



## ESTUDO DA ACESSIBILIDADE EM PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS: DIAGNÓSTICO ATUAL E DESAFIOS PARA O FUTURO

Gilmar de Freitas Mariano <sup>1</sup>  
Elenia Baker da Cunha <sup>2</sup>

### RESUMO

Com o advento da fase da inclusão, hoje entendemos que a acessibilidade não é apenas arquitetônica, pois existem barreiras de vários tipos também em outros contextos que não o do ambiente arquitetônico. Neste mesmo sentido a acessibilidade significa, não apenas permitir que pessoas com deficiências participem de atividades que incluem o uso de produtos, serviços e informação, mas a inclusão e extensão do uso destes por todas as parcelas presentes em uma determinada população. Em busca de maiores lucros e de atender as necessidades de cada cliente, as empresas estão sempre agregando valor aos seus produtos e serviços e também adaptando ou inventando novos para segmentos específicos, seja por iniciativa própria ou por força de lei. O presente estudo buscou analisar a acessibilidade dos produtos e serviços financeiros para o público-alvo com algum tipo de deficiência. Trata-se de uma pesquisa qualitativa que buscou mensurar as opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes sobre acessibilidade de produtos financeiros das pessoas com deficiência.

**Palavras-chave:** Acessibilidade, Serviços financeiros, deficiências e inclusão.

---

<sup>1</sup> Gilmar de Freitas Mariano, graduado em Pedagogia pela Faculdade Internacional de Curitiba – FACINTER; e pós graduando em Administração Estratégica e Gestão da Qualidade pelo Instituto Brasileiro de Pós Graduação e Extensão – IBPEX.

<sup>2</sup> Professora Orientadora do Grupo Uninter: graduada, especialista, mestre e doutoranda em Administração.

## Introdução

No último censo o Brasil possuía 24.537.984 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. Número este que equivale a 14,5% de toda a população do país ou 1 em cada 8 habitantes (Censo, 2000)

Os portadores de deficiências podem ser agrupados nas seguintes categorias: sensorial, física parcial, múltipla e mental. A sensorial inclui todas as pessoas com surdez e cegueira; Física parcial onde se enquadram todas as pessoas que apresentam paralisia em algum membro, como pernas ou falta de algum membro; Múltipla todas as pessoas com mais de uma deficiência ou aquelas com paralisia total; Mental: pessoas com deficiência mental (FGV, 2002).

Segundo a organização das nações unidas (ONU, 1975): *a inclusão social tem por base que a vigência dos direitos específicos das pessoas com deficiência está diretamente ligada à vigência dos direitos humanos fundamentais..Em virtude das diferenças que apresentam em relação às demais, as pessoas com deficiência possuem necessidades específicas a serem satisfeitas. Tal fato significa que: Os direitos das pessoas com deficiências decorrem de suas necessidades específicas; É preciso compreender que as pessoas não deficientes e as pessoas com deficiências não são "iguais". O exercício dos direitos gerais bem como nos direitos específicos destas últimas está diretamente ligado à criação de condições que permitam o seu acesso diferenciado ao bem-estar econômico, social e cultural.*

“com o advento da fase da inclusão, hoje entendemos que a acessibilidade não é apenas arquitetônica, pois existem barreiras de vários tipos também em outros contextos que não o do ambiente arquitetônico (Sasaki, 2006). Neste mesmo sentido e de acordo com a Wikipédia, acessibilidade significa, não apenas permitir que pessoas com deficiências participem de atividades que incluem o uso de produtos, serviços e informação, mas a inclusão e extensão do uso destes por todas as parcelas presentes em uma determinada população(Wikipédia). Vivemos hoje numa sociedade cada vez mais capitalista, onde em busca de maiores lucros e de atender as necessidades de cada cliente, as empresas estão sempre agregando valor aos seus produtos e serviços e também adaptando ou inventando novos serviços para segmentos específicos, seja por iniciativa própria ou por força de lei.

Hoje são poucos os empresários, empreendedores e áreas de negócios que despertaram o interesse em criar ou adaptar produtos e serviços para este público, que busca por produtos e serviços que atendem suas necessidades específicas, seja ele financeiro ou não. O que estes responsáveis não vêem ou não querem é que: "o crescente ingresso das pessoas com deficiência no mercado de trabalho traz, como consequência direta, incremento do poder aquisitivo e que, com dinheiro proveniente de seu próprio trabalho, elas passam a ser consumidores mais exigentes, criteriosos e cientes de seus direitos." (Febraban, 2006).

Assim, o presente estudo buscou analisar a acessibilidade dos produtos e serviços financeiros para o público-alvo com algum tipo de deficiência, verificar os direitos destes consumidores previstos na legislação relacionada e propor soluções para a total autonomia no uso de produtos e serviços financeiros para

estes indivíduos, no intuito de promover uma maior inclusão sócio-econômica dos cidadãos com algum tipo de deficiência.

Este estudo atende aos interesses particulares e gerais da sociedade inclusiva, notadamente no que se refere a acessibilidade financeira, assunto cujas pesquisas ainda são incipientes no Brasil e no mundo.

## 2-METODOLOGIA

A pesquisa **qualitativa** foi utilizada para mensurar as opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes das pessoas com deficiência. Foi observada uma amostra de 50 questionários semi-estruturado com pergunta fechada e aberta para comentários gerais. Também foi utilizada a pesquisa exploratória para conhecer diferentes opiniões sobre o tema acessibilidade em produtos e serviços financeiros, com objetivo de proporcionar maior familiaridade com a falta de acessibilidade em produtos e serviços financeiros, tornando-se mais explícita através da exploração bibliográfica e documental deste tema.

## 3- Referencial Teórico

Dos 24.537.984 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, 48,1% declararam ao Censo 2000 possuírem algum tipo de deficiência visual, 27,1% declararam possuírem algum tipo de deficiência física, 16,6% declararam possuírem algum tipo de deficiência auditiva e 8,2% declararam possuírem algum tipo de deficiência mental. Baseado nestes dados do IBGE a Cartilha da Coleção FEBRABAN de Inclusão Social, afirma que se multiplicarmos este total por três, supondo que cada cidadão com deficiência convive diretamente com no mínimo duas outras pessoas, como pai e mãe por exemplo, chegamos numa quantidade de 73,8 milhões de pessoas (45% da população brasileira) que são positivamente influenciadas por empresas que oferecem produtos e serviços direcionados a este público. O mesmo estudo ainda afirma que estas pessoas estão presentes em todos os níveis sócio-econômicos e que elas consomem normalmente, independente do tipo e grau da deficiência. (Febraban, 2006)

Segundo Pastore, o Brasil possui uma das maiores populações de portadores de deficiência do mundo e uma das menores taxas de participação no mercado de trabalho. O mesmo cita que: "Segundo estimativas disponíveis, 9 milhões estão em idade de trabalhar. Destes, os que trabalham no mercado formal somam cerca de 2%, enquanto nos países mais avançados essa proporção fica entre 30% e 45%. (Oportunidades de Trabalho para Portadores de Deficiência, 2000 P. 1). Comparando os dados acima do Pastore com os dados de CPS/FGV, processando os microdados da Relação Anual de Informações Sociais do Ministério do Trabalho e Emprego (RAIS 2000/MTE), os mesmos são semelhantes, pois afirma que num universo de 26 milhões de trabalhadores formais ativos, 537 mil são pessoas com deficiência, o que representa 2,2% do total. (FGV, 2002). Neste mesmo sentido, a FEBRABAN afirma que foram geradas cerca de 1,055 milhão de vagas pela política de cotas nas empresas com 100 ou mais funcionários e de acordo com a mesma se subtrair deste número as 537 mil PCDs empregadas, teremos previstos ainda 518 mil novas vagas de trabalho. (Febraban, 2006). Ainda neste sentido, a FGV com base nos dados do Ministério da Previdência e Assistência Social, aponta que o número de benefícios para pessoas com deficiência incapacitada para o mercado de trabalho no Brasil diminuiu sensivelmente entre 1997 e 2000. A mesma justifica que este é um sinal de possível adequação as tendências verificadas em países desenvolvidos. (FVG, 2002).

A Febraban conclui que: "uma sociedade inclusiva é benéfica e vantajosa para todos os cidadãos." (Febraban,2006). Já Werneck diz que: "Na sociedade inclusiva ninguém é bonzinho. Ao contrário. Somos apenas - e isto é o suficiente - cidadãos responsáveis pela qualidade de vida do nosso semelhante, por mais diferente que ele seja ou nos pareça ser." e a mesma conclui que: "Inclusão é, primordialmente, uma questão de ética." (Werneck, 1997).

### 3.1-Conceitos de acessibilidade:

De acordo com Sasaki: "na década de 90, começou a ficar cada vez mais claro que a acessibilidade deverá seguir o paradigma do desenho universal, segundo o qual os ambientes, os meios de transporte e os utensílios sejam projetados para todos e, portanto, não apenas para pessoas com deficiência. E, com o advento da fase da inclusão, hoje entendemos que a acessibilidade não é apenas arquitetônica, pois existem barreiras de vários tipos também em outros contextos que não o do ambiente arquitetônico" (Sasaki, 2006).

Para Matarazzo, acessibilidade é desenvolver obras, produtos e serviços seguindo os conceitos do desenho universal, onde todas as pessoas possuem acesso inclusive as pessoas com deficiência, ou seja: "defender um mundo de acesso universal sem segregações e ao ser aplicado é capaz de transformar e democratizar as vidas das pessoas em aspectos mais diversos, desde estruturas urbanas até produtos de usos diário". (Matarazzo, 2009).

Neste mesmo sentido, na definição da Wikipedia, "acessibilidade significa, não apenas permitir que pessoas com deficiências participem de atividades que incluem o uso de produtos, serviços e informação, mas a inclusão e extensão do uso destes por todas as parcelas presentes em uma determinada população" (<http://pt.wikipedia.org/wiki/Acessibilidade>). Para a Muniz Engenharia acessibilidade é: "um conceito ligado à qualidade do Projeto baseando-se num conjunto de especificações, de normas, de legislação e principalmente em conscientização das diversidades" ([www.munizengenharia.com.br/acessibilidade/acessibilidade.htm](http://www.munizengenharia.com.br/acessibilidade/acessibilidade.htm)). De acordo com estas fontes citadas, pode-se dizer que a acessibilidade em produtos e serviços financeiros, significa possibilitar, facilitar e adaptar o uso dos produtos e serviços financeiros de forma autônoma pelas pessoas com algum tipo de deficiência.

### 3.2- LEGISLAÇÃO:

Atualmente já existem várias leis, programas, políticas, normas em vigência e também há vários projetos leis em tramitação nas diferentes esferas governamentais que visam a inclusão sócio-econômica das pessoas com deficiências. A constituição federal de 1988 estabelece normas que visam garantir a inclusão social para as pessoas com deficiência nas áreas de educação, trabalho, assistência social e acessibilidade Física.

O artigo 208, iii, da constituição brasileira determina o atendimento educacional especializado aos alunos com deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino. Em 1996 foi criada a lei de diretrizes e bases da educação nacional (lei n. 9.394 96 e estabelece diretrizes para a educação especial, possibilitando a criação de estratégias e métodos nos anos seguintes para incluir alunos com necessidades especiais na rede regular de ensino, juntamente com todos os estudantes.

O artigo 93 da lei n.º 8.213/91 torna obrigatório às empresas contratarem um mínimo de pessoas com deficiência, proporcional ao número total de seus trabalhadores. Baseando-se no censo de 2000, estima-se que mais de nove milhões de brasileiros em idade produtiva poderiam entrar no mercado formal do trabalho, se lhes fossem proporcionadas condições adequadas de acessibilidade. A lei federal n.º 8.112, de 1990 dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da união, das autarquias e das fundações públicas federais.

No seu artigo 5, parágrafo segundo: "às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% das vagas oferecidas no concurso".

O decreto 5296 regulamenta as leis de acessibilidade n.ºs 10.048, de 8 de novembro de 2000 e, 10.098, de 19 de dezembro de 2000, onde nos seus 72 artigos estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade, visando assegurar as condições de acessibilidade arquitetônicas, urbanísticas, de transportes, de comunicação e informação e destaca a importância das ajudas técnicas como área de conhecimento. Neste mesmo sentido o Decreto lei n.º 6523 DE 2008 que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC , estabelece em seu CAPÍTULO II e Art. 6 que: "O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim."

O projeto de lei do senador Flávio Arnes n.º 141 de 2008, VEM AO ENCONTRO DESTA ESTUDO, POIS O MESMO disponha sobre a obrigatoriedade de inclusão, nas cédulas brasileiras, de elemento que possibilite a sua identificação por pessoas com deficiência visual.

O escritor deficiente visual Veiga ao se referir ao reconhecimento de notas de dinheiro por pessoas cegas diz que: "Ao contrário do que pensa muita gente, não temos nenhum meio seguro de distingui-las. O que fazemos é trazê-las previamente separadas nas divisões da carteira ou no bolso, o que tem ajudado a crença de que as conhecemos pelo tato.(Veiga, 1946 P. 189)

Para Oliveira, o fato de ainda não existir um processo seguro que possibilite aos deficientes visuais identificar o dinheiro pelo tato deixam-os numa dependência total dos não cegos e afirma que devido ficarem distantes do convívio rotineiro com o dinheiro, os cegos são prejudicados no uso de uma das suas necessidades mais constantes (Oliveira, 1994).

### 3.3- Termo de Ajustamento de Conduta de Acessibilidade

Em 16 de outubro de 2008, em conjunto com os Ministérios Públicos Federal, Estadual de São Paulo e de Minas Gerais, com a Secretaria Especial de Direitos Humanos e com a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, o setor bancário assinou o Termo de Ajustamento de Conduta de Acessibilidade, garantindo a utilização das agências bancárias, em todo o território nacional, por pessoas com deficiência.

Segundo a Febraban,2008, Ao longo dos últimos anos, o setor bancário vem investindo na adequação de sua rede de agências, sendo hoje um dos

mais adiantados no cumprimento da legislação. Ainda de acordo com a Febraban, o termo traduz o respeito aos mais de 25 milhões de brasileiros com algum tipo de deficiência e representa um voto de confiança na histórica capacidade dos bancos de contribuir para o exercício da cidadania e para a melhoria contínua da prestação de serviços à sociedade.

As principais medidas previstas no termo são: Agências adaptadas, com atendimento preferencial, instalação de rampas, móveis e vagas especiais de estacionamento, prazo: de 6 a 15 meses. Caixa Eletrônico Universal – no mínimo um por agência, instalado segundo as normas da ABNT 15.250/2005 e 9.050/2004, prazo: até 15 meses, com adequação total das máquinas em até 10 anos. Folhetos e porta-cartões em braille, alto-relevo e com letras ampliadas, que possibilitarão o uso de cartões magnéticos, prazo: até 12 meses. Extrato mensal de conta corrente em braille ou com caracteres ampliados, prazo: até 12 meses. Internet banking adaptado aos deficientes visuais que tenham equipamentos compatíveis, prazo: até 2 anos. Centrais de atendimento telefônico com pontos de recepção acessíveis aos deficientes auditivos, prazo: até 12 meses. Funcionários capacitados com o básico de Libras, prazo: até 4 meses.

### **3.4- Produtos ou serviços financeiros já existentes para pessoas com deficiência**

Atualmente os bancos já oferecem alguns serviços como ouvir saldo e sacar dinheiro para pessoas com deficiência visual por meio de navegação por voz em alguns de seus caixas automáticos identificados pelo símbolo de acessibilidade e entrada para fone de ouvido. Algumas centrais de atendimento telefônico já possuem pontos de recepção acessíveis aos deficientes auditivos, principalmente as centrais SAC e Ouvidoria já que nestas são obrigatório por lei. Os bancos também oferecem uma linha de crédito para inclusão social com taxas reduzidas, a qual faz parte das medidas do Programa Social para pessoas com deficiência do Governo Federal. O sítio internet do Banco Central do Brasil foi adaptado aos princípios de acessibilidade, em obediência ao Decreto 5.296, de 2/12/2004. (Banco Central,2009) A caixa econômica Federal desenvolveu o INTERNET CAIXA PARA DEFICIENTES VISUAIS.(Caixa,2009) O Banco do Brasil possui um portal de Internet preparado para o acesso das pessoas com deficiência visual. (Banco do Brasil,2009).O Banco Bradesco possui uma facilidade para acompanhar as transações financeiras através do extrato em Braille.

O banco também possui acesso fácil para Deficientes Visuais nos seguintes canais: Internet, Auto-Atendimento e Fone-Fácil; Através da Fundação Bradesco, o banco oferece cursos gratuitos de informática para deficientes visuais e o Kit Virtual Vision (leitor de telas).(Banco do Bradesco, 2009) O Banco Itaú Bankline foi adaptado para ser acessado por um sintetizador de voz instalado no computador do cliente.Todas as informações da conta são capturadas e transformadas em resposta audível. Assim o deficiente visual ouve o que aparece na tela do Itaú Bankline conforme navega pelo sistema. O cliente deve ter software sintetizador de voz homologado no Itaú.(Itaú, 2009) O Banco Real oferece entre seus serviços navegação em site com comandos de voz, adaptado aos portadores de deficiência visual. (Banco Real,2009)

#### 4- RESULTADOS

Participaram da pesquisa uma amostra de 50 indivíduos, sendo que 70,7% da amostra possuía como deficiência a visual (35 indivíduos), seguida de 20,2% ( 10 indivíduos) de deficiência física e de 10,1% (5 indivíduos) de deficiência auditiva, como mostra a figura 1 abaixo.

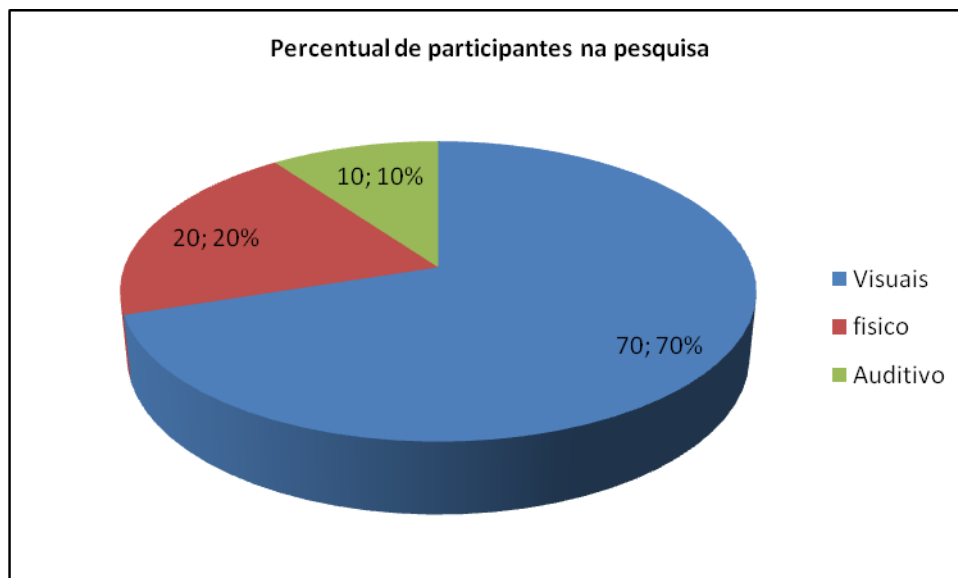


Figura 1- Porcentagem de participantes, especificando deficiência.

A figura 2 mostra o percentual dos participantes com deficiência visual, 42,9% desta amostra relataram ter dificuldade em estabelecimentos físicos e internet, 28,6% possuem dificuldade com estabelecimentos, internet e telefone, 17,1% somente dificuldade em estabelecimentos físicos e 2,9% relatam não possuir nenhuma dificuldade e ou somente ter dificuldade com a acessibilidade a internet.

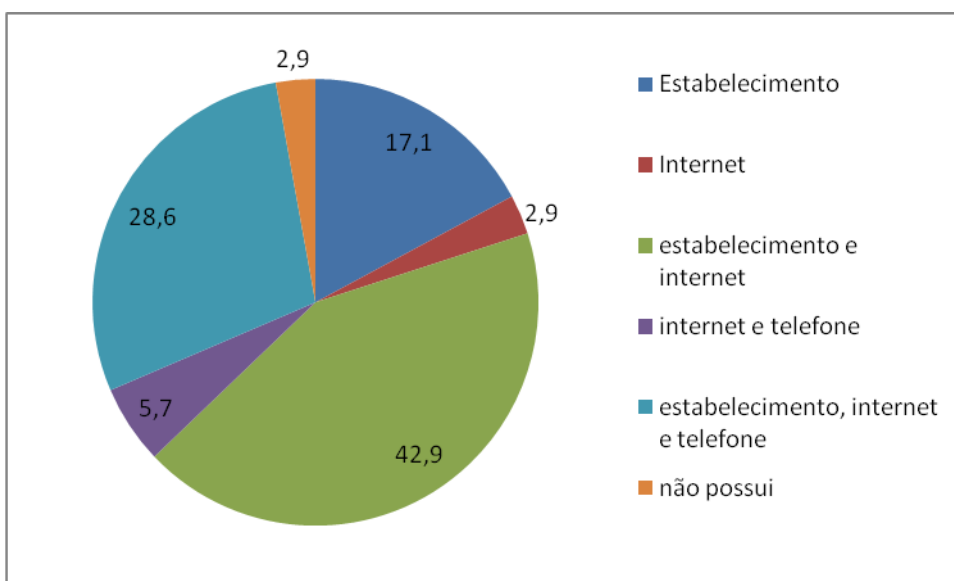


Figura 2- Porcentagem de dificuldades entre deficientes visuais.

Em relação aos problemas encontrados por deficientes físicos a figura 3 demonstra que 90% da amostra ou seja, 9 participantes relatam ter dificuldade somente em estabelecimentos físicos e apenas 10% desta amostra ou seja, 1 participante relata não possuir nenhuma dificuldade em relação a acessibilidade.

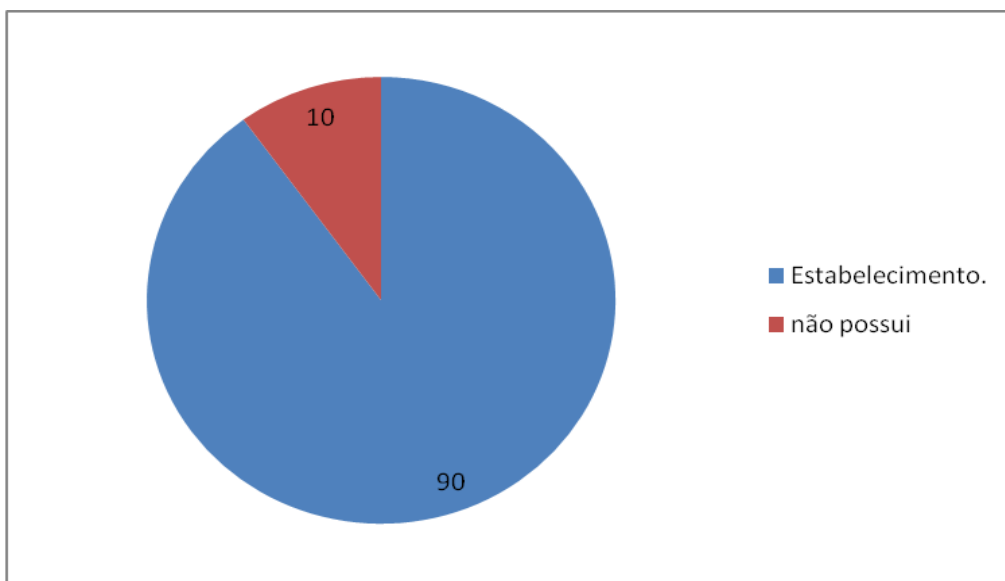


Figura 2- Porcentagem de dificuldades entre deficientes físicos.

A amostra de deficientes auditivos demonstrada na figura 4, evidencia que 40% da amostra ter dificuldades em relação ao telefone e 20% ter dificuldades em estabelecimentos físicos, estabelecimento, internet e telefone, e não possuir nenhuma dificuldade cada.

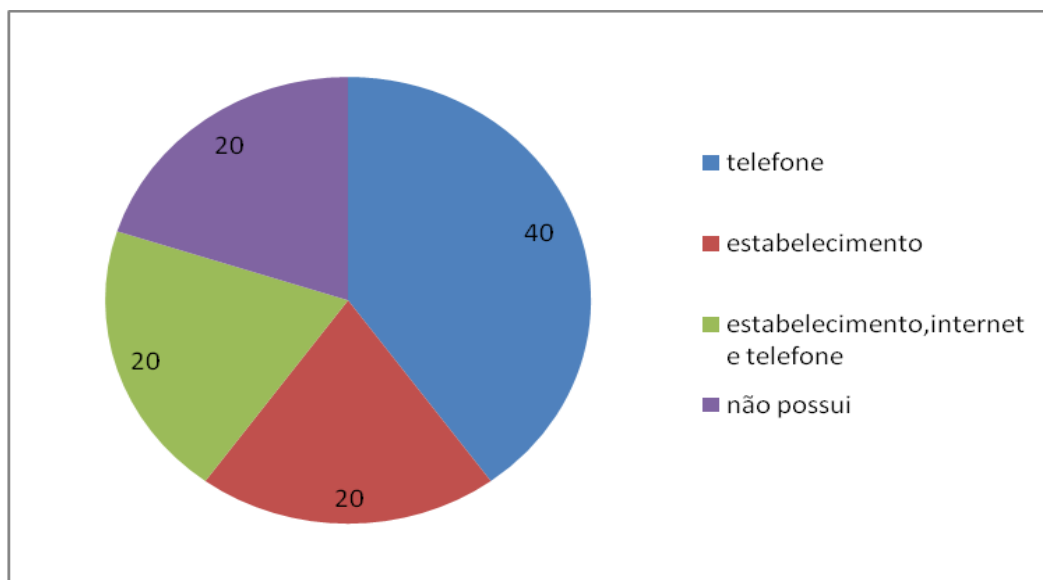


Figura 3- Porcentagem de dificuldades entre deficientes auditivos.



## 5- DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Percebe-se através dos dados obtidos uma maior participação dos deficientes visuais e uma menor participação dos deficientes auditivos. O principal problema de acessibilidade no uso de produtos e serviços financeiros encontrado pelos deficientes visuais foram em relação aos estabelecimentos físicos (agências bancárias, ambientes de caixas automáticos, lojas e outros).

A justificativa para estes resultados conforme comentários deixados pelos participantes na própria pesquisa, se deve a falta de treinamentos dos funcionários para guiar e instruir na utilização dos produtos e serviços financeiros e falta de acessibilidade arquitetônica nos estabelecimentos devido:

Funcionário pega no braço do deficiente visual ao invés de fazer ao contrário que é o correto por motivos técnicos; Mesmas instruções de uso dos produtos e serviços financeiros para todos os clientes, não considerando as necessidades especiais no que diz respeito a leitura, escrita e descrições áudio visuais; Pista tátil que direciona o deficiente visual a destinos errados e às vezes até perigosos; Objetos no caminho como cadeiras, banner e outros; falta de sinalização adequada para indicar qual caixa automático possui o sistema de voz; Falta de estratégia de atendimento no que se refere a filas já que devido a falta de visão o indivíduo fica impossibilitado de acompanhar a fila de forma independente.

Para os deficientes físicos os maiores problemas de acessibilidade no uso de produtos e serviços financeiros apresentados foram arquitetônicos, já que atualmente não são 100% dos estabelecimentos físicos que atendem a legislação existente.

De acordo com os comentários dos participantes deficientes físicos ainda a muita falta de rampas, adequação dos mobiliários para cadeirantes e mesmo quando há estes, na maioria dos casos são ineficazes por não ser seguido a risca as recomendações da ABNT e as adaptações não serem validadas com a participação dos cadeirantes. Também Foi possível Perceber que existem algumas pessoas que possuem deficiência física mínima, as quais não precisam de nenhuma adaptação para utilizar produtos e serviços financeiros.

Para os deficientes auditivos os maiores problemas de acessibilidade no uso de produtos e serviços financeiros apresentados foram em relação ao telefone e os estabelecimentos físicos. De acordo com os comentários destes participantes a dificuldade se deve a falta de TDD (Telecommunications Device for the Deaf) em todos os call's centres e intérprete de Libras nos estabelecimentos físicos.

O resultado da pesquisa realizada mostra que todas as categorias de deficiências se relacionam com os estabelecimentos físicos, o que vem reforçar a urgente necessidade de promover mudanças efetivas que consolidam a inclusão das pessoas com deficiência no mundo financeiro, a mesma necessidade apontada pela Febraban através de uma pesquisa realizada com 1200 pessoas com deficiências e renda acima de R\$500,00, onde nos apresenta que: 78,1% das pessoas com deficiência se relacionam diretamente

com a agência bancária, não delegando esta função a terceiro, (Febraban, 2006).

## **6- CONCLUSÃO**

Com a crescente criação de tecnologias assistivas, ações nacionais e internacionais de inclusão social e as leis existentes como as leis de cotas nas empresas públicas e privadas teremos cada vez mais pessoas com deficiência com maior potencial de compras. Ignorar estes fatos e não desenvolvermos um mundo mais acessível é no mínimo anti social.

Conforme podemos observar nos dados apresentados na pesquisa, se faz necessário trabalharmos em conjunto (pessoas com deficiências, poder público e privado) na implantação e validação de soluções para o acesso de forma autônoma e independente, pois é inaceitável que o mundo financeiro continue sendo inacessível, como nossa moeda é atualmente para as pessoas cegas, call's centres são para as pessoas surdas e os estabelecimentos financeiros são para os cadeirantes, cegos e surdos. Assim, é urgente a necessidade de esforços dos bancos e outras empresas financeiras, do governo, das pessoas com deficiências e entidades que os representam e por fim, de todos os envolvidos direto ou indiretamente na criação e melhoria contínua dos produtos e serviços financeiro, no sentido de adaptar os já existentes e criar novos já com as devidas conformidades. Acredito que isto será possível somente através de uma grande conscientização social ou por meio de rígida fiscalização das leis, tratados e acordos assinados, bem como a criação de novas leis ou decretos para solucionar lacunas ou situações não previstas anteriormente a exemplo da lei de cotas que não especifica o percentual a ser contratados por categoria de deficiência, deixando as empresas livres para preencher suas cotas com pessoas que possuem deficiências leves. As responsabilidades sociais das empresas levado a sério e a ciência dos direitos e deveres específicos e uma participação cidadã das pessoas com deficiência possibilitarão avançarmos na busca contínua da excelência na qualidade dos produtos e serviços financeiros para todos.

## 7- REFERÊNCIAS

### Livros Consultados:

**Néri, Marcelo. RETRATO DA DEFICIÊNCIA NO BRASIL. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2003.**

- TABULAÇÃO AVANÇADA DO CENSO DEMOGRÁFICO 2000 : RESULTADOS PRELIMINARES DA AMOSTRA. IBGE. EDITOR Rio de Janeiro : IBGE, 2002

- Veiga, J. Espinola. A VIDA DE QUEM NÃO VÊ, Rio de Janeiro: 1946. Livraria José Olympio

- **VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. Atlas, São Paulo, 2007.**

- Werneck, Cláudia. NINGUÉM MAIS VAI SER BONZINHO NA SOCIEDADE INCLUSIVA. Editora: W.V.A. Rio de Janeiro, 1997.

- Pastore, José. Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência. LTR, São Paulo, 2000.

- MATARAZZO, CLAUDIA. Vai Encarar? - A Nação (quase) Invisível

Das Pessoas Com Deficiencia. MELHORAMENTOS, São Paulo 2009.

### Artigos consultados:

Sasaki, R. K - **Conceito de Acessibilidade.** Disponível em: [HTTP://www.bengalalegal.com/romeusassaky.php](http://www.bengalalegal.com/romeusassaky.php), acesso em: 08 de dezembro de 2008, as 14:29 horas.

A INCLUSÃO SOCIAL DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/A%20INCLUSAO%20SOCIAL%20DAS%20PESSOAS%20COM%20DEFICIENCIAS.pdf> Acesso em 04 de Agosto de 2009 às 21:30 horas.

### Sites Consultados:

Arnes, F. SENADO Federal Brasileiro. PLS - PROJETO LEI Nº 141 de 2008 Disponível em: [http://www.senado.gov.br/sf/atividade/materia/detalhes.asp?p\\_cod\\_mate=84711](http://www.senado.gov.br/sf/atividade/materia/detalhes.asp?p_cod_mate=84711) Acesso em 01 de Novembro de 2008 às 10:00 H.

Acessibilidade- Disponível em: [www.bcb.gov.br/?ACESSIBILIDADE](http://www.bcb.gov.br/?ACESSIBILIDADE) Acesso em: 07 de julho de 2009, as 13:55 horas.

Acessibilidade- Disponível em: <http://www.caixa.gov.br/#acessibilidade>. Acesso em: 07 de julho de 2009, as 17:03 horas.

Acessibilidade- Disponível em: <http://www.bb.com.br/portalbb>. Acesso em: 07 de julho de 2009, as 18:17 horas.

Acessibilidade- Disponível em: [www.bradesco.com.br/dv](http://www.bradesco.com.br/dv) Acesso em: 07 de julho de 2009 18:30 horas.

Acessibilidade Disponível em: <http://www.itau.com.br/campanhas/inst/pratica> Acesso em: 07 de julho de 2009, as 16: 09 horas.

Acessibilidade Disponível em: [http://www.bancoreal.com.br/quem\\_somos/para\\_imprensa/noticias/2008/maio/tpi\\_lanca\\_portal\\_interativo.shtm](http://www.bancoreal.com.br/quem_somos/para_imprensa/noticias/2008/maio/tpi_lanca_portal_interativo.shtm) Acesso em: 07 de julho de 2009, as 18:31 horas.

Acessibilidade- Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Acessibilidade>. Acesso em 03 de abril de 2009, as 15:56 horas.

Acessibilidade -Disponível em:[www.munizengenharia.com.br/acessibilidade/acessibilidade.htm](http://www.munizengenharia.com.br/acessibilidade/acessibilidade.htm)). Acesso em 03 de Abril de 2009, 14:30 horas.

Conceito de acessibilidade:Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Acessibilidade> Acesso em: 08 de Dezembro de 2008, as 10:15 horas.

Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10048.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm) Acesso em 20 de Novembro de 2008, as 21:13 horas.

Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10098.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm) Acesso em 21 de Novembro de 2008, 08:30 horas

DECRETO nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm) Acesso em 21 de Novembro de 2008 às 10:00 H.

DECRETO nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008 Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm) Acesso em 01 de Dezembro de 2008 às 14:00 H.

LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8112cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8112cons.htm) Acesso em 25 de Agosto de 2009 às 13:00 H.

LEI Nº 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991. Disponível em:[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8213cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8213cons.htm) Acesso em 02 de Dezembro de 2008 às 09:00 H.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm) Acesso em 02 de Dezembro de 2008 às 11:00 H.

LEI Nº 9.394, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/l9394.htm) Acesso em 03 de Dezembro de 2008.

Oliveira, MÁRIO ALVES. Nem claro...Nem escuro! Disponível em:  
[http://www.cmdv.com.br/lermais\\_materias.php?cd\\_materias=460](http://www.cmdv.com.br/lermais_materias.php?cd_materias=460) Acesso em:  
10/07/2009 às 20:00 H.

Retratos da Deficiência no Brasil. Disponível em:  
[http://www.fgv.br/cps/deficiencia\\_br/index2.htm](http://www.fgv.br/cps/deficiencia_br/index2.htm). Acesso em 09 de julho, às 15:54  
horas.

Senado Federal - Programa de Valorização da Pessoa com Deficiência. Disponível em:  
[www.senado.gov.br/sf/SENADO/Programas/acessibilidade/osenado.asp](http://www.senado.gov.br/sf/SENADO/Programas/acessibilidade/osenado.asp) Acesso em 13  
de abril, as 20:32 horas.

Termo de Ajustamento de Conduta de Acessibilidade. Disponível em  
[http://www.febraban.org.br/p5a\\_52gt34++5cv8\\_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/site\\_febraban/TAC%20-%20VERSAO%20ORIGINAL%20ASSINADA%20-%201610081.pdf](http://www.febraban.org.br/p5a_52gt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/site_febraban/TAC%20-%20VERSAO%20ORIGINAL%20ASSINADA%20-%201610081.pdf).  
Acesso em: 24 de junho de 2009, 12:33 horas.