

Desvendando a criatividade no setor bancário: Fatores propulsores e seus impactos

CARLA FERNANDA DA SILVA
FACULDADE FUCAPE (FUCAPE)

ROZELIA LAURETT
FUCAPE BUSINESS SCHOOL

Agradecimento à orgão de fomento:

Gratidão pela oportunidade de submissão de nosso artigo científico no XXVIII SEMEAD. A possibilidade de compartilhar os frutos de uma trajetória de estudo, pesquisa e dedicação em um evento de tamanha relevância representa para nós um marco acadêmico e grande realização. Muito obrigada por valorizarem a ciência e abrirem este espaço de troca e crescimento! Sucesso!

Introdução

Os bancos, inseridos em um ambiente dinâmico e altamente competitivo, buscam constantemente manter e expandir sua base de clientes frente às contínuas transformações do mercado, adotam práticas inovadoras que visam atender às crescentes exigências dos clientes e elevados padrões de segurança no tratamento de informações e soluções especializadas. Bancos líderes mundiais, como Standard Bank, Citigroup, Deutsche Bank e Barclays reconhecem a importância dos funcionários como fonte de criatividade e inovação. No Brasil, três das cinco maiores empresas empregadoras são bancos.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Não foram localizados estudos conjuntos de antecedentes e consequentes da criatividade dos funcionários do setor bancário, sobretudo, por ser um lugar supervisionado com rigor e com alto controle. Assim, e esta pesquisa teve como objetivo analisar os antecedentes (segurança psicológica, engajamento no trabalho e perceber um chamado) e os consequentes (inovação e ao desempenho individual) da criatividade do funcionário e o papel moderador da liderança transformacional na relação entre os antecedentes e a criatividade individual do funcionário no setor bancário brasileiro.

Fundamentação Teórica

A criatividade está relacionada à geração de novas ideias e à resolução de conflitos ou desafios enfrentados pelas organizações. Antecedentes: segurança psicológica, que está ligada à sensação de ser competente para executar as próprias responsabilidades sem receios quanto a repercussões prejudiciais para a autoestima, posição ou trajetória profissional; engajamento no trabalho, um estado emocional positivo e satisfatório associado ao trabalho e com uma mentalidade marcada por entusiasmo e comprometimento. A liderança transformacional, forma de gestão que visa desenvolvimento do liderado.

Metodologia

Utilizou-se uma abordagem quantitativa, descritiva, com corte transversal e coleta de dados primários junto a funcionários de bancos que atuam no Brasil. A amostra da pesquisa foi composta por 365 respostas válidas por meio de questionário Google Forms. Para analisar os dados, adotou-se a modelagem de equações estruturais (MEE) por meio dos mínimos quadrados parciais (Partial Least Squares). O software estatístico utilizado para análise da pesquisa foi o SmartPLS 4.0. Primeiro foi efetuada a análise de componentes confirmatória e posteriormente a análise do modelo estrutural.

Análise dos Resultados

Oito hipóteses foram testadas, com resultado de quatro suportadas e quatro não suportadas. Foi suportado que o engajamento no trabalho e perceber um chamado tem impacto positivo na criatividade do funcionário; assim como, esta criatividade impacta positivamente na inovação individual e no desempenho do empregado. Não foi suportada a relação de segurança psicológica e criatividade; assim como, não foi suportada a relação de moderação de liderança transformacional nos antecedentes da criatividade e a criatividade.

Conclusão

Concluiu-se que o engajamento no trabalho e perceber um chamado impactam positivamente na criatividade dos funcionários do setor bancário; como também, indicaram que esta criatividade tem efeito direto e positivo na inovação individual e no desempenho do empregado. Os resultados não validaram a relação entre a segurança psicológica e a criatividade, tal como, não validaram as hipóteses de moderação da liderança transformacional na relação dos antecedentes da criatividade e a criatividade.

Contribuição / Impacto

Expande da literatura sobre criatividade dos funcionários no ambiente de trabalho e pelo foco específico no setor bancário brasileiro; inova ao trazer o construto perceber um chamado para ser pesquisado no setor bancário; traz o construto liderança transformacional, que foi inserido como um moderador da relação entre os antecedentes de criatividade dos funcionários e a criatividade. Colabora para a gestão de pessoas, com soma de conhecimento sobre criatividade e aponta a importância de identificar e alinhar o chamado dos funcionários com suas atividades na organização.

Referências Bibliográficas

- Ahmad, N., Ullah, Z., Aldhaen, E., Han, H., & Scholz, M. (2022). A CSR perspective to foster employee creativity in the banking sector: The role of work engagement and psychological safety. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.102968>
- Asif, M., Qing, M., Hwang, J., & Shi, H. (2019). Ethical leadership, affective commitment, work engagement, and creativity: Testing a multiple mediation approach. *Sustainability*, 11(16). <https://doi.org/10.3390/su11164489> (relação completa no artigo em anexo).