

GESTÃO DO NEGÓCIO DIRECIONADA A ATENDER AS NECESSIDADES DOS CLIENTES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA

BUSINESS MANAGEMENT DIRECTED TO MEET DISABLED NECESSITIES

Bernadete Rossi Barbosa Fantin¹ Josiane Roberta de Lima²

RESUMO

Atualmente as empresas buscam ampliar seus negócios tanto física como financeiramente e, para isso, é importante que os empresários tenham visão e percebam a existência do novo mercado de pessoas deficientes, econômica e socialmente ativas. Dessa maneira, surge a necessidade de se adaptar ao atendimento desses novos clientes, tanto em relação à adequação do espaço físico do negócio, bem como no atendimento diferenciado à necessidade de cada deficiência específica e visando sempre o bom atendimento destinado a satisfazer e fidelizar o cliente, uma vez que esse novo nicho de clientes necessita de tratamento diferenciado. Para que isso ocorra, faz-se necessário tanto a implantação de medidas físicas destinadas a proporcionar a acessibilidade adequada, quanto o treinamento específico dos funcionários e até quanto ao cliente portador de deficiência física, levando-se em consideração as necessidades específicas de cada tipo de deficiência. O objetivo deste trabalho foi a avaliação de uma rua comercial da cidade de Botucatu-SP, quanto a adequação física da via pública e dos estabelecimentos comerciais para atender portadores de deficiências, além de verificar se esses estabelecimentos comerciais estão de acordo com a lei federal de acessibilidade. Também foi analisada a preocupação dos proprietários dos estabelecimentos estudados em treinar os seus funcionários para oferecer tratamento diferenciado nesse nicho de mercado.

Palavras-chave: Acessibilidade. Atendimento. Customização. Deficiente.

ABSTRACT

Nowadays companies are expanding their business based on physical as well as financial aspects. Thus it is important that businessmen have an open view for the new and expanding market for disabled people, who are economically and socially active, aiming at adapting the assistance to these new clients whether it is on the physical aspects of business or on each specific necessity of the disabled. Such objective should always observe good assistance in order to satisfy the client as well as seek the client's fidelity. In order to carry this out it is necessary to implement physical changes to promote adequate accessibility and specific staff training for the disabled considering each specific disability. This paper aims at evaluating a shopping street in Botucatu, SP, Brazil, identifying if the street and the stores are physically adequate to such reality according to Federal Law on accessibility. It was also observed how many businessmen were concerned in maintaining within the working staff workers who were trained for treating this different marked trend.

Keywords: Accessibility. Customization. Disability. Service.

¹ Administrador de Empresas, Mestre em Engenharia de Transportes, Professor Associado da Faculdade de Tecnologia de Botucatu. Botucatu/SP. Av. José Ítalo Bacchi, s/n – Jd. Aeroporto, Botucatu/SP. e-mail: bfantin@fatecbt.edu.br.

² Administrador de Empresas, Especialista em Gestão de Negócios. e-mail: josianerl@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Atualmente estamos vivendo em um ambiente de mercado muito concorrido, em que a excelência e a qualidade não são mais diferenciais competitivos. É possível perceber que, para permanecer nesse mercado, as organizações precisam inovar em produtos, atendimento, processos, bem como na busca por novos clientes. Se, há anos, o deficiente era marginalizado, hoje ele é um cidadão social e economicamente ativo e um cliente potencial. Sendo assim, é importante que os empresários percebam a existência desse novo nicho de mercado que vem crescendo cada dia e a necessidade de se preparar para esta nova realidade, uma vez que o poder público e a sociedade hoje são mais conscientes sobre as necessidades da pessoa portadora de deficiência.

Segundo o Decreto Federal nº 3.956, entende-se por deficiência: “uma restrição física, mental ou sensorial de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais da vida diária, causadas ou agravadas pelo ambiente econômico e social” (BRASIL, 2001).

Sampaio (2008) afirma que o direito ao princípio de igualdade para todos os cidadãos começa com um fácil acesso às instalações onde pretendem descolar-se aos serviços que procurem obter. Dessa forma, deve-se pensar nos ambientes que lhes são proporcionados, pois a locomoção das pessoas portadoras de deficiência é difícil em decorrência de sua deformidade congênita ou adquirida, e, se a falta de acessibilidade não for revista, essas pessoas serão cada vez mais excluídas da sociedade (AURELHANO; FUNES, 2009).

A acessibilidade é definida como possibilidade e condições de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliário e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 1994; BRASIL, 1998; LAMÔNICA et al., 2008, citado por GOMES, 2010).

Os deficientes físicos foram colocados em um patamar inferior na sociedade por muitos anos, ao passo que órgãos públicos, instituições de ensino e empresas não estavam suficientemente maduras para recebê-los, sendo necessário não só melhorar a infraestrutura dos ambientes, mas também melhorar o nível de conscientização da sociedade no sentido de combater estereótipos, além de fomentar o respeito e os direitos dos deficientes (GARBE, 2012).

No sentido de suprir algumas necessidades sobre a temática da deficiência, a Organização Mundial da Saúde (OMS) publicou a Classificação Internacional das De-

ficiências, Incapacidades e Desvantagens, a CIDID. O documento foi criado com intuito de classificar e conhecer a funcionalidade das deficiências entre outros assuntos. A pessoa especial pode ser portadora de deficiência única ou de deficiência múltipla, podem agrupar-se em quatro conjuntos distintos, deficiência visual, deficiência motora, deficiência mental, deficiência auditiva. (FARIA; BUCHALLA, 2005 citado por GREGUOL; INTERDONATO, 2012).

Investir no atendimento a clientes portadores de deficiência e com mobilidade reduzida deve ser visto como uma oportunidade de crescimento dos negócios e aumento nos lucros, além de conquistar um maior número de clientes fiéis.

KOTLER (2012) afirma que as empresas que não inovam e não se adequam frente às variáveis ambientais (natural, político-legal e econômica) tornam-se vulneráveis, tendo em vista que o atendimento ao cliente pode ser considerado uma porta para o sucesso profissional, investimentos em termos de produto, tecnologia e *marketing* não são suficientes, se não houver todo um processo de qualidade para o atendimento.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, no ano de 2012, publicou os resultados gerais da amostra do censo de 2010. Os dados revelaram que 24% da população brasileira, 45,6 milhões de pessoas, têm algum tipo de deficiência. Desse total, 48% apresentam deficiência visual, 23% deficiência motora, 16% deficiência auditiva, 9% deficiência mental e 4% deficiência física (IBGE, 2012). Hipoteticamente falando, se multiplicarmos esse total por três, levando-se em conta que cada pessoa com deficiência mora, no mínimo, com mais duas pessoas, pai e mãe, teremos 136 milhões de pessoas que lidam diariamente com essa realidade. Este contingente de pessoas é consumidor em potencial que contribui com o bom funcionamento da economia brasileira, ou seja, a sociedade deve muito a esse considerável contingente de cidadãos.

2 MATERIAL E MÉTODOS

2.1 Material

O trabalho foi desenvolvido durante o primeiro semestre de 2013, no município de Botucatu/SP – Estado de São Paulo, numa rua de atividade principalmente comercial, no trecho de maior concentração de comércios e serviços, conforme a Figura 1. Para a escolha da área de estudo foram estabelecidos os seguintes parâmetros: concentração de estabelecimentos comerciais e movimento elevado de veículos e pedestres.

se conduzir uma Pesquisa Quantitativa é descobrir quantas pessoas de uma determinada população compartilham uma característica ou um grupo de características. Ela é especialmente projetada para gerar medidas precisas e confiáveis que permitam uma análise estatística.

Nesse sentido, foi realizada uma pesquisa quantitativa que permitisse mensurar:

- a. Adequação do trecho de estudo (via) ao acesso de deficientes.
- b. Número de estabelecimentos comerciais adequados ao acesso de deficientes.
- c. Número de estabelecimentos comerciais preparados para prestar o bom atendimento aos clientes portadores de deficiência.

Gil (2010) diz que a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo, mais explícito ou a construir hipóteses. Basicamente essas pesquisas são classificadas como pesquisa bibliográfica e de estudo de caso e compreendem:

- a. Levantamento bibliográfico.
- b. Pesquisas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado.
- c. Análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Para determinar se a situação da via de estudo atendia às exigências das leis federais de acessibilidade, Lei nº 10.048 (BRASIL, 2000), Lei nº 10.098 (BRASIL, 2000), Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004), foi realizado um levantamento dos equipamentos e intervenções existentes na via pública analisada. Dessa maneira, foram fotografados pontos de acessibilidade para posterior comparação entre a situação existente e a situação ideal referente às intervenções físicas que possibilitem o fácil acesso da pessoa portadora de deficiência e que devem ser feitas nas vias e prédios públicos e privados. Assim, verificou-se a existência ou não das seguintes situações:

1. Calçadas com largura adequada e área livre mínima de 1,50m, sendo admissíveis 1,20m, podendo ser aceito 0,90m em casos extremos, para circulação de uma cadeira de rodas sem a interferência de mobiliário urbano (lixeira, postes, telefones, bancos, placas, árvores, floreiras, parquímetros, etc.), piso tátil e guia rebaixada nas esquinas;
2. Estabelecimentos com entrada em nível, ou rampas de acesso, piso tátil e corrimão.

Na fase seguinte do estudo, foi realizada uma pesquisa em todos os estabelecimentos comerciais da via pública estudada, através de questionários com questões fechadas que permitiram identificar que tipo de atendimento era dado pelos comerciantes aos clientes portadores de deficiência.

O mais importante na relação cliente *vs* profissional é a maneira de se tratar o cliente. Para Bacalhau (2009), um tratamento especial, desenvolvendo uma relação de amizade através de uma comunicação positiva é essencial, já que é mais fácil criar uma imagem positiva do que apagar uma negativa. A FEBRABAN (2006) publicou uma cartilha destinada a orientar as instituições bancárias no atendimento adequado às pessoas com necessidades especiais em que são tratados os assuntos a seguir relacionados:

1. Como devemos nos referir à deficiência?
2. Como devemos nos portar diante de uma pessoa com deficiência?
3. Por que devemos atender preferencialmente?
4. O atendimento deve ser especial.
5. Como devemos nos posicionar com relação à deficiência da pessoa?
6. Todas as pessoas com deficiência possuem algumas características semelhantes, mas não são iguais.
7. Como devemos nos relacionar com as pessoas com deficiência?
8. Como devo atender a pessoa com deficiência visual?
9. Qual é a forma mais adequada para se comunicar com a pessoa com deficiência visual?
10. Como me portar diante de um cão guia?
11. Qual é a forma mais adequada para se comunicar com a pessoa com deficiência auditiva?
12. Como devo atender a pessoa com deficiência auditiva?
13. Como auxiliar uma pessoa com deficiência física?
14. Qual é a forma mais adequada de se comunicar com a pessoa com deficiência física?
15. Como devo atender a pessoa com deficiência física ou motora?

Essas questões são de extrema importância para o atendimento direcionado e eficiente e passam por questões que vão desde a simples abordagem até o uso da linguagem de sinais (libras) para pessoas com deficiência auditiva, ou uso do alfabeto Braille para deficientes visuais.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O espaço urbano é público e toda pessoa, independentemente de sua condição social, econômica e física, deve ter acesso a ele de forma igualitária. O espaço urbano deve ser projetado de acordo com os princípios do desenho universal, a fim de garantir a eficiência do ambiente urbano, e que os deslocamentos ocorram de forma segura e com conforto ambiental (ALVES e RAIJA JUNIOR, 2012).

Diante dos resultados obtidos, foi constatado que dos seis quarteirões analisados, todos apresentam área livre para circulação mínima de 1,20m, sendo que, em 50% dos trechos, essa medida chega a 1,50m, no entanto apenas um cruzamento contém piso tátil próximo aos cruzamentos e nos quatro cruzamentos que têm as guias rebaixadas, estas se encontram presentes apenas nas esquinas da rua principal, portanto, não existe em todas as esquinas, dificultando ao deficiente o acesso à calçada do outro lado da rua ao terminar a travessia, conforme demonstrado na Figura 2, onde se verifica que uma mesma esquina possui guia rebaixada para acesso de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida de um lado e não possui para o outro lado.

Figura 2 – Calçada sem guia rebaixada para acesso de deficientes



A maioria dos cruzamentos não possui semáforo, apesar de não estar previsto na lei de acessibilidade e, portanto não ser uma exigência, a falta do equipamento dificulta a travessia dos pedestres sejam eles deficientes ou não, uma vez que se trata de um corredor de tráfego onde se localizam vários pontos comerciais, o que faz do local um polo comercial onde há muitos veículos e pedestres convivendo no mesmo espaço. Em nenhum dos dois cruzamentos

que possuem semáforo, contém semáforo para a travessia de pedestres nem apresentam equipamento próprio destinado à travessia de deficientes visuais como botoeiras e sinais de alerta.

São apresentados na Tabela 1 os resultados obtidos em relação à adequação da via a acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência.

Tabela 1 – Situação encontrada na via em estudo

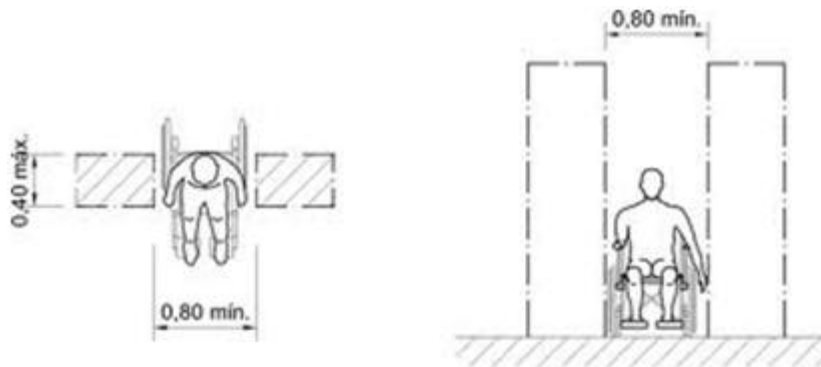
Situação existente	Quantidade (%)
Guia rebaixada nas esquinas	66
Largura livre para circulação nas calçadas $\geq 1,20\text{m}$	100
Piso tátil nos cruzamentos	30
Cruzamentos com semáforos com botoeira e/ou sinal sonoro.	0

Segundo Alves e Raia Junior (2012), deve-se entender que o conceito de acessibilidade não está limitado apenas às pessoas que apresentam algum tipo de limitação de movimento, e sim àquelas pessoas que não possuem acesso ou apresentam restrições às infraestruturas urbanas no sistema viário (ausência de calçadas ou estas estão em condições precárias, vias em péssimas condições de operação, falta de segurança para os deslocamentos a pé ou por bicicleta, aumento do risco de acidentes de trânsito).

Dos estabelecimentos estudados, foi constatado que 87% apresentam entrada em desnível e 74% não possui rampa de acesso aos clientes, isso dificulta a entrada de pessoas com problemas de mobilidade reduzida seja ela temporária ou não. Apenas 13% estabelecimentos apresentam entradas adaptadas com rampas, mas, na sua maioria, as adaptações feitas não atendem às exigências de projeto da lei federal de acessibilidade. Percebeu-se que as agências bancárias são os únicos estabelecimentos que contêm todos os equipamentos necessários para uma acessibilidade fácil e segura de acordo com o exigido pela lei.

A lei federal de acessibilidade determina que as portas de acesso a prédios públicos e privados devem ter largura mínima livre de 0,80m para possibilitar o livre acesso de cadeirantes, conforme representado na Figura 3.

Figura 3 – Medidas mínimas para a passagem de cadeirantes em prédios públicos e privados.



Fonte: DECRETO FEDERAL nº 5.296, (2014).

As avaliações demonstraram que todos os estabelecimentos estudados apresentam entrada com largura superior 0,80 m, no entanto boa parte desses estabelecimentos não possui rampas de acesso ou entrada em nível, sendo assim foram computados como adequados apenas os estabelecimentos que apresentaram entrada com largura superior a 0,80m que estavam em nível ou possuíam rampa de acesso, sendo assim, mais que 50% dos estabelecimentos existentes, não atendem às exigências da lei federal.

Outro objeto de extrema importância para o deslocamento seguro e autônomo do deficiente visual é o piso tátil que foi observado em apenas em um cruzamento, o que dificulta a circulação de deficientes visuais que não percebem a aproximação do cruzamento aumentando o risco de acidentes. Apesar de ser um equipamento de extrema importância para a autonomia e segurança do deficiente visual, constatou-se que apenas as instituições bancárias apresentaram o uso deste tipo de equipamento (Tabela 2).

O caminhar é, para aqueles que não apresentam uma deficiência motora impeditiva, um movimento natural ao ser humano. Contudo, este movimento espontâneo nem sempre está presente de modo natural e simples porque, muitas vezes, o portador de deficiência visual pode encontrar-se desorientado e sem referências para a realização do mesmo (QUEIRÓS, 2005).

Este tipo de piso diferenciado é de suma importância, pois permite o traçado, no piso, de um caminho que faz com que o indivíduo que enxerga pouco ou não enxerga não se perca, não esbarre em obstáculos e consiga chegar a pontos importantes como paradas de ônibus, guias rebaixadas, semáforos com botoeiras e sinal de alerta próprios para deficientes visuais.

Tabela 2 - Situação existente nos estabelecimentos comerciais e prestadores de serviço da via pública em estudo

Situação atual	Quantidade (%)
Porta com largura $\geq 0,80\text{m}$	100
Porta com largura $\geq 0,80\text{m}$ em nível ou com rampa	42
Rampa de acesso	13
Corrimão	6
Piso Tátil	9

Barroso et al. (2012) relata que a acessibilidade não é somente a possibilidade de entrar em um ambiente, mas é o direito de participar ativamente no meio social.

O cumprimento da lei federal esbarra na atuação do poder público em fiscalizar e fazer cumprir a lei.

Para Cordeiro (2011), a experiência tem demonstrado que para a efetivação das políticas urbanas no conflituoso território das cidades brasileiras, em que diversos interesses estão em jogo, as decisões tomadas podem corresponder, em grande parte, aos interesses dos grupos que têm maior poder de articulação, pressão e influência sobre as decisões do poder público.

Com o propósito de verificar se o atendimento à pessoa com deficiência, é prestado de maneira eficaz e se os comerciantes obtiveram algum treinamento ou orientação nesse sentido, a pesquisa foi realizada em 100% dos estabelecimentos comerciais, a qual foi respondida por proprietários, gerentes ou funcionários.

Essas questões são de extrema importância para o atendimento direcionado e eficiente e passam por questões que vão desde a simples abordagem até o uso da linguagem de sinais (libras) para pessoas com deficiência auditiva, ou uso do alfabeto Braille para deficientes visuais.

Apenas os funcionários das instituições bancárias alegaram passar por treinamento específico direcionado ao atendimento à pessoa deficiente. Kotler (2012) diz que, em média, custa cinco a seis vezes mais para uma empresa atrair um cliente novo do que implementar estratégias de retenção para um cliente atual. E é a partir dessa informação que surge a necessidade de fortalecer o relacionamento com os clientes.

A satisfação do cliente foi identificada como a chave do sucesso nos negócios. Embora invariavelmente as empresas utilizem esse conceito mais em palavras que em atos (STHETH, 2001 citado por COSTA, 2009). A literatura fala amplamente na necessidade de satisfazer os

clientes, mas, na prática, percebeu-se poucas ações das empresas estudadas, nesse sentido no que se refere ao cliente portador de deficiência.

Em alguns estabelecimentos, funcionários admitiram não saber ao certo como tratar clientes com deficiência e testemunharam que, em algumas situações, a falta de treinamento é prejudicial à concretização da venda, apesar do esforço para atender da melhor maneira possível. Nesse sentido, o mau atendimento a um cliente, seja ele deficiente ou não, pode implicar na maioria das vezes na perda desse cliente (Tabela 3).

Tabela 3 – Atendimento prestado ao cliente portador de deficiência na via pública em estudo

Atendimento prestado ao cliente portador de deficiência	Quantidade (%)
Sabe como comportar-se frente a um cliente portador de deficiência	60
Reconhece as necessidades específicas de cada deficiência	9
Teve algum treinamento referente ao atendimento de pessoas deficientes.	9
Reconhece a importância do treinamento	42
Acredita que a falta de treinamento compromete o atendimento	35

3 CONCLUSÕES

Os resultados demonstraram que aproximadamente 50% da via pública, como a maioria das edificações comerciais desta via, não dispõem de condições físicas de acesso adequado para portadores de deficiências.

É imprescindível que as empresas propiciem treinamento aos funcionários, com vistas ao atendimento de clientes portadores de deficiências, já que apenas 9% dos estabelecimentos estavam completamente adequados tanto em infraestrutura como em treinamento.

Fazem-se necessários investimentos privados e públicos para adequações das infraestruturas arquitetônicas e em treinamento para seus funcionários, para atender os seus clientes portadores de deficiência de forma a atender suas necessidades especiais.

REFERÊNCIAS

AURELHANO, M. V.; FUNES, G. P. F. M. A pessoa portadora de deficiência e o direito de locomoção: o direito a um ambiente acessível. In: ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA,

2009, Presidente Prudente. **Anais...** Encontro de Iniciação Científica das Faculdades Integradas Antonio Eufrásio de Toledo, 2009.

ALVES, P.; RAIÁ JUNIOR. A. A. Mobilidade e acessibilidade urbanas sustentáveis: a gestão da mobilidade no Brasil. In: VICONGRESSO DE MEIO AMBIENTE DA AUGM, 4., 2009, São Carlos. **Anais...** Congresso de Meio Ambiente da AUGM, São Carlos: UFSCAR, 2009. v. 5, p. 1-15.

BACALHAU, L. S. M. **Antecedentes da Fidelização de Clientes:** um estudo no sector das telecomunicações móveis. 2009. 184f. Dissertação (Mestrado em Análise de Dados e Sistemas de Apoio à Decisão) – Universidade do Porto, Portugal. 2009. Disponível em: <<http://www.fep.up.pt/docentes/cbrito/Tese%20Lara%20Mendes.pdf>>. Acesso em: 21 set. 2013.

BARROSO, A. F. e Colaboradores. Acessibilidade ao esporte, cultura e lazer para pessoas com deficiência. **Cadernos de Pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento**. São Paulo, 2012. v.12, n.2, p. 16-28, 2012. Disponível em: <http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/CCBS/Pos-Graduacao/Docs/Cadernos/Volume_12/2o_vol_12/Artigo2.pdf>. Acesso em: 14 set. 2013.

BRASIL. Ministério Público. Lei nº 10.048/00, de 08 de novembro 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Disponível em: Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm>. Acesso em 19 set. 2013.

BRASIL. Ministério Público. Lei nº 10.098/00, de 19 de dezembro 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm>. Acesso em 19 set. 2013.

BRASIL. Ministério Público. Decreto nº 5.296-04, de 02 de novembro 2004. Regulamenta a Lei nº10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e a Lei nº10.098, 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. Disponível em: Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em 19 set. 2013.

BRASIL. Ministério Público. Decretonº 3.956, de 8 de Outubro de 2001. Promulga a convenção interamericana para a eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3956.htm>. Acesso em 19 set. 2013.

COSTA, S. G. **Satisfação dos pacientes da Clinimagem com relação aos exames de ultrassonografia.** Monografia (Programa de Pós-Graduação – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/24693/000748027.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

CORDEIRO, H. S. **Acessibilidade:** da legislação à Prática de Projetos na Cidade de Salvador. 2011. 167f. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo)– Universidade Federal da

Bahia. Salvador, 2011. Disponível em:

<http://www.programabolsa.org.br/pbolsa/pbolsaTeseFicha/arquivos/tese_heron_cordeiro.pdf>. Acesso em: 30 out. 2013.

FEBRABAN – Federação Brasileira dos Bancos. **Atendendo bem pessoas com deficiência.**

São Paulo, 2006. 16 p.

GARBE, D. S.; Acessibilidade às pessoas com deficiência física e a convenção internacional de Nova Iorque. **Revista Unifebe**, 2012. Disponível em:

<<http://www.unifebe.edu.br/revistadaunifebe/20121/artigo023.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2013.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p.

GREGUOL, M. INTERDONATO, G. C. Promoção da saúde de pessoas com deficiência: uma revisão sistemática. **HU Revista**, Juiz de Fora, v. 37, n. 3, p. 369-375, 2012. Disponível em:

<<http://www.seer.ufjf.br/index.php/hurevista/article/viewFile/1661/582>> Acesso em: 10 out. 2013.

KOTLER. P. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012. 765 p.

MORESI, E. Metodologia de Pesquisa. Universidade Federal de Brasília. Distrito Federal, 2003. 108 p. Disponível em: <http://ftp.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/1370886616.pdf>. Acesso em: 10 out. 2013.

QUEIRÓS, M. A. **Sopro no corpo: vivi-sede sonho**. 1. ed. São Carlos: Editora Rima Especial, 2005. 192 p.

SAMPAIO, J. **O que é acessibilidade**. São Paulo. Brasil gov., 2008. Disponível em:

<<http://www.brasil.gov.br/menu-de-apoio/apoio/perguntas-frequentes/o-que-e-acessibilidade>> Acesso em: 19 jul.2013.