



# MENSURAÇÃO DAS RELAÇÕES ENTRE ESTRESSE PERCEBIDO PELOS BANCÁRIOS E EDUCAÇÃO CORPORATIVA

## ARTIGO ORIGINAL

VALÉRIO, Silas<sup>1</sup>, GARCIA, Anilton Salles<sup>2</sup>

VALÉRIO, Silas. GARCIA, Anilton Salles. **Mensuração das relações entre estresse percebido pelos bancários e educação corporativa.** Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano. 08, Ed. 07, Vol. 04, pp. 170-190. Julho de 2023. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/bancarios-e-educacao-corporativa>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracao/bancarios-e-educacao-corporativa

## RESUMO

**Objetivo:** Investigar as relações entre os níveis de estresse percebido pelos bancários e seus hábitos frente às ações educacionais dos sistemas de Educação Corporativa dos bancos e a resistência à introdução de inovações. **Métodos:** Pesquisa descritiva que aplicou 122 questionários eletrônicos em uma amostra de 122 bancários, coletando características demográficas e comportamentais, tendo sido calculados o nível de estresse percebido no modelo da PSS-10. **Resultados:** A amostra estudada foi composta de 40,98% de indivíduos do sexo masculino e 59,02% do sexo feminino, tendo sido identificado que 34,43% percebem níveis elevados de estresse e em patamar superior a outros grupos sociais estudados em trabalhos similares. Um grupo de 57,38% declarou participar dos treinamentos apenas por exigência do empregador. **Conclusão:** Constatou-se que maiores níveis de estresse estão associados à menor percepção de qualidade da educação corporativa. As rotinas de trabalho concorrem com a realização dos treinamentos, colocando o aprendizado em segundo plano. Verificou-se ainda que há exigências para realização de cursos de maneira *proforma* para alimentar o sistema de avaliação de desempenho.

Palavras-chave: Estresse Percebido, Educação Corporativa, Resistência à inovação.

## 1. INTRODUÇÃO

Os setores de negócios relacionados à área financeira vêm sofrendo significativas alterações nos anos recentes, notadamente pelas transformações econômicas,



modificação do perfil dos clientes ou emergência de novas tecnologias (SAWAYA; CRADDOCK; MANSUR, 2020; SCHUEFFEL, 2016). Se por um lado as corporações financeiras criaram sistemas e produtos para se manterem competitivas, surge o questionamento se houve igual evolução dos métodos de treinamento e capacitação do trabalhador bancário de forma a manter sua empregabilidade, além de possibilitar ao mesmo contribuir com ações inovadoras para o melhor desenvolvimento das suas atividades.

A finalidade última de qualquer ramo de negócio comercial é a obtenção de resultado econômico-financeiro positivo. Entretanto, no setor bancário, dado que os recursos financeiros são a essência de sua atividade, busca-se a eficiência e o lucro com extrema diligência e obstinação, resultando que processos e pessoas em dissonância com essas diretrizes tendem a ser substituídos rapidamente. Nesse ambiente, a expectativa de perda de seu posto de trabalho de alguma forma pode afetar a produtividade do trabalhador do sistema financeiro, com reflexos sobre seu estado geral de bem-estar e nível de estresse (ZILLOTTO; JAQUES, 2017).

Nesse contexto, o trabalhador será afetado pelas pressões e expectativas sobre o seu desempenho, gerando consequências físicas e emocionais (SILVA; GOULART; GUIDO, 2018), que por sua vez poderiam influenciar os hábitos de aprendizado diante da necessidade de aquisição contínua de conhecimento, bem como afetar a sua receptividade às novas tecnologias influenciando a probabilidade de sucesso na implantação de inovação pelas empresas. Novos elementos estressores podem ser percebidos pelos trabalhadores como temor da obsolescência e como consequência a baixa perspectiva de ascensão, conforme Glowinkowski e Cooper (1987 apud PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

A resistência à implantação de inovação, especialmente aquelas relacionadas aos sistemas de informação computadorizados, se constitui num fenômeno observado nas empresas onde os trabalhadores por influências e expectativas diversas podem atuar para prevenir a implantação ou utilização de um sistema (HIRSCHHEIM, 1988). Esse fenômeno pode retardar o processo de evolução das empresas e mesmo



comprometer o desempenho e a empregabilidade. O estudo desse fenômeno, que não necessariamente deve ser avaliado como característica negativa dos trabalhadores, pode fazer emergir novos conhecimentos que facilitem a adoção de inovações cujo resultado seja benéfico tanto para a empresa quanto o trabalhador.

A realização do estudo justifica-se pelo fato de o tema investigado poder contribuir para a melhoria da compreensão das condições que afetam o estado de bem-estar do trabalhador bancário e sobre sua empregabilidade, visto que a literatura registra amplamente a correlação entre emprego e qualificação (ALMEIDA; POOLE,; CORSEUIL, 2017), bem como o nível de rendimentos (BRYNJOLFSSON; MCAFEE, 2012).

O entendimento do comportamento do trabalhador frente às ações propostas pela educação corporativa pode elucidar a dinâmica do aprendizado, melhorando a eficiência do gasto em qualificação e treinamentos realizado pelas empresas do setor bancário.

Assim, o presente estudo, propõe a investigação da interrelação entre o nível de estresse percebido pelos trabalhadores bancários e o seu comportamento em relação às ações e treinamentos dos sistemas de educação corporativa promovidos por seus empregadores, buscando identificar ainda, a existência de atitudes de rejeição a implantação de inovação por parte desses trabalhadores.

## **2. MÉTODOS**

De acordo com Gil (2002) a pesquisa se classifica como descritiva, uma vez que se pretende a identificação das características relacionadas à percepção dos empregados do setor bancário em relação às ações educacionais desenvolvidas pelo seu empregador, o seu nível de estresse e atitude frente às inovações.

Para desenvolvimento da proposição deste estudo foi realizado levantamento bibliográfico relacionado à temática, de forma a acompanhar publicações relevantes



na área de educação corporativa, avanços tecnológicos, rejeição à implantação de inovações e estresse laboral.

Os sujeitos da pesquisa são empregados do setor bancário do estado do Espírito Santo sobre os quais foram levantados dados sociodemográficos, sua percepção quanto ao nível de estresse geral ao qual estão submetidos, informações sobre seu comportamento frente às ações educacionais e de treinamento disponibilizados por seus empregadores, além de identificação sobre a sua receptividade ou aversão quanto à implantação de inovações e adoção de novas tecnologias.

Foi elaborado um questionário eletrônico foi elaborado de forma a respeitar os padrões e diretrizes éticas e demais dispositivos da Resolução 510/2016, tendo sido submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto Vale do Cricaré, obtendo aprovação em 19 de março de 2021, conforme CAAE 40202820.4.0000.8207 e parecer 4.602.011. A manifestação do interesse voluntário de participação foi registrada no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, sendo comunicado ao participante sobre a manutenção de seu anonimato e do sigilo de suas respostas.

A aplicação do questionário ocorreu entre os dias 03/04/2021 e 30/04/2021, período no qual se enfrentava a pandemia da COVID-19, o que inequivocamente refletiu nas respostas dadas pelos bancários aos questionamentos formulados.

A percepção dos empregados quanto ao nível de estresse ao qual estão submetidos foi levantada por intermédio da escala de estresse percebido (PSS) desenvolvida por Cohen, Karmack e Mermelstein (1983) tendo sido utilizada a versão brasileira traduzida e validada por Luft et al. (2007) e foi incorporada ao questionário utilizado na pesquisa. A escala mensura o quão incontrolável e imprevisível os participantes avaliam suas vidas durante o último mês.

A escala de estresse percebido é composta por 10 (PSS-10) questões, com opções de respostas em escala tipo *Likert*, às quais são atribuídos valores numéricos inteiros que variam de zero a quatro, representando a frequência com a qual os participantes observam o fenômeno questionado, onde as opções de respostas são: nunca, quase



nunca, às vezes, quase sempre e sempre. Ao final do levantamento é atribuída uma pontuação a cada resposta, obtendo-se como resultado escores que variam de zero a 40, onde quanto maior a pontuação maior o nível de estresse percebido.

Para as questões 4, 5, 7 e 8 que representam ocorrências benéficas na vida dos participantes, é atribuída pontuação variando de 4 até 0, com atribuição de 4 para a resposta “nunca”, 3 para a resposta “quase nunca”, 2 para a resposta “as vezes”, 1 e 0 para resposta “quase sempre” e “sempre” respectivamente. Para as questões 1, 2, 3, 6 e 9 e 10 que representam aspectos negativos, é atribuída pontuação de 0 a 4, de forma invertida ao que ocorre com as questões que representam aspectos positivos. Pela soma de todas as pontuações o total da escala é obtido.

Para averiguar o comportamento dos bancários frente aos treinamentos dos sistemas de educação corporativa, bem como sua percepção de qualidade, foram aplicadas as 9 perguntas, sendo uma para informação da quantidade de cursos e treinamentos realizados no último ano (seção “D” do questionário) e 8 questões para levantamento de sua percepção quanto ao conteúdo e condições de participação, também no modelo da escala *Likert*, com respostas que recebem pontuação de 0 a 4 de forma similar ao cálculo da escala PSS, sendo que para as questões 4, 6 e 7 da seção “E” do questionário foi atribuída pontuação invertida, uma vez que representam aspectos que reduzem a percepção de qualidade dos treinamentos. Dessa forma, o teste ora proposto gera um escore que varia de 0 a 36, onde os valores mais altos indicam uma avaliação positiva por parte do respondente (Apêndice A).

Verificou-se ainda, a resistência ou aversão à tecnologia dos bancários em relação às mudanças tecnológicas, tendo sido elaboradas 7 afirmações dispostas na seção “F” do questionário às quais o respondente indicou o seu nível de concordância, que variou de “discordo totalmente” até “concordo totalmente”, novamente sendo atribuída pontuação de 0 até 4, exceto nas questões 1 e 6 que receberam pontuação inversa por atitude ou percepção positiva em relação à tecnologia. Propõe-se dessa forma produzir um indicador numérico entre 0 e 28 que mensure o grau de aversão à



tecnologia relacionada ao trabalho, onde os valores mais altos indicam maior relutância na utilização.

Quanto aos procedimentos de coleta de dados, houve distribuição dos instrumentos de pesquisa de forma não probabilística, por conveniência e acessibilidade, mediante envio individualizado do questionário eletrônico por e-mail e aplicativos de mensagens por celular.

Para permitir as análises dos dados coletados foram utilizadas estatísticas descritivas como distribuição por frequência, percentual, média e desvio padrão, com o emprego dos softwares Microsoft Excel, PSPP versão 3 e Jamovi versão 1.6. De forma a identificar relações significativas entre as variáveis serão utilizadas as medidas de correlação, Teste Qui-Quadrado, ANOVA e Teste t de Student.

### **3. RESULTADOS**

A coleta de dados contou com 122 respondentes do estado do Espírito Santo, tendo sido as informações submetidas à validação para verificar a existência de inconsistências como faixa de idade incompatível com a atividade profissional (menor de 18 anos) e ainda atenção aos valores elevados para a variável. Observou-se ainda se a idade do respondente na admissão, informação que foi obtida pela subtração de sua idade atual pelo número de anos transcorridos desde sua admissão, novamente com o objetivo de identificar a existência de preenchimento que pudesse indicar idade de admissão menor que a permitida legalmente.

Foi realizada a verificação da confiabilidade pelo cálculo do alfa de Cronbach, tendo sido aplicado para a escala de estresse percebido, onde o resultado foi 0,90. Para as seções “D” e “E” do questionário voltadas para a apuração do comportamento frente aos treinamentos, o resultado foi 0,82. Em relação à seção do “F” do questionário destinada a mensurar a aversão ou resistência às mudanças tecnológicas o resultado da consistência interna alcançou apenas 0,52, o que fica abaixo do nível considerado aceitável, sendo normalmente aceitos os valores superiores a 0,70 (DANCEY; REIDY,



2011). O resultado pode ter sido afetado pelo baixo número de questões, uma vez que a confiabilidade tende a aumentar com um maior número de perguntas.

Após aplicação do cálculo para obtenção do índice de estresse (COHEN; KAMARCK; MERMELSTEIN, 1983) verificou-se uma média de 21,02, com um desvio padrão de 6,38, com valores mínimos e máximos respectivamente de 3 e 39 respectivamente. Os valores observados para a média na amostra estudada situam-se em patamar comparativamente superior ao verificados por outros estudos (Quadro 1).

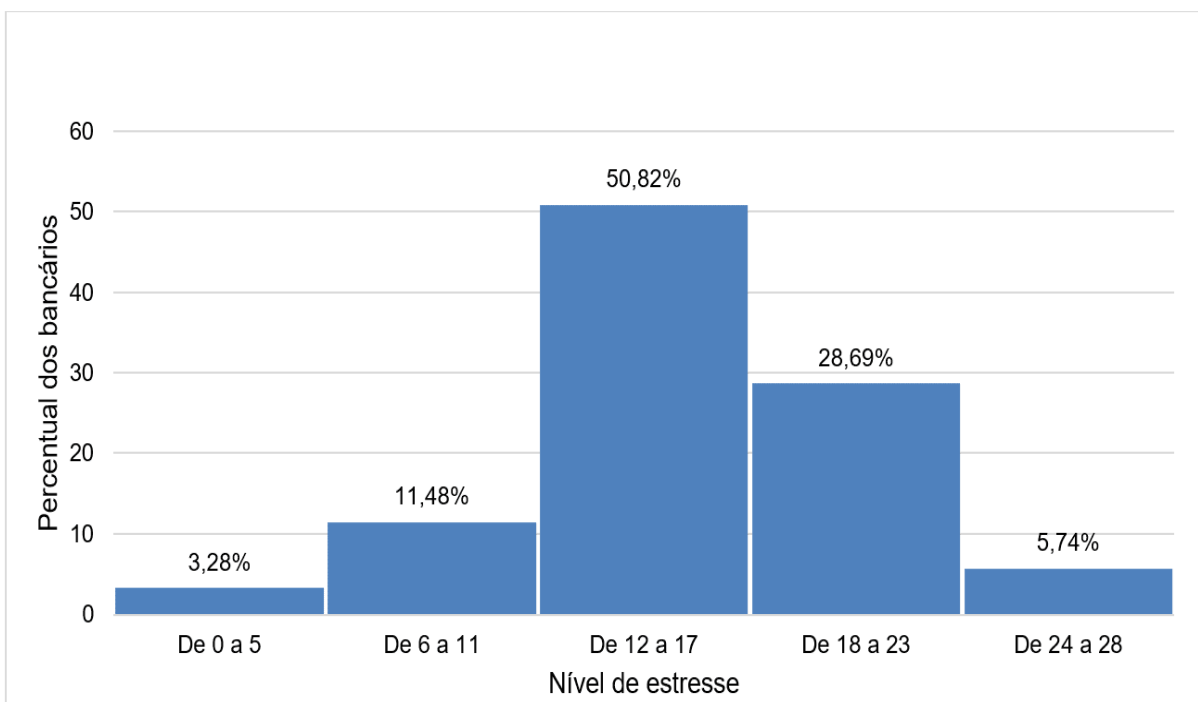
Quadro 1 - Comparação com a escala de estresse medida em outros estudos

Amostra estudada	Média	Mínimo	Máximo	Desvio padrão	Referência
Bancários	21,02	3	39	6,38	Estudo atual
Idosos	15,13	5	33	6,45	Luft et al. (2007)
Professores Universitários	17,20	0	37	6,90	Camargo et al. (2013)
Moradores Aracaju (SE)	17,00	0	36	6,67	Faro (2015)
Famíliares de pacientes com insuficiência cardíaca	17,43	2	35	7,15	Lacerda et al. (2017)

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A distribuição por frequência do nível de estresse percebido se apresenta simétrica, e é possível verificar que 34,43% dos bancários da amostra estudada apresentaram índices elevados de estresse. O resultado gera preocupações, pois pode representar um prognóstico de agravamento de problemas de saúde e absenteísmo.

Gráfico 1- Histograma do nível de estresse percebido



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Nas variáveis demográficas de escolaridade, faixa etária e estado civil foi utilizada análise da variância (ANOVA) para realização da comparação entre as médias do escore do estresse percebido, tendo sido identificada apenas na variável escolaridade diferença com nível de significância inferior a 0,05 (Tabela 1Tabela 1). Especificamente os bancários com ensino médio apresentaram um nível de estresse percebido inferior aos demais bancários com maior nível de escolaridade.

Tabela 1 - Comparação entre médias do estresse percebido por variáveis demográficas

Variável	Significância	Categoria	Média	N	Desvio padrão
Escolaridade*	0,025	Médio*	12,20	5	4,76
		Superior Incompleto	23,50	8	5,98
		Superior completo	21,30	50	6,51
		Especialização	21,17	54	5,80





		Mestrado	21,40	5	8,41
		ou doutorado			
Faixa etária	0,285	De 24 a 31 anos	21,50	12	7,10
		De 32 a 37 anos	20,88	26	6,35
		De 38 a 45 anos	23,07	28	7,07
		De 46 a 53 anos	20,39	36	5,90
		De 54 anos ou mais	19,15	20	5,58
Estado civil	0,852	Solteiro	19,00	22	8,00
		Casado/União estável	89,00	21	6,08
		Separado	13,00	20	6,39
		/divorciado			
		Viúvo	1,00	18	-

*\*diferença estatisticamente significativa*

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Foi verificada ainda a existência de diferença significativa entre a média do estresse percebido para as variáveis de tempo de emprego e o tempo de exercício da atual função (Tabela 2). Apenas para a variável tempo de emprego, na categoria com bancários que estão empregados há 36 anos ou mais, observou-se que a média apresenta diferença estatisticamente significativa em relação às outras categorias.

Tabela 2 - Comparação da média do estresse percebido por tempo de emprego e função

Variável	Significância	Categoria	Média	N	Desvio padrão
Tempo de emprego*	0,009	Até 8 anos	20,10	20	7,38
		De 9 a 17 anos	22,63	65	6,08
		De 18 a 26 anos	22,33	6	7,97
		De 27 a 35 anos	18,77	22	3,93
		36 anos ou mais*	16,00	9	6,6
Tempo de função	0,237	Até 5 anos	21,31	55	6,16
		De 6 a 11 anos	21,87	39	5,67
		De 12 a 17 anos	19,38	16	8,62



		De 18 a 23 anos	17,00	8	5,01
		De 24 anos ou mais	23,25	4	6,85

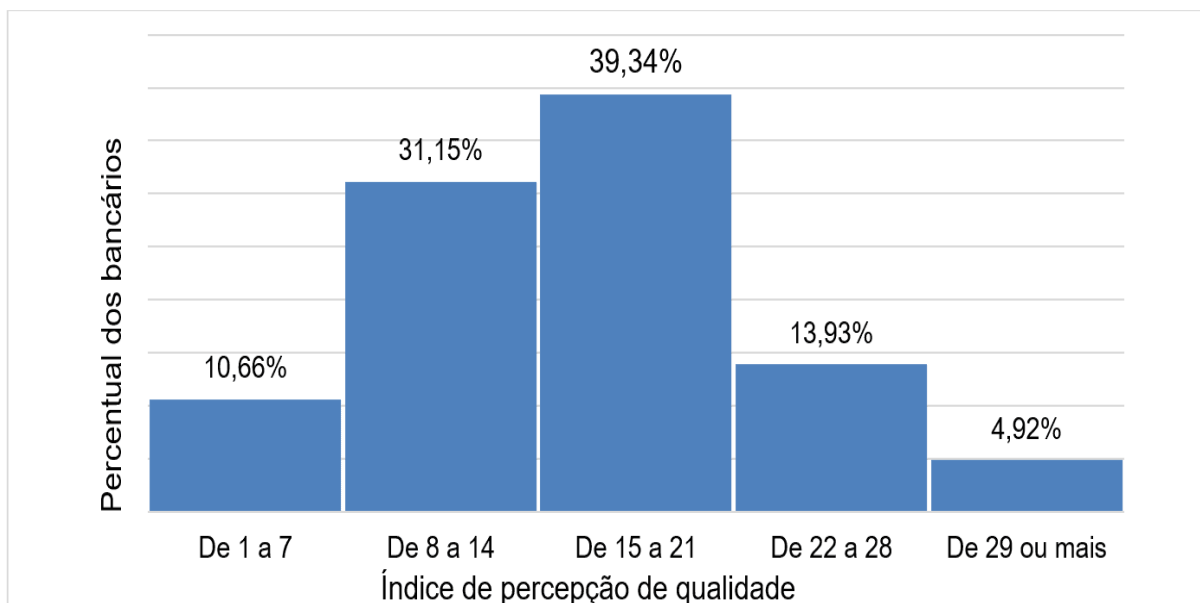
\*diferença estatisticamente significativa

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A avaliação das médias do estresse percebido em relação às variáveis local de trabalho, cidade e cargo não revelou diferença significativa para um intervalo de confiança de 95%. Efetuou-se ainda, o cálculo da média do estresse percebido considerando se o banco era público ou privado. A apuração da média do estresse percebido revelou um escore de 20,86 para os bancários empregados em bancos públicos e 21,47 para aqueles empregados em bancos privados. Embora haja numericamente divergência dos valores, a partir da aplicação do Teste *t* de *Student* para duas amostras não é possível afirmar que haja estatisticamente diferença entre as mensurações.

A aplicação do indicador proposto pelo presente estudo para a avaliação da percepção de qualidade da educação corporativa revela a obtenção de escore médio de 15,98, com valores mínimos e máximos respectivamente de 1 e 32. O histograma com a distribuição dos valores (Gráfico 2) e o teste de Kolmogorov-Smirnov indicam a não violação do pressuposto de normalidade (significância de 0,503), o que aliado ao nível de consistência interna (0,82) sugerem a adequação do indicador para avaliar a percepção de qualidade da educação corporativa dentro dos parâmetros pretendidos pelo presente estudo.

Gráfico 2 - Histograma da percepção de qualidade da educação corporativa



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A comparação das médias do índice de percepção de qualidade da educação corporativa por meio da ANOVA revela que o estado civil do bancário está relacionado ao nível de percepção de qualidade, uma vez que entre os bancários solteiros a média ficou em 19,26, superior aos demais grupos, apresentando nível de significância de 0,045. Fenômeno similar ao observado em relação à escolaridade e ao tempo de emprego. Os bancários com nível médio apresentam uma avaliação média de 26,60 com nível de significância igual 0,001 e aqueles empregados há 36 anos ou mais atingem a média de 21,44 com significância de 0,007 (Tabela 3).

Tabela 3 - Comparação das médias do índice de percepção qualidade da educação corporativa

Variável	Significância	Categoria	Média	N	Desvio padrão
Estado Civil	0,045	Solteiro	19,26	19	6,95
		Casado/União estável	15,13	89	6,23
		Separado/divorciado	17,46	13	6,21
		Viúvo	10	1	0
Escolaridade	0,001	Médio	26,6	5	4,22
		Superior Incompleto	11,38	8	6,28



		Superior completo	15,4	50	6,05
		Pós-graduação (especialização)	16,26	54	6,09
		Mestrado ou Doutorado	15,6	5	7,37
Tempo de emprego	0,007	Até 8 anos	18,1	20	6,69
		De 9 a 17 anos	15,62	65	5,97
		De 18 a 26 anos	11,17	6	5,19
		De 27 a 35 anos	14,23	22	6,43
		36 anos ou mais	21,44	9	6,78
		Total	15,98	122	6,48

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A análise das respostas à pergunta do questionário destinada a identificar a quantidade de cursos e treinamentos realizados pelo respondente revelou que 36,89% não participaram de nenhuma ação e 39,34% participaram de no mínimo 1 e no máximo 5 cursos.

Na opinião de 45,08% dos bancários apenas às vezes o conteúdo dos cursos e treinamentos tem qualidade e adequação ao que se propõe. Para 26,23% em quase todos os cursos e treinamentos são disponibilizados conteúdos de qualidade, entretanto 22,13% manifestam a percepção que nunca ou quase nunca há conteúdos com alta qualificação.

Os dados coletados no questionário demonstram ainda que 40,98% dos bancários consideram que quase nunca há condições e tempo adequados para realização dos treinamentos, o que revela uma situação ainda mais crítica quando 22,95% são categóricos em afirmar que nunca há tempo e meios adequados para realização dos cursos.

Constatou-se ainda que 27,05% dos bancários responderam que sempre são pressionados a concluir rapidamente seus treinamentos ainda que sabidamente haja algum comprometimento do aprendizado. A observação sugere que nos bancos, os gestores tendem a pressionar os subordinados a executar e concluir cursos para inflar



a avaliação de desempenho, uma vez que tradicionalmente as métricas consideram a quantidade de horas e a quantidade de cursos finalizados.

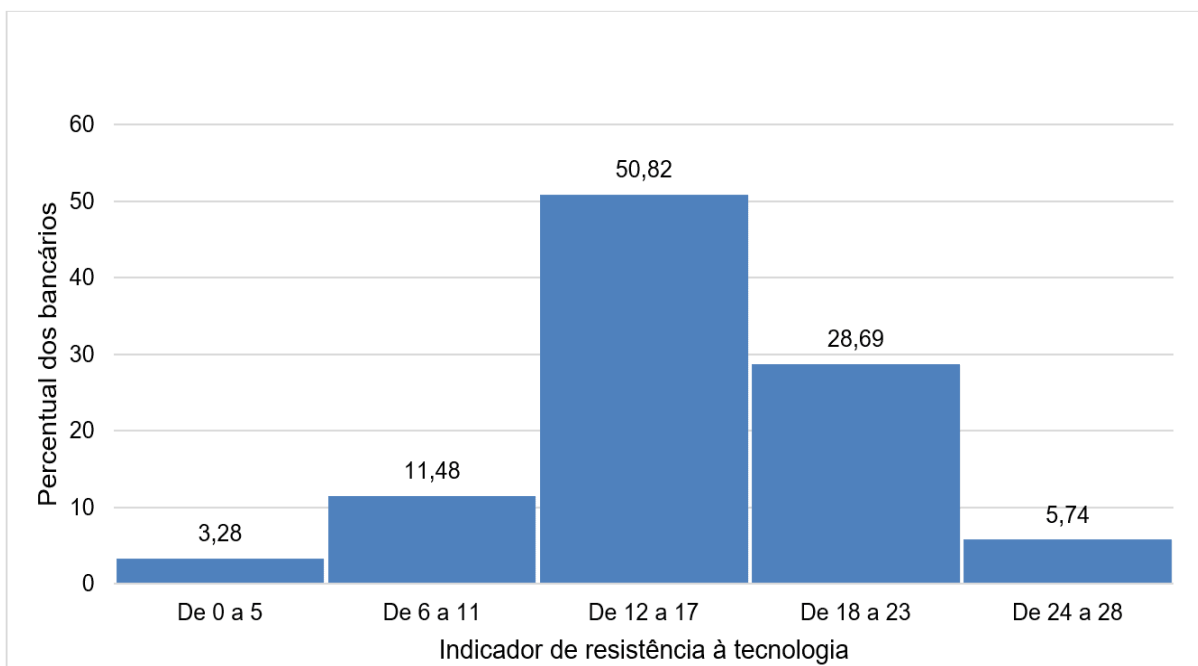
Para verificar a existência de outros fatores que pudessem ser desfavoráveis ao aprendizado, foi questionado aos bancários se existem interrupções durante que a realização dos cursos e treinamentos de forma que a prejudicar a absorção dos conteúdos. Um percentual de 20,49% indicou que quase sempre há interrupções e 32,79% informaram que em todos os treinamentos há interrupções que dificultam o aprendizado.

Para identificar comportamento de resistência à introdução de novas, questionou-se aos bancários se temiam que a evolução tecnológica provocasse a redução da necessidade do seu cargo e ainda a mudança do local de trabalho, ao que 50% responderam concordar totalmente. De forma semelhante, 44,26% antevem a redução da importância do seu cargo com o avanço tecnológico.

Questionou-se aos bancários se inseriam informações imprecisas ou inexatas para completar mais rapidamente suas atividades. A resposta dada por 42,62% foi que discordam totalmente da afirmação, enquanto 25,41% tendem a concordar com a inserção imprópria de informações para concluir rapidamente suas atividades.

A partir das questões destinadas a mensurar à rejeição tecnológica, aplicou-se o cálculo detalhado na metodologia do presente estudo para proposição de um indicador de comportamento resistência à tecnologia. Obteve-se um valor médio para o índice de 15,7, ligeiramente acima do centro da escala proposta que vai de 0 a 28 pontos, com valores mínimos de 0 e máximo de 26 pontos. A distribuição de frequência revela uma assimetria à esquerda (Gráfico 3) o que no presente caso indicaria a existência de uma tendência de rejeição a inovações tecnológicas, que podem ou não se traduzir em comportamentos.

Gráfico 3 - Histograma do indicador de resistência à tecnologia



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Para averiguar a existência de relacionamento entre os índices calculados, procedeu-se a verificação das correlações entre o índice de estresse percebido, índice de percepção de qualidade da educação corporativa e indicador de resistência à tecnologia (Quadro 1Tabela 4). Dessa forma, verificou-se que o índice de estresse percebido possui uma correlação moderada e negativa com o índice de percepção de qualidade da educação corporativa e uma correlação fraca com o indicador de rejeição à tecnologia.



Tabela 4 - Matriz de correlações

Descrição	Índice de estresse percebido	Indicador de rejeição de tecnologia	Índice de percepção de qualidade da educação corporativa
Índice de estresse percebido	1	0,36*	-0,53*
Indicador de rejeição à tecnologia	0,36*	1	-0,39*
Índice de percepção de qualidade da educação corporativa	-0,53*	-0,39*	1

\* $p < 0,001$

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

#### 4. DISCUSSÃO

A ênfase dada pelos pesquisadores ao processo de apreciação cognitiva para a percepção do estresse, ressaltando o conjunto de capacidades, aprendizado e experiências como parte dos recursos de enfrentamento e distinção entre ameaças e oportunidades (COHEN; KESSLER; GORDON, 1997; LAZARUS; FOLKMAN, 1984), conduz ao raciocínio que no ambiente de trabalho a detenção competências e a possibilidade do seu desenvolvimento terá influência na percepção de estresse pelo trabalhador. Pode-se ainda presumir que essa concepção tenderia a ser mais preponderante em ambientes onde há requerimento de habilidades complexas.

No presente trabalho os resultados apontaram que em termos gerais os bancários da amostra estudada apresentaram um nível de estresse percebido superior àqueles verificado em outros grupos sociais por estudos realizados anteriormente (CAMARGO et al., 2013; FARO, 2015; LUFT et al., 2007). A constatação é consonante com trabalhos que identificaram que a existência de alta exposição ao estresse no exercício da atividade bancária (AMIGO et al., 2014; GOMES; ESTIVALETE; RAMADAM, 2020) o que indica potencial risco ocupacional e fator desencadeador de outras doenças.

As diferenças entre os modelos de trabalho dos bancos privados e públicos não ficaram evidenciadas pela mensuração do nível de estresse de seus empregados,



uma vez que não houve diferença significativa entre esses dois tipos de banco. Considerando que o estresse é um processo que deriva da avaliação individual dos eventos e não necessariamente desses em si mesmos, não é possível afirmar que a iniciativa privada adote métodos de exigência de esforço de trabalho similares ao setor público e sim que ambos os grupos de empregados bancários percebem as demandas a que são submetidos de forma que produzem índices de estresse semelhantes. A constatação alinha-se de certa forma com Martins, Bortoluzzo e Lazzarini (2014) que identificaram que no Brasil bancos públicos e privados competem numa forma próxima à perfeita.

Ficou demonstrado que apenas uma parcela reduzida dos empregados vê uma relação consistente entre o que os conteúdos das ações educacionais e a possibilidade de aplicação na rotina de trabalho, uma vez que apenas 31,15% dos respondentes disseram que sempre ou quase sempre utilizam o que aprendem. O fato pode estar relacionado à maneira insatisfatória de como ações educacionais são conduzidas ou à existência de conteúdos que buscam antever mudanças e preparar precocemente os empregados, porém devido às falhas existentes não há assimilação adequada dos conhecimentos.

A correlação do nível de estresse percebido com as respostas às questões que representavam eventos desfavoráveis ao aprendizado revelou que indivíduos com maiores níveis de estresse foram mais sensíveis a tais ocorrências e, portanto, com tendência a obter menor proveito das ações educacionais. Há aqui a possibilidade, de que pelo menos para uma parte dos empregados bancários, a realização de treinamentos se constitua numa mera obrigação ou, no pior dos casos, um estorvo, já que uma parcela dos respondentes não identifica utilidade no aprendizado.

No presente estudo as observações apontam para o fato de que ainda que possa haver qualidade e utilidade no conteúdo dos treinamentos da educação corporativa no segmento bancário, a absorção dos conhecimentos compete com fatores que acabam por gerar descontentamento e desconforto nos empregados. A rotina de trabalho rivaliza com o modelo de educação corporativa, porém há uma exigência pela





realização de cursos e treinamentos, o que tende a ser percebido como um fator adicional de estresse e compromete adesão genuína e voluntária dos empregados. Os trabalhos de Kam et al (2019) e Lima et al (2016), apesar de terem estudados sujeitos com diferentes perfis, também apontam para o comprometimento do aprendizado pelo estresse.

Do ponto de vista da rejeição à tecnologia, os bancários na quase totalidade (91,80%) manifestaram concordância em relação à necessidade de adquirirem conhecimentos sobre tecnologia. Entretanto, verificou-se que há uma percepção de que o advento de novas tecnologias irá afetá-los de maneira desfavorável em termos de redução da importância de suas atividades e local de trabalho. Houve ainda um reconhecimento de quase 40% dos respondentes de que parte das mudanças tecnológicas adotadas não apresentam utilidade e 26,23% concordam que tendem a inserir informações incompletas ou imprecisas nos sistemas computacionais de seus empregadores.

## 5. CONCLUSÃO

Assim, de forma sumarizada pode-se afirmar que o modelo de educação corporativa estudado não é considerado como eficiente pela maioria dos bancários, com uma lacuna entre elaboração dos conteúdos e sua aplicação prática. No que se refere ao nível de estresse, os bancários com índices mais altos apresentaram tendência de perceber menos utilidade e qualidade dos treinamentos, estando também mais suscetíveis se sentirem prejudicados por pressões, interrupções e necessidades de conciliação dos estudos com a rotina de trabalho. De maneira semelhante, os maiores níveis de percepção de estresse também apresentaram tendência a manifestar maior grau de resistência à tecnologia. Por fim, constata-se que a mensuração de desempenho que considera exclusivamente a contagem da quantidade de treinamentos ou horas de estudo é percebida como uma descaracterização da finalidade da educação corporativa, principalmente diante da existência de conteúdos de qualidade que poderiam contribuir o desenvolvimento das habilidades e competência dos trabalhadores.



## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Rita; POOLE, Jennifer; CORSEUIL, Carlos. **Are Brazilian workers equipped to succeed in a digital world?**. World Bank Blogs, 2017. Disponível em: <<https://blogs.worldbank.org/latinamerica/are-brazilian-workers-equipped-succeed-digital-world>>. Acesso em: 9 set. 2019.

AMIGO, Isaac *et al.* Working in Direct Contact with the Public as a Predictor of Burnout in the Banking Sector. **Psicothema**, v. 26, n. 2, p. 222–226, 2014.

BRYNJOLFSSON, Erik; MCAFEE, Andrew. **Race Against the Machine**. Lexington, Mass: Digital Frontier Press, 2012.

CAMARGO, Edina Maria de *et al.* Estresse percebido, comportamentos relacionados à saúde e condições de trabalho de professores universitários. **Psicologia Argumento**, v. 31, n. 75, 24 nov. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/19725>>. Acesso em: 10 set. 2020.

COHEN, Sheldon; KAMARCK, Tom; MERMELSTEIN, Robin. A Global Measure of Perceived Stress. **Journal of Health and Social Behavior**, v. 24, n. 4, p. 385, 1983.

COHEN, Sheldon; KESSLER, Ronald C.; GORDON, Lynn Underwood. **Measuring stress: A Guide for Health and Social Scientists**. New York, NY, US: Oxford University Press, 1997.

DANCEY, Christine P.; REIDY, John. **Statistics Without Maths for Psychology**. 5th edition ed. Harlow, England ; New York: Prentice Hall, 2011.

FARO, André. Análise Fatorial Confirmatória Das Três Versões Da Perceived Stress Scale (PSS): um estudo populacional. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 28, n. 1, p. 21–30, mar. 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed.- ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Tarízi Ciocari; ESTIVALETE, Vania de Fátima Barros; RAMADAM, Amanda Oliveira. Justiça organizacional e o estresse no trabalho de bancários. **Revista Psicologia: Organizações & Trabalho**, v. 20, n. 2, 2020. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1984-66572020000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1984-66572020000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 23 ago. 2020.

HIRSCHHEIM, R. NEWMAN, M. Information Systems and User Resistance: Theory and Practice. **The Computer Journal**, v. 31, n. 5, p. 398–408, 1 maio 1988.



KAM, Suzana Xui Liu *et al.* Estresse em estudantes ao longo da graduação médica. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 43, n. 1, p. 246–253, 13 jan. 2019.

LACERDA, Marianna Sobral *et al.* Anxiety, stress and depression in family members of patients with heart failure. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 51, n. :e03211, 2017.

LAZARUS, Richard S.; FOLKMAN, Susan. **Stress, Appraisal, and Coping**. New York: Springer Pub. Co., 1984.

LIMA, Rebeca Ludmila de *et al.* Estresse do Estudante de Medicina e Rendimento Acadêmico. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 40, n. 4, p. 678–684, dez. 2016.

LUFT, Caroline Di Bernardi *et al.* Versão brasileira da Escala de Estresse Percebido: tradução e validação para idosos. **Revista de Saúde Pública**, v. 41, n. 4, p. 606–615, ago. 2007.

MARTINS, Tiago Sammarco; BORTOLUZZO, Adriana Bruscato; LAZZARINI, Sérgio Giovanetti. Competição Bancária: Comparação dos Comportamentos de Bancos Públicos e Privados. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 18, p. 86–108, dez. 2014.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia (Natal)**, v. 9, n. 1, p. 45–52, abr. 2004.

SAWAYA, Alexandre; CRADDOCK, Christopher; MANSUR, Marina. **O futuro do setor bancário brasileiro em um cenário disruptivo de pós-crise**. McKinsey & Company, 2020. Disponível em: <[https://www.mckinsey.com.br/~media/McKinsey/Locations/South%20America/Brazil/Our%20Insights/O%20Futuro%20do%20Setor%20Bancario/McK\\_Artigo\\_Futuro\\_Setor\\_Bancario\\_v01.pdf](https://www.mckinsey.com.br/~media/McKinsey/Locations/South%20America/Brazil/Our%20Insights/O%20Futuro%20do%20Setor%20Bancario/McK_Artigo_Futuro_Setor_Bancario_v01.pdf)>. Acesso em: 24 nov. 2020.

SCHUEFFEL, Patrick. Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. **Journal of Innovation Management**, v. 4, n. 4, p. 32–54, 1 dez. 2016.

SILVA, Rodrigo Marques da; GOULART, Carolina Tonini; GUIDO, Laura de Azevedo. Evolução histórica do conceito de estresse. **REVISA (Online)**, v. 7, n. 2, p. 148–156, 2018.

ZILIOOTTO, Denise Macedo; JAQUES, Anderson Gonsalves. As contingências do trabalho bancário: Um estudo sobre os mecanismos de mediação e defesa do sofrimento. **Interação em Psicologia**, v. 21, n. 1, 11 jul. 2017. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/45308>>. Acesso em: 10 abr. 2020.



## APÊNDICE A - ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO

A. Informações Pessoais						
1 – Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Não desejo informar	2 – Idade:	3- Estado civil: <input type="checkbox"/> Solteiro <input type="checkbox"/> Casado/união estável <input type="checkbox"/> Separado/ divorciado <input type="checkbox"/> Viúvo	4 -Escolaridade: <input type="checkbox"/> Fundamental <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Superior Completo <input type="checkbox"/> Pós-graduação (especialização) <input type="checkbox"/> Pós-graduação (mestrado/doutorado)			
B. Informações Profissionais						
5- Banco: <input type="checkbox"/> Banco do Brasil <input type="checkbox"/> Bradesco <input type="checkbox"/> Caixa Econômica <input type="checkbox"/> Itaú Unibanco <input type="checkbox"/> Santander <input type="checkbox"/> Sicoob <input type="checkbox"/> Banestes <input type="checkbox"/> Banco do Nordeste <input type="checkbox"/> Outro: _____		6 – Local de trabalho: <input type="checkbox"/> Agência com atendimento ao público em geral <input type="checkbox"/> Agência exclusiva com atendimento restrito <input type="checkbox"/> Escritório/Superintendência (sem atendimento ao público) <input type="checkbox"/> Área de suporte/assessoramento (jurídico, engenharia, tecnológico ou outros) <input type="checkbox"/> Outros  Informe o ano da sua admissão: _____				
7- Cargo/Função que atual: <input type="checkbox"/> Técnico bancário/Escriturário <input type="checkbox"/> caixa <input type="checkbox"/> Assistente/assessor <input type="checkbox"/> Gerente (de carteira/relacionamento ou similar) <input type="checkbox"/> Gerente Geral <input type="checkbox"/> Gerente Regional/Superintendente <input type="checkbox"/> Outros gerentes <input type="checkbox"/> Outros técnicos  Desde que ano está neste cargo/função? _____						
C. Escala de Estresse (PSS10)						
	Neste último mês, com que frequência...	Nunca	Quase Nunca	As vezes	Quase Sempre	Sempre
1	Você tem ficado triste por causa de algo que aconteceu inesperadamente?					
2	Você tem se sentido incapaz de controlar as coisas importantes em sua vida?					
3	Você tem se sentido nervoso e "estressado"?					
4	Você tem se sentido confiante na sua habilidade de resolver problemas pessoais?					
5	Você tem sentido que as coisas estão acontecendo de acordo com a sua vontade?					
6	Você tem achado que não conseguiria lidar com todas as coisas que você tem que fazer?					
7	Você tem conseguido controlar as irritações em sua vida?					
8	Você tem sentido que as coisas estão sob o seu controle?					
9	Você tem ficado irritado porque as coisas que acontecem estão fora do seu controle?					
10	Você tem sentido que as dificuldades se acumulam a ponto de você acreditar que não pode superá-las?					
Responda as questões abaixo em relação aos cursos e treinamentos oferecidos pelo seu empregador						
1	Nos últimos 12 meses de quantos treinamentos e ações educacionais promovidos por sua empresa você participou?	<input type="checkbox"/> Nenhum <input type="checkbox"/> 1 a 5 <input type="checkbox"/> 6 a 10 <input type="checkbox"/> 11 a 15 <input type="checkbox"/> 16 ou mais.				



E. Responda as questões abaixo em relação aos cursos e treinamentos oferecidos pelo seu empregador		Nunca	Quase Nunca	As vezes	Quase Sempre	Sempre
1	O conteúdo dos cursos e treinamentos a que tenho acesso no meu trabalho são de alta qualidade e adequados ao seu propósito.					
2	Utilizo frequentemente no meu trabalho os conhecimentos que adquiri nos treinamentos oferecidos por minha empresa.					
3	Tenho tempo e meios adequados para realizar os cursos e treinamentos					
4	Participo dos cursos apenas para cumprir as exigências da empresa.					
5	Eu concluo todos os cursos e treinamentos que inicio na minha empresa.					
6	Sou pressionado a realizar os treinamentos rapidamente mesmo que isso comprometa o aprendizado.					
7	Há interrupções durante os treinamentos que comprometem o aprendizado.					
8	O meu gestor imediato estimula amistosamente a realização de treinamentos.					

F. Responda às questões abaixo de acordo com o seu nível de concordância	Discordo totalmente 1	2	Neutro 3	4	Concordo totalmente 5
1) Procuo ter conhecimentos sobre tecnologia e inovação, pois são importantes minha área de atuação.					
2) Diversas mudanças tecnológicas adotadas pela minha empresa não têm muita utilidade.					
3) Considero que a evolução tecnológica pode reduzir a necessidade do meu cargo ou provocar mudança do meu local de trabalho					
4) Acho desconfortável aprender sobre as novas tecnologias que minha empresa adota.					
5) Com a evolução tecnológica meu cargo tende a perder importância, reduzir o número de subordinados ou diminuir minhas atribuições.					
6) Consigo apoio quando necessito de ajuda ou solução de problemas tecnológicos da minha empresa.					
7) Ao utilizar os sistemas na minha empresa, nem sempre insiro as informações exatas e precisas. Preencho apenas as necessárias para completar as tarefas rapidamente.					

<b>G. Caso deseje, use o espaço abaixo para fazer comentários, reclamações ou sugestões sobre o modelo de educação corporativa da sua empresa</b>

Enviado: 17 de abril, 2023.

Aprovado: 02 de maio, 2023.

<sup>1</sup> Mestre em Ciência, Tecnologia e Educação, Pós-graduação Lato Sensu em Inteligência de Negócios, Graduação em Administração. ORCID: 0000-0002-0594-4954. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8881272789062088>.

<sup>2</sup> Orientador. ORCID: 0000-0002-2869-1734.