

Identificação de uso de álcool em bancários

Anália Ferraz Rodrigues¹

Paula Lamb Quilião²

Lyz Soltau Missio Pinheiro³

Clímaco Mallmann Gomes Carneiro⁴

Cláudia Fleck Gomes Carneiro⁵

Décio Passos Sampaio Péres⁶

Este estudo tem como objetivo observar aspectos relacionados ao consumo de álcool enquanto fator de risco para o adoecimento laboral em trabalhadores de agências bancárias do município de Alegrete – RS. Foram aplicados questionários de maio a agosto de 2013 em 94 bancários que aceitaram participar da pesquisa, destes, 58,5% eram do sexo masculino e 41,5%, do feminino, com uma média de idade de 41,54 anos. Dentre os participantes, 14,9% realizavam consumo de risco de álcool, ao passo que 1% dos bancários fazem consumo de alto risco, e 1% apresentou provável dependência. Os resultados indicam prevalência um consumo de risco para bebidas alcoólicas entre os bancários deste município e apontam a necessidade de ações de promoção da saúde destes trabalhadores.

Descritores: Alcoolismo; Serviços de Saúde do Trabalhador; Condições de Trabalho.

¹ Especialista em Gestão Inovadora de Pessoas e Equipes, Psicóloga, Prefeitura Municipal de Alegrete, Secretaria da Saúde, Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, Alegrete, RS, Brasil.

² MSc, Fisioterapeuta, Prefeitura Municipal de Alegrete, Secretaria da Saúde, Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, Alegrete, RS, Brasil.

³ Enfermeira, Prefeitura Municipal de Alegrete, Secretaria da Saúde, Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, Alegrete, RS, Brasil.

⁴ Especialista em Ortopedia e Traumatologia, Médico, Prefeitura Municipal de Alegrete, Secretaria da Saúde, Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, Alegrete, RS, Brasil.

⁵ Fisioterapeuta

⁶ MSc, Médico, Irmandade Santa Casa de Caridade de Alegrete, Departamento de Saúde Ocupacional, Alegrete, RS, Brasil

Correspondência:

Anália Ferraz Rodrigues

Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Alegrete

Rua Marechal Floriano, 179

CEP: 97542-430, Alegrete, RS, Brasil

E-mail: analia.rh@hotmail.com

Identification of the alcohol abuse in bankers

This study aimed to observe aspects related to the consumption of alcohol as a risk factor for occupational illness in workers at bank branches in the city of Alegrete - RS. In the period from May to August 2013 they were applied questionnaires in 94 bank workers who agreed to participate, of whom 58.5% were male and 41.5% female, with an average age of 41.54 years. Among the participants, 14.9% had risk consumption of alcohol, whereas 1% is considered high risk, and 1% had probable dependence. The results indicate considerable prevalence of hazardous alcohol consumption among workers of financial institutions in Alegrete and highlight the need for health promotion actions of these workers.

Descriptors: Alcoholism; Occupational Health Services; Work Conditions.

Identificación del uso de alcohol en bancarios

Este estudio tuvo como objetivo observar aspectos relacionados al consumo de alcohol, como factor de riesgo para el adolecimiento laboral en bancarios en la ciudad de Alegrete - RS. Así, fueron aplicados cuestionarios de mayo a agosto del 2013 en 94 funcionarios que aceptaron participar de la investigación, y de éstos, 58,5% eran hombres y 41,5% mujeres, con la edad por medio de 41,54 años. Entre los participantes, 14,9% fueron considerados consumo de riesgo de bebidas alcohólicas, mientras que 1% de los bancarios alcanzaron el alto riesgo y 1 % fueran considerados probable dependencia. Los datos obtenidos en este estudio indican una alta prevalencia de consumo de riesgo de alcohol entre los trabajadores de las instituciones financieras de Alegrete y apuntan la necesidad de acciones de promoción de la salud de estos trabajadores.

Descriptores: Alcoholismo; Servicios de Salud del Trabajador; Condiciones de Trabajo.

Introdução

O ambiente de trabalho pode ser um fator de risco para o uso de álcool, considerando-se que estudos apontam associações entre estresse no trabalho e aumento no consumo de álcool, gerando dependência à bebida alcoólica⁽¹⁾. O uso abusivo de álcool é um dos problemas mais sérios de saúde pública no Brasil e no mundo. Apesar de estudos científicos destacarem o consumo abusivo do álcool como causa de desemprego, o contrário também tem sido evidenciado, ou seja, o desemprego pode estimular o consumo de álcool aumentando o risco de desenvolver abuso ou sua dependência. Dados

do II Levantamento Nacional de Álcool e Drogas (LENAD) revelaram importante mudança no padrão de consumo na população adulta brasileira em um período de seis anos (2006 a 2012). Entre as pessoas que bebem, houve aumento de 20% na proporção de bebedores frequentes (uma vez por semana ou mais), e 17% apresentam critérios para abuso e/ou dependência de álcool⁽²⁾.

O alcoolismo refere-se a um modo crônico e continuado de usar bebidas alcoólicas, caracterizado pelo descontrole periódico da sua ingestão ou por um padrão de seu consumo, com episódios frequentes de intoxicação. A preocupação com seu uso e as consequências adversas que esse comportamento

traz para a vida e saúde do usuário também fazem parte desse quadro⁽³⁾.

Sabe-se que, no Brasil, o alcoolismo é o terceiro motivo de absenteísmo no trabalho, a causa mais frequente da aposentadoria precoce e acidentes de trabalho e a oitava causa de concessão de benefício auxílio-doença pela Previdência Social⁽⁴⁾. O Rio Grande do Sul está entre os cinco estados com o maior número de benefícios concedidos em 2011 pela Previdência Social por Acidente de Trabalho para transtornos mentais devido uso de álcool⁽⁵⁾.

Frente aos dados apresentados pelo Ministério da Saúde, uma frequência maior de casos de alcoolismo tem sido observada em determinadas ocupações e dentre estas estão as caracterizadas por grande densidade de atividade mental, como é o caso das repartições públicas, estabelecimentos bancários e comerciais⁽³⁾.

Considerando-se que o trabalho é visto como um fator de risco psicossocial para o alcoolismo, entende-se que os fatores relacionados ao ambiente de trabalho também sejam desencadeantes ou agravantes para o consumo abusivo de álcool. Sendo assim, considerando-se que um dos objetivos deste estudo consiste em observar fatores do processo e ambiente de trabalho que podem estar relacionados a dinâmica do consumo de bebidas alcoólicas, parece-nos pertinente compreender se estes trabalhadores estão expostos a fatores de risco como trabalho repetitivo e monótono, a pressão da chefia e volume de trabalho e a horas extras, que são condições presentes na organização do trabalho dos sujeitos investigados. De acordo com Ministério da Saúde⁽³⁾, o alcoolismo crônico relacionado ao trabalho tem sido observado em trabalho monótono e outras condições que influenciam o estado de saúde deste trabalhador.

Os trabalhadores de agências bancárias, segundo a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), denominados escriturários em serviços bancários, geralmente são assistidos por planos de saúde privados, o que faz com que suas patologias laborais não sejam atendidas nem tenham registros na rede pública de saúde⁽⁶⁾.

O Centro de Referência em Saúde do Trabalhador da região oeste do Rio Grande do Sul, CEREST Oeste, que faz parte da Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador, atua nas ações de promoção, prevenção, vigilância, diagnóstico, tratamento e reabilitação em saúde do trabalhador, seguindo os preceitos do Sistema Único de Saúde de integralidade e universalidade⁽⁷⁾. Os CEREST têm

como prioridade atividades de vigilância e educação em saúde do trabalhador e cumprem importante papel epidemiológico, promovendo ações baseadas em ensino e pesquisa. Neste contexto, o CEREST Oeste, elaborou o presente estudo, que tem como objetivo observar a dinâmica do alcoolismo, no que diz respeito a frequência, volume e aspectos psicossociais do consumo de álcool, sua prevalência e fatores do processo e ambiente de trabalho relacionados a esta dinâmica.

Métodos

Trata-se de um estudo observacional do tipo transversal, realizado com trabalhadores de estabelecimentos bancários do município de Alegrete-RS. Este estudo é de base populacional, tendo sido convidados a participar todos os trabalhadores das agências bancárias, públicas e privadas, compreendidos na Classificação Brasileira de Ocupação (no CBO) 4132, que abrangem escriturários em serviços bancários e excluídos estagiários e terceirizados. De um total de 142 trabalhadores, 9 estavam afastados do trabalho por motivo de doença. Dos 133 trabalhadores em atividade junto às agências bancárias, neste município, apenas 94 aceitaram participar da pesquisa, o que gerou uma perda de 29,32% da população objeto do estudo.

A coleta de dados foi realizada no período de maio a agosto de 2013, por meio de um questionário estruturado foi aplicado por profissionais habilitados pelo CEREST Oeste, compreendendo perguntas sobre aspectos sociodemográficos, ocupacionais e de saúde. Neste questionário foi incluída uma Escala Analógica Visual para avaliar o grau de satisfação com o trabalho⁽⁸⁾. A Escala Analógica Visual tem sido incluída em instrumentos de pesquisa, para avaliar mais objetivamente sintomas e estados emocionais dos sujeitos. Neste caso, ela serviu para avaliar o grau de satisfação com o trabalho. Trata-se de uma linha horizontal de 10 cm de comprimento. Nas extremidades inicial e final, existem 2 descritores que representam as sensações extremas de satisfação, inicial como insatisfeito e a final como completamente satisfeito. O entrevistado marcava sua satisfação ao realizar uma marca vertical nesta linha⁽⁸⁾. Além deste questionário, foi aplicado o Teste para Identificação de Problemas Relacionados ao Uso do Alcool (AUDIT)⁽⁹⁾. O AUDIT, quando comparado a outros 22 instrumentos, é o que apresenta as características psicométricas mais sofisticadas, fidedignidade e validade. Considerando-se foi

aplicado em várias populações de diversos países, tendo sido amplamente utilizado em âmbito nacional e internacional para avaliar grupos populacionais ou indivíduos quanto ao padrão do uso de álcool e identificação daqueles que necessitam níveis diferenciados de intervenção⁽¹⁰⁾.

A entrada e análise dos dados foram realizadas por meio do software EPIDATA versão 3.1 para cálculos de estatística descritiva, por meio de frequências absolutas e relativas, com intervalo de confiança de 95%⁽¹¹⁾.

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética na Pesquisa em Saúde da Escola de Saúde Pública do Estado do Rio Grande do Sul no dia 27 de janeiro de 2013, com Protocolo CEPS-ESP nº 741/12.

Resultados

Os bancários de Alegrete apresentavam uma média de idade de 41,54 anos. Quanto ao sexo, 58,5% eram do sexo masculino e 41,5% do feminino. Quanto ao estado civil, 67,7% eram casados, 23,7 solteiros e 8,6% separados. Um percentual de 68,8% dos entrevistados responderam ter filhos e 37,6% disseram viver com três ou mais pessoas em suas casas. O grau de escolaridade dos entrevistados era de 14,9% com Ensino Médio Completo, 22,3% com Ensino Superior Incompleto, 41,5% com Ensino Superior Completo, e 21,2% com Pós-Graduação.

Em Alegrete existem três bancos públicos, concentrando 77,7% dos bancários participantes do estudo e 4 bancos privados, o que traduz 22,3% dos entrevistados. A média de tempo de trabalho acumulado entre os entrevistados, no atual estabelecimento bancário, era de 15 anos, sendo que 30,9% trabalhavam em serviços de gerência, 20,2% eram caixas e 43,6% desenvolviam as demais atividades de atendimento ao público.

A Tabela 1 demonstra fatores que influenciam as condições de trabalho nas agências bancárias e fatores que podem minimizar tais condições de ritmo e volume de trabalho excessivo. Em relação aos fatores organizacionais, 80,9% consideraram seu trabalho repetitivo e 84,1% relataram que existe algum tipo de exigência quanto à produtividade e metas a serem atingidas. Quanto aos aspectos preventivos, amplamente divulgados pela comunidade científica e evidenciados como benéficos à saúde destes

trabalhadores, apenas 21,3% realizavam pausas, 22,3% rodízios e 20,2% praticavam ginástica laboral em seu ambiente de trabalho.

Tabela 1 - Características da organização do trabalho em agências bancárias de Alegrete, RS, Brasil, 2013 (N = 94)

Fatores organizacionais	Afirmativas	%
Repetitividade	76	80,9
Monotonia	26	27,7
Pressão e volume de trabalho	79	84,1
Horas extras	56	59,6
Fatores preventivos	Afirmativas	%
Pausas	20	21,3
Rodízio	21	22,3
Ginástica Laboral	19	20,2

Ainda em relação às questões de organização do trabalho, a carga horária dos entrevistados era em média de 7,28 horas diárias. Entre os 59,6% que realizavam hora extra, a média era de 5,04 horas semanais a mais do que fora contratado. Dos que relataram realizar pausas durante o expediente de trabalho (o período destinado para o almoço não foi aceito como pausa de descanso) que perfaziam apenas 21,3% dos entrevistados, 55% fazia apenas 1 (uma) pausa, 25% fazia 2 (duas) pausas e os restantes 20% faziam entre 3 (três) a 5 (cinco) pausas. Estas pausas tinham a duração em média 8,75 minutos. Relacionando a carga horária ao cargo, 93,1% dos trabalhadores com cargo de gerência trabalhavam de 8 a 10 horas por dia e 84,21% dos caixas relataram realizar hora extra.

Por meio de uma Escala Analógica Visual⁽⁶⁾, procurou-se saber o grau de satisfação deste bancário com a atividade que desempenha. A média de satisfação ficou em 7,36. Quanto à satisfação financeira, apenas 30,9% consideraram sua remuneração compatível com a carga de trabalho.

Os resultados do Teste para identificação de problemas relacionados ao uso de álcool - AUDIT (Figura 1) revelaram que 14,9% da população bancária de Alegrete pode ser considerada como consumidora de risco para bebidas alcoólicas.

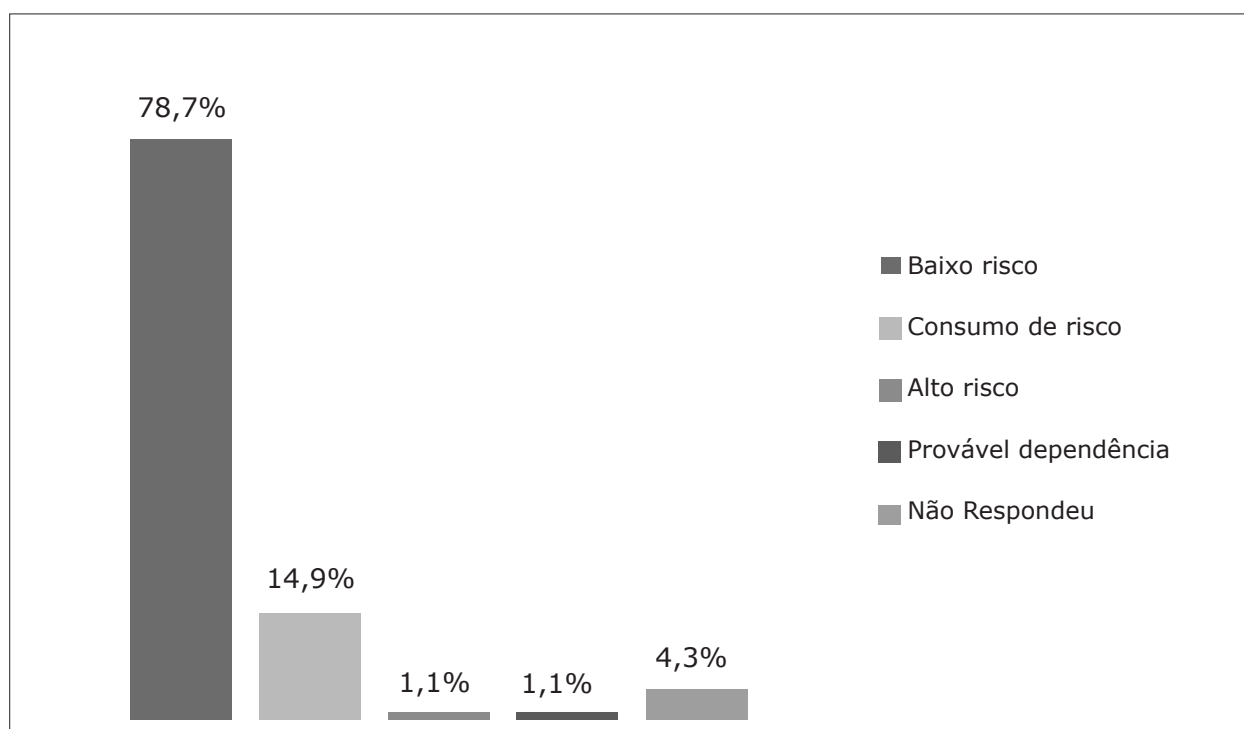


Figura 1 - Resultados do Teste AUDIT em 94 bancários de Alegrete, RS, Brasil, 2013

Discussão

Estudos diversos sobre consumo de álcool e outras substâncias psicoativas que causam dependência química apresentam dificuldades de aceitação e inserção da população-alvo à pesquisa. As perdas devido à recusa de alguns bancários foram semelhantes a um estudo anterior que buscou atingir toda a população bancária da região de Pelotas-RS; neste estudo, cerca de 70% dos bancários trabalhavam em estabelecimentos públicos⁽¹²⁾. Em Alegrete também a maioria (77,7%) dos bancários entrevistados era vinculada aos estabelecimentos públicos.

O presente estudo verificou que 31% dos bancários entrevistados possuíam cargo de gerente. Esta informação assemelha-se aos resultados observados nos estudos de Pelotas e região, onde 33% dos funcionários exerciam cargo de gerência e de Porto Alegre, com 32,1%. A maior parte dos bancários com cargo de gerência (93,1%) apresentavam longas jornadas de trabalho, entre 8 a 10 horas diárias. De acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho e Constituição Federal, com exceção dos que exerçam função de gerência (cargos de confiança), com regime geral de 8 horas, os bancários podem exercer jornada de trabalho de 6 horas diárias⁽¹²⁻¹⁴⁾. Além de

estar exposto a uma cobrança maior pelo seu gestor, este trabalhador tem sua carga de trabalho ampliada em comparação aos demais, sendo que as práticas gerenciais como excesso de trabalho, horas extras aumentadas, pressão por metas, contribuem para o aparecimento de doenças mentais e músculo-esqueléticas⁽¹⁵⁾.

Quanto às pausas regulares, os dados levantados mostraram que a grande maioria não realizava pausas (78,7%), exceto a pausa para o almoço. A Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro refere que uma das propostas dos bancários para melhora em saúde é a garantia do intervalo de 10 minutos a cada 50 minutos trabalhados, nos casos de serviços que usam movimentos repetitivos, como os caixas e as funções que exijam cálculo, contagem de dinheiro e leitura digital de documentos, situações essas neste momento previstas na Norma Regulamentadora 17⁽¹⁶⁾.

Dentre os sujeitos pesquisados, 84,1% relataram sentir algum tipo de pressão gerado por parte da chefia, por metas ou prazos, sendo 59,6% descreveram que esta pressão é constante. Tal fato pode ser entendido a partir da análise do novo modelo de gestão utilizado hoje pelos estabelecimentos bancários que conta com ferramentas sutis para moldar a subjetividade dos trabalhadores, cooptando-os a serem produtivos,

flexíveis e motivados. Tais estratégias baseiam-se em programas de qualidade, produtividade e metas atrelados à remuneração variável que acabam por se constituir em elementos responsáveis pela intensificação e extensão da jornada laboral e comprometendo ainda as relações sociais entre colegas. Tendo em vista que a remuneração depende da produtividade do grupo de trabalho, o que gera controle sobre a atividade de cada um, há o aumento de competitividade. É importante lembrar ainda que tais metas são estabelecidas por escalões hierárquicos superiores, de forma autoritária e unilateral⁽¹⁷⁾.

Uma situação encontrada no presente estudo foi o “conformismo responsivo à situação do mercado de trabalho” considerando-se que, apesar de 69,1% dos escriturários considerarem sua remuneração não compatível com suas atividades laborais, apenas 39,4% gostaria de trabalhar em outra empresa, o que faz pensar que a situação do mercado de trabalho, principalmente em cidades interioranas como Alegrete, provoca uma situação de acomodação⁽¹⁸⁾. A saúde mental pode ser afetada pela percepção individual sobre falta de oportunidades no mercado de trabalho e crise econômica, deixando suscetível a sentimentos negativos em vista ao seu trabalho.

Os resultados do AUDIT revelaram que cerca de 15% da população bancária de Alegrete pode ser considerada como consumidora de risco para bebidas alcoólicas. Os homens foram 6 (seis) vezes mais propensos a este consumo de risco que as mulheres. A única pessoa considerada pelo AUDIT como provável dependente apresentou o mais baixo grau de satisfação com o trabalho entre os entrevistados (grau 3,2).

Nas entrevistas observamos que a transferência de trabalhadores para outras localidades influencia o uso mais frequente de álcool ao provocar o afastamento de seus familiares. O uso de álcool, especialmente seu uso excessivo, também foi associado aos atrasos, advertências e suspensões precoces no trabalho assim como perda de produtividade. Em casos extremos provoca comportamento inapropriado e criminoso, precárias relações entre colegas e até morte prematura⁽¹⁹⁾.

Conclusão

Os dados obtidos no presente trabalho apontam uma prevalência considerável de consumo de risco para bebidas alcoólicas entre trabalhadores de instituições financeiras de Alegrete. Além disso, observa-se que apesar das conquistas da categoria

ao longo dos anos, neste município estes bancários ainda possuem jornadas de trabalho além das seis horas regulamentadas por Lei, poucos realizam pausas para descanso e ginástica laboral, ações que reduzem o estresse e produzem sensação de bem-estar. Muitos relatam sobre a sobrecarga de metas impostas pela chefia e prazos para atingi-las. Todos estes fatores podem ser estopim para o consumo de álcool e outras substâncias que causem dependência química.

O CEREST, considerando-se centro regional de vigilância em saúde do trabalhador, deve antecipar, com ações de promoção a saúde destes trabalhadores, de forma multiprofissional e continuada, no intuito de minimizar danos decorrentes ao abuso e ao uso recorrente de álcool, que podem gerar acidentes de trabalho, desencadear problemas mais graves como doenças crônicas não transmissíveis, doenças mentais e assim, aposentadorias precoces.

Referências

1. Anderson P. Alcohol and the workplace. A report on the impact of work place policies and programmes to reduce the harm done by alcohol to the economy. Focus on Alcohol Safe Environments (FASE) project co financed by the European Commission and BARMER GEK. [Internet]. 2010 [cited Nov 13, 2013]; Available from: http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0009/191367/8-Alcohol-and-the-workplace.pdf.
2. CISA (Centro de Informações sobre Saúde e Álcool). Álcool e trabalho. [Internet]. 2016 [cited Fev 05, 2016]; Available from: <http://www.cisa.org.br/artigo/467/alcool-trabalho.php>.
3. Ministério da Saúde (BR). Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Série A. Normas e Manuais Técnicos. Brasília; 2001.
4. Vaissman M. Alcoolismo no trabalho. Rio de Janeiro (RJ): Garamond; 2004. 219 p.
5. Ministério da Previdência Social (BR). Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho [Internet]. 2011 [Acesso 15 nov 2013]. Disponível em: <http://www3.dataprev.gov.br/aeat/>
6. Ministério do Trabalho e Emprego (BR). Classificação Brasileira de Ocupações. [Internet]. 2002 [Acesso 8 out 2013]. Disponível em: <http://www.mtebo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>
7. Ministério da Saúde (BR). Portaria no 2.728, de 11 de novembro de 2009. Dispõe sobre a Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST) e dá outras providências. Diário Oficial da União;12 nov 2009; Seção 1:216.

8. Brokelman RBG, Haverkamp D, van Lonn C, Hol A, van Kampen A, Veth R. The validation of the visual analogue scale for patient satisfaction after total hip arthroplasty. *Eur Orthop Traumatol*. 2012;3(2):101-5.
9. Mendes BE. Uma versão brasileira do AUDIT. [Internet]. 1999 [cited Fev, 2016]; Available from: <http://www.epidemio-ufpel.org.br/uploads/teses/Brod%20Mendez%201999%20Dissert.pdf>.
10. Mattara FP, Ângelo PM, Faria JB, Campos JADB. Confiabilidade do teste de identificação de transtornos devido ao uso de álcool (AUDIT) em adolescentes. *SMAD, Rev. eletrônica saúde mental álcool drog*. [Internet]. ago 2010 [Acesso 10 dez 2013]; 6(2):296-314. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80314492005>
11. Lauritsen JM, Bruus M. EpiData 3.1. Odense, Denmark: The EpiData Association. [Free Software]. 2005.
12. Brandão AG, Horta BL, Tomasi E. Sintomas de distúrbios osteomusculares em bancários de Pelotas e região: prevalência e fatores associados. *Rev Bras Epidemiol*. 2005 Set;8(3):295-305.
13. Scopel J, Oliveira PAB, Wehrmeister FC. LER/DORT na terceira década da reestruturação bancária: novos fatores associados. *Rev Saúde Pública*. 2012; 46(5):875-85.
14. Barreto MAA. Análise sobre a jornada de trabalho dos bancários – A discussão sobre o exercício de cargos de confiança – horas extraordinárias. *Âmbito Jurídico*. [Internet]. jan 2012 [Acesso 25 nov 2013]. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11043&revista_caderno=25
15. Netz JA, Mendes JMR. O massacre dos trabalhadores bancários e a ação sindical: sobrejornadas, metas excessivas, pressão, medo, práticas gerenciais autoritárias versus práticas preventivas. *Bol Saúde*. 2006 Jan-Jul; 20(1):25-34.
16. Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (CONTRAF). Bancos se recusam a discutir introdução de pausas aos caixas. [Internet]. abril 2013 [Acesso 11 nov 2013]. Disponível em: <http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=34028>
17. Amazarray MR. Trabalho bancário contemporâneo: cotidiano laboral marcado por práticas de violência psicológica e assédio moral. In: Netz JA, Oliveira PAB. *Teatro de Sombras: relatório da violência no trabalho e apropriação da saúde dos bancários*. Porto Alegre (RS): SindBancários Publicações; 2011. p. 100-18.
18. Paiva CS, Borges L. O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar. *Psicol Estudo*. 2009;14(1):57-66.
19. Ramos TJA. Alcoolismo, trabalho e violência: um estudo a partir do programa de atendimento ao trabalhador alcoolista da UFRJ. [Internet]. 2002 [cited Fev 05, 2016]; Available from: <http://teses.icict.fiocruz.br/pdf/ramostjam.pdf>.

Recebido: 27.03.2014
Aprovado: 18.04.2016