

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS  
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM COOPERATIVISMO**

**JOSIANE LOESCH**

**O ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS COOPERATIVAS DE  
CRÉDITO**

**Um estudo de caso na Cresol Essência**

**São Leopoldo**

**2022**

JOSIANE LOESCH

**O ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS COOPERATIVAS DE  
CRÉDITO**

**Um estudo de caso na Cresol Essência**

Projeto de Pesquisa apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Cooperativismo, pelo Curso de Especialização em Cooperativismo da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS).

Orientador: Prof. Dr. Lucas Henrique da Luz

São Leopoldo

2022

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus pela vida e pela oportunidade de estar realizando esta especialização. Aos meus familiares, esposo Marcelo pelo companheirismo e incentivo durante este período intenso de estudos, onde busquei o conhecimento e a realização pessoal e profissional. Obrigada ao meu bebê, que está por vir, me deu um incentivo a mais na etapa final do trabalho. Obrigada aos meus pais Hildegardis e Nestor Felipe por todo apoio e torcida. A minha sogra, cunhada e especialmente ao meu cunhado André, que é deficiente visual e me inspirou muito no tema deste estudo.

Agradeço também aos professores do curso, especialmente ao meu orientador Dr. Lucas Henrique da Luz por ser solícito e estar sempre disponível quando requisitado, a sua forma clara de orientação foram fundamentais para a concretização deste trabalho. Muito obrigada.

Gratidão ao SESCOOP pela concessão da bolsa parcial para realização desta especialização e pela intercooperação que fez com que eu ingressasse no curso. Agradeço a Cresol Essência, aos diretores pelas informações concedidas e aos colegas pelo apoio e por responderem ao questionário que contribuíram com este trabalho.

Sou grata a cada um dos colegas da turma pelas inúmeras contribuições e pelas amizades construídas que levarei para a vida. Apesar do convívio ter sido remoto inicialmente, devido as condições impostas pela pandemia, nossa turma se mostrou muito unida e festiva nos momentos presenciais, contando sempre com a cooperação de todos.

Gratidão ao cooperativismo, que me faz ser uma pessoa a cada dia melhor!

*A inclusão acontece quando se  
aprende com as diferenças  
e não com as igualdades.*

*(Paulo Freire)*

## RESUMO

O presente estudo tem como tema principal o atendimento de pessoas com deficiência nas cooperativas de crédito, sendo este estudo de caso realizado na cooperativa Cresol Essência. Para abordar esse tema o objetivo geral procurou analisar os principais aspectos que demonstram o (des)preparo da Cresol Essência para oferecer o atendimento inclusivo e acessível para pessoas com deficiência (PCD). Como objetivos específicos buscou-se descrever os tipos de deficiências, a identificação de políticas, estrutura física das agências, as principais dificuldades observadas pelos atendentes, o preparo dos colaboradores e a relação dos princípios do cooperativismo com o atendimento de PCD, além de sugerir melhorias que possam qualificar o atendimento de PCD na Cresol Essência. Para tanto, a fundamentação teórica versou sobre os temas cooperativismo, trazendo sua origem e princípios; pessoas com deficiência, identificando cada uma das deficiências; inclusão social e acessibilidade. A metodologia utilizada neste estudo de caso constituiu-se de uma pesquisa quantitativa, descritiva, com questões e análise de estatística simples. Verificou-se dificuldades de comunicação, principalmente, em atendimentos a surdos. Observou-se, de um modo geral, que há melhorias a serem implementadas, as quais são sugeridas no âmbito da política de atendimento de PCD, na oferta de aperfeiçoamento aos colaboradores da Cresol, visando dar conhecimento e clareza para que estes possam prestar atendimentos cada vez melhores e de excelência.

**Palavras chave:** Cooperativismo; Cooperativa de crédito; Cresol Essência; Pessoas com deficiência (PCD).

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Contribuições do estudo.....	19
Tabela 2 – Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência visual .....	31
Tabela 3 – Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência auditiva .....	33
Tabela 4 – Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência mental .....	35
Tabela 5 – Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência física.....	36
Tabela 6 – Símbolos da Acessibilidade.....	41
Tabela 7 – Agências Cresol Essência – noroeste RS.....	59
Tabela 8 – Agências Cresol Essência – Vale do Taquari e Vale do Caí .....	60
Tabela 9 – PCD nos municípios do Vale do Taquari e Vale do Caí .....	63
Tabela 10 – Objetivos específicos e análise de dados.....	66
Tabela 11 – Identificação dos tipos de deficiência .....	70
Tabela 12 – Classificação das dificuldades.....	77
Tabela 13 – Análise do primeiro objetivo específico: principais dificuldades nos atendimentos para cada tipo de deficiência .....	79
Tabela 14 – Análise do segundo objetivo específico: políticas, estrutura física e relações com os princípios do cooperativismo .....	90
Tabela 15 – Classificação do nível de preparo dos colaboradores .....	92
Tabela 16 – Classificação da importância de treinamentos .....	98
Tabela 17 – Análise do terceiro objetivo específico: preparo dos colaboradores para atendimento de PCD .....	99
Tabela 18 – Análise do quarto objetivo específico: melhorias para atendimento de PCD.....	102

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Exemplos de denominações .....	27
Figura 2 – Sistema braile .....	30
Figura 3 – Alfabeto manual da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS .....	32
Figura 4 – População Alvo e Amostra .....	47
Figura 5 – Organograma: Confederação, Centrais, Singulares e Agências .....	55
Figura 6 – Sugestões de melhorias dos colaboradores .....	101

## LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 – Reunião para criação do sistema Cresol.....	52
Fotografia 2 – Assembleia Geral de constituição da Cresol.....	52
Fotografia 3 – Abertura da primeira Cresol em Dois Vizinhos/PR.....	53
Fotografia 4 – Assembleia de fundação da Cresol Santo Cristo .....	56
Fotografia 5 – Inauguração Cresol Santo Cristo .....	57
Fotografia 6 – Inauguração Cresol Santo Cristo .....	58
Fotografia 7 – Cadeiras em agência da Cresol Essência.....	85
Fotografia 8 – Cadeiras com braços em agência da Cresol Essência .....	86



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Agências da Cresol Essência .....	62
Gráfico 2 – Tempo de trabalho.....	64
Gráfico 3 – Atendimento ao público .....	65
Gráfico 4– Atendimento de PCD .....	68
Gráfico 5 – Conhecimento sobre os tipos de deficiência.....	70
Gráfico 6 – Associados com deficiência.....	73
Gráfico 7 – Tipos de deficiências .....	74
Gráfico 8 – Grau de dificuldade pelo tipo de deficiência .....	76
Gráfico 9 – Política para o atendimento de PCD.....	81
Gráfico 10 – Acessibilidade .....	82
Gráfico 11 – Locais de espera.....	84
Gráfico 12 – Atendimento prioritário.....	87
Gráfico 13 – Princípios do cooperativismo e atendimento de PCD .....	89
Gráfico 14 – Preparo dos colaboradores.....	92
Gráfico 15 – Treinamento para atender PCD.....	94
Gráfico 16 – Realização de treinamentos .....	96
Gráfico 17 – Importância da aplicação de treinamentos .....	97

## LISTA DE SIGLAS

AAMR – American Association on Mental Retardation  
ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas  
ACI – Aliança Cooperativa Internacional  
APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais  
CRESOL – Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária  
EAD – Educação a distância  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
LBI – Lei Brasileira de Inclusão  
LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais  
NBR – Norma Brasileira  
OCB – Organização das Cooperativas Brasileiras  
ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável  
ONU – Organização da Nações Unidas  
PCD – Pessoa (s) com deficiência  
PMR – Pessoas com mobilidade reduzida  
PNS – Pesquisa Nacional de Saúde  
QI – Quociente de Inteligência  
SAP – Programa de Áudio Secundário  
SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas  
SIA – Símbolo Internacional de Acesso  
SNCR – Sistema Nacional do Crédito Rural  
TDD – Dispositivo de telecomunicações para surdos  
TEA – Transtorno do Espectro Autista  
TTY – Telefone de Texto

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
1.1 PROBLEMA .....	14
1.2 OBJETIVOS .....	16
<b>1.2.1 Objetivo geral</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>16</b>
1.3 JUSTIFICATIVA .....	17
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>20</b>
2.1 COOPERATIVISMO.....	20
<b>2.1.1 Origem do cooperativismo</b> .....	<b>21</b>
<b>2.1.2 Princípios do cooperativismo</b> .....	<b>22</b>
2.1.2.1 Adesão Voluntária e Livre .....	24
2.1.2.2 Interesse pela Comunidade.....	25
2.2 PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS.....	26
<b>2.2.1 Tipos de deficiências</b> .....	<b>28</b>
2.2.1.1 Deficiência Visual .....	29
2.2.1.2 Deficiência Auditiva .....	32
2.2.1.3 Deficiência Mental .....	34
2.2.1.4 Deficiência Física .....	35
2.2.1.5 Multideficiência.....	37
2.2.1.6 Transtorno do Espectro Autista.....	38
2.3 INCLUSÃO SOCIAL.....	39
<b>2.3.1 Acessibilidade</b> .....	<b>39</b>
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>45</b>
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA .....	45
3.2 UNIDADE DE ANÁLISE, POPULAÇÃO ALVO E AMOSTRA .....	46
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS .....	47
3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS.....	49
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>51</b>
4.1 O COOPERATIVISMO DE CRÉDITO SOLIDÁRIO .....	51
<b>4.1.1 História Cresol Essência</b> .....	<b>56</b>
4.2 PERFIL DOS RESPONDENTES DA PESQUISA .....	61
<b>4.2.1 Agências da Cresol Essência em que trabalham os respondentes</b> .....	<b>62</b>
<b>4.2.2 Tempo de trabalho na Cresol Essência</b> .....	<b>64</b>

<b>4.2.3 Colaboradores que prestam atendimento ao público na Cresol Essência</b>	<b>65</b>
4.3 TIPOS DE DEFICIÊNCIAS E DIFICULDADES OBSERVADAS NOS ATENDIMENTOS PARA CADA UMA DAS DEFICIÊNCIAS.....	67
<b>4.3.1 Atendimento de PCD na Cresol Essência</b> .....	<b>67</b>
<b>4.3.2 Conhecimento sobre os tipos de deficiência</b> .....	<b>69</b>
<b>4.3.3 Associados com deficiência nas agências da Cresol Essência</b> .....	<b>72</b>
<b>4.3.4 Tipos de deficiências apresentadas pelos associados da Cresol Essência</b>	<b>74</b>
<b>4.3.5 Grau de dificuldade dos colaboradores da Cresol Essência no atendimento de PCD</b> .....	<b>75</b>
4.4 POLÍTICAS DE ATENDIMENTO, ESTRUTURA FÍSICA E A RELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO.....	79
<b>4.4.1 Política voltada para o atendimento de pessoas com deficiência na Cresol</b>	<b>80</b>
<b>4.4.2 Acessibilidade e adaptações nas agências da Cresol Essência</b> .....	<b>82</b>
<b>4.4.3 Locais de espera nas agências da Cresol Essência</b> .....	<b>83</b>
<b>4.4.4 Atendimento prioritário nas agências da Cresol Essência</b> .....	<b>86</b>
<b>4.4.5 Relação dos princípios do cooperativismo com o atendimento de PCD..</b>	<b>88</b>
4.5 PREPARO DOS COLABORADORES.....	91
<b>4.5.1 Preparo dos colaboradores na Cresol Essência</b> .....	<b>91</b>
<b>4.5.2 Treinamento para atender de pessoas com deficiência na Cresol</b> .....	<b>93</b>
<b>4.5.3 Realização de treinamentos</b> .....	<b>95</b>
<b>4.5.4 Importância da aplicação de treinamentos para atendimentos de PCD....</b>	<b>97</b>
4.6 SUGESTÕES DE MELHORIAS DOS COLABORADORES.....	99
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>103</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>107</b>
<b>ANEXO A – MAPA DE ATUAÇÃO NO RIO GRANDE DO SUL – CENTRAL CRESOL SICOPER</b> .....	<b>114</b>
<b>ANEXO B – LOCALIZAÇÃO AGÊNCIAS CRESOL ESSÊNCIA</b> .....	<b>115</b>
<b>ANEXO C – CENSO IBGE 2010: PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS</b> .....	<b>116</b>
<b>ANEXO D – CENSO IBGE 2010: DEFICIÊNCIA VISUAL</b> .....	<b>117</b>
<b>ANEXO E – CENSO IBGE 2010: DEFICIÊNCIA AUDITIVA</b> .....	<b>118</b>
<b>ANEXO F – CENSO IBGE 2010: DEFICIÊNCIA MOTORA</b> .....	<b>119</b>

<b>ANEXO G – CENSO IBGE 2010: DEFICIÊNCIA MENTAL OU INTELECTUAL E OUTROS.....</b>	<b>120</b>
<b>ANEXO H – QUESTIONÁRIO ENVIADO AOS COLABORADORES DA CRESOL ESSÊNCIA.....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXO I – MENSAGEM ENVIADA POR E-MAIL AOS COLABORADORES DA CRESOL ESSÊNCIA.....</b>	<b>126</b>
<b>ANEXO J – EXPERIÊNCIA RELATADA PELOS COLABORADORES DA CRESOL ESSÊNCIA AO ATENDER PCD.....</b>	<b>127</b>
<b>ANEXO K – ADAPTAÇÕES DAS AGÊNCIAS DA CRESOL ESSÊNCIA .....</b>	<b>130</b>
<b>ANEXO L – TREINAMENTOS REALIZADOS PELOS COLABORADORES DA CRESOL ESSENCIA .....</b>	<b>134</b>
<b>ANEXO M – RELAÇÕES COM OS PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO.....</b>	<b>134</b>
<b>ANEXO N – SUGESTÕES DE MELHORIAS DOS COLABORADORES .....</b>	<b>137</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A cooperação é algo que vem dos primórdios da existência humana e foi importantíssima para que a humanidade chegasse ao seu estágio atual. Segundo Ferreira (2004), cooperar vem do latim *cooperari* e significa "ação de trabalhar ou laborar em grupo com outros para o mesmo objetivo", o que é imprescindível para que a vida em sociedade seja exitosa, sendo que foi a partir destes princípios de cooperação que se formaram as cooperativas.

Cooperativa é uma organização econômica, composta por uma sociedade de pessoas que tem objetivos em comum. De acordo com Reisdorfer (2014), as cooperativas são idealizadas sob uma gestão democrática, onde os cooperados possuem direitos iguais, tendo cada sócio direito a um voto nas decisões. Isto garante igualdade entre os cooperados, indiferente da sua classe social ou quantidade de cotas capital, por exemplo.

Já o cooperativismo, conforme expõe Crúzio (2002), é um movimento econômico e social, entre pessoas, em que a cooperação se baseia na participação dos associados, nas atividades econômicas com vistas a atingir o bem comum e promover uma reforma social dentro do capitalismo. Possui sete princípios atuais: adesão livre e voluntária; gestão democrática; participação econômica dos membros; autonomia e independência; educação, formação e informação; intercooperação; e interesse pela comunidade. Dentre estes, a adesão livre e voluntária que, de modo geral, significa que uma cooperativa deva acolher a todos, sendo vedada a discriminação de qualquer natureza, quer seja étnica, física, sexual, entre outras. Deste modo, entende-se que todo e qualquer cidadão tem direito de integrar uma cooperativa.

Partindo dos princípios do cooperativismo, a adesão livre e o interesse pela comunidade, torna-se obrigação das cooperativas de crédito acolher as pessoas com deficiência (PCD), visto que este contingente da população também se utiliza de serviços financeiros.

Conforme a Lei Federal 13.146/2015, é considerada pessoa com deficiência (PCD) aquela que tenha impedimento de longo prazo, podendo ser física, mental, intelectual ou sensorial. Há, ainda, o Decreto Federal 3.298/1999, que estabelece a subdivisão dos grupos e subgrupos das PCD, citando as deficiências Visual, Física, Auditiva, Mental e Múltipla. Soma-se, também, o Transtorno do Espectro Autista

dentro das deficiências, de acordo com a Lei Federal 12.764/2012 (PLANALTO, 2021).

Apresentada pelo IBGE em parceria com o Ministério da Saúde, a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS), realizada no ano de 2019, expõe que no Brasil há 17,3 milhões de pessoas com mais de dois anos de idade que apresentavam algum tipo de deficiência mais severa, que possuem muita dificuldade ou não conseguem de modo algum enxergar, ouvir, se locomover, realizar movimentos nos membros superiores ou realizar tarefas habituais em decorrência de limitações nas funções mentais ou intelectuais. São números muito impactantes: 7,8 milhões, ou 3,8% da população brasileira acima de dois anos, apresenta deficiência física nos membros inferiores, enquanto 2,7% das pessoas têm nos membros superiores. 3,4% dos brasileiros possuem deficiência visual; e 1,1%, deficiência auditiva. Já 1,2% – ou 2,5 milhões de brasileiros – tem deficiência intelectual.

Estes dados mostram que uma parcela significativa da população brasileira carece de algum tipo de adaptação e acessibilidade para serem bem atendidas, quer seja no comércio, na indústria ou nos serviços. Há de se pensar estas adaptações e, mais ainda, uma efetiva inclusão das PCD no atendimento das suas necessidades de serviços e, no caso aqui focado, suas necessidades de serviços financeiros. Somente assim, se poderá atender os anseios, de uma sociedade mais inclusiva que, para Sasaki (2010), é aquela onde a sociedade e a pessoa com deficiência procuram adequar-se mutuamente tendo em vista a equiparação de oportunidades e conseqüentemente, uma sociedade para todos.

Com o intuito de contribuir para o debate relativo a promoção inclusão de pessoas com deficiência, esta pesquisa desenvolve-se no sentido de identificar as dificuldades no atendimento de PCD numa determinada cooperativa, qual seja, a Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária Essência – Cresol Essência.

## 1.1 PROBLEMA

Segundo seu site institucional, a Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária – Cresol, surgiu em 1995 no interior do Paraná, a partir da necessidade de o público rural acessar as linhas de crédito. A Cresol Confederação representa o sistema que é formado por quatro centrais: Cresol Baser, Cresol Sicoper, Cresol Central Brasil e Cresol Nordeste.

A Cresol Sicoper possui 20 cooperativas singulares, sendo 10 no Rio Grande do Sul, conforme Anexo A, dentre elas, a Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária Essência – Cresol Essência que foi fundada em 12 de junho de 2003 no município de Santo Cristo, localizado ao noroeste do Rio Grande do Sul e desde então vem se expandindo constantemente, sendo hoje constituída por 16 agências de atendimento, conforme Anexo B, sendo a sede em Santo Cristo e as demais nas cidades de Arroio do Meio, Bom Princípio, Campina das Missões, Cândido Godói, Encantado, Estrela, Lajeado, Porto Lucena, Salvador do Sul, Santa Rosa, Teutônia, Três de Maio, Tucunduva e Tuparendi, que possui duas agências, segundo dados da diretoria da Cresol Essência.

Ainda, de acordo com os dados da diretoria da cooperativa, atualmente a Cresol Essência conta com 128 colaboradores, tendo como visão da instituição ser cooperativa de crédito de referência, que desenvolve seus associados, onde se inclui a qualidade no atendimento aos mais de 21 mil cooperados, seja de maneira virtual ou nas agências e para que a qualidade de atendimento seja plena, importante se faz que os colaboradores estejam aptos e preparados para atender de forma adaptada e inclusiva, visando suprir também as necessidades deste público.

Não há um levantamento que defina o percentual de PCD dentre os cooperados da Cresol Essência. Contudo, conforme o último Censo realizado pelo IBGE em 2010, os dados populacionais de PCD no Rio Grande do Sul por municípios, mostram que nas cidades em que a Cresol Essência atua, há consideráveis percentuais de PCD, sendo que nestas 15 cidades, somam-se mais de 66,5 mil pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas (Anexo C). Se considerarmos com deficiência visual, nestas cidades, somam-se mais de 46,7 mil pessoas (Anexo D). Já com deficiência auditiva, somam-se mais de 17,2 mil pessoas (Anexo E), com deficiência motora, mais de 23,7 mil pessoas (Anexo F), com deficiência mental ou intelectual mais de 3,6 mil pessoas e outras deficiências 24 pessoas (Anexo G).

Dentre os princípios do cooperativismo, destaca-se a adesão voluntária e livre, que significa que é vedada a discriminação de qualquer natureza, ou seja, uma cooperativa está aberta a acolher a todos, indiferente das dificuldades que quaisquer pessoas possam apresentar, inclusive PCD. Outro princípio cooperativista que é importante ressaltar é o interesse pela comunidade. O cooperativismo abrange pessoas de todos os sexos, todas as cores, credos, etc. Não pode ser diferente,



portanto, em relação as pessoas com deficiência. Com número tão significativo de PCD no Brasil, não há como as cooperativas se omitirem e observar estas pessoas como um importante nicho a ser atendido é primordial. Ao observarmos os dados referentes a quantidade de PCD nas cidades de atuação da Cresol Essência, percebe-se o quão importante é a cooperativa se preparar para o atendimento de qualidade destes que são ou possam vir a ser seus associados.

Diante disso, este estudo visou verificar de que maneira a cooperativa de crédito Cresol Essência se prepara para atender a pessoa com deficiência, não somente quanto a acessibilidade das agências de atendimento, o que está mais relacionada a questão arquitetônica, mas principalmente com ênfase no preparo de seus colaboradores, com ênfase na questão do atendimento. Ou seja, buscou-se averiguar se existem e quais os tipos de treinamentos e cursos são disponibilizados, bem como, qual a percepção destes colaboradores quanto ao preparo para prestar um atendimento com qualidade para a pessoa com deficiência.

Diante do exposto, tem-se como questão principal: Em que aspectos a cooperativa de crédito Cresol Essência está ou não preparada para atender de forma inclusiva e acessível às pessoas com deficiência?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Analisar os principais aspectos que demonstram o (des)preparo da Cresol Essência para oferecer o atendimento inclusivo e acessível para pessoas com deficiência (PCD).

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Descrever os tipos de deficiências e quais as principais dificuldades a serem observadas nos atendimentos de serviços financeiros para cada tipo de deficiência;
- Identificar políticas e a estrutura física para atendimento das PCD na Cresol Essência, bem como possíveis relações deste atendimento com os princípios do cooperativismo.

- Identificar se os colaboradores da Cooperativa de Crédito Cresol Essência se sentem preparados ou não para atender PCD;
- Sugerir melhorias que possam qualificar o atendimento da Cresol Essência às PCD, se for o caso.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Este estudo nasce do interesse em verificar quais as dificuldades diárias vividas por Pessoas com Deficiência (PCD) em relação ao atendimento que lhes é ofertado na cooperativa Cresol Essência, mais especificamente, o atendimento ofertado por parte dos colaboradores. Buscou-se realizar um estudo de caso, junto aos colaboradores, para verificar quais os conhecimentos e preparo que estes possuem para poder receber pessoas com algum tipo de deficiência prestando-lhes um acolhimento adequado.

A autora do presente estudo tem em suas relações familiares uma pessoa com deficiência visual total adquirida. Embora todas as dificuldades inerentes a deficiência, é possível observar uma série de ações que dão autonomia e independência a estas pessoas, com advento cada vez maior de tecnologias que podem estar embarcadas em computadores e equipamentos mais acessíveis como smartphones. Aplicativos que possibilitam a leitura de cédulas de dinheiro, localização, leitura assistida, entre outros, fazem com que situações que podem parecer impossíveis de serem executadas aos PCD, se tornem rotineiras e comuns no seu dia-a-dia.

A tecnologia desenvolve formas e facilidades que melhoram a vida das pessoas com deficiência, porém o questionamento é se as demais pessoas também se aderem destas facilidades visando recepcionar de maneira correta estes potenciais clientes, destacando-se especialmente as instituições financeiras, como as cooperativas de crédito, visto que praticamente todas as pessoas necessitam deste tipo de serviço em algum momento.

Por ser colaboradora da cooperativa Cresol Essência, a autora do presente projeto de pesquisa procurou identificar as dificuldades cotidianas das Pessoas com Deficiência (PCD), em relação ao atendimento das cooperativas de crédito; o nível de preparo dos colaboradores destas cooperativas para o atendimento a este público específico; além de buscar contribuir para com a melhoria do atendimento

ofertado pela cooperativa de crédito em estudo às pessoas com deficiências, vislumbrando este ser mais acessível e inclusivo, atendendo, com isso, o primeiro princípio do cooperativismo, que é a “adesão voluntária e livre” e também o sétimo princípio, que é o “interesse pela comunidade”.

Os dados do IBGE (2019) apontam que quase  $\frac{1}{4}$  da população brasileira é portadora de algum tipo de deficiência. São pessoas que enfrentam dificuldades diárias. Contudo, isto não as impedem de serem economicamente ativas, movimentando importantes somas financeiras. Desta forma, este estudo tende a ser útil a todos que tem envolvimento com as cooperativas de crédito, visto que este público PCD necessita também de serviços financeiros, como poupança, crédito, financiamentos, entre outros. Um atendimento inclusivo e acessível torna-se um atrativo interessante para a captação de novos associados no público PCD, que, por óbvio, se interessará por aquela cooperativa que se dispuser a se preparar e fizer o possível para bem atendê-lo.

Com os dados do presente estudo, gestores da cooperativa estudada e, quiçá de outras cooperativas, poderão mensurar a importância deste público, definindo novas ações e programas de aperfeiçoamento junto às instituições, visando a excelência de atendimento, tornando-o cada vez mais acessível e inclusivo. Setores, com destaque para o atendimento ao público, poderão sofrer significativas alterações, trazendo aprendizados novos aos colaboradores das cooperativas de crédito, ampliando horizontes quanto a necessidade de prestar um atendimento diferenciado com foco em um público que anseia ser tratado de maneira inclusiva.

A realização deste estudo é de primordial importância visto que a sociedade atual tende a ser cada vez mais inclusiva e igualitária. O estudo tenta também trazer contribuições para a melhor compreensão de quais características formam o público PCD, bem como contribuir para com os colaboradores da Cresol Essência, que por vezes encontram dificuldade em atender este referido público, quer seja pela falta de conhecimento das formas de atendimento específico ele, quer seja pela falta de capacitação ofertada para o aperfeiçoamento do profissional que presta o atendimento ao público.

As contribuições deste estudo permitirão também uma maior proximidade com o público PCD; a verificação das dificuldades enfrentadas pela pessoa com deficiência quando necessita de serviços financeiros, quer seja no atendimento presencial ou virtual; poderão ser mensurados, também, o quanto estão preparados

e quais as dificuldades dos colaboradores das cooperativas de crédito para atender PCD; e será possível verificar necessidades e melhorias visando ampliar a oferta de um atendimento acessível e inclusivo para as pessoas com deficiência.

Tabela 1 – Contribuições do estudo

<b>Contribuições do estudo para PCD:</b>	<b>Contribuições do estudo para os colaboradores da Cresol Essência:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aproximação de pessoas;</li> <li>• Receber atendimento acessível e inclusivo;</li> <li>• Sentimento de pertencimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aproximação de pessoas;</li> <li>• Motivar a capacitação e preparação dos colaboradores em atendimentos de PCD;</li> <li>• Oferecer atendimento inclusivo de qualidade.</li> </ul>
<b>Contribuições do estudo para o Cooperativismo Crédito:</b>	<b>Contribuições do estudo para a autora:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular a prática da cooperação entre colaboradores e associados;</li> <li>• Promover satisfação dos associados por ter a sua necessidade atendida ou compreendida;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aproximação de pessoas, principalmente entre colegas, através de envio do questionário;</li> <li>• Maior interesse por buscar capacitação para um atendimento inclusivo;</li> <li>• Gratidão por estar realizando um estudo que ainda não havia sido levantado na cooperativa.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, é apresentado um breve histórico do cooperativismo, tais como sua origem, precursores e a consolidação deste modelo no nosso país. São abordados também os princípios do cooperativismo, destacando aqueles que mais se evidenciam com o tema deste trabalho, o atendimento de pessoas com deficiência (PCD).

Buscando trazer uma maior clareza e entendimento sobre PCD, são descritos os tipos de deficiências e a importância da inclusão social e da acessibilidade.

### 2.1 COOPERATIVISMO

O cooperativismo é definido como um movimento que tem por objetivo a constituição de uma sociedade mais justa, igualitária e livre, baseada na democracia e ancorada na ajuda mútua e na cooperação. Desta forma, se busca suprir e atender as necessidades dos cooperados (OCB, 2022).

No portal da Organização das Cooperativas Brasileiras – OCB (2022, S/N) consta o seguinte:

Mais que um modelo de negócios, o cooperativismo é uma filosofia de vida que busca transformar o mundo em um lugar mais justo, feliz, equilibrado e com melhores oportunidades para todos. Um caminho que mostra que é possível unir desenvolvimento econômico e desenvolvimento social, produtividade e sustentabilidade, o individual e o coletivo. Tudo começa quando pessoas se juntam em torno de um mesmo objetivo, em uma organização onde todos são donos do próprio negócio. E continua com um ciclo que traz ganhos para as pessoas, para o país e para o planeta.

Segundo a OCB (2022), ser cooperativista consiste no compartilhamento de ideias e no jeito único de trabalhar, acreditar que ninguém perde quando todos ganham, buscar benefícios próprios enquanto contribui para o todo, basear-se em valores de solidariedade, responsabilidade, democracia e igualdade.

Para Schneider (2010), cooperativa é uma organização constituída pela associação de pessoas que procuram melhores condições econômicas, sociais e culturais de vida, sendo necessária organização, eficiência e competitividade para alcançar seus objetivos. Trata-se, de uma sociedade de pessoas e não de capital, onde não há interesse lucrativo, mas sim econômico e social que posiciona o ser

humano no centro do projeto, colocando a preferência da pessoa e sua cultura social sobre o capital, o que é uma das características fundamentais que diferenciam as cooperativas de empresas privadas (MARTIM, 2009).

Nota-se, então, a importância que o cooperativismo tem para conjuntos de pessoas da sociedade, que procuram nele uma forma de alcançar objetivos mútuos. Tão importante quanto o movimento em si é saber da sua origem e transformação ao longo de décadas.

### **2.1.1 Origem do cooperativismo**

O cooperativismo é conhecido como um movimento associativo, que surgiu entre o final do século XVIII e o início do século XIX. Sua origem se deu em oposição ao liberalismo econômico europeu à época, suportado por trabalhadores, na sua maioria tecelões, descontentes com o aumento do desemprego e baixos salários pagos pelos empresários, após a Revolução Industrial. Oliveira e Santos (2012) pontuam que as primeiras experiências cooperativas datam do fim século XVIII, embora a Sociedade Equitativa dos Pioneiros de Rochdale, criada em 1844 por trabalhadores ingleses, seja considerada o marco fundador do movimento cooperativista moderno.

Soler (2006) fala que com o passar dos anos e as transformações sociais, o movimento cooperativista tem se transformado também e essa adequação fez com que surgissem duas vertentes de pensamento cooperativista: o doutrinário e o econômico. O primeiro é ligado diretamente a experiência de Rochdale, no contexto da revolução industrial, falta de empregos, crise econômica e o êxodo rural com a população procurando novas possibilidades de sobrevivência. Esta visão está amplamente imersa em ideais de fraternidade e justiça, com certo tom utópico. Já a vertente do pensamento cooperativista econômico teve seu início entre os anos 1852-1854 quando Friedrich Raiffeisen, prefeito do município de Hamm, fundou a primeira cooperativa de crédito chamada Sociedade Benevolente de Heddesdorf, que depois ficou conhecida como caixa Raiffeisen. Esta ficou conhecida por toda a Europa e em vários países fora do velho continente, influenciando no desenvolvimento do cooperativismo.

Os ideais de autoajuda, auto responsabilidade e autoadministração foram propagados através das primeiras cooperativas de crédito rural baseadas em

Raiffeisen. Conforme Klein (2009), estas tinham características como a livre associação; funções administrativas gratuitas; raio de ação limitada; ausência de capital acionário; responsabilidade solidária e ilimitada; destinação de benefícios aos fundos comuns; exigência de boa índole dos associados; fundo de reservas indivisíveis e rigoroso controle dos empréstimos.

No Brasil, a cooperação é notada desde a colonização portuguesa, incitada por funcionários públicos, militares, profissionais liberais, operários e imigrantes europeus. Porém, oficialmente, o movimento cooperativo teve seu início em 1889, em Minas Gerais, com a fundação da Cooperativa Econômica dos Funcionários Públicos de Ouro Preto, cujo objetivo era o consumo de produtos agrícolas. Posteriormente surgiram outras cooperativas em Minas Gerais, Pernambuco, Rio de Janeiro, São Paulo e Rio Grande do Sul (OCB, 2022).

O cooperativismo de crédito, foi introduzido no Brasil em 1902, pelo padre suíço Theodor Amstadt, que fundou, na localidade de Linha Imperial, município de Nova Petrópolis, Rio Grande do Sul, a primeira cooperativa de crédito, a Caixa de Economia e Empréstimos Amstadt (PINHEIRO, 2008).

As cooperativas de crédito têm um papel muito importante para o sistema financeiro nacional, pois levam crédito às pessoas menos favorecidas economicamente e em lugares onde grandes instituições financeiras não têm interesse em se instalar (ALVES e SOARES, 2004). A Cresol é um exemplo disso, pois, seu surgimento foi motivado pela dificuldade do acesso ao crédito e à inconformidade do sistema financeiro para a agricultura familiar.

Apresentada a sua origem, onde auxiliou tecelões ingleses na sua luta contra o desemprego e melhores garantias, perpassando pela sua chegada ao Brasil, onde auxiliou o desenvolvimento de agricultores, e a implementação deste sistema relacionado ao crédito, introduzido pelo Padre Theodor Amstad, o cooperativismo buscou seguir uma série de princípios os quais serão detalhados a seguir.

### **2.1.2 Princípios do cooperativismo**

Segundo Pinho (1966), o fato dos trabalhadores de Rochdale terem introduzido formas distintas de gestão coletiva, como a autogestão e os princípios de conduta, itens reunidos nos sete princípios cooperativos; tornaram-nos pioneiros do modelo de organização cooperativa,

Os princípios cooperativos demarcam o que vem a ser uma cooperativa e diferenciam os empreendimentos cooperativos dos não cooperativos. Portanto, os sete princípios do cooperativismo são os mesmos desde que foi fundada a primeira cooperativa da história, em 1844, com o objetivo de guiar os cooperativistas ao redor de todo o mundo (OCB, 2022):

- a) Adesão voluntária e livre.
- b) Gestão democrática.
- c) Participação econômica dos membros.
- d) Autonomia e independência.
- e) Educação, formação e informação.
- f) Intercooperação.
- g) Interesse pela comunidade.

O intuito dos sete princípios do cooperativismo é permitir que as cooperativas coloquem em prática seus valores, como democracia, liberdade, equidade, solidariedade e justiça social. Uma das simbologias utilizadas pelo cooperativismo tem como base o arco-íris e suas respectivas cores (ARAÚJO, 2010). As referidas cores integram também a bandeira do cooperativismo aprovada, em 1932, pela ACI (Aliança Cooperativa Internacional) como símbolo de paz e esperança.

Ainda conforme Araújo (2010), cada uma das cores do arco-íris do cooperativismo tem um significado próprio. O vermelho traz o significado da coragem e da bravura; o alaranjado a visão de futuro; o amarelo a casa, a família e a comunidade; o verde trata do crescimento pessoal e do cooperado; o azul, por sua vez, seria o horizonte e o auxílio os menos afortunados; o anil, o pessimismo e a lembrança da necessidade de auto e mútua-ajuda; e por fim, a cor violeta que simboliza a beleza, o calor humano e o coleguismo.

Importante evidenciar também os princípios que norteiam o relacionamento entre cooperados e cooperativa, uma vez que estes sinalizam o verdadeiro espírito do cooperativismo, distinguindo a cooperativa de outros tipos de empreendimentos econômicos, visto que elas estão presentes em diferentes momentos do dia-a-dia destas instituições, tendo como objetivos auxiliar o desenvolvimento, o comprometimento com os cooperados e o compromisso com a comunidade que está inserida.



Dentre os princípios acima citados, dois tem relação direta com o tema deste trabalho, sendo eles o primeiro e o sétimo.

#### 2.1.2.1 Adesão Voluntária e Livre

Sendo primeiro princípio do cooperativismo, a adesão voluntária e livre, garante que as cooperativas sejam abertas a todas as pessoas que queiram participar, dando a liberdade de qualquer pessoa a ser cooperada, ou seja, qualquer pessoa pode se associar a uma cooperativa, podendo ela entrar e sair da sociedade independentemente de sua raça, classe, sexo, crença ou ideologia (OCB, 2022)

Segundo Namorado (1995, p.18), a Aliança Cooperativa Internacional (ACI) define esse princípio da seguinte forma:

A adesão a uma sociedade cooperativa deve ser voluntária e aberta a todas as pessoas que possam fazer uso dos seus serviços e aceitem as responsabilidades inerentes à sua função, sem discriminações sociais, políticas, raciais ou religiosas.

Para Schneider (2012), a adesão voluntária e livre é o princípio que estabelece os critérios básicos das relações do associado com a cooperativa e da cooperativa com o associado e buscando harmonizar essas relações. Para dar melhor entendimento, o autor subdivide este princípio em três partes, da forma que segue: adesão voluntária - não existe obrigatoriedade do indivíduo fazer parte ou não de uma cooperativa; adesão consciente – ao querer fazer parte da cooperativa, o indivíduo tem de saber de maneira clara todas as características desta, bem como os seus direitos e deveres; e a adesão livre, onde a cooperativa é livre para admitir os associados desde que estes possam se somar aos objetivos desta cooperativa.

A adesão livre dos membros é a expressão do respeito à liberdade individual, um dos valores fundamentais das organizações cooperativas contemporâneas (MARTIN, 2008). Corroborando com o autor, segundo a ACI (2015), este princípio é uma expressão do direito à liberdade de associação. O direito de unir-se, ou não, a outras pessoas com a finalidade de atingir objetivos comuns, é um dos direitos fundamentais da Declaração dos Direitos Humanos das Nações Unidas e do Pacto Internacional das nações Unidas sobre Direitos Civis e Políticos.

De acordo com a ACI (2015), as cooperativas sendo organizações voluntárias, têm seus direitos e deveres legais. O conceito “aberta a todas as

peças” assegura um compromisso geral de reconhecer a dignidade fundamental de cada pessoa e seu direito ao envolvimento em uma cooperativa, que tem sido um compromisso básico de todas as cooperativas desde seu surgimento no século XIX.

Em 1844, no surgimento do cooperativismo mundial, os pioneiros de Rochdale já praticavam este princípio, pois desde o início dos trabalhos cooperativos, tinham uma visão progressista e avançada, admitindo mulheres, que naquela época eram marginalizadas do contexto social, e admitiam pessoas de todas as classes sociais, sem distinção religiosa ou política (ACI, 2015).

Com base nos fundamentos citados, pode-se afirmar que todas as pessoas devem ser tratadas de forma igualitária, tendo cada uma a livre escolha de querer integrar uma cooperativa, incluindo as pessoas com deficiência.

#### 2.1.2.2 Interesse pela Comunidade

O sétimo e também o último dos princípios do cooperativismo é o interesse pela comunidade. Segundo a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo, sendo que cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros. Fomentando assim, o desenvolvimento das comunidades onde estão inseridas e também consiste num compromisso social, não apenas econômico.

De acordo com Scupira e Freitas (2011), o desenvolvimento de uma sociedade abrange muito mais que o desenvolvimento econômico. Ou seja, o desenvolvimento local não se restringe apenas ao crescimento de sua economia, mas está ligado a melhoria das condições de vida das pessoas e o respeito ao meio ambiente.

Este princípio combina dois elementos dos valores do cooperativismo, a autoajuda e a autorresponsabilidade, além de valores éticos como a honestidade, abertura, responsabilidade social e cuidar dos outros. Estas junções nascem porque as cooperativas são originárias das suas comunidades, as quais se comprometem a auxiliar. Elas têm a responsabilidade de se esforçar para serem éticas e socialmente responsáveis em todas as suas atividades (ACI, 2015).

E diante destes conceitos, pode-se afirmar que as pessoas com deficiência integram este princípio, pois a cooperativa deve-se mostrar preocupada com a

comunidade em geral, sempre buscando o bem comum da sociedade onde estão inseridas. Neste sentido, é relevante compreender o que se entende por uma pessoa com deficiência.

## 2.2 PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS

O conceito de deficiência vem se modificando para atender as diferentes formas que a sociedade interpreta esta parcela da população. Conforme Boone (2020), nos anos 90, utilizava-se o termo “incapaz” para referir-se a pessoas com alguma limitação, posteriormente passaram a utilizar “pessoa com necessidades especiais”, seguido de “pessoa portadora de deficiência” e por fim, em 2015, o termo atual passou a ser “pessoa com deficiência (PCD)”, com a promulgação da Lei Brasileira de Inclusão (LBI), também nomeada como Estatuto da Pessoa com Deficiência, numerada como Lei Federal 13.146.

A denominação “pessoa com deficiência” deve ser utilizada não pela preocupação em ser politicamente correta, mas porque, desta forma, a questão substantiva “pessoa” vem antes da deficiência, se apresentando com maior destaque e relevância, pois a deficiência é apenas uma dentre várias características pertencentes a estas pessoas. A utilização do termo correto auxilia na diminuição da desinformação e do preconceito. São inadequadas as denominações: portadores de necessidades especiais, portadores de deficiência e deficientes (SEBRAE, 2017).

Figura 1 – Exemplos de denominações

<b>CERTO</b>	<b>ERRADO</b>
Pessoa com deficiência	Deficiente físico
	Pessoas ditas deficientes
Pessoa com deficiência auditiva, pessoa surda ou surdo	Mudinho
	Surdinho
	Surdo-mudo
Pessoa com deficiência física	Defeituoso físico
	Deficiente físico
Pessoa sem deficiência	Pessoa normal

Fonte: Sebrae SP (2017, p. 30)

O quadro acima apresenta as formas adequadas de utilização de expressões e denominações tanto de pessoas com deficiência, quanto de denominação de pessoas sem deficiência, reforçando, como conceituado no parágrafo anterior, a “pessoa”, sucedida pela sua característica, quer seja ela uma deficiência ou não.

O Art. 2º do Estatuto da Pessoa com Deficiência, traz a seguinte definição:

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, S/N).

O Manual de Orientação e Apoio para Atendimento às Pessoas com Deficiência desenvolvido pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência descreve o seguinte:

Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, PESSOAS. Pessoas como quaisquer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e

singularidades. Pessoas que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana (BRASIL, 2013, S/N).

Este manual, que foi desenvolvido para a 3ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que aconteceu em 2013, descreve ainda que todas as pessoas, deficientes ou não, têm o direito, podem, devem e querem tomar suas próprias decisões e assim assumir a responsabilidade por suas escolhas, e cabe a cada um de nós respeitarmos e aceitarmos que somos todos indivíduos com anseios e necessidades específicas, pois uma pessoa pode ter dificuldade para realizar algumas atividades, mas, por outro lado, pode ter extrema habilidade para realizar outras. (BRASIL, 2013).

Muitas vezes a pessoa com deficiência terá um acompanhante para auxiliá-la, porém o acompanhante não é necessariamente o porta-voz da pessoa com deficiência. Há casos em que a escolha é delegada a quem está junto, porém, de forma alguma, deve-se partir desta premissa. Segundo Boone (2020), no atendimento, quando houver somente a resposta do acompanhante, o atendente deverá solicitar ao cliente com deficiência a confirmação, pois a vontade do cliente precisa ser respeitada, sendo muito indelicada a pergunta “O que ele quer?” referindo-se ao acompanhante, tirando assim, a capacidade do cliente.

Conforme visto, a deficiência se apresenta como uma característica da pessoa, que embora possa trazer dificuldades e apresente em variados casos a necessidade de adequações e acessibilidades, não faz destes indivíduos seres sem vontades, opiniões ou capacidade de discernimento. Importante se faz conhecer os tipos de deficiências, para que então possamos saber as formas de auxiliar, quando necessário.

### **2.2.1 Tipos de deficiências**

A divisão dos grupos de PCD consta no Decreto Federal 3.298/99, onde são citadas as deficiências visual, auditiva, mental, física e múltipla. E na Lei Federal 12.764, que inclui o Transtorno do Espectro Autista (TEA) dentro das deficiências.

É importante citar também que existem pessoas com mobilidade reduzida, ou seja, tem permanentemente ou temporariamente dificuldade na locomoção, gerando

redução na mobilidade, flexibilidade, percepção ou coordenação motora. Portanto, toda pessoa com deficiência tem a sua mobilidade reduzida, porém, nem todos que têm a mobilidade reduzida são pessoas com deficiência. (BOONE, 2020).

Segundo o mesmo autor, neste grupo de pessoas com a mobilidade reduzida, enquadram-se idosos, gestantes, lactantes, obesos, pessoas com criança no colo, acidentados, entre outros. E as formas de atendimento de pessoas com mobilidade reduzida poderão, em alguns casos, ser as mesmas utilizadas em pessoas com deficiência.

### 2.2.1.1 Deficiência Visual

Segundo o manual do Sebrae SP (2017) a deficiência visual é a redução ou ausência da capacidade visual em ambos os olhos, podendo ser dividida em cegueira ou baixa visão.

Baseado no Decreto 3298/1999, cego é aquele que tem acuidade visual inferior a 0.1, ou campo visual inferior a 10 graus. A pessoa com baixa visão, por sua vez, tem acuidade visual entre 0.3 e 0.1, ou campo visual entre 30 e 10 graus (BOONE, 2020). Portanto a cegueira é compreendida como a perda total da visão ou pouca capacidade de enxergar e a baixa visão caracteriza-se pelo comprometimento do funcionamento visual dos olhos, podem ler textos ampliados ou com uso de recursos óticos especiais. (SEBRAE SP, 2017).

De acordo com Boone (2020, p.30):

Pode-se reconhecer um cego, tanto por ele utilizar uma bengala que normalmente é na cor branca, ou por estar segurando na altura do cotovelo de um acompanhante, ou pelo fato de estar com um cão identificado, entre outras formas. Já o de baixa visão, normalmente, olha atentamente em sua volta, aproxima o rosto em objetos ou pessoas, deixa o olho mais fechado para aproveitar o resíduo, pode estar utilizando uma bengala verde.

As pessoas com deficiência visual necessitam de equipamentos e apoios para o seu desenvolvimento e para a sua efetiva inclusão social. Fazem parte dos apoios para a pessoa cega o “Sistema Braille” para leitura e escrita, o Sorobã para o aprendizado de números e cálculos, bengala para a locomoção, e o cão-guia para orientação e mobilidade, dentre outros recursos e apoios (BRASIL, 2005).

Conforme a Lei Federal 11.126/2005 o cão-guia poderá ingressar e permanecer em todos os meios de transporte e em estabelecimentos abertos ao



Tabela 2 – Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência visual

<b>Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência visual</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ao se encontrar ou se despedir de uma pessoa cega, cumprimente-a estendendo-lhe a mão. Esse gesto demonstra respeito e a faz sentir-se aceita em seu meio.</li><li>• Para iniciar o contato, toque no braço da pessoa cega, chamando-a pelo nome, se souber. Se não a conhece, apresente-se e coloque-se à disposição.</li><li>• Ao apresentar uma pessoa cega a alguém, faça-o de frente para a pessoa ou grupo a quem você o está apresentando, a fim de evitar que ela estenda a mão para o lado contrário. Esse procedimento facilitará sua interação e relacionamento.</li><li>• Ao receber uma pessoa cega em seu local de trabalho ou em sua residência, acompanhe-a mostrando as principais dependências, a fim de que as conheça e aprenda detalhes em relação ao ambiente, para que possa se locomover sozinha, com independência e segurança.</li><li>• Se trabalha, estuda ou está em contato com pessoa cega, não exclua nem minimize sua participação em eventos, reuniões ou decisões.</li><li>• Trate-a como as pessoas que enxergam, porém não esqueça dos recursos que são peculiares da deficiência visual.</li><li>• Se estiver conversando com uma pessoa cega e precisar se afastar, avise-a, pois ela poderá continuar falando sozinha. Faça o mesmo ao retornar.</li><li>• Fale diretamente com a pessoa cega, em tom natural, pois ela tem condições de ouvi-lo, compreender e responder a sua mensagem.</li><li>• Se você não sabe como direcionar uma pessoa cega, seja franco e diga: “Eu gostaria de ajudar, como devo proceder”?</li><li>• Ao guiar uma pessoa cega, nunca a puxe pelo braço ou pela bengala. Fique à sua frente e ofereça-lhe o seu braço, pois o movimento de seu corpo proporcionará orientação e segurança.</li><li>• Quando estiver guiando o caminhar de uma pessoa cega, alerte-a antecipadamente sobre os obstáculos como: poças de água, buracos, bueiros etc. e lembre-se de que o espaço à frente deve ser suficiente para duas pessoas.</li><li>• Nunca pare em frente a um poste, árvore ou qualquer outro obstáculo.</li><li>• Incentive, apoie e oriente o uso de recurso específico como: óculos, lupa, telulupa, bengala etc., quando for necessário.</li><li>• Seja claro e objetivo ao informar sobre obstáculos, direções (direita, esquerda, frente, atrás), distâncias (longe, perto) e demais informações.</li><li>• Auxilie a pessoa cega a atravessar a rua, a tomar uma condução, a subir e descer escada ou outras situações similares.</li><li>• Ao conduzir uma pessoa cega para sentar-se, direcione suas mãos por trás do encosto do assento (cadeira, banco...) e avise-a se o mesmo possui ou não braços, para que ele possa se orientar em relação ao espaço e às pessoas presentes.</li><li>• Ao conduzir uma pessoa cega para um automóvel, coloque-lhe a mão na lateral da porta do carro e, em seguida, no encosto do assento, para que ela se situe e se oriente ao entrar no veículo.</li></ul>



- Ao fechar a porta de automóvel com uma pessoa cega no interior, certifique-se de que não irá prender seus dedos. Estes são suas maiores riquezas. Com os dedos, a pessoa cega lê e interage com o mundo.
- Ao acompanhar pessoa cega em um restaurante, se não houver cardápio em braille, informe-a o sobre o cardápio e preços.

Fonte: BRASIL (2005, p. 23 a 25).

Nesta tabela é importante observar que em todas as formas apresentadas se busca auxiliar a pessoa com deficiência visual e não fazer as atividades ou escolhas em seu lugar, afinal a independência desta deve ser respeitada.

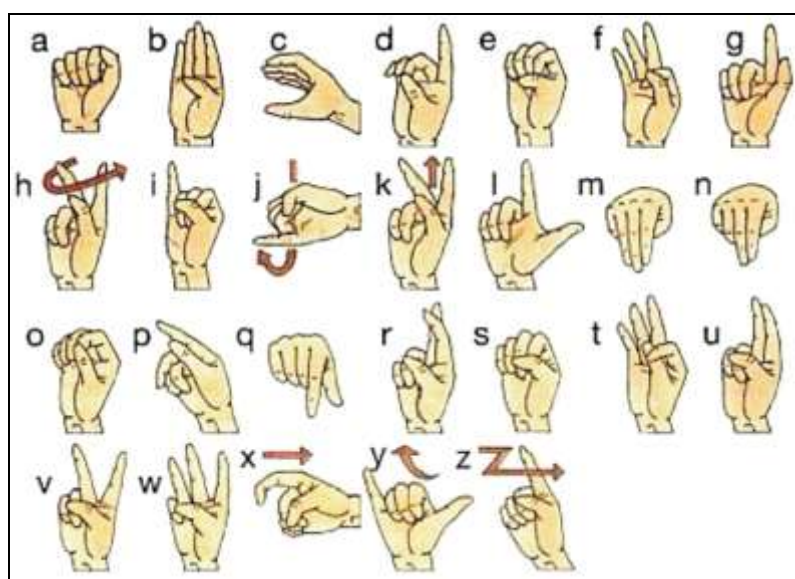
### 2.2.1.2 Deficiência Auditiva

A deficiência auditiva é a perda bilateral ou redução da capacidade de ouvir sons em diferentes graus de intensidade, pode ser tanto total ou surdez, quanto parcial, que é quando a pessoa consegue se expressar oralmente e perceber a voz humana com ou sem utilização de um aparelho (SEBRAE SP, 2017).

Conforme Boone (2020), é comum, as pessoas com deficiência auditiva serem chamadas de “surdas-mudas”, o que não é o certo, pois nem todo o surdo é mudo, sendo que ele pode ter sido estimulado, em instituições próprias, a emitir sons de comunicação.

Algumas pessoas com deficiência auditiva se expressam pela Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Figura 3 – Alfabeto manual da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS



Fonte: BRASIL (2005, p. 22).

A figura acima mostra o alfabeto do método de LIBRAS, que é uma língua de modalidade gestual e visual, estando bastante difundido entre as pessoas com deficiência auditiva e pessoas sem deficiência. Há uma significativa oferta de cursos, o que facilita o aprendizado e a comunicação entre ouvintes e não ouvintes, sendo uma importante ferramenta de inclusão social.

A seguir, alguns exemplos de comportamentos para um melhor relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência auditiva:

Tabela 3 – Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência auditiva

<b>Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência auditiva</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pessoa com deficiência auditiva, por não ouvir, tem dificuldades de comunicar-se por meio da fala. Utiliza, geralmente, a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS, e a linguagem de gestos.</li> <li>• Se você quiser conversar com uma pessoa surda, busque inicialmente o contato visual, fazendo com que ela olhe para você, sinalizando ou tocando em seu braço; essa atitude facilita a comunicação.</li> <li>• Ao falar com a pessoa surda, fique sempre de frente, tomando cuidado para que ela enxergue sua boca. Fale claramente, e em velocidade normal, pois uma boa articulação facilita a leitura labial e a compreensão da mensagem.</li> <li>• Seja natural. Não há necessidade de gritar ou falar alto, a não ser que lhe peçam para levantar a voz.</li> <li>• Use expressão facial e corporal para demonstrar seus sentimentos, pois a pessoa surda não percebe mudanças de tom ou de emoção na voz. Seja expressivo.</li> <li>• Mantenha o contato visual durante a conversa com a pessoa surda, pois ao desviar o olhar ela pode entender que a conversa acabou.</li> <li>• Se tiver dificuldades para compreender o que uma pessoa surda está falando, peça para repetir e, se for necessário, para escrever. O importante é comunicar-se.</li> <li>• Para a comunicação da pessoa surda, procure sempre um ambiente claro, a fim de obter boa visibilidade.</li> <li>• Dirija-se sempre à pessoa surda, mesmo quando ela estiver acompanhada de intérprete.</li> <li>• A Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS, é a primeira língua das pessoas surdas. Portanto, ao planejar um evento com a participação de pessoas surdas, providencie um intérprete em LIBRAS. É lei, Decreto no 5.296/2004.</li> <li>• Ao planejar um evento, providencie avisos visuais para que a pessoa surda não se sinta excluída do contexto.</li> <li>• Se for exibir um filme ou documentário, qualquer mensagem televisiva, sem tradução em LIBRAS ou legenda, providencie um <i>script</i> ou um resumo, para que a pessoa surda contextualize-se, previamente, com o conteúdo, para entender a mensagem.</li> <li>• Ao comunicar-se com a pessoa surda, evite gesticulação excessiva e barreiras no movimento dos lábios, como bala ou chiclete na boca.</li> </ul>

Fonte: BRASIL (2005, p. 21 a 22).

Acima, são apresentadas algumas das formas de auxiliar, bem como as atenções que devem ser dadas em relação a ações e eventos para pessoas com deficiência auditiva. Note que nas interações com as pessoas que possuem esta característica é primordial atentar para a questão visual, para que haja uma boa comunicação entre as partes.

### 2.2.1.3 Deficiência Mental

A deficiência mental é o funcionamento intelectual significativamente inferior à média comum e com limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, como por exemplo, a comunicação, os cuidados pessoais, as habilidades sociais, a utilização dos recursos da comunidade, como saúde e segurança, as habilidades acadêmicas, o lazer e o trabalho, que requerem modificações nos métodos e estratégias. (BRASIL, 2005).

Conforme Boone (2020, p.49):

Baseado no Decreto 3298/99, pessoa com deficiência mental é aquela que tem capacidade de discernimento abaixo da média. As suas maiores limitações estão em questões adaptativas, tais como: comunicação, cuidados pessoais, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas e lazer.

No transcorrer do Decreto, não está citada uma subdivisão por graus e níveis, sendo que esta avaliação é realizada por profissionais da área. Ao ter o diagnóstico, há algumas alterações legais em possibilidades, por exemplo, uma pessoa com deficiência mental severa precisa ser tutelada ou curatelada, conforme o Art. 4 do Código Civil.

Segundo critérios de classificação internacionais (AAMR, 2006), a deficiência mental deve ocorrer antes dos 18 anos de idade e está vinculada a um transtorno de desenvolvimento, diferente da Demência, onde há um transtorno cognitivo. Para caracterizar a deficiência mental são realizados testes psicométricos, os quais apresentam parâmetros estabelecidos, que são atrelados a idade e realidade sociocultural da pessoa. Através destas provas, roteiros e escala, se estabelece o Quociente de Inteligência (QI), onde o indivíduo que apresenta um valor abaixo de 70 (média da população), é considerado, então, uma pessoa com deficiência mental.

A tabela a seguir, nos traz algumas recomendações de relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência mental:

Tabela 4 – Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência mental

<b>Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência mental</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas com deficiência mental, necessitam conviver com outras pessoas. Por isso, considere o seguinte:</li> <li>• À sua maneira e do seu jeito, elas precisam sair e se comunicar com parentes, amigos e pessoas em geral.</li> <li>• São alegres, carinhosas e geralmente muito comunicativas. Por isso, ao encontrá-las, expresse alegria e cumprimente-as de forma natural, mantendo a conversação até onde for possível.</li> <li>• Tratá-las com respeito e dignidade é obrigação de todos, independentemente de sua idade. Assim, se for criança, trate-a como criança, se adulta, como tal.</li> <li>• A pessoa com deficiência mental apresenta condições de aprendizagem, por isso, estimule-a para que vivencie suas próprias experiências.</li> <li>• Trate-as como as demais pessoas e jamais as subestime. Sempre enalteça suas capacidades e possibilidades.</li> <li>• Facilite a participação e a cooperação de pessoas com deficiência mental, nas diferentes situações.</li> <li>• A sensibilidade é uma característica marcante na pessoa com deficiência mental. Portanto, não se utilize de palavras, gestos ou expressões grosseiras. Essa atitude é desrespeitosa e a faz sentir-se humilhada e impotente.</li> <li>• Evite comparações. A pessoa com deficiência mental só pode ser comparada a ela mesma.</li> </ul>

Fonte: BRASIL (2005, p. 27).

Percebe-se que a sensibilidade é primordial na forma de tratamento para com as pessoas com deficiência mental. Tratá-las com alegria, facilitar a sua participação e cooperação em ações são importantes para que este grupo de pessoas se sinta incluído e inserido, evitando comparações com as pessoas que não possuem este tipo de característica.

#### 2.2.1.4 Deficiência Física

Conforme o manual do Sebrae SP (2017), a deficiência física é a alteração completa ou parcial de uma ou mais partes do corpo humano, causando o comprometimento da função física, podendo se apresentar das seguintes formas: 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.

Muitas vezes estas pessoas precisam utilizar órteses ou próteses, dependendo da especificidade da deficiência. Órteses são equipamentos temporários ou permanentes, utilizados para auxiliar as funções de um membro, órgão ou tecido, para evitar deformidades ou seu avanço, compensando a diminuição das funcionalidades. E as próteses também podem ser equipamentos temporários ou permanentes, porém substituem, total ou parcial, um membro, órgão ou tecido (BOONE, 2020).

As deficiências físicas se apresentam de diferentes modos, então, para cada tipo de deficiência é necessária uma série de atenções específicas, dentre as quais algumas podem ser observadas na tabela abaixo:

Tabela 5 – Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência física

<b>Relacionamento e atendimento de pessoas com deficiência física</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• É necessário conhecer e atender as necessidades específicas das pessoas com deficiência física, para possibilitar a sua inclusão, participação e promoção social.</li> <li>• Para facilitar a locomoção e a mobilidade das pessoas com deficiência física é importante motivar e possibilitar a sua participação na realidade social em que vive, construindo rampas, adaptando portas, banheiros, corredores, pisos e ambientes de trabalho, de estudo e de lazer.</li> <li>• Os programas de saúde e educação contribuem sobremaneira para o desenvolvimento e inclusão de pessoas com deficiência física, por meio de serviços especializados de habilitação ou reabilitação.</li> <li>• Se a pessoa com deficiência física não consegue participar das atividades sociais de forma efetiva, devemos avaliar as suas necessidades e as condições de acesso existentes, visando ressignificar os espaços e as oportunidades de inclusão e participação social.</li> <li>• Para oportunizar e incentivar a pessoa com deficiência a assumir funções relevantes na comunidade, como voluntário ou como profissional, basta que lhe sejam dadas as oportunidades de acesso e participação.</li>   <li>• <b>Ao interagir com uma pessoa que usa muletas, observe:</b></li> <li>• Informe-se, inicialmente, se ela necessita de ajuda e de que forma você pode ajudá-la.</li> <li>• Ao guardar as muletas de uma pessoa com deficiência física, procure deixá-las sempre ao alcance de seu usuário.</li> <li>• Ao caminhar com uma pessoa que usa muletas, respeite o ritmo de seu andar, e tome cuidado para não tropeçar em suas muletas, ou atrapalhar o seu caminhar, mantendo-se próximo, porém fora do seu caminho.</li> <li>• Ao ajudar a pessoa usuária de muletas no ônibus, posicione-se atrás da pessoa para subir e na sua frente para descer as escadas.</li>   <li>• <b>Ao interagir com uma pessoa em cadeira de rodas, observe o seguinte:</b></li> </ul>

- Ofereça sua ajuda à pessoa. Se ela precisar, lhe dirá o que fazer.
- Ao ajudá-la, esteja certo (a) de que será capaz de fazê-lo com segurança.
- Evite apoiar-se na cadeira de rodas, para não dificultar os seus movimentos.
- Ao conversar com uma pessoa na cadeira de rodas, sente-se de modo a ficar no mesmo nível (altura) do seu olhar.
- Para ajudar uma pessoa em cadeira de rodas a descer rampas ou degraus, vire a cadeira de rodas de costas, para evitar que a pessoa perca o equilíbrio e caia para frente, ou que a cadeira escorregue.
- Para subir ou descer escadas, posicione as rodas traseiras da cadeira de forma empinada para trás, e as rodas dianteiras de forma suspensas, apoiando com cuidado um degrau de cada vez.
- Não use as vagas de automóveis destinadas às pessoas com deficiência física.
- Ao estacionar seu automóvel ao lado de uma vaga reservada para a pessoa com deficiência, certifique-se de que há espaço suficiente para que a porta do outro automóvel possa ser totalmente aberta.
- Não estacione seu automóvel em frente de rampas ou em locais reservados para pessoas com deficiência física. Esses lugares existem por necessidade e não por conveniência;

Fonte: BRASIL (2005, p. 15 a 17).

Observa-se, que as principais dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiências físicas estão relacionadas a questões de mobilidade e acessibilidade. Pessoas com deficiência física querem na medida do possível ter a sua independência, solicitando auxílio em momentos em que realmente não há condições de executarem suas necessidades. Atender as necessidades deste público, baseia-se muito em ações estruturais de equipamentos, contemplando principalmente a acessibilidade, a qual tratar-se-á mais à frente.

#### 2.2.1.5 Multideficiência

A pessoa com múltipla deficiência, conforme o Decreto 3298/1999, é aquela que apresenta a associação de duas ou mais deficiências. Como por exemplo: deficiência física e auditiva, ou deficiência mental visual.

A deficiência múltipla pode trazer maiores dificuldades no atendimento das necessidades da pessoa com deficiência, visto que algumas associações podem impossibilitar inicialmente o atendimento de um cliente que seja cego e surdo, por exemplo, tornando a comunicação quase impossível diante das atuais tecnologias existentes. Entretanto, segundo Boone (2020), raramente uma pessoa com múltipla

deficiência se desloca sozinha aos estabelecimentos. Contudo, caso isto ocorra, não se pode, de forma alguma, subestimar a capacidade da pessoa.

#### 2.2.1.6 Transtorno do Espectro Autista

Conforme a Lei Federal 12.764 de 2012:

É considerada pessoa com transtorno do espectro autista (TEA) aquela portadora de síndrome clínica caracterizada na forma de: deficiência persistente e clinicamente significativa da interação social e de comunicação, manifestadas por limitações verbais e não verbais, usadas para o convívio social, ausência de reciprocidade social, dificuldades em desenvolver e manter relacionamentos apropriados a seu nível de desenvolvimento, restringir-se ou repetir padrões de comportamento, interesses ou atividades manifestados por ações motores ou verbais estereotipados ou por comportamentos sensoriais não comuns e por excessiva aderência a rotinas e padrões de comportamento ritualizados com interesses restritos e fixos (BRASIL, 2012, S/N).

Algumas características podem ser observadas nas crianças com TEA, como dificuldade em estabelecer um contato visual, em demonstrar interesse no ambiente, uso muito restrito de palavras e intenções comunicativas, dificuldade em apontar e indicar algo, entre outras. Já no caso dos adultos, percebe-se a dificuldade na interação e na comunicação, em entender regras sociais, em dar e receber afeto, em se colocar no lugar do outro, na compreensão de ironias, metáforas e expressões faciais, apresentam limitações na socialização. Também são muito verdadeiros, têm hipersensibilidade nos sentidos, o que é percebido por mudarem o comportamento, ou exporem o incômodo presente. Num primeiro momento podem ser interpretados como tímidos, ingênuos, metódicos, sensíveis demais e que têm dificuldade em efetivar e manter relacionamentos. Porém, têm muita facilidade em realizar atividades repetitivas (BOONE, 2020).

Explicadas as características das principais deficiências, se tratará sobre a inclusão social, que é o objetivo a ser atingido quando da implementação de atos e a observação das ações relatadas anteriormente, visando desta forma o correto atendimento da pessoa com deficiência.

## 2.3 INCLUSÃO SOCIAL

A inclusão social é o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, as pessoas com deficiência, além das outras, e estas se preparam para assumir papéis na sociedade. Ou seja, as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade agem, em parceria, solucionar problemas, tomar decisões e efetivar a equiparação de oportunidades para todos (SASSAKI, 1997).

Segundo Maciel (2000), um dos princípios fundamentais da sociedade inclusiva é garantir o atendimento de todas as necessidades especiais da pessoa com deficiência. E para que isso aconteça, é preciso mudar a visão das pessoas em relação as PCD, e a mídia desempenha um papel fundamental, pois tem a capacidade de influenciar a sociedade, contribuindo para a propagação de atitudes de inclusão social. Também é importante destacar, que os profissionais das mais variadas áreas, estejam capacitados para atender as pessoas com alguma deficiência, no mínimo de maneira digna.

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

Para que a inclusão de pessoas com deficiência se dê de uma maneira eficaz, com a devida autonomia e segurança, é necessário a criação de um conjunto de condições e possibilidades, o qual se dá o nome de acessibilidade. Ela permite que as pessoas com deficiência possam utilizar os espaços, quer sejam eles públicos ou privados, de maneira integrada com a sociedade. A acessibilidade será focada a seguir.

### 2.3.1 Acessibilidade

De acordo com o Art. 3º da Lei 13.146, de 06/07/2015 (BRASIL, 2015, S/N):



Acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Ainda conforme a Lei 13.146, é considerada barreira de acessibilidade qualquer comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, assim como os direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros. Classificadas em:


- a) Urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) Arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) Nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) Nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) Atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;
- f) Tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias; (BRASIL, 2015, S/N).







Acessibilidade é, pois, a possibilidade de viver sem as barreiras acima relatadas, independente da deficiência. E, para tal, é preciso incentivar o conhecimento da sociedade para que a cultura da acessibilidade seja corriqueira e usual no dia-a-dia. O uso e entendimento correto dos símbolos de acessibilidade, então, são de extrema importância. Por exemplo, a porta de um espaço sinalizada com o símbolo da cadeira de rodas indica que este espaço é equipado com os recursos necessários para atender pessoas com deficiência, favorecendo a autonomia de PCD para acessar serviços e espaços diversos. Esta simbologia abrange não só cadeirantes, mais comumente visualizada, mas também pessoas com mobilidade reduzida, pessoas com deficiência visual, pessoas com deficiência auditiva, nanismo, pessoas ostomizadas, autistas, dentre outros (GUIA DE RODAS, 2020).








Segundo a NBR 9050/2015 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a representação do símbolo internacional de acesso consiste em um pictograma branco sobre fundo azul (referência Munsell 10B5/10 ou Pantone 2925


C), e opcionalmente, pode ser representada em branco e preto. Os símbolos estão na tabela a seguir:

Tabela 6 – Símbolos da Acessibilidade

Símbolo	Descrição
	<b>Símbolo Internacional de Acesso (SIA)</b> A indicação de acessibilidade das edificações, do mobiliário, dos espaços e dos equipamentos urbanos deve ser feita por meio do símbolo internacional de acesso. Representa, por exemplo, se há rampas, elevadores ou outros recursos nos locais.
	<b>Símbolo de Deficiência Visual</b> O símbolo de pessoas com deficiência visual indica a existência de recursos, mobiliário e serviços com indicações em braille, audiodescrição e presença de piso tátil.
	<b>Símbolo da Audiodescrição</b> Este serviço torna os vídeos mais acessíveis para pessoas cegas ou com baixa visão. A descrição dos elementos visuais é fornecida por um descritor de áudio treinado por meio do Programa de Áudio Secundário (SAP) de televisores e monitores equipados com som estéreo.
	<b>Símbolo do Cão-Guia</b> A lei obriga que todos os locais públicos e privados de uso coletivo aceitem cão-guia como acompanhante de pessoas com deficiência visual. Este símbolo mostra que determinado local está apto a receber o cão-guia como acompanhante.
	<b>Símbolo do Braille</b> O braille é a leitura e escrita tátil voltada para cegos e pessoas com deficiência visual. Muitos locais fornecem esse sistema através de panfletos, quadros, botões e outras sinalizações para atender às necessidades desse público.
	<b>Símbolo de Baixa Visão</b> O símbolo indica a presença de recursos para pessoas com baixa visão, que apresentam, geralmente, 30% ou menos de visão no melhor olho, após todos os procedimentos clínicos, cirúrgicos e correção com óculos comuns. Tem-se como exemplos dessas ferramentas: óculos específicos, lupas e lunetas especiais, adaptações de cores e contrastes, focos de luz para leitura e textos com caracteres ampliados.
	<b>Símbolo da Deficiência Auditiva</b> Este símbolo é utilizado para indicar que alguns locais possuem acessibilidade para surdos e pessoas com deficiência auditiva. No Brasil, motoristas com deficiência auditiva podem usar um adesivo com esse símbolo no para-brisas do carro. O adesivo não é obrigatório, mas pode auxiliar na comunicação com outros motoristas e fiscais.

	<p><b>Símbolo Telebobina (aro magnético)</b> Quando o ambiente possui o sistema de aro magnético instalado, é visto esse símbolo. O T-Coil, ou chave T, tem como objetivo melhorar a audição em ambientes barulhentos e de difícil escuta.</p>
	<p><b>Símbolo de Sistemas de Audição Assistida</b> Indica que há alguma forma de tecnologia que fornece acessibilidade, seja na forma de sistema FM, telebobina ou alguma outra opção que transmita o som diretamente para o aparelho do usuário. Os Dispositivos de Audição Assistida também podem ser usados quando streamings de música permitem integração com aparelhos auditivos por meio de bobinas T, por exemplo.</p>
	<p><b>Closed Caption (legendas ocultas)</b> O Closed Caption é usado principalmente em programas de TV ou vídeos que disponibilizem o uso dessas legendas ocultas. Podem ser desativadas facilmente através do controle remoto ou acessando as configurações do aparelho e sites. De acordo com as normas brasileiras, toda televisão à venda deve possuir um receptor de closed caption e os canais abertos são obrigados a transmitir essas legendas.</p>
	<p><b>Opened Caption (legendas visíveis)</b> As legendas visíveis são aquelas que já vêm no vídeo – geralmente filmes e documentários – e não podem ser desativadas. Por exemplo, quando em um filme americano, os atores usarem palavras de outra língua. A tradução virá por meio da legenda. Também é possível encontrar em filmes nacionais com sessões voltadas para deficientes auditivos e propaganda política.</p>
	<p><b>Telefone para Surdos</b> Indica que o local possui um telefone para surdos ou que o serviço tem um número que pode ser contactado por um telefone para surdos. O dispositivo de telecomunicações para surdos (TDD) é um teleimpressor, aparelho eletrônico que pode ser usado para enviar texto pelo telefone. Um operador especial digita tudo o que você diz para que a pessoa para quem você está ligando possa ler suas palavras em seu visor TTY (Telefone de Texto). Alguns telefones têm muitos recursos úteis, como uma secretária eletrônica embutida, luz intermitente para chamadas recebidas ou uma tela maior para facilitar a leitura das mensagens.</p>
	<p><b>Símbolo do Intérprete de Libras</b> Esse símbolo, como o próprio nome já diz, indica a existência de intérprete de Libras no evento ou conteúdo reproduzido.</p>

	<p><b>Símbolo Pessoas com Nanismo</b> O nanismo foi incluído na lista de deficiências físicas em 2004. Este símbolo ainda é pouco popular e indica que o ambiente possui a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, edificações, transportes, entre outros.</p>
	<p><b>Símbolo do Transtorno do Espectro Autista (TEA)</b> A Sociedade Autista da América, criou a fita com a peça de um quebra-cabeça como símbolo da consciência do autismo. Afirmam que “O padrão da peça do quebra-cabeça reflete a complexidade do espectro do autismo. As diferentes cores e formas representam a diversidade das pessoas e famílias que vivem com a doença.” Este símbolo é usado mundialmente, principalmente, para sinalizar o atendimento prioritário aos autistas.</p>
	<p><b>Símbolo Nacional da Pessoa Ostomizada</b> Este símbolo retrata a figura de uma pessoa com um curativo na região do abdômen. A ostomia é uma cirurgia de reconstrução intestinal que requer da pessoa que foi a ela submetida, procedimentos especiais de higiene. A NBR 9050 estipula que espaços públicos devem possuir sanitários específicos para situações como essa.</p>
	<p><b>Símbolo de Grávida</b> Símbolo internacionalmente utilizado para indicar que o ambiente oferece serviços e produtos para gestantes. Geralmente, visto em guichês para atendimento prioritário em lojas e mercados.</p>
	<p><b>Símbolo de Pessoa com criança de colo</b> Indicado para pessoas com crianças de colo e que devem ter o atendimento preferencial em estabelecimentos.</p>
	<p><b>Símbolo de Idoso</b> Embora a ABNT ainda mantenha a imagem, há uma discussão em tramitação, no sentido de adotar um símbolo menos pejorativo para representar o idoso em placas de atendimento preferencial ou vagas de estacionamento para veículos que conduzam ou sejam conduzidos por pessoas idosas. Sendo indicado para pessoas acima de 60 anos de idade.</p>
	<p><b>Símbolo de Pessoas Obesas</b> Os assentos para pessoas com obesidade devem possuir largura mínima de 0,75 m, com capacidade para suportar até 250 kg. Este símbolo indica a presença de recursos acessíveis, como o assento adequado.</p>

	<p><b>Símbolo de Pessoa com mobilidade reduzida</b> Presente em ambientes adaptados para pessoas que possuem movimentos limitados por conta da idade, deficiência física (sensorial ou de locomoção), mental, ou esteja com movimentos comprometidos por situações momentâneas, por exemplo, devido a um acidente.</p>
---	--

Fonte: Guia de Rodas, 2020

Como se pode observar, são vários símbolos que por vezes são pouco difundidos ou sequer a sociedade tem conhecimento do que representam ou a informação que este símbolo passa, o que reforça a necessidade de incentivar a cultura da acessibilidade, como já exposto acima, ampliando gradualmente o conhecimento da sociedade em relação ao tema.

Encerrada a fundamentação teórica, onde abarcou-se o cooperativismo, seus princípios e histórico, as deficiências e suas características, a inclusão social, bem como a importância da acessibilidade, a partir de aqui será exposta a metodologia utilizada no presente trabalho.

### 3 METODOLOGIA

Gil (2008), define o método como o caminho para se chegar a um determinado fim.

A partir da definição do método, é apresentado o delineamento da pesquisa, definição do público alvo, instrumento para a coleta de dados e a maneira como os dados são analisados posteriormente a coleta.

#### 3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Nesta pesquisa utilizou-se o método quantitativo, que de acordo com Malhotra (2012), procura quantificar os dados coletados, sendo que na maioria vezes aplica alguma análise estatística. Diehl (2004) afirma que na pesquisa quantitativa, tanto na coleta quanto no tratamento das informações, utiliza técnicas estatísticas, objetivando resultados que evitem possíveis distorções de análise e interpretação, possibilitando uma maior margem de segurança.

O método quantitativo foi aplicado nesta pesquisa por ser, de modo geral, o método utilizado para descrever opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes do público-alvo, através de uma amostra que o represente de forma estatisticamente comprovada, conforme mostrou o autor acima citado.

Ou seja, nesta pesquisa quantitativa, enviada através de questionários, a unidade caso, Cresol Essência pôde ser analisada como um todo. Pois o questionário foi enviado para todos os colaboradores das 16 agências, que são a população alvo, trazendo desta forma, um maior número de respostas.

Através disso é possível verificar, estatisticamente, o grau de dificuldade que os colaboradores admitiram ter para atender PCD e também os determinados tipos de deficiência, entre outras questões abordadas no questionário.

A abordagem da pesquisa se classifica como descritiva. Conforme Mattar (2005) este tipo de pesquisa descreve características de grupos, mede a quantidade de elementos de uma amostra populacional que possuam determinada característica, e averigua a relação entre estas variáveis. Segundo Vieira (2002) o estudo descritivo se caracteriza por buscar, encontrar e observar fenômenos, e em seguida procurar fazer a descrição, classificação e interpretação destes. O autor complementa que as pesquisas descritivas compreendem grande número de

métodos de coleta de dados, os quais compreendem: entrevistas pessoais, entrevistas por telefone, questionários pelo correio, questionários pessoais e observação. Desta forma, a pesquisa descritiva foi utilizada para detalhar e compreender a Cresol Essência, o atendimento de pessoas com deficiência e as dificuldades encontradas, através da descrição da análise do questionário respondido, da pesquisa documental e da teórica.

Por fim, a estratégia de pesquisa adota é um estudo de caso. Yin (2005) afirma que o estudo de caso é usado em muitas situações como método de pesquisa, para contribuir ao nosso conhecimento de fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados.

Um estudo de caso pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma unidade social. Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. O pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe. O estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador (FONSECA, 2002, p. 33).

Com o objetivo de aprofundar o conhecimento do problema em questão, o estudo de caso foi aplicado para entender as dificuldades que os colaboradores da Cresol Essência enfrentam para atender o público PCD, visto que a pesquisadora, é também colaboradora da cooperativa analisada, atuando na agência de Bom Princípio.

### 3.2 UNIDADE DE ANÁLISE, POPULAÇÃO ALVO E AMOSTRA

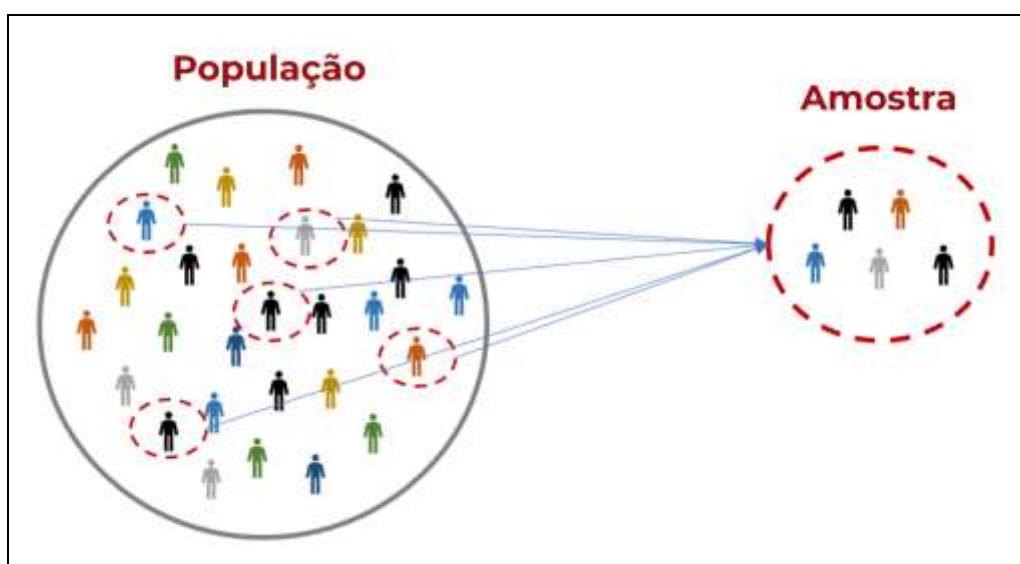
A unidade de análise desta pesquisa é a Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária Essência – Cresol Essência, fundada em 12 de junho de 2003 no município de Santo Cristo. A Cresol Essência é uma das 20 cooperativas singulares do sistema Cresol Sicoper, possui 16 agências de atendimento e 128 colaboradores que atendem nestas unidades.

A escolha da unidade de análise, se deu, porque a pesquisadora é também colaboradora da Cresol Essência, como já relatado anteriormente. A apresentação detalhada da cooperativa será vista no capítulo 4, especificamente no item 4.1.

O questionário foi enviado aos 128 colaboradores da Cresol Essência, sendo que destes, 88 responderam efetivamente, correspondendo a 68,75%. A maior parte destes colaboradores prestam atendimento geral ao público, oferecendo soluções financeiras aos cooperados.

Portanto, a população alvo da pesquisa são os 128 colaboradores e a amostra os 88 respondentes do questionário. Vejamos no exemplo da figura abaixo:

Figura 4 – População Alvo e Amostra



Fonte: SOLVIS (2021, S/N).

A partir deste exemplo percebe-se com mais clareza a diferença entre população alvo e amostra.

Nesta pesquisa tentou-se um levantamento, em que todos respondessem o questionário. Porém, como 88 responderam e os demais não o fizeram, mesmo com mais de uma tentativa, optou-se por seguir o estudo com esta amostra que é estatisticamente representativa.

### 3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada através de um questionário de perguntas fechadas e abertas, conforme Anexo H. Como aponta Fachin (2001), o questionário consiste em submeter um certo número de pessoas a um elenco de questões a



serem apreciadas, com o intuito de coletar as informações necessárias para a realização do estudo.

Um questionário caracteriza-se por uma série ordenada de perguntas que os informantes irão responder. A linguagem utilizada no questionário deve ser simples e direta para que as questões sejam respondidas com clareza pelos informantes (PRODANOV; FREITAS, 2013).

A aplicação do questionário se deu através da ferramenta “Google Forms”, sendo o *link* do questionário enviado, primeiramente, para a diretora da cooperativa, com uma mensagem explicativa sobre a pesquisa (Anexo I) e reencaminhado por ela para o e-mail corporativo de todos os colaboradores da Cresol Essência no dia 10 de maio de 2022. Neste primeiro momento, obteve-se 28 respostas. Uma estratégia utilizada foi entrar em contato com alguns colaboradores de cada uma das agências reforçando a solicitação para que os demais colegas respondessem a pesquisa. Com isso se teve um retorno de mais 15 respostas. No entanto a pesquisadora ainda não satisfeita com o tamanho da amostra, aguardou cinco dias e novamente entrou em contato, porém individualmente com cada colaborador, através do aplicativo “Whatsapp” reforçando o convite para responderem o questionário. Através deste último envio, obteve-se um total de 88 respostas, não tendo mais nenhuma resposta até o mês subsequente, o questionário foi fechado.

Utilizou-se também a pesquisa bibliográfica e documental. A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2008) é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

A principal ferramenta usada na pesquisa bibliográfica deste estudo foi o “Google Acadêmico”, para consulta de artigos científicos, seguido por consultas em livros e sites utilizados principalmente para a construção da fundamentação teórica, que depois subsidiou a análise dos dados. Dentre os temas pesquisados destacam-se o cooperativismo, sua origem e princípios; definição de PCD e os tipos de deficiências; inclusão social e acessibilidade.

Já a pesquisa documental se deu através de visitas aos sites oficiais da cooperativa, além de redes sociais, blogs e demais materiais divulgados aos colaboradores da Cresol Essência, através de e-mail corporativo ou solicitação direta para a diretoria. Conforme será visto no capítulo a seguir, foram utilizadas fotografias de momentos importantes da Cresol Essência e de suas respectivas agências, assim como datas e dados repassados a pesquisadora para utilização

nesta pesquisa acadêmica, sendo muitos destes essenciais para a melhor apresentação e análise dos dados. A pesquisa documental refere-se a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc. (FONSECA, 2002).

### 3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Para Yin (1994), a análise de dados está em examinar, tabelar e categorizar as observações de um estudo. Já para Gil (2002) a análise de dados consiste em organizar os dados, e a interpretação busca o sentido nas respostas encontradas através da busca realizada anteriormente.

Utilizou-se para este estudo a técnica de análise estatística simples, conforme Montenegro (1981), esse tipo de análise dá exatidão e eficácia para a amostragem, além de ser um processo de fácil aplicação, onde todos os elementos da população têm a mesma probabilidade de pertencerem a amostra. Segundo Gil (2008) a análise estatística contribui para a caracterização e resumo dos dados, além de possibilitar a verificação de como as conclusões podem estender-se para a amostra considerada.

Das 22 questões enviadas aos colaboradores 17 foram fechadas e cinco abertas. Sendo que as análises das questões fechadas foram avaliadas através dos percentuais das respostas dos colaboradores, que apareceram nos gráficos de cada uma das questões. Através destes percentuais a autora pôde-se verificar as respostas dos colaboradores e expor as suas percepções.

Diferentemente das fechadas, as questões abertas não eram obrigatórias, ou seja, os respondentes não careciam de respondê-las, portanto não houve uma amostra tão considerável nessas questões. Nessa análise foram consideradas como mais relevantes as respostas repetidas ou parecidas, pois percebeu-se que estas eram as maiores demandas, dificuldades ou necessidades apresentadas pelos colaboradores.

A análise dos dados foi realizada através do compilamento de todas as respostas encaminhadas por colaboradores da cooperativa Cresol Essência. Inicialmente, traçou-se um perfil dos respondentes, verificando em quais agências

estes colaboradores atuam, bem como se a respectiva função tem relação com o atendimento ao público e, ainda, o tempo de atuação destes colaboradores junto a cooperativa.

Traçado o perfil dos participantes, agrupou-se as questões para análise de acordo com os objetivos específicos estabelecidos pela pesquisa. Este agrupamento buscou verificar quais as principais dificuldades dos colaboradores quanto ao atendimento de PCD e as especificidades no atendimento a cada tipo de deficiência; como é a estrutura física das unidades quanto a acessibilidade e a visão dos colaboradores em relação ao atendimento de PCD e os princípios cooperativistas; o quanto os colaboradores se sentem preparados para o atendimento ao PCD; e a sugestão de melhorias no atendimento ao este público específico.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados a unidade de análise, população alvo, amostra e as análises dos objetivos específicos deste estudo, a partir das respostas do questionário enviado aos 128 colaboradores da Cresol Essência.

Exposto o agente motivador, assim como as necessidades e os processos para a criação do sistema Cresol, são apresentadas também as centrais e posteriormente, de forma detalhada a cooperativa singular Cresol Essência, citando também suas agências. Após essa apresentação passou-se a análise dos dados.

### 4.1 O COOPERATIVISMO DE CRÉDITO SOLIDÁRIO

Segundo Magri e Pommerening (2018), o sistema Cresol de Cooperativas de Crédito Rural com Interação Solidária possui forte relação com a agricultura, especialmente a familiar, que buscava acesso ao crédito visando fortalecer um projeto de desenvolvimento local sustentável e solidário.

A expressão “interação solidária” significa que, mesmo as cooperativas sendo independentes e possuindo suas próprias regras de conduta, são solidárias entre si, auxiliando-se mutuamente, com apoio financeiro, técnico e social. O conceito de ‘interação solidária’ expressa a ideia de responsabilidade compartilhada entre cooperados e dirigentes, que devem acompanhar e ter controle sobre seu funcionamento. (VOLLES et al., 2010, p.12)

Foi a partir das grandes necessidades deste segmento que nos anos de 1994 e 1995, foram organizadas várias atividades envolvendo lideranças e agricultores, visando debater a ampliação e profissionalização dos fundos rotativos existentes em diversas regiões do Brasil, principalmente na região sul, que recebiam recursos de entidades europeias. Também crescia o número de famílias de agricultores em tentando ter acesso ao recurso do Sistema Nacional do Crédito Rural (SNCR).

Foram registradas várias reuniões antes da criação oficial do sistema Cresol, como observa-se na fotografia a seguir:

Fotografia 1 – Reunião para criação do sistema Cresol



Fonte: CRESOL (2006, p. 14).

Nesses encontros que aconteciam corriqueiramente as entidades da agricultura familiar perceberam que as cooperativas de crédito criavam a possibilidade de poupar e aplicar a renda agrícola no meio rural, reinvestir as sobras em novos projetos e operar recursos com custos menores e de forma menos burocrática do que os grandes bancos (CRESOL, 2006).

A partir destes cenários e de muitas reuniões e encontros, em 24 de junho de 1995, foi realizada a Assembleia Geral de constituição da Cresol no município de Dois Vizinhos, localizado na região sudoeste do Paraná, atualmente denominada Cresol Pioneira, com a participação de 27 sócios fundadores, conforme fotografia abaixo:

Fotografia 2 – Assembleia Geral de constituição da Cresol



Fonte: CRESOL (2006, p. 09).

Volles et al. (2010) ressalta, que da constituição até a sua abertura, passaram-se seis meses, período em que se buscou acertar os detalhes para o

início dos trabalhos, sendo que os idealizadores mesmo sem conhecimento específico ou experiência na área, encararam o desafio de compor as primeiras diretorias das cooperativas. A data de 10 de janeiro de 1996 marca a história do sistema Cresol, pois neste dia, abrem-se as portas da primeira Cresol, em Dois Vizinhos, conforme fotografia abaixo, chegando ao final do expediente com R\$ 20 mil em depósitos, um valor muito significativo para a época. No mesmo ano foram inauguradas mais quatro cooperativas e 1.639 sócios.

Fotografia 3 – Abertura da primeira Cresol em Dois Vizinhos/PR



Fonte: CRESOL (2006, p. 14).

Tanto para Veiga (2005), quanto para Abramovay (1998) qualquer estratégia de desenvolvimento rural no Brasil deve passar pelo fortalecimento da agricultura familiar e suas organizações, e nesse sentido o cooperativismo de crédito solidário possui um grande protagonismo.

O ano de nascimento do Sistema Cresol é também o ano de criação Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar, o Pronaf, importante ferramenta para estruturação das cooperativas e das famílias agricultoras, e em 1996 foi então realizado o primeiro convênio com o Banco do Brasil e a liberação de 710 contratos de Pronaf Custeio. Foram realizadas ainda mais 1856 operações de crédito, onde as terras dos diretores foram utilizadas como garantia dos financiamentos. E as cooperativas chegaram ao final deste ano com saldo positivo (VOLLES et al., 2010, p.14).

Com cinco cooperativas em funcionamento, ainda em 1996 foi criada a primeira Base Central de Serviços (Baser), em Francisco Beltrão, para auxiliar os trabalhos realizados pelas cooperativas singulares. A existência de um sistema cooperativo de crédito rural voltado aos interesses dos agricultores familiares foi aos

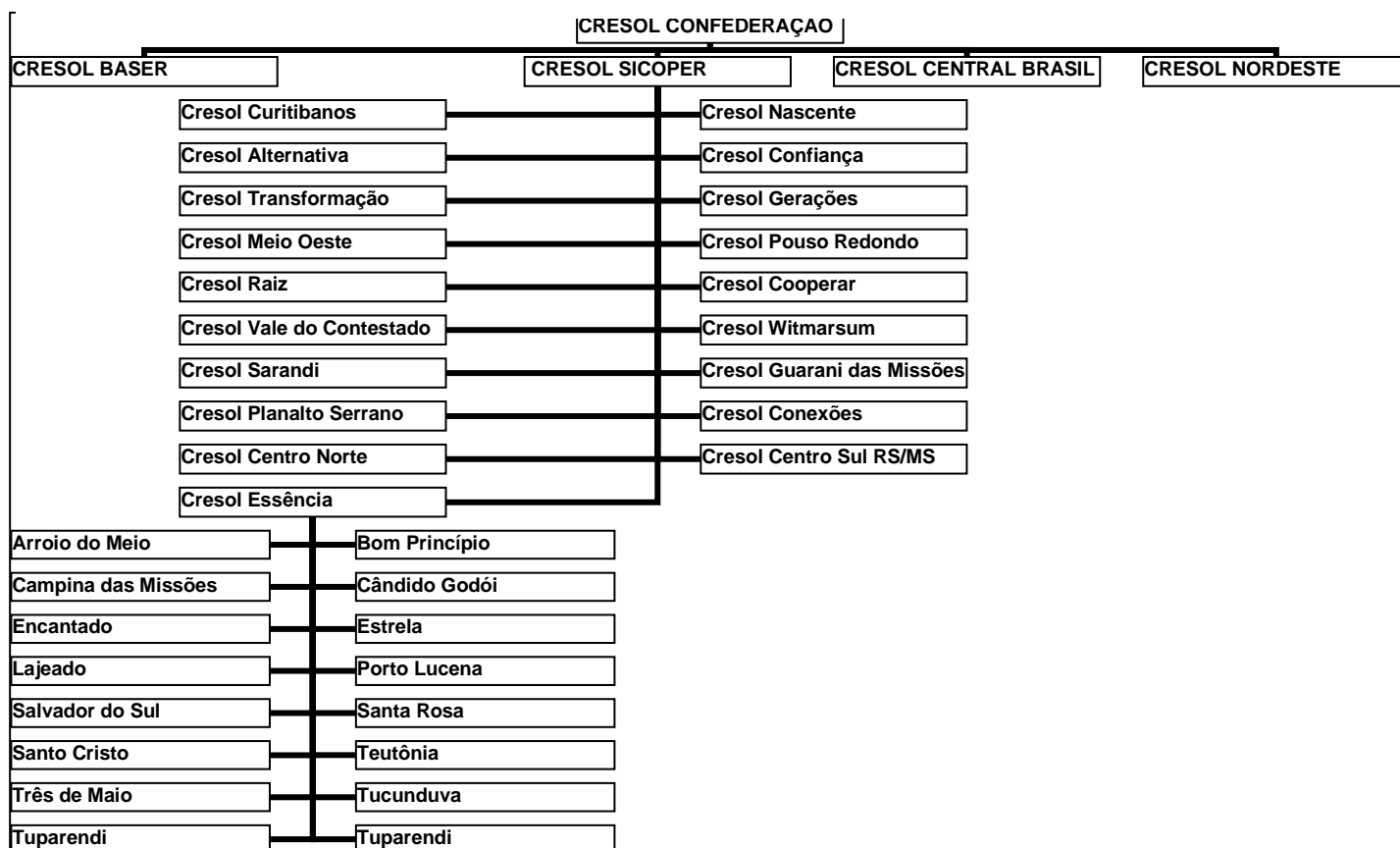
poucos se expandindo. Cruzou divisas e chegou a Santa Catarina e Rio Grande do Sul, marcando uma nova fase de desenvolvimento do sistema Cresol. As cooperativas, de cinco passaram para 46, e o número de cooperados ultrapassava a marca dos 20 mil em 2001. O total de repasse de crédito somava R\$31,5 milhões, os depósitos chegavam a R\$15,6 milhões e a carteira de recursos próprios atingia a marca de R\$ 8,6 milhões. Na medida em que se fortalece como instituição financeira da agricultura familiar, o Sistema Cresol passou a receber maior reconhecimento por parte do Governo Federal. Com o acelerado crescimento surgiram novas demandas, diferentes realidades a serem atendidas e com isso uma necessidade ainda maior de capacitação de funcionários e diretores das cooperativas, o que levou o sistema a uma reavaliação das ações estratégicas.

Em 2004 foi criada mais uma cooperativa central do Sistema Cresol, denominada Cresol Central SC/RS, atualmente Central Brasil, com sede em Chapecó/SC. Com isso, parte das cooperativas situadas em Santa Catarina e Rio Grande do Sul filiaram-se à nova central. Em 2008 outro marco para o cooperativismo foi a criação da Confederação Nacional das Cooperativas de Economia Solidária (Confesol), fortalecendo ainda mais o cooperativismo de crédito solidário no país (VOLLES et al., 2010).

Magri e Pommerening (2018), observa que em 2014 foi constituída a terceira central do sistema Cresol, sediada em Passo Fundo, denominada Cresol Sicoper. O sistema conta ainda com uma quarta central associada: a Ascoob, hoje denominada Cresol Nordeste, fundada em 2008 na Bahia.

O organograma abaixo demonstra de forma mais clara o Sistema Cresol, tendo em seu topo a Cresol Confederação, que é constituída por quatro centrais (Cresol Baser, Sicoper, Central Brasil e Nordeste). Detalhou-se, ainda, a composição da Cresol Sicoper, que tem 19 cooperativas singulares, dentre elas, a Cresol Essência, que possui 16 agências, e a qual vamos dar ênfase no subcapítulo seguinte.

Figura 5 – Organograma: Confederação, Centrais, Singulares e Agências



Fonte: Elaborado pela autora

Como observa-se acima, a Cresol é um sistema cooperativo completo, organizado em quatro níveis, constituído por uma confederação, quatro centrais, subdivididas em 70 cooperativas singulares, sendo cada uma destas composta de várias agências de relacionamento.

A Confederação representa institucionalmente todo o Sistema Cresol, sendo responsável pelas condutas, marcas, normas, políticas, processos, produtos e serviços, além de tecnologias. As Centrais – Cresol Baser (Francisco Beltrão/PR), Sicoper (Passo Fundo/RS), Central Brasil (Chapecó/SC) e Cresol Nordeste (Serrinha/BA), por sua vez, são as instâncias que promovem a integração sistêmica das cooperativas singulares filiadas a elas. Já as Cooperativas são responsáveis pela gestão e direcionamento das Agências de Relacionamento, que prestam atendimento direto aos cooperados, com atuação local (CRESOL, S/N)

Com 27 anos de história, mais de 740 mil cooperados e 700 agências de relacionamento em 18 estados, a Cresol é uma instituição financeira que está se consolidando entre as principais cooperativas financeiras do país, conforme aponta seu site institucional. Com foco no atendimento personalizado, a Cresol além de



fornecer soluções financeiras, procura gerar o desenvolvimento dos cooperados, de seus empreendimentos e de toda comunidade, buscando sua satisfação ao integrarem o sistema, através de um ambiente inclusivo, diverso e colaborativo, quer sejam estas pessoas da área rural ou urbana, pequenos ou grandes investidores/tomadores de crédito, o que independe de elas serem pessoas sem ou com deficiência. E para que não haja distinção entre seus cooperados é necessário haja um ambiente de conhecimento sobre a correta forma de receber e atender cada um destes públicos. Daí a importância do presente estudo.

#### **4.1.1 História Cresol Essência**

O acesso ao crédito para o agricultor familiar historicamente sempre foi extremamente limitado. Lutas, manifestações e mobilizações aconteceram para garantir diversos direitos dos agricultores, mulheres e jovens. Frente as dificuldades, a direção do Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Santo Cristo, juntamente com outras entidades locais iniciaram uma mobilização para trazer ao município uma cooperativa de crédito, no caso a Cresol.

A Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária de Santo Cristo – Cresol Santo Cristo, iniciou sua trajetória da união de seus 31 sócios fundadores, todos agricultores familiares, que se organizaram e dispuseram uma cota capital R\$ 3.100,00 e fizeram, em Assembleia, a fundação da Cresol Santo Cristo (hoje denominada Cresol Essência). Abaixo, uma fotografia da Assembleia de fundação:

Fotografia 4 – Assembleia de fundação da Cresol Santo Cristo



Fonte: Diretoria Executiva – Cresol Essência.

A administração foi feita inicialmente por agricultores familiares e colaboradores contratados que também não provinham do sistema financeiro. Isto acarretou numa administração e processos operacionais por pessoas inexperientes, o que trouxe dificuldades no início de sua trajetória.

As primeiras atividades foram realizadas entre os dias 12 de junho de 2003 a 05 de janeiro de 2004, numa sala do Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Santo Cristo. No dia 28 de setembro de 2003 foi expedida a autorização do Banco Central do Brasil e, posteriormente, no dia 24 de janeiro de 2004, foi feita a inauguração oficial, como ilustra a fotografia a seguir:

Fotografia 5 – Inauguração Cresol Santo Cristo



Fonte: Diretoria Executiva – Cresol Essência.

A primeira agência e sede da Cresol Santo Cristo foi numa sala alugada de 48m<sup>2</sup>, com pouca tecnologia. O período foi focado na busca de novos associados e na realização de reuniões para prospecção de negócios.

O primeiro presidente da Cresol Santo Cristo, Vitoldo Scharneck, segue até hoje no cargo, sendo que a última Assembleia Geral foi realizada no dia 18 de fevereiro de 2022, onde 93,75% dos associados participantes reelegeram-no. A seguir, no registro fotográfico, o momento do discurso do presidente da Cresol Santo Cristo, no ato inaugural da cooperativa:

Fotografia 6 – Inauguração Cresol Santo Cristo



Fonte: Diretoria Executiva – Cresol Essência.

Conforme Büttgenbender e Silva (2018) a Cresol Santo Cristo (atualmente Cresol Essência), foi constituída em um período em que houve grande incentivo ao cooperativismo de crédito, tornando este um propulsor do desenvolvimento local e garantidor de acesso a recursos das políticas públicas do Governo Federal. Um dos aspectos mais marcantes, à época foi que Santo Cristo, sede da Cresol Essência, se tornou o município brasileiro com maior número de beneficiados pelo Programa de Habitação Rural. Em dois anos de atuação, a cooperativa conseguiu viabilizar a construção de 33 residências no interior, através da articulação com órgãos federais e estaduais.

Em 30 de abril de 2009, a Cresol Santo Cristo inaugurou um espaço próprio e amplo, aumentando razoavelmente o número de colaboradores e consequentemente, o número de associados. Posteriormente, foram inauguradas várias agências da Cresol Essência em diversos municípios da região noroeste do estado do Rio Grande do Sul. Outras agências do sistema Cresol, como a de Porto Lucena, foram incorporadas à Cresol Essência, como pode ser observado abaixo:

Tabela 7 – Agências Cresol Essência – noroeste RS

Santo Cristo Inauguração: 05/01/2004	Porto Lucena Inauguração: 30/08/2007	Tuparendi-Cinquentenário Inauguração: 08/05/2008
		
Cândido Godói Inauguração: 30/07/2010	Santa Rosa Inauguração: 05/08/2011	Campina das Missões Inauguração: 29/08/2011
		
Três de Maio Inauguração: 03/05/2013	Tucunduva Inauguração: 10/10/2014	Tuparendi Inauguração: 27/03/2015
		

Fonte: Diretoria Executiva – Cresol Essência.

Em 2019, a Cresol Essência iniciou um processo de expansão, ampliando sua área de atendimento também para as regiões do Vale do Taquari e Vale do Caí, como segue:

Tabela 8 – Agências Cresol Essência – Vale do Taquari e Vale do Caí

Teutônia Inauguração: 12/04/2019	Bom Princípio Inauguração: 18/10/2019	Lajeado Inauguração: 30/10/2020
		
Salvador do Sul Inauguração: 27/11/2020	Arroio do Meio Inauguração: 15/07/2021	Encantado Inauguração: 16/07/2021
		
Estrela Inauguração: 19/11/2021		
		

Fonte: Diretoria Executiva – Cresol Essência.

Por mais que a maioria dessas agências tenham sido inauguradas em pleno processo de pandemia mundial pela Covid-19, época que incorreu em muitas dificuldades financeiras a nível global, cada uma das agências encontrou seu ponto de equilíbrio, conforme exposto pela diretoria da Cresol Essência, em sua última assembleia anual.

Segundo Schreiner e Büttgenbender (2018), um dos diferenciais da Cresol Essência é a prestação de atendimento humanizado dos seus associados,

especialmente, para com o público que possui dificuldades de se adequar a era digital. Manter um relacionamento transparente com os clientes sempre foi considerado essencial pela Cresol, para desta forma cativar os seus associados prestando um atendimento personalizado, com empatia e simplicidade, deixando-os muito a vontade na cooperativa. Com a variedade de produtos e serviços disponíveis no mercado, o bom atendimento torna-se uma virtude para quem quer fazer a diferença.

Pode-se destacar algumas contribuições da Cresol Essência na sociedade, como o desenvolvimento do trabalho social, a inserção comunitária, a promoção do cooperativismo e o relacionamento humanizado no atendimento aos associados. Estas relações fomentam o relacionamento com o associado e a identidade cooperativista como principais diferenciais do cooperativismo.

Outro fator de destaque é a propagação da solidariedade associada ao trabalho social desenvolvido pelas cooperativas, como nas relações de ajuda com vistas a melhorar as condições de vida dos associados, alinhando propósitos e diferenciais cooperativos para o fortalecimento da classe menos favorecida da sociedade. Para Bergevia (apud MAGRI, 2010) há elementos que contribuem no reconhecimento do Sistema Cresol na sociedade, como a oferta de serviços financeiros para populações de baixa renda e que não tem acesso as instituições financeiras. Geralmente, estas microfinanças são vistas como prática inclusiva, aumentando o acesso aos serviços financeiros, os quais se desenvolvidos de maneira correta podem auxiliar na luta contra a pobreza.

Visto alguns dos destaques da Cresol Essência para com os associados e comunidade onde ela está inserida, deve-se procurar também ampliar estas boas práticas quanto o atendimentos as PCD, pois conforme já mencionado anteriormente, é um público relativamente expressivo nos municípios de abrangência da Cresol Essência.

#### 4.2 PERFIL DOS RESPONDENTES DA PESQUISA

Aqui será apresentado o perfil da amostra do questionário, ou seja, dos 88 respondentes da pesquisa.

No questionário foram solicitadas informações quanto a agência que os colaboradores trabalham, o tempo de empresa e se prestam atendimento ao público.

#### 4.2.1 Agências da Cresol Essência em que trabalham os respondentes

No que se refere a qual agência da Cresol Essência os respondentes trabalham, observou-se que a maior parte, 20 respondentes, trabalha na Cresol de Santo Cristo, que é também a sede da cooperativa, logo a que mais possui colaboradores. Notou-se ainda que houve ao menos três respostas por agência, o que é considerada uma amostra relevante, pois segundo dados da cooperativa, há agências que possuem no máximo quatro colaboradores.

Abaixo, no Gráfico 1, constam todos os números de forma gráfica:

Gráfico 1 – Agências da Cresol Essência



Fonte: Dados da Pesquisa

Como já explanado anteriormente, não há um levantamento que defina quantos PCD a Cresol Essência apresenta em seu quadro social, porém o último Censo realizado pelo IBGE em 2010, aponta que nas cidades em que há agências da Cresol Essência existem percentuais elevados de PCD, conforme se pode visualizar na tabela abaixo:

Tabela 9 – PCD nos municípios do Vale do Taquari e Vale do Caí

<b>Município</b>	<b>População Total</b>	<b>Número de PCD</b>	<b>%</b>
Arroio do Meio	18.783	3.714	20%
Bom Princípio	11.789	1.715	15%
Campina das Missões	6.117	1.576	26%
Cândido Godói	6.535	1.492	23%
Encantado	20.510	4.653	23%
Estrela	30.619	5.716	19%
Lajeado	71.445	12.817	18%
Porto Lucena	5.413	1.761	33%
Salvador do Sul	6.747	947	14%
Santa Rosa	68.587	14.282	21%
Santo Cristo	14.378	3.360	23%
Teutônia	27.272	5.741	21%
Três de Maio	23.726	5.352	23%
Tucunduva	5.898	1.173	20%
Tuparendi	8.557	2.283	27%

Fonte: IBGE 2010

Portanto, ter ao menos um respondente do questionário por agência é de grande relevância ao estudo, visto que os percentuais apresentados no Censo do IBGE são consideráveis e que grande parte desse contingente de PCD são ou podem vir a ser associados da Cresol nas suas respectivas cidades.



#### 4.2.2 Tempo de trabalho na Cresol Essência

Em relação ao tempo de trabalho dos respondentes na Cresol Essência, percebe-se que em relação a amostra, 51,1% trabalham há mais de três anos na cooperativa, o que corresponde a 45 respondentes. Com 25% (22 respondentes) encontram-se os colaboradores com menos de um ano. E 23,9% encontra-se enquadrado no período entre um e três anos de trabalho, correspondendo a 21 colaboradores que responderam a esta pesquisa. Portanto, conforme se observa através do Gráfico 2, 75% dos respondentes, ou seja, 66 colaboradores, trabalham há mais de um ano na cooperativa.

Gráfico 2 – Tempo de trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa

Observou-se, ainda, no Gráfico 2 que a maioria dos colaboradores trabalha há mais de três anos na cooperativa, o que é muito relevante, visto que a experiência é um fator fundamental para a que os colaboradores se sintam seguros no desempenho de suas funções, com a possibilidade de repasse dos conhecimentos referentes aos sistemas operacionais, dos produtos, serviços e do público que costumam atender. A baixa rotatividade colabora com a qualificação das

equipes de trabalho, pois proporciona maior entrosamento entre os indivíduos, tanto de PCD ou não.

O segundo maior índice indicado no Gráfico 2 são de colaboradores com até um ano de trabalho, onde pode-se deduzir, na maioria dos casos, que as novas contratações ocorrem pelo processo de expansão que a cooperativa vem realizando e também pelo crescimento das demandas das agências, necessitando o aumento do quadro de colaboradores.

#### 4.2.3 Colaboradores que prestam atendimento ao público na Cresol Essência

Nesta parte, os colaboradores da Cresol Essência foram questionados se os mesmos prestam atendimento ao público nas agências em que trabalham. O Gráfico 3 constata que 93,2% da amostragem presta atendimento ao público, ante 6,8% que responderam que não atendem diretamente os associados ou clientes. Esses colaboradores executam funções administrativas ou de retaguarda operacional.

Gráfico 3 – Atendimento ao público



Fonte: Dados da Pesquisa

Analisando o gráfico acima observa-se que a ampla maioria dos participantes da pesquisa trabalha como atendentes, sendo esses colaboradores os que mais se

comunicam e precisam ser compreendidos pelos clientes e associados, já que eles são os responsáveis pelas aberturas de contas e pela oferta de produtos e serviços. Logo, atender com qualidade o PCD é ato imprescindível em uma cooperativa de crédito que visa respeitar os princípios do cooperativismo, possibilitando, não só a livre adesão, mas também o tratamento igualitário das pessoas, sendo ela PCD ou não.

Diante do apresentado, destaca-se que há respondentes de todas as agências da Cresol Essência e que grande parcela destes presta atendimento ao público e está na cooperativa há pelo menos três anos. Por dedução, acredita-se que quanto maior o período dos colaboradores junto a cooperativa, maior é a probabilidade de que estes tenham realizado atendimentos a PCD. Estes atendimentos trouxeram experiências aos colaboradores, que serão aprofundadas mais à frente. Além disso, alguns dados apresentados, no que se refere ao perfil dos participantes da pesquisa, podem sofrer interferências, conforme poderá ser observado ao longo da análise e cruzamento das respostas dos pesquisados.

A seguir, observa-se a tabela que apresenta os objetivos específicos, bem como os subcapítulos que tratarão de cada um destes objetivos. A tabela apresenta, ainda, quais as questões do questionário, encaminhado aos participantes, contempla cada um destes objetivos específicos e, conseqüentemente, as respostas utilizadas para a realização da análise.

Tabela 10 – Objetivos específicos e análise de dados

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Subcapítulos</b>	<b>Números das questões</b>
Descrever os tipos de deficiências e quais as principais dificuldades a serem observadas nos atendimentos de serviços financeiros para cada tipo de deficiência.	4.3	4 5 (questão aberta) 6 7 8 10
Identificar políticas e a estrutura física para atendimento das PCD na Cresol Essência, bem como possíveis relações deste atendimento com os princípios do cooperativismo.	4.4	11 16 17 (questão aberta) 18 19

		20 21 (questão aberta)
Identificar se os colaboradores da Cooperativa de Crédito Cresol Essência se sentem preparados ou não para atender PCD.	4.5	9 12 13 14 (questão aberta) 15
Sugerir melhorias que possam qualificar o atendimento da Cresol Essência as PCD, se for o caso.	4.6	22 (questão aberta)

Fonte: Elaborado pela autora

Na tabela acima, a primeira coluna se refere aos objetivos específicos da pesquisa, na segunda coluna encontram-se os subcapítulos relacionados a estes objetivos e na terceira coluna consta os números das questões enviadas aos colaboradores da Cresol Essência.

#### 4.3 TIPOS DE DEFICIÊNCIAS E DIFICULDADES OBSERVADAS NOS ATENDIMENTOS PARA CADA UMA DAS DEFICIÊNCIAS.

Nesta parte, os respondentes da pesquisa foram questionados se já atenderam PCD na Cresol Essência e que comentassem essa experiência. Também se questionou se os mesmos conhecem os tipos de deficiências; se na agência em que trabalham há associados com alguma deficiência; quantos e quais deficiências apresentam; e qual o grau de dificuldade que teriam ao atendê-los, considerando cada tipo de deficiência.

##### 4.3.1 Atendimento de PCD na Cresol Essência

Questionados se já atenderam pessoas com deficiência na Cresol Essência, 52 responderam que sim, que já atenderam, correspondendo a 59,1% da amostra. Por outro lado, 36 colaboradores responderam que não atenderam PCD, correspondendo assim a 40,9 %. O Gráfico 4 nos apresenta estes números:

Gráfico 4– Atendimento de PCD



Fonte: Dados da Pesquisa

Para os colaboradores que já realizaram atendimento de PCD, foi solicitado que comentassem as experiências destes atendimentos. Estes dados estão disponíveis no Anexo J. A partir das experiências relatadas, percebe-se que o maior número de atendimentos de PCD foram de pessoas com deficiência física. Estes, conforme os relatos, foram atendimentos tranquilos e sem maiores dificuldades. Porém, num dos comentários, a altura do guichê do caixa foi descrita como inadequada para um cadeirante.

É provável, que os colaboradores sintam maior tranquilidade no atendimento de pessoas com deficiência física, pois os produtos e serviços oferecidos pela cooperativa são explanados verbalmente ou visualmente através de contratos, o que não traz grandes dificuldades no entendimento a um cadeirante, por exemplo, visto que não há por muitas vezes a necessidade das pessoas se locomoverem, pois, esses atendimentos podem, inclusive, ser realizados remotamente.

O segundo maior número de atendimentos relatados foi de pessoas com deficiência auditiva. Nestes atendimentos, percebeu-se, através dos comentários, que os colaboradores encontraram maiores problemas, sendo a dificuldade de

comunicação para poder atender a necessidade do associado, destacada por vários participantes.

Diferentemente da deficiência física, a deficiência auditiva traz desafios maiores, visto que para apresentar os produtos e serviços ou para atender as demandas existentes, o colaborador costuma explicar verbalmente ao associado as dúvidas ou qualquer que sejam as suas necessidades. Ao se tratar de uma pessoa com deficiência auditiva, essa comunicação verbal é insuficiente para a compreensão do cooperado. Neste caso, o colaborador precisa se expressar de outra forma, seja por sinais, seja por Libras ou por meio da escrita, o que inclusive está entre os relatos das experiências nos atendimentos realizados.

Também se verificou que existiram atendimentos de pessoas com deficiência visual e mental, contudo, não houve comentários relatando grandes dificuldade nestes atendimentos.

#### **4.3.2 Conhecimento sobre os tipos de deficiência**

Como demonstra o Gráfico 5, os colaboradores foram questionados se conhecem os tipos de deficiências. Em 53,4% das respostas, os respondentes disseram que conhecem a maioria delas; 35,2% da amostra respondeu que conhecem algumas deficiências apenas; já 10,2% afirmaram que com certeza conhecem os tipos de deficiência, enquanto 1,1% responder não conhecer praticamente nada sobre deficiências.

Gráfico 5 – Conhecimento sobre os tipos de deficiência



Fonte: Dados da Pesquisa

É perceptível no resultado apresentado, que mais da metade dos colaboradores afirmou conhecer a maioria das deficiências ou ao menos consegue identificar a deficiência da PCD, o que é de extrema importância para que se possa proceder com o atendimento adequado. Aqui, se abre um espaço para Boone (2020) que traz algumas características que ajudam a identificar os tipos de deficiências das PCD, conforme abaixo:

Tabela 11 – Identificação dos tipos de deficiência

DEFICIÊNCIA VISUAL	DEFICIÊNCIA AUDITIVA
Pode-se reconhecer um cego, tanto por ele utilizar uma bengala que normalmente é na cor branca, ou por estar segurando na altura do cotovelo de um acompanhante, ou pelo fato de estar com um cão identificado, entre outras formas. Já o de baixa visão,	Identificar uma pessoa com deficiência auditiva é algo realizado mais pela percepção do que pelo visual. Ao perceber uma pessoa olhando fixamente para um ponto, sem esboçar expressão, mesmo havendo som, pode ser um deficiente auditivo. Para um

<p>normalmente, olha atentamente em sua volta, aproxima o rosto em objetos ou pessoas, deixa o olho mais fechado para aproveitar o resíduo, pode estar utilizando uma bengala verde.</p>	<p>teste, bata uma cadeira, ou mexa num plástico próximo, por exemplo. Outra possibilidade é de observar, se utiliza aparelho auditivo. A terceira dica é observar, se a pessoa está fazendo com as mãos um cone próximo do ouvido. É uma forma usual para que quem tenha a baixa audição aproveite um pouco mais o resíduo.</p>
<p><b>DEFICIÊNCIA MENTAL</b></p>	<p><b>DEFICIÊNCIA FÍSICA</b></p>
<p>A definição de um cliente com deficiência mental é normalmente imperceptível só numa olhadinha. Às vezes, é possível definir por características físicas, como numa uma pessoa com síndrome de Down, pelo comportamento, ou forma de falar. Perceptível a deficiência, não olhe incisivamente, nem faça comentários desnecessário, pois um dos grandes constrangimentos é subestimar completamente a capacidade da pessoa. Saiba que não é possível definir o nível da deficiência mental só com o olhar. Tudo é relativo, visto que o diagnóstico, ou os estímulos modificam os sintomas.</p>	<p>Na maioria dos casos, a deficiência é visível, todavia é inapropriado o olhar incisivo para a pessoa ou para o membro inexistente. Dependendo da especificidade da deficiência, estas pessoas precisam utilizar órteses ou próteses. Para ajudá-lo da melhor forma, pergunta-se, pois são tantas as possibilidades, que somente uma dica não contemplará a todos. E saiba: alguns não precisam de ajuda por saber como fazer, neste caso, só respeite e não insista.</p>
<p><b>MULTIDEFIÊNCIA</b></p>	<p><b>TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA</b></p>
<p>A base para identificação de um PCD que apresenta mais que uma deficiência é a somatória das características já apresentadas desta especificidade é o somatório. Pela junção das deficiências ser bastante limitadora, é muito raro uma pessoa com múltipla deficiência estar sozinha no estabelecimento. Só que, de forma alguma, deverá ser premissa para reduzir a capacidade da pessoa.</p>	<p>Crianças: algumas características a serem observadas são a dificuldade em estabelecer um contato visual, dificuldade em demonstrar interesse no ambiente, uso muito restrito de palavras e intenções comunicativas, dificuldade em apontar, indicando algo, entre outras. Porém, são indicações que podem ser relativas ao grau do TEA, não sendo, contudo, uma regra. Adultos: percebe-se a dificuldade na interação e na comunicação; dificuldade em entender regras sociais; dificuldade na compreensão de ironias, metáforas e expressões faciais; limitações na socialização; entrave em dar e receber afeto; maior dificuldade em se colocar no lugar do outro. São muito verdadeiros, têm hipersensibilidade nos sentidos, o</p>



	que é percebido por mudarem o comportamento, ou exporem o incômodo presente.
--	--

Fonte: BOONE (2020, p. 30 a 67).

A tabela nos permite identificar as características de cada tipo de deficiência, já no primeiro contato. Esta percepção é essencial para que o colaborador identifique, através de algumas características que a PCD possa apresentar, qual o seu tipo de deficiência e desta forma ofertar um atendimento adequado a esta pessoa com deficiência.

#### **4.3.3 Associados com deficiência nas agências da Cresol Essência**

Referente ao questionamento, se há na agência em que estes colaboradores da Cresol Essência trabalham associados com alguma deficiência, obteve-se as seguintes respostas: 58% da amostra respondeu que sim, que na agência em que trabalham há associados com deficiência e que estes correspondem a menos de 10 pessoas; 12,5% respondeu que sim, que na agência em que trabalham há associados com deficiência e que estes são em número superior a 10 associados; 17% não soube responder; outros 12,5% respondeu que não há nenhum associado com deficiência.

Gráfico 6 – Associados com deficiência



Fonte: Dados da Pesquisa

Portanto, através do Gráfico 6, pode-se verificar que 70,5% dos respondentes, ou seja 62 colaboradores, confirmaram que há associados com deficiência nas agências em que trabalham.

A análise desses números só faz aumentar a importância de ter uma equipe preparada para lidar adequadamente com este público, mostrando que a cooperativa respeita as diferenças e promove a inclusão social.

É importante também, averiguar quais os tipos de deficiência que apresentam esses associados e quais as dificuldades que os colaboradores têm em atender cada um. Essas verificações podem ser vistas nos gráficos dos itens seguintes.

#### 4.3.4 Tipos de deficiências apresentadas pelos associados da Cresol Essência

A partir da identificação de que há associados com deficiência, questiona-se qual o tipo de deficiência que estes associados apresentam. O Gráfico 7 nos mostra quais os tipos de deficiência apresentada por esses associados, de acordo com as respostas dos colaboradores:

Gráfico 7 – Tipos de deficiências



Fonte: Dados da Pesquisa

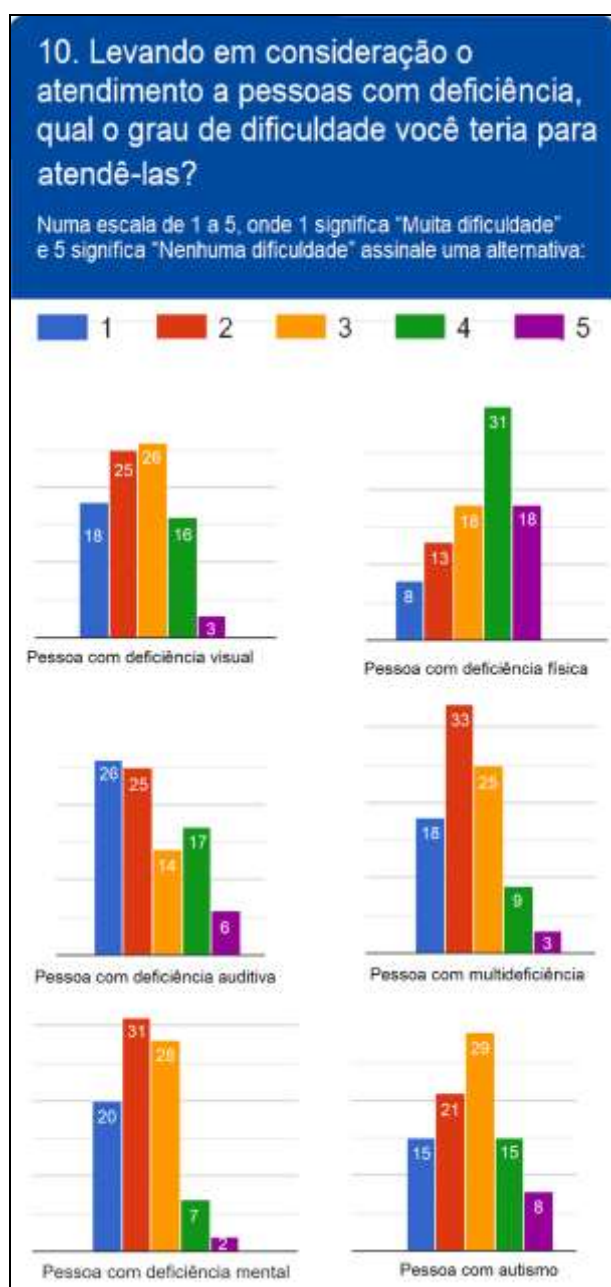
Conforme comentado anteriormente e comprovado através do gráfico acima, o maior número de PCD associados à Cresol Essência é de pessoas com deficiência física, correspondendo a 31,8%. A deficiência auditiva soma 16,2%, enquanto a mental 15,6%, visual 13,9%, TEA 6,4% e multideficiência 1,7%. Por fim, 14,5% dos respondentes não souberam identificar as deficiências.

Esses dados são fundamentais para futuras adaptações no contexto da cooperativa, tanto para a implementação de treinamentos específicos para cada tipo de deficiência apresentada, quanto de acessibilidade.

#### **4.3.5 Grau de dificuldade dos colaboradores da Cresol Essência no atendimento de PCD**

Para complementar esta sessão, foi questionado qual o grau de dificuldade os colaboradores da Cresol Essência tem ao atender as PCD. Conforme a escala apresentada no Gráfico 8, para cada tipo de deficiência, os respondentes apontaram um grau de dificuldade.

Gráfico 8 – Grau de dificuldade pelo tipo de deficiência



Fonte: Dados da Pesquisa

Essa questão foi elaborada a partir da escala de Likert onde foram apresentados os tipos de deficiência e, em cada uma delas, os respondentes assinalaram os campos de acordo com a pontuação de 1 a 5, onde 1 significa “muita dificuldade” e 5 “nenhuma dificuldade” no atendimento.

Bermudes et al. (2016) definem a escala de Likert como um método de pesquisa que utiliza o critério de pontuação para responder as afirmações

apresentadas pelo pesquisador. Geralmente, este sistema de pontuação indica o grau de concordância em relação ao questionado.

Para interpretação desta análise, classificou-se cada uma das pontuações da seguinte maneira:

Tabela 12 – Classificação das dificuldades

<b>Pontuação</b>	<b>Significado</b>
1	Muita dificuldade
2	Dificuldade
3	Média dificuldade - Neutros
4	Pouca dificuldade
5	Nenhuma dificuldade

Fonte: Elaborado pela autora

Acima, cada uma das pontuações assinaladas corresponde a um dos significados descritos na tabela. A partir disto verificou-se o grau de dificuldade que os respondentes assinalaram para cada tipo de deficiência.

Dos 88 colaboradores que responderam à pesquisa, 26 se mostraram neutros quanto a dificuldade que possuem em atender as pessoas com deficiência visual, 25 relataram ter dificuldade, 18 responderam ter muita dificuldade, 16 pouca dificuldade e três nenhuma dificuldade.

Já no atendimento de pessoas com deficiência física, 31 colaboradores responderam ter pouca dificuldade em atender esse público, 18 nenhuma dificuldade, outros 18 mantiveram-se neutros, 13 responderam ter dificuldades e oito assumiram ter muita dificuldade.

No atendimento de pessoas com deficiência auditiva 26 colaboradores revelaram ter muita dificuldade, 25 disseram que tem dificuldade, 17 pouca dificuldade, 14 mantiveram-se neutros e seis colaboradores disseram não ter nenhuma dificuldade.

Quanto ao atendimento de pessoas com multideficiências, 33 colaboradores responderam ter dificuldade em atender esse público, 25 mantiveram-se neutros, 18 expuseram ter muita dificuldade, nove disseram pouca dificuldade e três pontuaram não ter nenhuma dificuldade.

Ao analisar o atendimento de pessoas com deficiência mental, 31 responderam ter dificuldade, 28 mantiveram-se neutros, 20 pontuaram ter muita dificuldade, sete pouca dificuldade e dois nenhuma dificuldade.

No atendimento a pessoas com autismo, 29 colaboradores mantiveram-se neutros, 21 disseram ter dificuldade, 15 assumiram ter muita dificuldade, outros 15 pouca dificuldade e oito nenhuma dificuldade.

Analisando de um modo geral, a maior dificuldade apresentada pelos colaboradores é no atendimento de pessoas com deficiência auditiva, o que é compreensível, pois apesar da maioria dos produtos e serviços da Cresol Essência serem ilustrados e escritos, a explicação para um melhor entendimento é feita através da conversa entre o atendente e o associado, porém, se o atendente não compreender a dúvida existente ou não souber se expressar para esclarecer a necessidade, provavelmente, não haverá interesse do associado em contratar algum produto, buscando assim, outra instituição que possua um atendimento mais adequado para ele.

Continuando a análise, percebe-se que a deficiência física é a que apresenta a menor dificuldade no atendimento dentre os tipos de deficiências. Veremos, posteriormente, as questões de acessibilidade, entretanto, adiantando, pode ser esse um dos motivos para que os colaboradores se sintam mais preparados para atender esse público, visto que não há muitas barreiras de acessibilidade que impeçam o acesso de pessoas com deficiência física nas agências da Cresol Essência.

Outro aspecto relevante é a experiência que os atendentes adquirem conforme atendem PCD, pois na medida que vão conhecendo os associados com deficiência, vão também aperfeiçoando seu atendimento e desta forma se sentem mais seguros e confiantes.

Daí a importância de mensurar se os colaboradores já atenderam PCD, se conhecem os tipos de deficiências, se há PCD associado à Cresol Essência e quais os tipos de deficiências que esses associados apresentam, conforme visto nas questões dos itens anteriores.

Na tabela abaixo seguem as principais descobertas relativas ao primeiro objetivo específico, sintetizando e agrupando as análises das questões relacionadas a ele.

Tabela 13 – Análise do primeiro objetivo específico: principais dificuldades nos atendimentos para cada tipo de deficiência

Objetivos específicos	Principais descobertas
<p>Descrever os tipos de deficiências e quais as principais dificuldades a serem observadas nos atendimentos de serviços financeiros para cada tipo de deficiência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A maior parte dos colaboradores já atendeu PCD e afirmam conhecer a maioria das deficiências;</li> <li>• As maiores dificuldades relatadas pelos colaboradores são nos atendimentos de pessoas com deficiência auditiva;</li> <li>• Há menos de dez PCD por agência na Cresol Essência, sendo as pessoas com deficiência física o maior número apresentado;</li> <li>• As menores dificuldades expostas na análise são nos atendimentos de pessoas com deficiência física.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora

Percebe-se a partir do objetivo descrito acima e da análise apresentada, que os colaboradores conhecem os tipos de deficiência, descritas detalhadamente no referencial teórico, e que as maiores dificuldades relatadas por eles são, principalmente, nos atendimentos de pessoas com deficiência auditiva, o que pode ser sugestivo para uma adequação futura.

#### 4.4 POLÍTICAS DE ATENDIMENTO, ESTRUTURA FÍSICA E A RELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Aqui há sete questionamentos feitos aos colaboradores da Cresol Essência, sendo o primeiro voltado à política de atendimento de PCD, os quatro seguintes à estrutura física, acessibilidade das agências e atendimentos prioritários e os dois últimos referente a relação dos princípios do cooperativismo com o atendimento de pessoas com deficiência.



#### **4.4.1 Política voltada para o atendimento de pessoas com deficiência na Cresol**

Inicialmente, o conceito de política, segundo Owens (1954) apud Umeda e Trindade (2004), pode ser interna ou externa, sendo as políticas internas aquelas que orientam e regulam os relacionamentos entre os funcionários da organização, a exemplo de programas de carreira, treinamento, produção, entre outras. Já o relacionamento com outros grupos ou pessoas é guiado por políticas externas. Elas podem ser gerais, mas incidem em maior número dentro de áreas e departamentos que estabelecem maior contato com os diferentes públicos, como clientes e associados.

Owens (1954) apud Umeda e Trindade (2004) destaca ainda que a empresa deve estimular a cooperação dos funcionários no momento do trabalho em grupo ou na tomada de decisões. Esse aspecto é fundamental para a eficiência do sistema organizacional, quanto para a realização pessoal dos funcionários. Deve-se atentar que todos da organização compreendam bem quais são os objetivos gerais da empresa, as políticas que os orientam e qual o papel individual que eles desempenham nesse processo.

Quando questionados se a Cresol possui políticas voltadas ao atendimento de pessoas com deficiência, 70,5% dos 88 respondentes não souberam informar, equivalendo a 62 colaboradores da amostra, 14,8% afirmaram que sim, há políticas de atendimento na Cresol e outros 14,8% responderam que não.

Gráfico 9 – Política para o atendimento de PCD



Fonte: Dados da Pesquisa

Como observa-se no gráfico acima, nesta questão não houve uma especificação quanto a Cresol Essência. Isto porque a análise abrange todo o sistema Cresol.

Corroborando ainda com a pesquisa, a autora do presente estudo fez questionamento à área de gestão de pessoas da central Cresol Sicoper quanto a existência de uma política voltada ao atendimento de pessoas com deficiência na Cresol. Em resposta, foi informada da inexistência de algo neste segmento.

Diante disso, compreende-se o porquê de a maioria dos colaboradores respondentes não saber informar o referido questionamento, uma vez que ainda não há políticas de atendimentos voltadas a PCD na Cresol. Quiçá os colaboradores já haviam procurado informações sobre o assunto e verificaram a lacuna. Isso, então, abre a possibilidade de a cooperativa implementar uma política voltada a esse tema.

Deste modo, Owens (1954) apud Umeda e Trindade (2004) sugere que as políticas sejam demonstradas claramente aos funcionários, de preferência escritas e divulgadas. O ato da formalização cria um maior compromisso, de forma que a política exige reflexão e formulação antes de entrar em vigor.

Uma observação importante de Owens (1954) apud Umeda e Trindade (2004) é que numa política é impossível prever todas as circunstâncias e, portanto, não se consegue abranger todas as condições. Nesse caso, a elaboração junto a um superior pode trazer a medida mais adequada para enfrentar a situação imprevista.

#### 4.4.2 Acessibilidade e adaptações nas agências da Cresol Essência

Quanto a acessibilidade, já conceituada no subcapítulo 2.3.1, ao questionar os respondentes sobre a existência nas agências em que trabalham, verificou-se que 81,8% responderam que sim, que nas agências da Cresol Essência há acessibilidade ou seja, são adaptadas para atender pessoas com deficiência, esse percentual corresponde a 72 colaboradores, como percebe-se no gráfico abaixo:

Gráfico 10 – Acessibilidade



Fonte: Dados da Pesquisa

Dentre os respondentes, 10,2% da amostra arguiu que não há acessibilidade nas agências em que trabalham, o que equivale ao total de nove colaboradores. Conforme essas respostas, há a possibilidade de que existam agências não adaptadas, uma vez que, o questionário foi encaminhado à colaboradores de 16 agências, não sendo realizada análise separada para cada uma das agências. Além disso, 8% dos respondentes não souberam responder se trabalham em agências adaptadas.

Por fim, os dados retratam que a acessibilidade é disponibilizada em 81,8% das agências, o que embora demonstre que exista uma preocupação no que tange a facilitação do acesso e do atendimento a PCD, ainda há a necessidade de melhoria para que a acessibilidade seja disponibilizada em todas as agências e a todos os associados que necessitam destas adaptações.

Para complementar a pesquisa e ter uma melhor verificação da acessibilidade nas agências da Cresol Essência, foi perguntado aos colaboradores, que descrevessem as adaptações existentes, conforme pode ser visto no Anexo K. A partir das descrições relatadas percebeu-se quais são as principais adaptações das agências, dentre elas rampa de acesso, porta lateral com espaçamento para entrada de cadeirantes, banheiro adaptado, corrimão, entre outras.

Pode-se, ainda, aferir as informações relatadas pelas tabelas 7 – Agências da Cresol Essência – Noroeste RS e tabela 8 – Agências da Cresol Essência – Vale do Taquari e Vale do Caí, do subcapítulo 4.1.1, onde aparecem as fachadas das agências e é possível visualizar as rampas de acesso e as portas laterais.

#### **4.4.3 Locais de espera nas agências da Cresol Essência**

Realizou-se também o questionamento no sentido de pontuar se há locais de espera a PCD nas agências da Cresol Essência e, conforme gráfico abaixo, 65,9% da amostra respondeu que sim, enquanto 28,4% respondeu que não e 5,7% não souberam informar.

Gráfico 11 – Locais de espera



Fonte: Dados da Pesquisa

Conforme apurado pela autora, cada agência possui assentos prioritários, nos quais encontram-se impressos alguns dos símbolos de acessibilidade, os quais foram ilustrados e explicados anteriormente no referencial teórico. Exemplo desses assentos está na fotografia abaixo, que é de um padrão das agências da Cresol Essência:

Fotografia 7 – Cadeiras em agência da Cresol Essência



Fonte: Autora, 2022

Em um dos relatos do Anexo K, das adaptações existentes nas agências da Cresol Essência, foi respondido que os assentos não eram totalmente apropriados para pessoas obesas, as quais se enquadram na categoria de pessoas com mobilidade reduzida (PMR) e não de pessoas com deficiência. Contudo, investigando os tipos de assentos que as demais agências da Cresol Essência possuem, pôde-se perceber que algumas agências têm assentos com braços, conforme ilustra a fotografia abaixo, o que realmente pode impedir que uma pessoa obesa possa se sentar.

Fotografia 8 – Cadeiras com braços em agência da Cresol Essência



Fonte: Autora, 2022

Uma sugestão seria a retirada dos braços de alguns assentos ou substituí-los, para que todas as agências tenham assentos apropriados tanto para PCD quanto PMR, os obesos, no caso.

#### **4.4.4 Atendimento prioritário nas agências da Cresol Essência**

Encerrando essa sessão, questionou-se se há atendimento prioritário a PCD nas agências em que os colaboradores da Cresol Essência trabalham. E como se pode ver 90.9% da amostra respondeu que sim, 4,5% respondeu que não e outros 4,5% não souberam responder.

Gráfico 12 – Atendimento prioritário



Fonte: Dados da Pesquisa

De acordo com o Art. 9º da Lei 13.146, de 06/07/2015 (BRASIL, 2015, S/N):

A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de:

I - proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;

II - atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público;

III - disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas;

IV - disponibilização de pontos de parada, estações e terminais acessíveis de transporte coletivo de passageiros e garantia de segurança no embarque e no desembarque;

V - acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis;

VI - recebimento de restituição de imposto de renda;

VII - tramitação processual e procedimentos judiciais e administrativos em que for parte ou interessada, em todos os atos e diligências.



Conforme a Lei Federal 13.146, citada acima, o atendimento prioritário é obrigatório em todas as instituições que prestam atendimento ao público. Através do questionamento realizado com os colaboradores percebe-se nas agências da Cresol Essência que em mais de 90% delas, a lei de prioridade nos atendimentos de pessoas com deficiência é respeitada e cumprida.

Contudo, houve quatro respostas negativas quanto ao respeito da legislação, não ficando explícito, entretanto, se o não atendimento prioritário é realizado por uma decisão dos próprios colaboradores das agências ou se o mesmo não ocorre em virtude de não haver equipamentos e/ou sistemas que possibilitem a diferenciação deste público para que o atendimento ocorra da forma que preconiza a lei. Importante se faz, então, a atenção a esta situação por parte da cooperativa, para que haja o cumprimento da lei em sua integralidade e em todas as suas agências.

#### **4.4.5 Relação dos princípios do cooperativismo com o atendimento de PCD**

Quando questionados se há relação entre os princípios do cooperativismo com o atendimento de pessoas com deficiência, 65,9% dos respondentes respondeu que sim, 30,7% não soube informar e 3,4% responderam que não.

Gráfico 13 – Princípios do cooperativismo e atendimento de PCD



Fonte: Dados da Pesquisa

Percebe-se através do gráfico acima que um grande percentual dos respondentes não soube informar se existe relação entre os princípios do cooperativismo e o atendimento de PCD. Possivelmente vários colaboradores não possuem o conhecimento aprofundado dos princípios do cooperativismo, o que pode inclusive ser uma sugestão para que busquem conhecê-los melhor e assim possam propagá-los.

Para confirmar a pressuposição acima, perguntou-se aos respondentes que descrevessem as relações dos princípios do cooperativismo com o atendimento de PCD. A totalidade das respostas pode ser vista no Anexo M e analisando de forma genérica, observa-se que o sétimo princípio do cooperativismo é o mais citado, que corresponde ao interesse pela comunidade. Também foram citados o primeiro princípio, adesão voluntária e livre; o segundo, gestão democrática; e o sexto, intercooperação. Foram descritos muitos outros valores que o cooperativismo

proporciona e a relação que os colaboradores consideram ter com o atendimento de PCD.

Diante das definições descritas, se percebe que muitos colaboradores têm entendimento e também se preocupam em relacionar e inserir os princípios do cooperativismo no dia a dia, inclusive no atendimento de PCD. Alguns colaboradores não descreveram os princípios precisamente, porém os valores relatados correspondem aos valores que a cooperativa busca proporcionar a comunidade.

Segue abaixo as principais descobertas referente ao segundo objetivo específico, agrupando e sintetizando as análises das questões relacionadas a ele.

Tabela 14 – Análise do segundo objetivo específico: políticas, estrutura física e relações com os princípios do cooperativismo

Objetivos específicos	Principais descobertas
Identificar políticas e a estrutura física para atendimento das PCD na Cresol Essência, bem como possíveis relações deste atendimento com os princípios do cooperativismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Cresol não possui políticas voltadas ao atendimento de PCD;</li> <li>• A Cresol Essência possui acessibilidade em suas agências, assim como locais de espera e atendimento prioritário de PCD.</li> <li>• A maioria dos colaboradores confirma a relação do atendimento de PCD com os princípios do cooperativismo;</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora

As principais descobertas encontradas nesta etapa da análise da pesquisa são ausência de políticas para atendimento de PCD na Cresol sendo que sua implementação seria de grande importância para a cooperativa, colaboradores e cooperados; a constatação que a Cresol Essência possui acessibilidade, ou seja, a estrutura física das agências é adaptada para atendimento de PCD, assim como foram identificadas nas respostas que há locais de espera e atendimento prioritário para esse público; foram confirmadas ainda a relação do atendimento de PCD com os princípios do cooperativismo, citando alguns deles inclusive, tais como adesão livre e voluntária e interesse pela comunidade.

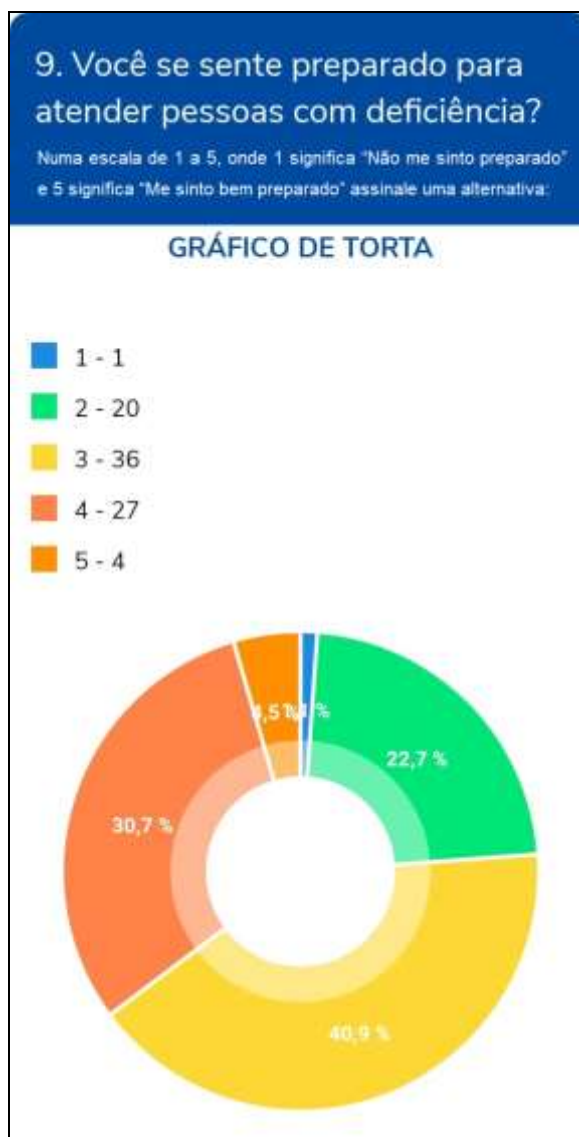
## 4.5 PREPARO DOS COLABORADORES

Nesta parte, os respondentes da pesquisa foram questionados se eles se sentem preparados para atender pessoas com deficiência, também houve questionamentos se a Cresol oferece algum treinamento voltado ao atendimento de PCD, se os colaboradores já realizaram algum treinamento específico para esse público, caso tenham feito que comentassem o treinamento ou curso realizado e por fim, o quanto os respondentes acreditam ser importante a aplicação destes treinamentos voltados ao atendimento de PCD.

### **4.5.1 Preparo dos colaboradores na Cresol Essência**

Nesta questão, os colaboradores da Cresol Essência assinalaram o grau de preparo que consideram ter para atender PCD. Portanto, utilizou-se a escala de Likert, onde constam os campos de 1 a 5, sendo que 1 significa “não me sinto preparado” e 5 significa “me sinto bem preparado”, como pode-se ver abaixo:

Gráfico 14 – Preparo dos colaboradores



Fonte: Dados da Pesquisa

Para interpretação desta análise, classificou-se cada uma das pontuações da seguinte maneira:

Tabela 15 – Classificação do nível de preparo dos colaboradores

Pontuação	Significado
1	Não me sinto preparado
2	Me sinto pouco preparado
3	Médio preparo - Neutro
4	Me sinto preparado
5	Me sinto bem preparado

Fonte: Elaborado pela autora

De acordo com a tabela acima, cada pontuação assinalada corresponde a um significado descrito na tabela, a partir disto observou-se a classificação do nível de preparo que os respondentes assinalaram.

Dos colaboradores que responderam à pesquisa, 40,9% se mostraram neutros ou com médio preparo no atendimento de pessoas com deficiência, 30,7% responderam que se sentem preparados para atender PCD, 22,7% assinalaram a opção que se sentem pouco preparados em atender esse público, 4,5% se sentem bem preparados e 1,1% assumiu não se sentir preparado.

Este é um ponto relevante e dever ser tratado com atenção, pois pode resultar em situações desagradáveis tanto para os colaboradores quanto para os associados.

#### **4.5.2 Treinamento para atender de pessoas com deficiência na Cresol**

Ao questionar os colaboradores se a Cresol oferece algum treinamento para atender pessoas com deficiência, 58% não souberam informar, 38,6% responderam que não e 3,4% afirmaram que sim. Como pode ser visto no gráfico abaixo:

Gráfico 15 – Treinamento para atender PCD



Fonte: Dados da Pesquisa

A partir de pesquisa realizada no site institucional da Cresol, verificou-se que a cooperativa possui a plataforma Cresol Instituto que tem como objetivo a educação e capacitação de todos da comunidade, oferecendo cursos EAD gratuitos e com certificação, tanto para colaboradores, associados ou comunidade em geral.

O Cresol Instituto foi criado em 2005 e integrado a Cresol Confederação, tem por objetivo fornecer soluções educacionais ao sistema de cooperativas Cresol, sendo Confederação, Centrais, Cooperativas e Agências. Os programas de educação são desenvolvidos para distintos públicos, sendo colaboradores e conselheiros com um grande foco na gestão e governança das cooperativas. Já os programas para cooperados, comunidade e parceiro objetivam estimular a discussão sobre o cooperativismo e educação financeira (CRESOL INSTITUTO, 2020)

Ainda conforme seu site institucional, os treinamentos cumprem diretamente a prática dos sete princípios do cooperativismo, principalmente o 5º Educação, Formação e Informação e o 7º Preocupação com a Comunidade, além de ir ao

encontro as 17 metas globais denominadas Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, estabelecidas pela Assembleia Geral da Nações Unidas – ONU.

Contudo, através da consulta realizada no portal Cresol Instituto, não se encontrou nenhum curso relacionado ao atendimento de PCD, revelando assim, o que pode vir a ser uma oportunidade da Cresol se aprimorar, podendo ser esta uma importante sugestão de melhoria para esta pesquisa.

#### **4.5.3 Realização de treinamentos**

Ao analisar as respostas do gráfico abaixo, chama-nos atenção o fato de que a realização ou participação dos colaboradores em treinamentos para atender pessoas com deficiência é praticamente nulo. 92% da amostra respondeu que nunca participou, 6,8% respondeu que participou de poucos treinamentos e 1,1% respondeu que participou de vários. Desta forma, pode-se verificar que apenas 7,9% já realizou algum treinamento voltado ao atendimento de PCD, correspondendo a 7 colaboradores, conforme segue:



Gráfico 16 – Realização de treinamentos



Fonte: Dados da Pesquisa

Este dado pode apontar o porquê do sentimento de insegurança apresentado no item 4.5.1 Preparo dos Colaboradores, onde houve uma parcela significativa de colaboradores que respondeu não estar preparada para atender PCD. Este índice talvez pudesse ser diferente caso cursos ou treinamentos voltados a esse tema fossem disponibilizados pela cooperativa.

Para os colaboradores que já participarem de treinamentos voltados ao atendimento de pessoas com deficiência foi solicitado, no questionário, que comentassem quais os cursos realizados. A partir das respostas obtidas e que estão disponíveis no Anexo L, notou-se que as atividades relatadas foram curso de Libras, seminário de acessibilidade, curso virtual de sinais (possivelmente Libras), magistério, curso de atuação em formação de adultos e crianças especiais, atuação em microensino na APAE, entre outros.

Porém, como pôde-se perceber nos comentários, nenhum destes cursos ou treinamentos foi oferecido pela cooperativa, a busca pela informação ou capacitação ocorreu exclusivamente pelo interesse do colaborador.

#### 4.5.4 Importância da aplicação de treinamentos para atendimentos de PCD

Complementando esta parte, houve o questionamento aos colaboradores da Cresol Essência, do quanto acreditam ser importante a aplicação de cursos ou treinamentos voltados ao atendimento de pessoas com deficiência. O método utilizado nesta questão foi novamente a escala de Likert, onde constam os campos de 1 a 5, sendo que 1 significa “não acho importante” e 5 significa “acho muito importante”, como pode-se ver abaixo:

Gráfico 17 – Importância da aplicação de treinamentos



Fonte: Dados da Pesquisa

Como forma de interpretação desta análise, classificou-se cada uma das pontuações, conforme tabela a seguir:

Tabela 16 – Classificação da importância de treinamentos

<b>Pontuação</b>	<b>Significado</b>
1	Não acho importante
2	Acho pouco importante
3	Neutro
4	Importante
5	Acho muito importante

Fonte: Elaborado pela autora

Conforme a tabela acima, cada pontuação assinalada corresponde a um significado descrito na tabela. A partir disto, notou-se a classificação dos respondentes quanto a importância de aplicação de treinamentos voltados aos atendimentos de PCD.

Dos colaboradores que responderam à pesquisa, 70,5% consideram muito importante a aplicação de treinamentos, 20,5% responderam que acham importante, 8% se mostraram neutros e 1,1% acham pouco importante. Não houve nenhuma resposta que não considera ser importante a oferta de cursos ou treinamentos para atendimento de PCD.

Essa informação apresenta o quanto os colaboradores acreditam que é importante o aprendizado e o quanto pode trazer de aperfeiçoamento para um atendimento inclusivo e personalizado. Quem sabe esse levantamento possa vir, também, despertar na cooperativa o interesse de proporcionar algum curso, palestra ou treinamento aos colaboradores.

Abaixo segue a tabela com as principais descobertas relacionadas ao terceiro objetivo específico, resumindo e agrupando as análises das questões relacionadas a este objetivo.

Tabela 17 – Análise do terceiro objetivo específico: preparo dos colaboradores para atendimento de PCD

Objetivos específicos	Principais descobertas
<p>Identificar se os colaboradores da Cooperativa de Crédito Cresol Essência se sentem preparados ou não para atender PCD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médio preparo dos colaboradores no atendimento de PCD;</li> <li>• Não há cursos voltados para atendimento de PCD na Cresol;</li> <li>• A maioria dos colaboradores nunca participou de treinamentos ou realizou cursos para atendimento de PCD, porém consideram muito importante a aplicação destes.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora

Relacionado com o terceiro objetivo específico, nesta etapa pôde-se identificar o preparo dos colaboradores da Cresol Essência. Foi verificado que grande parte considera médio o seu preparo para atender PCD, sendo que a maioria nunca realizou treinamentos voltados a esses atendimentos, mesmo avaliando a aplicação de cursos como sendo muito importante. Reforça-se que até a aplicação do presente estudo não houve oferta destes tipos de cursos na Cresol, conforme apontado pelos respondentes.

Os dados mostram que há uma certa contradição por parte dos respondentes. Talvez estes não queiram assumir que não se sentem preparados ou se provavelmente se consideram preparados porque possuem uma determinada vivência, a partir de suas experiências e valores. Entretanto, os números mostram que falta um preparo formal, um curso ou treinamento, algo que seria sugestivo e muito importante a cooperativa disponibilizar.

#### 4.6 SUGESTÕES DE MELHORIAS DOS COLABORADORES

Para concluir, os colaboradores foram perguntados se teriam sugestões que possam melhorar o atendimento de pessoas com deficiência na Cresol Essência, cuja respostas podem ser vistas no Anexo N.

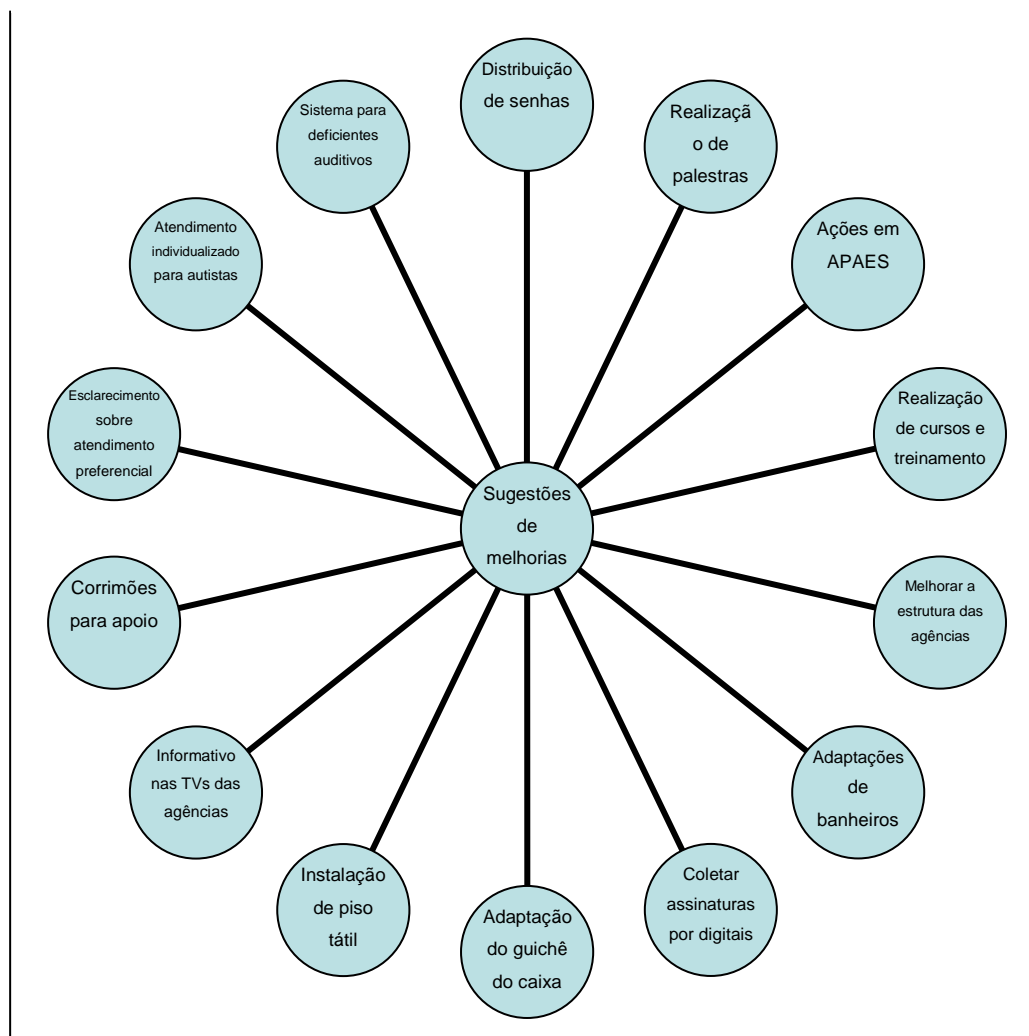
Das 36 repostas obtidas nesta questão, 28 sugeriram que houvesse cursos ou treinamentos voltados ao atendimento de PCD para os colaboradores, isso

corresponde a 78% das respostas, o que pode ser considerada uma sugestão muito relevante e quiçá possa ser sugerida para a cooperativa e implementada futuramente.

Dentre esses cursos e treinamentos sugeridos, alguns respondentes recomendaram cursos presenciais ou a distância (EAD), explanando a necessidade de treinamentos voltados aos atendimentos para cada tipo de deficiência, ou pela necessidade de cada agência. Porém, o curso específico mais citado pelos respondentes foi o de Libras (Língua Brasileira de Sinais), que é uma modalidade gesto-visual, onde é possível com deficiência auditiva e é uma importante ferramenta de inclusão social (LIBRAS, 2020).

E dentre as demais sugestões expostas pelos colaboradores encontram-se distribuição de senhas, realização de palestras, ações em APAES (Associações de Pais e Amigos dos Excepcionais), melhoria estrutural das agências, utilização dos televisores das se comunicar através de gestos, expressões faciais e corporais, sendo a forma de comunicação mais utilizada com pessoas agências para comunicação e melhoria no atendimento de PCD, instalação de piso tátil, adaptação de banheiros e guichê do caixa para atendimento de cadeirantes, esclarecimentos sobre atendimentos preferenciais, coleta de assinaturas pela digital, atendimento individualizado para autistas, corrimão de apoio nas paredes das entradas e nas partes internas das agências e sistema para deficiente auditivos, como se observa na figura abaixo:

Figura 6 – Sugestões de melhorias dos colaboradores



Fonte: Elaborado pela autora

Percebe-se desta forma que os colaboradores têm a preocupação em oferecer um atendimento de qualidade aos associados que possuem alguma deficiência o que já é um grande passo para transformações positivas na cooperativa, sendo que o próprio questionário desta pesquisa, pode instigá-los a buscarem algum aperfeiçoamento futuramente.

Abaixo segue o quarto objetivo específico com as principais descobertas, agrupando e sintetizando as análises das questões relacionadas a ele.

Tabela 18 – Análise do quarto objetivo específico: melhorias para atendimento de PCD

Objetivos específicos	Principais descobertas
Sugerir melhorias que possam qualificar o atendimento da Cresol Essência as PCD, se for o caso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupação dos colaboradores no atendimento de PCD, trazendo várias sugestões de melhorias, tais como cursos e treinamentos para os colaboradores e distribuição de senhas para melhor identificação de PCD.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora

Nesta etapa, verificou-se que os colaboradores se preocupam com o assunto e trazem várias sugestões de melhorias que foram detalhadas anteriormente, incluindo a distribuição de senhas. Uma consideração a ser feita, é que nas agências da Cresol Essência com maior fluxo de pessoas já existe o sistema de distribuição de senhas, porém naquelas inauguradas a menos tempo, onde o fluxo de pessoas ainda é pequeno, esse sistema ainda não está disponível.

Portanto, a partir das análises dessas questões com os objetivos específicos, percebe-se que os colaboradores conhecem os tipos de deficiência e esclarecem quais são as suas maiores dificuldades, identificando em escala o seu nível de preparo no atendimento desta parcela de pessoas. Notou-se também que não há até o momento políticas de atendimentos de PCD na Cresol Essência, assim como não há a oferta de cursos e treinamentos aos colaboradores. Todavia, quando verificada a acessibilidade, percebe-se que as agências possuem muitas adaptações para atender PCD e que os colaboradores se preocupam com assunto, visto que citaram várias sugestões de melhorias e inclusive relacionaram o tema com os princípios do cooperativismo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um bom atendimento de pessoas com deficiência se faz cada vez mais necessário principalmente nas cooperativas, pois elas seguem os princípios do cooperativismo como a adesão livre e voluntária e o interesse pela comunidade que estão associados a inclusão, igualdade, integração e ajuda mútua. Por esse motivo, o presente estudo teve como objetivo geral analisar os principais aspectos que demonstram o (des)preparo da Cresol Essência para oferecer o atendimento inclusivo e acessível para pessoas com deficiência (PCD).

Para se chegar neste objetivo geral se estabeleceram cinco objetivos específicos, sendo que no primeiro buscou-se descrever os tipos de deficiências e as principais dificuldades a serem observadas nos atendimentos de serviços financeiros para cada tipo de deficiência.

Com o intuito de responder a este objetivo, no referencial teórico, foram apresentados todos os tipos de deficiências, assim como, as características de cada uma delas e as necessidades e especificidades inerentes ao atendimento para determinada deficiência. Isto posto, pode-se verificar que há diferentes formas de atendimento para cada tipo de deficiência, uma vez que o atendimento a uma pessoa surda não ser igual ao atendimento a uma pessoa cega. O atendimento a pessoa com deficiência auditiva, aliás, apresentou-se como o que mais necessita de uma atenção diferenciada por parte dos colaboradores, conforme pode ser visto na sequência.

Buscou-se identificar quais as principais dificuldades encontradas pelos colaboradores da Cresol Essência no atendimento a PCD, sendo destacado o atendimento da pessoa com deficiência auditiva, em função da comunicação ser muito prejudicada, vezes pela falta um treinamento adequado dos atendedores, como a linguagem de sinais (LIBRAS), por exemplo, vezes pela não compreensão dos associados ao que lhes está sendo explicado pelos colaboradores. Isso demonstra a importância de que haja dentro da cooperativa o reforço dos mecanismos que facilitem a comunicação entre o colaborador e o associado deficiente auditivo, através da realização de cursos, técnicas específicas, treinamentos e/ou aperfeiçoamento.

No segundo objetivo específico buscou-se identificar as políticas de atendimento, a estrutura física para atendimento das PCD na Cresol Essência e a



relação deste atendimento com os princípios do cooperativismo. Verificou-se, através da pesquisa, que a maioria dos colaboradores não soube informar se a Cresol possui políticas voltadas ao atendimento de PCD. Esse não saber suscitou a dúvida de se esta ausência de conhecimento era proveniente da falta de interesse dos colaboradores em relação ao assunto ou se realmente não há na cooperativa uma política voltada a este público.

Diante disso, procurou-se a área de gestão de pessoas da central Cresol Sicoper que confirmou a inexistência de política voltada ao atendimento de pessoas com deficiência em todo o sistema Cresol. Este é um ponto importante a ser observado pela cooperativa, para ser levado à avaliação e, se possível, criar e inserir uma política voltada para o público PCD, uma vez que o conceito de inclusão ganha cada vez mais espaço no meio empresarial, tornando-se um diferencial tanto para os associados, quanto para os colaboradores.

Essa carência de conhecimento nas formas de atender PCD, não se restringe somente à cooperativa onde a pesquisa se realizou, e nos mostra que algo precisa ser revisto em nossa sociedade, principalmente quando se trata de políticas educacionais, visto que apesar de ser trabalhada fortemente a inclusão de PCD no âmbito escolar, ainda não são ofertados cursos e técnicas mais aprofundadas aos demais estudantes para que estes não só se habituem a convivência com PCD, mas que possam se comunicar de forma natural e corriqueira.

Passando para a avaliação em relação a estrutura física das agências da Cresol Essência percebeu-se que a grande maioria delas é adaptada, possuindo locais de espera e com atendimento prioritário de PCD, algo imprescindível nos dias atuais e, inclusive, exigido por lei. Mesmo com cumprimento do estabelecido em lei, é possível algumas melhorias, que são sugeridas pelos próprios colaboradores, como adaptações estruturais ou a implementação de sistemas de gerenciamento do atendimento, através de senhas, que possibilitem a melhor identificação de quem necessita de atendimento prioritário.

Em relação a ligação dos princípios do cooperativismo e o atendimento de PCD houve uma concordância por parte dos colaboradores participantes da pesquisa, citando, principalmente, o princípio da adesão livre e voluntária e o interesse pela comunidade. Isto mostra que a cooperativa Cresol não se limita a determinados grupos de pessoas, mas tem, na visão dos respondentes, o intuito de abranger todos os públicos, independente das adaptações a serem feitas para

recebê-los, pois, as portas da cooperativa devem estar sempre abertas para inseri-los, não só no seu ambiente associativo, mas também, e na medida que for de interesse destes associados, possibilitar a participação em diretorias, coordenações e outros núcleos, para que através das suas vivências e conhecimentos possam auxiliar na melhoria contínua dos trabalhos e serviços realizados.

Quanto ao terceiro objetivo específico do estudo, o de identificar se os colaboradores da Cresol Essência estão preparados ou não para atender PCD, percebe-se que os colaboradores, em mais de 60%, não se consideram totalmente preparados para realização deste tipo de atendimento, tendo como base experiências pessoais corriqueiras ou até mesmo em atendimentos realizados ao público na cooperativa. Aqui se reforça o fato de a maioria dos participantes ter respondido que nunca realizou nenhum curso ou treinamento que lhes pudesse trazer uma melhor preparação técnica e maior autoconfiança para estes atendimentos. Pontua-se, aqui, novamente, o exposto anteriormente quanto a criação e inserção de políticas de atendimento a PCD e os ganhos que são não apenas para os associados, mas também para os colaboradores da cooperativa.

No quarto objetivo específico que traz a sugestão de melhorias que possam qualificar o atendimento da Cresol Essência às PCD, os colaboradores foram instigados no questionário a dar sugestões do que melhorar nas agências em que trabalham. Pôde-se verificar que quase 80% das respostas obtidas trouxe a sugestão para que a cooperativa ofereça cursos ou treinamentos voltados para o atendimento de PCD, outras sugestões como distribuição de senhas e melhorias nas estruturas das agências também aparecem em destaque.

Assim sendo, com a avaliação das considerações das respostas em relação aos objetivos específicos, apresentadas acima, ao objetivo geral desta pesquisa, bem como o problema proposto, que buscou identificar em que aspectos a cooperativa de crédito Cresol Essência está ou não preparada para atender de forma inclusiva e acessível as pessoas com deficiência, pode-se afirmar que a cooperativa está em conformidade com a lei, atendendo as exigências impostas, principalmente nas questões estruturais.

Porém, quando se trata de atendimento de PCD, há a percepção entre os colaboradores de que estes possuem uma insegurança intrínseca, principalmente em atender determinados tipos de deficiência. Ter políticas na cooperativa que norteiem os colaboradores quanto ao atendimento deste público, assim como lhes

ofertar cursos ou treinamentos específicos para esses atendimentos pode ser o ponto a ser considerado, visando dar confiança e facilitar o atendimento do colaborador. Estes aspectos devem ser observados para que haja um melhor preparo dos colaboradores da Cresol Essência, almejando oferecer o atendimento de excelência, inclusivo e acessível para pessoas com deficiência (PCD).

Dessa forma para melhorar o preparo da cooperativa e dos colaboradores da Cresol Essência no atendimento de PCD, sugere-se, primeiramente, a oferta de cursos ou treinamentos, podendo ser estes EAD ou presenciais, e se necessário específicos por tipos de deficiências, para que os colaboradores tenham uma orientação de como proceder um atendimento a PCD.

Outra sugestão, já comentada anteriormente, é que todas agências adotem um sistema com distribuição de senhas com a identificação do associado, onde ele mesmo possa se manifestar sobre a necessidade de um atendimento prioritário ou não.

Sugere-se também algumas adaptações que melhorem a acessibilidade nas agências, como instalação de piso tátil, corrimões, altura dos guichês de caixas, banheiros adaptados e cadeiras acessíveis para todos, inclusive para aqueles com mobilidade reduzida, como os obesos, por exemplo. Esta última adaptação, refere-se principalmente às agências que possuem cadeiras de espera com braços, sendo uma sugestão retirá-los ou substituir alguns assentos.

Acrescenta-se, ainda, uma outra sugestão que é a realização de palestras ou cursos sobre educação financeira em APAES ou com grupos de PCD com um material didático e acessível, conforme a necessidade de cada um. Essa é uma sugestão que abrange os princípios do cooperativismo, tais como educação, formação e informação e interesse pela comunidade.

Por fim, se sugere algumas iniciativas para novas pesquisas, afim de aprofundar o tema proposto neste trabalho, como realização de uma pesquisa qualitativa em que seja possível identificar com maiores detalhes as dificuldades nos atendimentos de PCD; aplicar e acompanhar um treinamento e assim realizar uma pesquisa-ação onde se possa verificar o resultado apresentado; ou ainda a realização de pesquisas similares em outras cooperativas, para que sejam identificadas também as necessidades existentes e assim promover a intercooperação em busca de um objetivo em comum, a igualdade entre todos.

## REFERÊNCIAS

AAMR (American Association on Mental Retardation). **Retardo Mental: Definição, classificação e sistemas de apoio**. 10<sup>a</sup> ed. Porto Alegre. Artmed, 2006.

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **ABNT NBR 9050/2015: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2015.

ABRAMOVAY, Ricardo. **Paradigmas do Capitalismo Agrário em Questão**. 2. Ed. Campinas: Hucitec; Unicamp, 1998.

ACI, Aliança Cooperativa Internacional. **Notas de orientação para los principios cooperativos**. 2015. Disponível em: <https://www.ica.coop/sites/default/files/2021-11/Guidance%20Notes%20ES.pdf> Acesso em 21 de abr de 2022.

ALVES, S. D. S.; SOARES, M. M.; **Democratização do Crédito no Brasil - Atuação do Banco Central**. BCB. Brasília, DF. 2004.

ARAÚJO, J. Massilon. **Fundamentos de agronegócios**. São Paulo: Atlas, 2010.

BERMUDES, Wanderson Lyrio; SANTANA, Bruna Tomaz; BRAGA, José Hamilton Oliveira; SOUZA, Paulo Henrique. **Tipos de escala utilizados em pesquisas e suas aplicações**. Rio de Janeiro: Vertices, 2016.

BOONE, André Werkhausen. **Ser parte**: um guia prático sobre como atender e entender pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. 1 ed. Rio de Janeiro: Autografia, 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.146**, de 6 de julho de 2015: Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm) Acesso em: 23 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Manual de orientação e apoio para atendimento às pessoas com deficiência.** 2013. Disponível em: <https://epge.fgv.br/files/default/manual-de-orientacao-e-apoio-para-atendimento-pcd.pdf>

Acesso em: 23 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Decreto Federal nº 3.298** de 20 de dezembro de 1999. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm) Acesso em: 23 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 12.764** de 27 de dezembro de 2012. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/lei/l12764.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/l12764.htm) Acesso em: 23 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.126** de 27 de junho de 2005. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2004-2006/2005/lei/l11126.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/lei/l11126.htm)

Acesso em: 23 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. Congresso. Senado Federal. Comissão Especial de Acessibilidade.

**Acessibilidade: passaporte para a cidadania das pessoas com deficiência:** Guia de orientações básicas para a inclusão de pessoas com deficiência. Brasília, 2005.

Disponível em:

<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/42/742398.pdf?sequence=3&isAllowed=y> Acesso em 23 abr.2022.

BÜTTENBENDER, Pedro Luís; SILVA, Ailton Rodrigues da. **Estudo sobre as práticas cooperativas, crescentes desafios e potencialidades na promoção da inclusão econômica e social e do desenvolvimento sustentável a partir da cooperativa de crédito.** 2018.

CRESOL, Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária. **Uma década de cooperativismo solidário.** 2006. Disponível em:

<https://www.cresol.com.br/site/upload/downloads/45.pdf> Acesso em 14 ago. 2022.

<https://cresol.com.br/cresol-lanca-campanha-nacional-destacando-a-forca-do-cooperativismo/> Acesso em 20 ago. 2022.

CRESOL INSTITUTO, 2020. Disponível em

<https://www.cresolstituto.org.br/institucional/> Acesso em 28 ago. 2022.

CRÚZIO, Helnon de Oliveira. (2002). **Como organizar e administrar uma cooperativa: uma alternativa para o desemprego**. 3ª Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV.

DIEHL, Astor Antonio. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

FADERS – Acessibilidade e Inclusão. **Tabela IBGE Censo 2010 por município**. Disponível em <<https://faders.rs.gov.br/dados-populacionais-pcd-no-rs-ibge-2010>>. Acesso em 09 de abr de 2022.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Míni Aurélio: O dicionário da língua portuguesa**. 6 ed. Curitiba: Editora Positivo Ltda, 2004.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed., São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed., São Paulo: Atlas, 2008.

GUIA DE RODAS, 2020. Disponível em <https://guiaderodas.com/voce-sabe-quais-sao-os-simbolos-de-acessibilidade-e-para-que-servem/> Acesso em: 23 abr. 2022.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional de Saúde**. 2019. Disponível em <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101748.pdf>>. Acesso em 30 de out de 2021.

Institucional Cresol. Disponível em: <<https://www.cresol.coop.br/institucional>>. Acesso em 11 de out de 2021.

KLEIN, Michael. **The Cooperative Work of Friedrich Wilhelm Raiffeisen and Its Christian Roots**. IRU-Courier, 2009.

LIBRAS. Disponível em: <<https://www.libras.com.br>>. Acesso em 11 de set de 2022.

MACIEL, Maria Regina Cazzaniga. **Portadores de deficiência: a questão da inclusão social**. São Paulo em Perspectiva. São Paulo, v. 14, n. 2, p.51-56, jun. 2000.

MAGRI Cledir Assisio. **Cooperativismo de Crédito Solidário: reflexões e boas práticas**. Passo Fundo: IFIBE, 2010.

MAGRI, Cledir Assisio; POMMERENING, Edivan Junior. **O cooperativismo financeiro e a agricultura familiar: Gerando desenvolvimento sustentável**. Joaçaba: Editora Unoesc, 2018.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Tradução: Lene Belon Ribeiro, Monica Stefani; revisão técnica: Janaina de Moura Engracia Giraldi. 6. ed. Porto Alegre : Bookman, 2012.

MARTIN, Andre. L'ÉDUCATION EST-ELLE TOUJOURS UN PRINCIPE FONDATEUR DU COOPÉRATISME. **IRECUS**, [S.I.], 2009.

MARTIN, André; MOLINA, Ernesto; LAFLEUR, Michel. Le paradigme coopératif: proposition renouvelée pour répondre aux attentes de la société actuelle. **IRECUS**, [s. l.], p. 21, 2008.

MATTAR, FouseNajib. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento / FouseNajib Mattar**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MONTENEGRO, Eduardo J. S. **Estatística programada passo a passo**. Vol. III e Vol. V, 1981.

NAMORADO, R. **Os princípios cooperativos**. Coimbra: Cooperativa Editorial de Coimbra, 1995.

OCB. ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS.

Disponível em: [www.ocb.org.br](http://www.ocb.org.br). Acesso em 21 de abr de 2022

OLIVEIRA, R. S. de e SANTOS, J. de L. **Do pioneirismos de Rochdale ao Cooperativismo/Associativismo no Capitalismo** – Uma análise do controle do estado no espaço agrário brasileiro. Revista da Casa da Geografia de Sobral (RCGS), Sobral-CE, V. 14, n. 1, p. 69- 80, 2012. Disponível em: <file:///C:/Users/Marcelo/Downloads/Dialnet-DoPioneirismoDeRochdaleAoCooperativismoassociativi-4082862.pdf> Acesso em 20 de março de 2022.

PINHEIRO, M. A. H.; **Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil**. 6ª Ed. BCB. Brasília, DF. 2008.

PINHO, D.B. **A doutrina cooperativa nos regimes capitalistas e socialistas**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1966.

PLANALTO, Palácio do. **Portal da Legislação**. 2021. Disponível em: [www.planalto.gov.br/legislacao](http://www.planalto.gov.br/legislacao)>. Acesso em 30 de out de 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesarde. Metodologia do trabalho científico: método e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 277f. Disponível em: <https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf> Acesso em 09 de abr de 2022.

REISDORFER, Vitor Kochhann **Introdução ao cooperativismo / Vitor Kochhann Reisdorfer** – Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Politécnico, Rede e-Tec Brasil, 2014.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: Construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 2010.



\_\_\_\_\_. **Inclusão: Construindo uma sociedade para todos.** 8ª ed. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

\_\_\_\_\_. **Pessoas com deficiência e os desafios da inclusão.** Revista Nacional de Reabilitação. Rio de Janeiro: WVA, 2004.

SCHNEIDER, José Odelso. **A doutrina do cooperativismo:** análise do alcance, do sentido e da atualidade dos seus valores, princípios e normas nos tempos atuais. Cadernos Gestão Social, v. 3, n. 2, p. 251-273, 2012.

\_\_\_\_\_. **Educação e capacitação cooperativa.** São Leopoldo: Editora Unisinos, 2010.

SCHREINER, Dirce Maria; BÜTTENBENDER, Pedro Luís. **O processo de implantação de governança corporativa em uma Cooperativa de Crédito de Interação Solidária: o caso da Cresol Canto Cristo.** 2018.

SEBRAE SP. **Como atender o cliente com deficiência:** Projeto Sebrae mais Acessível. 2017. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/bis/como-atender-o-cliente-com-deficiencia,d0476d461ed47510VgnVCM1000004c00210aRCRD> Acesso em: 23 abr. 2022.

SOLVIS, 2021. Disponível em <https://solvis.com.br/pesquisa-de-satisfacao-como-calcular-a-amostragem-de-respostas/> Acesso em: 07 ago. 2022.

SUPIRA, Grazielle Isabele Cristina Silva. FREITAS, Alair Ferreira de. Cooperativismo de crédito solidário: um arranjo institucional em prol do desenvolvimento local. REDE – Revista Eletrônica do Prodema, Fortaleza, v.6, n.1, p. 23-40, 2011.

SOLER, Enrique Gadea. **Cooperativismo y Globalizacion. Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo.** Journal International Association of Cooperative Law, ISSN 1134-993X, Nº. 40, págs. 49-62, 2006.

UMEDA, Guilherme Mirage e TRINDADE, Christiane Coutheux. **Possíveis definições para as políticas empresariais: um estudo bibliográfico.** Trabalho Científico Política dos Negócios e Economia de Empresas, 2004.

VEIGA, José Eli da. **Desenvolvimento Sustentável.** O desafio do século XXI. Rio de Janeiro: Garamond, 2005.

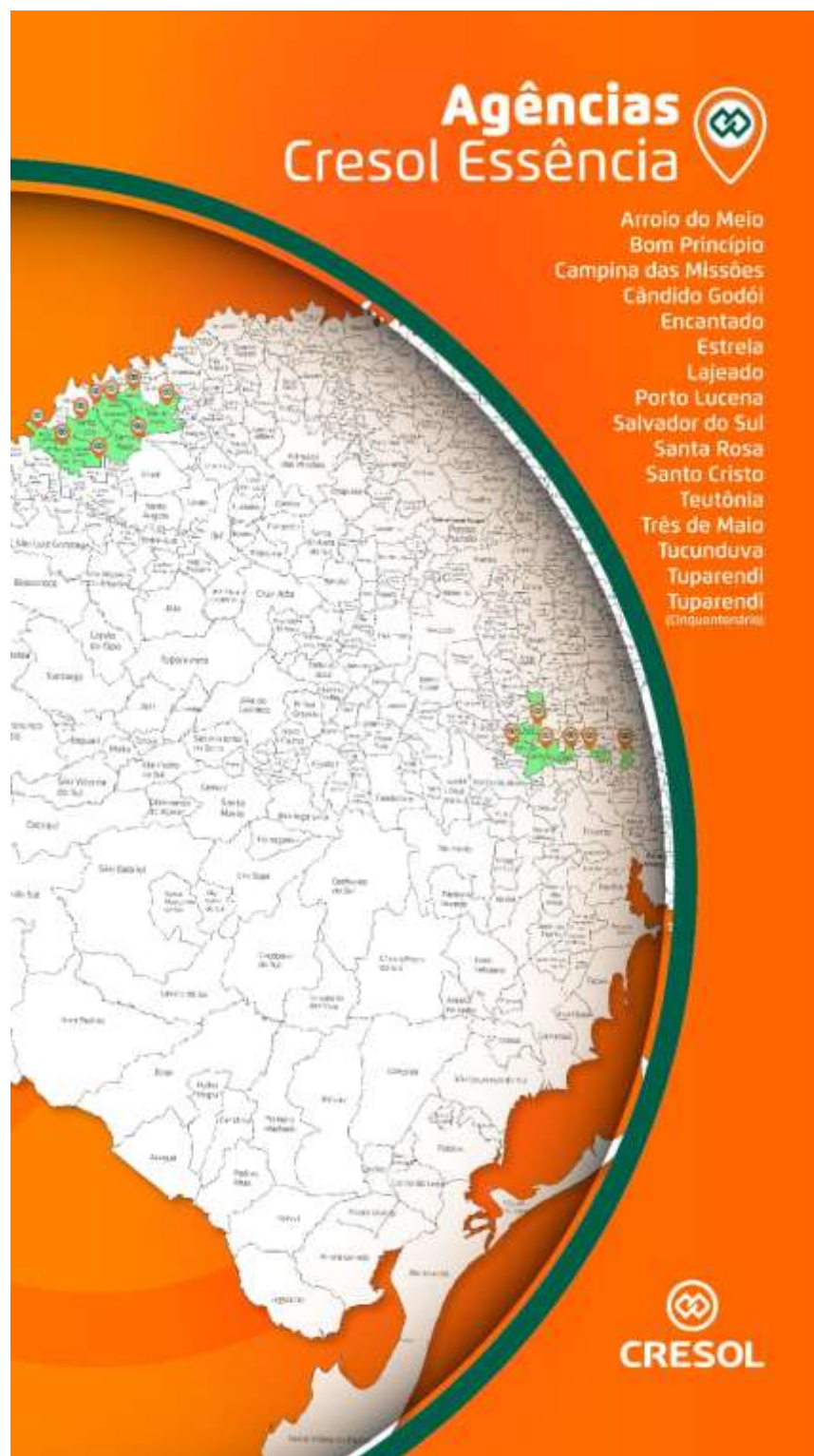
VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista FAE**, v. 5, n. 1. Curitiba, 2002. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/449>>. Acesso em 22 fev de 2022.

VOLLES, Adriana; MITTELMANN, Claudirene Costa; COLONIESE, Carla; RODRIGUES, Luiza Maria da Silva; CINTRA, Teresa Cristina Araújo. **Ensaio sobre o Cooperativismo Solidário.** Francisco Beltrão: Midiograf, 2010.

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa estudo de caso: desenho e métodos.** 2. Ed., Porto Alegre: Bookman, 1994.



**ANEXO B – LOCALIZAÇÃO AGÊNCIAS CRESOL ESSÊNCIA**

Fonte: página Cresol Essência no Instagram

Disponível

em:

[https://www.instagram.com/p/CbhtlpPueio/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CbhtlpPueio/?utm_source=ig_web_copy_link).

Acesso em 26 de mar de 2022.

**ANEXO C – CENSO IBGE 2010: PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS**

Município				Pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas			
UF	Código IBGE	Nome	População	N	%	Homens	Mulheres
RS	4301008	Arroio do Meio	18.783	3.714	20%	1.703	2.012
RS	4302352	Bom Princípio	11.789	1.715	15%	807	908
RS	4303707	Campina das Missões	6.117	1.576	26%	719	857
RS	4304309	Cândido Godói	6.535	1.492	23%	747	746
RS	4306809	Encantado	20.510	4.653	23%	2.056	2.597
RS	4307807	Estrela	30.619	5.716	19%	2.436	3.279
RS	4311403	Lajeado	71.445	12.817	18%	5.733	7.084
RS	4315008	Porto Lucena	5.413	1.761	33%	804	957
RS	4316501	Salvador do Sul	6.747	947	14%	456	491
RS	4317202	Santa Rosa	68.587	14.282	21%	6.177	8.105
RS	4317905	Santo Cristo	14.378	3.360	23%	1.607	1.753
RS	4321451	Teutônia	27.272	5.741	21%	2.516	3.225
RS	4321808	Três de Maio	23.726	5.352	23%	2.416	2.936
RS	4322103	Tucunduva	5.898	1.173	20%	548	626
RS	4322301	Tuparendi	8.557	2.283	27%	1.032	1.251

## ANEXO D – CENSO IBGE 2010: DEFICIÊNCIA VISUAL

Município			Deficiência visual							
UF	Nome	População	Não consegue de modo algum	%	Grande dificuldade	%	Alguma dificuldade	%	Total	%
RS	Arroio do Meio	18.783	30	1%	365	15%	2.010	84%	2.405	13%
RS	Bom Princípio	11.789	3	0%	113	10%	961	89%	1.077	9%
RS	Campina das Missões	6.117	9	1%	154	14%	973	86%	1.136	19%
RS	Cândido Godói	6.535	5	1%	130	15%	705	84%	840	13%
RS	Encantado	20.510	27	1%	405	12%	2.970	87%	3.402	17%
RS	Estrela	30.619	40	1%	788	21%	2.839	77%	3.667	12%
RS	Lajeado	71.445	110	1%	1.325	14%	7.884	85%	9.319	13%
RS	Porto Lucena	5.413	10	1%	203	16%	1.025	83%	1.238	23%
RS	Salvador do Sul	6.747	23	4%	41	7%	539	89%	603	9%
RS	Santa Rosa	68.587	88	1%	1.434	14%	8.777	85%	10.299	15%
RS	Santo Cristo	14.378	73	3%	380	16%	1.907	81%	2.360	16%
RS	Teutônia	27.272	63	2%	554	13%	3.579	85%	4.196	15%
RS	Três de Maio	23.726	111	3%	666	18%	2.944	79%	3.721	16%
RS	Tucunduva	5.898	9	1%	156	22%	535	76%	700	12%
RS	Tuparendi	8.557	48	3%	254	14%	1.468	83%	1.770	21%

## ANEXO E – CENSO IBGE 2010: DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Município			Deficiência auditiva							
UF	Nome	População	Não consegue de modo algum	%	Grande dificuldade	%	Alguma dificuldade	%	Total	%
RS	Arroio do Meio	18.783	34	4%	165	18%	730	79%	929	5%
RS	Bom Princípio	11.789	15	4%	78	19%	328	78%	421	4%
RS	Campina das Missões	6.117	6	1%	115	25%	343	74%	464	8%
RS	Cândido Godói	6.535	16	4%	106	24%	319	72%	441	7%
RS	Encantado	20.510	34	3%	292	25%	827	72%	1.153	6%
RS	Estrela	30.619	24	1%	515	29%	1.241	70%	1.780	6%
RS	Lajeado	71.445	137	4%	494	16%	2.552	80%	3.183	4%
RS	Porto Lucena	5.413	14	3%	74	14%	454	84%	542	10%
RS	Salvador do Sul	6.747	13	5%	34	14%	199	81%	246	4%
RS	Santa Rosa	68.587	77	2%	715	21%	2.672	77%	3.464	5%
RS	Santo Cristo	14.378	40	4%	163	17%	738	78%	941	7%
RS	Teutônia	27.272	38	3%	172	12%	1.202	85%	1.412	5%
RS	Três de Maio	23.726	61	4%	306	20%	1.161	76%	1.528	6%
RS	Tucunduva	5.898	4	1%	69	23%	231	76%	304	5%
RS	Tuparendi	8.557	0	0%	64	15%	371	85%	435	5%

## ANEXO F – CENSO IBGE 2010: DEFICIÊNCIA MOTORA

Município			Deficiência motora							
UF	Nome	População	Não consegue de modo algum	%	Grande dificuldade	%	Alguma dificuldade	%	Total	%
RS	Arroio do Meio	18.783	115	8%	419	29%	918	63%	1.452	8%
RS	Bom Princípio	11.789	65	12%	131	24%	348	64%	544	5%
RS	Campina das Missões	6.117	58	10%	182	31%	346	59%	586	10%
RS	Cândido Godói	6.535	33	6%	170	31%	350	63%	553	8%
RS	Encantado	20.510	40	3%	532	37%	867	60%	1.439	7%
RS	Estrela	30.619	218	9%	808	35%	1.280	56%	2.306	8%
RS	Lajeado	71.445	204	5%	1.027	26%	2.654	68%	3.885	5%
RS	Porto Lucena	5.413	38	5%	183	23%	558	72%	779	14%
RS	Salvador do Sul	6.747	37	12%	64	20%	213	68%	314	5%
RS	Santa Rosa	68.587	250	5%	1.481	27%	3.774	69%	5.505	8%
RS	Santo Cristo	14.378	72	6%	209	18%	883	76%	1.164	8%
RS	Teutônia	27.272	131	7%	497	27%	1.224	66%	1.852	7%
RS	Três de Maio	23.726	107	5%	645	30%	1.390	65%	2.142	9%
RS	Tucunduva	5.898	14	3%	178	35%	323	63%	515	9%
RS	Tuparendi	8.557	60	9%	180	26%	452	65%	692	8%



**ANEXO G – CENSO IBGE 2010: DEFICIÊNCIA MENTAL OU INTELECTUAL E  
OUTROS**

Município			Deficiência mental ou intelectual		Outros	
UF	Nome	População	Total	%	Nenhuma dessas deficiências	Sem declaração
RS	Arroio do Meio	18.783	166	1%	15.069	0
RS	Bom Princípio	11.789	130	1%	10.074	0
RS	Campina das Missões	6.117	99	2%	4.541	0
RS	Cândido Godói	6.535	166	3%	5.043	0
RS	Encantado	20.510	218	1%	15.857	0
RS	Estrela	30.619	331	1%	24.903	0
RS	Lajeado	71.445	635	1%	58.628	0
RS	Porto Lucena	5.413	104	2%	3.652	0
RS	Salvador do Sul	6.747	57	1%	5.800	0
RS	Santa Rosa	68.587	813	1%	54.305	0
RS	Santo Cristo	14.378	105	1%	11.018	0
RS	Teutônia	27.272	277	1%	21.518	13
RS	Três de Maio	23.726	456	2%	18.363	11
RS	Tucunduva	5.898	31	1%	4.725	0
RS	Tuparendi	8.557	98	1%	6.274	0

## ANEXO H – QUESTIONÁRIO ENVIADO AOS COLABORADORES DA CRESOL ESSÊNCIA

### **Atendimento de pessoas com deficiência nas cooperativas de crédito -**

#### **Um estudo de caso na Cresol Essência:**

Conforme os dados do último Censo, realizado pelo IBGE em 2010, há consideráveis percentuais de pessoas com deficiência (PCD) no Rio Grande do Sul. Nos 15 municípios em que a Cresol Essência atua soma-se mais de 66,5 mil pessoas com pelo menos uma deficiência.

Diante desses números, a presente pesquisa busca identificar, através desse questionário, o quanto os colaboradores e a Cooperativa Cresol Essência se sentem preparados para atender esse público.

Desde já agradeço sua contribuição e me coloco a disposição para eventuais dúvidas.

Atenciosamente

Josiane Loesch

#### **1) Em qual agência da Cresol Essência você trabalha?**

- Arroio do Meio
- Bom Princípio
- Campina das Missões
- Cândido Godói
- Encantado
- Estrela
- Lajeado
- Porto Lucena
- Salvador do Sul
- Santa Rosa
- Santo Cristo/Sede
- Teutônia
- Três de Maio
- Tucunduva
- Tuparendi

- Tuparendi (Cinquentenário)

**2) Há quanto tempo você trabalha na Cresol Essência?**

- Menos de um ano
- Entre um ano e três anos
- Mais de três anos

**3) Na Cresol Essência, você presta atendimento ao público?**

- Sim
- Não

**4) Você já atendeu uma pessoa com deficiência na Cresol Essência?**

- Sim
- Não

**5) Caso já tenha atendido, comente como foi a experiência:**

**6) Você conhece os diferentes tipos de deficiência?**

- Sim, com certeza
- Sim, conheço a maioria delas
- Não, conheço algumas deficiências apenas
- Não conheço praticamente nada sobre deficiências

**7) Na agência em que você trabalha há associados com alguma deficiência?**

- Sim, mais de 10
- Sim, menos de 10
- Não há associados com deficiências
- Não sei responder

**8) Se houver, quais os tipos de deficiência apresentam esses associados?**

- Pode assinalar mais que uma alternativa
- Deficiência visual

- Deficiência auditiva
- Deficiência mental
- Deficiência física
- Multideficiência (pessoa que apresenta mais do que uma deficiência)
- Transtorno do Espectro Autista (TEA)
- Não sei identificar

**9) Você se sente preparado para atender pessoas com deficiência?**

**Numa escala de 1 a 5, onde 1 significa “Não me sinto preparado” e 5 significa “Me sinto bem preparado” assinale uma alternativa:**

Não me sinto preparado    1    2    3    4    5    Me sinto bem preparado

**10) Levando em consideração o atendimento a pessoas com deficiência, qual grau de dificuldade você teria para atendê-las?**

**Numa escala de 1 a 5, onde 1 significa “Muita dificuldade” e 5 significa “Nenhuma dificuldade” assinale uma alternativa:**

- |                                   |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|
| • Pessoa com deficiência visual   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Pessoa com deficiência auditiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Pessoa com deficiência mental   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Pessoa com deficiência física   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Pessoa com multideficiência     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Pessoa com autismo              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**11) A Cresol possui alguma política voltada para o atendimento de pessoas com deficiência?**

- Sim
- Não
- Não sei informar

**12) A Cresol oferece algum treinamento para atender pessoas com deficiências?**

- Sim

- Não
- Não sei informar

**13) Você já realizou/participou de algum treinamento para atender pessoas com deficiências? (Pode ser um treinamento realizado fora da Cresol)**

- Sim, vários
- Sim, poucos
- Nunca participei

**14) Se já participou de treinamentos, comente quais:**

**15) Quanto você acredita ser importante a aplicação de cursos ou treinamentos voltados ao atendimento de pessoas com deficiência?**

**Numa escala de 1 a 5, onde 1 significa “Não acho importante” e 5 significa “Acho muito importante” escolha uma alternativa:**

Não acho importante      1      2      3      4      5      Acho muito importante

**16) A agência em que você trabalha possui acessibilidade, ou seja, é adaptado para atender pessoas com deficiência?**

- Sim
- Não
- Não sei informar

**17) Caso possua acessibilidade, descreva quais são as adaptações:**

**18) Na agência em que você trabalha há locais de espera destinados para as pessoas com deficiência?**

- Sim
- Não
- Não sei informar

**19) Na agência em que você trabalha há atendimento prioritário para as pessoas com deficiência?**

- Sim
- Não
- Não sei informar

**20) Você acha que os princípios do cooperativismo têm relação com o atendimento de pessoas com deficiência?**

- Sim
- Não
- Não sei informar

**21) Caso sim, quais relações você destaca?**

**22) Tens sugestões que possam melhorar o atendimento de pessoas com deficiência na Cresol Essência?**

**ANEXO I – MENSAGEM ENVIADA POR E-MAIL AOS COLABORADORES DA  
CRESOL ESSÊNCIA**

Olá, colega!

Sou acadêmica do curso de Pós-Graduação em Cooperativismo pela Unisinos e estou realizando a seguinte pesquisa:

"Atendimento de pessoas com deficiência nas cooperativas de crédito - Um estudo de caso na Cresol Essência "

Ela é orientada pelo Prof. Dr. Lucas Henrique da Luz.

Os resultados desta pesquisa são fundamentais para a realização do trabalho, portanto sua participação é muito importante.

Os dados coletados são sigilosos e toda e qualquer informação é de caráter puramente acadêmico, visando contribuir unicamente com a pesquisa.

O questionário é breve e só levará alguns minutos para respondê-lo.

Segue o link do questionário:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdINvCu6cQcoCtBV6scJdSAIXMbAvzY7RvcbSrt5NXZAPqHmw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdINvCu6cQcoCtBV6scJdSAIXMbAvzY7RvcbSrt5NXZAPqHmw/viewform?usp=sf_link)

Desde já agradeço sua contribuição e fico a disposição para eventuais dúvidas.

Atenciosamente  
Josiane Loesch

## ANEXO J – EXPERIÊNCIA RELATADA PELOS COLABORADORES DA CRESOL ESSÊNCIA AO ATENDER PCD

Caso já tenha atendido, comente como foi a experiência:

45 respostas

Atendimento em pessoa com deficiência física, atendimento procedeu normalmente

Atendimento de pessoas com deficiência física e mental e auditiva. Tive maior dificuldade no atendimento da pessoa com deficiência auditiva, pois a conversa se deu por meio da escrita.

atendimento de forma humana, deixando o associado se expressar da forma dele, sem interrupções

A pessoa que atendi, tinha deficiência auditiva, então a experiência foi tranquila, pois o mesmo usa aparelho para ouvir melhor e também falando um pouco mais alto, ele entendeu bem a comunicação.

bem tranquilo sem nenhuma dificuldade.

Sou PCD, então o atendimento foi tranquilo, associado não possui 2 dedos de sua mão direita em função de um acidente de trânsito.

Minha experiência foi bem tranquila, conseguimos atender bem o associado.

Foi tranquilo, pois temos acessibilidade e no meu caso a pessoa conseguia se comunicar e assinar os documentos.

Pessoa com deficiência Visual, o atendimento foi tranquilo - sem dificuldades.

Foi bem tranquilo, associado é cadeirante, abrimos a porta lateral para o mesmo entrar. Porém, uma coisa que facilitaria para ele e para outros que podem vir até nossa agência, seria a construção de uma calçada em toda a frente da cooperativa, tendo em vista que apenas uma calçada de aproximadamente 1,5 metros existe e o restante é pedra brita, o que dificulta o acesso.

É um caso gratificante poder ajudar, porém é um caminho cheio de dificuldades na parte comunicativa, pois fica uma situação desagradável para o colaborador que não consegue se comunicar com uma taxa alta de compreensão, e para o associado, pois precisou repetir mais vezes o que desejava.

muito tranquila temos um associado que é um artista em peças de madeira e o mesmo é cadeirante, mas incrível como o mesmo sempre está de bom humor e orgulhoso do seu trabalho, realmente ele é uma inspiração para muitos.



Não atendi

A experiencia sempre eu acho que é boa, pois todas as vezes que atendemos sempre temos algo a aprender com a forma que eles se comunicam.

Atendimento realizado com muita atenção e cuidado.

Aqui na agência atendemos periodicamente dois homens , um é cadeirante o qual sempre o ajudamos a entrar na agência pela porta lateral para desta forma facilitar sua mobilidade e também temos um senhor que sofreu um acidente e perdeu um braço, sempre o auxiliamos segurando os papeis para ele conseguir assinar e organiza-los.

Fantástica! uma experiencia incrível.

Foi bacana, devemos tratar igual a qualquer outro associado.

Nos esforçamos para que ele se sentisse confortável ao vir na Cooperativa, apesar de que para acesso é aberta uma porta lateral, pois na giratória não consegue passar.

Deficiência auditiva, precisei falar em tom mais alto para ele entender.

Foi Muito Interessante, pois é uma forma diferente de abordagem ao associado, tive que sair um pouco da minha zona de conforto para atender o mesmo.

Um dia chegou um cadeirante, e auxiliei no atendimento ao saque no caixa eletrônico e pagamentos de boletos.

Foi um pouco desconfortável, pois não sabia como lidar com a situação.

Foi bem tranquilo, nos temos um cadeirante e um deficiente visual e temos acesso na porta ao lado da giratória.

Já atendi várias pessoas com algum tipo de deficiência física auditiva e visual, quanto ao físico não tivemos problemas pois na agencia em que trabalho possui o acesso para deficiente físico, mas quando atendi uma pessoa com deficiência auditiva foi bem difícil para se comunicar, conversamos através de mensagem escrita por um papel, já um deficiente visual não tive dificuldade, pois orientamos na hora da entrada e da saída do associado.

Foi uma experiência tranquila, era um cadeirante.

cadeirante... foi tranquilo pois temos a acessibilidade.

Desafiadora, pelo fato da pessoa ter problemas auditivos e não ser de nosso conhecimento.

Temos um associado cadeirante que vem mensalmente, hoje somos grandes amigos, e a experiência de atendimento é bem tranquila e normal como de qualquer outro.

São casos distintos de deficiências, o que mais tenho dificuldades é com os surdos. mesmo assim cada atendimento nestas circunstâncias traz experiência interessante.

Bem gratificante

Até o momento, dos associados que atendi, as deficiências constatadas foram física, auditiva, de visão e leve transtorno mental, desta forma os atendimentos ocorreram de forma tranquila e sem problemas

é uma situação bem delicada ,pois muitas vezes não estamos preparados para atender estas pessoas especiais.

Atendimento foi de forma normal, única diferença neste atendimento e o entrar na agência devido a porta giratória, mas bem tranquilo para ajustar

Precisamos estar sempre atualizados para as diversidades que o nosso dia a dia proporciona, em especial no mundo de hoje que cada dia está sendo descoberto mais deficiências e distúrbios.

Atendo seguidamente um associado cadeirante, sendo que quando o mesmo chega na agência, abrimos a porta lateral para passagem do mesmo e de forma natural prosseguimos o atendimento, sendo que a agência atende a todos os requisitos e necessidades especiais para os portadores de deficiência.

Uma experiência boa

É comum pessoas com deficiência física, também já atendi com deficiência na fala, e foi bastante constrangedor não entender ao certo o que o cliente queria e precisava.

Olha foi bom só preciso ficar mais atento para prestar um atendimento de excelência

Foi um atendimento bem tranquilo sem dificuldade em entendimento para ambas as partes

Complicado até conseguir me comunicar, depois, com paciência, foi mais tranquilo pois identifiquei a necessidade da cooperada

Uma grande oportunidade para obter conhecimentos a partir da prática na forma de proceder com a comunicação, abordagem e negociação, na adequação e aperfeiçoamento da forma de atendimento para melhor servir a estes associados.

Tranquilo

Damos atenção especial, pq normalmente são pessoas que precisam nosso apoio

Diferente e desafiador, pois queria deixar o associado a vontade e acolhido, embora as ferramentas para bem lhe atender não favoreciam ( altura do guichê do caixa para um cadeirante e coleta de digitais para saque e assinatura de contrato para uma deficiente visual

## ANEXO K – ADAPTAÇÕES DAS AGÊNCIAS DA CRESOL ESSÊNCIA

Caso possua acessibilidade, descreva quais são as adaptações:

60 respostas

Rampa de acesso

Rampa de acesso, cadeiras demarcadas para atendimento prioritário

Rampa de acesso para cadeirantes, porta lateral para entrada de associados cadeirantes.

banheiros e rampas

Acesso para cadeira de rodas

TÉRREO, SEM ESCADARIAS E COM AMPLO ESPAÇO DE CIRCULAÇÃO

Rampa de acesso e abertura lateral.

Banheiro apropriado, Portas largas, espaço adequado para circulação.

RAMPA DE ACESSO A CADEIRANTES

Conforme descrito anteriormente, uma calçada em toda a frente facilitaria.

Rampa de acesso e porta lateral com vão de 1 metro.

Porta lateral cadeirante

rampa de acesso, portas com largura correta, banheiro adaptado.

A agência é adaptada para cadeirantes principalmente, porém temos um caso de associado que é obeso por exemplo e não temos cadeira adequada para ele se sentar.

Possui rampa de fácil acesso, porta de fácil acesso.

Rampa de acesso.

corrimãos, rampas,

Todas exigidas por lei

Entradas sem escadaria, banheiro adaptado

Rampa de acesso, porta lateral, sinalização

Local apropriado para atendimento e passagem com cadeira de rodas.

entrada na porta lateral, banheiros adaptados, só faltaria atendimento ao caixa um caixa adaptado.

Possui rampas de acesso, porta lateral com espaçamento para acesso a cadeirantes, espaço interno amplo para circulação

Rampa de acesso e estacionamento especial além de porta para cadeirantes

Rampa de acesso na entrada.

Rampa de acesso, passeio com sinalização.

Rampa de acesso e porta lateral para acesso sem ser a giratória e banheiro adaptado

Acessibilidade para deficientes físicos e banheiros adaptados.

Rampa de Acesso, Porta Lateral

Temos acessibilidade em função da agência ser um andar e não possuir escadas.

Entrada com rampa, banheiro adaptado

rampas

Rampa de acesso, porta de entrada lateral.

Possui rampa de acesso, porta larga para cadeirante, teclado com identificador do nº5.

Rampa e corrimão, ATM para deficientes visuais

corrimão, banheiro adequado para cadeirante, rampa de acesso

Acessibilidade na porta

Espaço amplo, rampa na calçada, banheiro para PNE.

Acesso a cadeirantes/pessoas com deficiência física por meio rampas e porta lateral, guichê de caixa adaptado, sanitário pne.

rampa na entrada da Cresol

acessos para cadeirantes (porta de acesso, corredores largos...), banheiro com acessibilidade.

Apenas rampa de acesso para cadeirantes

rampas para cadeirantes

Porta de entrada e Banheiro com acessibilidade

Rampa para cadeirantes para acesso ao atendimento e banheiros

Rampa, porta de acesso

Porta de entrada e saída e banheiro com acessibilidade.

Entrada para cadeirante com barras de acesso. Porta lateral e banheiro adequado para atender essa necessidade.

Falando em nosso posto de atendimento, o mesmo possui rampa para cadeirantes, senhas preferencial, e lugar com preferência para idosos, grávidas..

Banheiro específico e porta grande com rampa

Acesso para cadeirante

Entrada e acesso adaptados, guichê de caixa e banheiro

Rampa de acesso, porta lateral, atendimento prioritário.

acesso de entrada para cadeirantes, banheiro adaptado para cadeirantes

Acesso para cadeirante, barra de apoio, porta especial

Rampa de acesso

Rampa de acesso e porta lateral

Rampa de acesso, porta normal além da giratória etc

## ANEXO L – TREINAMENTOS REALIZADOS PELOS COLABORADORES DA CRESOL ESSENCIA

Se já participou de treinamentos, comente quais:

7 respostas

Curso de Libras

Seminário de Acessibilidade realizado em 2012 em Santa Rosa

nunca participei de nem um curso.

Curso virtual de sinais

nunca participei

Não

Magistério, cursos de atuação em formação de adultos e crianças especiais, atuação e microensino na apae, etc

## ANEXO M – RELAÇÕES COM OS PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Caso sim, quais relações você destaca?

40 respostas

Adesão livre e voluntária, sendo que qualquer pessoa pode se associar, indiferente da deficiência que possa ter e também o interesse pela comunidade, pois a Cresol se preocupa em servir e atender bem a todos da comunidade que está inserida.

Cooperar para um bom atendimento, seja para pessoas com deficiência ou não.

compromisso com a comunidade, autonomia e independencia

A EMPATIA, ATENÇÃO EM SERVIR COM EXCELÊNCIA

Cooperação entre todos.

Ajuda mutua.

Inclusão e acesso ao crédito

Principalmente compromisso com comunidade, pois as pessoas com deficiência são parte da comunidade e não podem ser excluídas, pelo contrário, precisamos fazer com que se sintam parte dela para uma melhor qualidade de vida.

O atendimento humanizado, relação de confiança e principalmente de respeito.

Percebo que parte de nossa essência está voltada a atendermos nossos associados com equidade, em um ambiente receptivo, atencioso, simples e confortável, pautado na ética. E para tanto é imprescindível entregarmos esta qualidade a todos aos associados, independente de apresentarem alguma deficiência ou não.

Intercooperação, sempre selando pelo melhor atendimento no conjunto de ajudar as outras pessoas com igualdade e responsabilidade.

Democracia, todos tem voz e voto de igual forma... buscando igualdade e equidade

Cooperação, participação, igualdade, dentre outros

não informado

Promover o relacionamento entre associados com necessidades especiais.

Tratamento igualitário para todos os associados indiferente e alguma deficiência ou status social.

Cooperativismo é relação pessoal sem distinção, atendimento igual para todos.

O cooperativismo é um movimento social e econômico que une as pessoas em torno de um objetivo. Ou seja, o cooperativismo visa a todos, indiferente se possui alguma deficiência ou não, pois a cooperativa visa prosperar com seus associados, através de resultados. Uma cooperativa preparada para atender os mais diversos públicos é com certeza um diferencial.

Ajuda Mútua, Responsabilidade E Solidariedade.

Ser cooperativista é atender quaisquer pessoa, ajudar e auxiliar no que for preciso.

União, cooperativismo, ajuda mutua.



Inclusão social, participação na sociedade e um atendimento humanizado.

Atendimento agilizado, de qualidade e pensando em cada associado

intercooperação no sentido de haver essa cooperação mútua junto a todos associados, compromisso com a comunidade que reflete a questão de ser bom para toda comunidade.

A Cooperação e ética para atender e ajudar de forma igual e humana integrando qualquer pessoa a nossa família Cresol.

O cooperativismo prega a livre adesão e participação equitativa indiferente de questões físicas, credos, etc.

Ajudar o próximo, compromisso com a comunidade em que a cooperativa está inserida.

O lado humano , etico e inclusao social

O atendimento em geral é uma das prioridades na cooperativa, portanto sempre atender bem aos associado, indiferente de qual associado seja, sem distinções, temos como meta que saia satisfeito.

Estar preparado para perceber a necessidade e atender adequadamente essas pessoas, inclusive a acessibilidade

Acho muito importante esse trabalho pois é semelhante a nossa visão de cooperativismo, sempre estarmos em constante crescimento e cooperação para com o próximo.

Relação humanizada.

Eu acredito que sim, que seria a luta por uma sociedade mais justa, com igualdade..

Atendimento personalizada e humanizado

Interesse pela comunidade, intercooperação

Solidariedade, respeito a igualdade social, ajuda mútua.

Acredito que o sistema de cooperativismo, por ser mais humanizado e por ter como princípio o coletivismo, tenha sim tudo a ver com o atendimento ao deficiente. Pensamos no ser humano, nos preocupamos com as dificuldades do próximo, e nos esforçamos para melhor atender a todos os tipos de público, com o máximo de presteza e carinho.

Tratar os diferentes de forma justa

Interesse pela comunidade e cooperação

Ensinar a cooperar é ter empatia, se começa pelo exemplo. Colaborador que sabe atender estas demandas, da o exemplo do que queremos na sociedade e faz as pessoas perceberem o espírito de cooperar e solidarizar

**ANEXO N – SUGESTÕES DE MELHORIAS DOS COLABORADORES**

Tens sugestões que possam melhorar o atendimento de pessoas com deficiência na Cresol Essência?

39 respostas

Distribuição de senhas para atendimento prioritário das pessoas com deficiência, realização de palestras voltadas a esse público, ações em APAEs da região e realização de cursos ou treinamentos para os colaboradores.

realização de cursos para colaboradores

Talvez algum treinamento.

Treinamentos para melhor atende-los.

Treinamento ou algum curso EAD voltado a ideias, dicas para facilitar o atendimento e prestar um atendimento onde o associado se sinta confortável.

Fazer curso básico das deficiências com maior quantidade em cada PA.

realmente cursos penso ser bem importante para a equipe toda estar preparada para atender a esse publico

Minha sugestão seria melhorar as estruturas das agências e treinar os colaboradores com cursos como o de libras.

não

Treinamento voltado a atendimentos deste publico.

Cada caso e PA são realidades diferentes, os que atendemos conseguimos suprir tranquilamente, pois são pouquíssimos .. mas é importante sempre acompanhar dicas e sugestões para melhorar cada vez mais a forma de atendimento

treinamento.

Treinamentos para auxiliar pessoas com necessidades especiais seria ótimo.

Cursos e treinamentos de atendimento para pessoas com deficiência.

Cursos para atendimento de pessoas com deficiência visual e auditiva

Podemos aproveitar as nossas televisões da unidade e colocar algum comunicado que a agência possui algum diferencial para melhor atender as pessoas que possui alguma deficiência será bem vinda na cooperativa e que possamos atender da melhor forma todos os tipos de associados.

Treinamento específico para cada tipo de deficiência

treinamentos

Cursos básicos para atendimento.

Adaptar trilho guia no chão da agência, para deficientes visuais, adaptar o banheiro para cadeirantes, e baixar o guichê do caixa para o atendimento a cadeirantes.

Disponibilizar um curso na plataforma do instituto para qualificar os atendentes.

Um treinamento

Realizar alguns treinamentos que possam dar sugestões de como realizar o atendimento bem como desmistificar algumas deficiências/transtornos mentais com certeza ajudaria muito, principalmente para não ocorrer discriminação. Além disso, esclarecer sobre o atendimento preferencial e dar ênfase ao seu cumprimento também pode auxiliar muito nos atendimentos do dia a dia.

A Cresol Essência promover cursos para pelo menos duas pessoas de cada agência, para estarem aptas ao atendimento das pessoas com deficiência.

Acho que poderíamos ter capacitações em um âmbito geral

Treinamento de como lidar com as deficiências

Treinamentos

Interessante que quando questionado nos damos por conta que muitas vezes não estamos preparados para atendimentos diferenciados. Quem sabe ter um, dois ou algum colaborador que seja capacitado acredito ser de bastante valia.

Manter um atendimento qualificado e humanizado como sempre fizemos, independente de qualquer situação.

Treinamentos para os colaboradores

Realização de cursos/treinamentos

Treinamento para preparar os colegas e atendentes quanto ao atendimento, ter alguém que saiba se comunicar em libras

Hum atendimento humanizado

Não

Treinamentos para preparar e qualificar os colaboradores para melhor atender o público que possui algum tipo de deficiência.

Cursos e treinamentos

Inicialmente um treinamento e adequações de condições físicas para prestarmos um atendimento inclusivo

Acessibilidade nos banheiros, coleta de assinatura por digitais (cegos), atendimento individualizado para autistas, corrimão para apoio nas paredes da entrada e parte interna, atualização em curso de libras ou algum sistema para deficientes auditivos