

# **BANCOS? É PARA VOCÊ, SIM!**



**Ronaldo Cerqueira**

**Fabiana Cerqueira**

**Rafael Testa**

**Fabio Louzada**

# **BANCOS? É PARA VOCÊ, SIM!**

Outubro de 2019

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste livro pode ser utilizada ou reproduzida sob quaisquer meios existentes sem autorização, por escrito, do autor.

# Sumário

Introdução .....	4
1 – Currículo .....	5
2 – Como chegar até um processo seletivo.....	9
3 – Migração para o segmento financeiro.....	11
<b>4 – Processos seletivos no mercado financeiro.....</b>	<b>18</b>
<b>Perguntas que mais geram insegurança .....</b>	<b>19</b>
<b>Entrevistas Digitais / Online .....</b>	<b>23</b>
<b>5 – LinkedIn: seu próximo emprego está aqui .....</b>	<b>28</b>
<b>Informações iniciais .....</b>	<b>29</b>
<b>Configurações Básicas.....</b>	<b>30</b>
<b>Configurações Intermediárias .....</b>	<b>33</b>
<b>Configurações avançadas .....</b>	<b>35</b>
<b>6 – O futuro.....</b>	<b>36</b>
<b>7. Acompanhamento personalizado.....</b>	<b>45</b>
<b>8. Os autores.....</b>	<b>46</b>

## Introdução

Trabalhar no mercado financeiro é um sonho para muitas pessoas, pois é um segmento atrativo em possibilidades de atuação, carreira, salários e benefícios, mas existem muitas dúvidas que cercam o processo de entrada nas instituições, na recolocação até mesmo para quem já trabalha no ramo e deseja mudar de área. Vamos abordar de forma leve e simples todo o processo de recolocação de emprego no setor financeiro, com dicas valiosas que muitos guardam apenas para si e não compartilham, mas entendemos que o que é bom deve ser compartilhado e, como sempre falamos: desistir não é uma opção! Que você não desista jamais de seus sonhos.

Depois de ler, temos a certeza que muitas coisas vão clarear em sua mente e na forma que você está conduzindo sua busca por oportunidades.

O sonhado emprego chegou, e agora? Vamos falar o que as instituições esperam para o futuro e como se manter nesse segmento tão competitivo.

Nosso desejo é que você tenha sucesso e conquiste todos os seus objetivos!

**Ronaldo, Fabiana, Rafael e Fabio.**

## 1 – Currículo

O currículo é uma forma de resumir toda a bagagem do profissional e despertar o interesse nos recrutadores de chamá-lo para uma entrevista ou mesmo um bate-papo inicial. Por isso, o currículo não deve ser uma biografia, é uma apresentação resumida da sua experiência e os detalhes serão conversados depois. Nenhum currículo faz milagre, nem substituirá qualificações, o que leva o candidato a ser escolhido para a vaga é se suas aptidões estão de acordo com o que a empresa procura.

Há diversas formas de elaborar um currículo e não existem métricas legais, o que pode ser certo a um, pode não ser a outro. Quando pensamos em um processo de busca, temos que usar da empatia a todo momento, importa mais o que a pessoa que lê recebe de informações do que a que você desejou transmitir.

Temos um ambiente claramente inflado de bons profissionais em busca de recolocação. O fato a ser valorizado é a forma que consegue expressar resumidamente tudo que você entregará em seu pacote, em caso de contratação.

Questões essenciais a serem respondidas na construção do currículo:

- Quem é você;
- O que sabe fazer;
- O que já fez;
- O que deseja fazer (seu momento);
- Em que se especializou.

Pronto, estas informações respondem a todas as questões que um recrutador busca ao analisar um currículo, inicialmente.

O uso palavras-chave não é modismo, e sim, uma forma de encurtar o espaço entre o recrutador e você. Ser sucinto, objetivo e explicar de forma objetiva as competências e habilidades, coloca o candidato de forma competitiva em um processo seletivo, pois além de resumir ao recrutador o que de fato interessa, revela uma personalidade muito valorizada: profissionais eficientes. Termos como "atuei com muita responsabilidade, buscando superar expectativas da empresa e pensando no cliente" são mais do que clichês, são redundantes e desnecessários, pois é o mínimo que uma empresa espera ao contratar um profissional. Alguém que seja dedicado e alinhado aos propósitos corporativos. Não seja prolixo nem "encha linguiça". Estes comportamentos podem minar suas chances de conquista mesmo tendo potencial.

Sobre incluir foto no currículo, apenas se a vaga ou área solicitar, como áreas ligadas a eventos e comunicação. Jamais insira número de documentos no currículo.

O currículo deve ter leitura fácil e organizada. Sem fontes, cores, ícones. Isso não agrega em nada no momento da análise. Uma fonte Arial, 12, com alinhamento e espaçamento visualmente adequados, é uma ótima opção, permite leitura sem esforços ou uso de lupa, permite que por mais que a pessoa tenha experiência, consiga concluir seu resumo em duas páginas (máximo aceitável) e permite migração de formatos sem perder configuração. Sempre legal ter o mesmo documento salvo em Word e PDF.

O profissional exemplificar que teve uma atividade é válido, agora se autoproclamar criativo, inteligente, diferenciado, a nosso ver, é um tiro no pé, já que

profissionais de RH são preparados exatamente para apurar no entrevistado, características que definirão a evolução ou não dentro de um processo.

Tópicos que o seu currículo deve ter e o que incluir:

- **Dados Pessoais:** nome, estado civil, idade, região de moradia (estado, município e bairro), e-mail e telefone próprio. Cuidado com e-mails fora do padrão, exemplo: jujubaladeira@gmail.com;
- **Objetivo:** seu objetivo profissional deve ser descrito em apenas uma linha, abordando somente o cargo e a área de interesse;
- **Formação acadêmica:** coloque o nome da instituição de ensino, curso e datas de início e término, por ordem de importância (Dica Extra: infelizmente algumas empresas filtram idade antes de qualidade, logo, neste tópico, se o seu curso foi concluído há muito tempo, pode não mencionar ano de conclusão, sem ter idade na descrição do currículo. Uma vez analisado o seu perfil, certamente o fator "idade" será secundário. Acreditamos que talento e qualidade não têm prazo de validade);
- **Habilidades e Atividades Exercidas:** oportunidade de descrever quais atividades desempenhou para que o recrutador possa em uma rápida olhada, identificar em seu perfil, aderência ou não a vaga;
- **Experiência profissional:** mencione nome da empresa, cargo, período de atuação e possíveis reconhecimentos. Se as suas experiências nas empresas pelas quais passou, são similares (Exemplo: atuou como vendedor, consultor de vendas e assistente de vendas), concentre o resumo das atividades em um bloco único. Se teve experiência em funções muito distintas, vale inserir um breve resumo de cada experiência, dentro deste campo (Exemplo: atuou

como analista comercial, assistente de RH, analista financeiro e gerente financeiro);

- **Idiomas:** cite apenas o idioma e o nível de conhecimento que possui. Se você estiver estudando algum, deixe isso claro no currículo. Lembre-se que se for necessário para o cargo, você será testado e deverá comprovar o nível declarado;
- **Demais Conhecimentos e Qualificações:** coloque o nível real de seu conhecimento técnico das ferramentas de informática e tecnologia. Seja sincero, se as vagas necessitam de algum conhecimento específico, testes podem ser aplicados. Cite apenas os cursos relacionados à área de interesse. Coloque o tema e o nome das instituições onde foram realizados;
- **Outras Informações:** destina-se a inserir informações sobre alguma limitação ou privação (comum em profissionais classificados como PCD), ou até mesmo disponibilidade, como aceitar horários não convencionais, finais de semana, viagens e observações sobre locomoção.
- **Outras Atividades:** mencionar atividades ligadas a voluntariado, intercâmbio ou jornadas ligadas ao seu objetivo profissional (exemplo: experiência em empresas "júnior" tão comuns em grandes universidades), podem enriquecer ainda mais o seu currículo.

## 2 – Como chegar até um processo seletivo

Compartilhamos com você os caminhos existentes, dando conselhos que podem fazer muita diferença. Por isso, atenção a esse momento.

- **Indicação:** sabemos que muitas pessoas se apoiam em indicações, elas podem ajudar, validando o motivo para você participar do processo e, muitas vezes, também encurtando as etapas, mas a indicação não garante nada. Se conseguir uma indicação, bom, se não, siga a vida e foque nas outras opções;
- **Trabalhe Conosco (Canais internos/sites):** as empresas passaram a utilizar com mais força esse canal. Além de ser uma solução mais econômica, dá um acesso direto aos candidatos, sem a necessidade de intermediários;
- **LinkedIn:** sem dúvida é uma das ferramentas mais importantes, ou a mais, na busca por recolocação de emprego. O LinkedIn é uma rede de relacionamentos e deve ser encarada com o objetivo de expandir sua rede e interagir sobre os temas profissionais, além do objetivo de geração de oportunidades, tanto para quem busca quanto para quem oferece essas vagas. As empresas optam por atuarem no LinkedIn por terem informações valiosas que permitem fazer um filtro dos candidatos, com baixo custo, contato direto e contínuo. O LinkedIn deve ser visto inicialmente como uma plataforma de relacionamentos, mas cada campo deve ser preenchido corretamente para que gere o conhecido "Perfil Campeão", que significa ter um perfil completo. No

campo competências (página inicial > adicionar seção do perfil > competências) é fundamental incluir o máximo de atributos que considera ter, com limite de 50 características. Estes pontos serão lidos no processo de busca pelas empresas dentro da ferramenta, para que a contratante chegue até o seu perfil, ou seja, quanto mais habilidades incluídas, mais retorno terá. Além disso, é importantíssimo usar as palavras-chave, de destaque em todos os campos, como no título e apresentação (campo "sobre" onde pode inserir um resumo sobre a sua história), pois ali a pessoa que visitar seu perfil conseguirá fazer uma análise prévia. O LinkedIn possibilita contatos saudáveis, é preciso fazer conexões com colaboradores das empresas que deseja trabalhar e não somente com pessoas de RH, que geralmente são mais assediadas. Os demais colaboradores da empresa, podem já ter passado por um momento de desemprego ou recolocação e ficam dispostos a ajudar. Você pode perguntar para essas pessoas se a empresa trabalha com alguma consultoria parceira na busca por talentos, se podem te ajudar com alguma informação complementar para que se destaque nesse processo de busca;

- **Workshops e eventos regionais:** possibilitam interações e networking, principalmente grandes eventos promovidos por instituições e órgãos, que geram contatos com futuros empregadores ou pessoas que também buscam recolocação e podem compartilhar boas práticas para otimizar esse processo.

### 3 – Migração para o segmento financeiro

É possível uma migração para o segmento financeiro? Sim! Inicialmente, devemos olhar o contexto com os pés no chão. Esse segmento é visto de uma forma muito míope por alguns profissionais de outras áreas, que enxergam como um segmento de altos ganhos e sendo uma atividade glamourosa, sem muito ônus. Vale ressaltar que o segmento financeiro é composto por: bancos, financeiras, corretoras, fintechs, seguradoras, cooperativas, startups de meio de pagamento, adquirentes, FIDCs, family offices, gestoras de patrimônio etc. O profissional que opta em fazer este processo deve estar disposto a compreender os desafios do cenário, encarar as necessidades de conhecimentos e qualificações, como as certificações e, acima de tudo, comprar a ideia de que terá desafios imensos em qualquer área que esteja. O segmento financeiro é totalmente movido a alta performance.

É notório que o mercado financeiro, se falarmos dos grandes bancos, prioriza profissionais mais jovens, alegando (de forma obscura) que são pessoas com mais energia, mais ligadas ao mundo tecnológico, no qual os bancos estão inseridos. O mercado, contudo, tem muitas outras portas abertas para quem tem mais idade, como acontece nas cooperativas voltadas ao segmento financeiro. Há inúmeras justificativas para escolher os mais novos, mas a realidade é que há temor acerca da performance dos mais maduros. Esse assunto jamais será discutido com clareza, mas basta consultar profissionais das instituições para verificar a dura realidade. Uma dica, olhe para outras opções, não se prenda aos bancos.

O conhecimento não garante nada, mas é uma bela arma para combater o preconceito. Além disso, construa uma rede de relacionamentos sólida, mas lembre-se de não apenas pedir e querer receber. Doe-se, faça o seu melhor por alguém, seja presente, pois as indicações contam muito para os profissionais acima dos 35 anos, mais do que para os mais jovens. As empresas têm (algumas abertamente, outras não), políticas internas sobre régua de idade para algumas posições. Informalmente, conversando com colegas, você pode ter mais informações sobre como pensa aquela instituição com a qual você tanto sonha. De forma geral podemos afirmar que terá sempre uma empresa que valorizará e será aberta a você, do seu jeito, no seu tempo.

10 palavras-chave para compreender a transição para o mercado financeiro:

- **Dedicação:** processo de transição exige muito esforço para ganhar conhecimento e buscar por todos os canais existentes;
- **Relacionamento:** pessoas que atuam na área serão fundamentais para indicações, conselhos, até mesmo para inspirar sua busca;
- **Paciência:** nada tem sido rápido, com este processo não é diferente;
- **Inteligência:** otimize buscas ao informar-se sobre regras das instituições sobre as vagas que são de seu interesse (exemplo: se há limitador de idade, perfil específico mais desejado e se a cultura organizacional está alinhada com o seu D.N.A.);
- **Ritmo:** a busca deve ser incessante, logo não há espaço para oscilações na intensidade das buscas;

- **Resiliência:** é fundamental não cair no abatimento por receber alguns “nãos”, algo muito comum. Lembre-se que está em meio a um mercado cheio de bons profissionais buscando recolocação;
- **Criatividade:** não fique apenas nas formas tradicionais de busca, use e abuse de eventos regionais, workshops e tudo que promover conhecimento e possibilidade de network;
- **Foco:** não queira entrar por qualquer porta. Mapear exatamente o perfil de vaga mais aderente ao seu perfil, fará que as respostas do mercado sejam melhores;
- **Filtro:** não acredite em tudo que ouve sem checar fontes. Em um processo de transição não faltarão adversários ocultos, que trarão a você informações desconstruídas e que podem arruinar seu objetivo;
- **Estratégia:** é a principal parte deste processo, sem um plano de ação, todas os seus esforços podem ser infrutíferos. Estabeleça o passo-a-passo e se necessário busque profissionais que possam auxiliar nisso.

Além disso, você precisa entender em qual área você tem interesse em trabalhar. Vamos conhecer as principais áreas, lembrando que a nomenclatura dos cargos pode mudar de instituição para instituição:

- **Agência:** na agência o cliente tem disponível o autoatendimento, para se auto servir nos produtos ou serviços bancários. Quando entra no espaço da agência pode se direcionar para o caixa humano, que realiza (na maioria das vezes) os mesmos processos ou com um pouco mais de alçada do que o autoatendimento. Além disso, tem contato com o gerente de atendimento ou mesmo gerente de relacionamento, que pode assessorá-lo de forma

personalizada sobre aquisição de produtos ou apoio para realização de serviços. Existem outros papéis dentro da agência, como o gerente geral, sendo visto como o gestor da agência, a área operacional e o assistente/agente comercial que dá suporte a rotinas diárias aos profissionais acima deles. Cada instituição tem um corpo hierárquico, mas basicamente desenvolvido sobre esta divisão que compartilhamos aqui;

- **Asset Management:** nessa área interna se atende cliente Pessoa Física ou Pessoa Jurídica de todos os níveis com foco na gestão de recursos de terceiros, buscando mais rendimentos, com atuação dinâmica sobre as melhores oportunidades do mercado. A área é dividida basicamente nos cargos de analista, associate, gerentes, officer e podem ter adequações em cada instituição que você for buscar;
- **Auditoria:** gerencia os riscos e faz adequação dos controles de forma imparcial, garantindo a aplicação das melhores práticas do mercado;
- **Câmbio:** tem o papel de regularizar e atender as necessidades dos clientes na troca de moeda de um país pela moeda de outro país, seguindo as legislações vigente do Brasil e países de destino. Importante atuação no mecanismo básico em comércio exterior;
- **Cobrança:** essa área pode ser centralizada ou ligada as áreas dos seus produtos específicos. Seu papel é garantir o pagamento das obrigações dos clientes, com planos preventivos conforme cada faixa de atraso de pagamento, realizando acordos de renegociação com os clientes, gerenciando carteira de crédito e classificando clientes tendo como base seu comportamento de pagamentos e inadimplência, bem como endividamento no mercado;

- **Comunicação e Marketing:** sim, em bancos existem estas áreas e os profissionais têm o mesmo escopo que nos demais mercados, mas trabalhando em banco o foco será alavancar a marca e comunicação da instituição bancária, criar ferramentas internas para disseminação de informações relevantes. Hoje as empresas “conversam” muito com os clientes e colaboradores, principalmente por meio de redes sociais;
- **Compliance:** garante o cumprimento de leis e regulamentos, evitando desvios ou atividades ilegais por parte de funcionários ou clientes. Assim, evita punições para o banco, como multas e riscos de exposição de imagem;
- **Contabilidade:** tem em sua responsabilidade o controle do movimento financeiro, apuração de impostos e de taxas, fluxo de recursos, gestão orçamentária, compromissos com fornecedores e parceiros, criando um registro e controle para demonstrações aos gestores internos e órgãos reguladores;
- **Controladoria:** deve validar os dados do banco, após transformá-los em informações para que os gestores do banco façam planos a curto, médio e longo prazo, conforme a estratégia determinada;
- **Crédito:** responsável por realizar a análise de cadastro para liberação de crédito ao cliente Pessoa Física ou Jurídica, evitando o super endividamento e posterior processo de cobrança. O Crédito é mais do que um produto financeiro, é um mecanismo que possibilita a efetivação de negócios e incentiva o consumo. Mais do que a prevenção a fraudes e combate à lavagem de dinheiro, a análise deve ser feita sobre a real capacidade de pagamento do proponente;

- **Engenharia e infraestrutura predial:** cuidam da construção, reforma e adaptação de agências, prédios administrativos e polos em geral, conforme as estratégias do banco, as leis estaduais e municipais vigentes, como a organização estrutural das áreas administrativas. É comum o banco contratar empresas para a prestação de serviços, tornando esta área, uma das que menos vemos oportunidades diretamente ligadas às instituições;
- **Jurídico:** é responsável pela assessoria contenciosa das instituições, zelando pelas leis federais, municipais e estaduais, apoiando todas as áreas e processos administrativos, para que não haja perdas pela não observância das leis e normas. Há a divisão para tratamento e gestão de ações contrárias de diversas naturezas, movidas por clientes e colaboradores (maior incidência de causas trabalhistas);
- **Ouvidoria:** deve garantir uma avaliação imparcial com foco na solução do problema do cliente. É acionada quando o cliente recorreu a outros canais do banco e não teve a solução esperada. Há constante relacionamento com órgãos reguladores, empresas que defendem direito do consumidor e até mesmo gestão de imagem em redes sociais (manifestos públicos realizados por clientes);
- **Produtos:** responsável por entender o mercado e o que o cliente busca, alterando ou construindo produtos e serviços de acordo com tendências e viabilidade operacional, visando aumentar a base de cliente, o lucro dos produtos e a satisfação dos clientes. A experiência do cliente e a eficiência nas soluções propostas, norteiam todas as ações desta área;
- **Projetos:** essa área pode ser centralizada ou ligada às áreas dos seus produtos específicos. Seu objetivo é criar uma solução de forma estruturada, com

prazos e custos otimizados, de acordo com a estratégia do banco e extraído da melhor forma, o que cada área interna pode fazer pelo objetivo global;

- **RH:** responsável pela contratação de funcionários, desligamentos, análise de performance, rotinas de departamento pessoal, gestão de benefícios, manutenção dos processos e programas de qualificação e treinamento internos e parceiros. Tem papel importante no fluxo de adequação às questões legais federais e legislações locais;
- **T.I:** responsável pelo funcionamento de tudo, considerando o mercado financeiro como o local em que “nasce” a tecnologia e inovação. Desde o hardware, software, redes e bancos de dados até a criação de ferramentas e sistemas funcionais, de forma a facilitar o acesso, análise e gerenciamento de informações. Tudo feito por esta área, é pensando para que as áreas e líderes possam trabalhar no dia a dia com os clientes, produtos, serviços e que o cliente seja atendido em suas expectativas. Esta é outra área em que a maioria esmagadora das posições são preenchidas por terceirizados/prestadores de serviços.

## **4 – Processos seletivos no mercado financeiro**

Toda conquista na carreira é iniciada com os temidos processos seletivos, um momento em que poucos candidatos se sentem totalmente confortáveis, momento em que há muitas dúvidas e anseios sobre o que as empresas querem e o que pode afastar ou levar o candidato ao sonhado “sim”.

Sabemos que cada processo seletivo é único, pois envolvem pessoas, empresas e/ou cargos diferentes, por isso, não existe uma receita de bolo exata, uma fórmula mágica que ao ler você terá sucesso em todos os casos. Além de não ter receita, o processo seletivo é decidido, muitas vezes, por pequenos detalhes.

Antes de um processo seletivo deve se olhar o trivial sobre a empresa, como: data de fundação, resultados recentes, em quais segmentos atua, qual share dentro do seu mercado, notícias relevantes recentes (aquisições, fusões etc.), cultura, valores... Busque entender como a empresa gera receita. Por exemplo, pensando em uma indústria como a Johnson e Johnson, fugindo do mercado financeiro, algumas pessoas só lembram que ela trabalha com linha infantil de produtos plásticos e cuidados com higiene, mas além disso, atua no segmento hospitalar (indústria) e outros acessórios que envolvem o mundo da saúde. Nos bancos, precisamos entender quais são as fontes de receita, qual o apetite da instituição e o que ela busca. As grandes instituições bancárias (Bradesco, Itaú, Santander e Safra) têm dentro do conglomerado diversos nichos: banco de varejo, banco de investimentos, seguradoras, financiadoras de veículos, soluções de pagamentos (maquininhas) e etc.

Dicas gerais:

- Leve sempre um currículo impresso, mesmo que já tenha enviado por e-mail. Lembre-se do que abordamos sempre currículo deve ser objetivo e funcional;
- Ao final da etapa, pergunte a data prevista para retorno;
- Fique confortável em enviar um e-mail com breve agradecimento pela atenção concedida na etapa;
- Se a vaga é para a área comercial, público alta renda ou de consultoria de investimentos, atente-se a indicadores econômicos, cenários, números de sua carteira anterior e tudo que envolve o seu negócio;
- Fale com entusiasmo (todo mundo gosta de pessoas animadas). Evite gírias e gerúndio;
- Não use apelo emocional para comover o recrutador;
- Busque "linkar" suas experiências ao que a vaga busca. Isso torna sua contratação eficiente por parte da empresa. Se você domina a atividade e tem fit cultural com a empresa, a tendência é que "chegue jogando".

## **Perguntas que mais geram insegurança**

Como o tema "processo seletivo" é muito extenso, são várias vertentes e itens para falar, vamos focar nas principais dúvidas que recebemos diariamente, por parte dos nossos clientes.

Como responder algumas questões de forma sincera, mas que não te peguem de forma desprevenida, levando a responder qualquer coisa ou algo que posso te excluir do processo? Aqui também não existe padronização, vamos dar algumas dicas e você adaptará a sua personalidade e objetivos, caso a caso.

- **Ponto fraco:** não há ninguém perfeito, o recrutador sabe que todos possuem defeitos e que alguns não vão atrapalhar sua atividade a ser desenvolvida na empresa. Portanto, fuja dos clichês, como “sou perfeccionista”. Não tema e responda com segurança os defeitos que julga realmente ter, mas ressalte que você identifica e tem tratado isso progressivamente, para que não atrapalhe a sua rotina. Muito mais do que saber qual seu ponto fraco, o recrutador que analisar seu autoconhecimento e a forma que expõe isso;
- **Motivo para contratar você:** o recrutador espera que você faça uma justificativa final, então uma boa alternativa é conectar as suas vivências ao que a vaga espera do profissional, mostrando que você será produtivo e a contratação eficiente. Mostre que além do poder fazer (ligado a conhecimentos técnicos), você quer fazer parte da empresa (ligado a conexão cultural e a vontade de pertencer);
- **Processos trabalhistas:** sabemos que em uma rápida busca na internet é possível identificar se um candidato tem processo, ou até mesmo, durante uma “conversa de mercado” entre a possível contratante e sua antiga empresa. Por isso, sua única opção é falar a verdade. Pode ser que as empresas analisem o motivo do processo e, caso sua atividade na nova empresa não seja igual a anterior, não há motivos para não contratar. Outros acionamentos jurídicos são vistos como impeditivos

em processos seletivos, portanto, é lidar com a realidade e seguir em frente, pois cada caso é analisado individualmente, como a natureza do processo por exemplo. Por mais que haja segredo de justiça e as empresas jamais admitam, há troca de informações em muitos casos e muitas vezes também há políticas restritivas por parte da empresa, para quem tem processo (ativo ou mesmo encerrado/concluído);

- **O que buscar na empresa:** pesquise sobre os valores e cultura da empresa, não vá sem informações básicas e descubra o que liga você à instituição. Ao responder à pergunta, explique que os seus valores pessoais estão em conexão com os da empresa e sua vontade/momento complementemente ligados com a atividade que terá no cargo pleiteado. Enxergar este propósito é importante. Além disso, conheça bem o segmento, produtos, concorrentes, pois isso pode ajudar no discurso;
- **Último desligamento:** diga a verdade, sem sentimento de culpa, afinal, não é crime ser desligado. Não fale mal de gestor, não culpe o mundo, faz parte do jogo haver pensamentos divergentes que podem resultar em uma demissão. Reforce suas entregas, conquistas e seu relacionamento com os antigos colegas. Se você pediu desligamento por desalinhamento de expectativas, por exemplo, não tenha medo em abrir o jogo. A tal “demissão” também pode partir do funcionário;
- **Fale sobre você:** se o entrevistador te pedir isso, mantenha o foco no que diz respeito à vaga e às suas experiências profissionais (o que fará você ser contratado). Se for falar de informações pessoais, diga apenas o essencial que pode influenciar no dia a dia. Sua estrutura familiar, onde reside, idade e localização podem em alguns casos levar a

empresa a algumas decisões, mas se você gosta de samba ou rock, se bebe chá ou cerveja, se é Flamengo ou Corinthians, não terá qualquer peso para a decisão da empresa;

- **Motivo para sair da empresa atual (quando está empregado):** é muito natural ter o sonho de atuar em uma empresa (a que está entrevistando você, no caso). Além disso, pode haver na relação entre você e sua empresa atual algum desalinhamento de expectativas ou fatores que ameacem sua posição em curto/médio prazo, como uma mudança de região, reestruturação etc. Querer mudar faz parte, escrever uma nova história, desenvolver sua carreira e suas expectativas pessoais também. Valorize a empresa que está buscando adentrar;
- **Pretensão salarial:** mostrar-se flexível e aberto a negociações é essencial nesta etapa. Para chegar a um bom acordo, evite utilizar valores exatos, optando por faixas salariais, o que dará uma margem de negociação maior tanto para o candidato como para a empresa. Seja realista e não sonhe nesse momento, não é porque a empresa está perguntando que vai aceitar qualquer valor que você indicar. Portanto, pesquise antes o porte da empresa, visite a plataforma Glassdoor (antigo Love Mondays) para ver a média salarial, pergunte a colegas da instituição, considere a hierarquia da vaga à qual você concorre e a média de mercado. Além disso, especialistas indicam que candidatos que estão trabalhando devem pedir de 15% a 25% a mais do que o salário atual, para compensar a mudança de emprego. Se está desempregado, o ideal é que o valor proposto se aproxime da média do mercado. Tenha cuidado para não solicitar um salário abaixo da

média, achando que será um diferencial na escolha, a prática não garante o resultado esperado. Considere também o pacote de benefícios e possibilidade de crescimento a médio prazo;

- **Porque está há muito tempo fora do mercado:** O profissional que por motivos pessoais (maternidade, estudos e outros fatores) está há algum tempo fora do mercado é alvo de muitos questionamentos e pode se sentir inseguro ao participar de uma entrevista, algo natural, mas que deve ser superado. Reforce que você se manteve atualizado sobre cenário e conhecimentos (isso poderá ser provado na entrevista). Destaque as atividades realizadas no período fora do mercado (freelancers, prestações de serviços, projetos sociais, educacionais, voluntários e outros). O principal, não se culpe por ter sido desligado do último empregador. Mantenha seu foco em suas realizações, conquistas, relações interpessoais e portas abertas. Se tiver referências pessoais, muito bom. Não é crime ser desligado, todos podem passar por isso.

## **Entrevistas Digitais / Online**

Estamos em um momento que a tecnologia tem apoiado diversas frentes de trabalho, com a visão de agilizar os processos, aproximar as partes e diminuir os custos. Não deixaria de ser diferente nos processos seletivos, a entrevista digital passou a ser tendência para as empresas que precisam de rapidez e contato mais próximo com os candidatos com o objetivo de fazer a primeira peneira e com a

quantidade maior de pessoas, aumentando as chances de contratar o melhor candidato para a vaga.

Muitos ainda têm dificuldade nessa modalidade de entrevista, não sabem como agir, o que falar e em qual ambiente estar. A entrevista digital deve ser encarada com segurança, desde que tenha atenção aos detalhes que farão total diferença na escolha do candidato. Prepare-se buscando informações sobre as atividades comuns ao cargo que você busca e sobre a empresa. No momento da entrevista, você deve se preocupar em se expressar de forma objetiva e clara, algo que será muito mais fácil se você conhecer o contexto em que está inserido.

Veja as dicas:

- **Local da filmagem:** escolher o ambiente que a entrevista será filmada é o primeiro passo para mostrar quem você é, mesmo antes de falar qualquer palavra. Independentemente do seu estilo de vida financeiro, o local do enquadramento da webcam ou celular deve mostrar um ambiente organizado, pois você contrataria alguém que é bagunceiro? Não é por se tratar de uma entrevista online que não se deve manter a formalidade e a organização. Portanto, se o lugar onde você estiver está desarrumado, o recrutador vai perceber e vai levar isso em consideração. Além disso, fique de olho na iluminação do local, você pode achar que está bom, mas faça o teste filmando com o seu celular e depois confirme se o local está claro. Se for usar o celular na entrevista ou gravação, a iluminação do flash pode te atrapalhar, fazer seus olhos lagrimejarem e talvez você tenha que pensar em uma alternativa de iluminação.

- **Movimentação:** não ande durante e nem faça muitos gestos rápidos. Inicie a entrevista em uma hora que esteja concentrado e parado. Além da capacidade de expressão oral, o uso de gestos pode dar muitas informações sobre você. Não é proibido gesticular, mas faça com moderação. O recrutador analisa o que o corpo fala. Muitos gestos nossos, inclusive os involuntários, informam coisas importantíssimas. Por isso, sugiro a leitura do livro “O Corpo Fala – A Linguagem Silenciosa da Comunicação Não-Verbal” de Pierre Weil e Roland Tompakow (Editora Vozes). O vídeo mostra a atitude da pessoa, elimina as dúvidas do recrutador em pequenos atos, também é analisada a gestão do tempo para expor ideias, dicção, entonação, coesão dos pensamentos e nível de domínio sobre um determinado assunto.
- **Barulho:** certifique-se que você terá privacidade e silêncio para fazer a entrevista, nada de escolher centros comerciais, cafés e outros lugares em que o barulho será excessivo, podendo distrair você ou o entrevistador. Até mesmo se tiver outras pessoas, crianças e animais no ambiente, terá que organizar para que o barulho não chegue na entrevista. O recrutador pode ter dificuldade em ouvir e rapidamente perderá o interesse em você.
- **Vestimenta:** engana-se quem pensa que, por ser uma entrevista digital / online, será menos formal. Não caia no erro de pensar que só porque está em casa, sentado no seu quarto, não precisa se vestir apropriadamente. Não esqueça de que você deve impressionar o recrutador da mesma maneira como faria durante uma entrevista presencial. Se vista de acordo com a vaga e a empresa desejada,

certifique-se que sua aparência reflete o profissional que é. Se o enquadramento do vídeo não mostrar a parte inferior do corpo, os sapatos serão opcionais, mas se você não tiver certeza, vista-se completo. Algumas pessoas usam até perfumes, para entrar em um estado mental que os coloquem no clima da entrevista. A autoestima e confiança aumentam com detalhes;

- **Imprevistos:** prepara-se para qualquer imprevisto! Como por exemplo, lentidão da internet, o vídeo fica lento, as conversas chegam atrasadas e pode acontecer uma queda na entrevista online. Você passará uma imagem ruim, mesmo que você não tenha culpa disso;
- **Contato visual e simpatia:** você já viu um vídeo em que a pessoa não olhava para o foco da filmagem, mas para outro ponto da câmera ou celular? Tenho certeza que ficou incomodado e essa será a sensação do entrevistador. É natural que você queira ver o retorno da imagem do entrevistador, não tem problema, pode olhar de vez em quando, mas concentre-se mais em olhar para o foco da filmagem, além disso, sorria, seja simpático de forma natural, não force, pois também ficará perceptível para o entrevistador;
- **Insegurança:** as conversas via câmera podem causar insegurança e timidez, muitos entrevistados ficam nervosos durante a entrevista, começam a gaguejar e a usar pausas vocais como “ham”, “hum” etc. Tente treinar antes, respondendo a algumas perguntas com maior possibilidade de serem feitas, seja sozinho ou com amigos, para não dar ao recrutador a impressão de que você está extremamente nervoso.

O recrutador que está no outro lado não tem a intenção de julgar e prejudicar você, mas sim com a ânsia de encaixar tudo, de forma que possam evoluir para uma etapa posterior, rumo à contratação. O equilíbrio emocional é a chave para que consiga transmitir com eficiência o quão capacitado você é. Não perca para você mesmo!

## **5 – LinkedIn: seu próximo emprego está aqui**

O LinkedIn tornou-se a principal plataforma de relacionamento profissional e geração de empregos do mundo. Muitas empresas utilizam o LinkedIn como principal fonte de captação de talentos devido os reduzidos custos se comparados com outros meios e pela facilidade em encontrar as pessoas certas (para isso é preciso que o profissional esteja utilizando em sua melhor forma a ferramenta). São mais de 30 milhões de usuários no Brasil e mais de 500 milhões no mundo (dados de 2018). Alguns pontos devem ser considerados primordiais para que tenha um perfil eficiente, além disso, todas as configurações devem ser feitas por um notebook ou PC. Pelo celular não conseguirá fazer quase nada. Você pode baixar no celular o app do LinkedIn para ficar sempre ligado ao que está rolando, se candidatar às vagas, mas para configurar recomendamos a utilização do site, não a versão mobile.

Doe/compartilhe o que sabe: crie conteúdos com posts ou artigos para dividir com as pessoas aquele assunto bacana que é de seu domínio. Isso além de ajudar pessoas, coloca o seu perfil em relevância e ajuda na construção de uma imagem digital. Quando for compartilhar algo, evite citar processos seletivos em que está no jogo (vai saber se a vaga não é em substituição a um colega que está atuando? Pode causar desconforto), evite também tecer críticas sobre empresas e recrutadores. Muitas coisas ditas na emoção podem atrapalhar seus planos. Importante a compreensão de que gerar conteúdos não é uma obrigação, uma "lei", afinal cada um tem seu perfil. Ser um assíduo usuário, apenas como beneficiário de

conteúdo, não é algo errado. Esteja à vontade para utilizar a ferramenta como for melhor a você.

Evite atritos, agressividade e polêmicas. Aposte em troca de opiniões, discussões saudáveis, compartilhamento de ideias, tem tanta coisa boa, então evite o que não contribui para o seu objetivo. Relacione-se sem preconceitos, ajude quem puder, quanto mais interações saudáveis, mais retorno terá. Aceite pessoas de diferentes hierarquias e segmentos, abra sua mente! Como toda rede social, o LinkedIn está infestado de haters (geradores de ódio gratuito), então não se abale se um dia for vítima de comentários soltos e agressivos.

O LinkedIn não é uma ferramenta apenas para aquele momento de desespero. Ao conseguir o emprego, estando em busca ou qualquer outro momento, não deixe a ferramenta de lado, seja usuário e não passageiro. Network é para sempre! Não precisa ser o mais ativo, mas não seja apenas presente quando precisar. Curta, comente as publicações, compartilhe vagas e conteúdos pode dar relevância ao seu perfil e deixá-lo "vivo" na memória das pessoas.

## **Informações iniciais**

As principais configurações do LinkedIn ficam no campo "Adicionar sessão do perfil".

- **Fotografia de apresentação:** há regras para uma boa foto? Não, mas aposte em uma simples, com um fundo simples ou ligado ao mundo corporativo, uma roupa alinhada ao "business" e o bom e sempre sorriso, a alegria transmite muitas coisas – O bom-senso é o que determina a foto "certa" para seu perfil;

- **Foto / imagem de fundo:** aproveite e cuide também da foto de fundo, algo apenas visual, mas que dá peso bem legal. É preciso entender que a estética conta, por isso, aposte em algo ligado ao seu momento/objetivo.
- **Título:** que vem descrito embaixo do nome. Coloque algo que seja funcional e objetivo. Insira ali o que você é, como você apresentaria o "seu produto" ao mercado. Não coloque que está "Buscando Recolocação", prefira incluir a informação na função "Disponível" e no campo referente ao empregador "Buscando Oportunidades". Título é seu resumo ao mercado, seu slogan, deve "vender" você em pouquíssimos caracteres;
- **Bolinha / ícone azul:** fuja de ciladas como a da bolinha azul, muitas pessoas acham que o recrutador dará mais atenção e o seu perfil terá mais destaque, mas você acha mesmo que o recrutador olha perfil por perfil? Claro que não, ele faz uma busca relacionada ao que deseja e, certamente, não incluirá nela o termo "bolinha azul" e a ferramenta de recrutamento do próprio LinkedIn não enxergará o seu perfil, por mais que tenha qualidades para a vaga em questão. Cuidado com os hábitos surgidos "do nada" que viram regra, informalmente, levando pessoas a destruírem seu perfil por falta de conhecimento sobre como funciona EFETIVAMENTE a ferramenta.

## Configurações Básicas

- **Assinatura Premium:** os perfis com o ícone dourado são os Premium, mas será que vale a pena? A assinatura Premium é excelente, mas não faz milagre! O que deve compreender: é uma forma de potencializar o que já é bom (então

a base é ter um perfil completo, aí sim a ferramenta colocará você no topo das buscas pelos recrutadores). A assinatura Premium também dá acesso a informações detalhadas sobre perfil das vagas a que concorre e perfil dos concorrentes;

- **Lápis:** sabe aquele “lapisinho” destacado na primeira página(capá/inicial)? Ali tem muitas coisas legais para potencializar seu perfil:
- **Região/Localidade:** ali deve inserir sua região com detalhes pois esta informação é importante para que o seu perfil seja localizado nas buscas e o próprio LinkedIn traga as vagas na região para seu conhecimento;
- **Resumo:** pode ser compreendido como um mini currículo. Deve abreviar o que sabe fazer, o que busca fazer e algumas informações profissionais, acadêmicas e gerais de forma que impulse o recrutador a visitar o seu CV e possivelmente, contatá-lo, exemplo: "Eu sou o fulano, graduado nisso, carreira desenvolvida naquilo, destaco tal vivência e as seguintes conquistas. Busco isso, ou tenho apreço por tal coisa, meus contatos são estes e estou à disposição para trocarmos experiências...". Venda-se de forma objetiva, respeite a sua história (um jovem certamente terá menos volume de informações do que alguém já em carreira com pleno desenvolvimento);
- **Setor:** como só há uma opção, foque em bancos (foco em private, varejo e outros segmentos) ou serviços financeiros (fintechs, corretoras e outras mais empresas "não-bancárias") – Esta configuração serve para as empresas utilizarem como um dos filtros;
- **Mídia:** insira o currículo (caso busque recolocações). Não tem necessidade de inserir comprovantes da ANBIMA, pois as instituições consultam abertamente no site oficial. Diplomas? Também não vemos como necessário, apenas para

uma etapa complementar de admissão deve compartilhar com a empresa. O mínimo para uma boa relação é a confiança, então vale o que você coloca ali em suas qualificações e conquistas acadêmicas. Coloque também alguma premiação que tenha conquistado, mas sem excessos, nada daquele prêmio mensal, mas uma conquista de grande peso, premiações entregue em eventos e que tenham grande peso e que transmitam seu poder de entregas.

- **Experiência:** insira todas as experiências profissionais, com atenção aos cargos, datas e insira um breve resumo do que fez em cada uma delas. Ao inserir a empresa, localize a real instituição, atentando-se a grafia. Muitos profissionais pecam nisso. Basta inserir que o LinkedIn já carrega;
- **Formação acadêmica:** apenas cite instituição, curso, datas de início e conclusão. Sobre o TCC, no máximo, o tema e possíveis pesquisas e projetos realizados, bem objetivo;
- **Experiência de voluntariado:** cite a instituição, data e um breve resumo das suas atividades. Muito legal para mostrar quem é como pessoa, além da esfera profissional;
- **Competências e recomendações:** são as habilidades ou "skills" que tem em seu perfil e como são reconhecidas pelas pessoas;
- **Recomendações:** aqueles maravilhosos testemunhos que são geralmente recheados de carinho e reconhecimento. Pode solicitar que pessoas recomendem você ou pode recomendar colegas. Atenção que a credibilidade existe a partir do momento em que haja real ligação entre quem recomenda e quem é recomendado;

- Perfil Campeão é a certeza que seu perfil está com as informações básicas inseridas. Isso reflete muito na busca feita pelos recrutadores. É o primeiro passo para as demais conquistas.

## Configurações Intermediárias

Vamos agora para as configurações intermediárias, pensando em um perfil rico e de destaque. Você poderá configurar a sua página em pontos que muitos colegas sequer sabem que existem:

- **Introdução:** na verdade consta o campo, mas ele é referente a tudo aqui já abordado. O LinkedIn dá a você um feedback se o que fez até aqui está legal;
- **Histórico profissional:** apenas é refletido o que fez inicialmente na página principal, conforme orientação anterior;
- **Competências:** pode colocar até 50 habilidades e competências que considera ter/possuir. Estas são as recomendações que os colegas podem avaliar por meio das recomendações na página principal do perfil. É importante que faça isso com calma pois daqui sairá provavelmente o destaque de seu perfil se comparado a outros;
- **Conquistas:** neste campo você poderá incluir as certificações (ANBIMA, ANCORD, PLANEJAR e outras), certificados em geral, cursos, projetos e outras informações referentes as suas realizações. Atenção a esse campo!
- **Idiomas com suporte:** poderá abrir seu perfil em outro idioma;

- **URL do perfil** (como é seu endereço, ou link que se inserido na barra de navegação direcionará diretamente ao seu perfil): exemplo: [linkedin.com/in/ronaldocerqueirabancario](https://www.linkedin.com/in/ronaldocerqueirabancario) e é possível personalizar;
- **Site pessoal:** caso tenha, preencha;
- **Endereço:** recomendo não colocar, é uma exposição desnecessária;
- **Telefone:** apenas o pessoal/celular (mas não é obrigatório);
- **E-mail:** cuidado para não inserir grafia errada, pois é a principal forma de contato das empresas com você;
- **Data de nascimento:** bacana pois as pessoas podem parabenizar você e estreitar relações;
- **Minha rede:** você pode aceitar ou negar convites e solicitar conexão as pessoas (Linkedin é para expandir contatos, não aceite apenas conhecidos, permita-se interagir e conhecer o novo);
- **Vagas:** Nesta malinha está tudo que envolve a configuração para as vagas aparecerem a você e também para que apareça nas buscas orgânicas pelo lado do recrutador;
- **Notificações:** terá aviso sobre novas publicações das pessoas que segue, também será avisado sobre comentários em seus posts e artigos, além de alertas gerais em relação ao seu perfil;
- **Eu:** poderá gerenciar informações sobre privacidade e mais pontos;
- **Soluções:** onde conhece as soluções que o LinkedIn tem para a sua conta, inclusive outras modalidades de assinatura. A mais comum é a assinatura premium, como abordamos acima, ela é boa no sentido de destacar o seu perfil na busca feita pelos recrutadores, permitir utilização de "inmails" que é

um meio de comunicação com pessoas que ainda não são de sua rede e outras funcionalidades menos importantes;

- **Learning:** tem acesso aos cursos e plataforma de conteúdos disponibilizados pelo LinkedIn e que são muito legais.

## Configurações avançadas

Quando clicar em "Eu" abrirá todas as configurações disponíveis para a sua conta. Nas Configurações e privacidade:

- **Conta:** poderá escolher o idioma em que utilizará a ferramenta, preferências do feed (o que vê em sua timeline), alterar e-mails e telefones, poderá também alterar modalidade de contas (para a Premium, por exemplo);
- **Privacidade:** pode escolher quem vê sua foto, como verão o seu perfil e outros dados pessoais.

## **6 – O futuro**

Há algum tempo, nos questionamos sobre o futuro dos profissionais do segmento financeiro. Mais do que isso, nos questionamos sobre o motivo da existência de bancários, corretores, financiários e muitos outros que formam o corpo do mercado hoje e o que justifica a permanência destas atividades em um futuro não tão distante. O mercado financeiro não vai acabar, pode reduzir (na verdade ele “quebra” para os lados, nascem novos players), mas vai se transformar (já acontece faz tempo) conforme o comportamento do cliente. Por qual motivo, o cliente precisa de você? Por qual motivo uma instituição tem que ter pessoas como nós, para manter-se competitiva/atrativa ao mercado? Nossa realidade é o cliente se auto atendendo em muitas demandas diárias até então realizadas por funcionários, é o ecossistema de serviços mudando, simplificam a relação cliente x instituições financeiras. As instituições passaram a entender os meios pelo qual o cliente deseja obter informações e serviços (exemplos WhatsApp e Redes Sociais), mas somente as que estiverem atentas a mudança do mercado, conseguirão trazer novas tecnologias para facilitar o dia a dia do cliente. O cliente sempre precisará dos serviços ou produtos bancários, mas as instituições financeiras podem ser substituídas ou o cliente pode obter o que precisa sem o intermédio delas. Por exemplo, a Apple tem oferecido aos usuários serviços financeiros e não é uma instituição bancária. O cliente quer alguém efetivamente gerenciando sua relação com a instituição sem deixar o lado humano que torna tudo mais agradável e fluído. Falando de cenário nacional, não podemos esquecer os milhões de brasileiros economicamente ativos e sem relação com instituições financeiras, principalmente

em regiões em que a internet não é uma realidade e que as agências físicas tradicionais não são tão presentes.

Outra mudança para o futuro é a chegada do 5G no Brasil, que mudará a possibilidade de tudo que envolva internet e os serviços bancários.

Quando falamos hoje em meio de pagamento, ainda citamos muito “Adquirência”, que é uma das ferramentas de se transacionar recursos, mas não é a única. Os bancos enfrentam novos competidores não-bancários como o AliPay, PayPal, fintechs e muitos outros. Terão que lidar com margens baixas e altas expectativas e aprender a criar uma plataforma que consolide os melhores produtos customizados aos clientes. Pagamentos por maquininhas certamente perderão espaço para pagamentos instantâneos, por aproximação e outras formas que surgirão, acompanhando evolução tecnológica.

O cliente se importa para o fator preço, mas a prioridade, no fundo, é a questão qualidade/simplicidade. Aliás, qualidade é algo subjetivo. A qualidade neste caso é o nível de satisfação e valor percebido que o cliente tem sobre cada ação gerencial de um colaborador. Ao perceber que atuamos efetivamente pensando em seu bem, o cliente nos dá grande abertura para a fidelização. Fidelizar é criar um cenário em que o cliente mesmo tendo abordagens e assédios externos, não considerará uma mudança pois tem confiança em quem cuida de sua vida financeira.

Tudo que falamos até agora é pensando no cliente que já possui conta em algum banco, mas como dito acima, existe uma quantidade imensa de pessoas não bancarizadas, ou seja, que não possuem conta ou serviços bancários em nenhuma

instituição financeira, o que potencializa o que ainda se pode fazer nesse mercado e quem atingir.

A última década (2009/2019) foi particularmente transformadora para o setor financeiro. E não somente porque a tecnologia abriu diversas oportunidades (carteira digital, fintechs, a tecnologia blockchain – que apenas surgiu recentemente pela onda do BITCOIN, o open banking – ainda engatinhando no Brasil). Os hábitos de consumo mudaram e as novas gerações surgiram com novas demandas. Passamos por uma profunda mudança nos modelos de negócios existentes e isso mexe diretamente com as atividades exercidas pelos profissionais.

Por muitos anos, ser bancário era sinônimo de estabilidade e altos ganhos, vivemos um período em que ser bancário, era mais do que uma profissão, chegava a ser um título, um rótulo positivo que o destacava de muitos outros. E ser bancário a nosso ver, é maravilhoso. Para quem tem um propósito na atuação, não se apegando somente ao cash total (salário + benefícios + bônus), ser profissional do segmento financeiro (vejam como saímos já do termo “bancário) é algo espetacular pois encurtamos o caminho entre sonhos e conquistas, materializamos desejos, solucionamos problemas de pessoas e empresas fazendo a economia girar, e isso é especial demais.

E o cliente? Onde ele entra na história? Ele é a própria história. O consumidor de serviços no Brasil, vive anos de novas possibilidades pois a internet chega em casas que antes não chegava, é usual para pessoas de todas idades e regiões como não era antes, enfim, um mundo de mudanças devem ligar o alerta das instituições financeiras e, principalmente, de quem trabalha nelas. A informação forma pessoas críticas, que comparam, que exigem mais, e a exigência é solucionada com

conhecimentos e ações. Assim como em qualquer atividade, o bancário terá sua empregabilidade diretamente condicionada aos resultados entregues. O cliente exigindo, devemos entregar algo a cada dia mais qualificado para nos mantermos interessantes, sermos necessários em sua vida.

A profissão bancária ou qualquer outra dentro desse segmento, mudou totalmente em uma década. Os que imaginaram que ter uma especialização, um curso livre segmentado ou uma certificação eram dignas de fazer apenas quando “desse”, sem priorizar, pagam um preço caro, provam um amargo sabor de encarar concorrentes capacitados na luta, por um volume de vagas muito inferior ao tamanho da turma interessada nestes. A qualificação não pode ser vista como pedaços de papéis ou arquivos que atestam que você realizou período de aulas ou algo parecido. Devemos encarar qualificações, como sendo o alimento para compreender as mudanças, enxergar nelas uma fonte de conhecimentos reais para serem praticados. No futuro é preciso pensar em ter um plano B de carreira, com tantos avanços tecnológicos quem tiver apenas o perfil técnico, pode perder sua função para uma automação / robô. Será preciso expandir o olhar e diminuir o preconceito em se trabalhar apenas com regime de CLT, com a expansão da concorrente e as tecnologias, diminuirão os cargos dentro de algumas empresas e será preciso olhar para o trabalhar via contrato PJ / prestação de serviço. Além disso, cada vez ficará mais claro a cultura da empresa e, somente as pessoas que tem o mesmo propósito e paixão conseguirão se manter em seus cargos, trabalhar por trabalhar, sem ter paixão, sem inovar no dia a dia, trazendo novos aportes conceituais para a empresa, não te levará a lugar nenhum.

Com todas essas mudanças, o profissional que sobreviverá no mercado não será o mais forte, mas sim o mais adaptável, que consegue se mover junto com as mudanças, que tem capacidade de atuar coletivamente, de construir equipes de alto desempenho (para os gestores), a capacidade contínua de aprendizagem, de enxergar cenário e ambiente fora da organização, mas que impacta diretamente em seu dia a dia, além, da capacidade de influenciar pessoas.

Em um mundo de tantos novos players, o cliente terá seu relacionamento, investirá o seu capital, tomará o seu crédito aonde se conectar e enxergar valores positivos. O cliente busca preço sim, mas busca empatia, busca atenção, espera algo personalizado e que vá ao encontro aos seus gostos, com atuações consultivas. O cliente espera que nosso conhecimento seja usado para o seu benefício e a partir daí, se constrói uma relação com a percepção do ganha-ganha. Ganhamos com o cliente tendo seus compromissos financeiros em nossas instituições, ganha o cliente ao ter um profissional especialista cuidando de assuntos que ele não terá que se preocupar, afinal ali há transparência, verdades e cuidados. Ah, em funções operacionais, de retaguarda e ligadas a estratégia e planejamento, os profissionais participam indiretamente, mas com PESO MUITO IMPORTANTE deste movimento de constante adequação das empresas e produtos, ao que espera o mercado.

O Home Office e a jornada flexível servem para atender algo que no mundo já existe, é uma realidade, mas não pense que será da forma mais ampla que a liberdade poderia dar. Flexibilidade não significa redução de responsabilidades, pelo contrário. O profissional tem que ter o senso de responsabilidade, urgência e autonomia, estando ou não fisicamente. Estando fisicamente na empresa esse

funcionário implica custos extras, então entenda que a atuação remota pode gerar incríveis resultados para as empresas digitais.

As empresas estarão ligadas mais ao meio ambiente e a sustentabilidade, não por modismo, mas por entenderem que o crescimento deve ser sustentável, beneficiando todos os lados da sociedade.

Os melhores empregos podem não estar nas maiores empresas, os melhores bancos podem não ser os tradicionais ou físicos. Em um ambiente com empresas menores surgindo e crescendo, não apenas os gigantes podem ofertar boas oportunidades.

Até mesmo a forma de ganhar dinheiro tem sido transformada nas empresas. Cada vez mais, vemos a extinção ou redução de taxas básicas e as empresas mudam a forma de rentabilizar suas operações. Também somem muitas agências físicas, pois o olhar é totalmente voltado para o cliente, cada vez menos dependente do offline. Em casos pontuais, principalmente em regiões não-metropolitanas e ainda mais se olharmos os DNAs das cooperativas, há movimento inverso de crescimento de presença física, tendo o mundo "online" como uma alternativa, não como a base para tudo.

O mercado financeiro absolutamente não se resume a bancos. Temos hoje fintechs e startups que oferecem de forma especializada e direcionada, as mesmas soluções e produtos que os bancos oferecem aos seus clientes. Vemos as techfins, empresas de tecnologia que inserem soluções voltadas a transições financeiras, vemos a já citada tecnologia blockchain que "vive sem bancos", enfim, as instituições vão sempre se antenar a estas mudanças, afinal, a ignorância aos fatos seria a MORTE destas.

É impossível prever o que teremos daqui a 3, 5 ou 10 anos, mas é fato: como já abordado, não precisamos ser expert em tecnologia, mas devemos entender como elas impactarão nosso mundo. Tudo isso terá participação de pessoas por trás de robôs e máquinas.

Escreva aí: disrupção e ruptura são termos que ouvirá incessantemente nos próximos anos.

Tantas mudanças, tantas evoluções, mas sem o bom e velho equilíbrio emocional, nada fluirá.

Paciência, paciência e paciência. O imediatismo já compete com outras grandes posturas negativas como uma das principais ameaças a uma carreira. Devemos compreender um contexto antes de tomar atitudes precipitadas. Por melhor que seja a semente, o fruto tem o tempo certo para se desenvolver, e ainda tem fatores externos que influenciam. Devemos estar antenados a tudo, mas sem pular e pular etapas em nossa curva de evolução. A geração que entra no mercado de trabalho sofre com nossa economia deslizando, recessão no mercado de trabalho e isso somado ao acesso desde cedo a internet e seu enorme fluxo de informações, forma profissionais ansiosos e que esperam tudo "para ontem". Se as mudanças são rotineiras, as reestruturações e preenchimento de cargos serão mais rigorosos.

Considere sempre o plano B da carreira. O segmento financeiro é um dos que mais sente os efeitos das inovações tecnológicas, e isso pode, como já tem ocorrido, resultar em redução de quadro pessoal. Ter uma alternativa para a carreira trará tranquilidade e calma necessária para desenvolver bem sua carreira e será igualmente importante em caso de imprevistos (falta de emprego).

Gestão do tempo: cada segundo de seu dia valerá ouro na era digital! Seu tempo valerá mais do que qualquer ativo financeiro. Ter uma agenda com seu planejamento pessoal e profissional, terá importância maior do que o imaginável pois com as exigências do mercado, necessidade de equilibrarmos demandas em todos os campos da vida, um deslize pode embolar sua rotina e o resultado pode ser péssimo. Uma vida equilibrada potencializa o que você tem de mais valioso no aspecto técnico.

Casa de ferreiro, espeto de ...? Não apenas oriente o próximo a cuidar do dinheiro, mas cuide bem do seu suado recurso. Muitos profissionais se prejudicam, perdem oportunidades e se privam de grandes vivências por endividamento excessivo. Cuide da sua vida financeira para em um hipotético momento de desemprego possa não apenas honrar compromissos, mas também se qualificar e investir em você. Todos podem passar por isso. Infelizmente muitas instituições podem obscuramente barrar contratações por este critério, então monitore sempre a situação cadastral de seu nome e cuidado com o endividamento excessivo. Antes de cuidar do recurso alheio, cuide do seu.

Não trabalharemos mais em instituições financeiras apenas, atuaremos em prestadoras de serviços que entregam soluções mais complexas do que as atualmente vistas. Não bastará entregar o serviço bancário, teremos que proporcionar experiências ao cliente que envolvem outras empresas e demandas ainda não comuns em nosso mercado. Muitos bancos já são verdadeiras potências tecnológicas.

Se prepare para uma onda de parcerias jamais vista no segmento financeiro. Para atender demandas e manter viabilidade do negócio, os bancos deixarão de

observar ou até mesmo adquirir as fintechs e passarão a usá-las como parceiros em operações de ganho mútuo.

Se prepare para ver menos agências físicas e mais cafés, células, espaços de conveniências e afins. O banco tem que ser aonde e como o cliente determinar ser. Ou nos enquadraremos ou seremos desnecessários. Não acabarão as agências, mas não serão mais propriamente agências tradicionais. O atendimento deve ser um ambiente em que o cliente esteja confortável. Por trás disso tudo está a tecnologia.

Esqueça a história de que nossas moedas cotidianas serão as velhas e boas cédulas. Blockchain, como mencionado anteriormente, não é modismo não, pode abrir o olho.

O principal, os serviços bancários serão sempre essenciais, os bancos não. Isso resume a importância de refletirmos o que foi abordado anteriormente como um sinal de alerta para que nossas ações desde já, considerem um hipotético, mas provável cenário que virá. Esperar acontecer para se mexer pode sacramentar o fim de sua carreira no ambiente financeiro. Dolorida afirmação? Prefira pensar que é realista. Creia, isso tudo tem muito mais lados positivos do que negativos.

Vamos em frente pois o futuro apesar de trazer complexidade em suas previsões, vem com muitas e maravilhosas possibilidades. Seguimos nossa caminhada com a certeza que é importante reinventar os hábitos, é fundamental se capacitar, essencial ter fé e agir acreditando que é possível.

## **7. Acompanhamento personalizado**

Deseja um acompanhamento mais próximo sobre os seus próximos passos na carreira? Visite os sites dos autores:

- **Ronaldo Cerqueira e Fabiana Rodella Cerqueira:** Consultoria de Carreiras > [www.ronaldocerqueira.com](http://www.ronaldocerqueira.com)
- **Fabio Louzada:** Certificações > [www.eumebanco.com.br](http://www.eumebanco.com.br)
- **Rafael Testa:** Mentoria em Produtividade e Performance > <https://blackbankers.com.br/>

Muito sucesso e até a próxima jornada!

Ronaldo, Fabiana, Rafael e Fabio.

## **8. Os autores**

### **Ronaldo Cerqueira**

Paulista, casado e pai da princesa Vitória. Um cara muito apaixonado por gente, pela família, por amigos, por bichos e por viagens. Graduado em Publicidade e Propaganda e em Gestão Financeira, pós-graduado em Marketing, em Comunicação Corporativa e especializado (MBA) em Gestão de Projetos pela USP. Carreira construída por grandes instituições financeiras, entre elas: BV Financeira, Banco Bradesco, Banco Santander, Itaú-Unibanco e Safra. Consultor de carreira desde 2013, com quase 7000 pessoas atendidas e dezenas de eventos regionais e nacionais (presenciais e online), sempre ligados ao mercado financeiro.

### **Fabiana Rodella de Azevedo Cerqueira**

Paulista, esposa do Ronaldo Cerqueira e dona de um pensamento amplamente crítico. Carreira desenvolvida no Banco Santander, por onde atua desde o início da carreira, em 2006. Com vivência em áreas estratégicas e operacionais, tem vasta experiência em canais digitais, comunicação interna, desenvolvimento de projetos ligados a inovação e atendimento ao cliente. Administradora de formação, com especialização em Comunicação Corporativa e Projetos.

## **Fabio Louzada**

Paulista, prepara diariamente milhares de profissionais especialistas em investimento com seus calls e conteúdos em redes sociais, além de pessoas que buscam o seu lugar ao sol, nos dos seus cursos e mentorias. Economista e graduado em Gestão Financeira pela FGV, pós-graduado em Finanças, Investment e Banking pela PUC-RS. Certificados ANBIMA CPA-10, CPA-20, CEA, CGA, CFP®, CNPI, PQO, ANCORD e Candidato CFA® Level II. Experiência de 11 anos, com passagem pela Bradesco Corretora, e Bradesco Prime, Santander Select, Citibank e Itaú Personnalité como Especialista de Investimentos. Membro da Comissão de Educação da Planejar, Industry Mentor do CFA® Society Brazil e Fundador do Eu me Banco!, escola referência na capacitação para certificações financeiras.

## **Rafael Testa**

Carioca, conhecido pela sua paixão por performance em vendas, com foco no segmento bancário. Com 14 anos de indústria financeira, tem experiência de enorme sucesso como Gerente Geral de agências TOP500 do maior banco internacional em operação no Brasil (Santander), sendo premiado em 2018, 2017 e 2016 por entrega de resultados. Larga experiência no segmento alta renda e pequenas e médias empresas. Copywriter e storyteller por paixão, é palestrante, educador financeiro, especialista em Marketing Digital e Praticioner em Programação Neurolinguística, formado em Liderança pelo curso chancelado pela Key Media Step by Daniel Goleman em Massachusetts/USA, graduado em Administração, com MBA em gestão de negócios. Fluente na língua inglesa, hoje é CEO da Black Bankers, dando mentoria a profissionais de diversos níveis no mercado financeiro.