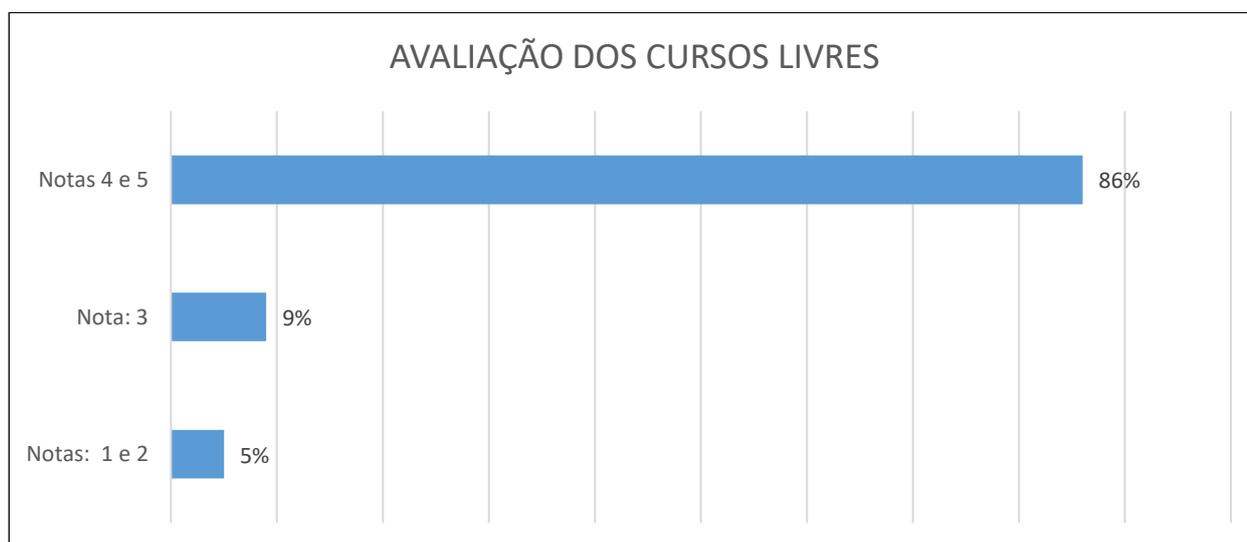
observado que 39% dos profissionais não possuem pós-graduação, apontando para uma oportunidade de desenvolvimento e crescimento profissional que merece atenção em investigações futuras. Essas descobertas estão detalhadas na Figura 2, ilustrando a percepção dos profissionais sobre a educação e seu impacto na carreira bancária.



Fonte: elaborado pela autora

Figura 2 – Relevância do Curso Superior e Pós-Graduação na carreira do bancário

Os cursos livres ou autodirigidos são altamente valorizados pelos bancários, com 86% de aprovação (Figura 3), refletindo uma adaptação proativa às exigências de um mercado em constante transformação, como indicado por Oliveira e Mota (2022). Essa preferência demonstra a eficácia desses cursos na complementação da formação oferecida pela Instituição Financeira alinhando-se com a necessidade emergente de competências diversificadas e de "saber ser" que Franco (2006) sugere serem cruciais para a atuação no setor bancário contemporâneo.



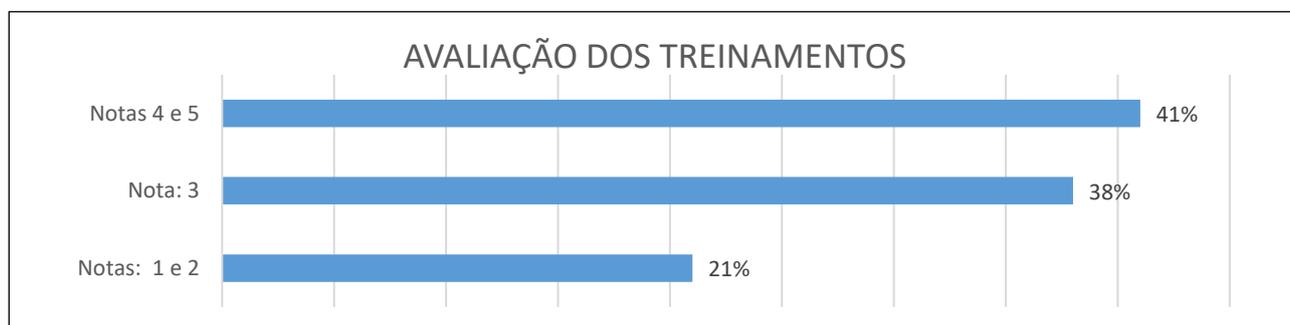
Fonte: elaborado pela autora

Figura 3 – Avaliação dos cursos livres

A avaliação dos treinamentos oferecidos pela Instituição Financeira indicou que 59% dos bancários classificaram a qualidade dos programas com nota igual ou inferior a 3, conforme evidenciado pela Figura 4. Esta pontuação reflete uma insatisfação em relação à eficácia dos treinamentos, sugerindo que eles podem não estar alinhados com as necessidades práticas dos funcionários. Os colaboradores identificados pelos números 1, 2, 4, 9, 13, 14, 20, 27, 29, 37 e 39 destacaram a falta de conhecimento em áreas cruciais como um impeditivo para um desempenho eficaz, evidenciando uma lacuna significativa no desenvolvimento do capital humano dentro da organização.

O sujeito número 22 apontou que a vasta oferta de cursos, confrontada com a limitação de tempo para o aprendizado, afeta negativamente a eficiência do treinamento, resultando numa formação que não atende às expectativas de aprofundamento e aplicabilidade prática do conhecimento. Este cenário evidencia a necessidade de uma estratégia de treinamento que não apenas considere a cobertura de conteúdos relevantes, mas também a gestão efetiva do tempo e recursos disponíveis para o desenvolvimento profissional.

Por sua vez, o funcionário 23 expressa a crucial importância do desenvolvimento contínuo, defendendo que os cursos e treinamentos promovidos pela instituição devem ser tratados como um investimento estratégico na qualificação dos profissionais. Esta perspectiva sugere que alocar tempo para a educação e formação dos colaboradores contribui diretamente para o enriquecimento do capital humano da empresa, gerando benefícios mútuos profissional – empresa, além de promover um ambiente de trabalho mais inovador e competitivo (Sousa e Ferreira 2021). Assim, a necessidade de revisar e melhorar os programas de treinamento se torna evidente, visando atender de forma mais eficaz às necessidades e expectativas dos bancários.



Fonte: elaborado pela autora

Figura 4 – Avaliação dos treinamentos

A preferência dos bancários pelos cursos livres, contrastando com a visão sobre os treinamentos internos obrigatórios, evidencia a importância da autonomia na escolha da formação, sugerindo uma possível insatisfação com a obrigatoriedade. Este contraste é particularmente salientado pelo sujeito nº 35, que lamenta:

No que se refere aos cursos de formação continuada, especificamente na IFP, percebo que os conteúdos são relevantes, com uma didática bem elaborada. Contudo, a maneira como são 'cobrados' não contribui como deveria. Não há um horário disponível para assimilação; hoje, eles são conduzidos de forma apressada, apenas para compor currículo, o que é lamentável.

Apesar das críticas aos treinamentos internos, houve unanimidade entre os participantes sobre a necessidade de formação continuada. O sujeito nº 16 aponta, que tanto os cursos livres como os treinamentos internos, são cruciais para: "acompanhar as mudanças de mercado, evoluir pessoal e profissionalmente, e aprimorar conhecimentos."

O sujeito nº 40 enfatiza a atualização constante como essencial:

A formação continuada é fundamental para todos os profissionais não apenas para o bancário. A atualização é proporcional à velocidade das mudanças. O profissional que não se atualizar constantemente está fora do mercado.

O sujeito nº 19 acrescenta:

A formação continuada é responsável por abrir muitas portas. As atualizações contínuas no aprendizado são imprescindíveis para alcançar qualquer objetivo, além de proporcionar uma carreira profissional tranquila com ótimas colocações no mercado.

Essas falas destacam a importância crítica da formação continuada, sugerindo uma revisão nos métodos de entrega dos treinamentos internos. A alta aprovação dos cursos livres reforça a necessidade de estratégias educacionais que respeitem a autonomia e as preferências individuais dos bancários.

Diante dessas descobertas, é evidente a necessidade de novos estudos que investiguem mais profundamente as preferências dos bancários em relação à formação continuada. Pesquisas futuras deveriam explorar formas de melhor integrar a flexibilidade e a escolha pessoal nos programas de desenvolvimento profissional, garantindo que eles não só cumpram requisitos curriculares, mas efetivamente contribuam para o crescimento e a satisfação dos profissionais no dinâmico cenário bancário. Gatti et al. (2019) reforçam a ideia de que a formação continuada é um processo dialético e vital, trazendo a necessidade de abordagens que priorizem o desenvolvimento contínuo do capital humano.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão deste estudo enfatiza a imperativa necessidade de adaptação e formação contínua dos profissionais do setor bancário, face às transformações impulsionadas pela digitalização e reformas estruturais. Consoante com a literatura revisada, especialmente os trabalhos de Accorsi (1990), David (2004), e Vazquez (1977), bem como as contribuições contemporâneas de Oliveira e Mota (2022) e o cenário atual exige habilidades que ultrapassam a finalidade da educação formal no ensino superior, exigindo competências tecnológicas, flexibilidade e a adaptabilidade rápida às novas demandas do mercado.

A pesquisa trouxe uma visão clara sobre a valorização da formação acadêmica superior entre os profissionais bancários, destacada por sua diversidade. Foi possível perceber que existe uma busca contínua por aprendizado que se ajuste às inovações tecnológicas e às exigências de um mercado em constante evolução. Este achado reflete uma tendência no setor que vê a formação contínua não apenas como um requisito para a ascensão profissional, mas também como um meio de manutenção no mercado de trabalho.

Entretanto, o estudo também revelou lacunas importantes no sistema de treinamento atual na instituição a qual os sujeitos estão vinculados, principalmente em relação à oferta de programas de treinamento internos que muitas vezes não atendem às necessidades práticas, evidenciado pela insatisfação expressa por 59% dos participantes que avaliaram com nota inferior a 03 na Figura 4. Esta discrepância sinaliza uma urgente necessidade de revisão e melhoramento dos programas de

formação, de modo a alinhá-los mais estreitamente com as demandas do setor e as expectativas dos profissionais.

Dessa maneira, este estudo corrobora a necessidade premente de estratégias educacionais que sejam flexíveis, personalizadas e que fomentem a autonomia do aprendiz, reconhecendo a formação continuada como um pilar essencial para o desenvolvimento profissional no setor bancário. Torna-se evidente a importância de futuras pesquisas para explorar as preferências e necessidades dos bancários de forma mais profunda, visando o desenvolvimento de programas de formação que não somente cumpram requisitos curriculares, mas que também promovam o crescimento profissional e pessoal, contribuindo assim para a satisfação e o sucesso dos profissionais neste ambiente dinâmico.

Portanto, o estudo a partir do olhar dos bancários, sujeitos desta pesquisa, reforça a importância de um compromisso contínuo com a educação e a formação, em consonância com as rápidas mudanças tecnológicas e as transformações do mercado de trabalho, garantindo que os profissionais bancários possam enfrentar os desafios atuais e futuros com competência, criatividade e adaptabilidade.

REFERÊNCIAS

ACCORSI, A. **Automatização: Bancos e Bancários**. 1990. Dissertação (Mestrado em Economia, Administração, Contabilidade e Atuária) – Universidade de São Paulo, Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuária, São Paulo.

ALVES, A. P.C.; BRANCHER, V. R. Um olhar sobre a docência do professor não licenciado na educação profissional e tecnológica: Uma Pesquisa Bibliográfica. **Revista Contexto e Educação**. nº 112 set./dez. 2020. Disponível em: <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/contextoeducacao/article/view/10322> Acesso em 12 dez. 2023.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BIANCHETTI, L. As Novas Tecnologias e o Devassamento do Espaço-tempo do Saber Tácito dos Trabalhadores. In: Aued, B.W. (Org.). **Educação para o (des)emprego: ou quando estar liberto da necessidade do emprego é um tormento**. Petrópolis: Vozes, 1999.

BESSI, V. G.; SCHREIBER, D.; PUFFAL, D. P.; TONDOLO, V. A. G. As Tecnologias de Informação e Comunicação e sua Influência na Vivência Espaço-Temporal de Trabalhadores Bancários. **Cadernos EBAPE.BR**, 13(4), 776 a 794, 2015.

BOTERF, G. LE. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. Porto Alegre: Artmed, 2003
Chamon, E.M.Q.O. Um modelo de formação e sua aplicação em educação continuada. **Educação em Revista**, p. 89-109, 2006.

CIAMPA, A.C. **A estória de Severino e a história de Severina: Um ensaio em Psicologia Social**. São Paulo: Brasiliense, 1987.

COSTA, C., PESSOTTO, A., LAIMER, C., SANTOS, A., & LAIMER, V. Percepção dos gerentes de instituição financeira brasileira sobre a importância e o domínio das competências gerenciais. **Revista de Carreira e Pessoas**, 2020. <https://doi.org/10.20503/recape.v10i2.44406>

DAVID, D.E.H. **Intraempreendedorismo social: perspectivas para o desenvolvimento social nas organizações**. 2004. Tese (Doutorado) – Universidade de Florianópolis, Florianópolis.

DELORS, J. (Org.). **Educação: Um tesouro a descobrir**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 1998.

ENGELKE, P. AI, Society, and Governance: An Introduction. **JSTOR Security Studies Collection**, 2020. <https://www.atlanticcouncil.org/in-depth-research-reports/ai-society-and-governance-an-introduction/>. Acesso em 16 mai. 2024.

FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2023** - Volume 1. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202023%20-%20Volume%201.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2023.

FRANCO, E.S.M. O "novo" mundo do trabalho e a gestão por competências. **Revista Aspectos recentes da Economia e da Política Brasileiras**, out. 2006.

GATTI, B.A. et al. **Professores do Brasil: novos cenários de formação**. Brasília: Unesco, 2019.

IORI, C.F.; BATISTA, A.O. O sentido oculto do valor do trabalho e sua implicação no setor bancário: um estudo de caso para Maringá-PR e Região Metropolitana. **Maringá: Revista Ciências do Trabalho** Nº6, 2016.

JINKINGS, N.M.T. **O mistério de fazer dinheiro: Automatização e subjetividade no trabalho bancário**. São Paulo: Boitempo, 1995.

LUCAS, L. DE C.; CORREIA, P.M.A.R. Valorizar o capital humano ou o capital intelectual? **Revista da FAE**, v. 25, n. 1, 2022. Disponível em: <https://revistafae.fae.emnuvens.com.br/revistafae/article/view/720>. Acesso em: 24 mar. 2024.

MORIN, E. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

NUNES, A. L. P. F. **A aprendizagem da docência no ensino superior: de bacharel a professor**. 2013. 123 f. Dissertação - (Programa de Mestrado em Educação) - Universidade de Uberaba, Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Extensão. Uberaba, 2013. Disponível em: <https://repositorio.uniube.br/handle/123456789/2202> Acesso em 19 de mar. 2024.

OLIVEIRA, R.M.D.; DA MOTA, J.G. A tecnologia e sua influência no mercado de trabalho. **Revista Thought**, vol.2, n.1, 2022. Disponível em: <15-ARTIGO-15.pdf (universityecumenical.com)>. Acesso em: 20 mar. 2024.

REZENDE, L. P. F.; SILVA, F. F.; CROCCO, M. Tecnologia de comunicação e informação no setor bancário brasileiro: a funcionalidade importa? **Cadernos EBAPE. BR**, v. 19, p. 962-978, 2021.

RIBEIRO, A. L. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

SARDO, F.; SERRASQUEIRO, Z. Intellectual capital, growth opportunities, and financial performance in European firms. **Journal of Intellectual Capital**, 19(4), p. 747-767, 2018.

SOUSA, S.; FERREIRA, A. Capital intelectual: **revisão de literatura**. *Gestão e Desenvolvimento*, n. 29, p. 245-259, 18 maio 2021.

SOUZA, N. A. A relação teoria-prática na formação do educador. In: **Anais da Semana de Ciências Sociais e Humanas**, Londrina, v. 22, p. 5-12, 2001.

VAZQUEZ, A.D. **Filosofia da práxis**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.

VIEIRA, L. L. **Transição de carreira sob a perspectiva das mediações organizacionais: Um estudo com profissionais do setor bancário**. 2021. Dissertação de Mestrado - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Rio de Janeiro, RJ 2021.