



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

HANNA RAPHAELLI COSTA SOARES

**ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO APLICADO
À AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE ESTRESSE EM UMA
INSTITUIÇÃO BANCÁRIA**

CAMPINA GRANDE - PB
2012

HANNA RAPHAELLI COSTA SOARES

**ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO APLICADO
À AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE ESTRESSE EM UMA
INSTITUIÇÃO BANCÁRIA**

Artigo apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como Trabalho de Conclusão de Curso, em cumprimento às exigências legais, para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Sandra Maria Araújo de Souza.

S676e Soares, Hanna Raphaelli Costa.

Estresse ocupacional: um estudo aplicado à avaliação dos níveis de estresse em uma instituição bancária. [manuscrito] /Hanna Raphaelli Costa Soares. – 2012.

20f.; il. Color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2012

“Orientação: Profa. Dra. Sandra Maria Araújo de Souza. Departamento de Administração e Economia ”.

1.Estresse. 2. Estresse Ocupacional 3. Setor Bancário.
I. Título.

21. ed. CDD 158.72

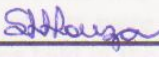
HANNA RAPHAELLI COSTA SOARES

**ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO APLICADO
À AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE ESTRESSE EM UMA
INSTITUIÇÃO BANCÁRIA**

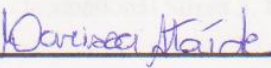
Artigo apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como Trabalho de Conclusão de Curso, em cumprimento às exigências legais, para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Defesa em 15/06/2012.


BANCA EXAMINADORA



Prof^ª. Dr^ª. Sandra Maria Araújo de Souza



Prof^ª. Msc. Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra



Prof^ª. Msc. Geralda Felix Coutinho

ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO APLICADO À AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE ESTRESSE EM UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA

Hanna Raphaelli Costa Soares

RESUMO

Diversos fatores de risco provenientes das rápidas transformações que o sistema financeiro vem sofrendo acabam resultando em doenças para seus funcionários, dentre elas o estresse. Baseado nessa constatação surgiu a necessidade de realizar uma pesquisa de campo e bibliográfica que tem o objetivo de analisar os níveis de estresse existentes em uma instituição bancária privada. A pesquisa foi realizada em uma instituição financeira composta por 4 agências que encontram-se situadas na cidade de Campina Grande-PB. Desta forma, o artigo tem o propósito de alertar os funcionários com relação ao nível de estresse que eles se encontram. Como forma de obtenção dos resultados para análise, um questionário foi elaborado e respondido por todos os funcionários destas 4 agências, em seguida os resultados foram obtidos e analisados separando o espaço amostral de acordo com os cargos exercidos na empresa e o sexo. No tocante aos resultados gerais obtidos utilizando o Inventário Sintomas de Stress (ISS) 51% encontra-se na Fase II – Resistência, 27 % foram classificados na Fase III – Exaustão, 15% na Fase I – Alarme e 7% não apresentaram estresse.

Palavras-chave: 1. Estresse 2. Estresse Ocupacional 3. Setor bancário.

ABSTRACT

Several risk factors from the rapid changes that the financial system is suffering eventually result in disease for employees, among them stress. Based on this realization came the need to conduct a field research and literature that aims to analyze the stress levels existing in a private bank. The survey was conducted in a financial institution made up of four agencies that are located in the city of Campina Grande-PB. Thus, the article aims to alert personnel regarding the level of stress they are. As a way of obtaining results for analysis, a questionnaire was designed and completed by all employees of these four agencies, and then the results were obtained and analyzed by separating the sample space according to the positions held in the company and sex. Concerning the general results obtained using the Stress Symptoms Inventory (ISS) 51% is in Phase II - Resistance, 27% were classified as Stage III - Exhaust, 15% in Phase I - Alarm and 7% had no stress.

Keywords: 1. Stress 2. Occupational Stress 3. Banking sector.

1. INTRODUÇÃO

Diversas mudanças estão ocorrendo no Sistema Financeiro Nacional e estão atreladas ao processo de sofisticação, privatização e terceirização dos serviços. Estes processos têm levado a demissão em larga escala, promoção de programas de “demissão voluntária” e conseqüentemente diminuição do quadro de funcionários bem como o aumento significativo da carga de trabalho, serviços e atividades exaustivas.

Para atender a demanda e atingir os resultados por exigência de um mercado competitivo, as organizações necessitam cada vez mais administrar mudanças em seu ambiente organizacional. Com a carga horária excessiva, pressão pelo cumprimento de metas abusivas, ambiente psicologicamente insatisfatório, sobrecarga de trabalho doméstico, velocidade rápida nas atividades, descontentamento no trabalho, diferenças de caixa e agressões verbais dos clientes, representam situações de sofrimento e conseqüentemente podem levar ao estresse. Estes fatores interferem na saúde mental e física de um funcionário, ao ponto do mesmo solicitar o afastamento de suas atividades.

O principal objetivo deste trabalho é avaliar os níveis de estresse dos trabalhadores de uma instituição financeira privada da cidade de Campina Grande-PB que possui 55 funcionários ativos distribuídos em 4 agências bancárias. Por intermédio de um censo, os respondentes foram submetidos a um questionário composto por 4 etapas que vão desde características sociodemográficas e do processo de trabalho, até perguntas mais específicas relacionadas as fontes/eventos estressores no ambiente organizacional, respondidas por meio da Escala de *Likert* (escala que especifica o nível de concordância com uma afirmação) e o Inventário Sintomas de Stress ISS utilizado para verificar qual fase (Fase I – Alarme, Fase II – Resistência e Fase III – Exaustão) o indivíduo se encontra.

O presente artigo é composto por 5 seções: Nesta seção foi apresentada uma breve introdução do que consta o trabalho adicionado aos seus principais objetivos. A seção 2 irá mostrar alguns dos trabalhos relacionados existentes na área de estresse bancário e conceitos referentes ao estresse. A seção 3 será responsável por explicitar como foi realizada a pesquisa com o detalhamento do espaço amostral. Em seguida, na seção 4, serão apresentados os resultados separados por cargo exercido e sexo, por fim, a seção 5 apresentará as conclusões e sugestões para trabalhos futuros como aumentar o espaço amostral utilizado na pesquisa atingindo outras instituições financeiras privadas e públicas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. DEFINIÇÃO DE ESTRESSE

Cada vez mais comum nos dias de hoje, o estresse pode ser entendido como uma resposta do organismo a situações de exaustão, cansaço excessivo ou pressão exagerada. Lipp (2001) define estresse como uma reação do organismo com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação em que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz. Outra definição similar de estresse é apresentada em França e Rodrigues (1997) na qual os autores afirmam que o estresse constitui-se de uma relação particular entre pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida.

Sendo assim, o estresse pode ser avaliado como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem estar. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) “O estresse ainda não é oficialmente considerado uma doença, mas em função de cerca de 90% da população do planeta sofrer desse mal, a entidade já alertou para uma epidemia global”. (SEMMER, 2007, p. 5).

Em 1936, endocrinologista Hans Selye (autor de 28 livros e 1400 artigos científicos sobre o tema estresse), utilizou o termo stress para denominar ao conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação. Limongi-França (2004, p.25), define que estar estressado é o estado do organismo, após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas.

A partir dessas citações, pode-se dizer que o estresse que é consequência da realização de um esforço extremo e também da soma das respostas físicas e mentais causadas por determinadas fontes estressoras é chamado estresse negativo. Desta forma, atitudes preventivas devem ser tomadas para que este mal não venha a causar graves danos à saúde. Ao contrário do que muitos pensam o estresse nem sempre é algo negativo, aprender a lidar com situações ruins fortalece o lado emocional e tornam os indivíduos mais resistentes para lidar com o lado negativo dos acontecimentos do dia-a-dia. Já se sabe que este fenômeno não se processa apenas de maneira nociva ao organismo, podendo também aumentar a eficiência do indivíduo e apresentar uma intensidade tolerável e adequada, que é chamado de estresse positivo (MARTINS, 2009).

2.2. ESTRESSE OCUPACIONAL

De acordo com Perkins (1995), o estresse ocupacional pode ser definido como um produto da relação entre o indivíduo e seu ambiente de trabalho, em que as exigências desta, ultrapassem as habilidades do trabalhador para enfrentá-las. Sendo assim, este mal pode acarretar um desgaste excessivo do organismo, interferindo na produtividade e saúde do indivíduo afetado. A mesma linha de pensamento é apresentada por Grandjean (1998), em que ele define o estresse ocupacional como sendo uma alteração no estado emocional causada por uma discrepância entre o grau de exigência do trabalho e os recursos disponíveis para gerenciá-lo.

Muitas das respostas psicológicas enfocadas nos estudos sobre estresse ocupacional têm consistido na insatisfação com o trabalho, na ansiedade e na depressão. No trabalho desenvolvido por Wang e Patten (2001) foi verificado que o nível de estresse ocupacional é diretamente proporcional aos sintomas de depressão. Mackie, Holahan e Gottlieb (2001) observaram a relação entre determinadas práticas gerenciais, percepção de estressores no trabalho e sintomas de depressão por parte dos empregados, já em Cavanaugh *et al.* (2000) pode-se verificar que a percepção de estressores organizacionais que dificultam ou impedem o desempenho de tarefas valorizadas estava negativamente relacionada com a satisfação no trabalho.

Por fim, o trabalho apresentado por Tamayo, *et al* (2002) apresenta a relação entre o estresse ocupacional e o autoconceito profissional. De acordo com Moraes *et al.* (2001 p. 4), “o estresse ocupacional pode ser vinculado ao ambiente de trabalho no qual o indivíduo está inserido”. Ou seja, está relacionado às diversas questões referentes ao trabalho e à organização, assim como aos aspectos ergonômicos e espaciais.

Como foi observado nos trabalhos apresentados, o estresse ocupacional é definido como uma forma de estresse que está relacionada ao trabalho exercido pelo indivíduo, que pode ter causas que vão desde a própria insatisfação do empregado com a função desempenhada até o excessivo nível de cobrança imposto pela organização.

2.3. ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES

Uma organização pode ser definida como uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos. Por meio de uma organização torna-se possível perseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa (MAXIMIANO, 1992). Tendo em vista que uma organização pode conter grande quantidade de indivíduos trabalhando em conjunto, alto nível de conflito e tomadas de decisão, o estresse pode ser iminente nos trabalhadores.

Segundo Lipp (1998) o estresse nas organizações pode produzir efeitos negativos como a fadiga, tensão muscular que pode aparecer não só quando ocorre uma experiência trágica, mas, também como mudanças de emprego, trabalho excessivo que podem ser realizados em curto espaço de tempo; pressão constante no trabalho, exigências ocupacionais exageradas e outros fatores. Já em Jones e Fletcher (1996) são apresentados alguns fatores que podem aumentar ou diminuir o estresse no ambiente organizacional. Como forma de aumentar o nível de estresse pode-se destacar grandes demandas e estreitas autonomias de decisão, levando ao esgotamento dos trabalhadores, já em condições com alto nível de demandas, porém oferecendo aos trabalhadores amplo espaço de decisão, menores taxas de esgotamento e estresse são constatadas.

Como foi visto por intermédio das definições supracitadas, o estresse muitas vezes pode ocorrer em grandes organizações, inclusive no setor bancário tema do presente estudo. Este setor vem passando por profundas transformações ao longo dos últimos 15 anos, com o fim da alta inflação e após a bem sucedida implantação do Plano Real, o setor bancário brasileiro passou por um processo de consolidação, no qual, por intermédio de fusões e aquisições de bancos, se evidenciou não só um aumento do grau de concentração do setor, como também uma redução da importância dos bancos públicos tanto em termos de número de instituições (com as privatizações) como em termos de *market-share*. Para Silva, Oreiro e Paula (2008, p. 201):

Outro elemento importante na mudança estrutural do setor bancário brasileiro foi à entrada de bancos estrangeiros a partir de 1997, o que gerou uma expectativa de aumento da eficiência do setor, em conjunto com a redução dos elevados spreads cobrados pelos bancos brasileiros em suas operações de crédito, os quais se encontravam (e ainda se encontram) entre os maiores do mundo.

No tocante as características do trabalho bancário, Ximenes (2012) alerta que diversos fatores como o ritmo de trabalho e as metas de produção podem ser geradores de doenças. A alteração da jornada de trabalho para 8 horas diárias (antes eram 6), a recusa de pausas de 10 minutos a cada 50 trabalhos conforme Norma Regulamentadora 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e o ritmo de trabalho alucinante por conta das inúmeras tarefas que devem ser realizadas são algumas características que influenciam a existência do estresse neste setor. A obtenção das metas é outro fator muito apontado pelos trabalhadores como fonte de estresse, uma vez que 65% dos bancários reclamam desta política.

Ainda considerando modelos teóricos, pode-se destacar a existência de três fatores potenciais de estresse, segundo Chiavenato (1999) e Zampier e Stefano (2004):

1. Fatores ambientais, como: incerteza econômica, política e tecnológica;
2. Fatores organizacionais: exigências da tarefa, do papel e interpessoais; estrutura e liderança organizacional; ruído ambiental; segurança e tranquilidade no trabalho; insatisfação pessoal e o estágio de vida da organização;

3. Fatores individuais: problemas pessoais, familiares, conjugais, legais e econômicos, além da personalidade do indivíduo.

Segundo Mejias (1992 *apud* SAVÓIA, 1999) existem três modelos teóricos de estresse. O primeiro atribui maior atenção às reações psicológicas e fisiológicas do organismo diante dos estressores. O segundo modelo prioriza os estímulos externos, características do ambiente que são problemáticas ao indivíduo, sem levar em consideração as diferenças individuais no processo. Já o terceiro modelo, chamado de inventário, enfatiza a relação entre as reações do organismo e os estímulos estressores, ou seja, ressalta a importância da interpretação que o indivíduo dá aos estímulos.

Como foi observado por meio dos trabalhos relacionados, os autores geralmente dividem o modelo teórico em 3 fases, alternado apenas a nomenclatura utilizada, mas com praticamente a mesma essência que considera fatores ambientais, organizacionais e individuais como fonte geradora de estresse.

O modelo teórico citado por Lipp (2001) divide o processo de estresse em três fases: *fase de alerta, fase de resistência e a fase de exaustão*. Na fase de alerta, o organismo prepara-se para a reação de luta ou fadiga, ajustando o corpo e a mente para autopreservação; na fase de resistência, o organismo tenta se adaptar ao meio; já na fase de exaustão, caracterizada pelo estresse contínuo e pela incapacidade do indivíduo em lidar com a situação, ocorre o esgotamento das energias disponíveis e do próprio organismo, culminando no aparecimento de doenças mais sérias e na interrupção das atividades da pessoa.

Uma das maneiras existentes para medir se um trabalhador tem estresse e o nível em que ele se encontra é o ISS (Inventário de Sintomas de Stress). Este questionário é um instrumento que identifica se a pessoa tem estresse, em que fase se encontra e se é mais vulnerável a sintomatologia física, psicológica ou mista. Segundo Lipp (2000), para verificar qual o sintoma predominante no trabalhador, deve-se identificar qual a maior porcentagem apresentada na resposta deste questionário.

Outra definição existente na literatura pode ser verificada em Valim *et al.* (2002) em que o ISS é um instrumento que identifica o tipo de sintoma (físico e/ou psicológico) que a pessoa apresenta e a fase em que ela se encontra (alerta, resistência ou exaustão). Como método específico e validado, o ISS pode ser adequado e aplicado em pesquisas relacionadas com a atividade física, embora, este tipo de intervenção ainda seja escasso.

Em virtude de grande parte dos autores referenciados no trabalho utilizarem o modelo de Lipp (1998) e o Inventário Sintoma de Stress ISS, optou-se por também fazer uso destas ferramentas para ter melhor entendimento de sua forma de avaliação, aplicando-a na instituição bancária escolhida para obtenção do nível de estresse dos respondentes.

3. METODOLOGIA

Com o objetivo de analisar o nível de estresse em funcionários de uma instituição financeira privada, optou-se por uma pesquisa descritiva de caráter exploratório em que os meios utilizados foram a pesquisa de campo e a bibliográfica. De acordo com Cruz e Ribeiro (2003, p.20) “A pesquisa de campo consiste na observação atenta de um objeto (ou fenômeno) de interesse do pesquisador. Envolve técnicas de coleta e apresentação de dados e uma discussão qualitativa dos resultados”. Já a pesquisa bibliográfica tem a função de fornecer ao pesquisador a bagagem teórica, de conhecimento, e o treinamento científico necessário para que se possa realizar a pesquisa da melhor maneira possível, além de problematizá-la por meio de referenciais já publicados.

Neste sentido, o universo da pesquisa foi composto por quatro agências bancárias de uma instituição financeira privada localizada no município de Campina Grande-PB no mês de

Maio de 2012, abrangendo todos os 55 funcionários-ativos da instituição (observação participante – técnica de investigação social em que há inserção do pesquisador no grupo observado) que responderam o questionário de maneira voluntária e individual, sem a necessidade de identificação para que o respondente tivesse liberdade na escolha das respostas. Com a intenção de preservar a identidade da instituição envolvida na pesquisa, as agências foram nomeadas da seguinte forma: Agência A, Agência B, Agência C, Agência D. A **agência A** possui 8 funcionários, dos quais 6 são gerentes/supervisores e 2 pertencem à área operacional; a **agência B** é a maior das 4, sendo composta por 21 funcionários, dos quais 15 são gerentes/supervisores e 6 trabalham na área operacional; a **agência C** é composta por 12 funcionários, dos quais 8 são gerentes/supervisores e 4 pertencem à área operacional; e a **agência D** é composta por 14 funcionários, dos quais 9 são gerentes/supervisores e 5 trabalham na área operacional.

Baseado no modelo de *Lipp* (1998) foi desenvolvido um instrumento para a coleta de dados que consiste em um questionário dividido em quatro etapas; onde a 1º Etapa consiste em definir as características sociodemográficas como: idade, sexo e escolaridade. Na 2º Etapa observam-se as características do processo de trabalho como: tempo bancário, carga horária, atividade exercida e cargo. A 3º Etapa utilizou-se a Escala de *Likert* para medir fontes-eventos estressores na atividade e ambiente organizacional. Esta escala é utilizada habitualmente em pesquisas de opinião, pois especificam seu nível de concordância com uma afirmação apresentada. No questionário aplicado foram definidos 5 itens: 1 – Nunca; 2 – Algumas vezes durante o mês; 3 – Uma vez por semana; 4 – Algumas vezes durante a semana e 5 – Todos os dias. As situações apresentadas buscam traçar um paralelo entre as atividades realizadas durante a jornada de trabalho e as alterações comportamentais causadas nos bancários, tais como: “O ritmo do meu trabalho é acelerado/desumano”, “Trabalhar com pessoas o dia inteiro é realmente um esforço pra mim” e “Ajo normalmente com metas/pressão e objetivos”.

Por fim, a 4º Etapa foi baseada no Inventário Sintoma de Stress (ISS) que permite diagnosticar se o indivíduo apresenta estresse e em que fase do processo ele se encontra. Este inventário é composto por 3 quadros que são divididos de acordo com o período da presença dos sintomas. A Fase I (Alerta – Alarme) corresponde aos sintomas presentes nas últimas 24 horas, que podem ser boca seca, tensão muscular e respiração ofegante. A Fase II (Resistência – Luta) faz referência aos sintomas apresentados no último mês, entre eles formigamento nos pés/mãos, gastrite prolongada, sensibilidade emotiva excessiva. Finalmente, a Fase III (Exaustão – Esgotamento) realiza o levantamento dos sintomas indicados nos últimos 3 meses. Na incidência de pelo menos 7 sintomas dos 15 apresentados na Fase I é constatado um baixo nível de estresse. Na segunda fase, na marcação de pelo menos 4 dos 15 itens apresentados o entrevistado encontra-se em fase intermediária de estresse e na última fase, caso o questionário obtenha a marcação de pelo menos 9 dos 18 quesitos, o entrevistado apresenta-se em fase crítica/perigosa de estresse.

O questionário foi validado por intermédio de um pré-teste antes da aplicação do instrumento de pesquisa com 6 (seis) bancários para verificar sua confiabilidade e seu entendimento. Os dados foram processados com o auxílio da ferramenta *Microsoft Excel* por intermédio de tabelas, gerando informações relevantes que serão apresentadas na seção Análise de Dados. Foi utilizado o tipo de análise quantitativa que permite ao pesquisador, a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente (DENZIN e LINCOLN, 2005).

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Objetivando avaliar os níveis de estresse dos trabalhadores da instituição financeira privada escolhida e fornecer uma melhor visualização e entendimento dos leitores optou-se por dividir o grupo de pesquisa em 4 (quatro) subgrupos levando-se em consideração os seguintes aspectos: Sexo, Faixa Etária, Escolaridade e Cargo exercido na empresa. A pesquisa foi realizada no ambiente composto por 55 funcionários, em que 100% dos respondentes responderam-no por completo.

A Tabela 1 apresenta a divisão por sexo da Instituição Financeira, em que se pode observar que 26 funcionários, ou seja, 47% dos respondentes são do sexo masculino, enquanto que 29, ou seja, 53% são do sexo feminino. Por meio desta tabela, se pode constatar que as mulheres estão em processo de ascensão profissional no ambiente bancário, ocupando cada vez mais o espaço que antigamente era dominado predominantemente pelo sexo masculino, fato que foi apresentado em Simino e Nicastro (2010). Segundo estes autores, a mulher representa 47,7% do quadro funcional dos bancos, sendo que 31,4% ocupam cargos gerenciais.

Sexo	Quantidade
Masculino	26
Feminino	29
Total	55

Tabela 1 – Divisão de acordo com o sexo

Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

A faixa etária dos funcionários respondentes pode ser verificada na Tabela 2 que foi dividida em 4 níveis: 20 a 30 anos, 31 a 40 anos, 41 a 50 anos e, por fim, acima de 50 anos. Como se pode verificar, a faixa etária predominante com 20 funcionários, representando 36% do total está entre as idades de 20 – 30 Anos, seguido de perto pelos funcionários com 31 – 40 Anos que representaram 19 funcionários (35% do total). Os funcionários acima de 50 anos foram atingiram 16% do total, enquanto que os respondentes entre 41 e 50 anos ficaram em minoria com 13%.

Faixa etária	Quantidade
20 - 30 Anos	20
31 - 40 Anos	19
41 - 50 Anos	7
Acima de 50 Anos	9
Total	55

Tabela 2 – Divisão de acordo com a faixa etária

Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

Na Tabela 3 estão dispostas as informações referentes à escolaridade dos funcionários respondentes no banco em que sua maioria, 33 funcionários que representam 60% do total, apresenta o ensino superior completo. Em segundo lugar, ficaram os funcionários que possuem o ensino superior incompleto 33% (18 funcionários) e, por fim, apenas 7% do total (4 funcionários) possuem apenas o ensino médio completo, comprovando o alto nível de escolaridade dos trabalhadores do setor bancário.

Escolaridade	Quantidade
Ensino Médio Comp.	4
Ensino Sup. Incomp.	18
Ensino Sup. Comp.	33
Total	55

Tabela 3 – Divisão de acordo com a escolaridade
Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

Por fim, a Tabela 4 divide os respondentes de acordo com o cargo exercido na instituição financeira pesquisada em 2 setores: Gerência/Supervisão e Função Operacional. Os funcionários que ocupam cargo de Gerência/Supervisão são responsáveis por realizar atividades de atendimento ao público contemplando também a tomada de decisões estratégicas, estes representam 64% do total entrevistado (35 funcionários). Já os colaboradores da Função Operacional realizam atividades de retaguarda como compensação de cheques e títulos, reabastecimento e recolhimento do autoatendimento além do atendimento ao cliente, compondo os 36% restantes (20 funcionários).

Cargo na Empresa	Quantidade
Gerência/Supervisão	35
Operacional	20
Total	55

Tabela 4 – Divisão de acordo com o cargo exercido
Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

Como forma de realizar a análise do nível de estresse, foi utilizado um questionário baseado em situações cotidianas para que os respondentes elencassem a frequência de ocorrência baseada na escala de *Likert*. Algumas situações que foram consideradas no questionário estão listadas abaixo:

- Esgotamento ao final de cada dia de trabalho;
- Consigo atingir as metas impostas pelo banco;
- Sou pressionado por meus superiores e clientes;
- O ritmo de trabalho é acelerado-desumano;
- Tenho medo de assalto e sequestro;
- Poucos funcionários efetivos o que gera sobrecarga de atividades;
- Tenho medo de ser demitido.

Para cada uma das situações apresentadas o entrevistado deveria marcar a frequência da ocorrência de acordo com os 5 níveis definidos: 1 – Nunca; 2 – Algumas vezes/mês; 3 – Uma vez/Semana; 4 – Algumas vezes durante a semana e 5 – Todos os dias. Como se pode verificar no Gráfico 01, a maioria dos respondentes, 24% do total, apresenta as situações de estresse do questionário todos os dias, em segundo lugar ficaram a opção várias vezes por semana como 23% do total, seguido de algumas vezes/mês com 19%, nunca 17,2% e, finalizando a pesquisa a opção uma vez/semana com 16,2%.

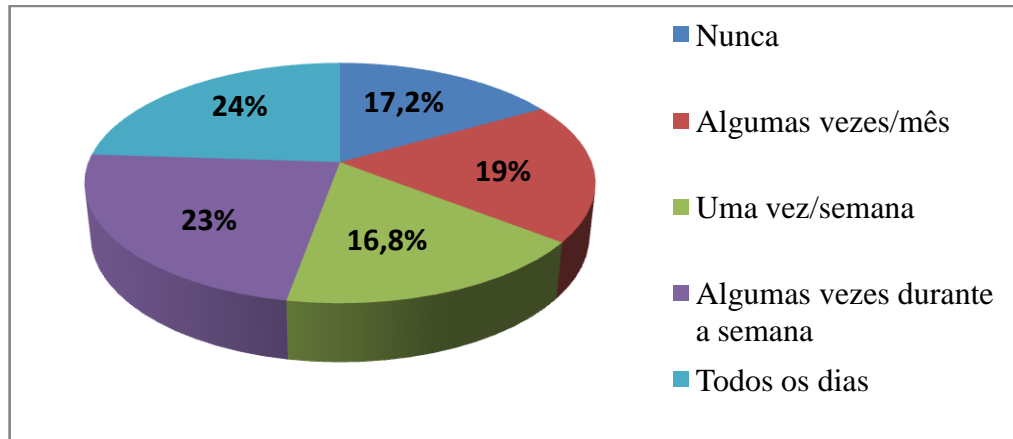


Gráfico 1 – Fontes/Eventos Estressores na Atividade e Ambiente Organizacional

Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

Outra forma utilizada para verificar o nível de estresse no setor bancário foi o ISS - Inventário Sintomas de Stress. Este inventário tem o objetivo de verificar em qual fase de estresse os respondentes se encontram e qual os sintomas eles sentem durante determinada frequência como dia, mês e últimos 3 meses. De acordo com o Gráfico 2 verifica-se que 51% do total (28 funcionários) encontram-se na Fase II (Resistência – Luta), esta é uma fase intermediária em que o organismo procura retorno ao equilíbrio, apresenta-se desgastado, com esquecimento e cansaço. Pode ocorrer nesta fase à adaptação ou eliminação de agentes estressantes e conseqüente reequilíbrio harmônico ou evoluir para a próxima fase em consequência da não adaptação e/ou eliminação da fonte estressora. Com 27% do total (15 funcionários) os respondentes encontram-se na Fase III (Exaustão – Esgotamento) fase crítica e perigosa, em que ocorre uma espécie de retorno à primeira fase, porém agravada e com comprometimentos físicos em formas de doenças. Por fim, 15% do total (8 funcionários) estão na Fase I (Alerta – Alarme) que é a fase de contato com a fonte de estresse, com suas sensações típicas na qual o organismo perde o equilíbrio e se prepara para enfrentar a situação estabelecida em função de sua adaptação.

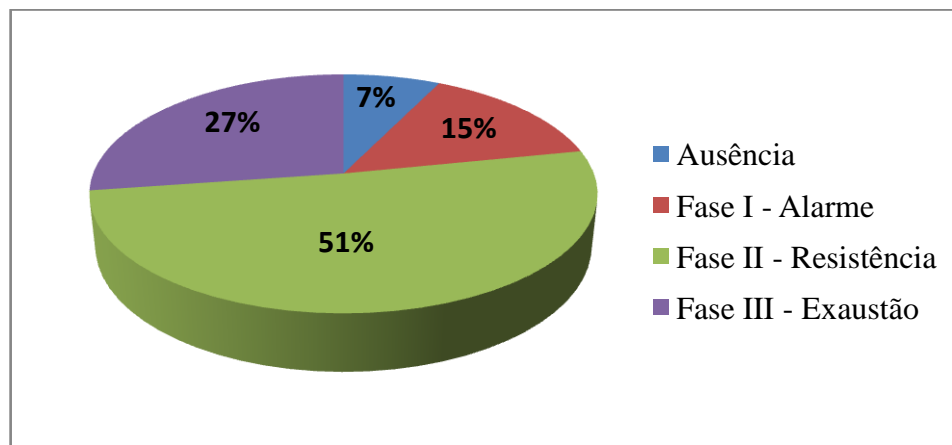


Gráfico 2 – ISS – Inventário Sintomas de Stress

Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

4.1. GERENTES/SUPERVISÃO EM COMPARAÇÃO COM A FUNÇÃO OPERACIONAL

Para ter a real noção de qual função exercida no banco oferece maior nível de estresse o espaço amostral foi dividido por cargo (Gerencial/Supervisão e Operacional) para que se

puдesse realizar tal análise. Como se pode verificar no Gráfico 3 (a), 25% dos respondentes que exercem a função de Gerência/Supervisão responderam de forma positiva à ocorrência das fontes/eventos estressores todos os dias, 22% algumas vezes na semana, 19% algumas vezes no mês e 17% uma vez na semana e nunca. Já em relação ao ISS (Inventário Sintomas de Stress) Gráfico 3 (b), 60% dos respondentes encontram-se na Fase II – Resistência, 26% na Fase III – Exaustão, 8% na Fase I – Alarme e 6% não apresentam sintomas de estresse.

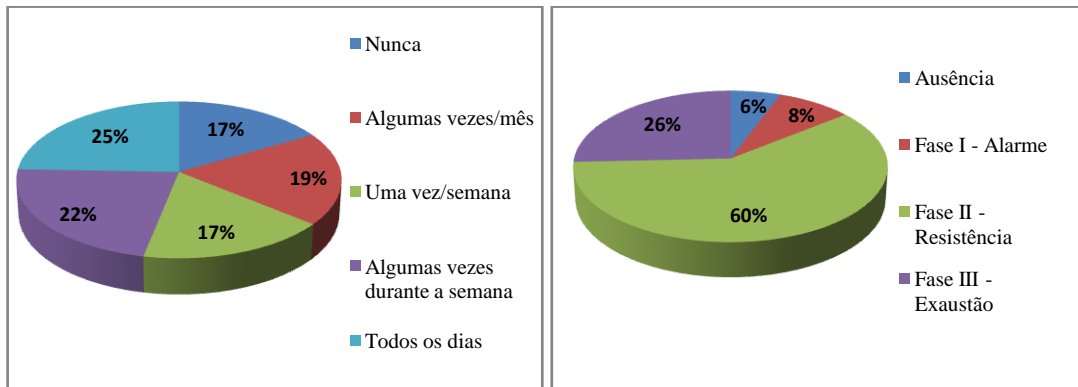


Gráfico 3 – (a) Gráfico de Fontes/Eventos Estressores; (b) Gráfico do ISS referentes ao cargo de Gerente/Supervisão.

Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

Já levando em consideração os funcionários da área operacional - representados no Gráfico 4 (a) - 23% dos respondentes responderam de forma positiva à ocorrência das Fontes/Eventos Estressores no Ambiente Organizacional todos os dias, 25% algumas vezes na semana, 17% algumas vezes/semana e 17% uma vez no mês e nunca. Já em relação ao ISS - Gráfico 4 (b) - 35% dos respondentes encontram-se na Fase II – resistência, 30% na Fase III – Exaustão, 25% na Fase I – Alarme e 10% não apresentam sinais de estresse.

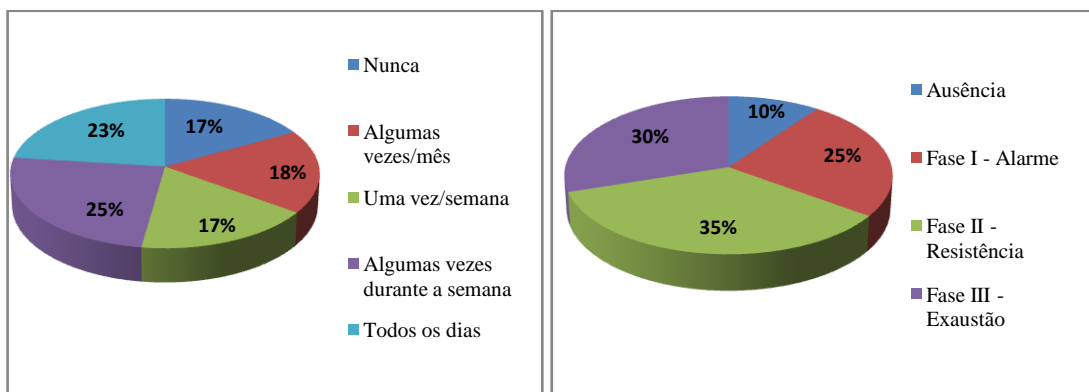


Gráfico 4 – (a) Gráfico de Fontes/Eventos Estressores; (b) Gráfico do ISS referentes ao cargo Operacional.

Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

Por intermédio dos gráficos dispostos no Gráfico 3 e Gráfico 4 pode-se constatar que os funcionários respondentes que exercem função de gerência/supervisão possuem maior tendência ao estresse, pois mais de 85% encontram-se na Fase II ou Fase III enquanto que no setor operacional este percentual não atinge 70%. Já considerando as Fontes/Eventos Estressores os percentuais ficaram próximos, mas os gerentes/supervisores podem ser considerados mais estressados.

4.2. SEXO MASCULINO EM COMPARAÇÃO COM O SEXO FEMININO

Outro aspecto importante considerado no presente trabalho foi o sexo dos funcionários respondentes. Com a intenção de verificar qual sexo possui maior nível de estresse, o espaço amostral foi dividido em Sexo Masculino e Feminino. Como se pode verificar no Gráfico 5 (a), 17% dos respondentes do sexo masculino responderam de forma positiva à ocorrência das fontes/eventos estressores todos os dias, 17% algumas vezes na semana, 13% algumas vezes no mês e 28% uma vez na semana e 25% nunca. Já em relação ao ISS – Gráfico 5 (b) - 46% dos respondentes encontram-se na Fase II – Resistência, 27% na Fase I – Alarme, 15% na Fase III – Exaustão e 12% não apresentam sintomas de estresse.

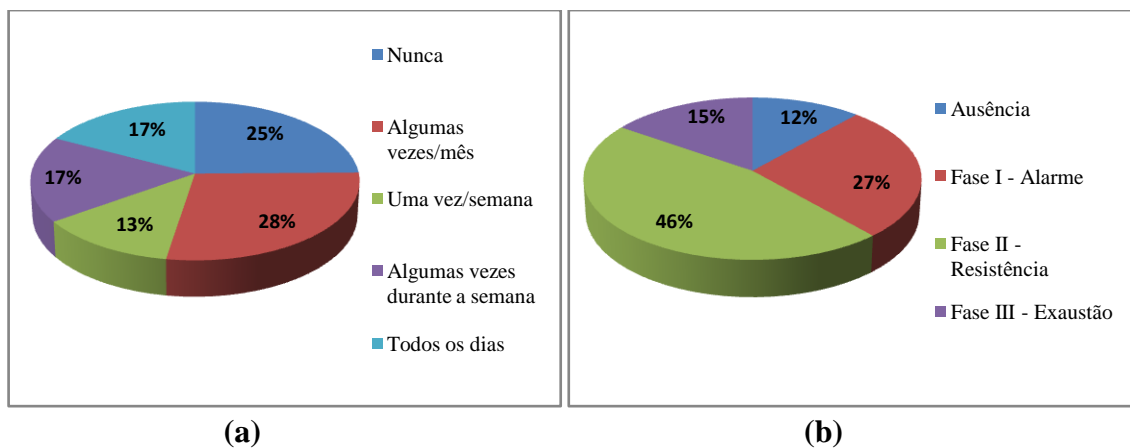


Gráfico 5 – (a) Gráfico de Fontes/Eventos Estressores; (b) Gráfico do ISS referentes ao Sexo Masculino.

Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

Já se levando em consideração o sexo feminino - representados no Gráfico 6 (a) - 30% dos respondentes responderam de forma positiva à ocorrência das fontes/eventos estressores todos os dias, 28% algumas vezes na semana, 21% algumas vezes/semana, 11% uma vez no mês e 10% nunca. Já em relação ao ISS – Gráfico 6 (b) - 55% dos respondentes encontram-se na Fase II – resistência, 38% na Fase III – Exaustão, 4% na Fase I – Alarme e 3% não apresentam sinais de estresse.

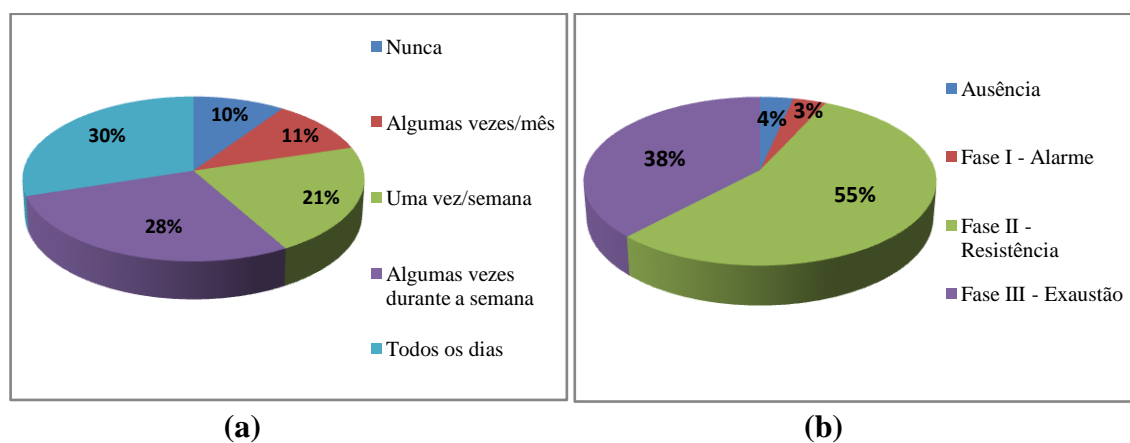


Gráfico 6 – (a) Gráfico de Fontes/Eventos Estressores; (b) Gráfico do ISS referentes ao Sexo Feminino.

Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

Realizando a análise comparativa entre os sexos, é possível verificar que as mulheres apresentam nível de estresse mais elevado que o homem. Considerando as Fontes/Eventos estressores, a frequência de ocorrência diária dos homens foi de 17% enquanto que nas mulheres esse valor subiu para 30%. Adicionalmente, considerando o questionário ISS – Fases do Estresse as diferenças percentuais foram ainda maiores, pois as mulheres apresentaram 93% em Fase II ou Fase III enquanto que nos homens esse valor não chega a 60%. As mulheres apresentam mais sintomas de estresse nas fases de Resistência e Exaustão, o que está de acordo com os pensamentos de Fernandes e Cols (2002). Além das tarefas e exigências que as mulheres enfrentam no seu cotidiano, como tripla jornada de trabalho, papéis sociais na família, cobrança pela ascensão na carreira profissional, o trabalho bancário parece também implicar em maiores cargas estressoras.

Conforme constatado nos gráficos apresentados nesta seção, pode-se verificar que grande parte dos respondentes apresenta algum nível de estresse mais crítico, pois de acordo com o Gráfico 2, 78% dos respondentes apresentam estresse em fase II ou III. Outra importante conclusão obtida por meio da análise dos gráficos foi à função exercida que pode apresentar o estresse mais elevado, neste caso as funções Gerenciais/Supervisão e qual dos sexos sofre mais com este mal, cenário em que as mulheres foram campeãs.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados obtidos nas agências bancárias da cidade de Campina Grande-PB apresentados na Seção 4 foi possível concluir que o principal objetivo do trabalho, avaliar os níveis de estresse dos trabalhadores da instituição financeira privada escolhida, foi atingido. Com relação à avaliação geral dos funcionários que participaram da pesquisa pôde-se constatar que a maioria dos respondentes (24%), afirmaram experimentar as situações de fontes/eventos estressores no ambiente organizacional todos os dias, em segundo lugar com 23% responderam que sentem essas situações algumas vezes durante a semana, 19% algumas vezes no mês e 17% uma vez por semana ou nunca. Levando-se em consideração a outra forma de avaliação utilizada, Inventário Sintomas de Stress – ISS, mais de 75% dos respondentes foram classificados na Fase II – Resistência ou III – Exaustão, concluindo que o estresse pode ser considerado entre os níveis moderado e alto.

Após realizar a divisão Função (Gerentes/Supervisores e Operacional), pôde-se verificar que dos respondentes que realizam as atividades de gerência e supervisão, 25% apresentam fontes/eventos estressores todos os dias, já no Inventário Sintomas de Stress 60% encontram-se na Fase II – resistência. Já os respondentes da área operacional apresentam valores são um pouco menores, 23% todos os dias e 35% em fase II – resistência, o leva a concluir que os gerentes/supervisores tendem a ser mais estressados.

Na outra divisão realizada, por sexo (Feminino e Masculino), foi constatado que dos respondentes que são do sexo Feminino, 30% apresentam fontes/eventos estressores todos os dias, já no Inventário Sintomas de Stress 55% encontram-se na Fase II – resistência e 83% das respondentes do sexo feminino apresentam algum sintoma de estresse devido a sobrecarga de trabalho. Já os respondentes do sexo Masculino apresentam valores que são um pouco menores, 17% todos os dias e 46% em fase II – resistência. Sendo assim, pode-se constatar que o sexo feminino apresenta um nível de estresse bem maior que o sexo masculino.

Como forma de reduzir estes altos índices de estresse apresentados na pesquisa realizada, as organizações devem estabelecer medidas preventivas, pois este problema pode se agravar, gerando problemas mais sérios de saúde e conseqüentemente diminuição do rendimento no trabalho e até possíveis afastamentos em casos mais graves. Algumas recentes pesquisas mostram que o estresse pode diminuir a capacidade de resistência do sistema imunológico, o

que pode causar desde simples resfriados até doenças mais resistentes como herpes e até o câncer (ROSCH, 2001).

Outra maneira bastante eficiente para reduzir o estresse no ambiente de bancário é a prática de esportes e a realização de atividades voluntárias, além dos gerentes proporcionarem aos outros funcionários a satisfação nas atividades por eles exercidas e confiar que o trabalho foi realizado de forma correta ao seu término. De acordo com Ballone (2007) “... que acumula fracassos é um forte candidato ao estresse”.

Durante o desenvolvimento do presente trabalho, várias lacunas de pesquisa ainda não foram preenchidas, principalmente por conta do tempo em que a mesma foi desenvolvida. Esta pesquisa poderia ser realizada em diversos outros bancos, uma vez que apenas uma instituição financeira particular foi utilizada. Adicionalmente, agências públicas também poderiam participar da pesquisa aumentando ainda mais o espaço amostral e fornecendo uma comparação entre as instituições.

Outra melhoria que também poderia contribuir para um trabalho mais completo seria a análise mais detalhada dos resultados, ou seja, da mesma forma que foi realizada a subdivisão do grupo por função exercida e por sexo, esta divisão poderia levar em consideração outros aspectos como faixa etária, grau de escolaridade, tipo da instituição pesquisada que deixariam a pesquisa ainda mais completa.

6. Referências Bibliográficas

- BALLONE, G. J. **Sexo nos idosos.** Disponível em: <<http://sites.uol.com.br/gballone/sexo/sexo65.html>>. Acesso em 03/04/2012.
- CAVANAUGH, M. A.; BOSWELL, W. R.; ROEHLING, M. V.; BOUDREAU, J. W. An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. **Journal of Applied Psychology**. v. 85(1), p. 65-74, Feb 2000.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 6ª tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CRUZ, C.; RIBEIRO, U. **Metodologia científica: Teoria e prática.** Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Handbook of Qualitative Research.** Thousand Oaks: Sage, 2005.
- FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática.** São Paulo: Atlas, 1997.
- FERNANDES, R.C.P. et al. Investigação de Acidentes de Trabalho com Óbito na RMS – Um Olhar para além da CAT. Cesat/Suvisa/Sesab. **Anais do I Encontro Nacional de Saúde do Trabalhador.** Brasília: Ministério da Saúde, 2001.
- GRANDJEAN, E. **Manual de ergonomia.** 4. ed. Porto Alegre: Artes Médicas Sul Ltda, 1998.
- JONES, F.; FLETCHER, B. C. Job control and health. **In: Handbook of Work and Health Psychology** (M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper, ed.), pp. 33-50, London: John Wiley & Sons, 1996.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2004.
- LIPP, M. E. N. (org.) **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco.** 2ª ed. Campinas, SP: Papirus, 2001.
- LIPP, M. E. N. **Inventário de sintomas de stress para adultos.** Campinas: Ed. Casa do Psicólogo, 1998.
- LIPP, M. E. N. **Stress: conceitos básicos.** Campinas, SP: Papirus, 1996.
- MACKIE, K.S.; HOLAHAN, C.K. & GOTTLIEB, N.H. Employee involvement management practices, work stress, and depression in employees of human services residential care facility. **Human Relations**, 54 (8), 1065-1092, 2001.
- MARTINS, N. **Estresse positivo.** Disponível em: <<http://nickmartins.com.br/atualidades/estresse-positivo/>>. Acesso em 15/05/2012.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 3ª ed., São Paulo: Atlas, 1992.

MEJIAS, N. Estresse: Um Conceito, Uma Realidade Clínica. **In: Anais da XX Reunião Anual de Psicologia de Ribeirão Preto**, p. 483-488, 1992.

MORAES, L. F. R. et al. **Estresse e qualidade de vida no trabalho na polícia militar do Estado de Minas Gerais**. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/frame_enanpad2001.html-RT359>. Acesso em: 09/05/2012.

PERKINS, V. **Stress: o ponto de ruptura**. São Paulo: Jovens Médicos, 1995.

ROSCH, A. M. A epidemia do stress profissional e da espiritualidade no trabalho. **I CONGRESSO DA ISMA – BR – INTERNETIONAL STRESS MANAGEMENT ASSOCIATION. III Fórum internacional de qualidade de vida no trabalho. 2001**. Porto Alegre. Anais... Porto Alegre: ISMA – BR, p. 7, 2001.

SAVÓIA, M. Escalas de eventos vitais e de estratégias de enfrentamento. **Revista de Psiquiatria Clínica**, v.26, n.2. Edição Especial, 1999.

SEMMER, N. K. **Organização Mundial de Saúde (OMS)**. Disponível em: <<http://www.who.int/en/index.html>> Acesso em Maio de 2012.

SIMINO, K. T.; NICASTRO, C. L. Fatores Motivacionais para a Ascensão das Mulheres nas Agências de um banco privado da cidade de Londrina e Região: Um estudo de casos. **Revista Diálogos & Saberes**, Vol. 6, No 1 (2010).

SILVA, G. C.; OREIRO, J.; PAULA, L. Determinantes macroeconômicos do spread bancário no Brasil: teoria e evidência recente. **Economia Aplicada**, vol.10 n.4. Ribeirão Preto. Oct/Dec.2006.

TAMAYO, A. et al. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

VALIM, V.; OLIVEIRA, L. M.; SUDA, A. L.; SILVA, L. E.; FARO, M.; NETO, T.L.; FELDMAN, D., NATOUR, J. Peak Oxygen uptake and ventilatory anaerobic threshold in fibromyalgia. **J Rheumatol**. 2002; 29:353-357.

XIMENES, H. **Problemas de saúde dos bancários**. Disponível em: <<http://helox8.blogspot.com.br/2012/04/problemas-de-saude-dos-bancarios.html>> Acesso em 20/05/2012.

ZAMPIER, M. A.; STEFANO, S. R. Estresse nas empresas de grande porte da região de Guarapuava, **Revista de Administração Nobel**, Nº 03, p. 11-20, jan./jun. 2004.

WANG, J. L.; PATTEN, S. B. Perceived work stress and major depression in the Canadian employed population, 20-49 years old. **Journal of Occupational Health Psychology**, 6, 283-289. 2001.

APÊNDICE 1- Questionário de pesquisa

Pesquisa: Avaliação do nível de estresse em bancários

Instruções para preenchimento:

Este questionário deverá ser respondido por você mesmo. Como alguns assuntos aqui abordados são de caráter confidencial, garantimos que as respostas serão estritamente confidenciais e o anonimato será rigorosamente mantido.

Características Demográficas:

1. Idade: ___ anos
2. Sexo: () Masculino () Feminino
3. Nível de escolaridade:
() Ensino Médio completo () Superior Completo () Superior Incompleto

Características do Processo de Trabalho:

1. Há quanto tempo você trabalha no banco: ___anos e ___meses
2. Você já trabalhou em outro banco? () Sim () Não
3. Qual a sua carga horária: () 5h e 45min diária s () 8h diárias
4. Você trabalha em:
() Atividade de atendimento ao público
() Atividade de retaguarda – sem atendimento ao público
5. Qual o seu cargo:
() Gerencia ou Supervisão () Função Operacional (Caixas, escriturários, atendentes)
6. Há quanto tempo você exerce esta função: ___anos e ___meses
7. Você faz horas extras?
() Sim () Não Se a resposta for Sim, qual a média de horas extras: ___ horas

Fontes/Eventos estressores na Atividade e Ambiente Organizacional:

Quantas vezes você experimenta qualquer uma das situações seguintes?

Nunca	1
Algumas vezes durante o mês	2
Uma vez por semana	3
Algumas vezes durante a semana	4
Todos os dias	5

Sinto-me esgotado ao final de um dia de trabalho	1	2	3	4	5
Sinto-me emocionalmente exausto pelo meu trabalho	1	2	3	4	5
Sinto-me frustrado pelo me trabalho	1	2	3	4	5
Trabalhar com pessoas o dia inteiro é realmente um esforço para mim	1	2	3	4	5
Eu me sinto cheio de energia	1	2	3	4	5
Eu me sinto estimulado por trabalhar com meus colegas	1	2	3	4	5
No me trabalho, eu lido com problemas emocionais com muita calma	1	2	3	4	5

Eu posso criar facilmente um ambiente tranquilo com meus colegas	1	2	3	4	5
Eu sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas	1	2	3	4	5
Hajo normalmente com metas/pressão e objetivos	1	2	3	4	5
Consigo atingir as metas impostas pelo banco	1	2	3	4	5
Preocupo-me com a avaliação de desempenho e ascensão na carreira	1	2	3	4	5
Tenho medo de ser demitido (a)	1	2	3	4	5
O ritmo do meu trabalho é acelerado/desumano	1	2	3	4	5
Sou pressionado pelos clientes	1	2	3	4	5
O sistema é bancário está em mudanças e sofro por causa disso	1	2	3	4	5
A agência tem poucos funcionários e sobrecarrega outros colegas	1	2	3	4	5
Tenho medo de assalto e sequestro	1	2	3	4	5

Inventário Sintomas de Stress (ISS)

Marque com um X os sintomas perceptíveis em seu dia-a-dia:

Sintomas nas últimas 24h
<input type="checkbox"/> Mãos e/ou pés frios
<input type="checkbox"/> Boca seca
<input type="checkbox"/> Nó ou dor no estômago
<input type="checkbox"/> Aumento de sudorese (muito suor)
<input type="checkbox"/> Tensão muscular (dor muscular)
<input type="checkbox"/> Aperto na mandíbula/ranger de dentes
<input type="checkbox"/> Diarreia passageira
<input type="checkbox"/> Insônia - dificuldade de dormir
<input type="checkbox"/> Taquicardia (batimentos acelerados)
<input type="checkbox"/> Respiração ofegante, entrecortada
<input type="checkbox"/> Hipertensão súbita e passageira
<input type="checkbox"/> Mudança de apetite (muito ou pouco)
<input type="checkbox"/> Aumento súbito de motivação
<input type="checkbox"/> Entusiasmo súbito
<input type="checkbox"/> Vontade súbita de novos projetos

Sintomas no último Mês
<input type="checkbox"/> Problemas com a memória, esquecimento
<input type="checkbox"/> Mal estar generalizado, sem causa
<input type="checkbox"/> Formigamento extremidades (pés e mãos)
<input type="checkbox"/> Sensação de desgaste físico constante
<input type="checkbox"/> Mudança de apetite
<input type="checkbox"/> Surgim. Problemas dermatológicos
<input type="checkbox"/> Hipertensão arterial (pressão alta)
<input type="checkbox"/> Cansaço constante
<input type="checkbox"/> Gastrite prolongada: queimação/azia
<input type="checkbox"/> Tontura/sensação de estar flutuando
<input type="checkbox"/> Sensibilidade emotiva excessiva
<input type="checkbox"/> Dúvidas quanto a se próprio
<input type="checkbox"/> Pensamentos sobre um só assunto
<input type="checkbox"/> Irritabilidade excessiva
<input type="checkbox"/> Diminuição da libido - desejo sexual

Sintomas nos últimos 3 Mês	
<input type="checkbox"/> Diarreias frequentes	<input type="checkbox"/> Dificuldades sexuais
<input type="checkbox"/> Formigamento extremidades (pés e mãos)	<input type="checkbox"/> Insônia
<input type="checkbox"/> Tiques nervosos	<input type="checkbox"/> Hipertensão arterial confirmada
<input type="checkbox"/> Problemas dermatológicos prolongados	<input type="checkbox"/> Mudança extrema de apetite
<input type="checkbox"/> Taquicardia (batimento acelerado)	<input type="checkbox"/> Tontura frequente
<input type="checkbox"/> Úlcera	<input type="checkbox"/> Impossibilidade de trabalhar
<input type="checkbox"/> Pesadelos	<input type="checkbox"/> Vontade de fugir de tudo
<input type="checkbox"/> Apatia, vontade de nada fazer	<input type="checkbox"/> Cansaço excessivo
<input type="checkbox"/> Angústia ou ansiedade diária	<input type="checkbox"/> Perda do senso de humor

Agradecemos antecipadamente sua colaboração, visto ser de fundamental importância para a conclusão do estudo.