

**Pró-Reitoria Acadêmica  
Universidade Católica de Brasília  
Mestrado em Gestão do Conhecimento  
e Tecnologia da Informação**

**O QUE PENSAM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA  
SOBRE A INCLUSÃO NO SETOR BANCÁRIO  
BRASILEIRO: UM ESTUDO QUALITATIVO**

**Autor: Rose Mari Tessima  
Orientador: Profa. Dra. Helga Cristina Hedler**

**Brasília – DF  
2018**

**ROSE MARI TESSIMA**

**O QUE PENSAM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA  
SOBRE A INCLUSÃO NO SETOR BANCÁRIO  
BRASILEIRO: UM ESTUDO QUALITATIVO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação da Universidade Católica de Brasília, como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação.

Orientador: Profa. Dra. Helga Cristina Hedler

Brasília  
2017

T339q Tessima, Rose Mari.  
O que pensam as pessoas com deficiência sobre a inclusão no setor bancário brasileiro: um estudo qualitativo / Rose Mari Tessima – 2018.  
75 f.: il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado) – Universidade Católica de Brasília, 2018.  
Orientação: Profa. Dra. Helga Cristina Hedler

1. Acessibilidade. 2. Barreiras tecnológicas. 3. Setor bancário. 4. Tecnologia bancária. 5. Automação bancária. 6. Inclusão digital. 7. Tecnologia assistiva. I. Hedler, Helga Cristina, orient. II. Título.

CDU 005.94



Dissertação de autoria de Rose Mari Tessima, intitulada "O QUE PENSAM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA SOBRE SUA INCLUSÃO NO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO: UM ESTUDO QUALITATIVO", apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação da Universidade Católica de Brasília - DF, 26 de fevereiro de 2018, defendida e aprovada pela banca examinadora constituída por:

---

Prof. Dra. Helga Cristina Hedler  
Orientadora  
Universidade Católica de Brasília – UCB

---

Prof. Dr. Rosalvo Ermes Streit  
Examinador Interno  
Universidade Católica de Brasília – UCB

---

Prof. Dr. Rodrigo Pires de Campos  
Examinador Externo  
Universidade de Brasília – UnB

Dedico ao meu Pai, porque em vida, era meu incentivo e apoio. À minha Mãe porque continua sendo meu esteio e minha força. Aos meus irmãos e irmãs pelo companheirismo e amizade. Aos sobrinhos, sobrinhas, afilhados e afilhadas porque são a minha esperança e os filhos desta vida. Ao meu tio Minoro Yano por ser a inspiração para este trabalho e meu exemplo de vida.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus em primeiro lugar, por estar concluindo mais uma etapa em minha vida acadêmica. A minha família, sobrinhos e sobrinhas, afilhados e afilhadas, em especial a Beatriz, Vinícius, Lucas, Vitor, Melissa e Bernardo (o mais novo integrante da família) por compreenderem as minhas ausências em momentos importantes de suas vidas.

Agradecimento especial a todos que se dignaram a participar da pesquisa, respondendo aos questionários e participando das entrevistas, fornecendo informações sobre sua relação com os bancos enfim suas histórias de vida, colaboração sem a qual esta pesquisa não teria sido possível.

Professora Helga Cristina Hedler a quem dedico todo o meu respeito e gratidão por aceitar o desafio e ter me guiado neste mar de informação e de tantas tecnologias me mantendo dentro do objetivo, por ser gentil, questionadora, sincera e tão profissional. Aos professores o meu agradecimento e reverência por serem meus exemplos de dedicação e respeito.

A minha amiga e incentivadora Natasha Akiko Yamamoto, meu agradecimento sincero por me apresentar este curso e me incentivar ao longo do percurso. Ao meu irmão de outra mãe Mário Kubo pela indicação e empenho em me manter focada neste desafio. Aos amigos Ednéia e Rômulo, por me incentivarem a não desistir desta jornada de conhecimento.

Um agradecimento especial ao Sr. Alexandre Souza da Conceição pela preciosa colaboração no sentido de abrir portas para obtenção de informações junto as instituições bancárias, deixo aqui minha reverência pelo seu profissionalismo e espírito acadêmico.

Agradecimento aos amigos Daniel Achkar, Ana Paula Silva e ao Prof. Jonathan pelas indicações de participantes para a pesquisa. Muito obrigada, André A. Peixoto, Mariana Pena e Daniela R. Cortez, pela ajuda na tradução de textos.

A minha gratidão e carinho aos funcionários da Universidade Católica de Brasília que sempre gentis, se desdobraram para atender as nossas necessidades, sempre respeitando as normas e regulamentos da Universidade, e a todos os colegas do curso. Em especial a Debora Oliveira da biblioteca e Ana Aslan da Secretaria acadêmica.

## RESUMO

Pessoas com deficiência utilizam serviços bancários, entretanto, na literatura tem-se encontrado pouca evidência que relacione a questão da Pessoa com Deficiência e a acessibilidade com a oferta de serviços bancários. Para caracterizar a temática realizou-se uma revisão de literatura e análise documental que enfatizou: as normas técnicas; a legislação referente a Inclusão da Pessoa com Deficiência nos diversos segmentos da sociedade; seus direitos e obrigações; o desenvolvimento tecnológico que propicia maior independência a Pessoa com Deficiência; as tecnologias assistivas; linhas de crédito disponibilizadas pelos bancos para aquisição de equipamentos, órteses, próteses e financiamento de projetos de arquitetônicos de acessibilidade residencial; aplicativos bancários destinados ao segmento de Pessoa com Deficiência. Na análise, apurou-se que existe uma boa evolução no desenvolvimento de tecnologias assistivas que buscam oferecer melhor qualidade de vida para as Pessoas com Deficiência. Apesar do Brasil ter uma boa legislação no que se refere aos direitos e obrigações da Pessoa com Deficiência, ainda existe um caminho a ser percorrido para que esta legislação seja entendida, respeitada e cumprida pela sociedade brasileira, mas esta é uma questão de evolução cultural que ainda carece de certo tempo para se consolidar. Identificamos a existência de uma linha de crédito dedicada para as Pessoas com Deficiência, mas que não atende a toda esta população de pessoas com deficiência devido as regras de utilização. Observamos que os bancos estão utilizando novas tecnologias para oferecer atendimento para este público, tais como leitor de tela, biometria para identificação do cliente, extratos em braile. Participaram da pesquisa Pessoas com Deficiência, com deficiência: física, visual e auditiva, que são clientes de bancos, não tendo sido perfil pessoas com deficiência associada. Foi apurado junto aos entrevistados que eles vêm sua relação com os bancos e produtos bancários como “normal”, não caracterizando como bom nem como ruim, mas bem parecido com o que qualquer cidadão comum recebe dos bancos, que muitas de suas observações são comuns aos demais clientes.

Palavras-chave: Acessibilidade. Barreiras Tecnológicas. Setor Bancário. Tecnologia Bancária. Automação Bancária. Inclusão Digital. Tecnologia assistiva.

## **ABSTRACT**

People with disabilities use banking services, however, in the empirical literature little evidence has been found linking the issue of the Person with disability and the accessibility with the offer of banking services. To characterize the theme, a literature review was carried out which emphasized: the technical standards. The legislation on Inclusion of Persons with Disabilities in the various segments of society. Their rights and obligations. The technological development that provides greater independence to the Person with Disabilities. Assistive technologies. Credit lines provided by banks for the acquisition of equipment, orthoses, prostheses and financing of architectural projects for residential accessibility. Banking applications for the segments of the Person with Disabilities. In this review it was found that there is a good evolution in the development of assistive technologies that seek to offer a better quality of life for the People with Disabilities. Brazil has good legislation regarding the rights and obligations of the Person with Disabilities, but there is still a way to be followed so that this legislation is understood, respected and fulfilled by Brazilian society, but this is a matter of cultural evolution that still lacks some time to consolidate. It was also found that there is a line of credit available to People with Disabilities, but it does not serve the entire population of people with disabilities. Banks are using technologies to provide care for this audience, such as screen reader, biometrics for customer identification, extracts in braille. Participants in the survey were People with Disabilities, with disabilities: physical, visual and auditory, who are clients of banks, not having been a profile of persons with associated disabilities. Having ascertained with the interviewees that they see their relationship with banks and banking products as "normal", not characterizing as good or bad, but very similar to what any ordinary citizen receives from banks, that many of his observations are common to other customers.

**Key-words:** Accessibility. Technological Barriers. Banking Sector. Banking Technology. Banking Automation. Digital Inclusion. Assistive Technology.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1 - Análise de Dados na pesquisa qualitativa - Fonte: Creswell (2010, p.218).

Quadro 1 - Pessoa com Deficiência - Legislação Federal - Fonte: Quadro elaborado com base na legislação brasileira consultada (BRASIL).

Quadro 2 - Perfil Sócio-demográfico dos participantes - Fonte : a Autora elaborado com os dados obtidos na pesquisa.

Quadro 3 – Categorização dos discursos – Fonte: a Autora abstraído das falas dos participantes da pesquisa.

## LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas  
ATM – Automated Teller Machines (Caixa Eletrônico)  
BACEN – Banco Central do Brasil  
BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento  
BPC – Benefício de Prestação Continuada  
BRICS - Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul  
CIAB – Congresso Internacional de Automação Bancária  
CMN – Conselho Monetário Nacional  
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico  
CONADE – Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência  
CORDE - Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa com Deficiência  
FAPESP – Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo  
FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
INSS – Instituto Nacional de Seguro Social  
PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor  
ONU - Organização das Nações Unidas  
PIB - Produto Interno Bruto  
RAIS – Relação Anual de Informações Sociais  
SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas  
SFN - Sistema Financeiro Nacional  
SPB – Sistema de Pagamentos Brasileiro  
TAA – Terminal de Autoatendimento (Caixa Eletrônico)

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	Justificativa	13
1.2	Objetivos	16
1.2.1	Objetivo Geral	16
1.2.2	Objetivos Específicos	16
1.3	Estrutura do Trabalho	17
2	REVISÃO DE LITERATURA	18
2.1	Legislação Brasileira	18
2.1.1	Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência na Sociedade	22
2.1.2	Tipos de Deficiência	23
2.1.3	Barreiras de Acessibilidade	24
2.2	Princípio da Igualdade	26
2.3	O que é Inclusão Social?	26
2.4	Inclusão da Pessoa com Deficiência na Educação	27
2.5	Inserção da Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho	28
2.6	Políticas Sociais	29
2.6.1	BPC – Benefício de Prestação Continuada	29
2.7	Evolução tecnológica	30
2.7.1	Tecnologia Assistiva	31
2.7.2	Tecnologias Assistivas em Desenvolvimento	32
2.7.3	Tecnologias Assistivas Disponíveis	33
2.7.4	Tecnologias Disponíveis no Setor Bancário Brasileiro	37
2.8	Setor Bancário Brasileiro	38
2.8.1	Regulamentação BACEN	39
2.8.2	Sistema de Autorregulação Bancária	39
2.8.3	ABNT – NBR – Normas Técnicas	40
2.8.4	Produtos e Serviços	41
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	46
3.1	Delineamento	46
3.2	População alvo do estudo	46
3.3	Público da Pesquisa	47
3.4	Fontes de Informação	47
3.5	Instrumentos de coleta de dados	48
3.6	Procedimentos de Coleta de Dados	48
3.7	Participantes da pesquisa	49
3.7.1	Clientes com deficiência no Setor Bancário	49
3.7.2	Dados da Pesquisa	50
3.8	Procedimentos de Análise de Dados	50
3.8.1	Análise Documental	52
3.9	Organização dos dados	52
3.10	Análise de Conteúdo	53
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	55
4.1	Perfil Sócio-demográfico dos participantes	55
4.2	Análise dos resultados das entrevistas	60
4.2.1	Categorização dos discursos	60
4.2.2	Discussão dos resultados	62
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	67

## 1. INTRODUÇÃO

De acordo com Sasaki (2003), a exclusão social da pessoa com deficiência se dava no sentido total como uma exclusão de qualquer atividade social. Desta forma, as pessoas com deficiência eram consideradas inválidas e incapazes para trabalhar, características estas atribuídas indistintamente a todas as pessoas que tivessem alguma deficiência. Entretanto, há muitas formas de se excluir uma pessoa da sociedade. Por exemplo, mesmo nos dias atuais ainda há falta de recursos de acessibilidade que impedem o pleno exercício da cidadania pelas pessoas com deficiência no Brasil. Isto pode ser observado em diversos setores e locais, públicos e privados até mesmo nos projetos arquitetônicos recentes e, modernos, mas que no obstante, desconsideram a Lei Brasileira de Inclusão, em vigor desde janeiro de 2016 (BRASIL, 2016). Esse descumprimento da Lei pode ser observado, por exemplo, quando pessoas cegas ou com deficiência visual severa, defrontam-se com a ausência de pisos táteis, áudio descrições, textos em braille e outros recursos que garantam o pleno domínio do ambiente.

Segundo a ONU – Organização das Nações Unidas, mais de quinhentos milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência mental, física e/ou sensorial, e em suas vidas, e são afetadas no seu cotidiano por barreiras físicas e sociais. Aproximadamente 80% da população com deficiência do mundo vive em países em desenvolvimento (ONU, 2003). No caso brasileiro os dados do Censo 2010, realizado pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística revelam que 24% da população 45,6 milhões de pessoas, declaram ter algum tipo de deficiência. Sendo que deste total 48% apresentam deficiência visual, 23% deficiência motora, 16% deficiência auditiva, 9% deficiência mental e 4% deficiência física (IBGE, 2012). Dado a considerável quantidade de pessoas com deficiência, acreditamos que estas pessoas possam ser foco não somente de políticas públicas, mas também de iniciativas de empresas privadas, que ofereçam serviços com maior acessibilidade.

A ONU tem procurado melhorar o estatuto das pessoas com deficiência e melhorar seu estilo de vida. O interesse da Organização das Nações Unidas para o bem-estar e os direitos das pessoas com deficiência baseia-se nos princípios fundamentais: direitos humanos, liberdades fundamentais e ao princípio da igualdade de todos os seres humanos. Tal como referido na Carta das Nações Unidas, a

Declaração Universal dos Direitos Humanos, nos Pactos Internacionais sobre Direitos Humanos e outros instrumentos relativos aos direitos humanos, as pessoas com deficiência têm direito de exercer seu patrimônio civis, políticos, sociais e culturais numa base de igualdade com os outros sob todos os tratados internacionais (ONU, 2013).

Em termos de política social, o Brasil possui o BCP – Benefício de Prestação Continuada, uma materialização do direito constitucional à assistência social, implementado na forma de benefício de transferência direta de renda (MEDEIROS, 2010). Esse benefício é destinado a pessoas idosas com mais de 65 anos de idade ou mais e que não tem direito a previdência social. No caso de pessoas com deficiência, destina-se àquelas que não conseguem garantir a sua sobrevivência, que não pode trabalhar ou levar uma vida independente. Nos dois casos a renda per-capta familiar deve ser inferior a  $\frac{1}{4}$  (um quarto) do salário mínimo.

Para o SEBRAE/SP – Serviço de Apoio à Micro e Pequenas Empresas, as pessoas com deficiência representam uma grande fatia do mercado consumidor. Entretanto, existe uma parcela considerável dos estabelecimentos comerciais em nosso país, que ainda não se encontram preparados para o atendimento deste público. Salientando que o atendimento às pessoas com deficiência não se limita ao interesse mercadológico do comerciante, mas se trata de promover a inclusão social deste grupo de consumidores, que têm sim necessidades especiais, que carecem de lojas adaptadas e profissionais treinados, sendo acima de tudo o cumprimento de uma obrigação social, sendo ele uma pessoa com deficiência ou não. Apesar das dificuldades que mencionamos sobre o dia a dia das pessoas com deficiência, a RAIS – Relação Anual de Informações Sociais publicada em 2011, informa 325,3 mil vínculos foram declarados como preenchidos por Pessoa com Deficiência – Pessoas com Deficiência, representando 0,70% do total dos vínculos empregatícios (SEBRAE, 2013).

## **1.1 Justificativa**

De acordo com Silva, et al. (2012), a educação Inclusiva tem sido tema de reflexão e ansiedade para educadores em todos os níveis de ensino. Dentro deste contexto as universidades tiveram que se organizar para permitir a inclusão dos alunos com deficiência para que houvesse a inclusão escolar alcançada na Educação

Básica. Pesquisa de Castro, et. al (2010), mostrou que barreiras na acessibilidade dos serviços de saúde são comumente relatadas por pessoas com deficiência, e isto viola o princípio da equidade, preceito norteador do Sistema Único de Saúde (SUS). A eliminação desses obstáculos poderia ter valor significativo para essa população na utilização dos serviços de saúde, proporcionando possibilidades igualitárias, quando comparadas com as pessoas sem deficiências.

No Brasil, educação e mercado de trabalho são duas áreas em que a deficiência passou a ser considerada prioritária para promoção da igualdade. A atenção para essas duas áreas resultou na mudança de perspectiva sobre a deficiência que passou a orientar as ações de vários países nos anos 1970. Antes, os recursos para lidar com a deficiência se limitavam aos avanços oferecidos pela biomedicina e pelas técnicas de reabilitação. Os recursos biomédicos foram importantes para oferecer melhoria nos padrões de saúde das pessoas com impedimentos corporais, mas para tratar a deficiência como um tema na esfera da igualdade requer políticas em outras áreas, além de educação, mercado de trabalho ou saúde (MEDEIROS, 2010).

Acerca de uma inclusão da Pessoa com Deficiência na área financeira. A FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos, entidade representativa dos bancos em conjunto com os Ministérios Públicos: Federal, de São Paulo e Minas Gerais, assinaram o Termo de Ajustamento de Conduta para melhor atender aos clientes com deficiência. Este termo norteia os procedimentos e padroniza determinadas questões em relação ao atendimento da Pessoa com Deficiência. O termo pode ser lido na íntegra no site da FEBRABAN (BRASIL, 2008).

Conforme publicado na Revista CIAB FEBRABAN (2014) – Congresso Internacional de Automação Bancária da FEBRABAN, os bancos no Brasil têm procurado garantir a acessibilidade com o intuito de assegurar, cada vez mais, a inclusão, autonomia e cidadania para pessoas com deficiência, quer seja pela constante adequação dos espaços físicos das agências bancárias, como por meio de relevantes investimentos em tecnologia. Embora cogite-se que este atendimento tenha ainda muito que ser aprimorado, dada a complexidade da questão da deficiência e da aceitação e preparação da sociedade e das instituições financeiras de forma geral para lidar com essa questão.

O resultado da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2014 revela que 94% dos Terminais de Autoatendimento das Instituições Financeiras no

País estão equipados para atender pessoas com deficiência e 100% dos postos de atendimento oferecem pelo menos um Terminal adaptado para Pessoa com Deficiência (CIAB-FEBRABAN, 2014).

Os bancos concentram seus investimentos em Terminais de autoatendimento considerados “completos”, com o intuito de melhorar a experiência do consumidor e proporcionar um maior número de transações através deste canal de atendimento. A adequação da disposição dos equipamentos às regras da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), as agências foram adaptadas com rampas de acesso, e cresce a capacitação de profissionais no uso da Linguagem Brasileira de Sinais (Libras).

De acordo com Lévy, (2008), verifica-se que diante das inovações que se apresentam, novas maneiras de pensar e conviver estão sendo elaboradas no mundo das transformações digitais, e as relações entre os homens, o trabalho e a própria inteligência, depende, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos. Essas metamorfoses também trazem algumas indagações, como por exemplo: como estão se dando essas relações entre as Pessoa com Deficiências e os Bancos? Suas necessidades estão sendo atendidas?

No levantamento bibliográfico, percebeu-se que já existem estudos referentes a inclusão da Pessoa com Deficiência na educação, na saúde e na acessibilidade aos espaços públicos e meios de transportes, cultura e lazer, entretanto, percebe-se que existe uma lacuna de estudos empíricos que tenham como objetivo o foco da Pessoa com Deficiência como consumidor de produtos e serviços bancários. Diante da constatação dessa lacuna a pergunta central desta pesquisa é: Como a relação com o banco e os produtos e serviços disponibilizados são percebidos pela Pessoa com Deficiência? Tal resultado poderá nos levar ao entendimento do que viria a ser uma inclusão social bancária da pessoa com deficiência e também reconhecer possíveis barreiras sociais e tecnológicas e/ou de outras naturezas existentes.

Esta pesquisa não teve a pretensão de mapear todas as dificuldades encontradas pelas Pessoa com Deficiência, nos mais diversos setores da vida e de acordo com sua deficiência e respectivo grau, foca-se na relação da pessoa com deficiência com os serviços de instituições financeiras. Ou seja, o escopo deste trabalho foi identificar a experiência da Pessoa com Deficiência enquanto cliente de banco frente a sua deficiência, registrando as suas percepções sobre o atendimento bancário recebido, a acessibilidade aos edifícios das agências e salas de

autoatendimento, dos aplicativos de canais de atendimento na internet, equipamentos e aplicativos de Terminais de Autoatendimento, Atendimento presencial e por telefone.

## **1.2 Objetivos**

A presente pesquisa apresenta os seguintes objetivos:

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Identificar como a Pessoa com Deficiência percebe sua relação com o banco em que é cliente e os produtos e serviços a ele ofertados.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- a) Identificar barreiras de acessibilidade no atendimento encontradas pelos Pessoa com Deficiência no atendimento presencial e canais de autoatendimento (internet banking, mobile banking, central de atendimento por telefone, terminais de autoatendimento).
- b) Identificar os tipos de atendimento oferecido pelos bancos: Presencial, por Telefone ou Autoatendimento, a Pessoa com Deficiência recebe, e qual o tipo de atendimento de sua preferência.
- c) Apurar tecnologias bancárias destinadas ao atendimento da Pessoa com Deficiência e verificar quais já estão disponíveis para a Pessoa com Deficiência.
- d) Mapear iniciativas desenvolvidas pelos bancos para melhorar o atendimento do Cliente com Deficiência

### **1.3 Estrutura do Trabalho**

Neste documento, o capítulo 1 é dedicado à apresentação: do tema da pesquisa, da delimitação do problema, dos objetivos geral e específicos, da justificativa e relevância da pesquisa e a estrutura do trabalho.

No capítulo 2 é dado início a Revisão literária que fala inicialmente sobre Deficiência. Apresentando na linha do tempo a evolução da legislação no que se refere aos direitos e obrigações da Pessoa com Deficiência. Na sequência é tratado o tema do Princípio da Igualdade, apresentando os seguintes temas: Acessibilidade, Inclusão Social, BPC - Benefício de Prestação Continuada, Inserção da Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho, Educação Inclusiva, Evolução Tecnológica e as Tecnologias Assistivas. Apresenta o Setor Bancário Brasileiro, traz uma consolidação das Regulamentações que versam sobre o Atendimento de Clientes no Setor Bancário brasileiro, apresentando as ABNT NBR, Normas Brasileiras, que tratam da Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos e do acesso aos Terminais de Caixa de autoatendimento. Apresentam também produtos e serviços direcionados ao Cliente com Deficiência, tecnologias bancárias disponíveis para atender aos Clientes com Deficiência.

O capítulo 3 foi reservado descreve a aplicação da metodologia adotada para a pesquisa, sendo que no Capítulo 4 apresenta os resultados obtidos na pesquisa, discussão e análise dos dados.

Nas Considerações finais será apresentado o parecer da autora com relação aos objetivos da pesquisa e indicação para trabalhos futuros.

## **2. REVISÃO DE LITERATURA**

Um valor fundamental das sociedades justas é a equidade. O reconhecimento de que as pessoas são diferentes e que, para que se tornem iguais naquilo que importa para uma vida digna, devem ser tratadas de maneira diferenciada é um dos pilares do princípio da justiça. Para ser posta em prática nas políticas e ações do Estado, essa noção simples precisa encontrar respostas para uma série de perguntas nada triviais. Como identificar as diferenças e classificá-las e, principalmente, o que fazer para proteger as desigualdades não desejadas são algumas das perguntas feitas pelas políticas de promoção da equidade (MEDEIROS, et al. 2008).

É certo que o objetivo de preocupação das medidas igualitaristas não deve ser o que as pessoas têm, mas o que elas são capazes de fazer. Se as pessoas são diferentes pode-se refletir que, com os mesmos recursos, elas terão capacidades diferenciadas. No caso das pessoas com deficiência, esse enfoque nas capacidades tem um impacto imediato sobre a forma como a proteção social deve ser desenhada em uma sociedade justa. Por serem grupos com características particulares, as pessoas com deficiência merecem, por uma questão de justiça, políticas de proteção social, também diferenciadas (MEDEIROS, 2008).

Esses conceitos são fundamentais para o entendimento das práticas sociais, e moldam nossas ações. Também nos permitem analisar nossos programas, serviços e políticas sociais, pois os conceitos acompanham a evolução de certos valores éticos, como aqueles em torno da Pessoa com Deficiência. Portanto, é imprescindível dominarmos bem os conceitos inclusivistas para que possamos ser participantes ativos na construção de uma sociedade que seja realmente para todas as pessoas, independentemente de sua cor, idade, gênero, tipo de deficiência e qualquer outro atributo pessoal (SASSAKI, 2010).

### **2.1 Legislação Brasileira**

Diante do apresentado, é importante verificar a evolução das legislações e movimentos políticos em prol da pessoa com deficiência no Brasil e no Mundo na linha do tempo.

Ano	Legislação
1962	Lei 4.169 (12/1962). Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contratações e Abreviaturas Braille.
1982	Lei 7.070 (12/1982). Dispõe sobre a Pensão especial para os deficientes físicos que específica e dá outras providencias.
1985	Lei 7.405 (11/1985). Torna obrigatória a colocação do símbolo internacional de acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência.
1989	Lei 7.853 (10/1989). Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.
1991	Lei 8213/91 - Estabelece cotas de contratação para empresas privadas com mais de cem funcionários. Dispõe também sobre os planos de Benefícios da Previdência Social.
1995	Lei 8.989 (02/1995) – Dispõe sobre a Isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI, na aquisição de automóveis para utilização no transporte autônomo de passageiros, bem como por pessoas portadoras de deficiência física.
1996	Lei 9.394 (12/1996) – Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.
1998	Lei 9.777 (02/1998) - Altera os artigos 132, 203 e 207 do Decreto Lei 2.848 (12/1940) Código Penal.
1999	Decreto 3298 (20/12/1999) - Regulamenta a Lei 7.853; dispõe sobre a Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência na sociedade. Traz a conceituação de deficiência e fixa parâmetros de avaliação de todos os tipos de deficiência.
2000	Lei 10.098 (19/12/2000) - Estabelece as normas de supressão de barreiras e obstáculos às Pessoas com Deficiência em espaços públicos, edifícios, meios de transporte e comunicação.
	Lei 10.048 (11/2000) - Dá prioridade de atendimento às Pessoas com Deficiência em repartições públicas e bancos
2001	Instrução Normativa 20/2001 - Determina que o Auditor fiscal do trabalho verificará, mediante fiscalização direta ou indireta, se as empresas estão cumprindo a cota
2004	Decreto 5296 (04/12/2004) - Regulamenta as Leis 10.098 e 10.048, que tratam de atendimento e acessibilidade da Pessoa com Deficiência. Redefine as deficiências físicas, visual e auditiva - o que vale para a cota.
2015	Lei 13.0146 (06/07/2015), Dispõe sobre barreiras qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros.

Quadro 1 - Pessoa com Deficiência - Legislação Federal

Fonte: Quadro elaborado com base na legislação brasileira consultada

Em 4 de dezembro de 1962, o Brasil dá um dos primeiros passos, embora curto e lento no sentido de melhorar a qualidade de vida da Pessoa com Deficiência, quando oficializa o Código Braile para escrita e leitura a ser utilizada pelos cegos. Em 1982 o Brasil reconhece e concede o direito de pensão especial para pessoas portadora da deficiência física conhecida como “Síndrome da Talidomida<sup>1</sup>”, por meio da Lei 7.070, apesar de não ser extensiva a todas as Pessoa com Deficiência, foi um importante passo para o reconhecimento da necessidade de políticas sociais para garantir os direitos das Pessoa com Deficiências, entretanto esta lei contempla apenas as Pessoa com Deficiência vítimas da Talidomida.

Em 1985 entra em vigor a Lei 7.405, que trata da obrigatoriedade de colocar em local visível o “Símbolo Internacional de Acesso”, nos locais que possibilitem o acesso, circulação por pessoas portadoras de deficiência em todos os serviços que forem posto à sua disposição, esta lei apesar de parecer simplista aos nossos olhos ela é importante porque ela começa a tratar da acessibilidade arquitetônica em edificações tais como os que abrigam entidades públicas, já é um passo além das demais leis até então implementada.

A Lei 7853 (10/1989), este foi o grande passo das autoridades governamentais brasileira, nela o governo assegura o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das Pessoas portadoras de Deficiência, e sua integração social nos termos da lei, tendo sido regulamentada pelo Decreto 3298 (20/12/1999) onde é definida a política nacional para integração da Pessoa portadora de deficiência consolida normas de proteção. Acredito ser esta lei o principal passo do governo brasileiro em garantir os direitos das Pessoa com Deficiência, além de garantir o direito da Pessoa com Deficiência a lei criminaliza atos considerados prejudiciais à inclusão social da Pessoa com Deficiência.

Em 1991, o governo lança mão da Lei 8213, que estabelece cotas de contratação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, para empresas que tenham a partir de 100 empregados, apesar da legislação vigente ainda observamos que muitas empresas estatais, privadas, e de economia ainda pecam no cumprimento desta legislação. Ou contratam simplesmente para cumprir a meta, sem se preocupar em preparar a empresa tornando-a mais acessível e treinando os demais funcionários

---

<sup>1</sup> A talidomida é uma substância usualmente utilizada como medicamento sedativo, anti-inflamatório e hipnótico. Devido a seus efeitos teratogênicos, deve ser evitada durante a gravidez e em mulheres que podem engravidar, pois causa má-formação ou ausência de membros no feto, conhecida como a Síndrome Talidomida.

para recebê-los, ou simplesmente não contratam. Apesar da Lei de Diretrizes e Base da Educação, garantir o atendimento educacional especializado gratuito aos educandos com necessidades especiais, preferencialmente na rede regular de ensino, o último Censo de 2010, realizado pelo IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, temos no Brasil mais de 60% do total de Pessoas com Deficiência no Brasil que não tem o ensino básico completa. Este indicador mostra que existe uma necessidade latente de qualificação profissional das Pessoas com Deficiência para o mercado de trabalho. Atualmente ainda temos, infelizmente, notícias de empresas totalmente despreparadas que contratam Pessoa com Deficiência e acabam discriminando e não oferecendo condições para que ele possa desempenhar bem suas funções. O estereótipo de que o trabalho da Pessoa com Deficiência tem deficiência, na verdade eles são excelentes profissionais, e se seus trabalhos não saem com a qualidade necessária é porque não têm a acessibilidade ou a qualificação necessária para desempenhar bem o seu papel.

Em 1995, o governo federal determina, através da Lei 8.989 de fevereiro de 1995, a Isenção do IPI - Imposto sobre Produtos Industrializados para aquisição de carros por Pessoa com Deficiências. O desconto pode chegar até a 25% do valor de tabela de preços. Temos conhecimento de uma cadeira de rodas que é adaptada para Pessoa com Deficiência com deficiência física, onde a cadeira que é motorizada, substitui o banco do carona contando com um suporte para guardar a parte inferior cadeira, que é muito pesada, no porta-malas do carro. Entretanto este é um benefício que requer paciência pela burocracia e também, infelizmente, porque algumas concessionárias dificultam a negociação preferindo dizer que o carro não existe para Pessoa com Deficiência e focar nas vendas convencionais. Outro problema apontado pelas Pessoas com Deficiência é que existe o desconto sobre o IPI do veículo, mas não sobre os itens adaptados, acreditamos que a lei precisa ser revista e o desconto ser estendido para os itens adaptados.

Na Lei 9.394 (12/1996) – Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

A alteração do Código Penal em seus artigos 132, 203 e 207, Lei 9.777 (02/1998), onde foi a pena é aumentada de um sexto para um terço no caso de expor a vida ou da saúde de outrem em perigo, que vai do transporte de pessoas para prestação de serviços em estabelecimento de qualquer natureza, que esteja em desacordo com as normas legais. A pena de um a dois anos de detenção, e multa,

além da pena que corresponde à violência. No § 2º Determina que se a vítima for menor de dezoito anos, idosa, gestante, indígena ou portadora de deficiência a pena será aumentada. Apesar da legislação, ainda temos situações como o apresentado na revista eletrônica Fantástico, exibido pela Rede Globo de Televisão em 2013, onde o Advogado Dilto tinha ido ao tribunal de São Francisco de Paula para atender um dos clientes que tem na região. Mas o prédio só tinha acessibilidade no térreo. O problema é que a audiência era no primeiro andar, e o juiz não quis descer. O advogado teve que ficar do lado de fora, enquanto seu cliente entrava sozinho. Revoltado o advogado entrou com um processo administrativo no Tribunal de Justiça em Porto Alegre. Se um Juiz que a priori deveria garantir o bom andamento dos julgamentos garantindo que a justiça seja feita para todos, sem distinção, se sente como um Deus em sua toga, fica difícil garantir que a justiça seja feita no Brasil, e isto eu não falo só da Pessoa com Deficiência, mas de qualquer cidadão brasileiro.

### **2.1.1 Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência na Sociedade**

Importante salientar as definições constantes nos artigos 3º e 4º, Capítulo I, do Decreto Federal nº 3298 de 20.12.1999 (BRASIL, 1999) e com nova redação dada pelo Decreto 5296 de 2004 (BRASIL, 2004):

- I - Deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;
- II - Deficiência permanente – aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e
- III - Incapacidade – uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

Conforme o Art. 2º da Lei 13.146, de 06/07/2015 (BRASIL, 2015) considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade

de condições com as demais pessoas. Nos parágrafos 1 e 2 define que a Avaliação da deficiência, quando necessária, será biopsicossocial, a ser realizada por equipe multiprofissional e interdisciplinar e considerará:

- I - Os impedimentos nas funções e nas estruturas do corpo;
- II - Os fatores socioambientais, psicológicos e pessoais;
- III - A limitação no desempenho de atividades; e
- IV - A restrição de participação.
- V - O Poder Executivo criará instrumentos para avaliação da deficiência.

Existe aqui uma questão social bastante peculiar, temos as leis que garantem a proteção da pessoa com deficiência, no sentido de que todos somos iguais perante a lei. Entretanto é preciso lembrar que o fato da pessoa com deficiência ter necessidades especiais não a desobriga do cumprimento da lei. Ela somente será considerada como igual se tiver os mesmos direitos e obrigações que os demais membros da sociedade, mesmo que seus direitos careçam de adequações arquitetônicas em edifícios públicos ou privados, acessibilidade no mobiliário urbano, tecnologias assistivas que lhe permitam melhoria em sua qualidade de vida.

### **2.1.2 Tipos de Deficiência**

Conforme os artigos 3º e 4º, Capítulo I, do Decreto Federal nº 3298 de 20.12.1999, e com nova redação em dada pelo Decreto 5296 de 2004, é considerada pessoa portadora de deficiência a que se enquadram nas seguintes categorias:

- I - Deficiência Física – alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membros, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para desempenho de funções;
- II - Deficiência Auditiva – perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferidas por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000HZ e 3.000HZ;
- III - Deficiência Visual – cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual

em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;

IV - Deficiência Mental – funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

- a) Comunicação;
- b) Cuidado pessoal;
- c) Habilidades sociais;
- d) Utilização de recursos da comunidade;
- e) Saúde e segurança;
- f) Habilidades acadêmicas;
- g) Lazer; e
- h) Trabalho.

V - Deficiência Múltipla – associação de duas ou mais deficiências.

Podemos observar que os tipos de deficiência estão bem relacionadas com a área médica talvez por isso, no passado as pessoas com deficiência eram colocadas a margem da sociedade, porque a sociedade entendia que eles não poderiam exercer suas funções sociais. Entretanto o avanço da própria medicina e de tecnologias assistivas está trazendo estes seres humanos para o ceio da sociedade. Seres estes que precisam ser respeitados como cidadãos com direitos e obrigações e também com necessidades especiais.

Fica claro que a deficiência múltipla pode complicar o atendimento das necessidades da Pessoa com Deficiência, visto que algumas associações podem impossibilitar inicialmente o atendimento de um cliente que seja Cego, Surdo e Mudo tornando a comunicação quase impossível diante das tecnologias existentes nos dias atuais.

### **2.1.3 Barreiras de Acessibilidade**

Conforme Art. 3º da Lei 13.0146, de 06/07/2015 (BRASIL, 2015), são consideradas barreiras qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

- a) Urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;

- b) Arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) Nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) Nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) Atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;
- f) Tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;

Temos enumeradas pela lei as barreiras que dificultam a vida da Pessoa com Deficiência, muito precisa ser feito para melhorar a vida destes cidadãos. Iniciando pelas barreiras urbanísticas onde temos cidades com calçadas esburacadas, sem guias rebaixadas para o acesso dos cadeirantes, sem guias para cegos, semáforos de trânsito sem sinal sonoro, telefones públicos se acessibilidade para cadeirantes, passando pelas barreiras arquitetônicas onde a muitos edifícios não têm sequer elevadores, e o que é pior muitos destes edifícios comportam órgão públicos que atendem a Pessoa com Deficiência. O transporte público além de ser caótico e insuficiente para os cidadãos em pleno gozo de sua saúde física e mental que dirá para as Pessoa com Deficiências, quando tem equipamento necessário para o transporte de Pessoa com Deficiência não tem pessoa treinado para tal. Muitos problemas seriam resolvidos se a comunicação principalmente a pública fosse bem elaborada para atender as necessidades da Pessoa com Deficiência como por exemplo ter pessoal treinado em LIBRAS para atender clientes mudos. Mas entre todas as barreiras aqui enumeradas a que pode gerar constrangimentos e que mais prejudicam e ferem a dignidade humana da Pessoa com Deficiência é a barreira atitudinal, o preconceito, a falta de tato, o que poderia ser mitigado com muito treinamento no caso do atendimento no comércio e nas repartições públicas.

Ainda não se tem soluções para todos os tipos de barreiras, mas existem providências que podem e precisam ser tomadas para facilitar a vida da Pessoa com Deficiência e acredito que a principal delas está diretamente relacionada com a educação e a atitude de respeito e consideração da população com relação aos direitos da Pessoa com Deficiência.

## **2.2 Princípio da Igualdade**

De acordo com o Art. 3º da Lei 13.146, de 06/07/2015 (BRASIL, 2015), acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Para que uma sociedade se torne mais justa e igualitária é necessário que se promova à inclusão das pessoas que são excluídas do processo social, e desse grupo fazem parte as pessoas com deficiência. Essa é uma preocupação cada vez mais crescente no cenário da sociedade de um modo geral, desde a aprovação da Declaração de Salamanca, em 1994 e, frequentemente, faz parte do discurso daqueles que lutam em prol à pessoa com deficiência. Tal documento consolidou o direito de igualdade de participação dessa população nos sistemas educacionais e sociais, independente das diferenças existentes (TANAKA; MANZINI, 2005).

Lenta, porém firmemente, vem surgindo o paradigma da inclusão social. O paradigma da inclusão social consiste em tornarmos a sociedade um lugar viável para a convivência entre pessoas de todos os tipos e condições na realização de seus direitos, necessidades e potencialidades. Neste sentido, os adeptos e defensores da inclusão social, chamados de inclusivistas, estão trabalhando para mudar a sociedade, e a estrutura dos seus sistemas comuns, as suas atitudes, os seus produtos e bens, as suas tecnologias etc. em todos os aspectos: educação, trabalho, saúde, lazer, mídia, cultura, esporte, transporte, etc. (SASSAKI, 2004).

O princípio da igualdade somente será atendido quando as Pessoa com Deficiência forem tratadas como iguais, que seus direitos e necessidades especiais sejam garantidos e resguardados e suas obrigações cumpridas como todo indivíduo na sociedade.

## **2.3 O que é Inclusão Social?**

Conceitua-se a inclusão social, como o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com deficiência (além

das outras) e, simultaneamente, estas se preparam para assumir papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos (SASSAKI, 1997).

O cenário das políticas públicas inclusivas, destinadas a garantir o acesso de todas as pessoas aos bens e serviços e sua participação na sociedade, demanda o equilíbrio entre os direitos e deveres, que passam a exigir maior atenção. O exercício dos direitos sociais implica necessariamente no exercício da responsabilidade social do cidadão, assumindo seus deveres e compromissos com a comunidade, inclusive o trabalho voluntário, pois participar de atividades em todas as áreas proporciona também às pessoas o sentimento de pertencer àquela sociedade, contribuindo para a construção de relações e laços sociais (BUENO; PAULA, 2014).

#### **2.4 Inclusão da Pessoa com Deficiência na Educação**

De acordo com Manica e Caliman, (2015) o maior objetivo da Declaração de Salamanca (ESPANHA, 1994), foi determinar que a escola inclusiva, diferentemente da escola “fechada” ou tida como “segregada”, fosse o lugar onde todos os alunos devessem aprender juntos, independentemente de qualquer dificuldade ou das diferenças que esses alunos possam ter. Afirmando ainda que a educação inclusiva deve assegurar uma educação de qualidade a todos, por meio de um currículo apropriado, arranjos organizacionais, estratégias de ensino, utilização de recursos e parcerias com as comunidades.

Cambruzzi, et al. (2013), em seu artigo sobre a acessibilidade de um cadeirante em uma instituição pública de ensino superior apresentou a seguinte consideração: existe a necessidade de uma arquitetura inclusiva, de espaços públicos que ofereçam acessibilidade aos usuários em cadeira de rodas, de mudanças atitudinais para atender as diversidades, para ter resultados de maior autonomia e segurança, considerando que os deficientes físicos são os mais penalizados no universo das pessoas com deficiência.

## **2.5 Inserção da Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho**

De acordo com Faria, et al. (2013), as empresas de varejo tenderão a empregar funcionários deficientes e/ou investir em lojas acessíveis somente se seu público-alvo for composto primordialmente por Pessoa com Deficiência. E a despeito de os testes acerca da acessibilidade não terem indicado diferença estatisticamente significativa, a pesquisa apresentou indícios de que empresas de varejo que empregam Pessoa com Deficiência para desempenhar funções de contato com o público parecem diminuir a intenção de compra de seus produtos.

No Brasil existe uma preocupação no meio empresarial com o aspecto jurídico sobre o trabalho para a pessoa com deficiência. A obrigatoriedade prescrita na lei nº 8.213 (BRASIL, 1991) foi a principal responsável pela concessão de vagas às pessoas com deficiência em suas empresas (TANAKA; MANZINI, 2005). As pessoas com deficiência têm sido excluídas do mercado de trabalho por outros motivos como, por exemplo: falta de reabilitação física e profissional, falta de escolaridade, falta de meios de transporte, falta de apoio das próprias famílias e falta de qualificação para o trabalho (SASSAKI, 2005).

De acordo com a RAIS – Relação Anual de Informações Sociais em (RAIS, 2011), 325,3 mil vínculos foram declarados como Pessoa com Deficiência – Pessoa com Deficiência, representando 0,70% do total dos vínculos empregatícios. Do total de 325,3 mil, 213,8 mil eram do gênero masculino e 111,4 mil do feminino, o que indica uma proporção de 65,74% do total de pessoas com deficiência para Homens e 34,26% para Mulher.

As informações por Grau de Instrução apontam que, a partir do Ensino Médio Incompleto, existe uma correlação direta entre os rendimentos e o grau de escolaridade em todas as modalidades de deficiência. É importante registrar que, no nível Superior Completo, o tipo Visual (R\$ 5.900,70) e, Auditivo (R\$ 5.860,54) são aqueles que auferem os maiores rendimentos médios. Em contraposição, os menores salários ocorreram nos tipos Intelectual (R\$ 2.959,05), seguido do tipo Reabilitação (R\$ 3.609,45), deficiência Múltipla (R\$ 3.825,56) e do tipo de deficiência Física (R\$ 4.251,13). Diante deste diagnóstico apresentado pela RAIS podemos observar que este público é considerável e tem poder aquisitivo.

## **2.6 Políticas Sociais**

O Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - CONADE<sup>2</sup>, órgão superior de deliberação colegiado, criado para acompanhar e avaliar o desenvolvimento de uma política nacional para inclusão da pessoa com deficiência e das políticas setoriais de educação, saúde, trabalho, assistência social, transporte, cultura, turismo, desporto, lazer e política urbana, dirigidas a esse grupo social

O CONADE faz parte da estrutura básica da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR). Foi criado no âmbito do Ministério da Justiça (MJ), em 01 de junho de 1999, através do Decreto 3.076/1999. Em dezembro do mesmo ano o Decreto 3.298/1999, que instituiu a Política Nacional para Inclusão da Pessoa com Deficiência, revogou o Decreto 3.076/1999, mas manteve o CONADE ligado ao MJ. Em 2003, a Lei 10.683 de 25/08/2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, trouxe em seu artigo 24 a menção do CONADE como parte da estrutura do governo, vinculada à então Secretaria Especial dos Direitos Humanos. Em março de 2010 foi editada a Medida Provisória nº 483 alterando a Lei 10.683, que atualizou o nome do CONADE necessária por conta da ratificação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da Organização das Nações Unidas - ONU. Dessa forma o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência passou a ser Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Tendo sido criado para que essa população possa tomar parte do processo de definição, planejamento e avaliação das políticas destinadas à pessoa com deficiência, por meio da articulação e diálogo com as demais instâncias de controle social e os gestores da administração pública direta e indireta.

De acordo com, da Lei 8.742 de 07 de dezembro de 1993 - Lei Orgânica de Assistência Social (BRASIL, 1993), é garantida a habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária.

### **2.6.1 BPC – Benefício de Prestação Continuada**

O Benefício de Prestação Continuada (BPC) destina-se à proteção de idosos e deficientes que comprovem não possuir meios para prover sua própria manutenção

---

<sup>2</sup> Link do Conade - Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência.  
<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/conade>

ou tê-la provida pela família. O benefício compõe a política de assistência social brasileira e é um direito assegurado constitucionalmente. No processo de conquista de direitos sociais, a previsão constitucional.

De acordo com Medeiros et.al.(2010), os princípios de justiça que embasam a concepção do BPC como política de transferência de renda estão relacionados a eliminar a desigualdade e opressão social que as pessoas com deficiência experimentam na extrema pobreza. Portanto, a avaliação das pessoas com deficiência para o BPC tem de levar em consideração, além de condições de saúde, as condições sociais e ambientais que influenciam na determinação da desigualdade pela deficiência.

Manica e Caliman (2015), aponta como sugestão a importância de que a política do BPC seja revisada e incorporada pela Pessoa com Deficiência, como um subsídio que independesse de estar ou não empregada. Uma proposta plausível, seria levar em consideração a remuneração que a Pessoa com Deficiência recebe, sendo que, se a empregabilidade lhe rendesse uma remuneração igual ou superior ao benefício, a Pessoa com Deficiência não perderia o Benefício. Isso incentivaria a ir para o mercado formal de trabalho sem medo de perder o BPC.

## **2.7 Evolução tecnológica**

No mundo das tecnologias da informação e da comunicação - TIC, não é possível mais admitir a ideia de que as pessoas com deficiências devem ser consideradas, como em outros tempos, objetos das políticas de assistência social. Hoje, graças às mudanças tecnológicas verificadas nas últimas duas décadas, particularmente no que dizem respeito à crescente globalização da economia e das atividades humanas, as pessoas começam a ser vistas como seres humanos que devem exercer todo o espectro de direitos civis, políticos, sociais, culturais e econômicos (PIMENTEL, 2015).

### **2.7.1 Tecnologia Assistiva**

A revista digital: Executivos Financeiros, voltada para o conteúdo de Tecnologia da Informação aplicada ao Mercado Financeiro, publica que no CIAB - Congresso Internacional de Automação Bancária de 2016, a empresa de tecnologia IBM mostrou como a computação cognitiva vai transformar o mercado financeiro. Um

modelo de robô que pode operar com a plataforma de computação cognitiva IBM Watson, batizado de NAO, foi o destaque da IBM no evento. Um robô similar ao que estará no estande da empresa participa de um projeto piloto no hotel Hilton, nos Estados Unidos. Lá, ele está aprendendo a atuar como porteiro, ajudando os hóspedes com informações turísticas e instalações do hotel. Durante o evento, haverá interações com o robô sobre temas como computação cognitiva, computação em nuvem e conhecimentos gerais. O robô representa um possível modelo de interação com clientes de instituições financeiras, mas, no evento, ele não estará conectado às capacidades da tecnologia Watson.

Tecnologia Assistiva – TA é um termo ainda, novo, utilizado para identificar todo o arsenal de recursos e serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e consequentemente promover vida independente e inclusão. (BERCCH; TONOLLI, 2006).

De acordo com o Capítulo III da Tecnologia Assistiva (CORDE, 2009), Artigos 74 e 75 é garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida. Sendo o poder público responsável por desenvolver plano específico de medidas, a ser renovado em cada período de 4 (quatro) anos, com a finalidade de:

- I - Facilitar o acesso a crédito especializado, inclusive com oferta de linhas de crédito subsidiadas, específicas para aquisição de tecnologia assistiva;
- II - Agilizar, simplificar e priorizar procedimentos de importação de tecnologia assistiva, especialmente as questões atinentes a procedimentos alfandegários e sanitários;
- III - Criar mecanismos de fomento à pesquisa e à produção nacional de tecnologia assistiva, inclusive por meio de concessão de linhas de crédito subsidiado e de parcerias com institutos de pesquisa oficiais;
- IV - Eliminar ou reduzir a tributação da cadeia produtiva e de importação de tecnologia assistiva;
- V - Facilitar e agilizar o processo de inclusão de novos recursos de tecnologia assistiva no rol de produtos distribuídos no âmbito do SUS e por outros órgãos governamentais.

- VI - Parágrafo único. Para fazer cumprir o disposto neste artigo, os procedimentos constantes do plano específico de medidas deverão ser avaliados, pelo menos, a cada 2 (dois) anos.

Embora pareçam mais futuristas do que realmente o são, as tecnologias assistivas estão cada vez mais presentes em nosso cotidiano. A publicação de artigo, por parte do governo federal, demonstra a preocupação de que estas tecnologias uma vez aprovadas e comprovadas sua eficácia, estejam ao alcance das pessoas com deficiência. Importante salientar que neste artigo o governo se compromete a criar mecanismos para fomentar a produção nacional de tecnologia assistiva.

### **2.7.2 Tecnologias Assitivas em Desenvolvimento**

No Brasil temos exemplos de tecnologias assistivas sendo desenvolvidas, como por exemplo:

- O óculos para pessoas cegas ou com deficiência visual que fazem o mapeamento e a descrição do local e dos objetos presentes, desenvolvido por Wallace Ugulino, aluno do Departamento de Informática do Centro Técnico Científico da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, sob a orientação é do professor Hugo Fuks.
- Os exoesqueletos robóticos, estruturas rígidas, feitas geralmente de metal e plástico, projetadas para auxiliar o movimento humano. Esses equipamentos vêm sendo desenvolvidos em várias partes do mundo, inclusive na Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (Poli – USP). Uma equipe coordenada pelo professor Arturo Forner Cordero começou este ano um projeto financiado pela FAPESP para desenvolver um exoesqueleto para o braço e outro projeto, financiado pelo CNPq, para criar um exoesqueleto para a perna.

Como podemos observar existem iniciativas no desenvolvimento da tecnologia assistiva no Brasil, em sua maioria em universidade e muitas delas apoiadas por órgãos governamentais: estaduais e federal, entretanto é importante salientar que o desenvolvimento da tecnologia assistiva não ser tratado como objeto foco do serviço social, mas principalmente como garantia dos direitos civis de todo cidadão brasileiro seja ele com ou sem deficiência.

### 2.7.3 Tecnologias Assistivas Disponíveis

- O Braille Pad é um tablet projetado especialmente para pessoas com deficiência visual. O dispositivo possui uma tela tátil que permite ao usuário navegar em websites e verificar sua caixa postal.
- Cadeira de rodas automatizadas, existem vários modelos de cadeiras automatizada com por exemplo a Cadeira Motorizada B400 que possui a tecnologia Ottobock (marca alemã sediada em Campinas- SP, sendo referência de qualidade no segmento de produtos para Pessoas com Deficiência) e sua principal característica é a facilidade em passar em portas estreitas de 60cm e entrar praticamente sob mesas sem grandes problemas. Ela tem um giro de 87cm, que permite maior capacidade de manobra em espaços menores.
- Apesar de ter nascido mais para as questões de segurança e menos como uma tecnologia assistiva, a biometria facilita a vida das Pessoas com Deficiência no que se refere as questões de identificação e reconhecimento das pessoas e acesso por parte das empresas e instituições. A Biometria tem sido utilizada largamente nos nossos dias por ser um eficiente mecanismo de segurança. Biometria, em termos simples, significa o estudo estático das características físicas e comportamentais dos seres vivos; bio (vida) + metria (medida). Como formas de segurança, a biometria é utilizada para reconhecimento, identificação criminal, controle de acesso a dados e aparelhos etc. Também é possível que sistemas biométricos consigam identificar alguém por meio da voz, maneira de andar, maneira como reage a sustos, etc. A captura, a extração e a comparação são os principais componentes de um sistema biométrico. Na captura é possível realizar a aquisição de uma amostra biométrica para realizar a identificação de um indivíduo. Isso pode ser feito por meio de digitais ou por meio da leitura da íris do olho, por exemplo. Já na extração é realizada a remoção de uma amostra de informação biológica única do indivíduo, para que, com base nela, possa ser feita a identificação. O resultado dessa análise é chamado de template. Por último, a comparação utiliza o template armazenado para compará-lo com outra pessoa. Na biometria comportamental, o estudo para identificação das pessoas é muito mais complexo. Isso porque essa

identificação é feita baseada na maneira com que cada pessoa reage a diferentes situações. Também é possível que sistemas biométricos, que ainda estão sendo aperfeiçoados, identifiquem um indivíduo apenas pelo seu jeito de andar, mexer as mãos ou arrumar o cabelo. Cientistas acreditam que no futuro próximo, aparelhos que realizam esse trabalho possam substituir alguns falíveis sistemas de biometria baseados em características físicas. Os sistemas biométricos podem requerer identificação através de diferentes características do corpo de uma pessoa, como:

- ✓ Impressão Digital - Captação das linhas da impressão digital por meio de um leitor biométrico que impulsiona o sistema a compará-lo com seu banco de dados.
  - ✓ Reconhecimento Facial - Realiza a leitura dos traços do rosto de um indivíduo.
  - ✓ Veias - Realiza a captação de informações baseados nos volumes de veias aparentes do corpo de uma pessoa.
  - ✓ Identificação pela Íris - Fotografia da íris do olho realizada sob uma iluminação infravermelha.
  - ✓ Identificação pela Retina - Informações são coletadas por meio de um foco de luz.
  - ✓ Geometria da mão - Envolve a identificação do tamanho, da estrutura e da posição da palma da mão de uma pessoa.
  - ✓ Reconhecimento de voz - Analisa a sonoridade, a gravidade e os sinais agudos de uma voz. Pode falhar, visto que existem pessoas que sofrem mudanças na estrutura oral<sup>3</sup>.
- Adaptação Veicular para que a própria Pessoa com Deficiência possa conduzir seu carro, existem vários tipos de adaptação tais como:

---

<sup>3</sup> link <https://canaltech.com.br/seguranca/O-que-e-biometria/>

- ✓ Transferência do Acelerador para o lado esquerdo do pedal do freio, sem anular o pedal original. Quando não está sendo usado pode ser escamoteado para debaixo do painel (CAMPINASVANCAR, 2017).
- ✓ Comando Manual de 70 graus, este equipamento transfere os comandos do acelerador e freio para serem controlados pela mão do motorista através de uma empunhadura posicionada a 70 graus verticalmente permitindo uma melhor ergonomia do volante no momento da aceleração, (CAMPINASVANCAR.2017).
- ✓ Controle de comandos elétricos, equipamento que permite o controle dos comandos elétricos de dirigibilidade (setas, faróis, lavadores, limpadores e buzina) e do controle do veículo simultaneamente, (CAMPINASVANCAR, 2017).
- ✓ Embreagem Standard ES, equipamento analógico que automatiza completamente o sistema de embreagem do veículo. Possui um nível de força de arrancada constante e regulável, sensor foto elétrico de troca de marcha e duas velocidades de referência, (CAMPINASVANCAR, 2017).
- ✓ Freio de estacionamento automático, equipamento que opera o freio de estacionamento através de um botão de simples acionamento, (CAMPINASVANCAR, 2017).
- ✓ Pomos, equipamento que auxilia a pressão e giro do volante. Utilizado para com limitação do movimento de pressão das mãos, (CAMPINASVANCAR, 2017).
- ✓ Prolongamento de pedais universal, equipamento que aproxima os comandos de acelerador, freio e embreagem em relação ao motorista. O equipamento possui um sistema de engate e desengate rápido proporcionando o desativamento do mesmo com facilidade para o uso convencional dos pedais. Utilizado para motoristas de baixa estrutura, (CAMPINASVANCAR, 2017).
- ✓ Piloto automático, equipamento que em uso, mantém constante a velocidade do veículo. Indicado principalmente para ativar o

estresse da aceleração em longos percursos, (CAMPINASVANCAR, 2017).

- Adaptação Veicular para transporte de Pessoa com Deficiência, neste caso as adaptações são realizadas para gerar mais conforto e segurança a Pessoa com Deficiência, tais como:
  - ✓ Rampas de acesso, que pode ser para que a cadeira de rodas seja guardada no porta-malas, ou mesmo para que a Pessoa com Deficiência seja introduzida no veículo na própria cadeira de rodas, (ADAPTAUTO, 2017).
  - ✓ Elevadores ou guinchos de acionamento manual ou automático para guardar a cadeira de rodas no porta-malas, (ADAPTAUTO, 2017).
  - ✓ Banco de transferência elétrica, equipamento fornece uma ajuda valiosa para as pessoas que têm dificuldade de movimentação da cadeira de rodas para o assento do carro e para o movimento de volta: ele cria, de fato, uma ponte entre o banco do carro e a cadeira de rodas, entre eles há uma diferença considerável em altitude, como no caso de caminhonetes e SUV (Sigla que significa Veículo Utilitário esportivo), (ADAPTAUTO, 2017).
  - ✓ Plataforma elevatória automatizada, com piso nivelador, sistema de fixação para cadeira de rodas, cinto de segurança de três pontos, mais utilizados em Vans de transporte, (CAMPINASVANCAR, 2017).
- Leitor de Telas - O leitor de tela é um software utilizado principalmente por pessoas cegas, que fornece informações através de síntese de voz sobre os elementos exibidos na tela do computador. Esses softwares interagem com o sistema operacional, capturando as informações apresentadas na forma de texto e transformando-as em resposta falada através de um sintetizador de voz. Para navegar utilizando um leitor de tela, o usuário faz uso de comandos pelo teclado. O leitor de tela também pode transformar o conteúdo em informação tátil, exibida dinamicamente em Braille por um hardware chamado de linha ou display Braille, servindo, em especial, a

usuários com surdocegueira. Pessoas com baixa visão e pessoas com dislexia também podem fazer uso dos leitores de tela (EMAG<sup>4</sup>, 2004).

#### **2.7.4 Tecnologias Disponíveis no Setor Bancário Brasileiro**

Existem tecnologias assistivas que já são utilizadas pelo setor bancário brasileiro com o intuito de dar acessibilidade às Pessoas com Deficiência no setor bancário, muitas das tecnologias utilizadas não são de origem assistiva mas uma vez aplicada de maneira a permitir ou facilitar o acesso, acabam se tornando assistiva em sua utilização. Abaixo relacionamos algumas delas:

- Rampas de acesso às Agências Físicas, utilizadas para dar acesso as pessoas com deficiência física, superando uma barreira arquitetônica. Obrigatório por lei e disponível na maioria das agências dos cinco maiores bancos do Brasil.
- Biometria digital, substitui a famosa senha de acesso às transações bancárias, permitindo que o cliente com deficiência física e visual possa realizar sua transação utilizando sua biometria para confirmar sua identidade, dando assim maior autonomia e segurança na realização de transações bancárias. Disponível na maioria dos cinco maiores bancos do país;
- Cartão de Banco, impresso em Braille para os clientes do Banco do Brasil, não apuramos a emissão destes cartões em outros bancos;
- Extrato mensal de conta corrente, impresso em Braille, enviado pelos bancos Santander e Caixa Econômica Federal e enviados aos seus clientes com deficiência visual;
- Leitor de telas, disponibilizado no site da Caixa Econômica Federal, entretanto não temos confirmação de que esta tecnologia está disponível no Internet Banking ou Terminal de Autoatendimento.
- Leitor de telas, disponibilizado nos Terminais de Autoatendimento do Banco do Brasil, não temos informação que esta tecnologia esteja disponível em outros canais de Autoatendimento do Banco.

---

<sup>4</sup> O Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (eMAG), visa facilitar o acesso para todas as pessoas às informações e serviços disponibilizados nos sítios e portais governamentais.

- Telefone para Surdos, equipamento utilizado por Pessoas com Deficiência Auditiva profunda, encontra-se em atualização pelo Banco do Brasil.
- Avatar, boneco que descreve as transações em Libras, nos Terminais de Autoatendimento, e Internet Banking do Bradesco.

As informações acima foram coletadas junto aos sites dos bancos e com clientes com deficiências dos bancos citados.

## **2.8 Setor Bancário Brasileiro**

Com base no Relatório de Estabilidade Financeira do BACEN – Banco Central do Brasil – Setor Bancário, publicado em março de 2012 (BACEN, 2012), no que se refere ao crescimento do ativo do sistema bancário, exceto os bancos de desenvolvimento, acarretou em uma maior exposição aos riscos inerentes à atividade bancária. Todavia, este crescimento veio acompanhado pela base de capital, principalmente em decorrência da incorporação de lucros. Desta forma a capacidade de solvência do sistema bancário permanece sólida, em todos os cenários analisados, inclusive naqueles de extrema deterioração da situação macroeconômica, o capital regulamentar do sistema bancário permaneceu acima do mínimo exigido pelo BACEN.

Conforme relatório anual da FEBRABAN 2015, o Setor Bancário brasileiro é o maior investidor em tecnologias e inovação do país, confirmou também sua vocação para contribuir com o futuro de maior qualidade no país. As despesas e investimentos em tecnologia do setor somaram R\$ 19,2 bilhões, patamar que coloca o Brasil como o sétimo entre as dez maiores economias e o primeiro entre os BRICS<sup>5</sup> em termos de investimento em tecnologia da informação como proporção do PIB<sup>6</sup>. Isso contribuiu para aumentar o acesso e comodidade dos clientes, trazendo as atividades bancárias, literalmente, para a palma da mão: o número de operações realizadas por meio do mobile banking aumentou 138% em 2015, e as transações bancárias realizadas por meio de computadores pessoais e celulares superaram metade do total de transações realizadas pelos clientes em 2015.

---

<sup>5</sup> **Brics** é uma sigla que se refere a Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul, que se destacaram no cenário mundial pelo rápido crescimento das suas economias em desenvolvimento.

<sup>6</sup> **PIB**, sigla para Produto Interno Bruto, representa a soma de todos os produtos finais produzidos por um país em um intervalo de tempo. Nessa conta, entram todos os bens e serviços consumidos pelas pessoas, empresas e governo. (ESTADÃO, 2016).

Considerando que a presente pesquisa, visa o mapeamento da experiência da Pessoa com Deficiência com os bancos, é importante conhecer a regulamentação que rege o setor bancário brasileiro no que diz respeito a postura dos bancos e a garantia dos direitos dos consumidores de produtos e serviços bancários.

### **2.8.1 Regulamentação BACEN**

Consolidadas as Resoluções 2.878, de 26/07/2001, 2.892, de 27/09/2001, e da Circular 3.058, de 05/09/2001, para melhor conhecer as resoluções e circulares que tratam do atendimento bancário. Estes normativos dispõem sobre os procedimentos a serem adotados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

É importante salientar que todos os bancos que operam no Brasil são auditados periodicamente pelo BACEN, e ainda têm seus processos obrigatoriamente auditados por auditoria interna e externa, além das auditorias existe também o Código de Defesa do Consumidor que pode acionar os bancos que infringirem a legislação. Os bancos contam também com a Ouvidoria que pode ser acionada por qualquer cliente que se sinta lesado em seus direitos, além da ouvidoria do próprio BACEN. O banco que descumpre o que determina a Resolução acima apresentada será notificado pelo BACEN podendo inclusive ser multado e penalizado. Além da legislação que rege o sistema bancário brasileiro as próprias Instituições Financeiras implementaram o sistema de Autorregulação bancária que será abordado no próximo tópico.

### **2.8.2 Sistema de Autorregulação Bancária**

O Sistema de Autorregulação Bancária é um sistema de normas criado em 2008, pelas próprias instituições financeiras com compromissos de conduta estabelecidos para que o mercado atue de forma ainda mais eficaz, clara e transparente, em benefício do consumidor e da sociedade. A proposta central do sistema, é firmar um compromisso efetivo dos bancos com seus consumidores, reconhecendo que é possível e oportuno ir além do estritamente legal. A FEBRABAN é a entidade responsável pela elaboração e fiscalização do cumprimento das normas do Sistema de Autorregulação Bancária (FEBRABAN, 2008).

### **2.8.3 ABNT – NBR – Normas Técnicas**

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas é o Fórum Nacional de Normalização por reconhecimento da sociedade brasileira desde a sua fundação desde sua fundação, em 1940, e confirmado pelo governo federal por meio de diversos instrumentos legais. Sendo responsável pela elaboração das Normas Brasileiras (ABNT NBR), elaboradas por seus comitês Brasileiros (ABNT/CB), Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE).

#### **NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**

Esta norma se aplica a acessibilidade nas agências bancárias e salas de autoatendimento. A ABNT NBR 9050 foi elaborada no Comitê Brasileiro de Acessibilidade (ABNT/CB-40), pela Comissão de Estudo de Acessibilidade em Edificações, publicada em 2015 substituindo a edição anterior de 2004 a qual foi tecnicamente revisada. Estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural, e de edificações às condições de acessibilidade. Para o estabelecimento desses critérios e parâmetros foram consideradas diversas condições de mobilidade e de percepção do ambiente, com ou sem ajuda de aparelhos específicos, como próteses, aparelhos de apoio, cadeiras de rodas, bengalas de rastreamento, sistemas assistivos de audição ou qualquer outro que venha a complementar, necessidades individuais.

Tem por objetivo proporcionar a utilização de maneira autônoma independente e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção.

Define que as áreas técnicas de serviço ou acesso restrito, como casa de máquinas, barriletes, passagem de uso técnico, etc., não necessitam ser acessíveis. Entretanto, as edificações residenciais familiares, condomínios e conjuntos habitacionais necessitam ser acessíveis em suas áreas de uso comunitário. As Unidades autônomas acessíveis são localizadas em rota acessíveis. Sendo que para ser considerados acessíveis, todos os espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos que vierem a ser projetados, construídos, montados e

implantados, bem como as reformas e ampliações de edificações e equipamentos urbanos, devem atender ao disposto na NBR 9050 (ABNT NBR 9050, 2015).

#### **ABNT NBR 15250 – Acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário**

A ABNT NBR 15250 foi elaborada no Comitê Brasileiro de Acessibilidade (ABNT/CB-40), pela Comissão de Estudo de Acessibilidade em Comunicação, tendo por objetivo: Fixar os critérios e parâmetros técnicos de acessibilidade a serem observados quando do projeto, construção, instalação e localização de equipamentos destinados à prestação de informações e serviços de autoatendimento bancário. Para o estabelecimento dos critérios e parâmetros técnicos foram consideradas diversas condições de mobilidade e de percepção, com ou sem ajuda de aparelhos específicos, sejam eles: sistema auditivo de voz, cadeira de rodas ou outro que complemente as necessidades individuais (ABNT NBR 15250, 2005).

O Terminal de Autoatendimento adaptado, assim como o espaço onde ele está instalado segue as especificações da ABNT NBR 15250 que dá diretrizes das condições gerais de configuração, sinalização e funcionamento das teclas, do áudio, da impressora de recibo e do dispensador de cheques, do cartão do cliente, do dispositivo dispensador de cédulas, receptor de cédulas, dispensador e receptor de envelopes, leitor de código de barras e dispositivos biométricos, parâmetros de interação, segurança e orientação ao usuário, assim como as condições de aproximação e alcance, sendo que a acessibilidade de novos dispositivos implementados deve ser tratada por similaridade de função (ABNT, 2005).

#### **2.8.4 Produtos e Serviços**

Antes de começar a falar de produtos e serviços dos bancários direcionados ao Cliente com Deficiência é preciso entender melhor alguns conceitos tais como: Consumidor, Produto, Público Alvo, Qualidade e Mercado.

O consumidor é a parte mais importante da linha de produção, porque sem alguém para comprar o produto de uma fábrica ela poderá muito bem ser fechada. A necessidade de estudar as necessidades do consumidor e de fornecer serviços ligados ao produto foi uma das principais doutrinas da qualidade ensinada aos administradores japoneses a partir de 1950, (DEMING, 1990). No caso da presente pesquisa o consumidor é a pessoa física com deficiência, que possui conta em banco.

Um produto é tudo aquilo capaz de satisfazer o desejo. Representa um sentimento de carência em uma pessoa que produz um desconforto e um desejo de aliviá-lo. O desejo coloca a pessoa num estado ativo e lhe dá direção. A pessoa perceberá certas coisas exteriores, a si própria que poderiam satisfazer seu desejo e que poderiam ser chamadas de produtos. O ponto mais importante de um produto é o serviço que ele presta. Qualquer coisa capaz de prestar um serviço, isto é, de satisfazer uma necessidade pode ser chamada de produto, (KOTLER, 1992).

Dentre tantos conceitos estudados a definição sobre Qualidade que vem de encontro ao propósito deste estudo é a seguinte: [...] "Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo a necessidade de seu cliente"., (CAMPOS, 1992).

Um mercado é uma Arena para trocas potenciais, (KOTLER, 1992). O mais importante é o princípio de que o objetivo das pesquisas de mercado é entender as necessidades dos consumidores, seus desejos e criar produtos e serviços que lhes propiciem uma vida melhor no futuro, (DEMING, 1990).

Em consulta dos sites dos cinco maiores bancos do país apuramos o seguinte resultado:

- 1) Linhas de crédito destinadas para o público composto de clientes com deficiência, foram observadas nas instituições: Banco do Brasil, Bradesco, Banco Santander e Caixa Econômica Federal, no Itaú/Unibanco apesar de existir referências em mídia impressa não conseguimos confirmar a disponibilidade deste produto no site deste banco.
- 2) O primeiro Terminal de Autoatendimento adaptado, disponibilizado às pessoas com deficiência no país, foi desenvolvido pelo Banco do Brasil. Os aplicativos disponíveis nos terminais de autoatendimento do Banco do Brasil contam com:
  - Biometria, para identificar o cliente, para garantir a segurança do cliente, confirmando ser ele o autor da transação, esta diretiva está à disposição de todos os clientes do Banco do Brasil;
  - Fonte com tamanho maior, para clientes com dificuldade de leitura, geralmente idosos, o cliente pode solicitar que conste em seu cadastro que tem dificuldade para ler as informações no terminal, mas geralmente o sistema busca a idade do cliente e exibe a tela com fonte maior para facilitar a leitura dos dados exibidos em tela;

- Aplicativo para atender ao cliente deficiente visual, onde a tela é escurecida para que as outras pessoas não possam acompanhar a transação, conta com fone de ouvido pois os comandos são informados por voz, o teclado é em braille, para que o cliente possa realizar os comandos. Conta ainda com a função BIP sonoro, que busca orientar estes clientes na realização de saque em conta corrente. Para ser atendido por este aplicativo, o cliente deve ter em seu cadastro a indicação de que é cliente com deficiência visual;
  - As salas de autoatendimento, do Banco do Brasil, estão devidamente ajustadas de acordo com a norma da ABNT15250, e o equipamento possui o desenho de forma que o cliente com deficiência que utilize cadeira de rodas possa acessar o equipamento e seus periféricos de forma a conseguir realizar transações.
  - Encontra-se em funcionamento desde 2006, nas centrais de atendimento do Banco do Brasil, canal de comunicação de atendimento para Pessoa com Deficiência Auditiva. A solução consiste em equipamentos especiais, conectados às estações de trabalho da Central de Atendimento do banco. Esses equipamentos permitem comunicação entre os atendentes e as pessoas com deficiência auditiva por meio de um Telefone para surdos (TS)<sup>7</sup>. Os atendentes selecionados para prestar esse tipo de atendimento receberam treinamento especial e os serviços oferecidos são: Ouvidoria BB e atendimento ao portador de cartão de crédito.
  - Os cartões bancários emitidos para clientes com deficiência visual são impressos em Braille no Banco do Brasil.
- 3) De acordo com o site do Banco Bradesco os Canais Digitais oferecem diversas soluções inovadoras que proporcionam maior autonomia e independência às pessoas com deficiência:
- Internet Banking para Pessoas com Deficiência Visual – Virtual Vision;
  - Máquinas de Autoatendimento que seguem às normas da ABNT, com tradução em Libras e software de voz – que verbaliza os valores e posições

---

<sup>7</sup> O TS é um aparelho telefônico que dispõe de um teclado alfa numérico e uma tela para visualização das mensagens na forma de textos.

- das cédulas dispensadas – nas operações de saque, marcações táteis e dispositivos com altura adequada, para cadeirantes ou pessoas de baixa estatura;
- Saque em Libras disponível nas máquinas de Autoatendimento da Rede Própria;
  - Mouse Visual para pessoas com deficiência motora;
  - Soluções em Libras no Portal Bradesco (item, Abra sua Conta, Home, Acessibilidade e página de Educação Financeira) e nos sites Bradesco Seguros e Bradesco Saúde (área institucional);
  - Atendimento personalizado às pessoas com deficiência visual, auditiva ou de fala no Fone Fácil;
  - Atendimento SAC às pessoas com deficiência auditiva ou de fala;
  - Solicitação de extrato mensal e gabarito para preenchimento de cheque em braille ou fonte ampliada, por meio do canal Fone Fácil ou na Agência;
  - Token DV (Chave de Segurança Bradesco Eletrônica para Clientes com Deficiência Visual);
  - Cartão de débito e crédito em alto-relevo;
  - Porta cartão de débito e de crédito em Braille e Fonte Ampliada;
  - Cursos de Informática com uso do Virtual Vision, oferecidos gratuitamente (para correntistas e não correntistas) pela Fundação Bradesco; e
  - Palestras e oficinas sobre autonomia bancária aos funcionários e clientes com deficiência;
- 4) De acordo com o publicado em seu site, o Banco Santander está trabalhando para fornecer o máximo de acessibilidade para todos os seus clientes e usuários com deficiência, adotando as seguintes medidas:
- Adaptação dos caixas-eletrônicos;
  - SAC e Ouvidoria preparados para atender pessoas com deficiência auditiva e de fala;
  - Extrato bancário em braile;
  - Cursos de libras online para todos os funcionários que desejam se comunicar melhor com colegas e clientes.
  - As fontes utilizadas têm dimensões relativas, de forma que o usuário pode controlar seu tamanho do navegador que esteja utilizando;

- Procurou-se conseguir uma navegação coerente em todo o website, seguindo os mesmos esquemas estruturais em todas as páginas. A cor e contraste dos elementos estão pensados para que possam ser apreciados corretamente por todos os usuários;
  - As imagens, banners e tabelas publicadas no portal oferecem uma descrição que facilita compreensão da informação contida nestes recursos gráficos.
  - Links. A maioria dos links do portal oferecem um esclarecimento sobre seu destino e proporcionam informação sobre se vão desdobrar em uma nova janela.
- 5) O site da Caixa Econômica Federal é acessível para usuários com deficiência visual, possui leitor de telas. Entretanto não conseguimos apurar se o acesso do cliente em sua conta é também acessível como o site. A Caixa também emite extrato em Braille para clientes com deficiência visual.

### **3. METODOLOGIA DA PESQUISA**

#### **3.1 Delineamento**

O nível de acesso da população aos bens e serviços da comunidade, mensurado a partir de resultados tangíveis, exige a formulação de indicadores sociais definidos a partir de dados quantitativos, mas essencialmente, de dados qualitativos levantados junto às pessoas, como o sentimento de pertencer, dimensão nuclear do princípio de inclusão social, ou seja, condição primordial para se falar sobre inclusão social. Os dados qualitativos devem ser estruturados a partir de protocolos de avaliação de qualidade de vida por meio da informação e referências pessoais e sentimentos das próprias pessoas e não, apenas, do olhar técnico (BUENO; PAULA, 2014).

Esta pesquisa teve como objetivo investigar a percepção da Pessoa com Deficiência de seu relacionamento com o Banco do qual é cliente, as particularidades desta relação, apurando o pensamento das Pessoa com Deficiências sobre a sua inclusão bancária. De acordo com Creswell, (2010), a pesquisa de natureza qualitativa apresenta os seguintes características: ambiente natural; o pesquisador como instrumento fundamental da pesquisa; múltiplas fontes de dados; análise de dados indutiva ; significado dos participantes; projeto emergente; lente teórica; interpretativo e relato holístico. Diante destas características, temos que a natureza desta pesquisa é de cunho qualitativo.

#### **3.2 População alvo do estudo**

Consultado o site do órgão regulador do Setor Bancário brasileiro, o Banco Central do Brasil, constatamos não existir a informação de quantos Pessoa com Deficiências possuem conta em bancos no Brasil. Realizado contato telefônico com a Instituição fomos informados de que não possuem esta informação e indicou a Federação de Bancos como uma possível fonte para esta informação.

Consultamos o site da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e constatamos não existir esta informação disponível. Contatamos a instituição, por mensagem eletrônica, e fomos informados que não possui a quantidade de clientes de bancos são Pessoas com Deficiência, assim como o Banco Central. Entretanto, a FEBRABAN possui a informação sobre a quantidade de funcionários de bancos que

são pessoas com deficiência, o total de funcionários de todos os bancos, mas até a data de finalização deste trabalho não obtivemos a informação.

Mesmo com os dados fornecido por um dos bancos, não obtivemos dados para realizar uma estimativa ou estatística mais apurada com relação a quantidade de Clientes com Deficiência existe no Setor bancário brasileiro.

Devido a natureza qualitativa dessa pesquisa e o objetivo principal de compreender a percepção das Pessoa com Deficiências em relação ao atendimento bancario recebido, não tivemos a pretensão de generalizar os resultados, considerando que a legislação brasileira, Lei 3298 de 1999 e Decreto 5296 de 2004, reconhece a deficiência em cinco grupos principais: física, auditiva, visual, mental e múltipla, sendo que cada uma delas pode sofrer variações de tipos e graus de intensidade da deficiência (BRASIL, 2004).

### **3.3 Público da Pesquisa**

Público composto de homens e mulheres com deficiência auditiva ou visual ou física que sejam clientes de banco.

Devido a abrangência do tema delimitou-se a coleta de dados na cidade de Brasília. A escolha da cidade foi pelo fato de sediar a administração dos dois maiores bancos públicos do país, e por estar próximo aos organismos do governo que tratam de legislação para Pessoa com Deficiência.

Para possibilitar a realização da coleta de dados, e considerando a complexidade da classificação das deficiência, delimitou-se o perfil dos participantes para Pessoa com Deficiências que possuam um dos três tipos de deficiência: física, auditiva e visual não tendo sido aceito na pesquisa participante com deficiência múltipla, ou seja, com mais de uma deficiência associada ao mesmo participante.

- a)** Pessoas com Deficiência: auditiva, ou visual, ou física, que sejam clientes de bancos.

### **3.4 Fontes de Informação**

- Site da ABNT ;
- Site do BACEN;
- Site do Banco do Brasil;
- Site do Bradesco;
- Site da Caixa Econômica Federal;
- Site do Banco Itaú/Unibanco;
- Site do Banco Santander;

- Site da FEBRABAN;
- Site do IBGE;
- Site do SEBRAE;
- Site da Secretaria Nacional de Promoção Social dos Direitos da Pessoa com Deficiência;
- Sites do Governo Federal;
- Sites de Revistas e jornais eletrônicos.

### **3.5 Instrumentos de coleta de dados**

Aplicação de questionário e entrevista.

O questionário possui 9 blocos de múltipla escolha para qualificar: formação acadêmica, rendimentos, tipo de deficiência, tipo de transporte que utiliza, banco em que é cliente, informações sobre produtos bancários específico para o público Pessoa com Deficiência (apêndice A). A entrevista contou com 15 questões abertas (apêndice B).

### **3.6 Procedimentos de Coleta de Dados**

Foi contatada uma Associação em Brasília para intermediar o acesso aos participantes, a ela foi informado o objetivo da pesquisa e que o perfil dos participantes é composto de Pessoa com Deficiências com as seguintes deficiências: visual, auditiva e física que seja cliente de banco. Fomos informados pela assistente social da Associação, que eles não poderiam indicar Pessoa com Deficiências por ela atendidos, por uma questão ética. Contatado um hospital especializado em tratamento de traumatologia e fisioterapia para recuperação de movimentos ou mitigação dos problemas gerados pelas deficiências naturais ou adquiridas, entretanto, apesar de nosso apelo e da explicação do objetivo da pesquisa, a instituição informou que por questões de sigilo médico e paciente, não pode indicar Pessoa com Deficiências para participarem da nossa pesquisa.

Os participantes da pesquisa, foram indicados por amigos e familiares da pesquisadora, e de alunos e professores da Universidade Católica, devido a dificuldade em obter indicações para realizar as entrevistas.

A pesquisadora leu, para cada um dos participantes, o termo de consentimento livre e esclarecido informando os objetivos da pesquisa e assegurando o anonimato dos participantes. (apêndice C).

Os participantes foram agrupados, por tipo de deficiência, e por banco onde são clientes.

Inicialmente foi aplicado um questionário com o objetivo de traçar o perfil sociodemográfico do participante.

A principal ferramenta de coleta de dados em campo foi a entrevista semi-estruturada, realizada com cada um dos participantes.

Os tópicos das entrevistas foram obtidos da leitura da legislação brasileira, no que tange a acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência, Normas Técnicas, e de autores como Sassaki, Medeiros, Tanaka & Manzini que versam sobre a Inclusão social. A entrevista possui 15 questões abertas e mais um espaço para o participante opinar sobre algum outro tema não abordado nas questões (Apendice B).

As entrevistas foram agendadas, sendo que o local, data e hora foram determinados pelo participante. A duração das entrevistas variou entre cerca de 60 à 90 minutos.

A pesquisadora tomou o cuidado de propiciar um ambiente de confiança, evitando interrupções, ruídos, conversar, ou qualquer outro tipo de interrupções que pudessem prejudicar a conversa com o participante. Conduzindo a entrevista de forma espontânea, mas com a profundidade que o tema requer.

### **3.7 Participantes da pesquisa**

Diante do perfil da pesquisa e dos participantes, se faz necessário a apresentação de alguns conceitos.

Entende-se como cliente bancário, todo aquele que possui conta corrente e consome produtos e serviços de uma determinada instituição bancária, (MATTIELLO, 2001).

#### **3.7.1 Clientes com deficiência no Setor Bancário**

Conforme item de identificação da população-alvo da pesquisa, as Instituições consultadas, BACEN e FEBRABAN, não possuíam informações que nos permitissem apurar a quantidade de Pessoas com Deficiência são clientes de bancos no Brasil.

Devido a escassez de informação, consultamos um dos cinco maiores bancos do país, que por questões éticas não vamos identificar, e nos foi passado a seguinte informação:

- Total geral de Clientes: 131.631.006 clientes
- Total Clientes cadastrados com Deficiência: 30.018, sendo:
  - ✓ Deficiência Visual (cego) - Cegos: 5.532 clientes

- ✓ Deficiência Auditiva (Surdo e/ou Mudo): 6.656 clientes
- ✓ Deficiência Locomotora: 17.830 Clientes

Com base na informação acima temos que 0,02% dos clientes deste banco está cadastrado como cliente com deficiência, entretanto este dado não nos permite afirmar ser este percentual o retrato da realidade do perfil de clientes, visto que podemos ter clientes com deficiência que não tem a deficiência cadastrada no banco. Considerando a escassez de informação neste sentido, não temos como projetar ou realizar análise comparativa com dados quantitativos.

### **3.7.2 Dados da Pesquisa**

Esta pesquisa apresenta a seguinte amostra de participantes:

- Total de participantes: 7 pessoas com deficiência, sendo classificados:
- Sexo:
  - ✓ 05 homens
  - ✓ 02 mulheres
- Deficiência:
  - ✓ 05 com deficiência física
  - ✓ 01 com deficiência visual
  - ✓ 01 com deficiência auditiva
- Idade
  - ✓ 02 com idade na faixa entre 31 à 40 anos
  - ✓ 02 com idade na faixa entre 41 à 50 anos
  - ✓ 02 com idade na faixa entre 51 à 60
  - ✓ 01 com idade acima de 60 anos
- Formação Acadêmica
  - ✓ 07 participantes com nível superior completo
  - ✓ 03 com pós-graduação especialização completo

### **3.8 Procedimentos de Análise de Dados**

A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análises das comunicações. Não se trata de um instrumento, mas de um leque de apetrechos; ou, com maior rigor, será um único instrumento, mas marcado por uma grande disparidade de formas adaptável a um campo de aplicação muito vasto: as comunicações (BARDIN, 2011). A presente pesquisa em seu objetivo de apurar o

conhecimento sobre a percepção da Pessoa com Deficiência de sua relação com o banco onde é cliente, existe a necessidade de interpretar a mensagem (palavra), não no sentido linguístico, do interlocutor sobre o tema. Apresentando características importantes da análise de conteúdo, o que levou a definição desta metodologia como técnica de análise dos dados coletados.

A análise de dados da presente pesquisa adota os seis passos de Creswell (2010), como ferramenta. Para melhor compreensão, a figura abaixo apresenta o diagrama dos passos a serem seguidos para a análise dos dados apurados:

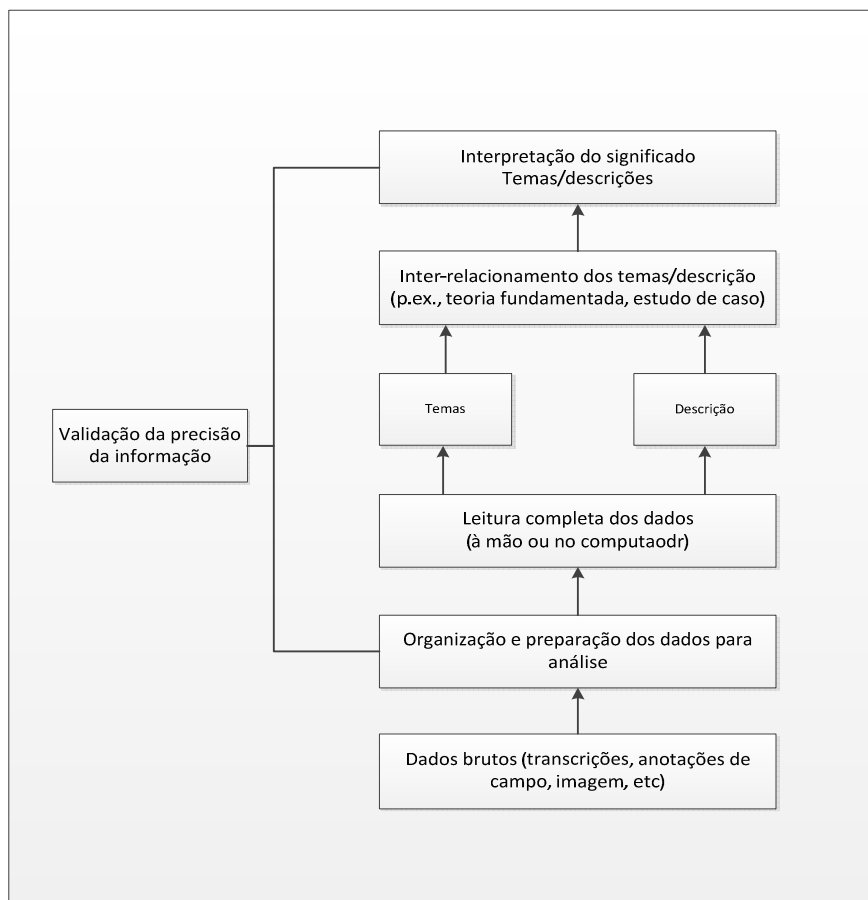


Figura 1 - Análise de Dados na pesquisa qualitativa  
Fonte: Creswell (2010, p.218)

A análise dos dados da pesquisa seguiu os passos acima, por ter uma visão ampla do material coletado, sendo uma forma organizada que facilitou a validação e precisão das informações.

### **3.8.1 Análise Documental**

De acordo com Bardin (2011), enquanto o tratamento da informação contida nos documentos acumulados, a análise documental tem por objetivo dar forma conveniente e representar de outro modo essa informação. O propósito é atingir o armazenamento sob forma variável e a facilitação do acesso ao observador, de tal forma que este obtenha o máximo de informação (aspecto quantitativo) com o máximo de pertinência (aspecto qualitativo). Sendo a análise documental a fase preliminar da constituição de um serviço documentação ou de um banco de dados.

Foram pesquisadas em fontes primárias e secundárias para obtenção de informações sobre o assunto estudado. Depois de realizar uma leitura dos documentos, artigos científicos, livros, notícias, legislação, produtos e serviços da área, Normatização entre outros documentos, chegou-se a conclusão da necessidade de organização dos dados obtidos.

### **3.8.2 Organização dos dados**

Devido a quantidade de informações e documentos apurados sobre o tema da pesquisa, e visando o melhor gerenciamento e acesso as informações coletadas, foi realizado um catálogo das informações e fontes coletadas em planilha eletrônica.

Foram elaboradas fichas de leituras, em planilha eletrônica, das fontes das informações utilizadas para fundamentação teórica desta pesquisa, esta planilha contém os seguintes dados:

- Tipo de Informação: Leis, Livros, Artigos, etc
- Título
- Ano de publicação
- Editora
- Breve resumo da informação

### **3.8.3 Transcrição dos dados coletados**

Elaboramos uma planilha eletrônica com os dados coletados nos questionários de qualificação sócio demográfica dos participantes e as transcrições da entrevistas, nenhum participante foi identificado, cada um deles recebeu um código para poder organizar os dados para análise. A planilha dos dados da pesquisa conta com as seguintes informações:

- Código do participante
- Data de Nascimento

- Local de Nascimento – UF
- Cidade de Residência – UF
- Formação Acadêmica
- Profissão – Renda Mensal
- Identificação da Deficiência
- Tipo de transporte utilizado para chegar ao banco
- Banco onde é cliente e tipo de conta que possui (conta corrente ou poupança)
- Linhas de crédito destinados ao público Pessoa com Deficiência conhecidos/utilizado pelo participante
- Barreiras encontradas no caminho até ao banco
- Perguntas e respostas da entrevista

### **3.9 Análise de Conteúdo**

De acordo com Bardin, (2011) a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análises das comunicações. Não se trata de um instrumento, mas um leque de apetrechos; ou, com maior rigor, será um único instrumento, mas marcado por uma grande disparidade de formas e adaptável a um campo de aplicação muito vasto: as comunicações.

Entendemos que para realizar a leitura "flutuante" das transcrição das entrevistas, seria necessário condensar as informações de forma que pudessemos visualizar as questões, e as respostas dos sete participantes da pesquisa. Como já descrito anteriormente, planilhamos o resultados das entrevistas colocando todas as questões e nas colunas seguintes as respostas dadas por cada um dos participantes da pesquisa. Para melhor enxergar o resultado, imprimimos a planilha e colamos na parede para realizar a leitura. A leitura foi realizada, pela pesquisadora e pela orientadora desta pesquisa, conforme a metodologia da análise de conteúdo.

Foram escolhidos os seguintes documentos: Legislação brasileira sobre os direitos da pessoa com deficiência, Regulação do setor bancário brasileiro, Entrevistas e Perfis sócio-demográfico dos participantes da pesquisa.

Utilizamos a regra da Exaustividade, que segundo Bardin (2011), em outras palavras, não se pode deixar de fora qualquer um dos elementos por esta ou aquela razão, que não possa ser justificável no plano do rigor. Ou seja a análise das entrevistas serão considerados e analisados a luz da legislação vigente referentes aos direitos e obrigações da pessoa com de deficiência e da regulamentação do setor bancário brasileiro aqui apresentados. A codificação corresponde a uma

transformação – efetuada segundo regras precisas – dos dados brutos do texto, transformação esta que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação do conteúdo ou da sua expressão; suscetível de esclarecer o analista acerca das características do texto, que podem servir de índices. Na leitura "flutuante", sinalizamos as verbalizações que se repetiram nas respostas dos participantes, e mesmo que não se tratassem da mesma verbalização apresentavam a mesma ideia.

A categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, em seguida, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos. As categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registro, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão das características comuns destes elementos, (BARDIN, 2011). Com as verbalizações agrupadas em temas, foi realizada a categorização agrupando os temas em categorias.

## 4. Resultados e Discussão

No quadro abaixo apresentamos o perfil sócio-demográfico dos participantes obtido a partir de questionário elaborado com esta finalidade, na sequência a pesquisadora descreve as informações obtidas a partir das respostas dos respondentes.

### 4.1 Perfil Sócio-demográfico dos participantes

Perfil Sócio Demográfico dos participantes da pesquisa	
Domicílio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 05 dos participantes residem no Plano piloto, na cidade de Brasília.</li> <li>- 02 dos participantes residem em cidades satélites de Brasília.</li> </ul>
Idade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mais jovem 30 Anos</li> <li>- Mais idoso 70 anos</li> <li>- A idade Média dos participantes é de 47 anos</li> <li>- Desvio Padrão 13 anos</li> </ul>
Sexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 05 dos participantes da pesquisa são do sexo masculino</li> <li>- 02 dos participantes da pesquisa são do sexo feminino</li> </ul>
Formação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos os participantes têm Curso superior completo</li> <li>- 03 dos participantes têm curso de pós-graduação latu sensu.</li> </ul>
Renda Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menor Renda R\$ 3.000,00</li> <li>- Maior Renda R\$ 30.000,00</li> <li>- A renda média dos participantes é de R\$ 8.478,28.</li> <li>- Desvio Padrão de R\$ 9.635,34</li> </ul>
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 05 dos participantes utilizam transporte particular para ir até a agência</li> <li>- 02 participantes utilizam transporte público para ir até a agência.</li> </ul>
Clientes de Bancos (participante pode ter conta em dois bancos diferentes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 04 dos participantes são clientes de dois bancos distintos.</li> <li>- 05 participantes são clientes do Banco do Brasil.</li> <li>- 02 participantes são clientes do Bradesco.</li> <li>- 02 participantes são clientes do Banco Itaú.</li> <li>- 01 participante é cliente do BRB.</li> <li>- 01 participante é cliente da Caixa Econômica Federal.</li> </ul>
Linhas de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apenas um dos participantes informou já ter utilizado uma linha de crédito direcionada especificamente para o público composto por Pessoa com Deficiência, na época fez o financiamento no Banco Nossa Caixa que foi incorporado pelo Banco do Brasil em 2010.</li> <li>- 03 dos participantes não conhecem as linhas de créditos direcionadas para clientes com deficiência física do Banco do Brasil.</li> <li>- 04 dos participantes conhecem a linha de crédito do Banco do Brasil.</li> <li>- Todos os participantes desconhecem as linhas de crédito para Pessoas com Deficiência dos demais bancos citados: Bradesco, Caixa Econômica Federal, Banco Santander e Banco Itaú/Unibanco.</li> </ul>
Barreiras de Acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Urbanísticas               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 02 dos participantes alegaram não encontrar barreiras urbanísticas no trajeto até a agência onde é cliente.</li> <li>✓ 02 dos participantes relataram que as pessoas estacionam em vagas especiais sem ter direito a elas, ou então estacionam no local da rampa de acesso, em frente ao banco, mas infelizmente em toda a cidade.</li> <li>✓ 02 dos participantes alegaram que as calçadas da cidade são inapropriadas para cadeirantes.</li> <li>✓ 01 participante alegou que quando sai do metrô, não tem acessibilidade para chegar na agência, visto que não tem guia para cegos nas calçadas, semáforos sem sinal sonoro, pontos de ônibus não tem aviso sonoro.</li> </ul> </li> </ul>

	<p>– Arquitetônicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 04 participantes informaram não encontrar barreiras na agência onde são clientes.</li> <li>✓ 02 participantes apontaram perceber que não muitas agências bancárias não têm piso tátil ou guia para cegos.</li> <li>✓ 01 participante apontou barreira de acessibilidade ao terminal de autoatendimento (caixa eletrônico).</li> </ul>
	<p>– Comunicação Informação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 01 participante disse que as agências são bem sinalizadas nos dois bancos: Bradesco e Itaú/Unibanco.</li> <li>✓ 02 participantes alegaram não ter problemas de comunicação e nem de sinalização das agências.</li> <li>✓ 01 participante alertou de comunicação deficitária por parte do atendimento que te encaminha para o setor errado.</li> <li>✓ 01 participante alertou para o fato do painel eletrônico de chamada de senhas não tem áudio para avisar as pessoas cegas e que o funcionário que entrega a senha não informa o número.</li> <li>✓ 01 participante disse que a sinalização e a comunicação são aceitáveis.</li> <li>✓ 01 participante fala que os funcionários do banco são muito simpáticos, mas tem dificuldade em entender as siglas utilizadas nos produtos e tais como CDB, LCA, LCI, Fundo de Investimento, cheque especial. Tenho dificuldade de entender como eles funcionam,</li> </ul>
	<p>– Atitudinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 03 dos participantes informou não ter nenhum tipo de problemas com relação a atitude dos funcionários do banco.</li> <li>✓ 01 participante disse ser muito bem atendido.</li> <li>✓ 01 participante alegou não ter problemas de atitude, mas percebe que o funcionário tem dificuldade para solucionar problemas sistêmicos (sistemas e aplicativos dos bancos). Embora saiba que não é culpa do funcionário.</li> <li>✓ 01 participante com deficiência visual (cego), aponta que o funcionário que atende na emissão de senha deveria ser treinado a informar o número da senha para pessoas cegas, o gerente atendeu sem lhe dirigir o olhar, e o segurança não te deixa entrar sem uma senha.</li> <li>✓ 01 participante se incomoda com a demora do funcionário para abrir a porta para o cadeirante entrar, já que os cadeirantes não conseguem passar na porta giratória detectora de metal.</li> </ul>
	<p>– Tecnologia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 01 participante diz que não utiliza tecnologia do banco, mas para vida pessoal utiliza aplicativo de Comando de voz chamado Dragon.</li> <li>✓ 03 dos participantes disseram nunca ter feito uso de tecnologias assistivas.</li> <li>✓ 01 participante disse que utiliza os seguintes canais de autoatendimento: Internet Banking, Mobile Banking e Terminal de Autoatendimento(caixa eletrônico).</li> <li>✓ 01 participante disse não utilizar tecnologias bancárias, mas utiliza o comando de voz do Smartphone para atender chamadas telefônicas.</li> <li>✓ 01 participante reclamou do painel eletrônico de chamada de senhas de atendimento não ter áudio.</li> </ul>

Quadro 2 - Perfil Sócio-demográfico dos participantes

Fonte: a Autora, elaborado com os dados obtidos na pesquisa.

Somente dois participantes não residem no plano piloto, que é área onde se concentra a população com maior poder aquisitivo.

Com relação a faixa etária, contamos com participantes adultos, sendo que o participante mais jovem conta com 30 anos e o mais idoso com 70, obtemos uma

diferença de 40 anos entre o mais jovem e o mais idoso. Chegamos a uma idade média de 47 anos o que nos mostra um perfil maduro do grupo de participantes, apresentando o Desvio Padrão de 13 anos.

Já os dados relativos ao sexo observamos que a maioria são do sexo masculino, mais precisamente cinco dos sete participantes o que equivale a 71,42% dos participantes são homens. Somente duas participantes são do sexo feminino, sendo uma com deficiência visual e outra com deficiência física.

Pudemos observar que a formação acadêmica dos participantes é de 100% com o curso superior concluído, e 57% deles tem curso de pós graduação concluído. Diferentemente dos dados estatísticos apresentados no Censo realizado pelo IBGE, em 2010, que detectou que 60% do total de pessoas com deficiência no Brasil não tem a formação básica. Analisando o perfil sócio-demográfico dos participantes entendemos que a diferença se deve ao fato dos participantes da pesquisa pertencerem a um grupo de pessoas com maior poder aquisitivo, a causa deve estar na dificuldade encontrada pela pesquisadora em conseguir acesso às Pessoas com Deficiência pertencentes a uma classe social de menor poder aquisitivo que provavelmente têm menor formação acadêmica.

Calculamos o Salário médio dos participantes e chegamos a R\$ 8.478,28, considerando que todos os participantes têm curso superior completo. Observamos que existe uma diferença acentuada entre o maior e o menor salário que é de R\$ 27.000,00, apresentando um desvio padrão de R\$ 9.635,34. A RAIS informa os salários médios apurados, de acordo com o tipo de deficiência, entretanto os dados apurados não nos permitem fazer uma analogia. Observamos que os salários podem estar relacionados com a formação ou a profissão do participante, sendo neste caso o maior salário o de médico psiquiatra e o menor salário de bancário. Detectamos que as participantes do sexo feminino apresentam os menores salários entre os entrevistados, ou seja, também entre as pessoas com deficiência a desigualdade de gênero é latente em nosso país, o que vem corroborar o resultado do estudo realizado pelo BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento mostra que o Brasil apresenta um dos maiores níveis de disparidade salarial entre gêneros. No país, os homens ganham aproximadamente 30% a mais que as mulheres de mesma idade e nível de instrução (BID, 2009).

Outra informação importante gerada pelo perfil sócio-demográfico é que a maioria dos participantes utilizam transporte próprio para ir até a agência, podendo o próprio participante dirigir o carro adaptado as suas necessidades.

Foi verificado que 57% dos participantes são clientes de dois bancos, as justificativas são diferentes: em uma banco a conta é conjunta com a mãe ou esposa, ou em um recebo meu salário de um trabalho e no outro recebo salário do outro emprego. Outro dado importante é que 57% deles têm conta poupança como investimento.

Com relação as linhas de crédito destinadas aos Clientes com Deficiência, percebemos que somente 04 dos participantes tinham conhecimento de uma única linha de crédito que é a disponível no Banco do Brasil. As linhas dos demais bancos foram surpresa para os participantes. Houve um comentário interessante de um dos participantes que alegou não ter perfil para esta linha de crédito porque a faixa salarial dele é acima do parâmetro de concessão do crédito, e que as tecnologias assistivas são caras então este perfil poderia ser revisto. Todos reclamaram de não ter divulgação das linhas de crédito realizada pelos bancos.

Na identificação das Barreiras encontradas pelos participantes em seu percurso à agência bancária e salas de autoatendimento, e dentro delas, aglutinamos para uma melhor percepção dos resultados:

- Urbanística, tivemos os seguintes apontamentos:
  - ✓ Calçadas mal construídas, descontínuas com degraus, mal estado de conservação, inapropriada para cadeirantes.
  - ✓ Calçadas sem guias para cegos.
  - ✓ Semáforos sem sinal sonoro para cegos.
  - ✓ Ponto de ônibus sem aviso sonoro de chegada dos ônibus.
  - ✓ Carros estacionados nas rampas de acesso do cadeirante, ou em vagas especiais para pessoas com deficiência.
- Arquitetônica
  - ✓ Falta de Piso tátil para cegos.
  - ✓ Terminal de autoatendimento fora do padrão de Norma da ABNT
  - ✓ Os demais participantes alegaram não encontrar barreiras.
- Transporte
  - ✓ Falta de aviso sonoro dos itinerários e chegada dos ônibus.
  - ✓ A utilização do metrô é tranquila, principalmente depois da implantação do vagão exclusivo para pessoas com deficiência.
- Comunicação e Informação
  - ✓ Dificuldade de entender as siglas de produtos bancários e seu funcionamento.

- ✓ Dificuldade na comunicação entre o atendente da agência com a pessoa com deficiência auditiva profunda ou total (surdo).
  - ✓ Atendente não informa a senha para a pessoa com deficiência visual severa ou total (cegos).
  - ✓ Painel eletrônico de chamada de senha não tem aviso sonoro.
  - ✓ Encaminhamento para o setor incorreto para resolver problemas.
  - ✓ Falta divulgação dos produtos e serviços oferecidos pelo banco de forma acessível.
- Atitudinal
- ✓ Demora para abertura da porta para acesso de cadeirantes.
  - ✓ Falta de treinamento do funcionário para atender pessoas com deficiência.
  - ✓ Mal comportamento da sociedade de maneira geral quanto a estacionarem em vagas especial para pessoas com deficiência sem ter este direito.
  - ✓ Mal comportamento de indivíduos ditos 'comuns' que manifestam seu entendimento de que a pessoa com deficiência não deveria ter direitos especiais.
- Tecnologias
- ✓ Painel eletrônico de chamada de senha sem sinal sonoro.
  - ✓ Dificuldade na utilização do Terminal de Autoatendimento por cadeirantes.

O perfil sócio demográfico levantado, nos trouxe muitas informações sobre a vida dos participantes, de seus relacionamento com a sociedade, com o trabalho e com os bancos.

## 4.2 Análise dos resultados das entrevistas

De acordo com Bardin (2010) a análise categorial funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamento analógicos. Entre as diferentes possibilidades de categorização, a investigação dos temas, ou análise temática, é rápida e eficaz na condição de se aplicar a discursos diretos (significações manifestas) e simples. Nesta pesquisa realizamos uma análise temático categorial construída de forma indutiva.

### 4.2.1 Categorização dos discursos

Verbalização	Tema	Categorias
Gostaria de ser abordado de forma direta e me falasse diretamente sobre a minha deficiência. Participante homem, tetraplégico, analista.	Comunicação	Barreiras
Atendente do banco não ninguém entrar sem pegar a senha. Mas me vendo que sou cego não informa o número da senha. Participante mulher, cega, pedagoga.		
O Painel de chamada da fila sem chamada sonora. Participante mulher, cega, pedagoga.		
Dificuldade de fornecer informações objetivas e de se fazer entender pelo cliente com deficiência. Participante homem, surdo, analista e professor.		
Eu e o funcionário do banco temos dificuldade em nos comunicar porque sou surdo, e ele não conhece Libras. Expliquei duas vezes mas ele não entendeu daí eu tive que desenhar... Participante homem, surdo, analista e professor.		
Onibus sem serviço de som que informe o itinerário. Participante mulher, cega, pedagoga.		
Elevadores sem sinal sonoro para informar o cego se o elevador está subindo ou descendo, não basta o teclado de andares ser em braile. Participante mulher, cega, pedagoga.	Arquitetônicas	
Semaforos não têm sinal sonoro. Participante mulher, cega, pedagoga.		
Calçadas não são feitas para o cadeirante. Participante homem, tetraplégico, médico.	Urbanística	
Estacionam na vaga especial para pessoa com deficiência sem ter direito. Participante homem, tetraplégico, médico.	Atitudinal	

<p>Cliente ficou indignado porque eu estava na fila de atendimento especial, disse que eu não era melhor que ele porque estava em uma cadeira de rodas. Participante homem, paraplégico, economista.</p>		
<p>Não tenho problemas de acesso mas percebi que não existe piso tátil (piso com guia para cegos). Vários participantes apontaram o problema.</p> <p>No caso de clientes não preferenciais(boa rentabilidade) será que o tratamento é o mesmo? Participante homem, tetraplégico, médico.</p> <p>Por conta de nossas deficiências, sejam deficientes físicos, auditivos, mentais, idosos e pessoas com baixa escolaridade, ficamos mais vulneráveis que os demais clientes. Participante mulher, cega, pedagoga.</p> <p>Mas somos um grande grupo e os administradores não podem deixar de levar isto em consideração. Participante homem, paraplégico, economista.</p>	Atendimento Bancário	Preocupação com o Outro
<p>Sou cega mas não sou louca. Quero ser proprietária do carro e não dirigi-lo. Participante mulher, cega, pedagoga.</p> <p>No meu entendimento, a cada dia que passa, a questão do preconceito diminui e as pessoas estão mais cientes de que a capacidade do indivíduo não tem relação com sua condição física. Participante homem, tetraplégico, analista de sistemas.</p> <p>Sofri preconceito por parte de outro cliente do banco e não de funcionário. Ele me disse você não é melhor do que eu. A gente é minoria não entra na briga porque tem medo. Participante homem, paraplégico, bancário.</p>	(Preconceito e Estereótipo)	Sociedade
<p>Quero ser atendido normalmente como qualquer outro cliente. Participante mulher, cega, pedagoga.</p> <p>Bom e normal, porque tenho conseguido fazer o que preciso. participante, homem, paraplégico, bancário.</p> <p>Normal, aceitável digamos assim. Participante, homem, tetraplégico, analista de sistemas.</p> <p>Meu relacionamento com o banco é normal. Participante homem, surdo, analista e professor.</p> <p>Normal, eu preciso deles mas eles precisam de mim. Participante, homem, paraplégico, bancário.</p>	Normalidade	O que é normal ?
<p>Não precisa ter vergonha de abordar a deficiência. Participante mulher, paraplégica, bancária.</p>	Diferença	

A deficiência existe e temos consciência dela, não precisa ter medo de falar com a gente sobre ela. Somos pessoas normais que temos de deficiência física. Participante homem, tetraplégico, analista de sistemas.		
A gente só precisa de acesso, porque superamos as nossas deficiências, fora isso somos iguais não precisa tratar a gente com diferença. Participante mulher, cega, pedagoga.		

Quadro 3 – Categorização dos discursos

Fonte: a Autora, abstraído das falas dos participantes

#### 4.2.2 Discussão dos resultados

Inicialmente relacionamos os pontos mais importantes do resultado da pesquisa com a Lei nº 13.146 – Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, de 06 de julho de 2015, que em seu Art. 8º, determina que é dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Em nossa pesquisa, os participantes apontaram barreiras urbanísticas que mais dificultam o acesso às agências e as salas de autoatendimento bancário: Calçadas irregulares, com buracos e degraus que são inapropriadas para cadeirantes e cegos, esta situação pode provocar acidentes. Calçadas sem piso tátil ou guia para cegos também é outro problema apontado pelos participantes. Semáforos sem sinal sonoro é um problema sério para os cegos pois precisam de contar com a ajuda de outras pessoas para poder atravessar a rua, o mesmo acontecendo quando os ônibus não tem serviço sonoro para informar os itinerários, ficando a pessoa com deficiência mais uma vez dependendo da boa vontade de outras pessoas ou do motorista e cobrador do ônibus para informar. Esta informação nos leva a crer que o mesmo Estado que de acordo com o artigo 8º da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência

(BRASIL, 2015) deve assegurar o direito da pessoa com deficiência, os negligencia não proporcionando calçadas acessíveis e mobiliário urbano (semáforos, pontos de ônibus, terminais de ônibus, etc) adequados para pessoa com deficiência. Este apontamento corrobora a fala de Sasaki (2003) quando diz que há muitas formas de se excluir uma pessoa da sociedade como por exemplo a escassez de recursos de acessibilidade impedindo que as pessoas com deficiência e exerçam seu pleno direito da cidadania.

Com relação a educação temos em nossa pesquisa uma grata surpresa ao detectar que todos os participantes possuem curso superior completo e 42% deles têm curso de pós-graduação lato sensu. Entretanto não podemos dizer que o direito a educação inclusiva se aplica a todas as pessoas com deficiência com este mesmo sucesso, porque não temos dados suficientes para corroborar tal feito. Segundo os participantes, as escolas de ensino básico estão melhores preparadas para inclusão da pessoa com deficiência, apesar de muitas universidades já estarem adequadas, ainda têm muito a refletir sobre o assunto. É preciso preparar a arquitetura do campus de modo a facilitar a locomoção das pessoas com deficiência, e o fato que acreditamos ser o principal é que os educadores sejam treinados e preparados para receber este público estudantil. Temos que este fato corrobora a fala de Silva, et al. (2012), quando diz as universidades tiveram que se organizar para permitir a inclusão dos alunos com deficiência nas universidades e acompanhar a inclusão escolar alcançada na Educação Básica.

Outro fato importante apurado na pesquisa é que a todos os participantes da pesquisa trabalham em diversas áreas desde a medicina, passando pela educação, tecnologia da informação até em banco, e têm uma média salarial de R\$ 8.478,28 esta constatação nos leva a Medeiros, (2010) quando diz que no Brasil a educação e o mercado de trabalho são duas áreas em que a deficiência passou a ser considerada prioritária para promoção da igualdade, levantando também a questão do avanço da biomedicina que foi muito importante oferecer melhoria nos padrões de saúde das pessoas com deficiência.

Observamos, principalmente com os participantes da pesquisa que são deficientes físicos: paraplégico e tetraplégico, que as cadeiras de rodas com muitos recursos, muitos passaram por cirurgias corretivas para melhorar sua independência, outros portam implantes que lhes proporcionam melhor qualidade de vida. Mas apesar destas conquistas, eles reivindicam outros tipos de melhorias tais como financiamento

e seguro para equipamentos e tecnologias assistivas. Também demonstram preocupação com a população de pessoas com deficiência que não têm acesso a estes recursos, a saúde, e principalmente a educação. Esta constatação corrobora alegação de Medeiros (2010), quando diz que os recursos biomédicos foram importantes para oferecer melhoria nos padrões de saúde das pessoas com impedimentos corporais, mas para tratar a deficiência como um tema na esfera da igualdade requer políticas em outras áreas, além de educação, mercado de trabalho ou saúde. Entendemos que é muito mais do que uma questão política, é também uma questão cultural, mas concordamos que políticas igualitárias e inclusivas é o melhor caminho para uma virada cultural da sociedade brasileira.

Nenhum dos participantes da pesquisa trabalha no setor de comércio varejista, devido a este fato não temos como medir o que diz Faria, et al. (2013) quando apresenta a seguinte o resultado dos testes acerca da acessibilidade que apresenta indícios de que as empresas de varejo que contratam pessoas com deficiência para desempenhar funções de contato com o público parecem diminuir a intenção de compra de seus produtos.

Com relação ao trabalho, nenhum dos participantes relatou algum tipo de preconceito ou estereótipo por parte de seus contratantes ou colegas de trabalho, muito pelo contrário, todos eles foram pontuais em dizer que são muito respeitados e valorizados onde trabalham. Entretanto, não somos ingenuos em pensar que esta constatação nos leve a acreditar que todos os empresários contratem pessoas com deficiência por terem em suas empresas políticas e cultura da equidade para contratação. Temos que este foi um fato isolado da nossa pesquisa, o que não descarta a o relato de Tanaka e Manzini (2005) quando afirmam que a obrigatoriedade prescrita na lei nº 8.213 (BRASIL, 1991) foi a principal responsável pela concessão de vagas às pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Acreditamos pelo relato dos participantes que julgam ter um trabalho digno, o que lhes proporcionam condições exercerem suas cidadanias devido a sua luta e conquista na educação, este é um pequeno exemplo de onde a educação com qualidade pode levar as pessoas.

Existem questões sociais bem latentes de preconceitos e estereótipos com relação as pessoas com deficiência. Tais como o exemplo do cliente do banco que falou para um de nossos entrevistados que ele não era melhor que ninguém por estar em uma cadeira de rodas, que não tinha de ter preferência de atendimento. Posturas

como esta nos leva a pensar na questão levantada por Medeiros, et al. (2008) de como identificar as diferenças e classificá-las, e principalmente, o que fazer pra proteger as desigualdades não desejadas para a promoção da equidade. Quando apuramos casos de vandalismo nas salas de autoatendimento onde os fones de ouvido, para atendimento da pessoa com deficiência visual, são furtados ou simplesmente danificados. Ou de estacionar me vaga especial sem ter direito para isso nos leva a Sasaki, (2010) quando diz que é imprescindível que a pessoas dominem bem os conceitos de inclusão social das pessoas com deficiência e assim construir uma sociedade que seja realmente justa para todas as pessoas independente de qualquer atributo pessoal.

Um dos participantes da pesquisa, economista, trabalha em uma Instituição Financeira e é cadeirante, relatou que não consegue ter acesso a linha de crédito subsidiada pelo governo federal e que é destinada às pessoas com deficiência, pelo seu salário ser maior que o definido pela legislação. Entretanto segundo ele as tecnologias assistivas ainda são muito caras e que este valor poderia ser revisado pelo governo, devendo ser avaliado o valor do bem e a capacidade de pagamento da pessoa com deficiência e não simplesmente determinar a renda necessária de acordo com o valor de crédito estipulado. Este é um nicho de mercado que os bancos ainda não exergam, porque não conhecem este público, esta é uma informação que poderia dar ao banco uma oportunidade de ter linha de crédito com maior valor devido ao poder aquisitivo do cliente ser maior.

De acordo com os participantes eles optam pelo canal de atendimento mais rápido, por onde conseguem fazer o maior número de transações de forma rápida e segura. Disseram não ter preferências por um ou outro canal específico. Um fato intrigante, foi perceber que alguns dos participantes não utilizam o canal internet banking por questões de segurança, eles têm medo de serem vítimas de roubos virtuais e esta é uma questão social que todos temos. Os bancos estão buscando alternativas para identificar e certificar que é mesmo o cliente que está utilizando o aplicativo do banco com tecnologias como a biometria e o reconhecimento de voz.

Apesar de ser uma tecnologia utilizada pelos bancos, muito mais por questões de segurança, a biometria atende de certa forma a dificuldade de identificação do cliente com deficiência que não consegue digitar, ou que tenha problemas na fala. Outra novidade dos bancos é o desenvolvimento de aplicativo com inteligência artificial que poderá guiar o cliente nas suas movimentações nos aplicativos bancários.

Um dos cinco maiores bancos implementou solução utilizando um avatar (boneco virtual) para descrever a transação em libras, entretanto o participante de nossa pesquisa que é surdo disse que a idéia é boa mas o avatar talvez por dificuldade de programação apresenta movimentos incorretos que o ideal seria filmar alguém traduzindo a transação em Libras.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o objetivo geral da presente pesquisa de Identificar como a Pessoa com Deficiência percebe sua relação com o banco em que é cliente e os produtos e serviços a ele ofertados, detectamos que apesar dos bancos estarem se preparando para atender melhor seus clientes com deficiência, ainda há um bom caminho a ser percorrido, pois segundo os participantes, que classificaram o atendimento como "normal", o atendimento não é muito diferente podendo ser até mesmo igual ao atendimento dado à todos os demais clientes, visto por eles como longe do ideal.

Com relação aos objetivos específicos temos que os participantes temos que a principal barreira de acessibilidade encontrada pelos participantes no acesso as agências e salas de autoatendimento foram barreiras encontradas por eles no percurso do trabalho ou residência até a agência ou salas de autoatendimento, sendo o problema de falta de guias para cegos, calçadas com degraus impossibilitando o trânsito para cadeirantes, semáforos sem sinal sonoro e ônibus sem serviço de som informando o itinerário dificultando a mobilidade dos cegos. Além é claro de pessoas ditas como "normais" ocupando a vaga de estacionamento destinada para pessoas com deficiência.

Identificamos que a principal barreira de acessibilidade encontrada pelos participantes no atendimento bancário é a da comunicação. Os participantes entendem que os funcionários, precisam estar melhor preparados para lidar com a questão da deficiência. Observamos que os bancos oferecem alguns canais para atendimento específico do público composto por pessoas com deficiência, e os participantes não classificaram um canal específico como de sua predileção, disseram escolher o canal mais seguro e mais eficaz. Um ponto que merece destaque é que alguns dos participantes não utilizam o canal internet banking por questões de segurança, temem ter seus dados furtados virtualmente.

Apuramos que os bancos ao desenvolverem soluções de segurança nos terminais de autoatendimento, acabaram por disponibilizar atendimento que possibilita pessoas com deficiência a utilizarem este canal com mais segurança, como por exemplo o uso da biometria para reconhecimento do cliente. Inclusive com soluções que aumenta o tamanho da fonte no visor para pessoas com idade superior

a sessenta anos, ou "avatar" realizando a tradução em libras das instruções de utilização da transação.

Tivemos a oportunidade impar de conhecer melhor os direitos e obrigações das pessoas com deficiência, o desenvolvimento da ciência e tecnologia que pode e em muitos casos oferecem melhor qualidade de vida a eles. Apesar de sabermos que ainda existe uma questão cultural no que se refere a postura de alguns membros da sociedade que não sabem lidar com as diferenças, e o que é pior não sabem respeitar os diferentes. O Brasil tem uma boa legislação, mas como todos sabemos é necessário que a população amadureça nesta questão social. Temos pontos que poderão ser melhorados no que se refere as políticas públicas para a pessoa com deficiência. Esta é uma discussão que precisa vir a tona na sociedade brasileira e ser levada para as escolas, mídia, família, igrejas, enfim em todos os grupos sociais para que o Brasil tenha uma sociedade inclusiva.

Temos que a experiência da pessoa com deficiência como clientes de bancos, trouxe, além do conhecimento acadêmico, muitas sugestões e opiniões importantes para que os bancos melhorem o atendimento destes clientes, e muitas das sugestões apresentadas servem também para o público geral. Observamos, pela fala dos participantes, que os bancos não conhecem muito bem o nicho de mercado composto por pessoas com deficiência, que hoje em dia muitos deles têm formação acadêmica, trabalho digno e boa capacidade de pagamento.

Devido a especificidade dos participantes da pesquisa, não tivemos como corroborar algumas teorias aqui apresentadas, seria de bom proveito para academia, sociedade, e até mesmo para as instituições financeiras que realizássemos uma pesquisa envolvendo pessoas com deficiência de baixa renda, com menor escolaridade e menor faixa etária em trabalho futuro.

A experiência adquirida com os participantes da pesquisa enriqueceu o conhecimento acadêmico adquirido, e a cada entrevista realizada tivemos uma lição de vida e superação. Acreditamos que saímos desta pesquisa melhores como pesquisadores mas principalmente como seres verdadeiramente humanos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADAPTAUTO, 2017, Empresa de adaptação de veículos para pessoas com deficiência. Disponível e consultado em 4.01.2017.

<http://www.adaptauto.com.br/linha-rampa-multirampa.html>.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050** - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. – Rio de Janeiro: ABNT, 2015. Disponível em <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/>. Acesso em 23.11.2015.

\_\_\_\_\_. **NBR 15250** - Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário. – Rio de Janeiro: ABNT, 2005. Disponível em <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/>. Acesso em 23.11.2015.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resoluções 2.878**, de 26 de julho de 2001. Disponível em <http://www.bcb.gov.br/>. Acesso em 10.12.2015.

\_\_\_\_\_. **Resolução 2.892**, de 27 de setembro de 2001. Disponível em <http://www.bcb.gov.br/>. Acesso em 10.12.2015.

\_\_\_\_\_. **Circular 3.058**, de 05 de setembro de 2001. Disponível em <http://www.bcb.gov.br/>. Acesso em 10.12.2015.

BANCO DO BRASIL S.A. **Produtos e Serviços para Portadores de Necessidades Especiais**. Disponível em: <http://bb.com.br>. Acesso em 01.09.2016

BRADESCO. **Produtos e Serviços** – Empréstimos e Financiamento. Disponível em: <http://banco.bradesco.com.br>. Acesso em 01.09.2016.

BRASIL. **Lei nº 13.146**, de 06 de julho de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/> Acesso em 19.11.2015.

\_\_\_\_\_. **Decreto Federal nº 3.298** de 20 de Dezembro de 1999. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/>. Acesso em 19.11.2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 4.595**, de 31 de dezembro de 1964. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/>. Acesso em 19.11.2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 4.728**, de 14 de julho de 1965. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/>. Acesso em 19.11.2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 6.099**, de 12 de setembro de 1974. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/>. Acesso em 19.11.2015.

\_\_\_\_\_. **Lei 8.742**, de 07 de dezembro de 1993. Disponível <http://www.planalto.gov.br/>. Acesso em 27.09.2016.

BUENO; PAULA, Artigo: **Pertencer como dimensão nuclear do princípio de Inclusão Social**. São Paulo, 2014.

CAMBRUZZI, R.C.S; COSTA, M.P.R; DENARI, F.E. Artigo: **Acessibilidade de um cadeirante em uma instituição pública de ensino superior – rotas e rotinas**, Santa Maria, 2013.

CAMPINASVANCAR, Empresa adaptadora de veículos de transporte de pessoas com deficiência. Link: <https://www.campinasvancar.com.br/catalogos.html>. Acesso em 22.11.2016.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. - Belo Horizonte, MG: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos Recursos Humanos nas organizações**. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DEMING, W. EDWARDS. - **Qualidade: a revolução da administração; tradução de Clave Comunicações e Recursos Humanos**. - Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.

EMAG - Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico - Tecnologia Assistiva - Leitores de Tela. Disponível em 2017, no site: <http://emag.governoeletronico.gov.br/cursodesenvolvedor/introducao/tecnologia-assistiva-leitores-de-tela.html>. Acesso em 10.01.2017.

ESTADÃO. **Vencer Limites: Brasileiro cria óculos para pessoas com deficiência**. Disponível em <http://brasil.estadao.com.br/>. Acesso em 18.09.2016.

ESTADÃO. – Infográficos: O que é PIB? Disponível em <http://brasil.estadao.com.br/>. Acesso em 18.09.2016.

FARIA, SIQUEIRA e CARVALHO. Diversidade no Varejo: Impactos de Acessibilidade e Inclusão na Intenção de Compra. **Revista Brasileira de Marketing**, São Paulo, Vol.12, n. 3, p 231-259. Jul/Set.2013. Disponível em <http://www.revistabrasileirmarketing.org>. Acesso em 10.03.2016.

FONSECA, Carlos Eduardo Correa da. **Tecnologia Bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro**/ Carlos Eduardo Correa, Fernando Meirelles, Eduardo Diniz; Coordenação editorial Sonia Penteado. – São Paulo: FGVRAE, 2010.

Federação Brasileira de Bancos. **Relatório anual 2015** - São Paulo: FEBRABAN, 2015. Disponível em <https://portal.febraban.org.br/>. Acesso em 26.01.2016.

Federação Brasileira de Bancos. **Sistema de Auto Regulação Bancária: melhoria continua na qualidade e no relacionamento entre bancos e consumidores**. Disponível em <http://www.autorregulacaobancaria.com.br/>. Acesso em 09.10.2015.

Franco, Maria Laura Publisi Barbosa. **Análise de Conteúdo** – Brasília: 3ª ed, Liber Livro, 2008.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo 2010: **Características da População, Religião e Pessoa com Deficiência**, Rio de Janeiro; 2012. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/> . Acesso em 19.11.2015.

KOTLER, PHILIP. **Marketing**. tradução H. de Barros; revisão técnica Dilson Gabriel dos Santos e Marcos Cortez Campomar. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 1980.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da Inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**; tradução de Calos Irineu da Costa. - Rio de Janeiro: Ed.34, 1993, 15ª reimpressão, 2008.

MANICA, Loni Elisete, CALIMAN, Geraldo. **A educação profissional para pessoas com deficiência: um novo jeito de ser docente**. – Brasília: Liber Livro, 2015.

MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: Planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7ªed. - 8.reimpr. - São Paulo: Atlas, 2015.

MATTIELLO, Agenor. **Fatores da Satisfação com o Atendimento Bancário dispensado aos clientes especiais do Banco do Brasil em Campo Grande – MS**. Dissertação de Mestrado, Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2001.

MEDEIROS, Marcelo. - **Deficiência e Igualdade**. Brasília: Letras Livres Editora Universidade de Brasília, 2010.

ONU - Organização das Nações Unidas. **O compromisso das Nações Unidas para a promoção do estatuto das pessoas com deficiência**. Disponível em <http://www.un.org/esa/socdev/enable/disrpfch.htm>. Acesso em 29.09.2016.

Revista Eletrônica Executivos Financeiros. IBM mostra no Congresso Internacional de Automação Bancária (Ciab) 2016 como a computação cognitiva vai transformar o mercado financeiro. Disponível em <http://www.executivosfinanceiros.com.br/>. Acesso em 27.09.2016.

POLI-USP. – **Poli cria projeto para desenvolver exoesqueleto robótico**. Disponível em <http://www.poli.usp.br>. Acesso em 25.10.2016.

SASSAKI, Romeu Kazumi. – **Inclusão: Construindo uma sociedade para todos**. 8ª ed. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. - **Pessoas com deficiência: consumidores que não podem ser esquecidos**. São Paulo, 2013. Disponível em <http://www.sebraesp.com.br/>. Consultado em 10.03.2016.

SEVERINO, Antonio Joaquim. - **Metodologia do Trabalho Científico**. 23.ed. Rev. atualizada - São Paulo: Cortez, 2007.

TANAKA & MANZINI. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Vol.11 nº2, Marília. 2005. Disponível em <http://www.scielo.br>. Acesso em 25.01.2016.

## Apêndice A – Questionário de Perfil Sócio-demográfico

<b>Instituição: Universidade Católica de Brasília</b>				
<b>Curso: Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação</b>				
<b>Natureza da Pesquisa: Qualitativa</b>				
<b>Nome:</b>				
<b>O que pensam as Pessoas com Deficiência sobre sua inclusão no setor bancário: um estudo qualitativo</b>				
<b>QUESTIONÁRIO</b>				
Data de Nascimento:		Local de Nascimento:		UF:
Cidade de Residência:				UF:
Profissão:			Renda Mensal:	
Formação Acadêmica:	Básico	Segundo Grau	Superior	Pós-graduação
	<input type="checkbox"/> Completo <input type="checkbox"/> Incompleto	<input type="checkbox"/> Completo <input type="checkbox"/> Incompleto	<input type="checkbox"/> Completo <input type="checkbox"/> Incompleto	<input type="checkbox"/> Especialização _____ <input type="checkbox"/> Mestrado _____ <input type="checkbox"/> Doutorado _____
Identificação da Deficiência: <input type="checkbox"/> Auditiva   - <input type="checkbox"/> Visual   - <input type="checkbox"/> Física				
Identifique abaixo, qual o tipo de transporte que utiliza para chegar ao banco?				
Transporte Público:				
<input type="checkbox"/> Metrô   - <input type="checkbox"/> Ônibus   - <input type="checkbox"/> Taxi   - <input type="checkbox"/> Uber   - <input type="checkbox"/> Outros				
Transporte Particular:				
<input type="checkbox"/> Próprio   - <input type="checkbox"/> Família   - <input type="checkbox"/> Conhecido   - <input type="checkbox"/> Outros _____				
Você tem conta corrente ou conta poupança em banco? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não conta corrente				
Se sim, qual?				
<input type="checkbox"/> Banco do Brasil				
<input type="checkbox"/> Bradesco Prime				
<input type="checkbox"/> Caixa Econômica Federal				
<input type="checkbox"/> Banco Santander				
<input type="checkbox"/> Banco Itaú-Unibanco Personalité				
<input type="checkbox"/> Outros _____				
Você conhece alguma destas linhas de crédito? Já utilizou alguma delas, se sim assinale?				
<input type="checkbox"/> BB Crédito Acessibilidade do Banco do Brasil				
<input type="checkbox"/> CDC Acessibilidade do Bradesco banco não divulga				
<input type="checkbox"/> BCD Caixa viver sem limites da Caixa Econômica Federal				
<input type="checkbox"/> CDC Acessibilidade do Banco Santander				
<input type="checkbox"/> Financiamento de veículo adaptado Banco Itaú-Unibanco Não divulga				

Selecione os tipos de barreiras que você encontrar para acessar o Banco. Especifique:

Urbanísticas: \_\_\_\_\_

Arquitetônica: \_\_\_\_\_

Transportes: \_\_\_\_\_

Comunicação e Informação: \_\_\_\_\_

Atitudes: \_\_\_\_\_

Tecnológicas: \_\_\_\_\_

Observe no quadro abaixo os tipos de barreiras da acessibilidade:

- a) Urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) Arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) Nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) Nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) Atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;
- f) Tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;

## Apêndice B – Roteiro de Entrevistas

	<b>Instituição: Universidade Católica de Brasília</b>
Curso	Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação
Nome	O que pensam as Pessoas com Deficiência sobre sua inclusão no setor bancário: um estudo qualitativo.
Natureza da pesquisa: Qualitativa	
Responsáveis	Orientadora: Helga C. Hedler Pesquisadora: Rose Mari Tessima
1. Como gostaria de ser abordado(a) pelo(s) funcionários do banco quando perguntado sobre o cadastro da deficiência, para que tenha acesso a aplicativos acessíveis?	
2. Há algum indício de estereótipos (com base em uma característica avalie-se o todo ou demais) por parte do banco em relação a pessoas com deficiência?	
3. Quais as principais barreiras você enfrenta no que se refere a serviço bancário? Classifique: Arquitetônica, Comunicação, tecnologia, etc.	
4. Já sofreu algum tipo de preconceito em uma agência bancária? Se sim, relacione?	
5. Como você percebe o atendimento presencial em uma agência bancária?	
6. Já desistiu de entrar em uma agência por barreiras arquitetônicas? Se sim, qual?	
7. Como você classifica o atendimento presencial recebido no Banco em que é cliente?	
8. Você utiliza algum aplicativo de autoatendimento, disponibilizado pelo seu Banco, direcionado para Pessoas com Deficiência? Se sim, qual?	
9. Como você classifica a eficácia do aplicativo de autoatendimento bancário que você utiliza?	
10. Tem sugestão de melhoria nos aplicativos de autoatendimento? Se sim, enumere.	
11. Qual tipo de atendimento você prefere: Presencial ou Autoatendimento? Por que?	
12. Você já teve acesso a linha de crédito destinado ao público composto por Pessoas com Deficiência? Se sim qual ? como foi o processo ?	
13. Viu vantagens em obter esta linha de crédito destinado à Pessoa com Deficiência? Se sim, qual ?	
14. Como avalia o atendimento bancário que recebe ?	
15. Como você percebe a sua relação com o Banco ?	
16. Existe alguma coisa que gostaria de acrescentar?	

## Apêndice C – Termo de Consentimento

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Meu nome é Rose Mari Tessima, sou estudante do último semestre, Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação da Universidade Católica de Brasília, e estou realizando uma pesquisa sob a orientação da Professora Helga C. Hedler, que constitui parte do trabalho que devo apresentar para a conclusão de curso. Por tanto convido O (a) Senhor (a) a participa desta pesquisa.

A finalidade da pesquisa é investigar sobre a percepção da Pessoa com Deficiência, do seu relacionamento com o Banco, do atendimento recebido, dos produtos e serviços a ele ofertados.

O (a) Senhor (a) receberá um questionário para ser preenchido, ou se o mesmo preferir será preenchido pela pesquisadora, para obtenção de informações iniciais e será também realizada uma entrevista com perguntas previamente elaboradas.

Os dados coletados serão analisados por meio de análises gerais e, além de anônima, toda informação fornecida por você será mantida de forma confidencial.

Os resultados da pesquisa serão divulgados na Universidade Católica de Brasília. Poderão ainda ser apresentados em encontros científicos e publicados posteriormente em revistas especializadas, no entanto nunca serão divulgados dados de forma a possibilitar sua identificação. Os dados e materiais utilizados na pesquisa ficarão sobre a guarda da pesquisadora.

Os benefícios esperados com essa pesquisa se referem a tentativa da construção de conhecimento, quanto a percepção da pessoa com deficiência como consumidor de produtos e serviços bancários, suas preferências de atendimento, produtos e serviços utilizados, facilidades e dificuldades de acesso a este mercado.

A pesquisa será conduzida em local previamente combinado com o(a) Senhor(a) prevalecendo a sua disponibilidade de data, local e hora. Lembrando-se que a participação é voluntária, sigilosa, bem como dentro da sua possibilidade de tempo e de interesse, e o(a) senhor(a), caso não deseje responder por sentir-se mal em relação a qualquer questão, a qualquer momento, poderá desistir sem quaisquer implicações para o(a) senhor(a). Apresenta, portanto, baixo risco ao participante.

Coloco-me a disposição para novos esclarecimentos, antes e durante o curso da pesquisa, bem como no final do trabalho, fornecer-lhe um resumo de seus resultados e conceder-lhe as orientações e ajuda que se mostrarem necessárias. Se o (a) Senhor (a) tiver qualquer dúvida em relação à pesquisa, por favor, telefone para professora Helga, na instituição Universidade Católica de Brasília, no telefone (61) 3448-7208, e no horário, das. 14 h as 21 h. Ou ainda o (a) Senhor (a), poderá esclarecer pessoalmente ou poderá entrar em contato comigo pelo telefone (61) 99822-9961.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com o pesquisador responsável e a outra com o voluntário da pesquisa.

Declaro estar ciente do inteiro teor deste TERMO DE CONSENTIMENTO e estou de acordo em participar da pesquisa: O que pensam as Pessoas com Deficiência sobre sua inclusão no setor bancário: um estudo qualitativo, desenvolvida por Rose Mari Tessima, do curso de Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação da Universidade Católica de Brasília, sabendo que poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento.

**Sujeito, participante da pesquisa**

**Organizador responsável pela pesquisa**

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Rose Mari Tessima – [rosemari.tessima@gmail.com](mailto:rosemari.tessima@gmail.com)

Helga C. Hedler - [helga@ucb.br](mailto:helga@ucb.br)