

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

TAYNAH SEVERIANO VIDAL

**ATENDIMENTO BANCÁRIO: ACESSIBILIDADE AO CLIENTE COM
CAPACIDADE REDUZIDA**

**Aracaju – SE
2019**

TAYNAH SEVERIANO VIDAL

**ATENDIMENTO BANCÁRIO: ACESSIBILIDADE AO CLIENTE COM
CAPACIDADE REDUZIDA**

**Relatório Científico de Estágio
apresentado à Faculdade Amadeus
como requisito para aprovação final e
obtenção do grau de bacharel em
Administração.**

**Orientador:
Prof. Adelmo Santos Porto, Me.**

**Aracaju – SE
2019**

TAYNAH SEVERIANO VIDAL

**ATENDIMENTO BANCÁRIO: ACESSIBILIDADE AO CLIENTE COM
CAPACIDADE REDUZIDA**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Paulo Sérgio Melo dos Santos, Me.
Coordenador do Curso

Adelmo Santos Porto, Me.
Orientador

1º Examinador

2º Examinador

Aprovada com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de ____.

V649a VIDAL, Taynah Severiano

Atendimento bancário : acessibilidade ao cliente com capacidade reduzida/ Taynah Severiano Vidal. – Aracaju, 2019.

73f.

Orientador: Prof. Msc. Adelmo Santos Porto.

Relatório Científico de estágio (como requisito para obtenção do grau de bacharel em Administração.) – Faculdade Fama, 2019.

1. Administração 2. Relatório I - PORTO, Adelmo Santos (orient.)
II- Título

CDU: 658 (047.31)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer a Deus, pela oportunidade de cursar um ensino superior, por ter me dado sabedoria em determinados momentos, por ter me dado forças para seguir em frente quando quase desisti, por me guiar em todos os momentos da minha vida.

Ao longo desses anos passei por muitos momentos de alegria, de tensão, tristeza, e tive pessoas muito especiais que jamais poderia deixar de agradecer.

Quero agradecer a minha mãe, que é meu maior orgulho e exemplo, foi ela que fez eu nunca desistir, sempre com seus conselhos e todo seu amor, cuidou de mim e se preocupou até o último momento da minha graduação, ao meu pai que do jeito dele sempre esteve também ao meu lado, nunca mediu esforços pra me ajudar.

Meu muito obrigada a meu irmão Bruno que me ajudou e compartilhou de alguns momentos nessa longa caminhada e a minha Tia Cida, minha segunda mãe que sempre cuidou muito bem de mim.

Não poderia deixar de citar meu namorado Diego, que apesar de ter acompanhado pouco mais de 2 anos dessa trajetória, se fez presente de tal maneira como se tivesse desde o início comigo, meu amor muito obrigada por todas as palavras de apoio, por me aguentar reclamando vários dias de tantas coisas, achamos que ia ser difícil esse 1º semestre de 2019, afinal não é nada fácil conviver com os dois fazendo TCC, mas nós conseguimos e vou estar ao seu lado até a conclusão do seu. Estaremos juntos comemorando!

Quero agradecer também às minhas amigas de Alagoas, Ilana, Laiane, Livinha e Mila, que desde o ensino fundamental estão comigo, mesmo longe sempre estiveram presentes aguentando os desabafos do dia a dia no nosso grupo, me fizeram rir nos dias difíceis com nossas resenhas, e até que enfim migas demorou, mas posso dizer: ME FORMEI! Minhas cobrinhas arrasadas amo vocês.

Não poderia faltar minha irmã de coração Maria, obrigada por absolutamente tudo, sempre esteve comigo em todas as minhas conquistas.

Por fim, não poderia deixar de citar meus professores, os responsáveis pela minha formação como profissional. Aos professores Adelmo, Aglaelson, André, Eduardo, Elaine, Ítalo, Lângerson e Paulo Sérgio, muito obrigada e até a próxima!

**Aos meus pais pelo carinho
e apoio em todo tempo.**

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	10
2.1 Histórico da Empresa	10
2.2 Estrutura Organizacional	15
2.3 Objetivos organizacionais.....	16
2.4 Produtos e/ou Serviços	17
2.5 Recursos Humanos	18
2.6 Ramo de Atividade.....	19
3 ASPECTOS CONCEITUAIS / FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
3.1 Produtos/Serviços	20
3.2.1 Autoatendimento e Agências Bancárias.....	21
3.2.2 Atendimento Bancário.....	23
3.3 Direitos humanos.....	23
3.4 Deficiência.....	24
3.5 Deficiente físico	24
3.5.1 Acessibilidade Motora	26
3.6 Deficiente Visual	26
3.6.1 Acessibilidade Visual	26
3.7 Deficiência auditiva	27
3.7.1 Acessibilidade Auditiva.....	27
3.8 Mobilidade reduzida	28
3.9 Diversidade humana.....	28
3.11 Acessibilidade.....	29
3.12 Desenho universal de acessibilidade	30
3.13 Lei(s) de acessibilidade / Normas brasileiras da ABNT.....	31

3.14 Critérios de análise de acessibilidade	31
3.15 Barreiras de acesso e classificação.....	32
3.16 Acessibilidade na Comunicação e Prestação de Serviços	33
3.17 Ações desenvolvidas pelo Bradesco.....	34
4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	37
4.1 Atividades do Estágio	37
4.2 Análise dos Resultados.....	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS.....	51
APÊNDICES	57
APÊNDICE A – Questionário	57
APÊNDICE B – Tabela dos questionários	60
ANEXOS	64
ANEXO A – Estrutura organizacional	64
ANEXO B – Comunicação tátil	65
ANEXO C – Comunicação visual	68
ANEXO D – Comunicação sonora.....	73

1 INTRODUÇÃO

O grande hiato existente entre o que rezam as leis e a preocupação das organizações em realmente efetivá-las propiciou o desenvolvimento do presente relatório que intenciona mostrar a acessibilidade dos indivíduos com capacidade reduzida nas instituições financeiras, promovendo a inclusão. No decorrer dos últimos anos, com a luta diária para garantir seu espaço e direito de toda esta sociedade limitada, houve um crescente investimento por parte de todos os bancos para proporcionar um local adequado de atendimento especializado/à pessoa com deficiência, porém ainda não o suficiente para ser indicado como excelência. Dentre as instituições financeiras instaladas no Brasil, podem-se destacar as agências bancárias do grupo Bradesco S.A, onde apresentaremos todos os recursos e meios utilizados para o atendimento ao cliente com necessidades especiais. Deste modo, objetiva-se analisar todos os serviços prestados para garantir os direitos fundamentais básicos, dando ênfase a excelência no atendimento igualitário aos clientes das instituições.

De acordo com MILANEZI em sua publicação no site Politize, ela informa que segundo dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), aproximadamente 45.606.048 milhões de brasileiros possuem alguma deficiência, correspondente a 23,9% da população total do Brasil. Levando em consideração a população mundial, cerca de 10% da população, detêm algum tipo de deficiência, segundo dados da Organização Mundial de Saúde. De acordo com os dados apresentados, é intolerável não se dar a devida importância ao tema abordado, levando essencialmente em consideração sobre a inclusão do cidadão com necessidades especiais na participação de atividades como, por exemplo, o uso de produtos, serviços e informações dentro das instituições bancárias.

Os serviços que são disponibilizados pelos bancos atualmente atendem a um amplo número de pessoas pelo mundo. Os fatores que levam as instituições a investir na adequação de todos os serviços prestados, não só se dá pelo cumprimento da legislação brasileira que protege e favorece os portadores de necessidades especiais, como também investe para garantir maior autonomia e independência no gerenciamento da sua vida financeira.

Com intuito de soluções inovadoras para facilitar a utilização dos serviços prestados, os bancos adotam medidas que venham a proporcionar essa facilidade.

A implantação do Mouse Visual Bradesco, as máquinas de autoatendimento com visor, tecla lateral e teclado numérico ajustado para cadeirantes, o leitor de telas Virtual Vision, o kit em braile e fonte ampliada, cartão em alto-relevo, dispositivo de segurança eletrônico e serviços biométricos são algumas medidas tomadas pelos bancos. Diante disso, quanto mais comodidade, facilidade e segurança na utilização dos serviços as instituições puderem proporcionar, maior será a satisfação do cliente.

O objetivo geral deste relatório é analisar a satisfação em relação aos produtos e serviços oferecidos aos clientes com mobilidade/capacidade reduzida, em uma agência bancária, com isso, os objetivos específicos são: Analisar os canais disponíveis para o cliente se auto atender; Analisar as condições de acesso ao ambiente interno e externo da instituição bancária; Identificar o material adequado utilizado para os clientes; e Mensurar o grau de satisfação dos recursos disponibilizados aos clientes.

Os métodos “são formas de pensar para chegarmos à natureza de determinado problema, quer seja para estudá-lo ou explicá-lo” (FREITAS e PRODANOV, 2013, p. 126), com isso, os métodos a serem utilizados para a realização deste estudo qualiquantitativo serão: a pesquisa bibliográfica, a qual fornecerá informações e contribuirá para argumentação; a pesquisa de campo com aplicação de questionário, como fonte indispensável para obter dados e mensurar a satisfação do cliente da agência bancária em estudo.

Considerando a pesquisa bibliográfica como método utilizado, Gil (1999, p. 45), destaca que “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

O estudo do caso será feito por meio de observação do ambiente interno e externo da instituição para compreender e concretizar esse trabalho. Essa técnica será explorada por permitir entender com mais detalhes de que forma a instituição financeira estudada se importa e se dedica ao cliente que apresenta mobilidade reduzida. Além do estudo de caso, será necessário ainda analisar e aprofundar o estudo no campo teórico das leis e normas que protegem e asseguram a pessoa com deficiência.

Para um melhor resultado, o estudo também terá aplicação do questionário para avaliar a satisfação do cliente com os recursos utilizados para os que possuem mobilidade reduzida. Para Roesch (2013, p. 142). “O questionário não

é apenas um formulário, ou um conjunto de questões listadas sem muita reflexão. É um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa”.

A pesquisa foi classificada como quantitativa, pois com esta ferramenta possibilita um resultado estatístico atingindo o objetivo final do objeto em estudo. Para Roesch, (2013, p. 123). “O método quantitativo enfatiza a utilização de dados padronizados que permitem ao pesquisador elaborar sumários, comparações e generalizações; por isso mesmo, a análise de dados é baseada no uso de estatísticas”.

Foi classificada também como qualitativa por se tratar de uma pesquisa descritiva e exploratória. Levando em consideração a modalidade descritiva:

Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador (ANDRADE, 2006, p. 124).

Em consequência de ter sido realizado estudos bibliográficos em vários livros de diversos autores a respeito do assunto abordado, a pesquisa caracteriza-se também como exploratória. Aonde:

A pesquisa exploratória é o primeiro passo de todo trabalho científico. São finalidades de uma pesquisa exploratória, sobretudo quando bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de um tema de trabalho; definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou descobrir novo tipo de enfoque para o trabalho que se tem em mente (ANDRADE, 2006, p. 124).

Para este estudo, será considerado o universo de 41 clientes de uma agência do Banco Bradesco S/A – que são todos os clientes que utilizam de alguns meios de atendimento iguais aos dos indivíduos que responderam a pesquisa – será observado uma amostra de 20 questionários para que seja possível uma análise de resultados.

De acordo com Gil:

Universo ou população. É um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. [...] Amostra. Subconjunto do universo ou da população, por meio da qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população (GIL, 1999, p. 89-90).

Este estudo será realizado com um quantitativo dos clientes do Banco Bradesco S/A, mais especificamente da agência 0809-5 Francisco Porto, situado na Av. Francisco Porto, Aracaju - SE, no período de 28 de Janeiro a 17 de Maio de 2019, onde tem como finalidade expor os estudos realizados a respeito do

atendimento bancário com ênfase nos portadores de necessidades especiais e mobilidade reduzida, por meio da fundamentação apropriada e por meio da pesquisa realizada.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1 Histórico da Empresa

O Banco Bradesco, desde sua fundação até os dias atuais, vem direcionando o crescimento da sua base de clientes, com o objetivo de garantir sempre em primeiro lugar a satisfação nos serviços, respeitando a diversidade e oferecendo atendimento personalizado a cada perfil. A busca pela melhor assistência a ser ofertada ao seu público, fez com que o Bradesco se tornasse o banco pioneiro e líder em inovação. Visando também ser um banco que sempre busca se aperfeiçoar fez com que a instituição financeira se destacasse pelo seu comprometimento com o desenvolvimento socioeconômico do país, bem como responsabilidade ambiental e apoio ao esporte e educação.

1940 - Nasce um banco inovador.

Fundado em Marília, no dia 10 de Março de 1943, o Bradesco foi o primeiro banco a colocar seus gerentes na área de atendimento ao público e a lançar a primeira Conta Corrente Popular e Juvenil, com isso, inicia-se a expansão para o sul do Brasil com sete agências no Paraná.

O Bradesco é fundado por Amador Aguiar, com uma visão inovadora: ser um banco democrático, presente em todo o país a serviço de seu desenvolvimento econômico e social. Para isso, atende todos os tipos de públicos, desde imigrantes, lavradores e pequenos comerciantes, além do público tradicional das casas bancárias formado por empresários e grandes proprietários de terras.

Os gerentes ensinam os clientes a preencher cheques e o banco é o primeiro do país a receber o pagamento de contas de energia elétrica da empresa Light. Com o crescimento das operações, a matriz é transferida para o centro da capital paulista.

1950 - Um banco que cresce no ritmo do Brasil.

A Matriz do Bradesco é transferida para a Cidade de Deus, em 1957. No Paraná, muitas agências Bradesco chegam antes da energia elétrica, foi criada a Casa do Acionista para atendimento exclusivo a investidores e a matriz, e cinco agências são interligadas por código Morse que é um sistema de representação de letras, algarismos e sinais de pontuação através de um sinal codificado enviado de modo intermitente, desenvolvido por Samuel Morse em 1835 (WIKIPEDIA, 2019).

Em apenas oito anos, o Bradesco assume a liderança entre os bancos privados no Brasil, com seguidos recordes de depósitos. Durante a década, constrói e inaugura a sua sede em uma área de 215 mil m² chamada de “Cidade de Deus”, em referência à obra literária de Santo Agostinho. Em 1955, o Bradesco importa as primeiras autenticadoras de caixa da *Burroughs*, que se tornam padrão de mercado nas três décadas posteriores. No ano seguinte, cria a instituição que daria origem à Fundação Bradesco e que nas últimas cinco décadas formou milhares de alunos.

1960 - O primeiro computador

O Bradesco é uma das primeiras empresas do país a usar computadores para administrar seus negócios e um dos primeiros bancos da América do Sul a automatizar suas operações. Nessa década, foi criado o Conselho Superior de Administração do Bradesco, as agências começam a receber Declarações de Imposto de Renda e o Bradesco lança o primeiro cartão de crédito do Brasil. Começa então as primeiras microfilmagens de cheques, mais uma inovação do Bradesco.

No início da década, quando poucas pessoas sabiam o que era informática, o Bradesco comprou um computador com alta tecnologia para a época, um IBM 1401, com 4 K de memória. A inovação se estende a produtos e serviços de atendimento ao cliente, como os Caixas Executivos que facilitam pagamentos e recebimentos. Até o final da década, a grande maioria das Agências está interligada por Telex, formando a maior rede privada da época.

1970 - Uma década de expansão

O Bradesco amplia a sua presença, inaugura a agência de número 1000 e chega ao final da década com mais de 1 milhão de acionistas e 9 novas escolas da Fundação Bradesco. O Bradesco passa a distribuir dividendos mensais a seus acionistas, ocorre a primeira transação instantânea do Brasil em São Paulo e via satélite, em Roraima. Na mesma década, é lançado o débito automático de contas de água, luz e telefone para empresas, todas as agências do banco são interligadas por uma rede de telefonia particular. Pela primeira vez, os brasileiros podem retirar dinheiro a qualquer hora do dia ou da noite, com o SOS Bradesco. Para as empresas, é lançado o cheque salário e a cobrança eletrônica, que creditam diariamente em conta, os pagamentos feitos em qualquer agência da rede.

Nessa década, o Bradesco estabelece acordos com os bancos *The Sanwa Bank Limited*, do Japão; *Deutsche Bank A.G.*, da Alemanha; *Société*

Générale, da França; *Amsterdam-Rotterdam Bank N.V.*, da Holanda; *Creditanstalt-Bankverein*, da Áustria, e incorpora 17 bancos no Brasil. Em 1979, implanta o primeiro Sistema de Ações Escriturais com registro eletrônico, substituindo as cautelas e converte suas ações nominativas em escriturais. Com a rede EDX de Telex, o Bradesco melhora a comunicação com a rede de agências e começa a transmitir informações para clientes corporativos.

1980 - Pioneirismo e liderança em tecnologia e atendimento ao cliente.

O Bradesco inicia uma revolução tecnológica no mercado financeiro do Brasil, com operações instantâneas, a primeira rede privada de comunicação de dados via satélite, o primeiro home banking e o Alô Bradesco – um serviço inédito de Atendimento ao Consumidor e inaugura o Museu Histórico Bradesco, na Cidade de Deus. Investiu no primeiro serviço telefônico automático de saldo, que originou o Fone Fácil Bradesco, além de ser o responsável por lançar o Sistema Bradesco Instantâneo, que usa cartões magnéticos para realizar operações bancárias on-line, inovando com o Cartão Instantâneo de Benefícios do INSS.

Em 1981, Lázaro de Mello Brandão assume a Presidência da Diretoria Executiva. Amador Aguiar permanece como presidente do Conselho Superior de Administração. O Bradesco cria o atendimento especializado para pessoa física e jurídica. Entra no mercado de Previdência Privada, de Títulos de Capitalização e Saúde. A Bradesco Seguros conquista a liderança sul-americana do mercado segurador.

O banco cria suas primeiras representações internacionais com Agências em Nova Iorque e Grand Cayman (Caribe) e um escritório em Londres, Inglaterra. Nesta década, o banco adquire os maiores computadores do mundo, lança o primeiro cartão magnético do país, implanta o conceito de operações em tempo real e o primeiro banco automático – o Bradesco Instantâneo Dia e Noite, no aeroporto de Congonhas.

1990 – O Bradesco é o primeiro na internet

O banco começa a utilizar fibra ótica, laser e implanta a primeira rede de alta velocidade de longa distância do país – integrando voz, dados e imagens. Todas as Agências e Máquinas de Autoatendimento são interligadas on-line, em tempo real. O Bradesco estava pronto para inaugurar a internet comercial no Brasil e é o responsável pela implantação do serviço pioneiro de autoatendimento para retirada de talão de cheques, além do 1º Internet Banking do Brasil e 5º do mundo. Lançou

também o programa inédito de acesso à internet para pessoas com deficiência visual.

Em 1990, Lázaro de Mello Brandão é indicado para a Presidência do Conselho Superior de Administração. O Bradesco tem uma década movimentada. Emite os primeiros cartões nacionais e internacionais da bandeira Visa. Oferece acesso à imagem de cheques via internet e lança a primeira poupança com várias datas de aniversário.

O banco fica entre os três finalistas do mais importante prêmio de soluções de TI para o bem da humanidade pelo acesso à internet para pessoas com deficiência visual e torna-se o único case da América Latina citado no livro de Bill Gates, “A Empresa na Velocidade do Pensamento”.

Em 1999, Márcio Artur Laurelli Cypriano é indicado para o cargo de Diretor-Presidente do Bradesco.

2000 - Sustentabilidade

Com a inauguração da 39ª escola em Roraima, a Fundação Bradesco chega a todos os estados do país, o Bradesco adere aos Princípios do Equador e ao Pacto Global e lança o Banco do Planeta, conceito que define um novo posicionamento para as ações socioambientais da organização.

É inaugurado o prédio do novo Centro de Tecnologia da Informação do banco, localizado na Matriz, Cidade de Deus, em Osasco, possui cerca de 10 mil m2 de área construída. Luiz Carlos Trabuco Cappi é indicado pelo Conselho Superior de Administração para suceder Márcio Artur Laurelli Cypriano na Presidência da Diretoria Executiva do Bradesco.

Em 2001, o Bradesco estreia suas ações no pregão da Bolsa de Nova York (NYSE). Assim, seus papéis passam a ser negociados em três moedas: real, euro e dólar. Durante a década, o Bradesco implanta a segmentação no atendimento aos seus clientes, pessoa física e jurídica. As ações do banco passam a integrar o Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE, da Bovespa, e o Índice Down Jones de Sustentabilidade.

Em 2003, o início de uma nova tradição, com a primeira edição do Dia Nacional de Ação Voluntária. O Bradesco e Fundação Bradesco lançam o projeto Educa+Ação, em 2006, para integrar a iniciativa privada e o setor público municipal, no mesmo ano em que a Fundação Bradesco completa 50 anos de existência. Em parceria com o Governo do Amazonas, o Bradesco torna-se cofundador da

Fundação Amazonas Sustentável – FAS, entidade sem fins lucrativos criada para preservar a Floresta Amazônica e contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.

2010 até os dias atuais - Presença em todo o Brasil

Nesta década, a agência fluvial do Bradesco é destaque na primeira página no jornal norte-americano The Wall Street Journal, foi divulgada parceria entre Bradesco, Banco do Brasil e Caixa para o lançamento da bandeira Elo, foi adotado o dispositivo de biometria (Palm Secure) para abertura de contas nas agências, foram mais de mil agências em 2011 inauguradas.

Em 2010, foi anunciado o patrocínio oficial do Bradesco – como banco e seguradora – aos Jogos Olímpicos Rio 2016. O Centro de Desenvolvimento Esportivo da ADC Bradesco Esportes e Educação é inaugurado para meninas de 8 a 18 anos praticarem vôlei e basquete. O moderno complexo recebeu o selo verde, concedido a construções civis sustentáveis pela ONG U.S. Green Building Council. O programa esportivo recebeu o troféu Mulher e Esporte 2012 (Women and Sport Trophy 2012) do COI – Comitê Olímpico Internacional – nos EUA.

Com mais de 44 mil pontos de atendimento, 55 milhões de clientes, sendo 24 milhões de correntistas, o Bradesco é apontado como a 6ª marca mais valiosa de banco do mundo em 2011, em levantamento feito pela consultoria Brand Finance em parceria com a revista inglesa The Banker.

Em 2013, o banco completa 70 anos. Destacado pela inovação constante, desenvolvimento tecnológico e preocupação socioambiental, caminha e cresce com o Brasil e com você. O Bradesco está pronto para continuar presente com a maior rede de atendimento do país e profissionais qualificados para apoiá-lo em suas decisões financeiras, oferecendo produtos e serviços para atendê-lo com a qualidade e atenção que todos os clientes merecem.

Em 2016, o Bradesco lança o Poupa Troco para incentivar o hábito de poupar, em 2017 a UniBrad é eleita a melhor universidade corporativa do mundo na GlobalCCU Awards, neste mesmo ano o Bradesco lança o Next, que é uma plataforma 100% digital. Em 2018, investiu na conta corrente gratuita nesta plataforma e posteriormente implantou a inteligência artificial (BIA- Bradesco Inteligência Artificial) para atendimento aos clientes.

Missão: Contribuir para a realização das pessoas e para o desenvolvimento sustentável, mediante a oferta de soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros, amplamente diversificados e acessíveis.

Visão: Ser a opção preferencial do cliente, tanto no mundo físico quanto no digital, diferenciando-se por uma atuação eficiente e para todos os segmentos de mercado.

Valores: Cliente como razão da existência da Organização; Ética em todas as atividades e relacionamentos; Transparência nas informações necessárias às partes interessadas; Crença no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas; Respeito à dignidade e à diversidade do ser humano; e Responsabilidade socioambiental, com incentivo de ações para o desenvolvimento sustentável.

Situação atual - O Banco Bradesco vem investindo cada vez mais no atendimento ao cliente, gerando uma fidelização e satisfação por parte dos correntistas e usuários. Hoje a instituição financeira possui 4.617 agências, 35.997 máquinas de autoatendimento Bradesco Dia&Noite, 23.102 máquinas da rede Banco 24 Horas, 76.173 pontos de atendimento, 907 postos de atendimento eletrônico em empresas e 13 agências e subsidiárias no exterior. O Bradesco possui um lucro líquido de R\$ 5,8 bilhões segundo dados de Janeiro de 2019, está no ranking dos melhores e maiores bancos do Brasil em terceiro lugar, segundo pesquisa realizada pelo Globo Economia em 2018, com 28,3 milhões de contas-correntes, 63,5 milhões de contas-poupança e 52,2 milhões de clientes do grupo segurador (BRADESCO, 2019).

2.2 Estrutura Organizacional

Estrutura organizacional é a forma como numa organização estão distribuídos os seus órgãos internos, tais como diretorias, gerências, chefias, supervisões etc. A estrutura organizacional é representada pelo organograma, que, de forma um tanto limitada, retrata os relacionamentos de autoridade e de subordinação (MARKS, 2008).

O Banco Bradesco possui sua estrutura organizacional distribuída desde o diretor presidente que faz parte da assembleia de acionistas até a rede de agências que está diretamente ligada à diretoria regional (BRADESCO, 2019).

Ver organograma no anexo.

2.3 Objetivos organizacionais

Segundo CHIAVENATO (2009), os objetivos organizacionais são um conjunto de metas, propósitos, alvos, fins, que alguns componentes da instituição entendem como interessantes para a organização, com isso buscam alcançá-los por meio de técnicas, estratégias e habilidades.

O Bradesco se destaca pelo comprometimento com o desenvolvimento socioeconômico do país e traduz essa atitude em diretrizes, estratégias e ações de sustentabilidade, além do foco a iniciativas de inclusão bancária, concessão de crédito e oferta de produtos considerando aspectos socioambientais.

A Organização respeita, valoriza e prioriza o diálogo com todos os públicos e comunidades com os quais se relaciona. É um dos maiores investidores sociais do Brasil e está alinhado às melhores práticas mundiais de sustentabilidade e governança corporativa, entre elas os Princípios do Equador, Pacto Global, PRI (*Principles of Responsible Investment*), *Carbon Disclosures Project* e Protocolo Verde.

A estratégia do Bradesco está baseada em um modelo de negócios equilibrado, que combina as atividades bancárias e de seguros e no fato de estar presente em todos os municípios brasileiros - atendendo todas as classes sociais por intermédio de sua estrutura segmentada e pelas várias opções de acesso presencial e digital.

Com ações direcionadas ao relacionamento com clientes, o processo de segmentação no Bradesco alinha-se à tendência de mercado que consiste em reunir grupos de clientes de um mesmo perfil, permitindo assim, atendimento diferenciado e crescentes ganhos de produtividade e rapidez. Esse processo proporciona maior flexibilidade e competitividade na execução de sua estratégia de negócios, dando dimensão às operações, tanto para pessoas físicas e jurídicas, em termos de qualidade e especialização, quanto nas demandas específicas das mais diversas faixas de clientes.

Fundação Bradesco

Desde 1956, a Fundação Bradesco oferece educação gratuita e de qualidade a milhares de jovens em todos os Estados do Brasil. Sua missão é promover a inclusão social por meio da educação e atuar como multiplicadora das melhores práticas pedagógico-educacionais junto à população menos favorecida.

Tendo como ideal a formação integral dos seus alunos, a Fundação Bradesco estrutura a sua proposta pedagógica no desenvolvimento de competências e habilidades cognitivas e socioemocionais. Assim, a partir de um conjunto equilibrado de competências cognitivas e socioemocionais essenciais e da adoção de determinadas estratégias didáticas e metodológicas, estabelecermos um caminho para a formação do cidadão, a constituição de sua identidade pessoal, cultural e social e sua inserção na sociedade e no mundo do trabalho

O Bradesco Esportes e Educação foi o primeiro programa esportivo e social do Brasil a receber recursos da Lei de Incentivo Fiscal, assegurados pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, por meio de parceria firmada entre o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA) e o Ministério do Esporte. Dessa forma, o Programa constitui um modelo de sucesso no campo das parcerias público-privadas e contribui para o desenvolvimento do País, combinando esporte, educação, saúde e cidadania.

Com 27 anos de existência, o Programa Bradesco Esportes e Educação apoia o desenvolvimento de crianças e adolescentes, nas modalidades de vôlei e basquete femininos, utilizando o esporte como principal estratégia educacional em um processo contínuo de transmissão de valores formando não só atletas, mas também cidadãs, através da combinação Esporte, Saúde e Educação.

Todas as alunas que compõem os Núcleos de Formação têm acesso garantido à educação esportiva, independentemente de suas características físicas, como peso, altura e habilidades esportivas. A fim de incentivar a educação formal, a matrícula e frequência no ensino regular são exigências para a participação no Programa (BRADESCO, 2019).

2.4 Produtos e/ou Serviços

Segundo CHIAVENATO (2011) o produto e o serviço compõem o resultado final dos negócios de uma empresa, representando aquilo que a instituição sabe fabricar e fornecer, não necessariamente produzindo em um só produto ou serviço, envolvendo o conjunto de habilidades e competências, desenvolvendo e transformando suas transações em resultados.

O Bradesco possui uma diversidade de produtos e serviços que atende a todos os públicos de acordo com a necessidade de cada cliente, conforme mostra abaixo.

- Ações
- Capitalização Pé Quente
- Câmbio
- Cartões
- Cesta de Serviços e Tarifas
- Consórcios
- Empréstimos e Financiamentos
- Investimentos
- Leilões de imóveis
- Renegociação de dívidas
- Seguros
- Tipos de contas
- Portabilidade de salário/crédito
- Transferências, saques e depósitos
- Saldos e extratos
- Atualização cadastral
- Cadastro positivo
- Débito Direto Autorizado- DDA
- Débito automático
- Depósito de cheque pelo celular
- Infoemail e Infocelular
- Pagamentos
- Vida e Previdência

2.5 Recursos Humanos

De acordo com ROTH (2011), dentro da organização, a gestão de recursos humanos dedica-se ao planejamento, desenvolvimento, administração, controle das técnicas para possibilitar a execução eficiente do pessoal da instituição, de tal maneira que a organização permita que os colaboradores que auxiliam a alcançar seus objetivos individuais relativos direta ou indiretamente com o trabalho, representem este meio. Assim, os recursos humanos representam todas as pessoas com suas competências e habilidades, as quais auxiliam com a organização e compõem o seu principal ativo.

A área de Recursos Humanos do Banco Bradesco está situada em Osasco - SP, na Cidade de Deus, onde estão concentrados todos os departamentos ligados ao RH e todo o poder de tomada de decisão, folha de pagamento, contratação de funcionários, transferência, desligamento, reintegração, projetos, ou seja, toda a movimentação de pessoal e competências que cabem ao recursos humanos. Nas agências, o cargo de gerente geral e gerente administrativo, além das

atribuições específicas do cargo, desempenham a intermediação da decisão do RH com os funcionários (BRADESCO, 2019).

2.6 Ramo de Atividade

Segundo SARDAGNA (2016), um estabelecimento com fins lucrativos é fundado para servir a um mercado consumidor, exercendo uma determinada atividade e cobrando para isso. O ramo de atividade de uma empresa é a classificação do que ela faz, do serviço prestado, do produto que ela oferece ao público consumidor e que gera valor a seus clientes.

O Código e Descrição da Atividade Econômica Principal é 64.22-1-00 - Bancos múltiplos, com carteira comercial.

O Banco Bradesco está categorizado, de acordo com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), na seção K onde estão alocadas as empresas com atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados, na divisão 64 com atividades de serviços financeiros, no grupo 64.2 que possui intermediação monetária - depósito à vista e classe 64.22-1 classificado como bancos múltiplos, com carteira comercial, onde possui atuações operacionais diversas. Como banco múltiplo, a instituição deve ter no mínimo duas carteiras, ou seja, duas atividades distintas, sendo uma delas obrigatoriamente carteira comercial. Dentre as do Banco Bradesco está: carteira comercial, de investimento, de crédito imobiliário, de crédito financiamento e de arrendamento mercantil (IBGE, 2019).

3 ASPECTOS CONCEITUAIS / FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Há mais de 20 anos no Brasil, vive-se uma mudança evidente no que diz respeito à acessibilidade. Em meados da década de 80, a discussão começou a se introduzir no Brasil, graças ao esforço de profissionais de arquitetura, engenharia, urbanismo, direito, design e de representantes de movimentos sociais, onde surgiram as leis, normas técnicas, decretos e documentos técnicos, definição de conceitos, nomenclaturas e pesquisas na área, aonde tratam dos direitos das pessoas com deficiência garantindo a acessibilidade ao meio físico (PRADO, LOPES e ORNSTEIN , 2010).

3.1 Produtos/Serviços

Segundo Zeithaml (2014, p. 4), “serviços são atos, processos e atuações oferecidos ou coproduzidos por uma entidade ou pessoa, para outra entidade ou pessoa”. Porém, com base na definição simples e ampla do termo serviços, ao passar dos anos, os serviços e o setor de serviços da economia vêm recebendo definições sutilmente diferentes, que os definem como:

Todas as atividades econômicas cujo resultado não é um simples produto físico ou construção, mas que é consumido no momento em que é gerado e oferece valor agregado em formas que constituem, em essência, os interesses daquele que o adquire (ZEITHAML, 2014, p. 4-5).

No atual cenário da tecnologia, as instituições financeiras demonstram o quanto estão inseridas buscando melhorias e inovações para maior comodidade do seu cliente. Os aplicativos financeiros surgiram para facilitar a vida das pessoas e junto com isso veio o desejo da inserção e a oportunidade das pessoas com algum tipo de mobilidade reduzida de conquistarem ainda mais este espaço. Atualmente, os celulares smartphones possuem recursos de acessibilidade, como por exemplo, o software de voz/leitor de letras, que permitem os clientes com deficiência visual utilizarem o mesmo aplicativo que qualquer outro cliente da instituição, fazendo com que eles consigam realizar consultas e/ou transações. Junto a esse recurso, as instituições financeiras de um modo geral, disponibilizam o SAC para deficientes auditivos ou de fala para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações, que venham manter e melhorar os serviços prestados (BRADESCO, 2017).

3.2 Serviço financeiro

Os serviços financeiros são métodos e atividades que favorecem na gestão do capital financeiro, fazendo com que determinado produto alcance um diferencial e, conseqüentemente, competitividade diante dos concorrentes que fornecem os mesmos serviços, seja ele no ramo físico ou jurídico. As instituições bancárias proporcionam serviços financeiros para seus clientes e usuários, em todos os produtos que direta ou indiretamente, concedem um retorno para o banco (NAVARRO, 2019).

O Banco Bradesco disponibiliza serviços financeiros para seus correntistas, que garantem maior comodidade na gestão dos seus negócios. São eles: crédito rotativo, transferências, pagamento de contas, parcelamento de faturas, saque emergencial, limite emergencial, cartão de crédito, renegociação de dívidas, cartão de débito, folha de pagamento, emissão de boletos, transações internacionais, dentre outros serviços (BRADESCO, 2019).

3.2.1 Autoatendimento e Agências Bancárias

Visando enquadrar os clientes das instituições financeiras na Lei nº 13.146 de 6 de Julho de 2015, é de suma importância adequar às agências bancárias para garantir o acesso físico de usuários com deficiência ou mobilidade reduzida às instalações, por meio de adaptações civis, mobiliário e equipamentos, seguindo as diretrizes do TAC (Termo de Ajustamento de Conduta). O mesmo trata-se de um acordo firmado entre os bancos envolvidos e o Ministério Público Estadual e Federal junto a FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), registrado em 2008, que garante as adequações de acessibilidade, dentro da ABNT NBR 9050 (Norma Técnica para Acessibilidade), sob pena de sanções legais e multas em caso de descumprimento.

Diante disso, as adequações de infraestrutura física facilitam e complementam as necessidades individuais dessas pessoas. Ao chegar numa instituição financeira, de acordo com a ABNT NBR 16.537, caso possua estacionamento, as vagas devem estar sinalizadas e com a placa de indicação de vagas PNE (Pessoas com Necessidades Especiais), idosos e gestantes, conforme previsto em Lei. A sinalização do piso com instalação do piso podotátil do acesso principal até a máquina de autoatendimento acessível. Os itens de circulação vertical

devem ser adequados quando há diferença de nível no acesso à agência, devendo conter nas escadas e rampas de acesso o corrimão e guarda-corpo com piso podotátil no início e no fim da escada e adesivo fotoluminescente, além da sinalização em braile. As áreas internas e externas das agências devem possuir espaço suficiente para manobra de cadeira de rodas e rota acessível até o local de atendimento, devendo ter plataforma elevatória ou elevador se necessário (ABNT, 2016).

O autoatendimento deve possuir equipamento adaptado conforme ABNT NBR 15250/2005, com configuração, sinalização e funcionamento das teclas, onde devem ter curso e força de acionamento, dimensões, sinalização tátil e visual padrões, de vídeo e áudio, onde os equipamentos devem possuir dispositivo sonoro capaz de reproduzir de forma falada todas as informações necessárias para os usuários interagirem de forma audível e autônoma, em qualquer etapa da transação, obrigatoriamente devendo possuir conector de forma a possibilitar a utilização de fones de ouvido pessoais, além de impressora de recibos, de dispensador de cheques e cédulas, de receptor de envelopes e cartão, leitor de código de barras e dispositivos biométricos estarem sinalizados (ABNT, 2005).

Não garantindo apenas a utilização das máquinas de autoatendimento estar seguindo os padrões de acessibilidade, o local físico também necessita do mesmo cuidado e atenção. Os assentos precisam ser específicos para atendimento preferencial e pessoa obesa, pelo menos um ponto de atendimento deve possuir o serviço de caixa no pavimento acessível à pessoa com mobilidade reduzida, incluindo mesa com tampo retrátil e/ou balcão rebaixado e bebedouro com altura adaptada.

Em conformidade com a ABNT NBR 9050/2015 (2015), os sanitários devem possuir dimensões mínimas garantidas para o acesso à pessoa com deficiência, com barras de apoio verticais e horizontais na lateral e traseira da pia e do vaso, com torneiras com acionamento por alavanca, vaso sanitário adaptado quanto à altura e acionamento da descarga com alavanca, espelho com medida específica em norma, alarme luminoso e sonoro com botão para acionamento e emergência em altura adequada, com sinalizador em local de fácil acesso aos funcionários da agência bancária, porta com dimensões mínimas garantidas, puxadores horizontais a maçaneta do tipo alavanca, chapa anti-impacto na porta e

adesivos SIA (Símbolo Internacional de Acessibilidade), além da comunicação para identificação de gênero ou unissex.

3.2.2 Atendimento Bancário

Clientes e usuários com deficiência ou mobilidade reduzida devem ter atenção e cuidados especiais, pois é necessário que haja constante preocupação em transformar o atendimento em uma experiência que transmita respeito e transparência. Toda equipe da organização deve estar envolvida e comprometida em cumprir os padrões de atendimentos definidos. O foco deve ser sempre valorizar a experiência do cliente e ter sensibilidade para oferecer soluções que facilitem seu dia a dia, ofertando produtos e serviços de acordo com o seu perfil, sempre respeitando as suas necessidades e liberdade de escolha (BRADESCO, 2017).

A instituição financeira em estudo preza pelo atendimento de excelência aos clientes da organização, cumprindo os padrões gerais de atendimento. É de suma importância o funcionário da empresa se identificar pelo nome e da mesma forma tratar o cliente, causando certa aproximação entre as partes, desenvolvendo um relacionamento. Prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, está previsto em lei, não devendo apenas a instituição cumpri-las, deve atender às necessidades do cliente e ofertar soluções adequadas para seu atendimento, divulgando os canais digitais do banco, fazendo com que o funcionário preze pelo atendimento de qualidade com ética, respeito e transparência.

3.3 Direitos humanos

Segundo SOUZA (2017), direitos humanos constitui-se em direitos naturais assegurados para qualquer indivíduo, independente de gênero, etnia, raça, nacionalidade ou apreciação política, onde deve englobar todos os indivíduos e nações, julgando o importante método de proteção a qualquer indivíduo. Esses direitos são assegurados pela Organização das Nações Unidas (ONU), onde são organizados e negociados em encontros e conferências internacionais. Embora a ONU garanta e fiscalize os direitos de todos os cidadãos, ainda existe um grande

obstáculo em colocar em prática tudo que assegura o indivíduo pela falta de ânsia política, sob motivação dos custos altos dos investimentos sociais.

Segundo a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH):

Artigo 7º Todos são iguais perante a lei e, sem distinção, têm direito a igual proteção da lei. Todos têm direito a proteção igual contra qualquer discriminação que viole a presente Declaração e contra qualquer incitamento a tal discriminação (BRASIL, 2019, p. 3).

A DUDH foi proclamada em 10 de Dezembro de 1948, pela Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris, foi a primeira a proteger universalmente os direitos humanos, de forma igualitária, inspirando assim as constituições dos demais territórios (ONU, s.d.).

3.4 Deficiência

De acordo com a Lei nº 13.146 de 6 de Julho de 2015:

Art. 2º 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 (BRASIL, 2015).

Segundo a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2007), este tema é um conceito em evolução decorrente da relação de um indivíduo e das barreiras que dificultam sua participação na sociedade. Independente da categoria da deficiência, o grau de déficit é medido pela intensidade de inviabilidade de inter-relacionar-se com o meio, da forma mais soberana possível.

3.5 Deficiente físico

O termo deficiência levou tradicionalmente, uma acepção negativa. Vários debates são realizados sobre este tema no esforço de buscar uma abordagem que evidencie a imprescindibilidade para que busquem medidas visando sua superação (EDUCAÇÃO, 2019).

Segundo o Decreto nº 3.298 de 20 de Dezembro de 1999:

Art. 4º-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, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (BRASIL, 1999).

Tabela 01 - Tipos de deficiência física.

TIPOS	DEFINIÇÃO
Paraplegia	Perda total das funções motoras dos membros inferiores.
Paraparesia	Perda parcial das funções motoras dos membros inferiores.
Monoplegia	Perda total das funções motoras de um só membro (inferior ou posterior).
Monoparesia	Perda parcial das funções motoras de um só membro (inferior ou posterior).
Tetraplegia	Perda total das funções motoras dos membros inferiores e superiores.
Tetraparesia	Perda parcial das funções motoras dos membros inferiores e superiores.
Triplegia	Perda total das funções motoras em três membros.
Tri paresia	Perda parcial das funções motoras em três membros.
Hemiplegia	Perda total das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo).
Hemiparesia	Perda parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo).
Amputação	Perda total ou parcial de um determinado membro ou segmento de membro.
Paralisia Cerebral	Lesão de uma ou mais áreas do sistema nervoso central, tendo como consequência alterações psicomotoras, podendo ou não causar deficiência mental.
Ostomia	Intervenção cirúrgica que cria um ostoma (abertura, ostio) na parede abdominal para adaptação de bolsa de coleta; processo cirúrgico que visa à construção de um caminho alternativo e novo na eliminação de fezes e urina para o exterior do corpo humano (colostomia: ostoma intestinal; urostomia: desvio urinário).

Fonte: http://www.deficienteonline.com.br/deficiencia-fisica-tipos-e-definicoes___12.html

3.5.1 Acessibilidade Motora

São todos os produtos e serviços para clientes que apresentam mobilidade reduzida, como paraplegia, tetraplegia, paralisia cerebral ou amputação de algum membro. Por se tratar de uma distinção muito grande de disfunções afetadas nesses indivíduos, as opções de software e recursos para atendê-los tornam-se bastante limitados. A instituição bancária oferece o Mouse Visual, para pessoas com deficiência nos membros superiores, com esse software, torna-se possível a captação de imagem feita por um webcam, o cliente controla o cursor do mouse na tela do computador, usando apenas os movimentos da cabeça e da boca (BRADESCO, 2017).

3.6 Deficiente Visual

Dentre os tipos de deficiências que hoje existem, o indivíduo deficiente visual se caracteriza pela ausência parcial ou total da visão, em ambos os olhos, o que resulta ao ser humano uma restrição em seu funcionamento cotidiano. A nomenclatura para se mencionar à pessoa com deficiência tem sido ponto de ilimitados debates: deficiente visual, pessoa com baixa visão, cego, portador de visão subnormal e portador de deficiência visual são alguns dos termos seguidamente vistos na literatura.

Embora as pessoas com deficiência visual exteriorizem, em comum, o comprometimento do órgão visual, existem outras características que a individualizem em suas dificuldades educacionais e sociais e cabe à sociedade ter a sensibilidade de lidar com estas diferenças e se adequar para um melhor convívio com tal (COSTA e GREGUOL, 2013).

3.6.1 Acessibilidade Visual

Existem produtos e serviços destinados a clientes com redução ou ausência da visão, classificados como deficiência total ou parcial. Pensando na

independência do cliente, a instituição criou o cartão de débito ou múltiplo em alto relevo, permitindo o uso nas máquinas de autoatendimento acessíveis com software de voz e nos estabelecimentos que usam cartões de débito/crédito ou múltiplo nas transações comerciais. Utilizam do kit de boas-vindas contendo cadernos em braile e em fonte ampliada, com as mesmas informações dos guias de benefícios, regulamentos, porta-cartões, sumários executivos etc., comuns a todos os clientes, disponibilizam o extrato consolidado mensal em braile ou fonte ampliada para o mesmo ter acesso às movimentações financeiras da sua conta corrente. Possibilitam o uso do internet banking para pessoas com deficiência visual utilizando o Virtual Vision que é um software leitor de telas, que verbaliza o conteúdo apresentado no monitor do computador, com esse recurso permite-se o acesso ao internet banking para executar as operações disponíveis no canal com total autonomia e independência (BRADESCO, 2017).

3.7 Deficiência auditiva

A deficiência auditiva configura-se como a perda total ou parcial da possibilidade de ouvir ou captar sinais sonoros. Esse tipo de deficiência é um obstáculo desafiador para a sociedade e mais especificadamente para os profissionais, pois lesa tanto na recepção quanto na elaboração da linguagem. Por conta da relevância da comunicação em todas as influências da progressão, ser incapacitado de ouvir e de falar é uma insuficiência crítica que prejudica o ajuste social e educacional (COSTA e GREGUOL, 2013).

No Brasil, foi definido como a língua oficial dos indivíduos surdos, a Língua Brasileira de Sinais, através da lei nº 10.436/2002, que:

Parágrafo único

Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constitui um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (BRASIL, 2002).

3.7.1 Acessibilidade Auditiva

Para clientes que apresentam redução ou ausência da audição para determinados sons em diferentes graus de intensidade, o banco dispõe da tradução

em libras, onde o cliente pode acessar informações de produtos e serviços por meio da tradução simultânea do conteúdo em português para a língua brasileira de sinais, com a ajuda da intérprete digital de libras (BRADESCO, 2017).

3.8 Mobilidade reduzida

A mobilidade reduzida é a forma convencional na legislação para identificar disfunções de deficiência temporária que aflige a mobilidade. A legislação opta distinguir entre indivíduos com mobilidade reduzida, ao invés de aceitá-las como pessoas que vivenciam dificuldades de acessibilidade com diferentes níveis de intensidade. Perante a Lei nº 13.146 de 6 de Julho de 2015:

Art. 3º Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se: IX - pessoa com mobilidade reduzida: aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso (BRASIL, 2015).

Pessoas com mobilidade reduzida estão inseridas em um grupo com perfis bastante diversificados. Não basta estar grávida, ou possui idade acima de 65 anos, ou ser obeso. Uma pessoa terá mobilidade reduzida quando sua gravidez atingir sua estabilidade ou sua aptidão de caminhar, uma pessoa com idade acima de 65 anos terá mobilidade reduzida quando sua habilidade de reação, potência muscular e assimilação sensorial estiverem irregulares com as condições ambientais, ao ponto de ficarem exaustos ou correrem riscos de acidentes (ADAPTSE, 2010).

3.9 Diversidade humana

O Brasil é um país marcado pela diversidade, pela mistura de identidades, etnias, povos e culturas. O diverso é algo que constitui a condição humana e está internamente ligado à percepção de humanidade, que só existe e só é viável na diversidade, aonde pode ser considerada a partir de diversas formas. O grande problema da diferença é como a população vai lidar com isso, ou seja, com o contraste, com o próximo. A pluralidade brasileira, apesar de ter desenvolvido historicamente como lidar com as diferenças, é notada por um sentimento de opressão em relação ao outro.

Há décadas se fala da diversidade humana no âmbito jurídico, com isso tanto os direitos como as políticas de diversidade, devem ser considerados com importância na conversão sociocultural e nas capacidades que uma convivência harmônica, com gentileza, pode trazer para toda a sociedade. Pensar na diversidade como direito resulta em superar as barreiras da tolerância e conceber relações sociais que se baseiem no respeito ao outro e no entendimento de que a diversidade é necessária, por se tratar de um mundo intolerante e preconceituoso (BURCKHART, 2015).

3.11 Acessibilidade

Segundo a Lei nº 13.146, de 6 de Julho de 2015:

Art. 3º Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se: I - acessibilidade: 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 (BRASIL, 2015).

A palavra acessibilidade é espontaneamente pensada como derivada da palavra acesso. Porém, ela vem acompanhada de conceitos técnicos ou práticos de forma contextualizada, habitualmente relacionada a pessoas com deficiência. A origem dessa palavra se deu pela necessidade da mudança dos obstáculos que dificultavam o acesso de pessoas com deficiência a extensões de uso comunitário.

Ao longo dos anos, o conceito de acessibilidade assumiu proporção maior. Qualquer tipo de dificuldade para qualquer indivíduo, mesmo sem nenhum tipo de deficiência ou simplesmente com limitações temporárias, passou a ser associado à acessibilidade. Não apenas a relação com o meio bancário, mas desde coisas simples até a mais complexa, a acessibilidade precisa ser respeitada, tendo como exemplo calçadas esburacadas e perigosas para grávidas ou obesas que não conseguem enxergar seus membros inferiores, ou um site na internet cujo código não possibilite o acesso por meio de celulares. Com isso, essas pessoas não necessariamente precisam ter alguma deficiência para ter inacessibilidade, por isso, o conceito atingiu um sentido mais amplo aonde a terminologia diz respeito à qualidade ou falta de qualidade de vida para todos os indivíduos. (QUEIROZ, 2019).

3.12 Desenho universal de acessibilidade

Os princípios do Desenho Universal têm como objetivo elaborar produtos que são acessíveis para qualquer indivíduo, sem a necessidade de ajustes para pessoas com deficiência, ou seja, a ideia é exatamente poupar a necessidade de produtos e ambientes especiais para deficientes, propiciando que todos possam lidar com segurança e autonomia os diferentes objetos e lugares (DENVIR, 2013).

Segundo DENVIR (2013) há sete princípios do Desenho Universal, onde esses conceitos são mundialmente seguidos para qualquer projeto de acessibilidade. São eles:

- 1- Uso equitativo: os ambientes ou objetos precisam ser úteis, para pessoas com diferentes capacidades, tornando-o igual para todos.
- 2- Flexibilidade de uso: precisa ser adaptável a qualquer indivíduo para qualquer uso, adequando de acordo com a necessidade de cada um.
- 3- Uso intuitivo: a percepção do desenho universal deve ser autônoma da experiência do usuário. Deve condizer com as expectativas e intuições dos indivíduos.
- 4- Informação perceptível: o design tem o objetivo de comunicar e informar de forma que atenda às necessidades do receptor independente de qualquer circunstância, ambiente ou situação, precisando assim diferenciar e evidenciar os elementos utilizados possibilitando estas informações a pessoas com deficiência.
- 5- Tolerância ao erro: o projeto deve minimizar os riscos e combater incidentes, devendo assim conceder avisos de perigo, e manter distantes elementos perigosos que fazem parte da rotina.
- 6- Baixo esforço físico: o design deve ser utilizado para minimizar o esforço do indivíduo e a fadiga, para ser manuseado de forma eficiente e confortável evitando movimentos repetitivos e cansativos.
- 7- Tamanho e espaço para acesso e uso: o ambiente ou objeto deve ter tamanho e espaço adequado para aproximação, uso, manipulação e alcance, independente do estado físico do indivíduo.

3.13 Lei(s) de acessibilidade / Normas brasileiras da ABNT

No ano de 1981, ocorreu a institucionalização pela ONU do Ano Internacional das Pessoas Deficientes, ano este aonde começou a se desenvolver o trabalho realizado para com esses indivíduos. A ABNT NBR 9050 deu-se início em 1985, quando foi publicada sua primeira norma técnica que diz respeito à:

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, 2015, p. 16).

Desde então até os dias atuais, vem-se atualizando para incrementar esta norma, no intuito de proteger, continuar e aumentar os direitos das pessoas com algum tipo de mobilidade reduzida. Diante disso, em novembro de 2000, foi publicada pelo Governo Federal a lei 10.048/00 que se destaca a exigência da prioridade de atendimento às pessoas com deficiência.

“Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.” (BRASIL, 2000).

Em 2005 foram publicadas e renovadas algumas normas no que diz respeito a transporte, comunicação e inclusive autoatendimento em caixa bancário. A NBR 15250/2005 visa atingir o máximo de pessoas possíveis, sejam elas com mobilidade reduzida ou total, independente da idade, garantindo a utilização de caixas de autoatendimento bancário, de forma segura e autônoma, com ou sem ajuda de aparelhos específicos que complemente sua necessidade individual (ABNT, 2005).

3.14 Critérios de análise de acessibilidade

As instituições financeiras precisam seguir os critérios de análise de acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário de acordo com a ABNT NBR 15250:2005, que informa:

1. Objetivo

1.1 Esta Norma fixa 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.

1.2 Para o estabelecimento desses critérios e parâmetros técnicos foram consideradas diversas condições de mobilidade e de percepção, com ou sem a ajuda de aparelhos específicos, sejam eles: sistemas assistivos de voz, cadeira de rodas ou outro que complemente necessidades individuais (ABNT, 2005, p. 1).

As adequações de infraestrutura física são necessárias para cumprir esses critérios utilizados, e as agências bancárias se adaptam começando pelo ambiente externo, nos estacionamentos sinalizando as vagas para carros, implantando a sinalização do piso podotátil na entrada das agências, utilizando os itens de circulação vertical do exterior até o interior das instituições, introduzindo os equipamentos adaptados no autoatendimento, fornecendo maior comodidade com o mobiliário para todos os portadores de deficiência e de mobilidade reduzida e implantando os sanitários com dimensões mínimas garantidas para o acesso à essas pessoas (BRADESCO, 2019).

3.15 Barreiras de acesso e classificação

De acordo com o Decreto nº 5.296 de 2 de Dezembro de 2004, a barreira é qualquer bloqueio que limite ou dificulte o acesso de movimentação e circulação com segurança, impossibilitando dos indivíduos se manifestarem ou terem acesso ao conhecimento. Essas barreiras são classificadas em:

1. Barreiras urbanísticas: são barreiras presentes em vias públicas e nos locais abertos e de uso público;
2. Barreiras nas edificações: são barreiras presentes nos arredores e interiores das estruturas de uso comunitário público e privado multifamiliar;
3. Barreiras nos transportes: são barreiras existentes nas atividades de transporte;
4. Barreiras nas comunicações e informações: são barreiras que possuem qualquer bloqueio que complique ou obstrua a exteriorização ou recepção de informações com auxílio de dispositivos ou meios de comunicação, ou até mesmo impeçam o acesso à informação (BRASIL, 2004).

3.16 Acessibilidade na Comunicação e Prestação de Serviços

A comunicação e prestação de serviço para os deficientes e pessoas com mobilidade reduzida devem atender às normas da ABNT NBR 15599:2008, nas quais são consideradas várias situações de percepção, seja ela com ou sem ajuda de aparelhos com tecnologia assistiva ou algo que suplemente sua dificuldade individual. Esta norma foi criada com base nos princípios do Desenho Universal, o qual tem como objetivo atender o maior número de capacidades da população, para a projeção e receptividade de informações, não apenas voltada para os deficientes, mas também para os de mobilidade reduzida, indivíduos não dominantes da língua portuguesa e pessoas não alfabetizadas.

Os serviços bancários desenvolvidos em instituições financeiras devem disponibilizar mapas táteis do ambiente onde se encontram, atendendo aos critérios de acessibilidade. Compreende também os equipamentos de autoatendimento, onde devem dispor de recursos específicos de comunicação e conhecimento para todos os que possuem algum tipo de deficiência (ver anexos B, C e D).

O atendimento em estabelecimentos bancários deve qualificar funcionários, prestadores de serviços e servidores para atender às pessoas com deficiência, sejam por meio telefônico, virtual ou presencial, propiciando tempo cabível, segundo princípios da praticidade, para que os clientes com necessidades especiais possam usufruir os serviços com independência, como circunstanciado na ABNT NBR 15250 (ABNT, 2008).

Com isso, os estabelecimentos bancários devem oferecer aos deficientes:

- a) tecnologias que permitam a compreensão de cláusulas contratuais, abertura e movimentação de contas e investimentos e o uso de cartões magnéticos;
- b) múltiplos meios de comunicação, para consulta e resposta ao cliente usuário, tais como: Internet, correio eletrônico, fax, telefone, TS, videophone, CAS ou SISO;
- c) mediante solicitação, cópia do documento em meio eletrônico, braile e tipologia ampliada e conceder prazo para que os contratantes (principalmente surdos usuários de LIBRAS) possam tomar pleno conhecimento das cláusulas, antes dos contratos serem firmados;
- d) formas de atendimento personalizado que proporcione autonomia, segurança e sigilo das informações, sem utilização de intermediário (ABNT, 2008, p. 15).

3.17 Ações desenvolvidas pelo Bradesco

Os Canais Digitais têm diversas soluções inovadoras com o objetivo de proporcionar autonomia e independência às pessoas com deficiência. Desde 1998, o Banco Bradesco oferece importantes ferramentas de acessibilidade, distribuídas gratuitamente como os cartões em alto relevo, extratos e kit em braile com fonte ampliada (um porta-cartão com suas informações de segurança), Token DV (dispositivo de segurança eletrônico que gera e verbaliza as senhas numéricas e pode ser solicitado nas agências) entre outras.

Em 2018, o Bradesco comemorou 20 anos de soluções de acessibilidade, que iniciaram com o lançamento do leitor de telas, Internet Banking para pessoas com deficiência visual – Virtual Vision, para o acesso ao Internet Banking e funcionalidades do computador, que ainda contou com diversos treinamentos gratuitos de informática e distribuição sem custo para milhares de clientes ou não, ao longo deste período. Esta ferramenta atualmente é lembrada não somente como um divisor de águas para a inclusão no setor bancário brasileiro, mas como uma solução de acesso digital, de contribuição sem precedente, com a formação e empregabilidade da pessoa com deficiência visual.

Todas as iniciativas inclusivas dos Canais Digitais, ao longo dessa história, os deram o reconhecimento por empresas e clientes, de um banco inovador, não somente pelo pioneirismo em tecnologias voltadas para todos, mas os posicionando como uma organização preocupada com a inclusão social, bancária e digital.

Também fizeram parte de outras frentes de inclusão como:

Fidelize Recife (PE) – no início de 2018, Cascavel e Curitiba (PR) – em meados de 2018: Promovemos o atendimento em Libras (presencial ou videoconferência) na formalização das contas dos servidores públicos, dando apoio de acessibilidade presencialmente ou à distância, aos funcionários também na fidelização de clientes com outras deficiências como a visual.

Participaram do evento Acessorama do Dia do Consumidor (15/03) no espaço inovabra habitat, que abordou os benefícios da acessibilidade física/digital às empresas e aos consumidores com deficiência. Também marcaram presença na 5ª Semana Nacional de Educação Financeira – Semana ENEF (De 14 a 19/Mai/2018), com eventos em importantes instituições de atendimento a deficiência visual do país,

com palestra sobre a utilização dos recursos digitais e de soluções acessíveis para maior autonomia no gerenciamento e organização das finanças e seus benefícios nas conquistas pessoais. As atividades tiveram ótima recepção e contribuíram para disseminar a educação financeira, a previdenciária e a de seguros, além de levar autonomia e fortalecimento da cidadania e dessa marca ao público presente.

Tendências e desafios de acessibilidade digital.

Ainda em agosto de 2018, participou do importante encontro de acessibilidade digital, Link 2018, realizado pela Hand Talk no campus da Google em São Paulo e transmitido ao vivo pela internet para milhares de pessoas. O painel do evento, denominado “Os desafios e iniciativas de acessibilidade das grandes empresas”, com as principais referências do setor, debateram iniciativas inclusivas, direitos digitais das pessoas com deficiência, principais tendências e aplicação de boas práticas de acessibilidade nos aplicativos, portais e canais digitais. Continuaram intensificando atividades de expansão das informações por meio da página de acessibilidade, das visitas em associações e atendimentos de manifestações de clientes pelos Canais Oficiais como Alô Bradesco, redes sociais etc., quanto a iniciativas internas de comunicações, com ações presenciais em suas Redes de Agências ou à distância (em áudio ou vídeo conferência ou ferramentas na Intranet Corporativa como o Guia Prático de Acessibilidade, lançado em setembro, para auxiliar as agências no atendimento às questões de acessibilidade e/ou visitas de órgãos reguladores), levando capacitação de acessibilidade aos gerentes e funcionários para evitar autuações e ampliar o conhecimento e incentivo da utilização das soluções digitais aos clientes com deficiência e garantir excelência no atendimento a este público.

Em dezembro de 2018, tiveram dois importantes reconhecimentos de suas ações de acessibilidade, vencendo os prêmios Relatório Bancário da Cantarino Brasileiro, em 1º lugar na categoria Inovação em Agência com o projeto Bradesco Digital Libras de atendimento personalizado ao cliente surdo e a segunda edição na sede da ONU em Nova York, com o prêmio Reconhecimento Global “Boas Práticas para Trabalhadores com Deficiência”, em 1º lugar no quesito Acessibilidade com o case sobre a equipe de acessibilidade dos canais digitais.

O Banco Bradesco fica honrado com estas homenagens e continuam acreditando que investir em inovação, fomentar a tecnologia e contribuir para a construção de uma sociedade mais inclusiva, não é somente um dever

governamental, mas de todas as esferas sociais, incluindo empresas e Organizações que respeitam a diversidade e sustentabilidade como o Bradesco (BRADESCO, 2019).

4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Atividades do Estágio

Ao iniciar o estudo sobre acessibilidade no serviço bancário, notou-se um leque de informações e procedimentos que se imaginava não ter a necessidade de nenhuma mudança por ser tão completo e atender as leis que protegem os indivíduos com alguma mobilidade reduzida. Porém, sentiu-se uma dificuldade quanto à identificação de clientes considerados deficientes, falta de informação de alguns funcionários quanto às leis e itens obrigatórios que necessitam ter em uma agência bancária para melhor comodidade e atendimento, e conhecimento quanto aos processos operacionais e serviços oferecidos pela instituição.

Ao verificar todas as informações e leis necessárias, foi realizada uma análise junto à agência bancária em estudo e verificou-se que a NBR 16.537, que obriga os estabelecimentos quanto às diretrizes para projeto e instalação dos itens obrigatórios, estava sendo cumprida parcialmente. Feito levantamento, notou-se que a agência demandava da troca das maçanetas dos banheiros, não havia assento para os clientes e usuários considerados obesos, o piso tátil direcionador estava desgastado, o funcionário que fica no autoatendimento não tem curso de libras e não é apto para conversar com clientes que necessitam do uso da língua brasileira de sinais e por fim, os funcionários não prestavam informações verídicas quanto à indicação se o cliente possui ou não algum tipo de deficiência.

Após identificação conforme exposto, foi solicitado ao departamento de patrimônio do Banco Bradesco autorização para troca e compra do material para ajustes necessários e até o presente momento ainda não havia chegado os aparatos para reparo, porém já estava sendo providenciado. Quanto aos funcionários, foi realizada uma reunião com todo quadro e informado à dificuldade que se teve para filtrar os clientes que tem algum tipo de deficiência, pois no cadastro do cliente não era preenchido corretamente essa informação.

Com isso, aproveitando o programa de revisão cadastral que o banco possui para atualização de informação do cliente, pediu-se uma atenção redobrada quanto ao correto preenchimento desse item para facilitar essa identificação e até mesmo se ter um número mais preciso da quantidade de clientes que possuem deficiência. Com relação ao funcionário que fica no autoatendimento da agência,

está sendo solicitada junto à Unibrad (Universidade Corporativa Bradesco) a realização do curso de libras para o mesmo.

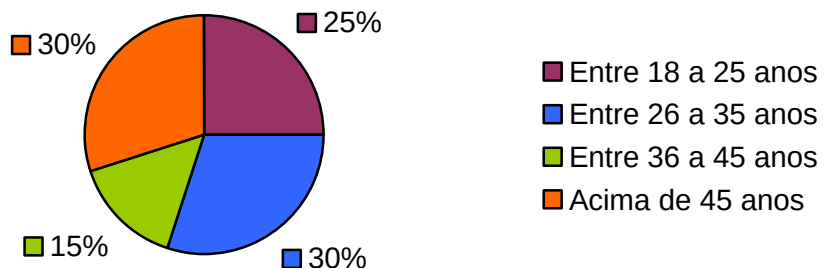
Sendo assim, pretende-se melhorar e aprimorar mais ainda o atendimento de qualidade ofertado pelos funcionários do Banco Bradesco e cumprir na íntegra a NBR 16.537.

4.2 Análise dos Resultados

Após a realização do questionário composto por 10 questões de múltipla escolha, os dados foram coletados e analisados para conseguir chegar aos resultados com mais precisão e com um conteúdo fiel adequado com a realidade.

GRÁFICO 01
Faixa etária

Qual sua faixa etária?

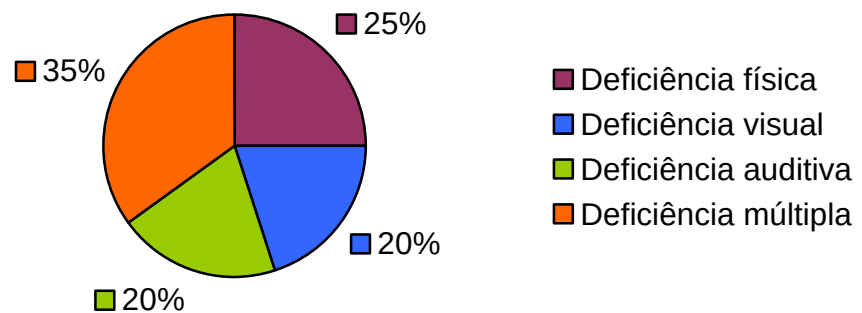


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A princípio, a primeira questão do questionário refere-se à faixa etária. Conforme o gráfico 01, percebe-se que em relação à faixa etária a maior proporção das pessoas pesquisadas tem idade entre 26 a 35 anos e acima de 45 anos, o que representa um total de 60%, ou seja, 30% cada. Em segundo lugar, encontram-se os clientes com faixa etária entre 18 a 25 anos, representando 25% das pessoas pesquisadas e por fim, os clientes com idade entre 36 e 45 anos, o que representa 15% do total.

GRÁFICO 02
Tipos de deficiência

Qual tipo de deficiência você possui?

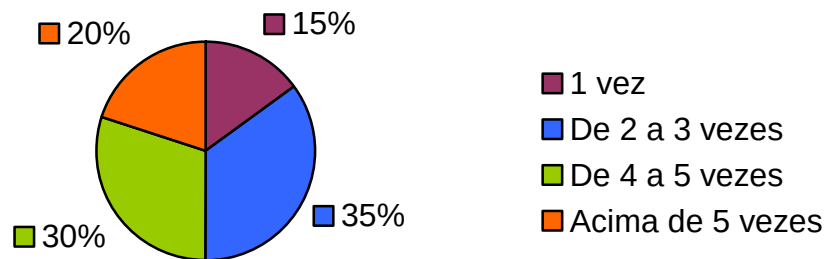


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Realizando uma análise sobre qual tipo de deficiência os clientes possuem, observa-se no gráfico 02 que 35% dos clientes pesquisados possuem mais de um tipo de deficiência, o que evidencia a maior parte do gráfico. Em seguida com 25% estão os indivíduos com deficiência física, o que representa o segundo maior tipo de deficiência dos clientes. Por último estão os que possuem deficiência auditiva e visual com 20% cada, totalizando 40% dos clientes pesquisados.

GRÁFICO 03**Frequência de ida a instituição**

Com que frequência você vai ao banco para utilizar algum serviço durante mês?

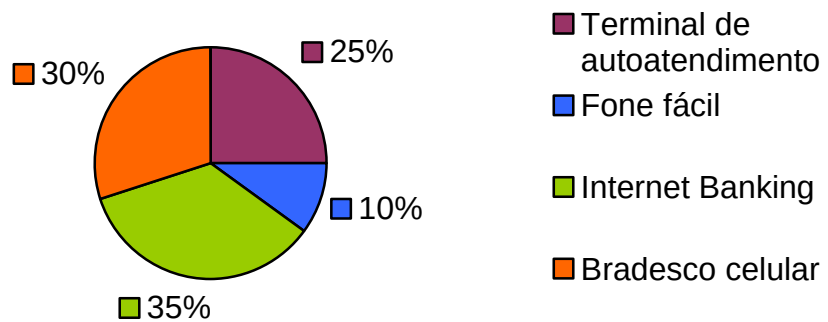


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Analisando a frequência de vezes que cada cliente se dirige ao banco para usufruir de algum serviço oferecido, podemos observar que 35% das pessoas vão ao banco de 2 a 3 vezes, o que significa muito pouco diante da quantidade de dias de funcionamento do banco para o público. Isso ocorre devido aos canais alternativos que a instituição oferece, e que será demonstrado em outro gráfico mais adiante. Em seguida, com 30% estão os clientes que vão ao banco de 4 a 5 vezes, totalizando, seguindo os que comparecem acima de 5 vezes correspondendo a 20%. Do total apresentado 3 clientes informaram que frequentam o banco apenas 1 vez, o que representa 15% dos pesquisados.

GRÁFICO 04
Canais mais utilizados

Qual canal digital você mais utiliza para movimentação da sua conta?



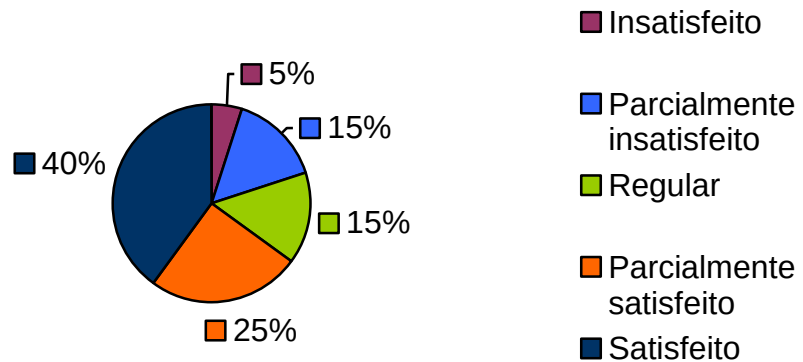
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O quarto ponto a ser analisado no questionário foi quanto ao canal digital mais utilizado pelos clientes para realizar a movimentação da conta. Com 35% estão os clientes pesquisados que responderam que utilizam a Internet Banking, logo após com 30% os clientes que utilizam o Bradesco celular e por fim os que usam o terminal de autoatendimento e o fone fácil, o que representa 25% e 10% respectivamente.

GRÁFICO 05

Grau de satisfação quanto aos canais digitais

Qual grau de satisfação com o serviço prestado pelo Banco Bradesco por este canal de atendimento?



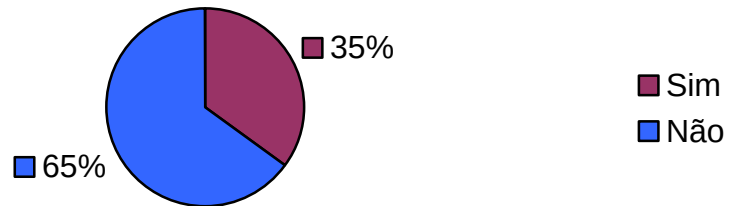
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Diante das respostas e com o objetivo de mensurar a satisfação dos clientes em relação aos serviços oferecidos pela instituição por meio desses canais, foram questionados quanto ao grau de satisfação. Após análise dos dados, identificou-se no gráfico 05 que 40% estão satisfeitos com esses serviços, 5 clientes que equivale a 25% estão parcialmente satisfeitos, em terceiro lugar com um total de 30%, estão os clientes regulares e parcialmente insatisfeitos, o que equivale a 15% de cada, e por fim apenas 5%, correspondente a 1 cliente que se mostra insatisfeito.

Com base nos serviços oferecidos pelo Banco Bradesco, a mídia Internet Banking é a mais completa para se utilizar tanto no quesito transacional quanto de acessibilidade, o que justifica os números na pesquisa quanto ao canal digital mais utilizado e quanto ao grau de satisfação. Vale lembrar que o autoatendimento ainda é um meio muito utilizado pelos clientes em geral, não apenas aos que possuem algum tipo de deficiência, porém com os grandes avanços da tecnologia a maior parte dos clientes que utilizam esse meio é os que por algum motivo não são alfabetizados e necessitam de auxílio para realizarem suas transações, os que ainda possuem resistência quanto à utilização dos meios eletrônicos e os idosos. Diante disso, uma grande quantidade desse público são os aposentados e beneficiários do INSS.

GRÁFICO 06**Dificuldade**

Considerando que você já esteve em uma agência para utilizar o caixa, você sentiu dificuldade?

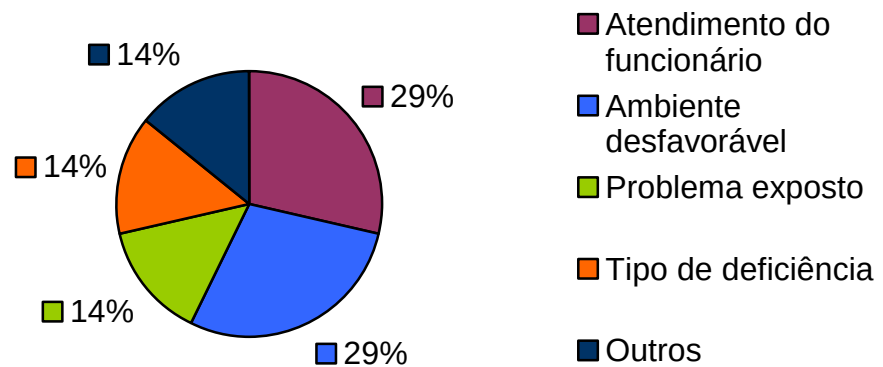


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Com o objetivo de avaliar os tipos de dificuldades enfrentadas, relacionadas às transações realizadas na instituição financeira no caixa dentro da agência, pelas pessoas com deficiência, foi questionado aos clientes pesquisados se eles já sentiram alguma dificuldade ao usufruir desse serviço. Das 20 pessoas que participaram do questionário, 65% não sentiram dificuldade e 35% infelizmente passaram por obstáculos, conforme mostra no gráfico 06.

GRÁFICO 07
Tipo de dificuldade

Qual tipo de dificuldade você sentiu?

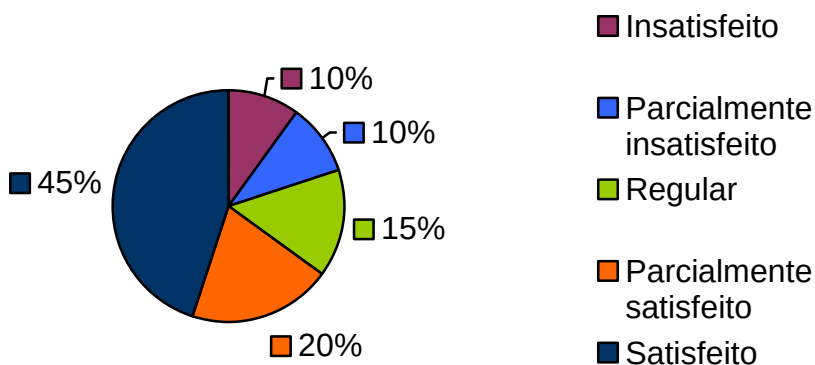


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Diante dos dados apurados, o gráfico 07 apresenta quais dificuldades mais comuns que essas pessoas passaram. Dos 7 clientes que responderam que passaram por alguma dificuldade, 28,6% informaram que enfrentaram objeções tanto quanto ao atendimento do funcionário, quanto ao ambiente desfavorável para atendimento, totalizando um percentual de 57,20%. Em seguida, estão os clientes que sofreram quanto ao problema exposto, ao tipo de deficiência que possui, e algum outro tipo de objeção não exposto na pesquisa, o que equivale a 14,3% cada, somando um total de 42,9%.

GRÁFICO 08**Grau de satisfação quanto ao atendimento.**

**Qual grau de satisfação quanto ao atendimento
prestado?**



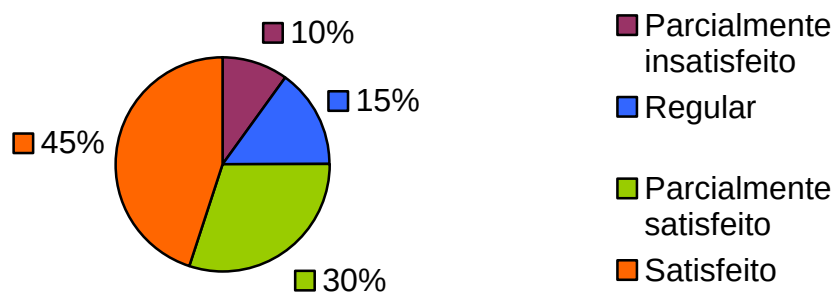
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Para finalizar o questionário, foram realizados três levantamentos com o propósito de comparar e analisar o grau de satisfação quanto aos produtos e serviços que a instituição oferece e o atendimento dos funcionários. Após levantamento dos dados, verificou-se conforme gráfico 08, que 45% dos clientes pesquisados ficaram satisfeitos quanto ao atendimento do funcionário quando necessitaram por algum motivo se dirigir a agência, 20% se declararam parcialmente satisfeitos, 15% regular, e apenas 4 clientes, equivalente a 20% no total se sentiram insatisfeitos e parcialmente insatisfeitos.

GRÁFICO 09

Grau de satisfação quanto aos serviços na abertura da conta.

No ato da abertura da sua conta qual grau de satisfação com os recursos oferecidos pelo banco para auxiliar nas transações financeiras?



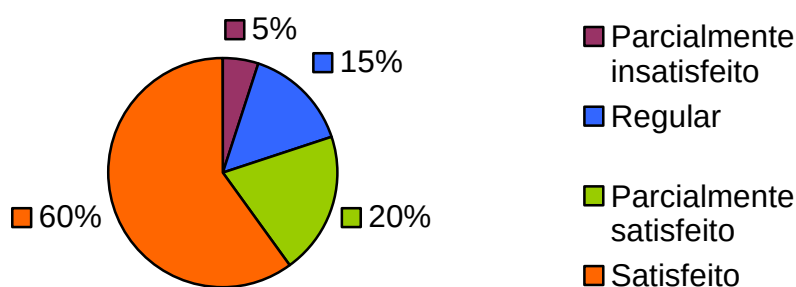
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Analisando o gráfico 09, que mensura o grau de satisfação quanto aos recursos apresentados no ato da abertura da conta para auxiliar nas transações financeiras, 45% dos clientes demonstraram satisfação, 30% declararam parcialmente satisfeitos, 15% regular, apenas 2 clientes se sentiram parcialmente insatisfeitos, o que equivale a 10%, e nenhum cliente declarou total insatisfação quanto aos serviços oferecidos.

GRÁFICO 10

Grau de satisfação quanto aos produtos e serviços.

Qual grau de satisfação quanto aos produtos e serviços ofertados pelo Banco Bradesco?



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Posteriormente foram apurados os dados e verifica-se no gráfico 10 que após abertura de conta e levando em consideração que os clientes já conhecem e estão familiarizados com os serviços auxiliares para transações financeiras, 60% dos clientes se sentem satisfeitos, 20% se demonstram parcialmente satisfeitos, 15% regular, e apenas 1 cliente se declara parcialmente insatisfeito, o que representa 5% no gráfico.

De acordo com os dados apresentados, percebe-se que em relação ao gráfico 08, há pouca insatisfação quanto ao atendimento dos funcionários, isso se deve ao atendimento inabitual a esses clientes com deficiência. Há uma falha tanto da instituição que não treina os funcionários para prestar um atendimento de excelência e trata isso como uma exigência por parte do banco, e de certa forma um desinteresse por parte de alguns funcionários por saber que prestar esse tipo de atendimento não é habitual.

Por fim, realizando uma análise dos gráficos 09 e 10, percebe-se que houve uma evolução quanto ao grau de satisfação dos clientes comparando do ato da abertura da conta com os dias atuais. Leva-se em consideração que os clientes já estão habituados, o Banco Bradesco é o pioneiro e o primeiro em relação à tecnologia, ou seja, a instituição se importa e se empenha em disponibilizar da

melhor maneira para todos os seus clientes todos os serviços possíveis para a facilidade quanto as suas transações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como principal objetivo analisar a satisfação em relação aos produtos e serviços oferecidos aos clientes com capacidade reduzida, especificadamente em uma das agências do Banco Bradesco que fica situada na Av. Francisco Porto na cidade de Aracaju – SE. Esse objetivo foi atingido a partir de que foram feitos estudos sobre o tema exposto através de questionário e pesquisas bibliográficas para realizar análise dos dados e conquista dos resultados. Feita a análise, constatou-se que quase nenhum cliente está insatisfeito com esses serviços e produtos oferecidos, ou seja, a maioria dos pesquisados afirmaram estarem satisfeitos e parcialmente satisfeitos com o Banco Bradesco.

O problema retratado pelo estudo baseava-se em observar se os canais digitais e alternativos oferecidos pela instituição eram suficientes para os portadores de necessidades especiais, levando em consideração todos os acessórios especiais necessários oferecidos. Após análise, verificou-se que esses canais satisfazem parcialmente as necessidades dos clientes, a partir do momento que mesmo eles utilizando os canais digitais, ainda se dirigem com frequência à agência para utilizarem de algum serviço.

Alguns objetivos específicos foram apontados com o desígnio de tornar o estudo mais sólido, além de esclarecer e explicar alguns itens. Verificou-se que os canais disponíveis para os clientes utilizarem possuem mecanismos capazes de fazerem os indivíduos realizarem suas transações sem auxílio de outra pessoa e com segurança, visto que para cada tipo de deficiência o Banco Bradesco possui acessórios específicos para facilitar nas movimentações financeiras necessárias. Foram apresentados quais acessórios a instituição investe para auxiliar os clientes e por fim dados que representam o resultado da aplicação do questionário quanto ao grau de satisfação dos clientes.

Apesar de o resultado ter sido satisfatório, a instituição em questão possui um ponto a ser melhorado, conforme mostra nos resultados, quanto às dificuldades encontradas pelos clientes ao se dirigirem a agência para serem atendidos. Segundo dados mostrados, 35% dos clientes demonstraram obstáculos, o que deveria ser um índice menor de acordo com outras pesquisas realizadas onde demonstram que a grande maioria dos clientes, não apenas os portadores de necessidades especiais sentem-se satisfeitos e quase nenhum possui dificuldade

quanto a atendimento, levando em consideração que a cada dia a instituição está prezando cada vez mais pelo alto grau de excelência no atendimento e nos produtos e serviços ofertados aos seus clientes, diante da grande concorrência que existe no mercado de instituições financeiras.

Por fim, com todos os itens analisados, percebe-se que os clientes estão cada vez mais exigentes e evoluindo junto com a tecnologia, o que torna maior o peso da instituição quanto à evolução e disponibilidade de produtos e serviços que atendam as necessidades de todos os clientes sem que haja obstáculo. Por este motivo, os clientes do Banco Bradesco demonstram satisfação e aceitam de forma mais compreensível os benefícios oferecidos.

A análise dos tipos de deficiência e o reconhecimento da sua presença como parte dos clientes de inúmeras empresas, podem consistir num programa a ser aperfeiçoado hoje em torno do atendimento bancário para clientes com capacidade reduzida. Com esse pequeno estudo, busca-se apenas principiar um debate sobre o assunto exposto, sem o propósito de, com isso, encerrá-lo. Existem muitos desafios para acessibilidade, no estudo proposto são indicados apenas alguns paradigmas, com isso deixa-se aberto o caminho para novos estudos aos interessados sobre acessibilidade aos serviços bancários para ampliar ainda mais os conhecimentos.

REFERÊNCIAS

ADAPTSE. Pessoas com mobilidade reduzida. **Adaptse**, 2010. Disponível em: <<http://www.adaptse.org/1428>>. Acesso em: 19 de abr 2019.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. São Paulo: Atlas, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro. 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 15250: **Acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário**. Rio de Janeiro. 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 15599: **Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços**. Rio de Janeiro. 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 16537: **Acessibilidade –státil no piso – diretrizes para elaboração de projetos e instalação**. Rio de Janeiro. 2016.

BRADESCO, Banco. Acessibilidade. **Bradesco RI**, 2019. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/atuacao-responsavel.shtm>>. Acesso em: 20 de fev de 2019.

BRADESCO, Banco. **Normativo n. 05.1147 - acessibilidade Bradesco**. Publicado em 11 de set. De 2017.

BRADESCO, Banco. Nossa história. **Bradesco**, 2019. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>>. Acesso em: 20 de fev de 2019.

BRADESCO, Banco. Perfil. **Bradesco RI**, 2019. Disponível em: <https://www.bradesco.com.br/siteBradescoRI/Paginas/obradesco/181_perfil.aspx>. Acesso em: 20 de fev de 2019.

BRADESCO, Banco. Produtos e serviços. **Bradesco**, 2019. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/produtos-servicos/index.shtm>>. Acesso em: 06 de abr de 2019.

BRADESCO, Banco. **Recursos humanos**. Publicado em 01 de jan de 2019.

BRADESCO, Banco. Sobre o Bradesco. **Bradesco**, 2019. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/index.shtm>>. Acesso em: 20 de fev de 2019.

BRADESCO, Banco. Serviços financeiros. **Bradesco**, 2019. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/atuacao-responsavel.shtm>>. Acesso em: 06 de abr de 2019.

BRADESCO, Banco. Sustentabilidade. **Bradesco**, 2019. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/atuacao-responsavel.shtm>>. Acesso em: 20 de fev de 2019.

BRASIL. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, Paris - FR, dez 1948. Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf>. Acesso em: 07 de abr 2019.

BRASIL. Decreto n. 3.298, de 20 de dez de 1999. **Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências**. Brasília - DF, dez 1999.

BRASIL. Decreto n. 5.296, de 02 de dez de 2004. **Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade**

de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília - DF, dez 2004.

BRASIL. Decreto n. 6.949, de 25 de ago de 2009. **Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007**, Brasília - DF, ago 2009.

BRASIL, Lei n. 10.048, de 8 de nov. de 2000. **Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências**, Brasília,DF, nov 2000.

BRASIL. Lei n. 10.436, de 24 de abr de 2002. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências**. Brasília - DF, abr 2002.

BRASIL. Lei n. 13.146, de 6 de jul. De 2015. Institui a lei brasileira de Inclusão da pessoa com deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), Brasília,DF, jul 2015.

BRASIL, **Resolucao N. 466**, de 12 de dez. de 2012. Disponível em <<http://www.conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>. Acesso em: 06 nov 2018.

BURCKHART, Thiago. O direito à diversidade é uma resposta à intolerância. **Justificando**, 2015. Disponível em: <<http://www.justificando.com/2015/09/28/o-direito-a-diversidade-e-uma-resposta-a-intolerancia/>>. Acesso em: 19 de abr 2019

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos**. 7. ed. rev. e atual.- Barueri, SP: Manole, 2009. Disponível em: <https://www.amazon.com.br/Administra%C3%A7%C3%A3o-Recursos-Humanos-Fundamentos-B%C3%A1sicos-ebook/dp/B013T1ZQ2S/ref=sr_1_fkmrnull_2?__mk_pt_BR=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&keywords=idalberto+chiavenato+fundamentos+b%C3%A1>

sicos&qid=1557189913&s=gateway&sr=8-2-fknull>. Acesso em: 22 de fev de 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração para não administradores: a gestão de negócios ao alcance de todos**. 2. ed. rev. e atual. Barueri, SP: Manole, 2011.

COSTA, Roberto Fernandes da; GREGUOL, Marcia. **Atividade Física Adaptada: qualidade de vida para pessoas com necessidades especiais**. 3. ed. rev. e atual. Barueri, SP: Manole, 2013.

DENVIR, Max. Sete princípios do design universal. **Design Culture**, 2013. Disponível em: <<https://designculture.com.br/sete-principios-do-design-universal>>. Acesso em: 07 de abr 2019.

EDUCAÇÃO, Portal. O deficiente físico. **Portal Educação**, 2019. Disponível em <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/fisioterapia/o-deficiente-fisico/22016>>. Acesso em: 07 de abr 2019.

FREITAS, Ernani Cesar de.; PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo - RS: Feevale, 2013.

GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GLOBO. Bancos. **O globo**, 2018. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/bancos-23245366>>. Acesso em: 20 de abr 2019.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE. **Comissão Nacional de Classificação**. 2019. Disponível em: <<https://cnae.ibge.gov.br/?view=subclasse&tipo=cnae&versao=9&subclasse=6422100>>. Acesso em: 21 de fev de 2019.

MARKS, Sikberto Renaldo. **Estrutura e Processos Organizacionais [recurso eletrônico]**. Ijuí - RS: Unijuí, 2008. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/191/Estrutura%20e%20processos%20organizacionais.pdf?sequence=>>>. Acesso em: 22 de fev de 2019.

MILANEZI, Larissa. Acessibilidade e deficiência: qual a relação com as políticas públicas. **Politize**, 2017. Disponível em <https://www.politize.com.br/acessibilidade-e-o-direito-das-pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 02 de dez. 2018.

NAVARRO, Roberto. Serviços financeiros – O que são?. **Coach financeiro**, 2019. Disponível em: <<https://www.coachfinanceiro.com/portal/servicos-financeiros/>>. Acesso em 22 fev. 2019.

PRADO, Adriana R. De Almeida; LOPES, Maria Elisabete; ORNSTEIN, Sheila Walbe. **Desenho universal: caminhos da acessibilidade no brasil**. 1. ed. São Paulo: ANNABLUME, 2010.

QUEIROZ, Marco Antônio. Acessibilidade web: tudo tem sua primeira vez – Parte I. **Acessibilidade legal**, 2019. Disponível em: <<http://www.acessibilidadelegal.com/13-tudotem.php>>. Acesso em: 19 de abr 2019.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administracao**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

ROTH, Claudio Weissheimer. **Gestão de recursos**. 3. ed. Santa Maria - RS: Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Técnico Industrial de Santa Maria, Curso Técnico em Automação Industrial, 2011. Disponível em: <<https://www.passeidireto.com/arquivo/56667597/gestao-de-rucursos-tecnico-em-automacao-industrial>>. Acesso em: 22 de fev de 2019.

SARDAGNA, José Carlos. O que é ramo de atividade e como definir o da sua empresa. **Conta Azul Blog**, 2016. Disponível em: <<https://blog.contaazul.com/o-que-e-ramo-de-atividade-e-como-definir-o-da-sua-empresa>>. Acesso em 22 fev. 2019.

SOUZA, Isabela. O que são direitos humanos?. **Politize**, 2017. Disponível em <<https://www.politize.com.br/direitos-humanos-o-que-sao/>>. Acesso em: 07 de abr 2019.

UNIDAS, Nações. Documentos de direitos humanos. **Nações Unidas**, 2019. Disponível em <<https://nacoesunidas.org/direitoshumanos/documentos/>>. Acesso em: 07 de abr 2019.

WIKIPEDIA. Código Morse. **WIKIPEDIA**, 2019. Disponível em <https://pt.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_Morse>. Acesso em 22 de fev. de 2019.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. **Marketing de serviços [recurso eletrônico]: a empresa com foco no cliente**. 6. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário

Obrigada por ceder parte do seu tempo para responder a este questionário, sua opinião será muito importante para o resultado final desta pesquisa. O presente questionário discorre sobre o seguinte tema: Atendimento bancário: acessibilidade ao cliente com capacidade reduzida. O objetivo dessa pesquisa é analisar se os clientes estão satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos pelo Banco Bradesco.

1- Qual sua faixa etária?

- ☐ Entre 18 a 25 anos
- ☐ Entre 26 a 35 anos
- ☐ Entre 36 a 45 anos
- ☐ Acima de 45 anos

2- Qual tipo de deficiência você possui?

- ☐ Deficiência física
- ☐ Deficiência visual
- ☐ Deficiência auditiva
- ☐ Deficiência múltipla

3- Com que frequência você vai ao banco para utilizar algum serviço durante o mês?

- ☐ 1 vez
- ☐ De 2 à 3 vezes
- ☐ De 4 à 5 vezes
- ☐ Acima de 5 vezes

4- Qual canal digital você mais utiliza para movimentação da sua conta?

- ☐ Terminal de Autoatendimento
- ☐ Fone fácil

- ☐ Internet Banking
- ☐ Bradesco celular

5- De acordo com a resposta da questão anterior, qual grau de satisfação com o serviço prestado pelo Banco Bradesco por esse canal de atendimento?

- ☐ Insatisfeito
- ☐ Parcialmente insatisfeito
- ☐ Regular
- ☐ Parcialmente satisfeito
- ☐ Satisfeito

6- Considerando que você já esteve em uma agência para utilizar o caixa, você sentiu alguma dificuldade?

- ☐ Sim
- ☐ Não

7- Se sua resposta anterior for não, pule para a pergunta de número 8. Caso a sua resposta foi sim, prossiga com a questão número 7. Qual tipo de dificuldade você sentiu?

- ☐ Quanto ao atendimento do funcionário
- ☐ Quanto ao ambiente desfavorável
- ☐ Quanto a dificuldade do problema exposto
- ☐ Quanto a falta de serviço para o meu tipo de deficiência
- ☐ Outros

8- Considerando o tipo de deficiência que você possui, no ato da abertura da sua conta qual grau de satisfação com os recursos oferecidos pelo banco para auxiliar nas suas transações financeiras?

- ☐ Insatisfeito
- ☐ Parcialmente insatisfeito
- ☐ Regular
- ☐ Parcialmente satisfeito

9- Considerando que você já esteve na agência para solicitar esclarecimentos ou resolver algum problema, qual grau de satisfação quanto ao atendimento prestado?

- ☐ Insatisfeito
- ☐ Parcialmente insatisfeito
- ☐ Regular
- ☐ Parcialmente satisfeito
- ☐ Satisfeito

10- Qual grau de satisfação quanto aos produtos e serviços ofertados pelo Banco Bradesco?

- ☐ Insatisfeito
- ☐ Parcialmente insatisfeito
- ☐ Regular
- ☐ Parcialmente satisfeito
- ☐ Satisfeito

APÊNDICE B – Tabela dos questionários

Tabela 01

1 – Qual sua faixa etária?		
Entre 18 a 25 anos	5	25%
Entre 26 a 35 anos	6	30%
Entre 36 a 45 anos	3	15%
Acima de 45 anos	3	16%
Total	20	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Tabela 02

2 – Qual tipo de deficiência você possui?		
Deficiência física	5	25%
Deficiência visual	4	20%
Deficiência auditiva	4	20%
Deficiência múltipla	7	35%
Total	20	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Tabela 03

3 – Com que frequência você vai ao banco para utilizar algum serviço durante o mês?		
1 vez	3	15%
De 2 a 3 vezes	7	35%
De 4 a 5 vezes	6	30%
Acima de 5 vezes	4	20%
Total	20	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Tabela 04

4 – Qual canal digital você mais utiliza para movimentação da sua conta?		
Terminal de autoatendimento	5	25%
Fone fácil	2	10%
Internet Banking	7	35%
Bradesco celular	6	30%
Total	20	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Tabela 05

5 – De acordo com a resposta da questão anterior, qual grau de satisfação com o serviço prestado pelo Banco Bradesco por esse canal de atendimento?		
Insatisfeito	1	5%
Parcialmente insatisfeito	3	15%
Regular	3	15%
Parcialmente satisfeito	5	25%
Satisfeito	8	40%
Total	20	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Tabela 06

6 – Considerando que você já esteve em uma agência para utilizar o caixa, você sentiu alguma dificuldade?		
Sim	7	35%
Não	16	65%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Tabela 07

7 – Se sua resposta anterior for não, pule para a pergunta de número 8. Caso a sua resposta foi sim, prossiga com a questão número 7. Qual tipo de dificuldade você sentiu?		
Quanto ao atendimento do funcionário	2	28,6%
Quanto ao ambiente desfavorável	2	28,6%
Quanto a dificuldade do problema exposto	1	14,3%
Quanto a falta de serviço para o meu tipo de deficiência	1	14,3%
Outros	1	14,3%
Total	7	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Tabela 08

8 – Considerando que você já esteve na agência para solicitar esclarecimentos ou resolver algum problema, qual grau de satisfação quanto ao atendimento prestado?		
Insatisfeito	2	10%
Parcialmente insatisfeito	2	10%
Regular	3	15%
Parcialmente satisfeito	4	20%
Satisfeito	9	45%
Total	20	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Tabela 09

9 – Considerando o tipo de deficiência que você possui, no ato da abertura da sua conta qual grau de satisfação com os recursos oferecidos pelo banco para auxiliar nas suas transações financeiras?		
Insatisfeito	0	0%
Parcialmente insatisfeito	2	10%
Regular	3	15%
Parcialmente satisfeito	6	30%
Satisfeito	9	45%

Total	20	100%
-------	----	------

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

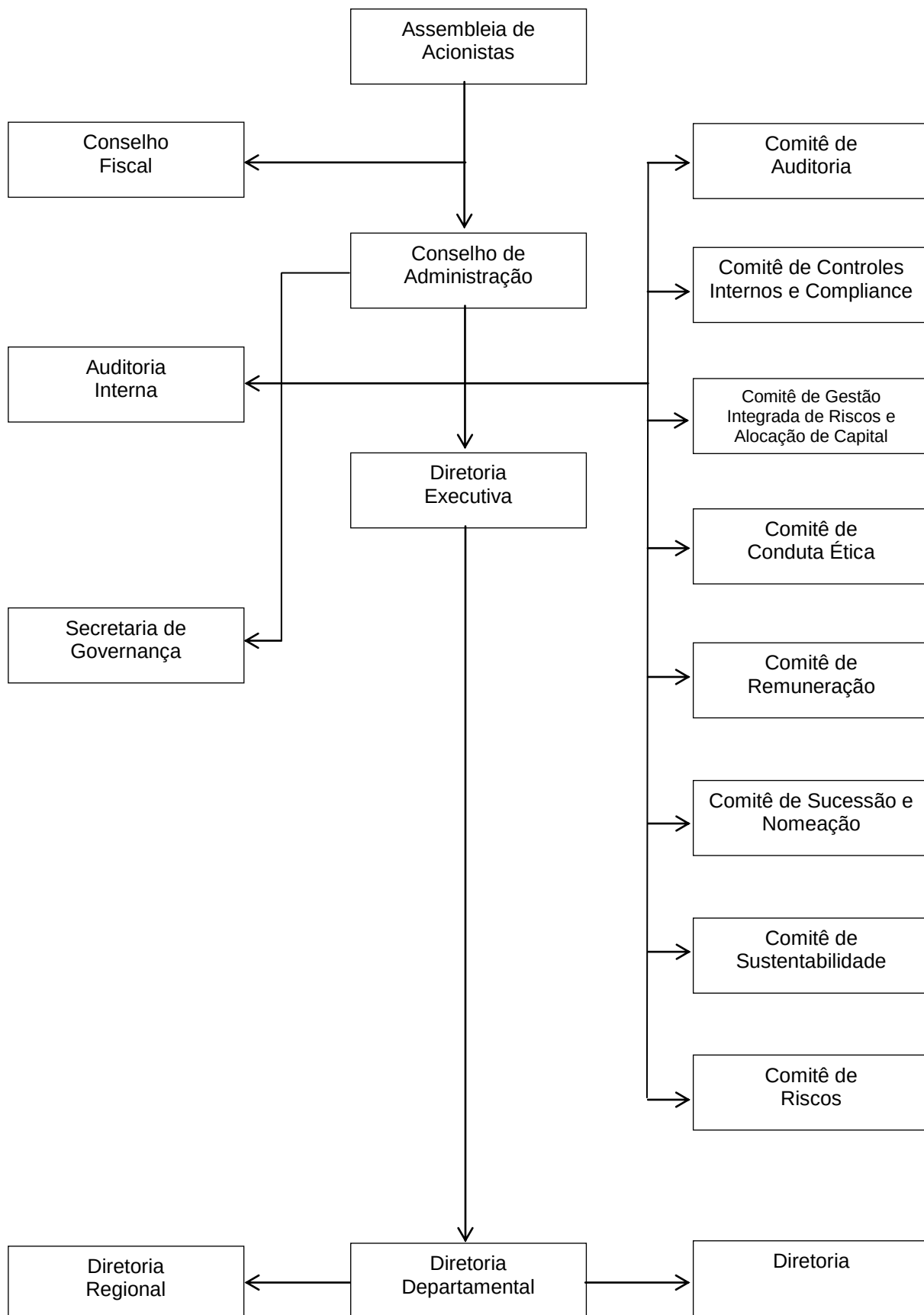
Tabela 10

10 – Qual grau de satisfação quanto aos produtos e serviços ofertados pelo Banco Bradesco?		
Insatisfeito	0	0%
Parcialmente insatisfeito	1	5%
Regular	3	15%
Parcialmente satisfeito	4	20%
Satisfeito	12	60%
Total	20	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

ANEXOS

ANEXO A – Estrutura organizacional do Banco Bradesco



ANEXO B – Comunicação tátil

Na Tabela 1, estão relacionados (de 1 a 15) alguns recursos de comunicação tátil que possibilitam a captação da mensagem por pessoas com percepção tátil, sejam surdo-cegas, cegas ou com baixa visão. Logo a seguir consta a listagem com a identificação e descrição de tais recursos.

Tabela 1 - Público-alvo x recursos de comunicação tátil (de 1 a 15)

Público-alvo	Recursos de comunicação tátil														
Pessoas com percepção tátil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Surdo-cegas															
Com braile	1					6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Sem Braile	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			14	15
Cegas															
Com braile	1						7	8	9	10			13	14	15
Sem Braile	1			4	5		7	8	9	10				14	15
Outras															
Com baixa visão	1				5		7	8	9	10				14	15
Com baixa audição	1				5		7	8	9					14	

A seguir está a descrição dos recursos de comunicação tátil, constantes na Tabela 1:

- 1- Alarme vibratório - alerta, desperta ou transmite uma mensagem codificada, quando próximo o suficiente, para que sua vibração seja percebida.
- 2- Alfabeto manual tátil - sistema alfabético que corresponde a configuração das letras do alfabeto da língua de sinais, às vezes com adaptações, sobre a palma da pessoa surdo-cega.
- 3- Alfabeto Moon - 36 caracteres em relevo, representando em desenho estilizado as letras do alfabeto, os vocábulos ande the, os sinais de pontuação e os parênteses, aberto e fechado.

- 4- Escrita na palma da mão - consiste em escrever a mensagem, preferencialmente em letras maiúsculas, com o dedo do interlocutor no centro da palma da mão ou em outra parte do corpo da pessoa surdo-cega. Outra modalidade é utilizar o dedo da pessoa surdo-cega para escrever a mensagem sobre uma superfície plana qualquer ou na palma da mão da própria pessoa.
- 5- Letras em relevo - capacidade de recepção da mensagem textual por meio do tato, que atende a pessoas com campo visual restrito e visão central deteriorada.
- 6- LIBRA tátil - sistema não alfabético que corresponde à língua de sinais utilizada tradicionalmente pelas pessoas surdas, mas adaptado ao tato. A informação é compreendida pela pessoa surdo-cega pelo contato de uma ou ambas as mãos, com as mãos do interlocutor.
- 7- Mapas táteis - com linhas em relevo, texturas e cores diferenciadas, informam, orientam e localizam objetos e lugares. São utilizados na orientação e mobilidade e em situações de ensino.
- 8- Pictogramas em relevo - permitem simultaneamente a informação visual e tátil.
- 9- Réplicas em escala reduzida - maquetes, conjuntos de peças ou unidades, utilizadas para transmissão de informações sobre ambientes, detalhes construtivos e peças de museus, aquários, zoológicos e outros. A noção de escala pode ser dada pela comparação do objeto com o tamanho do ser humano.
- 10-Sinalização tátil no piso - com textura e cor diferenciadas do piso adjacente, orienta o percurso e sinaliza a existência de desníveis, objetos suspensos ou o correto posicionamento para o uso de equipamentos.
- 11-Tadoma - consiste na percepção da língua oral emitida, mediante o uso de uma ou das duas mãos da pessoa surdo-cega como a seguir: geralmente o dedo polegar é colocado suavemente sobre os lábios e os outros dedos são mantidos sobre a bochecha, a mandíbula e a garganta do interlocutor.
- 12- Teletouch - máquina de escrever que, na parte posterior do teclado, dispõe de um dispositivo onde surge a cela braile correspondente à letra digitada.

- 13-Textos em braile - código composto por seis pontos em relevo, com 63 combinações possíveis que representam letras do alfabeto, sinais de pontuação e outros. Permite a edição de textos legíveis pelo tato e a aquisição da correta ortografia.
- 14-Texturas diferenciadas - permite a recepção de mensagens em texto, imagens, gráficos, tabelas, pictogramas etc. pelo tato.
- 15-Thermoforme - sistema de reprodução de documentos em relevo, páginas de escrita em braile, gráficos, desenhos, esquemas etc. Requer a utilização de papel plastificado especial.

ANEXO C – Comunicação visual

Na Tabela A.2, estão relacionados (de 1 a 14) alguns recursos de comunicação visual que possibilitam a captação da mensagem por pessoas com percepção visual, inclusive surdo-cegas (com visão residual), surdas e outras. Logo a seguir consta a listagem com a identificação e descrição de tais recursos.

Na Tabela A.3, estão relacionados (de 15 a 28) outros recursos de comunicação visual que possibilitam a captação da mensagem por pessoas com percepção visual, inclusive surdo-cegas (com visão residual), surdas e outras. Logo a seguir consta a listagem com a identificação e descrição de tais recursos.

Tabela A.2 - Público-alvo x recursos de comunicação visual (de 1 a 14).

Público-alvo	Recursos de comunicação visual														
Pessoas com percepção visual	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	-
Surdo-cegas															
Com visão residual	1		3								11				-
Surdas															
Oralizadas		2		4	5	6	7	8	9				13	14	-
Sinalizadoras	1	2		4	5	6	7			10		12	13	14	-
Ensurdecidas		2		4	5	6	7	8	9				13	14	-
Outras															
Com baixa visão			3												-
Com domínio do português		2		4			7	8	9					14	-
Sem domínio do português															-
Pessoas, em geral.				4	5	6	7						13		-

NOTA "Pessoas em geral" inclui todos que tenham percepção visual.

A seguir está à descrição dos recursos de comunicação visual, constantes na Tabela A.2.

- 1- Alfabeto datilológico - Permite soletrar palavras, nomes e siglas, pela configuração das letras do alfabeto da língua de sinais.
- 2- Oralizadas Sinalizadoras Ensurdecidas 2 CAS - Central de Atendimento ao Surdo - sistema instalado na central de atendimento de empresas publicas ou privadas, ou concessionárias de serviços públicos. Permite que, por meio do computador, sejam tiradas dúvidas e solucionados problemas de pessoas surdas usuárias de TS. Os atendentes necessitam de treinamento operacional, ético e cultural, para a eficaz comunicação com a comunidade surda.
- 3- Contraste cromático - permite sinalizar obstáculos, guias e outros elementos do ambiente construído, bem como a boa visualização de gráficos, imagens, caracteres etc. (ver Tabela 2 da ABNT NBR 9050:2004)
- 4- Correio eletrônico - e-mail- permite transmitir mensagens, em textos e imagens, via Internet.
- 5- FAX - facsimile - permite transmitir, via linha telefônica, mensagens impressas em preto e branco (textos, desenhos, tabelas, gráficos etc.).
- 6- Imagens - permite transmitir mensagens de forma visual.
- 7- IP - Internet - permite, entre outras funções, o diálogo e a realização de reuniões com surdos, com cegos e entre eles, em tempo real (via chat) ou não, desde que processável por sistema de leitura de tela.
- 8- Legendas em texto - permite decodificar mensagens orais ou visuais.
- 9- Leitura orofacial - capacidade de decodificação dos movimentos dos lábios e das expressões da face de um falante, utilizada pelo segmento de surdos oralizados.
- 10- LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais - são sinais realizados com diferentes configurações das mãos que permitem a interpretação de mensagens orais ou escritas, para a compreensão por determinado segmento de brasileiros surdos. São utilizados por surdos sinalizadores.
- 11- LIBRAS em campo reduzido - permite a recepção da mensagem em língua gestual por pessoas que tenham o campo visual restrito, havendo necessidade de alterar o ponto de localização, reduzir o tamanho do movimento, aumentar a duração e fazer a configuração de cada sinal de forma mais clara e concisa.

12- LIBRAS escrita - representação gráfica dos sinais por símbolos que correspondam a configuração das mãos, dos movimentos e das expressões faciais, utilizados na língua de sinais. Permite o registro da língua de sinais sem passar pela tradução falada.

13- Mapas - representação em uma superfície plana e em escala menor de acidentes geográficos, áreas urbanas ou rurais, continentes, países etc.

14- Material gráfico - impressos em geral, destinados a informação e divulgação.

Tabela A.3 - Público-alvo x recursos de comunicação visual (de 15 a 28)

Público-alvo	Recursos de comunicação visual														
Pessoas com percepção visual	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	-
Surdo-cegas															
Com visão residual				18	19	20		22							-
Surdas															
Oralizadas	15		17		19		21		23	24	25	26	27	28	-
Sinalizadoras		16			19					24	25	26	27	28	-
Ensurdecidas	15		17		19		21		23	24	25	26	27		-
Outras															
Com baixa visão				18		20		22							-
Com domínio do português	15		17				21	22	23	24	25	26	27		-
Sem domínio do português		16													-
Pessoas, em geral.		16	17	18	18									28	-

A seguir está à descrição dos recursos de comunicação visual, constantes na Tabela A.3:

15-Painéis eletrônicos com informações textuais - permite a transmissão de mensagens escritas, pré-gravadas ou em tempo real.

16-Pictogramas - símbolo gráfico convencionado para transmitir determinada informação.

- 17-Pictogramas com texto - símbolo gráfico complementado por informação em texto.
- 18-Pisos cromodiferenciados - caracterizados pela utilização de cor contrastante em relação às áreas adjacentes, permitindo identificar e orientar trajetos.
- 19-Sinalização luminosa de alerta e alarme - permite identificar visualmente, pela cor e pelos espaços de intermitência (flashes) convencionados, a existência de eventos sistemáticos ou de emergência.
- 20-Sistema de ampliação de tela - provido por software específico, ou lupa eletrônica, ou display digital, permite a utilização da visão residual na recepção de mensagens.
- 21-Textos escritos - quando redigidos em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, permitem a fácil compreensão por vasta gama da população vidente com algum domínio da língua portuguesa escrita.
- 22-Tipologia ampliada - caracteres em fonte ampliada (26, por exemplo) que permitem a utilização de visão residual para leitura de textos.
- 23-Transcrição de falas em tempo real - por estenotipia, reconhecimento de voz ou outro sistema, permite o registro escrito de aulas, audiências, reuniões, diálogos etc.
- 24-TS - Telefone para surdo - telefone com mensagem de texto para linha telefônica fixa convencional. Com teclado, visor e monofone, permite a comunicação entre usuários surdos e entre surdo e ouvinte e vice-versa.
- 25-TPS - Telefone público para surdos - telefone público com mensagem de texto. Com teclado, visor e monofone, permite a comunicação com e entre usuários de TS.
- 26-SISO - Sistema de intermediação surdo-ouvinte - serviço provido pelas empresas concessionárias, ou operadoras do serviço de telefonia. Viabiliza a transmissão de uma mensagem falada para telefone de texto, ou videophone, e a transmissão de uma mensagem de texto ou gesticulada para telefone de voz.
- 27-Videophone - permite a conversação entre usuários da língua de sinais, bem como a comunicação entre um usuário de telefone de voz e usuário de LIBRAS, intermediada por um intérprete de LIBRAS da central de chamadas, utilizando a internet.

28-Webcam - permite a comunicação pessoal via internet, em tempo real, entre usuários da leitura orofacial, de LIBRAS e outros.

ANEXO D – Comunicação sonora

Na Tabela A.4, estão relacionados (de 1 a 14) alguns recursos de comunicação sonora que possibilitam a captação da mensagem por pessoas com percepção auditiva, inclusive surdo-cegas (com audição residual), cegas e outras. Logo a seguir consta a listagem com a identificação e descrição de tais recursos.

Tabela A.4 - Público-alvo x recursos de comunicação sonora (de 1 a 14)

Público-alvo	Recursos de comunicação sonora														
Pessoas com percepção sonora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	-
Surdo-cegas															
Com audição residual	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	-
Cegas															
Com braile	1	2	3	4	5	6		8	9	10		12	13	14	-
Sem braile	1	2	3	4	5	6		8	9	10		12	13	14	-
Outras															
Com baixa visão	1		3			6		8	9			12	13	14	-

A seguir está à descrição dos recursos de comunicação sonora, constantes na Tabela A.4:

- 1- Alarmes sonoros, apitos - permitem transmitir uma mensagem específica, quando utilizados segundo padrão característico. Por exemplo: partida de embarcações, fechamento das portas dos trens do metro, sinais sonoros de semáforos etc.
- 2- Audiodescrição - permite a compreensão de sons e elementos visuais imperceptíveis sem o uso da visão.
- 3- Dublagem em português - pela substituição da locução estrangeira por falas em português, permite o entendimento por usuários da língua portuguesa.
- 4- Edição eletrônica de textos - livros computadorizados, gravados em disquetes, CD ou minidisco.

- 5- Edição sonora de textos - textos ou livros gravados em fitas K-7 analógicas.
- 6- Formato DAISY - Digital Audio-based Information System - permite a gravação em áudio, impressão em braile e em tipos ampliados.
- 7- Loops - amplificador sonoro eletrônico e individual - permite a recepção de mensagens sonoras.
- 8- Retorno sonoro - acoplado a teclas, botões ou outra superfície sensível ao toque, permite transmitir sinais, informações e orientações sonoras, preferencialmente, por locução.
- 9- Sirenes, apitos - quando utilizados segundo padrão característico, sinalizam o início, intervalo e término de turno escolar, de trabalho ou outro.
- 10- Sistema de leitura de tela - permite captar todas as informações textuais exibidas na tela do computador e as transmitir através de voz sintetizada.
- 11- Telefone com amplificador de sinal - permite ampliar significativamente o volume do som emitido pelo fone e pela campainha.
- 12- Voz, locução digitalizada - voz humana gravada em meio digital.
- 13- Voz, locução gravada - voz humana gravada analogicamente em fitas magnéticas (K-7 ou mini).
- 14- Voz, locução sintetizada - simulação da voz humana produzida por software.

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Declaro, para todos os fins de direito, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico e conteúdo, conferido ao presente trabalho, isentando a Faculdade Amadeus - FAMA/SE, a Coordenação do Curso de Administração e de Estágio em Administração e o Orientador do Relatório de Estágio em Administração, de toda e qualquer responsabilidade acerca de possíveis cópias de trabalhos técnicos, apresentados no meu Relatório de Estágio. Sendo este de minha autoria, estou ciente, tanto das sanções que poderão ser aplicadas, pela FAMA, de acordo com a Lei 9610/98 de 19/02/98 e Lei 10.695/03(direitos autorais), como também, as administrativas pela Coordenação do Curso.

Aracaju - SE, 17 de Maio de 2019.

Taynah Severiano Vidal
Taynah Severiano Vidal

Curso de Administração FAMA – Matrícula: 1031140022

DECLARAÇÃO

Eu, Daniele dos santos, declaro para os devidos fins, junto à Faculdade Amadeus que fiz a revisão segundo as normas ortográficas vigentes, do Relatório de Estágio intitulado **ATENDIMENTO BANCÁRIO: acessibilidade ao cliente com capacidade reduzida**, elaborado pelo(a) graduando(a) Taynah Severiano Vidal à luz da linguística funcional.

Aracaju (SE), 03 de Junho de 2019.

Daniele dos Santos

Daniele dos Santos

RG: 3.303.386-2