

PERCEPÇÕES DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA SOBRE A INCLUSÃO NO SETOR BANCÁRIO: UM ESTUDO QUALITATIVO

PERCEPTIONS OF PEOPLE WITH DISABILITIES ABOUT INCLUSION IN THE BANKING SECTOR: A QUALITATIVE STUDY

Rose Mari Tessima

Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação - MGCTI
Universidade Católica de Brasília – Brasília/DF – Brasil
Email: rosemari.tessima@gmail.com

Helga C. Hedler

Programa de Pós-Graduação em Gestão Estratégia de Organizações – MPGEO
Centro Universitário IESB – Brasília/DF – Brasil
Email: helga.hedler@iesb.edu.br

Simone de Araujo Goés Assis

Programa de Pós-Graduação em Gestão Estratégia de Organizações – MPGEO
Centro Universitário IESB – Brasília/DF – Brasil
Email: simone.a.assis@iesb.edu.br

Recebido em 18 de maio de 2023

Aprovado em 26 de junho de 2023

Resumo

Pessoas com deficiência utilizam serviços bancários, entretanto, na literatura tem-se encontrado pouca evidência que relacione Pessoa com Deficiência e acessibilidade à serviços bancários. Para cobrir esta lacuna, investigou-se como a relação com o banco e os produtos e serviços disponibilizados são percebidos pela Pessoa com Deficiência? Aplicou-se o método misto, utilizando-se a análise documental de normas técnicas e análise de conteúdo categorial temática das entrevistas. Participaram sete Pessoas com Deficiência: auditiva, ou visual, ou física, clientes de bancos que responderam a uma entrevista semiestruturada com sete questões. Verificou-se que há linhas de crédito dedicadas à população-alvo da pesquisa, entretanto não atende a toda esta população com deficiência devido às regras de utilização. Os participantes veem sua relação com os bancos e produtos bancários como *normal*, nem boa, nem ruim. Na análise, apurou-se que apesar do Brasil ter legislação no que se refere aos direitos e obrigações da Pessoa com Deficiência, ainda existe um caminho a ser percorrido para que esta seja entendida, respeitada e cumprida na sociedade brasileira.

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

Abstract

People with disabilities use banking services, however, little evidence has been found in the literature that links People with Disabilities and accessibility to banking services. To cover this gap, was it investigated how the relationship with the bank and the products and services provided are perceived by Persons with Disabilities? The mixed method was applied, using documentary analysis of technical standards and thematic categorical content analysis of the interviews. Seven people with disabilities participated: auditory, visual, or physical, bank customers who responded to a semi-structured interview with seven questions. It was found that there are credit lines dedicated to the target population of the research, however they do not serve this entire population with disabilities due to the rules of use.

Participants see their relationship with banks and banking products as normal, neither good nor bad. In the analysis, it was found that although Brazil has legislation regarding the rights and obligations of Persons with Disabilities, there is still a path to be taken so that this is understood, respected and fulfilled in Brazilian society.

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

INTRODUÇÃO

Há muitas formas de se excluir uma pessoa da sociedade. Por exemplo, mesmo nos dias atuais ainda há falta de recursos de acessibilidade o que impede o pleno exercício da cidadania pelas pessoas com deficiência. 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, 1999, 2015). Outro 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 Organização das Nações Unidas (ONU), mais de quinhentos milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência mental, física e/ou sensorial, 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 Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) revelam que 24% da população, 45,6 milhões de pessoas, declara 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). Considerando-se estes indicadores, acredita-se que estas pessoas precisam ser foco não somente de políticas públicas, mas também de iniciativas de empresas privadas.

Acerca de uma inclusão da Pessoa com Deficiência na área financeira. A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), 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).

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, 15.250/2005), 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), 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? O 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.

No levantamento bibliográfico, identificaram-se 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, percebeu-se que existe uma lacuna de estudos empíricos que tenham como foco a Pessoa com Deficiência como consumidor de produtos e serviços bancários.

Esta pesquisa (realizada em 2018), 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, Enfocou-se a relação da pessoa com deficiência com os serviços de instituições financeiras buscando-se 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.

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 (MEDEIROS, 2010).

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, 2010).

Esses conceitos são fundamentais para o entendimento das práticas sociais, e moldam nossas ações. Também nos permitem analisar os 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 importante conhecer os conceitos inclusivistas para que se possa participar de forma ativa 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).

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.

Quadro 1 - Pessoa com Deficiência - Legislação Federal

Ano	Legislação
1962	Lei 4.169 (12/1962). Oficializa as convenções Braile para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contratações e Abreviaturas Braile.
1982	Lei 7.070 (12/1982). Dispõe sobre a Pensão especial para os deficientes físicos que específica e dá outras providências.
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 3.298 (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.

Fonte: Quadro elaborado com base na legislação brasileira consultada

Sobre a Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência na Sociedade destacam-se 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), a saber: deficiência; deficiência permanente, e incapacidade.

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.

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. 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.

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: urbanísticas; arquitetônicas, nos transportes; nas comunicações e na informação; tecnológicas, e atitudinais.

Temos enumeradas pela lei as barreiras que dificultam a vida da Pessoa com Deficiência, muito precisa ser feito para melhorar a vida destes cidadãos. Ainda não há soluções para todos os tipos de barreiras, mas existem providências que podem e precisam ser tomadas para facilitar a vida da Pessoa com Deficiência, nesta pesquisa destacam-se as medidas adotadas por instituições financeiras e a percepção sobre elas.

Evolução tecnológica

A Tecnologia Assistiva 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 (PEREIRA, 2011).

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;
- 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.

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.

Tecnologias Disponíveis no Setor Bancário Brasileiro

Existem tecnologias assistivas que são utilizadas pelo setor bancário com o intuito de dar acessibilidade às Pessoas com Deficiência (FONSECA, MEIRELLES, DINIZ 2010). Muitas das tecnologias utilizadas não são de origem assistiva, mas uma vez aplicada de maneira a permitir ou facilitar o acesso, tornam-se assistivas em sua utilização. Abaixo relacionamos algumas delas:

- Rampas de acesso às Agências Físicas.
- Biometria digital, disponível nos cinco maiores bancos do país;
- Cartão de Banco, impresso em Braille para os clientes;
- Extrato mensal de conta corrente, impresso em Braille, e enviados aos seus clientes com deficiência visual;
- Leitor de telas;
- Telefone para Surdos, equipamento utilizado por Pessoas com Deficiência Auditiva profunda.
- Avatar, boneco que descreve as transações em Libras, nos Terminais de Autoatendimento, e Internet Banking.
 - As informações foram coletadas junto aos sites dos cinco maiores bancos brasileiros.
 - Conforme relatório anual da FEBRABAN (2015), o Setor Bancário brasileiro é o maior investidor em tecnologias e inovação do país.
 - Considerando que a presente pesquisa, visa o mapeamento da experiência da Pessoa com Deficiência com os bancos, apresenta-se brevemente 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.

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 (BACEN, 2001a, 2001b, 2001c), 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.

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 mais eficaz, clara e transparente, em benefício do consumidor e da sociedade. A FEBRABAN é a entidade responsável pela elaboração e fiscalização do cumprimento das normas do Sistema de Autorregulação Bancária (FEBRABAN, 2008).

Quanto as 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). Duas normas amplamente conhecidas:

- NBR 9.050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (ABNT, 2015).
- ABNT NBR – 15.250 Acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário. (ABNT, 2005).

3. MÉTODO

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, 2014).

De acordo com Creswell (2010), a pesquisa de natureza qualitativa apresenta as 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.

3.1 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. Consultado o site da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) também não se encontrou a informação. Contactamos a instituição, por mensagem eletrônica, que declarou que não possui a quantidade de clientes de bancos são Pessoas com Deficiência, assim como o Banco Central.

Considerando-se a legislação brasileira, Lei 3298/1999 (BRASIL, 1999) e Decreto 5296/2004, enfocou-se pessoas com 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).

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 à 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.

3.1.1 Participantes

Para possibilitar a realização da coleta de dados, e considerando a complexidade da classificação das deficiências, 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 e 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.

3.2 Instrumentos de coleta de dados

Foi desenvolvido um questionário e uma entrevista. O questionário possui nove 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. A entrevista contou com 15 questões abertas e mais um espaço para o participante opinar sobre algum outro tema não abordado nas questões. 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 Sasaki (2010), Medeiros, (2010) que versam sobre a Inclusão social. Exemplo de questões da entrevista

- 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

3.2.1 Procedimentos de Coleta de Dados

Utilizou-se a técnica de bola de neve, assim os participantes foram indicados por conhecidos dos pesquisadores, alunos e professores de uma Universidade privada do Centro-oeste. Foi lido e após consentimento, assinado o termo de consentimento livre e esclarecido pelos participantes. Também foi assegurado o anonimato dos participantes.

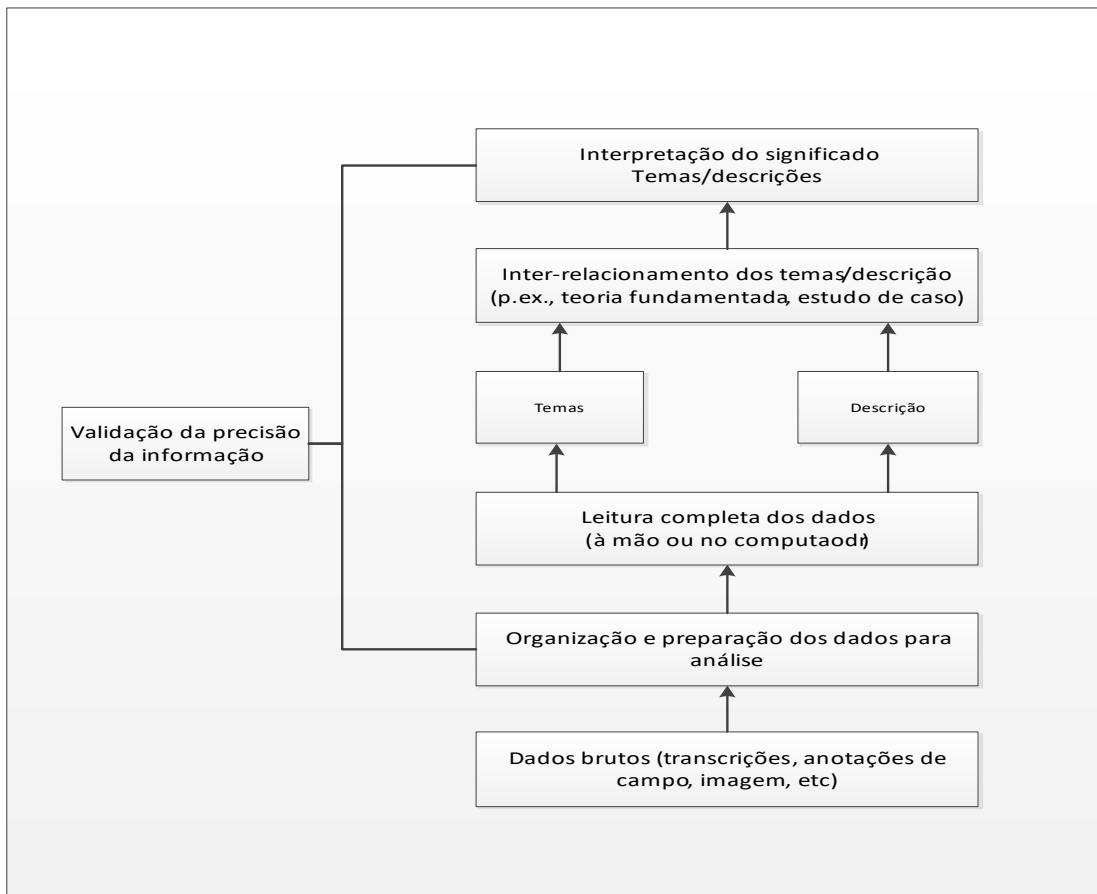
Inicialmente foi aplicado um questionário com o objetivo de traçar o perfil sociodemográfico do participante e em seguida a entrevista semiestruturada. As entrevistas foram agendadas, sendo que o local, data e hora foram determinados pelo participante. A duração das entrevistas variou entre cerca de 60 a 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 tema requer.

3.2.2 Procedimentos de Análise de Dados

Foi aplicada a análise de conteúdo (BARDIN, 2011; FRANCO, 2008) às respostas da entrevista e aos documentos consultados. Foram adotados seis passos para a realização da análise de conteúdo, conforme sugerido por Creswell (2010). A seguir o diagrama das etapas da análise:

Figura 1 - Análise de Dados na pesquisa qualitativa



Fonte: Creswell (2010, p.218).

3.2.2.1 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).

Foram analisados os seguintes documentos: Legislação brasileira sobre os direitos da pessoa com deficiência e Regulação do setor bancário brasileiro. Assim, 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:

1. Tipo de Informação: Leis, Livros, Artigos, etc.
2. Título
3. Ano de publicação
4. Editora
5. Breve resumo da informação

4. Resultados e Discussão

Quanto ao perfil sociodemográfico dos participantes obteve-se:

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

A seguir a categorização dos dados das entrevistas.

Quadro 2 – Categorização das questões da entrevista

Categorização das respostas	
Domicílio	05 participantes residem no Plano piloto, na cidade de Brasília. 02 participantes residem em cidades satélites de Brasília.
Formação	Todos os participantes têm Curso superior completo 03 participantes têm curso de pós-graduação <i>latu sensu</i> .
Renda Média	Menor Renda R\$ 3.000,00 Maior Renda R\$ 30.000,00 A renda média dos participantes é de R\$ 8.478,28. Desvio Padrão de R\$ 9.635,34
Transporte	05 participantes utilizam transporte particular para ir até a agência 02 participantes utilizam transporte público para ir até a agência.
Clientes de Bancos (participante pode ter conta em dois bancos diferentes)	04 participantes são clientes de dois bancos distintos. 05 participantes são clientes do Banco do Brasil. 02 participantes são clientes do Bradesco. 02 participantes são clientes do Banco Itaú. 01 participante é cliente do BRB. 01 participante é cliente da Caixa Econômica Federal.
Linhas de Crédito	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 (BANCO DO BRASIL, 2010). 03 dos participantes não conhecem as linhas de créditos direcionadas para clientes com deficiência física do Banco do Brasil. 04 dos participantes conhecem a linha de crédito do Banco do Brasil. 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.
Barreiras de Acessibilidade	<p>– Urbanísticas</p> 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.
	<p>– Arquitetônicas</p> 04 participantes informaram não encontrar barreiras na agência onde são clientes. 02 participantes apontaram perceber que não muitas agências bancárias não têm piso tátil ou guia para cegos. 01 participante apontou barreira de acessibilidade ao terminal de autoatendimento (caixa eletrônico).

	<p>– Comunicação e Informação</p> <p>01 participante afirmou que as agências são bem sinalizadas nos dois bancos: Bradesco e Itaú/Unibanco.</p> <p>02 participantes alegaram não ter problemas de comunicação e nem de sinalização das agências.</p> <p>01 participante alertou de comunicação deficitária por parte do atendimento que te encaminha para o setor errado.</p> <p>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.</p> <p>01 participante afirmou que a sinalização e a comunicação são aceitáveis.</p> <p>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,</p>
	<p>– Atitudinal</p> <p>03 participantes informaram não ter nenhum tipo de problemas com relação a atitude dos funcionários do banco.</p> <p>01 participante disse ser muito bem atendido.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
	<p>– Tecnologia</p> <p>01 participante afirmou que não utiliza tecnologia do banco, mas para vida pessoal utiliza aplicativo de Comando de voz chamado Dragon.</p> <p>03 participantes disseram nunca ter feito uso de tecnologias assistivas.</p> <p>01 participante afirmou que utiliza os seguintes canais de autoatendimento: Internet Banking, Mobile Banking e Terminal de Autoatendimento (caixa eletrônico).</p> <p>01 participante relatou não utilizar tecnologias bancárias, mas utiliza o comando de voz do Smartphone para atender chamadas telefônicas.</p> <p>01 participante reclamou do painel eletrônico de chamada de senhas de atendimento não ter áudio.</p>

Fonte: os autores.

Destaca-se que entre os participantes que a formação acadêmica é de 100% com o curso superior concluído, e 57% têm 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 pertencerem a um grupo de pessoas com maior poder aquisitivo.

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 os participantes da pesquisa a deficiência a desigualdade de gênero é latente, o que vem corroborar o estudo do BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento, segundo o qual 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 sociodemográfico 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 um 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.

A seguir a análise categorial temática das demais respostas à entrevista.

Quadro 3 – Categorização dos discursos

Verbalizações	Tema	Categoria
Gostaria de ser abordado de forma direta e me falasse diretamente sobre a minha deficiência. (homem, tetraplégico, analista).	Comunicação	Barreiras
Atendente do banco afirma ninguém entrar sem pegar a senha. Mas vendo que sou cego não informa o número da senha. (mulher, cega, pedagoga).		
O Painel de chamada da fila sem chamada sonora. (mulher, cega, pedagoga).		
Dificuldade em fornecer informações objetivas e de se fazer entender pelo cliente com deficiência. (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... (homem, surdo, analista e professor).		
Ônibus sem serviço de som que informe o itinerário. (mulher, cega, pedagoga).	Arquitetônicas	
Elevadores sem sinal sonoro para informar ao cego se o elevador está subindo ou descendo, não basta o teclado de andares em braile. (mulher, cega, pedagoga).		
Semáforos não têm sinal sonoro. Participante mulher, cega, pedagoga.	Urbanística	
Calçadas não são feitas para o cadeirante. (homem, tetraplégico, médico).		
Estacionam na vaga especial para pessoa com deficiência sem ter direito. (homem, tetraplégico, médico).	Atitudinal	
Não tenho problemas de acesso, mas percebi que não existe piso tátil (piso com guia para cegos). (Vários participantes)	Atendimento Bancário	Preocupação com o Outro

No caso de clientes não preferenciais (boa rentabilidade) será que o tratamento é o mesmo? (homem, tetraplégico, médico).		
Por conta de nossas deficiências, sejam deficientes físicos, auditivos, mentais, idosos e pessoas com baixa escolaridade, ficamos mais vulneráveis que os demais clientes. (mulher, cega, pedagoga).		
Mas somos um grande grupo e os administradores não podem deixar de levar isto em consideração. (homem, paraplégico, economista).		
Sou cega mas não sou louca. Quero ser proprietária do carro e não dirigi-lo. (mulher, cega, pedagoga).		
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. (homem, tetraplégico, analista de sistemas).	Preconceito e Estereótipo	Sociedade
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. (paraplégico, bancário).		
Quero ser atendido normalmente como qualquer outro cliente. (mulher, cega, pedagoga).	Normalidade	O que é normal ?
Bom e normal, porque tenho conseguido fazer o que preciso. (homem, paraplégico, bancário).		
Normal, aceitável digamos assim. (homem, tetraplégico, (homem analista de sistemas).		
Meu relacionamento com o banco é normal. (homem, surdo, analista e professor).		
Normal, eu preciso deles, mas eles precisam de mim. (homem, paraplégico, bancário).		
Não precisa ter vergonha de abordar a deficiência. (mulher, paraplégica, bancária).	Diferença	
A deficiência existe e temos consciência dela, não precisa ter medo de falar com a gente sobre ela. Somos pessoas normais que temos deficiência física. (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. (mulher, cega, pedagoga).		

Fonte: dados da pesquisa.

Inicialmente relembramos a Lei nº 13.146 – Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, de 06 de julho de 2015 (BRASIL, 2015), que em seu Art. 8º, assegura uma série de direitos. Direitos como a 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.

Os resultados da pesquisa demonstram, que entre os participantes há barreiras que afetam seus direitos. Entende-se que o Estado, de acordo com o artigo 8º da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015) que por um lado deve assegurar o direito da pessoa com deficiência, por outro lado os negligência. Por exemplo, não proporcionando

calçadas acessíveis e mobiliário urbano (semáforos, pontos de ônibus, terminais de ônibus, etc.) adequados para pessoa com deficiência. Estes apontamentos corroboram com Sasaki (2003) quando afirma 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 todos os participantes da pesquisa possuem curso superior completo e 42% deles têm curso de pós-graduação lato sensu. Entretanto isto certamente não se aplica à maioria. Segundo os participantes, as escolas de ensino básico estão mais bem preparadas para inclusão da pessoa com deficiência, apesar de muitas universidades já estarem adequadas (MANICA, CALIMAN, 2015). É preciso preparar a arquitetura dos campi de modo a facilitar a locomoção das pessoas com deficiência, e também o principal: que os educadores sejam treinados e preparados para receber este público estudantil com deficiência. Silva, et al. (2012) corroboram esse entendimento, quando afirmam que as universidades tiveram que se organizar para permitir a inclusão dos alunos com deficiência e acompanhar a inclusão escolar alcançada na Educação Básica.

Outro fato identificado foi que todos os participantes trabalham em diversas áreas, desde medicina, educação, tecnologia da informação e em banco, além disso, possuem uma média salarial de R\$ 8.478,28. Medeiros, (2010) afirma 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 a partir da qual foi possível oferecer melhoria nos padrões de saúde das pessoas com deficiência.

Observou-se entre os participantes que são deficientes físicos: em relação ao paraplégico e tetraplégico, as cadeiras de rodas possuem vários recursos, alguns participantes realizaram 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.

Em relação ao trabalho dos participantes, nenhum relatou algum tipo de preconceito ou estereótipo por parte de seus contratantes ou colegas de trabalho, muito pelo contrário, todos eles foram pontuais em afirmar que são muito respeitados e valorizados onde trabalham. Tanaka e Manzini (2005) 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.

Existem questões sociais latentes de preconceitos e estereótipos com relação as pessoas com deficiência. Tais como o exemplo do cliente do banco que declarou para um dos 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 está nos levam a pensar na questão

levantada por Medeiros (2010) de como identificar as diferenças, e principalmente, o que fazer pra proteger as desigualdades não desejadas para a promoção da equidade. Houve relatos de 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 a constatação de pessoas que estacionam em vaga especial sem ter direito. Sasaki, (2010) afirma que é imprescindível que a pessoas compreendem os conceitos de inclusão social das pessoas com deficiência e assim se possa 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 atuam porque não conhecem este público. Está é uma informação que poderia dar ao banco uma oportunidade de ter linha de crédito com maior valor considerando o poder aquisitivo do cliente com deficiência.

De acordo com os participantes que optam pelo canal de atendimento mais rápido, por onde conseguem fazer o maior número de transações de forma rápida e segura. Afirmaram não ter preferências por um ou outro canal específico. Um fato observado foi que alguns participantes não utilizam o canal internet banking por questões de segurança, pois relataram ter medo de roubos virtuais. Os bancos estão buscando alternativas para identificar e verificar e certificar a identidade do cliente que está utilizando o aplicativo do banco com tecnologias como a biometria e o reconhecimento de voz (MATTIELLO, 2001).

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. Outro recurso dos bancos foi 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 afirmou que a ideia é boa, mas o avatar talvez por dificuldade de programação apresenta movimentos incorretos que o ideal seria filmar alguém traduzindo a transação em Libras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o objetivo da pesquisa, verificou-se segundo a percepção dos participantes que apesar dos bancos estarem se preparando para atender melhor a seus clientes com deficiência, ainda há um bom caminho a ser percorrido, pois segundo os mesmos, que classificou 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.

A principal barreira de acessibilidade encontrada pelos participantes no acesso as agências e salas de autoatendimento são barreiras vivenciadas no percurso do trabalho ou residência até a agência ou salas de autoatendimento. Os problemas para esse trajeto são a 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 dessa forma a mobilidade dos cegos. Além disso, pessoas ditas como “normais” ocupando a vaga de estacionamento destinada para pessoas com deficiência.

Identificou-se que a principal barreira de acessibilidade encontrada pelos participantes no atendimento bancário foi a da comunicação. A percepção foi que os funcionários precisam estar melhor preparados para lidar com a questão da deficiência. Observa-se que os bancos oferecem alguns canais para atendimento específico do público composto por pessoas com deficiência, embora não seja o canal de sua predileção dos participantes. O escolhem por ser 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 sejam furtados virtualmente.

Apurou-se que os bancos ao desenvolverem soluções de segurança nos terminais de autoatendimento, disponibilizaram 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 aumentam 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.

O Brasil possui legislação que assegura direitos às pessoas com deficiência, entretanto, é necessário que a população amadureça nesta questão social. 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.

Sugere-se que em estudos futuros sejam realizadas pesquisas com pessoas com deficiência de baixa renda, com menor escolaridade e menor faixa etária em trabalho futuro. Entende-se que os resultados aqui alcançados não esgotam o assunto, mas trazem luz sobre questões que precisam ser consideradas nas políticas públicas e pela sociedade de forma geral.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS ABNT. **NBR 15.250** - Acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário. Rio de Janeiro: ABNT, 2005. Disponível em https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Comissoes/DireitosFundamentais/Acessibilidade/NBR_15250-2005_Caixa_Auto_Atendimento.pdf Acesso em 05/03/22.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050** - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. – Rio de Janeiro: ABNT, 2015. Disponível em <https://iesab.com.br/abnt-nbr-9050-acessibilidade-a-edificacoes-mobiliario-espacos-e-equipamentos-urbanos/> Acesso em 13/02/22.

BANCO CENTRAL DO BRASIL - BACEN. **Resolução 2.892**, de 27 de setembro de 2001. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=RESOLU%C3%87%C3%83O&numero=2892> Acesso em 28/02/22.

BANCO CENTRAL DO BRASIL - BACEN. **Resoluções 2.878**, de 26 de julho de 2001. Disponível em <http://www.bcb.gov.br/>. Acesso em 13/02/22

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução BACEN **Circular 3.058**, de 05 de setembro de 2001. Disponível em https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/47057/Circ_3058_v1_O.pdf. Acesso em 10.12.2022.

BANCO DO BRASIL S.A. **Produtos e Serviços para Portadores de Necessidades Especiais**. Disponível em: <https://www.bb.com.br/site/pravoce/financiamentos/produtos-e-servicos-para-pessoas-com-deficiencia/> Acesso em 15/03/22.

BRADERSCO. **Produtos e Serviços** – Empréstimos e Financiamento. Disponível em: <https://banco.bradesco/html/exclusive/produtos-servicos/emprestimo-e-financiamento/index.shtm> Acesso em 26/05/22.

BRASIL. **Decreto Federal nº 3.298**, de 20 de dezembro de 1999. D.O.U de 21/12/1999, p. 10. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/>. Acesso em 20.10.22

BRASIL. **Lei nº 13.146**, de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm Acesso em 20/05/2022

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

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Relatório anual 2015** - São Paulo: FEBRABAN, 2015. Disponível em <https://portal.febraban.org.br/>. Acesso em 26.12.2022.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Sistema de Auto Regulação Bancária: melhoria contínua na qualidade e no relacionamento entre bancos e consumidores**. Disponível em <http://www.autorregulacaobancaria.com.br/>. Acesso em 29.05.2022.

FONSECA, Carlos Eduardo Correa da; MEIRELLES, Fernando de Souza; DINIZ, Eduardo Henrique. **Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro.** FGVRAE, 2010.

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 19.11.2022.

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.

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.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS - ONU. **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 29.09.2022.

PEREIRA, R. de C. de S. P. Tecnologias assistivas e deficiência: algumas considerações. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 13, n. 1, p. 119–133, 2011. DOI: 10.20396/etd.v13i1.1169. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/1169>. Acesso em: 10 mar. 2022.

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

TANAKA, E. D. O.; MANZINI, E. J. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência?. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 11, n. 2, p. 273–294, maio 2005. <https://doi.org/10.1590/S1413-65382005000200008>