SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA DO IFG

A Indústria 4.0 e a Transformação do Trabalho Bancário: um estudo de caso em uma agência bancária em Anápolis/Goiás

GIROTTO, Nilton Roberto Krieger

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, Câmpus Anápolis.

O setor bancário é um dos setores em que as transformações relacionadas à inovação tecnológica ficam mais evidentes. A atividade dos bancários vêm sendo fortemente transformada desde os anos 1990, com o processo de reestruturação produtiva que inseriu novas tecnologias nas agências, substituindo postos de trabalho e digitalizando tarefas antes exercidas exclusivamente por seres humanos. O sistema financeiro se ampliou e se complexificou a partir da introdução das novas tecnologias digitais nos últimos 15 anos. A grande disponibilidade de bancos de dados e de programas capazes de processar em um tempo cada vez mais curto uma grande quantidade de informações permitiu aumentar a intensidade do trabalho bancário, ampliando os lucros das instituições. Mas, e quanto ao trabalho dos bancários, suas condições laborais e suas relações com essas novas tecnologias? Esta pesquisa teve como objetivo analisar os impactos das tecnologias da chamada Indústria 4.0 na transformação do trabalho bancário, com base em um estudo de caso em uma agência bancária em Anápolis-GO. A pesquisa abordou a forma como a automação, a digitalização e o uso de tecnologias emergentes estão alterando as funções dos trabalhadores bancários, exigindo novas competências e, ao mesmo tempo, contribuindo para a precarização das relações de trabalho. A investigação partiu de uma abordagem qualitativa tal como definida por Flick (2009) e foi realizada empiricamente por meio de um estudo de caso (Yin, 2015).

A estratégia metodológica foi dividida em em duas etapas fundamentais: A primeira etapa foi composta por uma revisão bibliográfica e documental, que envolveu: a) o levantamento e análise da bibliografia sobre as transformações digitais do século XXI e a Indústria 4.0 e b) revisão da literatura sobre as consequências das transformações digitais sobre o trabalho

bancário. A segunda etapa consistiu no estudo de caso, tendo como passos específicos: a) a caracterização da agência bancária e do seu histórico de transformação digital e b) a observação da rotina dos trabalhadores da agência, sendo observados cerca de 20 trabalhadores. Os resultados obtidos incluem: um histórico da instituição foco da pesquisa/ um panorama dos impactos das transformações digitais no trabalho bancário nos últimos anos; a identificação das funções mais afetadas pelos processos de digitalização e automação; a compreensão detalhada das dinâmicas do processo de digitalização na agência observada, com evidências de impactos em termos de novas exigências de formação e conhecimento, bem como em relação às condições de trabalho e saúde laboral. As mudanças na configuração do trabalho bancário em função da digitalização extrapolam transformações organizacionais, mas refletem em diferentes dimensões da vida dos trabalhadores, ainda que os impactos sejam diferentes em diferentes perfis.

Palavras-chave

Indústria 4.0; Trabalho Bancário; Automação; Digitalização; Precarização.

Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás.