Faculdade Alfaunipac de Almenara

Mantida pelo Instituto Educacional Alfaunipac

Carlos Cândido Soares

**GESTÃO DE PESSOAS COMO GERENCIAL COMPETITIVO DAS ORGANIZAÇÕES FINANCEIRAS PEOPLE MANAGEMENT AS A COMPETITIVE MANAGER OF FINANCIAL ORGANIZATIONS**

Artigo de trabalho de conclusão de curso apresentado, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração pela da Faculdade Alfaunipac de Almenara.

Orientadora: Cristhiane Rodrigues Leão

Aimorés 2021

**GESTÃO DE PESSOAS COMO GERENCIAL COMPETITIVO DAS ORGANIZAÇÕES FINANCEIRAS**

**PEOPLE MANAGEMENT AS A COMPETITIVE MANAGER OF FINANCIAL ORGANIZATIONS**

**Carlos Cândido Soares**[[1]](#footnote-1)

**Cristhiane Rodrigues Leão[[2]](#footnote-2)**

**RESUMO**

Na atualidade vivemos num contexto social e econômico marcado por constantes mudanças, influenciando tanto o comportamento das pessoas, quanto das organizações financeiras. Assim a principal características das empresas financeiras modernas é servir a um público alvo e fazê-lo, preferencialmente, com qualidade. Nesse cenário surge a gestão de pessoas nas instituições financeiras como gerencial competitivo das organizações, como pesquisa nesse estudo, que usa como metodologia uma pesquisa bibliográfica, focada em renomados teóricos da área. Por meio desse recurso metodológico, a pesquisa tem como objetivo geral, analisar os desafios e as possibilidades da gestão de pessoas como gerencial competitivo das organizações financeiras. Trata-se de um artigo que muito contribuirá para o desenvolvimento de pessoas, que buscam a cada dia, superar os desafios da gestão de pessoas como gerencial competitivo das organizações financeiras. Sendo assim, uma leitura proporciona um olhar crítico/construtivo, em relação a gestão de pessoas e como essa ferramenta consegue ter essa importância para com formas de melhorias em detrimento de aprimoramento e feedbacks entre colaboradores e RH.

**Palavras-Chave:** Gestão de Pessoa, Organizações financeiras, Gerencial Competitivo.

**ABSTRACT**

We currently live in a social and economic context marked by constant changes, influencing both the behavior of people and financial organizations. Thus, the main characteristics of modern financial companies is to serve a target audience and to do so, preferably, with quality. In this scenario, the management of people in financial institutions arises as a competitive management of organizations, as research in this study, which uses as a methodology a bibliographic research, focused on renowned theorists in the area. Through this methodological resource, the research has as general objective, to analyze the challenges and possibilities of people management as a competitive management of financial organizations. It is an article that will greatly contribute to the development of people, who seek every day to overcome the challenges of people management as a competitive management of financial organizations. Therefore, a reading provides a critical/constructive look, in relation to people management and how this tool manages to have this importance for ways of improvement to the detriment of improvement and feedbacks between employees and HR.

Keywords: Personnel Management, Financial Organizations, Competitive Management.

**1 INTRODUÇÃO**

O presente estudo parte do princípio de uma análise reflexiva sobre os aspectos da gestão de pessoas nas organizações financeiras. Nesse sentido tem como tema, a forma de como o gerenciamento em relação a gestão de pessoas pode influenciar na forma de haver competição dentro do âmbito do trabalho nas instituições financeiras, de maneira a abordar com mais detalhes, suas formas, conceitos e entendimentos de outros autores em sua formação teórica.

O tema exposto nas entrelinhas do trabalho, tem como formação a exposição de detalhamentos em relação ao conceito de gestão de pessoas nas instituições financeiras, de forma aprimorada e com isso uma análise crítica em relação a feedbacks de como essa ferramenta contribui para o fortalecimento e a aplicação dessas técnicas administrativas. Para com a busca de melhorias em relação ao seu escopo de maneira a atribuir ainda mais as relações com os colaboradores e com o pessoal do RH, a fazer com que haja um maior engajamento dentro desse ciclo.

O que justifica esse estudo deve-se ao fato da responsabilidade de desenvolvimento e crescimento das pessoas que trabalham nas instituições financeiras, pois não se trata apenas do setor de recursos humanos, o trabalho deve ser feito em equipe, e a liderança nas instituições financeiras deve direcionar e dar suporte necessário aos seus funcionários para que sintam bem no ambiente que trabalham.

Outro ponto que justifica desenvolver algo nesse campo, deve-se ao fato de que as instituições financeiras precisam constantemente avaliar suas práticas e gerenciamento de pessoas de forma eficaz, pois como sabemos o perfil do profissional do século XXI é bastante diversificado, pois alguns não buscam satisfação no trabalho já outros buscam um sentido/propósito em seu trabalho, principalmente essa nova geração que sofre com a influência da era digital, e essa nova geração busca satisfação e resultados de seu trabalho dentro das instituições financeiras.

E por fim, se justifica por trazer um estudo que muito contribuirá para o desenvolvimento de pessoas, que buscam a cada dia, superar os desafios da gestão de pessoas como gerencial competitivo nas instituições financeiras.

A pesquisa tem como objetivo geral, analisar os desafios e as possibilidades da gestão de pessoas como gerencial competitivo nas instituições financeiras. Seguido dos seguintes objetivos específicos: Traçar mudanças e formas de melhorar o serviço com a gestão de pessoas; fazer uma avaliação de desempenho para com cada participante, de maneira a identificar tais lacunas que precisam ser preenchidas; Observar com exatidão as formas de feedbacks expostos nas instituições financeiras de forma competitiva.

Mediante aos objetivos propostos, surge a problemática, centralizada da seguinte forma, dentro do contexto atual em relação a gestão de pessoas como essa ferramenta consegue ter essa importância para com formas de melhorias em detrimento de aprimoramento e feedbacks entre colaboradores e RH e mediante a isso, surge a seguinte indagação:

É possível as instituições financeiras fazerem gestão de pessoas como gerencial competitivo das organizações?

Partindo do pressuposto que tal esclarecimento é tido como explicito, a importância do pensamento em que haja uma relação e uma análise entre o líder e o liderado, é fácil conseguir entender toda uma filosofia análises de perfis e estruturas de feedbacks nas revisões literárias de maneira a poder compelir com a indagação retratada.

**2 METODOLOGIA**

No concernente à metodologia adotada, trata-se de uma pesquisa que foi desenvolvido, por meio de busca bibliográfica. Cabe esclarecer que os termos da pesquisa bibliográfica na visão de Marconi e Lakatos (2011, p. 43), “todos os materiais, ainda não elaborados, escritos ou não, que podem servir como fonte de informação para a pesquisa científica.

Para Gil (2008) a pesquisa bibliográfica busca fontes renomadas já estudadas e debatidas no contexto da pesquisa. Sendo assim, observa-se que se trata de uma possibilidade de análise crítica do tema gestão de pessoas como gerencial competitivo das organizações financeiras.

**3 REVISÃO DA LITERATURA**

3.1 GESTÃO DE PESSOAS NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO SÉCULO XXI

Para Chiavenato (2014) toda e qualquer empresa independente de sua área de atuação ou estrutura é dependente da gestão de pessoas, pois é uma atividade essencial para que se cumpram os objetivos e metas da instituição.

Nesse sentido, é extremamente importante conhecer as pessoas das instituições financeiras e trata-las como parte integrante e essencial do contexto organizacional, sendo inteiradas e compartilhar com elas a mesma linguagem institucional para que ambas possam crescer juntas (CHIAVENATO, 2014).

Dessa forma para Cobra (2019) a área de recursos humanos atualmente vem se aperfeiçoando cada vez mais no desenvolvimento enquanto gestores de pessoas nas instituições financeiras, trazendo essa gestão de pessoas como ferramenta estratégica de liderança dentro da empresa, abandonando a visão tradicionalista e fragmentada de trabalhar apenas com a parte burocrática e perceber a importância da qualidade de vida das pessoas que trabalham nessa nas instituições financeiras.

Esse novo formato de gestão empresarial traz visão que pessoas valorizadas e reconhecidas na empresa que trabalham, ajudam a atingir a missão e os objetivos da empresa com maior dedicação, gerando produtividade e qualidade nos serviços, pois quando se tem um ambiente de trabalho saudável, há também uma melhora no desempenho pessoal e organizacional de forma ampliada (COBRA, 2019).

Já para Mundim (2018) a responsabilidade de desenvolvimento e crescimento das pessoas que trabalham nas instituições financeiras não é apenas do setor de recursos humanos, o trabalho deve ser feito em equipe, e a liderança da instituição deve direcionar e dar suporte necessário aos seus funcionários para que sintam bem no ambiente que trabalham.

As instituições financeiras precisam constantemente avaliar suas práticas e gerenciamento de pessoas de forma eficaz, pois como sabemos o perfil do profissional do século XXI é bastante diversificado, pois alguns não buscam satisfação no trabalho já outros buscam um sentido/propósito em seu trabalho, principalmente essa nova geração que sofre com a influência da era digital, e essa nova geração busca satisfação e resultados de seu trabalho dentro da organização financeira (MUNDIM, 2018).

O mercado de trabalho segundo Chiavenato (2014) sofre constantes transformações e assim o gestor da instituição, deve ter a sensibilidade de conduzir sua equipe de forma que alcance os resultados sem prejudicar seus funcionários, agindo pautado na prática de gestão de pessoas e promovendo sempre a transparência e o engajamento de toda a sua equipe de forma saudável.

Para Oliveira (2017) uma gestão de pessoas nas instituições financeiras com qualidade atualmente dentro de uma empresa não há uma forma mágica, mas existem pontos essenciais a serem trabalhados como, por exemplo, que o gestor conheça bem sua equipe de trabalho. Esse mapeamento da equipe faz com que o gestor saiba como lidar melhor com cada um e o que motiva e desmotivam essas pessoas, suas necessidades pessoais e onde pode investir melhor em capacitações.

Outro ponto muito importante é estar presente constantemente e demonstrar interesse nas pessoas. A equipe precisa se sentir importante e estimulada pelos gestores, exercitando empatia com os membros de sua equipe e investindo sempre no autoconhecimento próprio e de seus funcionários (OLIEVIRA, 2017).

Uma boa gestão de pessoa segundo Cobra (2019) traz grandes resultados, pois equipes bem conduzidas e satisfeitas trabalham mais e melhor e esse alinhamento entre gestor e equipe geram resultados significativos e surpreendentes e mesmo que essa gestão mais contemporânea de pessoas seja uma tarefa complexa, é possível a partir de ações corretas de gerenciamento.

De acordo com Oliveira (2017) as instituições financeiras precisam sair do tradicionalismo focando apenas no operacional de seleção e contratação. Essa nova gestão de pessoas desenvolve colaboradores e contribui para o bom funcionamento da empresa, pautados em resultados, mas levando sem consideração o funcionário e sua singularidade, assim como sua expectativa e qualidade de vida no trabalho, reconhecendo o funcionário como um colaborador importante dentro da empresa para que sintam mais incentivados e motivados, por meio de premiações e benefícios corporativos, convênios, etc.

Trabalhando dessa forma o futuro dessa gestão de pessoas nas instituições financeiras será muito promissor e as mudanças no ambiente corporativo ocorrerão de uma forma muito mais veloz e com resultados surpreendentes, pois quando se percebe a importância do colaborador dentro da empresa consegue-se automatizar rotinas e processos de forma muito mais produtiva, desde que seja um processo interativo, participativo e democrático dentro dessa empresa (OLIVEIRA, 2017).

3.2 FORMAS DE GESTÃO DE PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES FINANCEIRAS

Para Costa (2016) dentro de uma organização financeira pessoas são essenciais, porem criar uma cultura organizacional pautada no respeito e na valorização dessas pessoas é muito mais importante. Para isso a área de recursos humanos auxilia nesse processo e mediação, apresentando um papel importante nesse cenário de gerenciamento de pessoas para sobrevivência e expansão das empresas no mercado.

A gestão de pessoas nas instituições financeiras necessita de planejamento, organização e monitoramento, bem como conhecer e socializar a missão, visão e objetivos da empresa, analisando todo contexto e oportunidades, juntos vencendo desafios e ameaça para assim se alcançar o êxito pretendido (COSTA, 2016).

Quando se trata de gestão de pessoas nas instituições financeiras as práticas e métodos adotados para atender a realidade e as novas demandas de mercado e da organização sofrem variações e se solidificam de acordo com as diferentes situações e organizações, pois cada gestor dentro da sua realidade escolhe o melhor modelo de gestão para conduzir o seu capital humano (COSTA, 2016).

Existem diversos modelos conceituados para se alcançar o melhor potencial da equipe de trabalho, como por exemplo, o Modelo Gestão democrática a qual valoriza os talentos organizacionais e mantém sempre a equipe muito unida em torno de objetivos comuns, com participação ativa em todas as demandas da empresa e o trabalho totalmente coletivo (CARDOSO, CORRÊA & FERREIRA, 2016).

O modelo Gestão inspiradora nas instituições financeiras que se baseia em ações e estratégias que tragam inspiração aos colaboradores para se sintam parte integrante para criar uma equipe comprometida, despertando nos colaboradores o desejo de crescer sendo os gestores a fonte de inspiração (CARDOSO, CORRÊA & FERREIRA, 2016).

Existe ainda a Gestão meritocracia que visa à valorização profissional de acordo com seus esforços e resultados alcançados dentro da empresa, isso pode gerar muita competitividade dentro da organização, porém se bem planejada e administrada gera motivação e melhor desempenho aos colaboradores, assim como na Gestão com foco em resultados que é capaz de fortalecer o trabalho em equipe para assim encontrar melhores soluções e motivar a equipe para que tenham liberdade de criar e chegar aos resultados desejados (CARDOSO, CORRÊA & FERREIRA, 2016).

Algumas nas instituições financeiras de acordo com Cavalcanti (2020) ainda utilizam uma gestão de pessoas de forma autoritária que é baseado no gestor central tomando todas as decisões sozinhas e apenas dando ordens aos colaboradores para que cumpram suas tarefas sem dar sugestões e nem opinar, e mesmo que às vezes seja necessário o líder se posicionar sabe-se que esse tipo de cultura organizacional desmotiva a equipe de trabalho e impede que novas habilidades e talentos aconteçam na organização e com uma equipe desmotivada vem acompanhado de baixo desempenho e dificuldades em prestar um serviço verdadeiramente de qualidade.

A Gestão por cadeia de valor trabalha em cima da satisfação dos clientes e das demandas do mercado, ou seja, toda equipe é preparada e motivada para fazer o melhor atendimento possível a fim de cativar clientes e aumentar a competitividade no mercado (CAVALCANTI, 2020).

 A Gestão flexível descentraliza todos os processos organizacionais e prioriza a participação dos colaboradores nas tomadas de decisão, ou seja, esse modelo de gestão busca fortalecer a interatividade humana e a conectar os colaboradores verdadeiramente com os objetivos da empresa (CAVALCANTI, 2020).

A gestão por desempenho trabalha em cima de monitoramento e estimulo dos colaboradores para o seu desenvolvimento e crescimento profissional, ou seja, esse modelo valoriza o conhecimento, habilidades e competências do profissional de forma a aperfeiçoa-lo cada vez mais para exercer suas atividades de forma eficaz, investindo em capacitações e promovendo ações de crescimento pessoal e profissional dos seus colaboradores (CARDOSO, CORRÊA & FERREIRA, 2016).

Já a gestão comportamental se baseia no reconhecimento do colaborador como ser humano que necessita ser motivado e consegue-se adaptar facilmente as tarefas propostas no trabalho desde que se criem condições e um ambiente favorável para isso. Nesse modelo conhecer os colaboradores é fundamental para compreender o comportamento e estimulo que necessitam para obter melhores resultados na organização (CARDOSO, CORRÊA & FERREIRA, 2016).

Existe ainda a gestão por competências a qual os colaboradores são valorizados pela detenção de competências que agregam ao valor do negocio, ou seja, é nesse modelo que o gestor consegue avaliar e certificar as melhores competências de seus funcionários de forma individual e coletiva agregando que cada um seja valorizado por suas competências e obtenha crescimento dentro da empresa (CARDOSO, CORRÊA & FERREIRA, 2016).

A Gestão colaborativa todos contribui nas tomadas de decisão e onde todos possam crescer juntos de forma integrada e participativa e já a gestão centralizadora visa em torno de apenas uma figura representativa nas tomadas de decisões e demonstrando pouco interesse nas habilidades de sua equipe, sendo considerado um modelo ineficiente e desmotivador frente a esse cenário atual que vivenciamos (CARDOSO, CORRÊA & FERREIRA, 2016).

Diante de todos esses modelos Gonçalves e Salles (2015) percebem que para que o desenvolvimento de recursos humanos seja de fato eficaz e se obtenha resultados positivos no mercado, se deve proporcionar uma cultura de valorização e satisfação de todos colaboradores, assim como participação, diálogo, responsabilidade, comprometimento e aprendizagem em busca de cada vez mais serviços com qualidade e pensando principalmente no bem estar social de todos os colaboradores, criando assim uma gestão humanizada e promovendo um novo olhar nas inter-relações entre as pessoas e a organização financeira.

3.3 GERENCIAIS COMPETITIVOS DAS ORGANIZAÇÕES FINANCEIRAS.

De acordo com Barbieri (2014) a competitividade está cada vez mais presente no cenário atual das organizações financeiras, principalmente na atualidade em que se encontram cada vez mais consumidores críticos e exigentes em relação aos produtos e serviços ofertados.

Nesse sentido a Gestão estratégica se torna essencial dentro das organizações financeiras justamente para criar essas ações que façam com que a empresa consiga atender as demandas do mercado e alcançar assim os resultados, objetivos, metas e a missão da empresa (BARBIERI, 2014).

Nesse aspecto Drucker (2018) afirma que é de extrema importância o planejamento estratégico que é basicamente o processo gerencial para desenvolver e manter ações que visem cumprir a missão, objetivos, metas e desafios da organização, analisando os aspectos positivos e negativos, internos e externos que influenciam diretamente nas tomadas de decisão e na organização da empresa.

Em um mercado competitivo a organização financeira deve ter a sensibilidade de identifica e analisar por meio de seu desempenho e potencialidade possíveis riscos e êxitos ao ofertar um serviço ou produto, ofertando qualidade e motivando o sujeito a adquirir os produtos e garantir que a exigências sejam atendidas (DRUCKER, 2018).

O plano estratégico também deve contemplar meios tecnológicos como ferramentas de comunicação entre a empresa e os consumidores, elaborando ações que facilitem conhecer melhor os perfis dos clientes e entender cada vez mais as necessidades e especificidades de cada um (DRUCKER, 2018).

Dessa forma Gil (2013) afirma que é preciso que cada instituição financeira conheça o mercado atual, principalmente sua concorrência, preços, qualidade e atendimento e a partir daí criar estratégias para uma gestão mais eficaz para assim alcançar seus objetivos e apresente um diferencial no mercado em relação a outras empresas.

Para que isso aconteça de fato é necessária uma integralidade e uma interação dentro do ambiente organizacional financeiro, elaborando de forma estratégica as melhores opções para enfrentar o mercado competitivo, trabalhando de forma coletiva e democrática nas tomadas de decisões, integrando colaboradores, clientes, fornecedores e todos os envolvidos para que se sintam parte integrante desse processo (GIL, 2013).

É essencial que cada organização financeira conheça bem a natureza de suas atividades para conseguir assim entender melhor a ação estratégica adotada, pois essas ações são criadas a partir da análise de mercado para que assim atendam às exigências e ao mesmo passo alcance os objetivos específicos organizacionais (GIL, 2013).

Dessa forma para Longenenecker (2014) a competitividade está atrelada não somente ao setor operacional, mas também na gestão de pessoas e no ambiente de trabalho nas instituições financeiras, podendo através disso criar e consolidar uma imagem de empresa democrática e ao mesmo tempo competitiva, isso vai depender do que está sendo valorizado no ambiente organizacional.

Nesse sentido, a gestão de pessoas nas instituições financeiras surge para suprir as necessidades dos colaboradores dentro da organização, a fim de estimulá-los e incentivá-los para que façam parte da estratégia de sucesso da empresa, pois quando são integrados de forma interativa e participativa em todo processo da empresa sentem-se importantes e melhoram o desempenho nas atividades (LONGENENECKER, 2014).

O setor de recursos humanos é o mediador nesse processo de integração da, instituição financeira responsável pela manutenção das pessoas, sendo uma parceira estratégica na organização, mobilizando, orientando, direcionando e administrando todo setor humano e garantindo que a empresa e os colaboradores caminhem juntos (LONGENENECKER, 2014).

3.4 FATORES QUE ESTIMULAM O GERENCIAL COMPETITIVO DAS ORGANIZAÇÕES FINANCEIRAS

A respeito da competitividade nas organizações financeiras Marques (2016) diz que antes de tudo é preciso levar em consideração as influencias dos padrões setoriais e das características socioculturais que se apresentam nas organizações e no ambiente de trabalho, ou seja, o desempenho competitivo de uma organização depende de uma coleção de habilidade e modelos de ação combinados.

A competição organizacional nas instituições financeiras está ligada a fatores econômicos, técnicos e de ordem institucional, ou seja, as organizações sofrem diversas exigências em conformidade e padrões que devem seguir um determinado modelo que atenda as demandas sociais e a qualidade de serviços e produtos (MARQUES, 2016).

De acordo com Lapa (2015) a grande competitividade do mercado nas instituições financeiras nos faz refletir exatamente sobre a postura do líder em frente a esse ambiente que exige cada vez mais liderança com criatividade, reciclagem, adaptações as mudanças e transformações, assim como ética e respeito a diversidade.

A postura nas instituições financeiras é um processo e não existe uma receita pronta para o sucesso, isso está aliado à estratégia utilizado a qual a própria empresa sente a necessidade de se potencializar na gestão de outras pessoas. É preciso ter ambição de gerenciar pessoas e cada gestor tem a responsabilidade de saber lidar com pessoas, informações e com a tecnologia e para que as pessoas trabalhem satisfatoriamente em equipe, precisam dessa liderança (LAPA, 2015).

De acordo com Quell (2016) os fatores de competitividade são extremamente importantes para o crescimento nas instituições financeiras, pois são eles que alavancam todo processo de produtividade e desempenho, por exemplo, um fator predominante é a eficiência, pois através de estratégias a organização consegue se estruturar de forma mais econômica e ágil, elevando a produtividade e maximizando os resultados.

Outro fator predominante é a modernidade, pois a organização financeira tem a necessidade de se manter tecnologicamente atualizar e aprendendo sempre novas técnicas mais avançadas de gestão e produção seguidas pelo fator de inovação que visa desenvolver novas ações e estratégias para solucionar problemas e estimular a liberdade de iniciativa dos seus colaboradores, solucionando problemas e criando novidades (QUELL, 2016).

De acordo com Porter (2019) não de deve esquecer-se da importância da qualidade na prestação de serviços ou de produtos ofertados, e na oferta de preços finais mais baixos, como estratégia de concorrência, porém sempre atendendo as necessidades dos clientes e as necessidades da organização. Isso se dá por meio de controle e redução de erros e custos relacionados na qualidade de produtos e serviços dos seus fornecedores, bem como no treinamento e capacitação de funcionários da organização finnaceira.

A flexibilidade para se obtiver repostas rápidas as mudanças ambientais e aprender a se adaptar ao novo cenário mercantil, bem como desenvolver uma reponsabilidade ecológica a fim de manter uma boa produtividade preservando o meio ambiente e reduzindo os impactos ecológicos causados (PORTER, 2019).

Uma das ferramentas essenciais dentro de uma organização financeira é a cooperação, estreitando relações dentro e fora da empresa, não somente com os colaboradores, mas também com mercados externos por meio da inserção internacional e assim conseguir um bom apoio institucional gerenciando uma imagem legitimada da empresa e obter vantagens e benefícios com essas parcerias criadas (PORTER, 2019).

Outro ponto muito importante em relação à competitividade de mercado para Quell (2016) é a fidelização de clientes, ou seja, o relacionamento com os clientes e a preocupação em atender as suas expectativas e necessidades é essencial, conhecendo melhor o público consumidor e criar vínculos concretos entre a instituição financeira e o cliente.

O trabalho em equipe é essencial para o verdadeiro sucesso de uma instituição financeira, e para isso é preciso ser multifuncional e ser sensível às mudanças e as pessoas ao redor e isso remete sobre a importância do trabalho coletivo, e que o sucesso depende da união de todos. Os resultados dependem das pessoas (QUELL, 2016).

Assim, a organização financeira deve sempre se manter atualizada nas tendências de mercado, mas também se planejar e agir de forma a concretizar seus objetivos e metas estabelecidos justamente na fase de planejamento. Para ser um empreendedor de sucesso é preciso ter espirito de liderança, buscando sempre o crescimento pessoal e profissional, mas nunca deixando os valores e princípios que visam o bem comum a todos (PORTER, 2019).

3.5 PONTOS E CONTRAPONTOS DO GERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES FINANCEIRAS

Segundo Rattner (2016) toda e qualquer estratégia competitiva tem por objetivo o trazer o sucesso para a organização financeira, conduzindo por meio de um conjunto de ações estratégias para obter resultados favoráveis ao crescimento e desenvolvimento da empresa ao mesmo passo que se oferta produtos e serviços de qualidade atendendo as reais necessidades do cliente e também da empresa.

Para Oliveira (2017) a vantagem competitiva é uma estratégia que faz a instituições financeiras se diferenciar das demais do mercado em relação através de uma gestão adequada de seus recursos, valorização de seus colaboradores e um atendimento de qualidade ao seu público.

Na atualidade com o crescimento econômico e o surgimento das tecnologias muitas das instituições financeiras enfrentam grandes desafios para conseguir acompanhar essa demanda de mudanças e transformações do mercado e necessitam de apoio para garantir a sua sustentabilidade no mercado (RATTNER, 2016).

Daí a importância da gestão de conhecimento empresarial para Oliveira (2016), pois ela é responsável em criar, organizar, explorar o conhecimento dos colaboradores e usar a favor da empresa e para o crescimento do funcionário dentro da organização. Essa gestão ainda é responsável em integrar, partilhar e gerir as informações necessárias para garantir o bom funcionamento as relações e qualidade de serviços prestados.

Esse tipo de gestão estratégica permite maior agilidade e capacidade de resposta, aumentando a produtividade do colaborador e nas tomadas de decisão, contribuindo para que estas se tornem ainda mais competitivas e possibilitando analisar a real situação da empresa, bem como definir prioridades para os recursos e quais vantagens à empresa pode obter no mercado de acordo com esse planejamento (OLIVEIRA, 2017).

De acordo com Oliveira (2017) um contraponto podem ser os altos custos que podem ser gerados para pequenas e médias empresas, pois como se sabe um bom plano estratégico não é barato, pois além de serem necessárias algumas ferramentas específicas para criar um planejamento adequado que atenda as necessidades da empresa ainda requer muitos esforços adicionais para analisar os fatores de risco tanto internos quanto externos e a possível contratação de funcionários.

Existe ainda a questão de ser um processo muito complexo que requer tempo, dedicação e paciência, isso envolve muito estudo e preparo de todos os colaboradores para implementar novas estratégias de mercado e principalmente podendo ocorrer uma baixa taxa de implementação bem sucedida e que na maioria das vezes é a responsável pelo fracasso da empresa (OLIVEIRA, 2017).

Para Terra (2017) os principais pontos positivos do gerencial competitivo nas organizações é justamente fazer com que essa empresa fique sempre proativa, fazendo uma previsão adequada de custos e benefícios gerados, percebendo assim pontos desfavoráveis aos negócios e tomando assim precauções para evitá-los.

Além de as instituições financeiras conseguir acompanhar as mudanças de cenário do mercado, ela ainda consegue estabelecer um senso de direção, ou seja, isso ajuda a direcionar para onde a empresa deve investir para alcançar seus objetivos e metas (TERRA, 2017).

Assim, Oliveira (2017) complementa que outro ponto positivo é o aumento da eficiência operacional, ou seja, um alinhamento das atividades nas instituições financeiras que oriente e discuta sobre as tomadas de decisão e o gerenciamento dos recursos utilizados para que assim tenham um impulso em seu marketing e melhoria nos resultados do aumento de lucratividade e maior durabilidade dos negócios para sua consolidação no mercado.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo oportunizou um olhar crítico em relação a administração de recursos humanos, mostrando que se trata de uma área contingencial e do mesmo modo situacional, porque é compassiva à mentalidade que prevalece nas organizações financeiras, o que proporciona uma adaptação ao estilo de gestão à cultura organizacional. De tal modo a administração de recursos humanos é uma particularidade que nasceu em vista do desenvolvimento e da complexidade das tarefas organizacionais, o que nos leva a refletir sobre a gestão de pessoas como gerencial competitivo das organizações financeiras.

O estudo mostrou que toda e qualquer organização financeira, independentemente de seu seguimento, é formada por pessoas. Essa verificação leva em consideração de que geri-las para conseguir das mesmas as respostas ambicionadas em termos de cooperação demanda um departamento de recursos humanos eficiente, que atue desde a identificação de talentos à adoção de metodologias contribuam para a boa formação da equipe colaboradora da instituição.

Sendo assim, ao término desse estudo fica evidente que a gestão de pessoas como gerencial competitivo das organizações financeiras está diretamente ligada e acoplada de múltiplas formas, sobretudo, ligados à cultura. Os predicados do contexto atual vinculada às novas tecnologias é que dão o sustentáculo para as ações internos entre outras incertezas relevantes que sucedem dentro de uma empresa.

Neste sentido, ao final deste trabalho, fica evidente que o tema apresentado é uma área ampla a ser estudada, por isso, é relevante enfatizar que essa pesquisa não esgotando o assunto. Assim, sugere-se para tema de novas pesquisas e estudos, que sejam avaliados a gestão de pessoas como gerencial competitivo das organizações financeiras.

**REFERÊNCIAS**

BARBIERI, José Carlos (Org.). **Organizações inovadoras: estudos e casos brasileiros.** 2. Ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: FGV, 2014.

CARDOSO, Antônio Semeraro Rito; CORRÊA, Carlos José; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FRANÇA, Célio Francisco. **Modelos de gestão**. 2ª. Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2016.

CAVALCANTI, Marcos ET al. **Gestão de empresas na sociedade do conhecimento.** São Paulo: Campus, 2020.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações***.* 4ª edição. Barueri – SP: Manole, 2014.

COBRA, M. **Administração de marketing no Brasil**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2019.

COSTA, Eliezer A. Da. **Gestão estratégica: Da empresa que temos para a empresa que queremos**. 2ª. Ed.. São Paulo: Ed. Saraiva 2016.

DRUCKER, Peter. **A prática da administração de empresas**. 2 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis organizacionais.** São Paulo: Atlas S.A, 2013.

GONÇALVES, Marcelo; SALLES, Israel. **Gestão do Conhecimento Parte I e II. Vídeo de curta metragem pelos autores**. Editado por Space Odisseu, 2015.

LAPA, Eduardo. **Gestão do conteúdo como apoio à Gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: Brasnorte, 2015.

LONGENENECKER, J. G.; **Administração de pequenas empresas: ênfase na gerência empresarial.** São Paulo: Pearson, 2004.

MARQUES, Fábio. **Guia prático de excelência em serviços: como conquistar clientes, aumentar os lucros e viver melhor**. São Paulo: Nobel, 2016.

MUNDIM, A. P. F. ET al. **Aplicando o cenário de desenvolvimento de produtos em um caso prático de capacitação profissional**. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 9, n. 1, p. 1-16, 2018.

OLIVEIRA JR., Moacir de Miranda. **Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. São Paulo: Atlas, 2017.

OLIVEIRA, D. de. P. R. de**Planejamento Estratégico: Conceitos, metodologia e práticas***.*São Paulo: Atlas, 2017.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Estratégia empresarial & vantagem competitiva: Como estabelecer, implementar e avaliar**. 5ª. Ed.. São Paulo Ed. Atlas, 2017.

OLIVEIRA, Letícia de*.***A estratégia organizacional na competitividade: um estudo teórico***.***Revista Eletrônica de Administração**, v. 10, n. 4, 2017.

PORTER, Michael E. **Estratégia competitiva: técnicas para a análise de indústrias e da concorrência.** Rio de Janeiro: Ed. Campus, 2019.

QUEL, Luiz Felipe. **Gestão de conhecimentos e os desafios da complexidade nas organizações.** São Paulo: Saraiva, 2016.

RATTNER, H. **Benefícios e Motivação no Trabalho.** RAE, revista de administração de empresas. São Paulo. 2016. Disponível em: <http://www.rae.fgv.br/rae/vol6-num19-1966> Acesso em:13/01/2022.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Inovação-Quebrando paradigmas para vencer**. São Paulo: Atlas, 2017.

1. Graduando em Administração pela Faculdade Alfaunipac de Almenara-MG. E-mail: carlosmagazine@hotmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. Professora Orientadora – E-mail: cristhiane.leao3@gmail.com [↑](#footnote-ref-2)