



**Universidade Federal do Recôncavo  
da Bahia**  
**Centro de Artes, Humanidades e Letras**  
**Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública**



MARCEL OLIVEIRA FRAGA

**ANÁLISE DO PERFIL DOS CLIENTES PRIORITÁRIOS  
ATENDIDOS POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO  
MUNICÍPIO DE MARAGOGIPE**

Cachoeira  
2019

MARCEL OLIVEIRA FRAGA

**ANÁLISE DO PERFIL DOS CLIENTES PRIORITÁRIOS  
ATENDIDOS POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO  
MUNICÍPIO DE MARAGOGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Centro de Artes, Humanidades e Letras, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Lys Maria Vinhaes Dantas

Cachoeira  
2019

MARCEL OLIVEIRA FRAGA

ANÁLISE DO PERFIL DOS CLIENTES PRIORITÁRIOS ATENDIDOS  
POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO MUNICÍPIO DE MARAGOGIPE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Centro de Artes, Humanidades e Letras, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

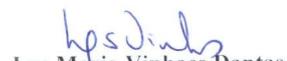
Aprovado em 18 de dezembro de 2019.

  
**Olivia Maria Costa Silveira**

Doutora em Educação pela Universidade Federal da Bahia  
Secretaria Municipal da Educação de Pojuca - Bahia

  
**João Paulo Aguiar de Sousa**

Mestre em Ciências Sociais pela Universidade Federal do  
Recôncavo da Bahia  
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

  
**Lys Maria Vinhaes Dantas**

Professora Orientadora  
Doutora em Educação pela Universidade Federal da Bahia  
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

FRAGA, Marcel Oliveira. Análise do perfil dos clientes prioritários atendidos por instituição financeira no município de Maragogipe. p. 1-41. 2019. Trabalho de Conclusão do Curso de Tecnologia em Gestão Pública – Centro de Artes, Humanidades e Letras, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Cachoeira, 2019.

## RESUMO

O presente trabalho visa traçar o perfil, quantificar e qualificar os clientes de uma instituição financeira, a partir da necessidade de atendimento prioritário definido pelas leis vigentes no país. Essas leis garantem ao cidadão o direito ao atendimento imediato e diferenciado, desde que estejam nos grupos dos idosos, muito idosos (acima de 80 anos), pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, obesos e pessoas com crianças de colo. A instituição financeira escolhida tem caráter público, mesmo tendo parte do capital aberto a acionistas e é responsável pela melhoria social, com o estímulo ao desenvolvimento local e regional. No método de pesquisa, houve a análise de textos publicados em livros, artigos, leis, documentos do governo, etc. e a fonte de dados direta foi a entrevista estruturada aplicado pelo próprio autor a 58 clientes com prioridades. No panorama geral, são homens idosos, com menos de 80 anos, aposentados, que recebem um salário mínimo, sem deficiência(s), que não necessitam de acompanhante ou de procurador, residentes em Maragogipe, não utilizam tecnologia assistiva e/ou ajuda técnica, tem pouco conhecimento sobre meios alternativos de atendimento, procuram os atendimentos bancários presenciais e sem consideráveis problemas com autonomia, tomada de decisão, comunicação, entendimento, locomoção e saúde. Com o perfil desses clientes, há a possibilidade de criação de políticas públicas de redefinição das prioridades especiais para reduzir a situação de vulnerabilidade que se encontram.

**Palavras-chave:** Atendimento prioritário; idoso; deficiência; bancos.

## LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1. Residência dos clientes por município e zona .....	28
Gráfico 2. Tempo máximo de espera desejado pelos clientes prioritários .....	31
Quadro 1. Faixa etária dos clientes prioritários .....	26
Quadro 2. Idosos com necessidade de ter a presença de acompanhante(s).....	27
Quadro 3. Relacionamento dos clientes prioritários com o Banco do Brasil .....	30
Tabela 1. Quantidade e percentual dos clientes prioritários .....	27
Tabela 2. Quantidade de respostas em relação ao tempo de espera .....	32
Tabela 3. Grau de dependência dos clientes prioritários .....	33

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	7
2. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO E VULNERABILIDADES: o papel das políticas públicas no atendimento à sociedade no Brasil .....	10
3. A QUESTÃO DOS BANCOS: normas e leis para assegurar o atendimento prioritário	14
4. O BANCO DO BRASIL E O PERFIL DOS SEUS CLIENTES PRIORITÁRIOS EM MARAGOGIPE .....	18
A. O Banco do Brasil .....	18
B. O método .....	21
C. O perfil dos clientes prioritários .....	25
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	34
REFERÊNCIAS .....	35
APÊNDICE 1: Entrevista estruturada .....	40

## 1. INTRODUÇÃO

O aumento da expectativa de vida no mundo está cada vez mais evidente, principalmente pelo maior acesso a medicamentos e aos programas de imunização prioritária dos idosos e crianças. Por outro lado, mesmo com os avanços científicos na medicina e com a redução da taxa de natalidade, muitas crianças ainda nascem com deficiência(s), necessitando de especial atenção e cuidados dos entes públicos e privados.

Há outra situação em questão: obesos, lactantes, gestantes, pessoas com dificuldade de locomoção temporária e pessoas com crianças de colo também estão elencados como prioridades de acordo com a Lei 10.048/2000, tendo as instituições financeiras a obrigatoriedade em fornecer atendimento diferenciado e individualizado. Recentemente houve a criação da Lei 13.466/2017, que confere atendimento prioridade especial para pessoas com mais de 80 anos, ou seja, devem ter atendimento mais prioritário que outras pessoas.

O atendimento, em diversos setores, vem sendo constantemente monitorado e melhorado, porém ainda não existe a “fórmula” ideal para resolução de todos os problemas com agilidade e assertividade. Já em relação ao atendimento prioritário para idosos, pessoas com deficiências e demais prioridades, diversos países tem alto grau de respeito, pois veem as pessoas mais velhas como os construtores daquelas nações, além de terem consciência das dificuldades de quem apresentam vulnerabilidade(s).

Em relação ao atendimento bancário, cujas funções são essenciais para garantir a disponibilização dos recursos monetários e viabilizar, principalmente, a ponte entre a Previdência Social com os beneficiários (aposentados por tempo de contribuição, aposentados por idade, auxílio doença, Loas etc), há muitas leis e normas que asseguram prioridades aos grupos já mencionados, porém pouca fiscalização por parte dos órgãos competentes, além da dificuldade para adequação do atendimento em diversos ambientes institucionais.

Com isso, mesmo cumprindo as leis de priorização, há muita espera em filas e os diversos tipos de prioridades são ordenadamente atendidos somente por horário de chegada, ou seja, qualquer cliente com deficiência, com criança de colo, gestante, lactante, obeso ou idoso (até 79 anos) será atendido na sequência em que retirou a senha/ficha, independente do seu estado

de vulnerabilidade. Somente pessoas com mais de 80 anos terão prioridade especial, sendo atendidas quase imediatamente.

Nos bancos, uma das questões que mais intrigam o atendimento de várias pessoas, ao mesmo tempo, com prioridades diferentes, é como decidir quem será atendido com maior prioridade dentre elas, como serão atendidas e quais as soluções para garantir a agilidade. Esse questionamento surgiu após diversas experiências de trabalho com gestores/administradores em várias agências do Banco do Brasil no estado da Bahia, com a atuação dos atendentes, após adquirir conhecimento, nas aulas do curso de Gestão Pública na Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB), sobre as políticas públicas de assistência social do país.

O Banco do Brasil S.A., mesmo sendo uma empresa de economia mista, tem mais de 50% das ações majoritárias pertencentes ao Estado, todos os funcionários ligados ao atendimento e administração são contratados a partir de concurso público federal, além de ser um banco com foco na sustentabilidade, com diversos negócios voltados à redução de desigualdades socioeconômicas com “papel na promoção de políticas públicas e estão alinhados à missão de ser um banco de mercado com espírito público.” (BANCO DO BRASIL – s/d)

A agência Maragogipe (BA) foi escolhida como local para coleta dos dados com clientes prioritários, a partir da entrevista estruturada com utilização de entrevista estruturada com perguntas e respostas preestabelecidas. A análise desses dados serviu para responder a pergunta principal: **Qual o perfil dos clientes prioritários que utilizam o serviço bancário no município de Maragogipe?**

O município de Maragogipe apresenta, de acordo com o IBGE, aproximadamente 11% da população com mais de 60 anos e, em estudos anteriores realizados na própria UFRB, , com alguns colegas, identificamos diversas situações de vulnerabilidades com esse público. As informações foram colhidas com a direção do antigo Asilo dos Pobres de Maragogipe, atualmente Asilo São Bartolomeu, que nos possibilitou a apresentação em vídeo de curta metragem, com o tema BPC (Benefício de Prestação Continuada) e também a apresentação de um projeto social em outra disciplina: Formulação e Elaboração de Projetos Sociais e Captação de Recursos. Estas experiências, além da minha experiência de trabalho, me levaram à escolha do tema e do local de pesquisa.

Esse trabalho visa a contribuir para criação de mais políticas públicas efetivas para melhorar e facilitar o atendimento dos clientes prioritários, principalmente em instituições financeiras, porém que poderão ser aplicadas em todos os setores de atendimento, pois muitos desses clientes estão em situação de vulnerabilidade social, com problemas de saúde, abandono por parte da família, analfabetismo etc, além de expor alguns aspectos sobre a falta de conhecimento e de cumprimento das leis e normas.

Este trabalho está apresentado em 3 capítulos. No primeiro capítulo, será abordado como o atendimento prioritário no país é tratado pelas empresas, governo e sociedade e quais as principais vulnerabilidades para os clientes prioritários que necessitam de atendimento, além da necessidade de serem criadas mais políticas públicas. No capítulo seguinte, as leis, normas e estatutos criados pelo governo serão detalhados, em relação aos grupos sociais que são considerados prioritários, de acordo com o regimento das instituições financeiras e seus órgãos de fiscalização. No último capítulo, as informações abordadas serão divididas em 3 partes. A primeira parte detalhará a posição do Banco do Brasil em relação ao lado social da instituição, a segunda parte trará a forma de criação e aplicação do método e a última parte apresentará a análise dos dados obtidos com o preenchimento de questionário da entrevista estruturada.

## **2. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO E VULNERABILIDADES: o papel das políticas públicas no atendimento à sociedade no Brasil**

“A palavra prioridade expressa a qualidade daquilo que está em primeiro lugar. Deriva do latim *prioritas* ou *prioritatis*, que exprime a ideia do que tem primazia.” (STEPANSKY et al, 2013, p. 105)

Percebe-se que os brasileiros não costumam se aprofundar nos estudos sobre política, Política e politicagem, mesmo durante o período das eleições, sobretudo que os próprios governantes não estimulam essa questão e os cidadãos acabam descumprindo diversas leis, que, de forma inconsciente, se tornam hábitos comuns. Desconhecer e não cumprir as leis que tratam das prioridades é um forte exemplo disso.

As pessoas que estão no grupo social de prioridade, não somente os idosos, como informado por Júnior, são deixados de lado pelo egoísmo da sociedade contemporânea e capitalista, que

passa a rejeitá-los, devido ao aparecimento dos sinais que compõem os estereótipos negativos (...), considerados um fenômeno prejudicial à existência humana, em virtude de que é visto como algo de menor utilidade, incapaz, funcionalmente, como uma doença incurável que acomete uma boa parcela de indivíduos (FERNANDES JUNIOR, 2007, p.16)

e, também,

são percebidos, ainda, como pessoas doentes que necessitam de muita medicação, incapazes de elaborar raciocínios lógicos e pouco afeitos aos cuidados com a aparência. Sensíveis, inseguros, frágeis (inclusive fisicamente) e temerosos de tudo o que é novo e desconhecido, dependem consideravelmente dos filhos (FERNANDES JUNIOR, 2007, p.16)

ou de parentes.

Além disso, não há atendimento imediato das pessoas com prioridades, “que despendem e alternam o tempo que lhes restam em filas de espera intermináveis, para receber seus proventos ‘e auxílios’, obter cuidados relativos à saúde, ter acesso aos programas sociais e aos benefícios assistenciais, dentre outras.” (FERNANDES JUNIOR, 2007, p.37)

O atendimento diferenciado a essa parcela da população é constantemente questionado por quem não tem prioridade em atendimento, os chamados de clientes/usuários regulares. Muitos se ofendem e não aceitam quando pessoas com deficiência(s), idosos, gestantes, obesos, pessoas com crianças de colo e/ou lactantes são atendidos antecipadamente. Essa situação é gerada pelo descaso, falta de fiscalização e falta de políticas públicas para com essas categorias pouco favorecidas na sociedade, o que amplia a sua vulnerabilidade.

“O atendimento diferenciado é uma forma especial de prestação do serviço, em que são observadas as peculiaridades dos seus usuários e respectivas necessidades.” Segundo o § 1º, do art. 6º, do Decreto Federal nº 5.296/2004,

o atendimento diferenciado inclui assentos preferenciais sinalizados, espaços e instalações acessíveis, mobiliário de recepção e atendimento adaptados, serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, ou surdas e cegas (através de intérpretes de LIBRAS ou guias-intérpretes), pessoal capacitado para atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas, disponibilidade de área especial para embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, dentre outras medidas. (STEPANSKY et al, 2013, p.105)

Poucos autores, como Gomes et al (2010, p.135), informam que o atendimento prioritário já se encontra aceito e compreendido pela sociedade brasileira. Nos transportes públicos, nas filas de bancos e de demais atendimentos, observa-se o respeito da maior parte da população, que conhece e cumpre as leis, ainda orientando algumas pessoas desavisadas. Normalmente há divulgação nos estabelecimentos comerciais e nas prestadoras de serviços com grandes placas ou avisos chamativos com informações sobre o assunto. Sendo assim, observaram o avanço que ocorre na sociedade em geral, principalmente por conta do maior acesso à informação, que está colocando em prática o que deveria ser feito sem necessitar de elaboração de leis.

A prioridade em atendimentos é garantida por lei e seu descumprimento expõe as instituições públicas e privadas à responsabilização e ao cumprimento das penalidades, cabendo a elas informar todos os clientes e usuários sobre a adequação aos normativos, assim como haverá sanção em caso de negligência ou descaso praticado por pessoas físicas.

Segundo Martins e Massarollo (2010, p.483), mesmo com o atendimento prioritário assegurado por leis, ainda existem pessoas desse grupo que desconhecem seus direitos e não

são somente nos casos das filas, mas na priorização para elaboração de políticas e alocação de recursos públicos. Além disso, dizem que “atender com prioridade é algo que envolve mais do que cumprir o que leis ou códigos propõem” e “não é tão simples decidir quem realmente tem a preferência”, devido aos diversos Estatutos (do Idoso, da Criança, do Adolescente, das Pessoas com Deficiência etc) terem textos parecidos, fazendo com que, ao cumprir um desses, possa estar infringindo outro.

Conforme Martins e Massarollo (2010, p.483), “no campo da saúde, por exemplo, na prática cotidiana não há como fugir de tomar decisões que impliquem na priorização do atendimento entre pessoas candidatas a recursos escassos. As escolhas devem ser balizadas pelo respeito à dignidade humana, não podem ser discriminatórias em virtude de raça, sexo, idade ou condição socioeconômica, e não devem aumentar a exclusão social presente na sociedade brasileira.”

Outro tipo de burla às regras é a criação de filas específicas para atendimento prioritário. Essas filas estarão descumprindo as leis, caso somente elas realizem atendimento aos clientes com prioridades e as demais filas realizem atendimento somente para clientes regulares, portanto o beneficiário da prioridade de atendimento poder ser atendido em qualquer outra fila, imediatamente após concluído o atendimento que estiver em andamento, devendo exercer o seu direito de prioridade diante de qualquer fila. (STEPANSKY et al, 2013, p.105-106)

Mais um fator importante para se observar é que os idosos e os analfabetos não tem a obrigatoriedade de votar, ou seja, para os políticos, eles não são um público com grande poder para eleger. Consequentemente, não serão lembrados e beneficiados durante a criação de políticas públicas. Os analfabetos do país são, em maior parte, pessoas de baixa renda, idosos de cidades pequenas de interior ou de zonas rurais, pessoas com deficiência etc, ou seja, parte significativa da população que terá atendimento com prioridade. A vulnerabilidade aumenta mais ainda quando observamos os casos vinculados à saúde.

Importante lembrar que apesar, do aumento da idade média da população brasileira, em especial no sudeste, São Paulo, a maior cidade do país, com a mais requintada rede de atendimento médico hospitalar, não se tem ainda serviço de saúde e assistência ao idoso, e nem número de médicos geriatras suficiente na rede pública. (FRANGE, 2004, p.17)

No geral, é possível observar que não há quantidade expressiva de políticas públicas voltadas para o atendimento prioritário, porém as leis definem quem são os grupos sociais que terão esses benefícios, tanto no atendimento bancário, na saúde, da educação, na convocação em provas/concursos, na condução de processos judiciais, etc. O descumprimento dessas leis gera risco de imagem às instituições, que devido ao capitalismo e a complexa concorrência, não desejam perder seus clientes e usuários, independente de serem prioritários ou regulares, além de punições mais graves como pagamento de multas, interdição ou prisão de dirigentes.

### **3. A QUESTÃO DOS BANCOS: normas e leis para assegurar o atendimento prioritário**

Os bancos devem seguir os normativos preestabelecidos para que estejam aptos a funcionar corretamente sob os padrões de conduta e segurança do Sistema Financeiro Nacional. Há órgãos de proteção e defesa do consumidor e instituições de fiscalização e de controle das atividades desse setor, principalmente sobre o atendimento aos clientes.

A Lei Nº 4.595 de 31 de Dezembro de 1964, que dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional – CMN – e dá outras providências, criou o Sistema Financeiro Nacional, constituído pelo CMN, Banco Central do Brasil - Bacen (criado pelo Del nº 278, de 28/02/67), Banco do Brasil S. A., Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico – BNDES – e demais instituições financeiras públicas e privadas.

O parágrafo IX do Artigo 10, Capítulo III da Lei 4.595/1964, estabelece que a função do Bacen é “exercer a fiscalização das instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas” (BRASIL, 1964) de acordo com normativos vigentes, ou seja, ele é o órgão que regula e supervisiona a atuação dos bancos (nacionais ou internacionais) no território brasileiro.

Segundo o Bacen, em publicações de pôsteres, nos bancos públicos e privados, a pessoa com prioridade(s) tem os direitos do tratamento diferenciado e do atendimento imediato, visto que “entende-se por imediato o atendimento prestado antes de qualquer outra pessoa, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento” (BRASIL, 2004). A partir disso, surge uma das dúvidas: quando, ao mesmo tempo, estiverem diversos clientes com prioridade(s) aguardando atendimento bancário, qual deles será atendido de forma imediata?

O sistema de chamada de senhas das instituições financeiras está programado para atender de forma ordenada a partir do maior tempo de espera, ou seja, a pessoa com prioridade que comparecer primeiro, será convocada imediatamente após conclusão do atendimento anterior, dando sequência aos próximos clientes, até se esgotarem as senhas prioritárias.

Não há normativos específicos para resolução do questionamento anterior, já que as prioridades definidas por leis são pessoas com mais de 60 anos (idosos), gestantes, lactante, obesos, pessoas com deficiência (permanente ou temporária) e pessoas com crianças de colo e,

quanto à idade dos idosos, apenas a Lei 13.446/2017, a ser comentada a seguir, garante o direito de atendimento prioritário especial para quem tem acima de 80 anos.

Além do Banco Central, há outro órgão que atua no país: o Programa de Proteção e Direito do Consumidor – Procon – fundado no estado de São Paulo, na década de 70, sendo adotado pelos outros estados na década de 80 e, atualmente, se tornou o principal mediador entre o cliente bancário e a instituição financeira. O Procon segue as normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor - CDC, que foi um marco para a proteção e garantia de direitos dos consumidores brasileiros, criado com a promulgação da Lei 8.078 de 11 de Setembro de 1990.

Capítulo I, Art. 1º - O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias. (BRASIL, 1990)

A Lei 8.078/1990 é de ordem pública e de interesse social, que reconhece a vulnerabilidade do consumidor (de produtos ou serviços) e o protege efetivamente, em relação ao mercado, como descrito no Artigo 4º do Capítulo III:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo (...)" (BRASIL, 1990)

Nesse mesmo Artigo, parágrafo VII, constitui-se que a política visa à racionalização e melhoria dos serviços públicos. Em casos de descumprimento de normativos, os órgãos de fiscalização das instituições e de defesa e proteção do consumidor podem aplicar sanções aos bancos, caso seja constatada a falha, após julgamento(s). Essas sanções estão previstas em leis, decretos ou medidas provisórias, como descrito no Capítulo VII, onde existem as possíveis penalidades, podendo ser aplicadas por meio de multas até a interdição do estabelecimento.

Após a década de 1990, houve a criação de diversos projetos de leis relacionados às prioridades e acessibilidade, para todos os tipos de instituições fornecedoras de produtos e/ou serviços. A partir da aprovação dessas, foram criados o Estatuto do Idoso, em 2003, e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, em 2015.

As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário. (BRASIL, 2000 a)

O texto acima, constante na Lei Nº 10.048 de 8 de Novembro de 2000, foi alterado em 2015, passando a incluir os obesos e retirou os termos “portadoras” e “acompanhadas”. Atualmente, no Art. 1º, as prioridades são “pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos” (BRASIL, 2015), tendo como Parágrafo Único que instituições financeiras são obrigadas a garantir o atendimento prioritário ao grupo citado. Algumas informações da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – LBI – ou Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei No 13.146 de 6 de Julho de 2015, foram utilizada na metodologia de pesquisa e construção da entrevista estruturada (apêndice I), como:

tecnologia assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.” e “comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações. (BRASIL, 2015)

Posteriormente, além das leis criadas para trazer melhorias às pessoas com deficiência, o Estatuto do Idoso foi criado a partir da sanção da Lei Nº 10.741 de 1º de Outubro de 2003, que regula os direitos e assegura a dignidade para as pessoas acima de 60 anos, indicando os diversos tipos de preferências, como em atendimentos junto aos órgãos públicos e privados. Essa Lei é a mais completa para garantir os direitos e os deveres para com os idosos, assim como a LBI é a lei mais importante para garantir o direito das pessoas com deficiência, para que todas elas possam usufruir a “igualdade de condições com as demais pessoas”. (BRASIL, 2015).

A última lei sancionada foi a Lei 13.466 de 12 de Julho de 2017. Nela, há a alteração do artigo 3º do Estatuto do Idoso, para assegurar “prioridade especial aos maiores de oitenta anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos” (BRASIL, 2017), ou seja, pessoas com 60 a 79 anos serão atendidas após a conclusão do atendimento das prioridades especiais, inclusive na área da saúde, exceto em casos emergenciais, e em processos judiciais.

A partir da promulgação dessas leis, todos os estabelecimentos tiveram um prazo máximo para se adequar e o não cumprimento delas podem gerar graves punições. Haja vista que os direitos para com as pessoas em situação de vulnerabilidade devem ser garantidos, o respeito que toda a sociedade, instituições e governantes precisam ter não deveriam ser somente por imposição de leis.

#### **4. O BANCO DO BRASIL E O PERFIL DOS SEUS CLIENTES PRIORITÁRIOS EM MARAGOGIPE**

A escolha do Banco do Brasil S.A.– BB – partiu das minhas percepções como funcionário de carreira, onde exerço função de confiança na agência situada no município de Maragogipe (BA). O curso de Gestão Pública pela UFRB também foi escolhido por mim para viabilizar aumento de conhecimentos sobre o setor público, visto que a referida instituição bancária é de economia mista (sociedade anônima), porém com maior percentual das ações pertencentes à União e realiza atendimento às pessoas físicas, pessoas jurídicas e governos.

##### **A. O Banco do Brasil**

“Nosso propósito é estar próximo das pessoas e ajudar a preservar o que é importante para nossos clientes, acionistas, funcionários e toda a sociedade.” (Banco do Brasil - c, s/d)

Criado desde 1808 pelo Príncipe D. João, atualmente, a instituição financeira, controlada majoritariamente pelo Estado, responde conjuntamente com a atuação do Governo em todo o território e em alguns países no exterior. Seus valores são: ética, foco no cliente, inovação, eficiência, confiabilidade, senso de dono (funcionários não são somente empregados, mas são donos da instituição) e espírito público.

O espírito público é a principal direção traçada pelo BB, em relação aos seus clientes e usuários, pois considera simultaneamente o todo e a parte em todas as suas ações, dimensionando os riscos, gerando resultados (positivos) e criando valor junto ao país, ou seja, mesmo sendo uma S.A., seu foco é no crescimento e desenvolvimento da nação inteira, com os desafios de:

Manter e expandir o papel do Banco como um agente indutor do desenvolvimento sustentável por meio da inclusão financeira e dos negócios sociais (Microcrédito Produtivo Orientado – MPO, Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior – Fies, Minha Casa Minha Vida, BB Crédito Acessibilidade, Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar – Pronaf, entre outros), integrando programas e políticas públicas, parcerias com o setor privado e estratégias de desenvolvimento sustentável do BB (investimento social privado, voluntariado, inclusão digital, desenvolvimento regional sustentável, modelo de atuação integrada em desenvolvimento sustentável, entre outros). (BANCO DO BRASIL - d, s/d)

A missão é “ser a empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas e promove o desenvolvimento da sociedade de forma inovadora, eficiente e sustentável.” (Banco do Brasil - c, s/d). É percebido que o BB foca na sustentabilidade, com cumprimento fiel das normas, regras e Leis do país, mas não esquecendo de sempre colocar todos seus clientes à frente.

Há também a Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços, que orienta o comportamento dos funcionários do banco a como se relacionar bem com todos os clientes e usuários na condução de suas atividades, com referência nos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Isso propicia a compatibilidade de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência (Banco do Brasil - a, s/d).

O Banco do Brasil periodicamente formaliza o seu Código de Ética e suas Normas de Conduta em documentos disponibilizados a todos os funcionários, colaboradores e quem atua em nome da empresa, como a referência obrigatória para cumprimento. Nesses documentos, constam as crenças, missão, visão, valores, princípios, compromissos e diretrizes com o direcionador dos deveres comportamentais desejados para com os clientes, fornecedores e colegas. A principal função dos direcionadores é a promoção da ética, sustentabilidade, transparência, responsabilidade e redução de conflitos, zelando pela qualidade de serviço prestada ao público (Banco do Brasil – a, s/d).

Mesmo com todo esse aparato de informações obrigatórias, todos os funcionários são direcionados a acessar a UniBB, Universidade Corporativa do Banco do Brasil, que foi agraciada, em 2015, com o Prêmio Internacional Global Council of Corporate Universities – CCU – Awards como a melhor universidade corporativa do mundo e novamente em 2017, sendo reconhecida como Best Corporate University Innovation – Gold Award UniBB (Banco do Brasil - b, s/d). Esse ambiente, com maior parte do conteúdo digital, é composto por diversas linhas de capacitação como as trilhas de ética, atendimento, gestão de pessoas, agronegócios, setor público, segurança, liderança etc, e é a principal ferramenta para reciclagem e adequação dos conhecimentos, por meio de cursos, vídeos, áudios, artigos e alguns cursos presenciais, sendo obrigatórios em casos de ascensão profissional. Alguns cursos importantes para o

atendimento a pessoas com prioridade são: LIBRAS, Atendimento a Pessoas com Deficiência, as trilhas de relacionamento com clientes, entre outros.

O atendimento prioritário é amplamente respeitado pelo Banco do Brasil, visto que o sistema de chamada das senhas é preparado e configurado para organização do atendimento imediato (após o término do atendimento em curso) para todos os clientes que se identificarem como idosos, gestantes, obesos etc. Esse tipo de priorização serve para os usuários do caixa ou do setor negocial, não se estendendo aos terminais de autoatendimento, pois, como o nome informa claramente, os clientes realizarão seu próprio atendimento com a utilização do recurso tecnológico.

Deverá haver a presença de, pelo menos, um funcionário auxiliando os clientes e usuários no ambiente de entrada das agências, com informações, ajuda nos terminais de autoatendimento, explicações sobre *internet banking* e aplicativos de dispositivos móveis etc. Esses funcionários são essenciais para filtrar e direcionar os clientes aos canais de atendimento ideais para cada solicitação, nunca impondo que o cliente utilize o canal indesejado; somente orientando sobre todas as possibilidades de realizar seus procedimentos bancários sem necessidade de aguardar em filas. Essa orientação também atinge os clientes enquadrados como prioritários.

Em situações com várias pessoas, nessas circunstâncias, aguardando na mesma fila de espera para o mesmo tipo de atendimento (caixa ou negocial), este será realizado por ordem de chegada, com exceção dos idosos com mais de 80 anos, que tem prioridade especial. Devem os próprios beneficiários das leis informar ao funcionário do BB ou comprovar e solicitar o seu direito à prioridade, caso exista alguma limitação não evidente ou não perceptível, como, por exemplo, relacionada à alguma deficiência em membros superiores, idade de crianças de colo ou até a aparência juvenil de idosos recém adentrados na casa dos 60.

## B. O método

Durante o expediente, no horário de meu trabalho no Banco do Brasil e nas visitas constantes feitas em outros bancos e correspondentes bancários, a observação da intensa quantidade de atendimentos prioritários no município de Maragogipe (BA) me levou ao interesse para pesquisar sobre o assunto, principalmente pela quantidade de reclamações feitas por clientes regulares, que não tem prioridade no atendimento e não se sentem bem ao aguardarem na fila.

Partindo da percepção sobre, no horário inicial de atendimento dos bancos, o fluxo de clientes idosos, gestantes, cadeirantes, etc. ser o maior praticamente em todos os dias, os clientes e/ou usuários regulares, mesmo retirando a senha de chamada pouco antes, são atendidos após os prioritários. Com isso, há bastante insatisfação e reclamações, pelo fato de desconhecerem as leis que garantem o atendimento prioritário ou simplesmente por não concordarem com elas.

Alguns questionamentos também partiram de diversos clientes idosos ou com deficiência(s), que aparentavam ter o estado de saúde mais debilitado, e de seus acompanhantes. As principais solicitações para o atendimento especial (imediate ou sem senha) são: idade bastante avançada, dificuldade de locomoção, problemas respiratórios (agravados pelo sistema de resfriamento), imunidade baixa, problemas de saúde mental, agressividade, nervosismo, etc.

Com o tempo, a experiência adquirida pelo quadro de funcionários do BB e o maior acesso ao conhecimento pelos clientes, essas reclamações vêm sendo reduzidas, principalmente por facilidade ao acesso de canais digitais de atendimento (caixas eletrônicos, *sites* para computador e aplicativos para celulares) e, após a privatização dos cartórios, pela agilidade em constituir procuração pública. A maior parte dos clientes mais debilitados não assinam por impedimento ou não são alfabetizados, o que os impedem de constituir procuração particular somente pelo reconhecimento de firma.

A partir dessas percepções citadas, a metodologia de pesquisa foi a consulta em fontes de informações indiretas (digitais), como monografias, artigos e publicações feitas pelas universidades na *internet*, sobre os assuntos relacionados ao atendimento prioritário, atendimento bancário, priorização de atendimento, utilização de serviços bancários por idosos e pessoas com deficiência.

A facilidade em acessar tais conteúdos, onde constam pesquisas e análises detalhadas, foi mais eficaz, pois a pesquisa em livros não surtiu resposta positiva. As informações obtidas, a partir dos trabalhos publicados por estudantes e pesquisadores, são recentes e datam a partir de 2003, posterior à promulgação do Estatuto do Idoso com a Lei 10.741 de 2003. Com isso, percebe-se que anteriormente não havia critérios para priorização de atendimentos e os estudos somente partiam da análise do cumprimento da citada Lei.

Quanto à prioridade em atendimento, a maior parte das informações somente tratava-se das questões de saúde, SUS, medicina e assuntos afins, ou seja, no país, não há políticas expressivas de atendimento prioritário em outros setores, como o bancário.

Para a segunda parte da coleta de dados, foi utilizada a abordagem quantitativa a partir da aplicação de entrevista estruturada (apêndice I), aplicado e preenchido exclusivamente por mim, principalmente, durante a chegada dos clientes no momento inicial do expediente ao público. Com duração de onze dias úteis (compreendidos entre segunda e sexta), a partir de 25/06/2018 a 09/07/2018, foram entrevistados 58 clientes, que não terão os nomes divulgados.

Na entrevista, foram consideradas questões essenciais divididas em duas partes, porém em somente uma lauda, para compreender e definir os perfis desses clientes em pouco tempo. Sendo realizado pela mesma pessoa que formulou as respostas, houve facilidade no preenchimento com agilidade (2 minutos em média) e, visto que grande percentual dos clientes atendidos é analfabeto, seria difícil obter respostas tão precisas em pouco tempo sem ajuda de terceiro(s).

A primeira parte do entrevista foi reservada ao entrevistado, onde constam as informações: data e horário do preenchimento, idade, sexo, tipo de prioridade, necessidade da presença de acompanhante(s), existência de procurador, zona onde se situa a residência, período gasto para deslocamento, necessidade de utilizar tecnologia assistiva ou ajuda técnica, tipo de relacionamento com a instituição financeira, qual o serviço necessário para o atendimento e o período de tempo esperado para aguardar o atendimento.

Como tipos de prioridades não foram inclusos obesos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo, devido à quantidade observada antes de iniciar essa pesquisa ser muito pequena, mas foi utilizado o termo “outros”, caso houvesse.

Os idosos e pessoas com deficiência são a grande maioria dos clientes da instituição bancária analisada e foram definidos os tipos: idosos, pessoa com deficiência e idoso com deficiência. Também houve a divisão em tipos de deficiência: física, auditiva, visual, intelectual e múltipla; não podendo marcar mais de um tipo. Quanto à necessidade de acompanhamento, a divisão foi feita para clientes acompanhados por terceiro, por procurador ou sem a necessidade. Caso houvesse acompanhante, seria necessário informar qual a relação de vínculo com o cliente, como exemplo de filho, pai, mãe, sobrinho, cônjuge, vizinho entre outros.

As zonas rural e urbana de Maragogipe e de outros municípios foram utilizadas como respostas em outras perguntas da entrevista. Em seguida, as perguntas foram relacionadas pelo tempo médio de deslocamento da residência – local de partida – até a agência do Banco do Brasil de Maragogipe – local de chegada – entre 15 (quinze) minutos até mais de uma hora.

A utilização de tecnologia assistiva ou ajuda técnica, citados no item III, também foi utilizada nas questões, pois são recursos que auxiliam a (re)inclusão das pessoas nos ambientes. Galvão Filho (2019, p.10) diz que “alguns autores consideram que as expressões ‘Tecnologia Assistiva’ ou ‘Tecnologia de Apoio’ se refiram a um conceito mais amplo, que abranja tanto os dispositivos, quanto os serviços e metodologias, enquanto que a expressão ‘Ajudas Técnicas’ se referiria apenas aos recursos, aos dispositivos de ‘Tecnologia Assistiva’”, porém, nas questões da entrevista, as duas expressões estão juntas, como sinônimos. Alguns exemplos são muletas, próteses, aparelhos auditivos etc., que servem para dar condições melhores de deslocamento e comunicação.

Para caracterizar o tipo de cliente, em relação ao Banco do Brasil, foram escolhidos os termos correntistas (titular de conta corrente), poupador (titular de conta poupança), beneficiário do benefício de prestação continuada (BPC), aposentado/pensionista e clientes sem relacionamento com a instituição financeira (usuários sem vínculos com o banco).

Os tipos de serviços desejados pelos clientes naquele momento foram categorizados em: utilizar autoatendimento, ser atendido presencialmente por funcionário/gerente, ser atendido no caixa, solicitar somente informações ou aprender a utilizar *internet banking*.

Finalizando as questões reservadas ao entrevistado, a pergunta foi o tempo máximo que o cliente desejou para aguardar o início do seu atendimento, dividido entre 15 minutos e mais de uma hora e o motivo, nesse caso, a única questão com livre resposta.

Já da segunda parte da entrevista, consta um quadro que foi preenchido pelo aplicador/entrevistador, a partir de sua percepção ao observar, conversar e entrevistar o cliente. A pergunta que norteia o preenchimento do quadro, “qual o grau de dependência percebido ao entrevistar o cliente?”, foi dividida na escala de 1 até 4, onde 1 seria a percepção de baixa dependência, 2 média, 3 alta e 4 muito alta, ou seja, quanto maior o número, maior a condição ou capacidade do entrevistado.

As dependências que foram observadas:

- A) Autonomia: capacidade de expressar sua vontade própria;
- B) Decisão: capacidade de decidir o que deve ou pode fazer;
- C) Entendimento/compreensão: capacidade de demonstrar que absorveu o conteúdo conversado;
- D) Comunicação: capacidade de se expressar verbalmente, com gestos, escrita ou LIBRAS – Linguagem Brasileira de Sinais (em todas as agências do BB no país, há funcionários treinados);
- E) Locomoção: facilidade em se locomover sem a necessidade de auxílio de terceiros, mesmo com a utilização de tecnologia assistiva / ajuda técnica;
- F) Condição de saúde: aparência física quando a debilidade e/ou informação repassada pelo entrevistado;
- G) Cortesia/empatia: atitudes respeitosas e amigáveis, sem grosseria ou aspereza, delicadeza ao conversar e ao se expressar.
- H) E, por ultimo, o *status*: a percepção visual sobre a aparência em relação à situação econômica e financeira, modo de se vestir e de portar objetos aparentemente valiosos, ou seja, assim como nas redes sociais, como as pessoas normalmente se apresentam ao público.

Os dados acolhidos na primeira parte da entrevista foram tratados em planilhas e categorizados por data e hora, apenas para contabilização da quantidade de pessoas entrevistadas e a média do tempo de preenchimento. Os demais dados da primeira parte foram

tratados por quantidade e percentual para serem apresentados no perfil dos clientes prioritários e a divisão foi realizada de acordo com as respostas anteriormente descritas. Algumas respostas foram padronizadas por:

- Faixa etária: 18-29, 30-39, 40-49, 50-59, 60-69, 70-79, 80-89, 90-99, maiores de 100 ou menores de 18 anos;
- Motivo que o cliente escolheu para justificar o tempo de espera (única questão aberta): horário e tipo de transporte para voltar à sua residência, afazeres pessoais, saúde debilitada / problemas causados pela idade avançada, existência de leis / normas, prioridade não deve aguardar em filas, transações bancárias simples/rápidas, não quis opinar ou percebe que tem muitas pessoas na fila de prioridade.

Para analisar os tipos dos clientes, foi utilizada a relação em quantidade de entrevistados por: faixa etária, tipo de prioridade, tipo de deficiência, necessidade de acompanhamento, faixa etária do procurador, cidade, zona, relação com o banco (podendo ser enquadrados em mais de uma categoria), serviço bancário, tempo máximo de espera para o atendimento e motivo da justificativa. Em percentual foi analisado por sexo, tipo da prioridade e tempo de deslocamento. Já a segunda e última parte das questões, que foi de preenchimento a partir da percepção do entrevistador, foi analisada em quantidade e em, também, percentual de clientes prioritário relacionados aos oito tipos de dependências.

### **C. O perfil dos clientes prioritários**

O perfil dos clientes prioritários foi elaborado a partir de dados coletados no Banco do Brasil do município de Maragogipe (BA) com 58 clientes entrevistados, que foram escolhidos aleatoriamente ao informarem ter direito ao atendimento prioritário.

Conforme quadro abaixo, a maior parte dessas pessoas (48), está na faixa etária entre 60-69, 70-79 e 80-89, ou seja, são idosos e, por lei, tem seu direito de atendimento prioritário garantido, independente de apresentarem algum tipo de deficiência, obesidade etc. Apenas um cliente prioritário é menor, enquadrado na faixa de 0-18 anos e não houve atendimento para pessoas com 19 até 39 anos e acima de 90 anos. Os demais têm entre 40 e 59 anos.

### Quadro 1. Faixa etária dos clientes prioritários

Entrevistados	Faixa etária
1	0 – 18
6	40 – 49
1	50 – 59
22	60 -69
22	70 - 79
6	80 - 89

Fonte: elaborado pelo autor.

Quanto ao sexo, houve diferença de 14%, havendo mais homens do que mulheres: eles são 33, totalizando 57% e elas são 25, com 43%. Comparando quantidade dos sexos em relação à faixa etária, há 13 homens para 9 mulheres, tanto para 60-69 anos, quanto 70-79 e elas só foram maioria entre 0-18 e 50-59 anos. Já na faixa entre 80-89 anos, que engloba os clientes com idade mais avançada e com atendimento especial, há o dobro de homens. Com isso, é verificado que, nas pessoas acima de 60 anos, a diferença sobe para 60% do sexo masculino.

Na Tabela 1, é possível verificar o tipo de prioridade com suas respectivas quantidade e porcentagem, onde os idosos abaixo de 80 anos são maioria, com 67%, e os demais idosos representam apenas 10% durante os atendimentos. Que apresentam algum tipo de deficiência, as pessoas estudadas totalizam 17%, valor abaixo da média nacional do Censo de 2010, que foi de 23,9%.

A quantidade de procuradores constantemente cresce, de acordo com o aumento da debilidade dos idosos e, na tabela seguinte, consta apenas 6%, em que 2 pessoas são procuradoras de idosos e somente 1 de pessoa com deficiência. Durante o expediente de trabalho no BB, os funcionários percebem a grande quantidade de clientes outorgantes por procuração pública ou privada, tutelados ou curatelados, no município de Maragogipe. Isso se dá, principalmente, pela quantidade de analfabetos ou por quem deixou de assinar por impedimento. Muitos desses clientes acabam saindo das filas de atendimento, pois os procuradores percebem a facilidade do autoatendimento e dos canais alternativos, como os digitais.

Verifica-se que não houve presença de obesos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo durante os períodos de aplicação das perguntas. Normalmente não há quantidade expressiva desses clientes, o que não impactaria nos resultados obtidos com a pesquisa.

**Tabela 1. Quantidade e percentual dos clientes prioritários**

Tipo de prioridade	Quantidade	Porcentagem
Idoso	39	67%
Idoso acima de 80 anos	6	10%
Pessoa com deficiência	7	12%
Idoso com deficiência	3	5%
Procurador de idoso	2	4%
Procurador de deficiente	1	2%

Fonte: elaborado pelo autor.

Entre os clientes entrevistados, não foi verificado que quaisquer desses possuíam deficiências múltiplas, ou seja, mais de um tipo de deficiência. Em ordem crescente, foi identificado 1 cliente com deficiência visual, 2 auditiva, 2 intelectual e 5 física. Desse grupo, somente 5 necessitam de acompanhamento de outras pessoas, principalmente os dois que apresentam deficiência intelectual. Entretanto, conforme Quadro 2, há 29 idosos que informaram não precisar de nenhum acompanhante, contra 13 que necessitam de terceiros, 2 do procurador e 4 com a necessidade de ser acompanhado por procurador e terceiro(s) ao mesmo tempo.

**Quadro 2. Idosos com necessidade de ter a presença de acompanhante(s)**

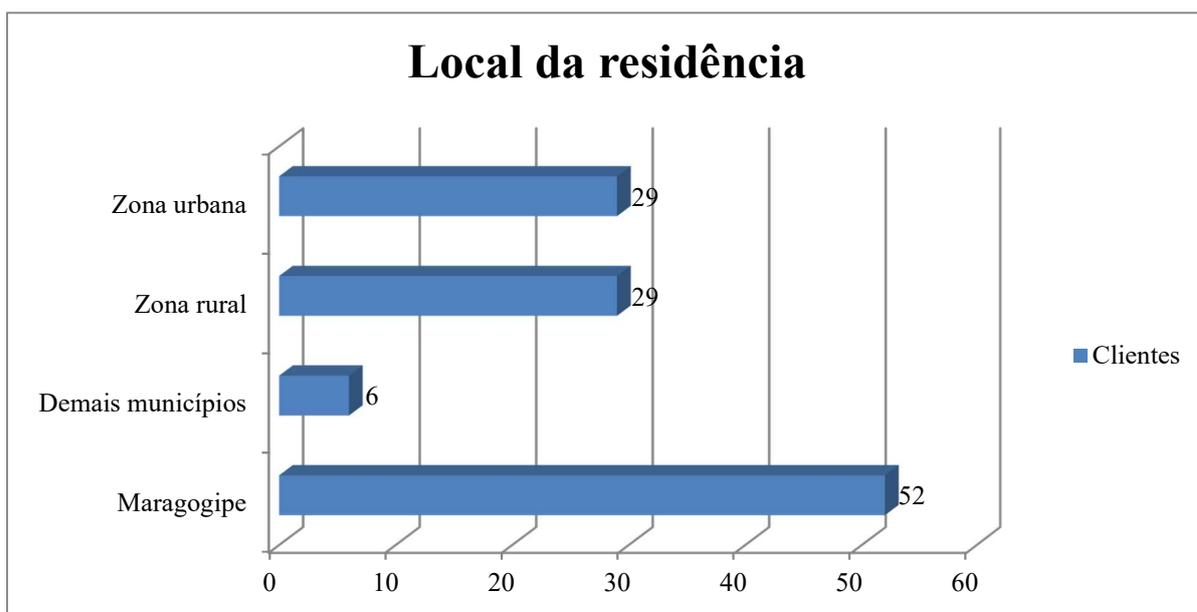
Acompanhantes	Idosos
Terceiro(s)	13
Procurador	2
Terceiro(s) e procurador	4
Nenhum	29

Fonte: elaborado pelo autor.

Para se tornar um procurador, com a autorização legal do titular, é necessário que o terceiro seja maior e alfabetizado. Partindo dessa informação, verificou-se que todos os outorgados possuem entre 18 e 59 anos, ou seja, são maiores e não houve nenhum idoso, tendo a faixa etária de 50 a 59 anos com maior número de procuradores, representando 45% do total.

Maragogipe faz divisa com diversas outras cidades pela zona rural e pelo Rio Paraguaçu, o que traz vários clientes que residem em endereços distantes para o atendimento bancário nesse município. Visivelmente a zona rural de Maragogipe é muito vasta, porém a concentração populacional encontra-se principalmente na zona urbana. O gráfico a seguir mostra a quantidade de clientes residentes nas zonas rural e urbana, exatamente divididos ao meio, bem como mostra a maior quantidade de munícipes, com 52 pessoas.

**Gráfico 1. Residência dos clientes por município e zona**



Fonte: elaborado pelo autor.

O deslocamento na zona urbana pode ser feito de diversas formas: a pé, bicicleta, veículo próprio, táxi, moto táxi etc. Já a zona rural não oferece tantas opções, pois nem todas as localidades apresentam taxistas e muitos clientes não possuem veículos. O principal meio de locomoção da zona rural até o centro da cidade é realizado por ônibus rural ou quem oferecer carona quando não está lotado. Esses ônibus viajam pelas estradas de chão nos horários entre

5:00h e 7:00h, devido ao horário de início das aulas nas escolas e, também, têm horário marcado para retorno aos distritos, normalmente deixando o centro entre 11:00h e 12:00h.

Os clientes residentes em zona rural somados com clientes de outros municípios, ou seja, as pessoas que residem a distâncias maiores, são 32 dos entrevistados, totalizando 55%. Desses, 59% (19 clientes prioritários) conseguem se locomover em menos de uma hora até o centro da cidade e 13 em mais de uma hora, representando 41%. Somente 2 desses clientes utilizam menos de 15 minutos entre sua residência e o Banco do Brasil.

No total dos entrevistados, independente de onde residem, o tempo de deslocamento é dividido em 29% até quinze minutos, 31% entre quinze até trinta minutos, 17% entre trinta minutos até uma hora e 23% mais de uma hora. Nenhuma pessoa residente na zona urbana de Maragogipe declarou utilizar mais de uma hora para se deslocar, ou seja, somente os residentes em outros municípios ou na zona rural informaram esse gasto de tempo.

A tecnologia assistiva e a ajuda técnica, que já foram descritos anteriormente, são utilizadas por apenas 4 dos entrevistados. Esse pequeno grupo representa apenas 7% do total. Nenhum cliente cadeirante foi entrevistado, observando que raramente comparecem à agência bancária, mesmo com toda infraestrutura de acessibilidade, como rampas de acesso (internas e externas), barras de apoio, banheiros adaptados e mesas de atendimento negocial e de caixa adaptados. Apenas 2 pessoas utilizavam muletas, 1 utilizava aparelho auditivo e 1 necessitava de sonda urinária. Os demais clientes, 93%, não utilizavam tecnologia assistiva e ajuda técnica, porém alguns necessitavam do acompanhante como apoio humano para caminhar e/ou ser guiado.

O próximo quadro categoriza a quantidade de entrevistados de acordo com o tipo de vínculo e relacionamento com o Banco do Brasil, onde o BPC é o Benefício de Prestação Continuada, conhecido no município de Maragogipe como benefício do LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social. Esse benefício é ofertado pela Previdência Social para garantir os direitos básicos aos cidadãos de baixa renda que possuem deficiência ou idosos com problemas de saúde.

No Quadro 3, alguns clientes foram enquadrados em mais de uma categoria, devido a alguns aposentados/pensionistas ou beneficiários do BPC também utilizarem conta corrente ou

poupança. A principal situação verificada, com esses dados, é que 6 clientes não tinham quaisquer tipos de relacionamento com o BB, ou seja, 10%, que buscavam atendimento com os funcionários do setor negocial e caixa, principalmente, para verificar e solicitar o resgate dos valores do PASEP – Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público.

### Quadro 3. Relacionamento dos clientes prioritários com o Banco do Brasil

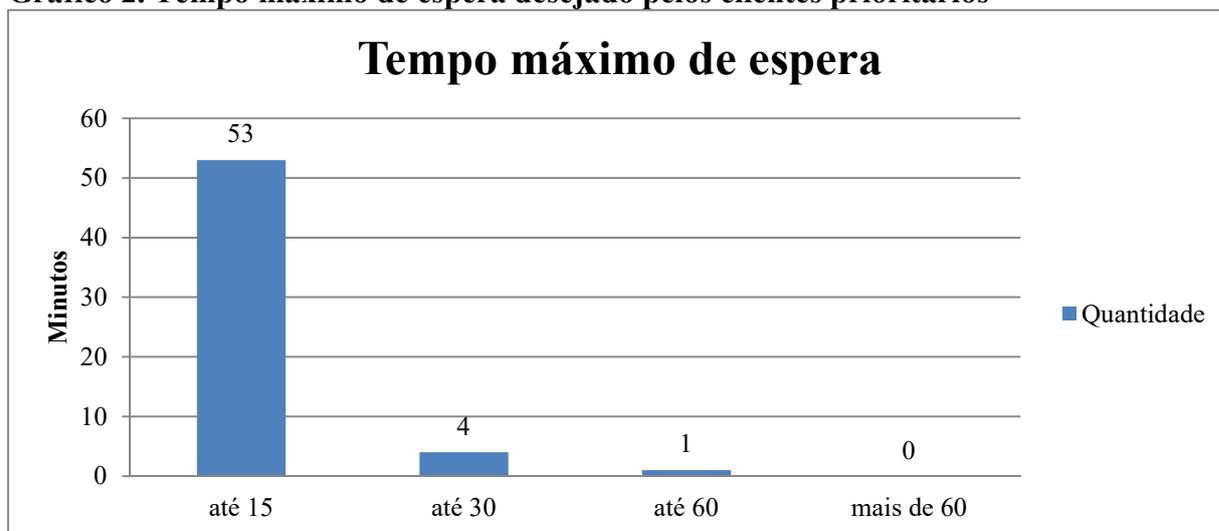
Relacionamento bancário	Quantidade
Correntista	27
Poupador	3
BPC	8
Aposentados ou pensionistas	38
Sem vínculo	6

Fonte: elaborado pelo autor.

Os serviços bancários oferecidos são diversos e existem muitos canais alternativos para atendimento, como os canais digitais (*internet banking*, *site* para computador e aplicativos para celular), mas a coleta de dados mostra que a maioria dos clientes solicita o atendimento presencial com o funcionário ou com o gerente, sendo representados por 52 dos clientes. Alguns atendimentos realizados são mistos, ou seja, podem passar por mais de uma categoria. Apenas 1 atendimento foi para prestar informações e 5 para auxílio no autoatendimento, contra 12 atendimentos para o caixa. Nenhum dos clientes prioritários solicitou atendimento para aprender a utilizar os serviços digitais, como *internet banking*. Isso mostra o quanto necessitam de mais informação e educação financeira, além de não necessitar aguardar em filas com a comodidade de resolver seus negócios e transações de onde quiserem.

A análise do tempo máximo que o cliente gostaria de aguardar para ter seu atendimento iniciado mostrou que nenhum deles estaria disposto a aguardar mais de uma hora. Houve uma única manifestação quanto ao atendimento ser realizado em até uma hora, sob a percepção do entrevistado de que existiam muitos outros clientes prioritários na sua frente e o mesmo teria que aguardar um pouco mais. Com 91%, 53 clientes informaram que gostariam de ser atendidos em 15 minutos, a partir do momento que retiraram a senha de atendimento. O Gráfico 2 mostra a comparação da quantidade de clientes e o tempo máximo de espera.

**Gráfico 2. Tempo máximo de espera desejado pelos clientes prioritários**



Fonte: elaborado pelo autor.

A última percepção, quanto a esses clientes analisados, inicia-se da única questão de livre resposta: o motivo da resposta anterior, sobre o tempo máximo de espera. As repostas variaram entre: “prioridade não pega fila”, “pela minha idade, não posso aguardar”, “sou idoso e tenho pressa para não perder o carro” (relacionado ao transporte de retorno a sua residência), “só vou sacar o dinheiro”, “somente para tirar um saldo”, “é o tempo razoável para eu ser atendido”, “só vou sacar o PASEP”, “tenho muita idade”, “aguardar atrapalha o tempo que eu estou trabalhando”, “sou prioridade”, “moro longe”, “preciso correr para pegar o ônibus das onze horas”, “sinto dores ao ficar em pé”, “tenho doença”, “somente para sacar (no caixa) não deveria pegar fila”, “não quero perder o transporte”, “tenho coisas para fazer em casa”, “quero tomar empréstimo e sei que demoram para explicar”, “não posso perder o carro”, “é o tempo que está na lei”, “sou idosa”, entre outros.

Essas respostas foram enquadradas e padronizadas, mesmo para quem não quis opinar, conforme Tabela 2, que mostra a principal resposta para ser atendido com agilidade motivada pelo horário que o transporte coletivo retorna para a zona rural, seguido pelo tempo que as transações deveriam ser concluídas (por serem simples), pelos problemas de saúde ou pela idade avançada, pelas leis/normas, por quem não quis opinar, pelos afazeres pessoais e, por fim, pelo único caso em que o cliente compreende que a quantidade de atendimentos dificultaria a agilidade.

**Tabela 2. Quantidade de respostas em relação ao tempo de espera**

Padrão em respostas	Entrevistados
Horário do transporte de volta	16
Saúde ou problemas pela idade	12
Tempo que as transações deveriam ser concluídas	12
Leis e normas	11
Não quis opinar	4
Afazeres pessoais	2
Muitas outras pessoas para ser atendidas	1

Fonte: elaborado pelo autor.

Para finalizar o perfil dos clientes prioritários, a Tabela 3 traz as informações tratadas a partir da percepção que o entrevistador teve ao conversar e observá-los, mostrando a relação do grau de dependências com quantidade e porcentagem de entrevistados.

Para algumas dependências, a atenção foi entre os graus 1 e 2, respectivamente baixa e média, devido a esses clientes apresentarem maior vulnerabilidade em relação aos demais e essa análise resultou em 5 clientes (8,6%) com pouca autonomia, 2 clientes (3,4%) com pouca capacidade de decisão, 3 clientes (5,1%) com dificuldade de entendimento e compreensão, 4 clientes (6,8%) com dificuldade em se comunicar, 9 clientes (15,5%) com problemas de locomoção e 5 clientes (8,6%) tinham a condição de saúde debilitada. Esses dados mostram que os clientes mais vulneráveis são a minoria, porém sua debilidade deveria ser levada em conta para todos os tipos de atendimento, independente de ser em instituições financeiras, mercados, postos de saúde etc.

Quanto à cortesia e empatia do cliente com os funcionários do banco, alguns dos clientes, por necessitarem aguardar na chegada, entrar em filas e retirar senhas para aguardar o atendimento, acabam não oferecendo um tratamento respeitoso, sendo que metade está na escala média (equivalente a razoável). O *status*, como forma de perceber a posição econômica, levou ao resultado de que 50 clientes (86,2%) estão aparentemente desfavorecidos monetariamente, enquanto 8 clientes (13,8%) são mais favorecidos. Esse último dado mostra o inverso das questões anteriores sobre as dependências, ou seja, a minoria são os mais favorecidos, porém os clientes mais vulneráveis estão, conseqüentemente, dentro da maioria dos economicamente pouco favorecidos, o que agrava ainda mais sua situação.

**Tabela 3. Grau de dependência dos clientes prioritários**

Dependências	Escala (Grau)							
	1		2		3		4	
	qtde	%	qtde	%	qtde	%	qtde	%
Autonomia	1	1,7	4	6,9	12	20,7	41	70,7
Decisão	2	3,4	0	0,0	14	24,1	42	72,4
Entendimento/compreensão	1	1,7	2	3,4	16	27,6	39	67,2
Comunicação	2	3,4	2	3,4	14	24,1	40	69,0
Locomoção	3	5,2	6	10,3	30	51,7	19	32,8
Condição de saúde	1	1,7	4	6,9	30	51,7	23	39,7
Cortesia / empatia	0	0,0	29	50	20	34,5	9	15,5
Status	8	13,8	42	72,4	4	6,9	4	6,9

Legenda: 1 - baixo, 2 - médio, 3 - alto e 4 - muito alto

Fonte: elaborado pelo autor.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O desenvolvimento desse trabalho, a partir da pesquisa indireta e de fontes diretas de dados, possibilitou traçar o perfil dos clientes prioritários em uma agência bancária no município de Maragogipe. Além disso, com o tratamento dos dados, foi possível perceber a real vulnerabilidade dos clientes desse perfil.

Os clientes analisados, por meio de entrevista estruturada, em maior quantidade, foram os idosos e pessoas com deficiência, garantindo a melhor possibilidade em filtrar as diferenças das respostas até compreender a padronização desses clientes perante a instituição financeira.

O Banco do Brasil, empresa de economia mista, porém com Espírito Público, tem papel social de grande relevância no município, por estimular o fluxo do capital dos clientes no comércio e atuar como financiador do crescimento e desenvolvimento das atividades de agricultura familiar, pequenas e médias empresas, microempreendedores e, principalmente, os clientes de baixa renda. Entre os clientes prioritários, percebemos que a baixa renda tem expressiva dominância.

Quanto ao governo, ainda faltam políticas públicas para tratar de cidadãos em situação de vulnerabilidade, como os clientes analisados nesse trabalho, de acordo com a necessidade de priorização dos atendimentos, para garantir menos tempo de espera em filas.

Em geral o perfil dos clientes prioritários foi traçado pela maior quantidade de situações verificadas, concluindo que eles são homens idosos, com menos de 80 anos, aposentados, que recebem um salário mínimo, sem deficiência(s), que não necessitam de acompanhante ou de procurador, residentes em Maragogipe, não utilizam tecnologia assistiva e/ou ajuda técnica, tem pouco conhecimento sobre meios alternativos de atendimento, procuram os atendimentos bancários presenciais e sem consideráveis problemas com autonomia, tomada de decisão, comunicação, entendimento, locomoção e saúde.

Esse trabalho visou à verificação da situação social das minorias, que estão com maior vulnerabilidade, para compreender como se deu o cumprimento das leis que garantem o atendimento prioritário e para quantificar e qualificar as pessoas que deveriam ter uma maior atenção dos governantes, visto que as instituições financeiras não tem autonomia para realizar atendimentos especiais não previstos, pois obedecem as leis atuais que não dão mais opções.

## REFERÊNCIAS

BACEN – Banco Central do Brasil. **Atendimento Bancário**. Série I - Relacionamento com o Sistema Financeiro Nacional. Departamento de Educação Financeira. Brasília-DF. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder\\_serie\\_I\\_atendimento\\_bancario.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder_serie_I_atendimento_bancario.pdf)>. Acesso em: 10 ago. 2019.

BANCO DO BRASIL. **Ética**. Disponível em: <[https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/etica-e-integridade/etica#](https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/etica-e-integridade/etica#/)>. Acesso: 09 nov. 2018.

BANCO DO BRASIL. **Prêmios e Reconhecimentos**. Disponível em: <[https://www.bb.com.br/pbb/sustentabilidade/premios-e-reconhecimentos#](https://www.bb.com.br/pbb/sustentabilidade/premios-e-reconhecimentos#/)>. Acesso: 09 nov. 2018.

BANCO DO BRASIL. **Quem somos**. Disponível em: <[https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/quem-somos#](https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/quem-somos#/)>. Acesso: 09 nov. 2018.

BANCO DO BRASIL. **Relatório anual 2014**. Disponível em: <<https://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2014/pt/06.htm>>. Acesso: 09 nov. 2018.

BATISTA, Analía Soria; JACCOUD, Luciana de Barros; AQUINO, Luseni e EL-MOOR, Patrícia Dario. **Envelhecimento e dependência**: desafios para a organização da proteção social. Coleção Previdência Social; v. 28. Brasília, 2008. 160 p. Disponível em: <[http://sa.previdencia.gov.br/site/arquivos/office/3\\_081208-173354-810.pdf](http://sa.previdencia.gov.br/site/arquivos/office/3_081208-173354-810.pdf)>. Acesso em: 09 jul. 2018

BRASIL. **Cresce número de pessoas com deficiência no mercado de trabalho formal**. Portal Brasil. 2016 Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2016/09/cresce-numero-de-pessoas-com-deficiencia-no-mercado-de-trabalho-formal>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, [1964]. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L4595.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L4595.htm)>. Acesso em: 09 jul. 2018.

BRASIL. **Lei nº 8.098, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, [1990]. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm)>. Acesso em: 09 jul. 2018.

BRASIL. **Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000**. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, [2000]. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/110048.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110048.htm)>. Acesso em: 09 jul. 2018.

BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, [2000]. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/110098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm)>. Acesso em: 09 jul. 2018.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003.** Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, [2003]. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm)>. Acesso em: 09 jul. 2018.

BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004.** Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, [1964]. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm)>. Acesso em: 09 jul. 2018.

BRASIL. **Decreto nº 6.214, de 26 de setembro de 2007.** Regulamenta o benefício de prestação continuada da assistência social devido à pessoa com deficiência e ao idoso de que trata a Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, acresce parágrafo ao art. 162 do Decreto no 3.048, de 6 de maio de 1999, e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, [2007]. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6214.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6214.htm)>. Acesso em: 09 jul. 2018.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015.** Institui a (LBI) Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: Congresso Nacional, [2015]. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm)>. Acesso em: 09 jul. 2018.

BRASIL. **Lei nº 13.466, de 12 de julho de 2017.** Altera os arts. 3º, 15 e 71 da Lei Nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, [2003]. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Lei/L13466.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13466.htm)>. Acesso em: 09 jul. 2018.

CARVALHO, Marinna Felipe. **Estatuto do Idoso:** suas perspectivas e seu efetivo cumprimento. Faculdade Três Pontas, 2018. Disponível em: <<http://repositorio.unis.edu.br/bitstream/prefix/817/1/MARINNA%20FELIPE%20CARVALHO.pdf>>. Acesso em: 07 out. 2019.

FERNANDES JÚNIOR, José. **Atendimento ao idoso em instituições financeiras:** Comparativo da Caixa Econômica Federal com outras instituições em Fortaleza/CE. Universidade Federal do Ceará – UFC. 2007. Disponível em: <[http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/45697/1/2007\\_tcc\\_jfernandesjunior.pdf](http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/45697/1/2007_tcc_jfernandesjunior.pdf)>. Acesso em: 12 out. 2019.

FRANGE, Paulo. **O Estatuto do Idoso comentado por Paulo Frange.** Uberaba, 2004. Disponível em: <[http://www.igrapiuna.ba.gov.br/Download/sec\\_social/Estatuto%20do%20Idoso%20-%20Comentado.pdf](http://www.igrapiuna.ba.gov.br/Download/sec_social/Estatuto%20do%20Idoso%20-%20Comentado.pdf)>. Acesso em: 07 out. 2019.

GALVÃO FILHO, T. A. **A Tecnologia Assistiva:** de que se trata? In: MACHADO, G. J. C.; SOBRAL, M. N. (Orgs.). Conexões: educação, comunicação, inclusão e interculturalidade. 1 ed. Porto Alegre: Redes Editora, p. 207-235, 2009. Disponível em: <<https://www.galvaofilho.net/assistiva.pdf>>. Acesso em: 05 dez. 2019.

GALVÃO FILHO, Teófilo Alves. **Tecnologia Assistiva:** Favorecendo o desenvolvimento e a aprendizagem em contextos educacionais inclusivos. Oficina Universitária. São Paulo. 2012. p.

65-92. Disponível em: <[https://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/as-tecnologias-nas-praticas\\_e-book.pdf#page=66](https://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/as-tecnologias-nas-praticas_e-book.pdf#page=66)>. Acesso em: 05 dez. 2019.

GOMES, Ana Elizabeth Gondim; REZENDE, Luciana Krauss e TORTELLI, Mariana Fernandes Prado. **Acessibilidade e deficiência: Análise de documentos normativos.** Universidade Presbiteriana Mackenzie. Cadernos de Pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento, São Paulo, v.10, n.1, p.130-137, 2010. Disponível em: <[https://www.mackenzie.br/fileadmin/ARQUIVOS/Public/6-pos-graduacao/upm-higienopolis/mestrado-doutorado/disturbios\\_desenvolvimento/2010/cadernos/1/62118\\_14.pdf](https://www.mackenzie.br/fileadmin/ARQUIVOS/Public/6-pos-graduacao/upm-higienopolis/mestrado-doutorado/disturbios_desenvolvimento/2010/cadernos/1/62118_14.pdf)>. Acesso em: 11 out. 2019.

HATHAWA, Gisela Santos de Alencar. **Comentário ao Estatuto do Idoso – Lei 10.741/2003.** Câmara dos Deputados. Brasília. 2015. Disponível em: <[https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/estudos-e-notas-tecnicas/publicacoes-da-consultoria-legislativa/areas-da-conle/tema5/2015\\_16124\\_comentarios-ao-estatuto-do-idoso\\_gisela-hathaway](https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/estudos-e-notas-tecnicas/publicacoes-da-consultoria-legislativa/areas-da-conle/tema5/2015_16124_comentarios-ao-estatuto-do-idoso_gisela-hathaway)>. Acesso em: 07 out. 2019.

LIMA, Cristiane do Carmo Silva. **Lei nº 13.466/2017 e a alteração do estatuto do idoso: uma contradição ao rol de prioridade especial para pessoas com mais de 80 anos.** Cad. Ibero-Amer. Dir. Sanit., Brasília, p. 147-162, 2018. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.17566/ciads.v7i1.462>>. Acesso em: 01 set. 2019.

MAIA, José Danilo Silva. **Gestão e otimização do processo de atendimento bancário.** Universidade de Brasília – UNB. 2010. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/2689>>. Acesso em: 12 out. 2019.

MARTINS, Maristela Santini; MASSAROLLO, Maria Cristina Komatsu Braga. **Conhecimento de idosos sobre seus direitos.** Escola Paulista de Enfermagem. Acta Paulista de Enfermagem, São Paulo, vol. 23, núm. 4, 2010, p. 479-485. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v23n4/06.pdf>>. Acesso em: 07 out. 2019.

MELO, Amanda Santa Cruz. **Políticas públicas e direito dos idosos.** Revista Esmat, Palmas, Ano 2, n.2, p.7-27. 2010. Disponível em: <[https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjnwarPp7HmAhWXHrkGHVRSBAoQFjAAegQIBhAB&url=http%3A%2F%2Fesmat.tjto.jus.br%2Fpublicacoes%2Findex.php%2Frevista\\_esmat%2Farticle%2Fview%2F147&usq=AOvVaw0SNnKEbasRerjQTxxndEmd](https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjnwarPp7HmAhWXHrkGHVRSBAoQFjAAegQIBhAB&url=http%3A%2F%2Fesmat.tjto.jus.br%2Fpublicacoes%2Findex.php%2Frevista_esmat%2Farticle%2Fview%2F147&usq=AOvVaw0SNnKEbasRerjQTxxndEmd)>. Acesso em: 01 set. 2019.

NONATO, Domingos do Nascimento. **Acessibilidade arquitetônica como direito humano das pessoas com deficiência.** Revista científica Orbis, v.2, n.2. 2011. Disponível em: <<http://cesrei.edu.br/ojs/index.php/orbis/article/view/63>>. Acesso em: 30/10/2019.

ONU – Organização das Nações Unidas. **A ONU e a população mundial.** Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/acao/populacao-mundial/>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

ONU – Organização das Nações Unidas. **A ONU e as pessoas com deficiência.** Disponível em: <https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 10 ago. 2019.

ONU – Organização das Nações Unidas. **A ONU e as pessoas idosas.** Disponível em: <https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-idosas/>. Acesso em: 10 ago. 2019.

ONU – Organização das Nações Unidas. **População Mundial**. Disponível em: <<http://www.un.org/pt/sections/issues-depth/population/index.html>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

ONU – Organização das Nações Unidas. **Perspectivas da população mundial**. 2017. Disponível em: <[https://esa.un.org/unpd/wpp/publications/Files/WPP2017\\_KeyFindings.pdf](https://esa.un.org/unpd/wpp/publications/Files/WPP2017_KeyFindings.pdf)>. Acesso em 20 jun. 2018.

PIMENTA, Íris Linhares e RAMOS, Anália Saraiva Martins. **Efeito moderador do nível de escolaridade sobre as dificuldades e barreiras na utilização dos terminais de autoatendimento bancário entre os idosos**. Revista Movendo Ideias, Vol.17, n.2, p 19-39. 2010. Disponível em: <<http://revistas.unama.br/index.php/Movendo-Ideias/article/view/563>>. Acesso em: 02 set. 2019.

PROCON – Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. **No Brasil**. Curitiba-PR. Disponível em: <<http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=406>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

RAMIDOFF, Mário Luiz. **Meio ambiente de trabalho: Atendimento preferencial da pessoa idosa**. Revista de Estudos Jurídicos. Rio de Janeiro, 2015. p.161. Disponível em: <[http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_bol\\_2006/Rtrib\\_n.961.11.PDF](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/Rtrib_n.961.11.PDF)>. Acesso em: 01/11/2019.

RAMOS, Paulo Roberto Barbosa. **O ESTATUTO DO IDOSO: primeiras notas para um debate**. Revista de Políticas Públicas, São Luís, v. 8, p. 135-140, 2004. Disponível em: <<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjn4sOEjLHmAhXeIbkGHXaMDRMQFjAAegQIAxAC&url=http%3A%2F%2Fwww.periodicoeletronicos.ufma.br%2Findex.php%2Fpublica%2Farticle%2Fdownload%2F3763%2F1834&usq=AOvVaw21FXOqa3WnPoz-VFO-XkxQ>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

RENDON, Jin; TERRY, Olufemi. **Envelheça Bem - Atitudes Importam Em Um Mundo Grisalho**. Organização ORB MEDIA. 2018. Disponível em: <<https://agewell.orbmedia.org/pt-br/>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

RENDON, Jim; TERRY, Olufemi. **Em país que valoriza a velhice, idosos vivem com mais saúde - Pesquisas apontam menor depressão e risco de demência, além de recuperação física mais rápida**. Jornal Folha de São Paulo. Washington. 2018. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2018/06/em-pais-que-valoriza-a-velhice-idosos-vivem-com-mais-saude.shtml>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

SANTOS, Janete Silva dos. **Atendimento preferencial no Estatuto e na voz do idoso: uma análise discursiva**. Universidade Federal do Tocantins Palmas, Tocantins, Brasil, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ld/v13n2/a03v13n2.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

SOUZA, Andréa dos Santos; et al. **Atendimento ao idoso hospitalizado: Percepções de profissionais de saúde**. Cienc. cuid. saúde. 2013; p.274-281. Disponível em: <<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=735586&indexSearch=ID>>. Acesso em: 01/11/2019.

STEPANSKY, Daizy Valmorbidia; COSTA FILHO, Waldir Macieira da; MULLER, Neusa Pivatto. **Estatuto do Idoso - Dignidade humana como foco**. Brasília: Secretaria de Direitos

Humanos, 254 p. 2013. Disponível em: <<https://www.mdh.gov.br/biblioteca/pessoa-idosa/estatuto-do-idoso-dignidade-humana-em-foco-eleitoral>>. Acesso em: 07 out. 2019.

THOMÉ, Clarissa e LEAL, Luciana Nunes. **Brasil tem 45,6 milhões de deficientes**. Jornal Estadão. 2012. Disponível em: <<https://www.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-tem-45-6-milhoes-de-deficientes,893424>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

## APÊNDICE 1: Entrevista estruturada

### Reservado ao entrevistado:

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

Data: \_\_\_\_\_ Horário: \_\_\_\_\_

#### 1. Tipo de Cliente com Prioridade

a)  idoso(a).

b)  pessoa com deficiência

TIPO:  física  auditiva  visual  intelectual  múltipla

c)  idoso com deficiência

TIPO:  física  auditiva  visual  intelectual  múltipla

d) procurador de  pessoa com deficiência  idoso

e) outro: \_\_\_\_\_

#### 2. Necessita de acompanhamento de terceiro, procurador ou não necessita?

Se houver terceiro ou procurador, qual a relação de vínculo?

---

Se houver procurador, qual a idade deste? \_\_\_\_\_

#### 3. Onde reside? Maragogipe ou outro município / Zona rural ou urbana?

#### 4. Se desloca, em média, durante quanto tempo de sua residência até chegar ao BB?

Até 15 minutos  até meia hora  até 1 hora  mais de 1 hora

#### 5. Usa algum tipo de tecnologia assistiva / ajuda técnica ou nenhuma?

Especificar, \_\_\_\_\_ caso \_\_\_\_\_ houver:

---

#### 6. Se enquadra em qual tipo de cliente? Correntista poupador beneficiário do

BPC  aposentado/pensionista  não tem relacionamento com o BB

7. Qual tipo de serviço que deseja?  Utilizar os terminais de auto atendimento  ser atendido por funcionário/gerência  realizar transações financeiras no caixa  somente informações

aprender a utilizar internet banking

8. Qual o máximo de tempo deseja aguardar para ser atendido a partir do início do expediente?

Até 15 minutos  até meia hora  até 1 hora  mais de 1 hora?

Especificar

o

motivo:

---

**Percepção do entrevistador:**

1. Qual o grau de dependência percebido ao entrevistar o cliente?

Escala crescente de 1 a 4, onde 1 é baixo, 2 médio, 3 alto e 4 muito alto.

Dependência/escala	1	2	3	4
Autonomia				
Decisão				
Entendimento/ compreensão				
Comunicação				
Locomoção				
Condição de saúde				
Cortesia / empatia				
Status				