



Universidade de Brasília – UnB
Instituto de Letras – IL
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução - LET
Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação

**O direito à acessibilidade no Brasil: uma avaliação em *internet banking* na
plataforma do Banco do Brasil**

Mariana Pimentel Mascarenhas

Brasília, DF

2015

Universidade de Brasília

Instituto de Letras

Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação

**O direito à acessibilidade no Brasil: uma avaliação em *internet banking* na
plataforma do Banco do Brasil**

Mariana Pimentel Mascarenhas

Monografia apresentada ao curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e a Sociedade da Informação, como requisito à obtenção do grau de Bacharel.

Orientador: Prof. Charles Rocha Teixeira

Brasília, DF

2015

O direito à acessibilidade no Brasil: uma avaliação em internet banking na plataforma do
Banco do Brasil

Monografia defendida diante e aprovada pela banca examinadora constituída por:

Professor Charles Rocha Teixeira (Presidente)
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução
Universidade de Brasília

Professora Fernanda Alencar Pereira (Membro)
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução
Universidade de Brasília

Professor Antônio Marcos Moreira Silva (Membro)
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução
Universidade de Brasília

Brasília, DF

2015

*Aos meus pais e ao meu noivo, pelo
incentivo e apoio, do
começo ao fim.*

Agradecimentos

Agradeço a Deus por sempre iluminar os meus caminhos.

Aos meus pais, Alexandre e Kézia, que me proporcionaram todo o amor e a dedicação possível, e até mesmo além do possível.

Ao Rodrigo Maciel de Araújo, pelo companheirismo e pelo sorriso que me coloca no rosto todos os dias.

À minha família pelo carinho e pelos ensinamentos, especialmente à minha tia Catiane, meu tio Fernando e meu primo Lucas, por me emprestarem um cantinho para eu estudar em sua casa.

Ao Prof. Charles Teixeira, pela atenciosa, paciente e sábia orientação desde as suas aulas que me despertaram para o tema, até o desenvolvimento deste trabalho.

Aos professores de LEA – MSI pela convivência harmoniosa, pelas trocas de conhecimento e experiências que foram tão importantes na minha vida acadêmica e pessoal e profissional.

Resumo

O direito à acessibilidade é uma demanda crescente com o desenvolvimento tecnológico e com o conseqüente advento de novos ambientes na modalidade virtual para interação e aprendizagem. As pessoas com deficiência visual se beneficiam com estes novos espaços virtuais pois, muitas vezes, os espaços convencionais não se adequam às suas características e apresentam barreiras de difícil superação. Apesar da maior facilidade de customização, os ambientes virtuais não deixam de apresentar barreiras de interação para usuários com algum tipo de deficiência. No caso de usuários com deficiência visual, a presença de imagens pode ser citada como exemplo de barreira frequentemente encontrada. Desta maneira, a atenção a alguns aspectos durante a construção de uma página pode fazer grande diferença na vida de uma pessoa com deficiência. Neste sentido, o Ministério Público vem celebrando Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) com o intuito de proteger e garantir o direito à acessibilidade de forma mais célere e menos burocrática. Desse modo, vale mencionar o TAC celebrado em 2008 com a Federação Brasileira dos Bancos que conta com cláusula que prevê a adequação do *internet banking* dos bancos aderentes à acessibilidade de pessoas com deficiência visual. Considerando que o tempo que estes bancos tinham para esta adequação já decorreu, é possível verificar, por meio de métodos de avaliação de acessibilidade, se este esforço do governo em promover a acessibilidade obteve real efetividade.

Palavras-chave: Acessibilidade, *Internet Banking*, Deficiência Visual, Método de Percurso com Barreiras.

Abstract

The right to accessibility is a growing demand due to technological development and the emergence of virtual environments of interaction and learning. Visually impaired persons may benefit from these new virtual environments once the conventional ones are often not suitable for their characteristics and also frequently present hard to overcome barriers. Besides the customization facility, virtual environments still face interaction barriers for disabled users. Visually impaired users, for example, usually have problems with images. In this way, it is fundamental for some people lives giving the right attention to some issues while building an internet page. In this respect, the Prosecutor's Office have been establishing Conduct Adjustment Declarations in order to protect and to ensure the accessibility right in a quickly and efficient way. Thus, it is worthy to note the Conduct Adjustment Declaration established in 2008 with the Brazilian Federation of Banks that foresee the adequacy of internet banking access for visually impaired persons. Considering that, by this time, all banks should have made their online services adequate, it is possible to verify, through accessibility evaluation methods, if this governmental effort to promote accessibility achieved real effectiveness.

Key-words: Accessibility, Internet Banking, Visual impairment, Barrier Walkthrough.

SUMÁRIO

1. Introdução	10
1.1. Objetivos.....	10
1.2 Justificativa.....	11
1.3 Metodologia.....	11
1.4. Organização	12
2. O Direito à acessibilidade	14
2.1. Princípios e garantias fundamentais	15
2.1.1. Dignidade da pessoa humana	15
2.1.2. Objetivos Fundamentais	15
2.1.3. Igualdade	16
2.1.4. O direito da pessoa com deficiência.....	17
2.2. Concepções da cegueira	18
2.2.1. Legislação.....	18
2.2.2. A perspectiva vidente	18
2.2.3. Desmistificação da perspectiva vidente.....	19
2.3. Acessibilidade.....	21
2.3.1. Usabilidade	22
2.3.2. Desenho Universal.....	23
2.3.3. Tecnologias Assistivas	23
2.4. Iniciativa governamental na promoção da acessibilidade	25
2.4.1. O instrumento do Termo de Ajustamento de Conduta.....	26
2.4.2. O TAC Acessibilidade.....	28
2.5. Internet Banking	29
2.5.1. O uso da WEB pelos bancos	30
2.5.1.1. As seis características básicas da WEB.....	30
2.5.1.2. Segurança	32
2.5.1.3. Resistência de uso.....	33
2.5.2. Barreiras de utilização	33
3. Metodologia.....	35
3.1. Métodos de avaliação de acessibilidade	35
3.2. O Método de percurso de barreiras	36

3.3. Trabalhos anteriores	39
4. Descrição e análise do estudo.....	40
4.1. Avaliação do Internet Banking do Banco do Brasil baseada em percurso de barreiras. .	40
4.1.1. Categoria de usuário	41
4.1.2. Lista de barreiras	41
4.1.3. Tarefas relevantes para serem testadas.....	45
4.1.4. Grau de severidade de cada barreira enfrentada.....	45
4.2. Análise dos resultados	46
4.3. Recomendações	47
5. Considerações	51
5.1. Limitações do estudo	52
5.2. Trabalhos Futuros	52
6. Referências Bibliográficas	54
7. Anexo	58
7.1. Anexo I - Termo de Ajustamento de Conduta.....	58
7.2. Anexo II - Aditamento a termo de ajustamento de conduta.....	80
7.3. Anexo III - Planilha de cruzamento entre barreiras e páginas/tarefas.....	86

1. Introdução

Este trabalho foi motivado pelo meu interesse sobre a acessibilidade na web. A partir da curiosidade sobre o tema e de pesquisas decorrentes, tive acesso a um documento que chamou a atenção: um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) que promovia a acessibilidade dentro de agências bancárias, celebrado entre o Ministério Público e a Federação dos Bancos. Este TAC previa, em uma de suas cláusulas, um tempo a todos os bancos que aderissem ao instrumento para que tornassem seus *internet bankings* acessíveis aos clientes com deficiência visual. Este documento suscitou uma série de perguntas, em relação a sua validade jurídica, em relação ao seu cumprimento efetivo –já que foi assinado em 2008 e o tempo previsto já decorreu-, em relação a forma em que foi cumprido, isto é, qual é a situação real hoje em dia da acessibilidade do internet banking dos bancos aderentes quando acessado por uma pessoa com deficiência visual.

Após refletir sobre a viabilidade desta pesquisa, foi decidido adotar o *internet banking* do Banco do Brasil como objeto de estudo, uma vez que se trata de empresa pública e este trabalho pretende saber mais sobre a postura governamental em relação à acessibilidade. A decisão de avaliar apenas um banco se deveu ao caráter desta pesquisa, uma vez que pretende não só avaliar páginas da web, mas também contribuir para o estudo acessibilidade de maneira geral, além de responder as outras perguntas que surgiram quando me deparei com o TAC.

1.1. Objetivos

O objetivo geral desta pesquisa é apreciar a situação do internet banking do Banco do Brasil após o reconhecimento formal, por meio do TAC, da relevância da acessibilidade para pessoas com deficiência visual nesta plataforma. Os objetivos específicos desta pesquisa são:

- Revisar a bibliografia sobre deficiência visual.
- Revisar a bibliografia sobre acessibilidade.
- Revisar a bibliografia sobre Termo de Ajustamento de Conduta.
- Revisar a bibliografia sobre *Internet Banking*.
- Aprender sobre avaliação de acessibilidade baseada no método do percurso de barreiras.
- Realizar avaliação de acessibilidade baseada no método de percurso de barreiras.

1.2. Justificativa

A falta de estudos sobre as barreiras de acessibilidade nos sites de *internet banking* é incoerente com a evidente preocupação em superar as barreiras de utilização deste meio, e, assim, alcançar o maior público possível. Dessa forma, com as devidas adaptações de acessibilidade e de usabilidade na interface do *internet banking*, o universo de usuários se expande e os bancos passam a se adequar às exigências legais e aos direitos da pessoa com deficiência.

Desta forma, o presente trabalho preocupa-se em, por meio das barreiras de acessibilidade com mais probabilidade de ocorrer para as pessoas com deficiência visual, averiguar se a plataforma de *internet banking* do Banco do Brasil é acessível ao usuário cego, uma vez que a importância deste tipo de medida foi reconhecida pelo banco no Termo de Ajustamento de Conduta Acessibilidade. A avaliação de acessibilidade guiada por barreiras utiliza cenários de utilização e, de acordo com Brajnik (2006, p. 7), este tipo de avaliação possui, entre outros, o papel de educar o avaliador, uma vez que, a partir de exemplos práticos, as diretrizes genéricas de design podem ser melhor visualizadas. Deste modo, este trabalho busca averiguar o funcionamento do *internet banking* do Banco do Brasil em relação à acessibilidade deste.

1.3. Metodologia

A presente pesquisa teve caráter exploratório, uma vez que se trata de um campo pouco explorado. De acordo com Piovesan & Temporini (1995, p. 319), este tipo de pesquisa permite uma melhor definição do problema e da hipótese do estudo em questão, além da identificação das técnicas de análise mais apropriadas para o caso e da visualização de possíveis dificuldades. Polit e Hungler (apud Piovesan & Temporini, 1995, p. 319), afirmam que a pesquisa exploratória é adotada principalmente em dois casos: em primeiro, o investigador possui curiosidade e desejo em entender um fenômeno que faz parte de uma área ou tópico pouco explorados; em segundo, o investigador quer apreciar a viabilidade e os custos antes de empreender uma pesquisa mais extensiva e rigorosa. Desta forma, esta pesquisa se dividiu em quatro etapas: revisão teórica de

assuntos que se relacionam diretamente com o tema da pesquisa; escolha do método e técnicas de avaliação; execução da avaliação; análise dos resultados e elaboração de recomendações.

A metodologia utilizada para a avaliação de acessibilidade foi o Método de Percurso de Barreiras (Brajnik, 2009). Esta escolha levou três circunstâncias em consideração. Em primeiro, a dificuldade em realizar uma avaliação de acessibilidade com ferramenta automática em site de *internet banking*, devido às suas características distintas em relação aos outros sites e, também, devido ao fato de que a maioria dos validadores automáticos¹ não aceitam páginas seguras (aquelas cujo endereço se inicia com HTTPS//:), que é o caso da plataforma de *internet banking* do Banco do Brasil. Em segundo, a dificuldade em realizar teste com usuário, devido à complexidade em obter voluntários e à burocracia envolvida. O teste com usuário pode ser essencial em um trabalho futuro de caráter mais aprofundado neste mesmo tópico, entretanto, neste momento de caráter exploratório, não aparentou ser adequado. Por último, a preferência em relação à avaliação de conformidade², uma vez que foi preferível a utilização de barreiras enfrentadas pelos usuários em cenários de uso real em detrimento à utilização de diretrizes genéricas de design.

1.4. Organização

O segundo capítulo deste trabalho se dedica à revisão bibliográfica de assuntos relevantes ao desenvolvimento da pesquisa. Este capítulo se divide em cinco partes: na primeira parte há uma revisão das normas constitucionais e infraconstitucionais que embasam o direito à acessibilidade; na segunda parte buscou-se entender o cego e suas vivências na sociedade, bem como da imagem que este possui perante o mundo vidente; a terceira parte consiste em um aprofundamento na questão da acessibilidade e em conceitos complementares a esta; a quarta parte busca o entendimento do instrumento do Termo de Ajustamento de Conduta quanto à sua natureza e o seu papel efetivo na defesa do direito à acessibilidade; na quinta parte, por fim, foi

¹ Validador automático é um software que avalia o conteúdo de uma página e o compara com diretrizes de acessibilidade, gerando um relatório sobre a acessibilidade daquele site. É considerado automático pois a avaliação é feita pela máquina, mas muitas vezes é necessário complementar seus resultados com uma apreciação manual. Alguns exemplos são o Hera, CinthyaSays e DaSilva.

² Avaliação de conformidade consiste em verificar se uma página está conforme às diretrizes de acessibilidade.

empreendida pesquisa sobre *internet banking*, de modo a obter conhecimentos teóricos sobre a plataforma que em seguida será apreciada em termos práticos.

O terceiro capítulo deste trabalho se dedica à metodologia adotada. Nesta parte, portanto, é explicado o Método de Percurso de Barreiras da forma que recomenda o autor Brajnik (2009). O quarto capítulo consiste na descrição do estudo e na análise propriamente dita. Nesta parte explica-se como foi o processo de planejamento, incluindo a escolha de das ferramentas necessárias para a consecução da análise. A avaliação consistiu em quatro etapas, conforme descrição do método por Brajnik (2009): a) definir a categoria de usuário e relacionar a lista de barreiras; b) definir as tarefas relevantes para serem testadas; c) cruzar as barreiras relevantes com as páginas selecionadas e determinar a severidade de cada barreira. d) analisar os resultados. Por fim, no quinto capítulo encontram-se as recomendações elaboradas a partir dos resultados da avaliação e de soluções propostas por Brajnik (2009) para cada barreira que é frequentemente enfrentada por pessoas com deficiência visual. Além disto, nesta parte se comenta acerca das limitações da pesquisa e o que se pretende para um trabalho futuro com este mesmo escopo.

2. O Direito à acessibilidade

Diante do desenvolvimento tecnológico, a sociedade está cada vez mais conectada e a disseminação do conhecimento é crescentemente praticada. Neste cenário, o compartilhamento de espaço e ideias é fundamental ao ser humano para que este se realize como cidadão, mas isso nem sempre acontece. Neste sentido, barreiras físicas, políticas e atitudinais³ podem interferir na participação social plena. Nesses casos, recursos de acessibilidade, tecnologias assistivas e projetos planejados e executados de acordo com o desenho universal podem possibilitar a superação dessas barreiras e permitir, assim, o acesso ao conhecimento.

A partir da Constituição da República de 1988, a sociedade civil e o Estado passaram a priorizar o homem como um ser de direitos. O direito de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência representa a implementação, a efetivação dos princípios e objetivos traçados pela própria Constituição. Daí a grande relevância do caráter de indissociabilidade dos direitos fundamentais, porquanto a Constituição, que objetiva construir uma cidadania plena, acessível a todos os brasileiros, terá mais possibilidade de materialização (RAMOS, apud FEIJÓ, 2008, p. 2)

Nesta conjuntura de concomitante conquista dos direitos humanos e avanços tecnológicos, a navegação na internet para a pessoa com deficiência visual é determinante para a sua inclusão na sociedade. Entretanto, a inserção dessas pessoas na WEB apresenta algumas barreiras devido ao fato de que a maioria das informações neste âmbito é difundida pelo canal visual. Dessa forma, este capítulo se dedica à revisão teórica de estudos sobre a cegueira e a sua relação com o desenvolvimento tecnológico que experimentamos hoje, incluindo questões como acessibilidade, usabilidade, desenho universal e tecnologias assistivas. Além disso, serão abordadas legislação e medidas governamentais que fomentam a formação de uma sociedade mais inclusiva. Em seguida, o instrumento do Termo de Ajustamento de Conduta será explorado, uma vez que este tem sido utilizado pelo Ministério Público com o intuito de garantir o direito à acessibilidade. Por fim, será abordado o *internet banking*, uma vez que este será o ambiente utilizado para empreender o estudo de caso da presente pesquisa.

³ Cf. LIMA, F. J., GUEDES, L. C.; GUEDES, M. C. Áudio-descrição: orientações para uma prática sem barreiras atitudinais. *Revista Brasileira de Tradução Visual*, [S.l.], v. 2, n. 2, 2010. Disponível em: <<http://www.rbtv.associadosdainclusao.com.br/index.php/principal/article/view/28/22>> Acesso em: 28 abr. 2015.

2.1.Princípios e garantias fundamentais

2.1.1. Dignidade da pessoa humana

O princípio dignidade da pessoa humana está elencado no rol de princípios fundamentais da Constituição Federal de 1988 e, portanto, é um dos pilares da República Federativa Brasileira.

A qualidade intrínseca e distintiva de cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e co-responsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos.(SARLET, 2002, p. 62.)

2.1.2. Objetivos Fundamentais

Os objetivos fundamentais, positivados no artigo 3º da Constituição Federal de 1988, de “construir uma sociedade livre, justa e solidária” e de “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação” orientam a atuação do Estado de forma geral e são as bases legais mais primordiais de ações governamentais em prol da concretização de uma sociedade mais inclusiva.

A construção de uma sociedade de plena participação e igualdade tem como um de seus princípios a interação efetiva de todos os cidadãos. Nesta perspectiva é fundamental a construção de políticas de inclusão para o reconhecimento da diferença e para desencadear uma revolução conceitual que conceba uma sociedade em que todos devem participar, com direito de igualdade e de acordo com suas especificidades. (CONFORTO & SANTAROSA, apud SONZA & SANTAROSA pg. 2, 2003).

2.1.3. Igualdade

O princípio da igualdade é norma basilar de qualquer ordenamento jurídico moderno, como lembra D'oliveira (2010). O artigo 5º da Constituição Federal versa sobre a igualdade formal ao determinar que “todos são iguais perante a lei”, entretanto,

Quase todas as Constituições até mesmo modernamente somente reconhecem o princípio da igualdade sob seu aspecto formal em uma igualdade perante o texto seco e frio da lei, esquecendo que o princípio somente irá adquirir real aplicabilidade quando também lhe for conferida uma igualdade material baseada em instrumentos reais e sólidos de concretização dos direitos conferidos nas normas programáticas insculpidas nos ordenamentos legais. (D'OLIVEIRA, 2010, p.22)

Neste trecho, D'Oliveira comenta acerca da importância de medidas governamentais mais tangíveis como leis, programas e políticas. Essa importância se dá devido à necessidade de instrumentos que regulamentem e planejem a efetiva atuação do Estado. Os princípios e os objetivos fundamentais citados até o momento necessitam de meios para se concretizar, ou seja, demandam um agir por parte do Estado no sentido de garantir a não transgressão dos direitos da população, e também, de uma efetivação das normas com impactos reais e perceptíveis para a população.

Ainda sobre o direito à igualdade, há de se considerar que sujeitos dentro de uma mesma categoria, seja esta econômica, social, de gênero, ou de qualquer outra natureza, devem ser tratados de maneira isonômica. Entretanto, tratar de modo igual sujeitos que pertencem a categorias distintas, em determinadas situações, é injusto e nocivo. Dessa forma, é necessário reconhecer as diferenças e as necessidades específicas de cada ser humano sem nutrir discriminações. Ribeiro (p.11, 2013) afirma que “[...] diante das peculiaridades inerentes à pessoa humana, depreende-se que, não obstante os direitos conferidos aos cidadãos sejam idênticos, as condições para exercê-los são diferentes.” Assim, o Estado deve garantir este exercício observando estas distinções.

Os direitos são os mesmos para todos; mas, como nem todos se acham em igualdade de condições para os exercer, é preciso que essas condições sejam criadas ou recriadas através da transformação da vida e das estruturas dentro das quais as pessoas se movem. (MIRANDA apud FEIJÓ, 2008, p. 4)

2.1.4. O direito da pessoa com deficiência

Comentar acerca do quantitativo de pessoas com deficiência dentro da população brasileira parece pouco determinante diante do reconhecimento dos princípios mencionados da igualdade e da dignidade da pessoa humana, além de outros como o da cidadania, da liberdade e do não retrocesso social. Dessa forma, ainda que este grupo fosse pouco expressivo, seria detentor de todos os direitos e garantias fundamentais. Entretanto, é possível que grande parte da população ignore o quanto este grupo é expressivo e, assim, dados concretos podem chamar mais atenção para a necessidade de uma sociedade mais inclusiva. De acordo com o censo demográfico de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, aproximadamente 45,5 milhões de pessoas no Brasil -23,9% da população brasileira- possuem pelo menos algum tipo de deficiência. A deficiência visual foi a mais incidente, representando 18,6% da população brasileira, sendo que 3,46% possuem deficiência visual severa e 1,6% são totalmente cegas.

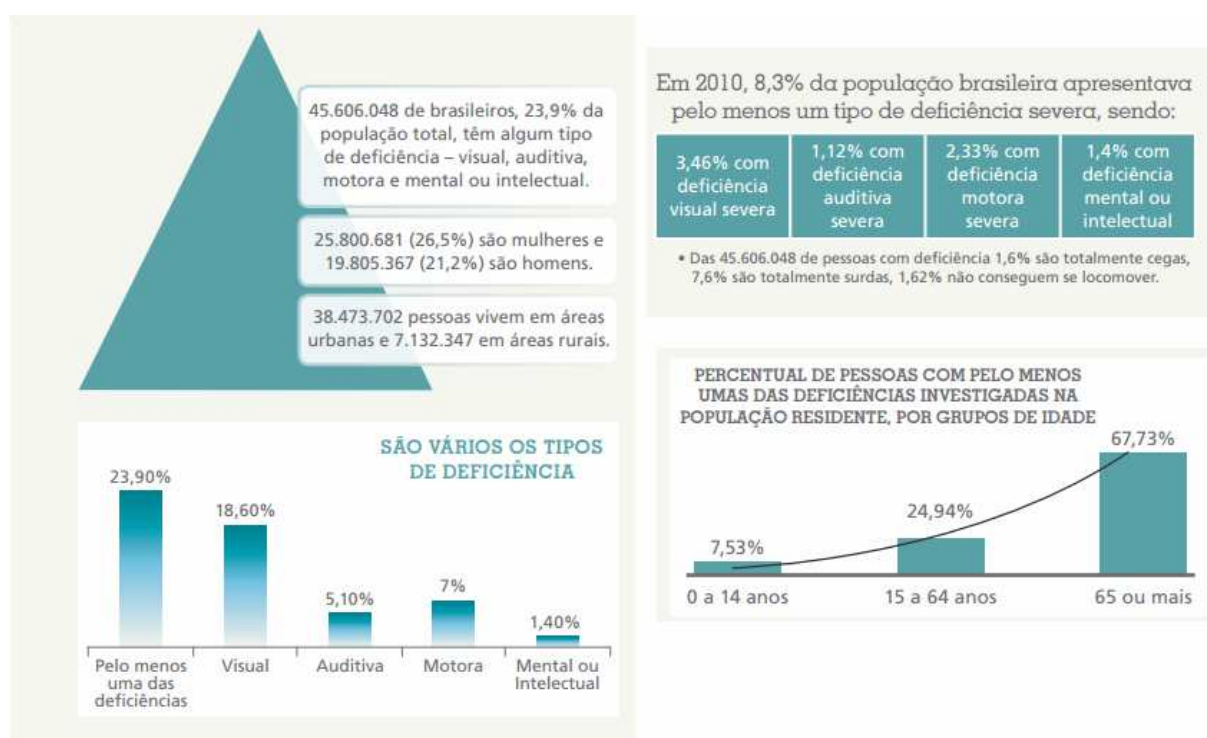


Figura 1. Cartilha do Censo 2010, Pessoas com deficiência.⁴

⁴ Disponível em <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>. Acesso em 12 ago 2015.

2.2. Concepções da cegueira

2.2.1. Legislação

No Brasil, o decreto n. 3298/99, alterado pelo decreto n. 5296/04, define e limita a deficiência visual por meio da acuidade. De acordo com Bicas (2002, p. 375), este é um parâmetro de desempenho funcional do sistema visual e sua avaliação é provavelmente o procedimento mais corriqueiro na área da Oftalmologia. Coelho et al. (2010, p. 319-320) explicam que acuidade visual diz respeito à distância que determinado objeto pode ser visto e uma das maneiras de testá-la é por meio da *Tabela de Snellen*, gráfico ocular baseado na letra “E” posicionada em quatro direções diferentes e em dimensão decrescente.

Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores. (BRASIL, 2004)

2.2.2. A perspectiva vidente

Em geral, a cegueira é uma realidade distante e mitificada para a população vidente e esta, por falta de compreensão, nutre estereótipos preconceituosos e nocivos em relação às pessoas cegas. Amiralian (1997) comenta acerca da imagem que o cego possui perante a sociedade. De acordo com a autora a pessoa cega é vista como tola, sofrida e digna de piedade. Também é comum atribuir-lhe um caráter misterioso e sobrenatural ou achar que se trata de um ser pateticamente bom por estar livre das ilusões do mundo visual. A autora também comenta acerca da presença e simbologia do ver na língua portuguesa já que existem muitas expressões relacionadas à visão figurando outro significado. Um caso comum é a utilização de palavras relacionadas à visão com o sentido de conhecer: visão, olhar, evidente, sem sombra de dúvidas, visões do mundo, ponto de vista, enfoque e revisão. Este fenômeno é provavelmente causa ou efeito do julgamento das pessoas cegas como incapazes.

2.2.3. Desmistificação da perspectiva vidente

Amiralian (1997, pg. 15), entretanto, possui uma percepção da cegueira construída ao longo do tempo por meio da observação do impacto que a falta da visão exerce sobre as funções perceptivas e motoras e no desenvolvimento cognitivo e emocional dos sujeitos cegos. Esta perspectiva só foi possível quando a autora parou de buscar assemelhar os cegos aos videntes e, também, de assumir que ambos são parecidos em tudo a não ser pela visão. Esta postura é uma tentativa de tratar o cego e o vidente com igualdade, mas ignora a necessidade de construir uma igualdade material baseada em suas necessidades e características específicas. Santin & Simmons (1996, p. 2) afirmam que “O mundo dos cegos não pode ser criado com o fechar de olhos” e, diante desta afirmação, é possível observar a necessidade de buscar, de forma mais adequada e dedicada, a compreensão do sujeito cego e de suas necessidades.

A característica específica da cegueira é a qualidade de apreensão do mundo externo. As pessoas cegas precisam utilizar-se de meios não usuais para estabelecerem relações com o mundo dos objetos, pessoas e coisas que as cercam: esta condição imposta pela ausência da visão se traduz em um peculiar processo perceptivo, que se reflete na estruturação cognitiva e na organização e constituição do sujeito psicológico. (AMIRALIAN, p. 21, 1997.)

Dessa maneira, é possível questionar a concepção de cegueira como deficiência. Arendt & Moraes (2011, p. 110) propõem justamente que, ao se pensar em deficiência visual, nos afastemos da idéia de falta, déficit, e desvio por relação a uma normalidade corporal a ser alcançada. Neste sentido, a deficiência não se atrela a um corpo, mas sim à condição sociomaterial que este se encontra. É possível verificar este fato em entrevista realizada pelos autores (Arendt & Moraes, 2011, p. 113) com um menino que possui baixa visão, mora em uma comunidade no Rio de Janeiro e frequenta uma instituição voltada para pessoas com deficiência visual. O menino relata que se sente muito bem na instituição uma vez que ele lê em Braille com os olhos e não com os dedos como a maioria, o que, conseqüentemente, o faz ser considerado como um vidente entre os demais. No lugar onde mora, entretanto, se sente mal, pois sofre preconceito e é considerado completamente cego. No caso em questão, é possível perceber que a

deficiência do menino está no ambiente em que mora, uma vez que este provavelmente não possui as adaptações necessárias para ele e, principalmente, devido ao contexto social, que não o compreende e não o aceita por ser diferente, tratando-o com preconceito e discriminação.

Arendt & Moraes (2011, p. 111) ainda criticam a nociva disseminação de informações equivocadas em relação à deficiência visual.

É sabido que a visão transmite ao indivíduo informações com rapidez e precisão, antecipa e coordena os movimentos e ações e responde por 80% do relacionamento do indivíduo com o mundo. Portanto, são muitas e significativas as implicações da deficiência visual na integração do indivíduo, visto que a ausência de visão prejudica a compreensão do mundo, interfere na qualidade de troca e solicitação com o meio, causa, muitas vezes, a privação de vivências, limitação de movimentos e interfere na orientação espacial. (BRASIL, 2001 p.49, fascículo V apud ARENDT & MORAES, 2011 p. 111)

Este trecho pertence ao documento *Programa de capacitação de recursos humanos do ensino fundamental: deficiência visual*, publicado pela Secretaria de Educação Especial do Ministério da Educação do Brasil em 2001 e possui o intuito de orientar professores e profissionais que trabalham com pessoas com deficiência visual. O dado apresentado no texto é amplamente questionado pelos autores, já que não existe nenhuma menção à fonte deste. Relatou-se que em uma investigação mais profunda, foi possível encontrar várias ocorrências do mesmo dado em textos que se relacionam com o tema, mas tampouco a origem foi mencionada. Considerando que este dado presume que a pessoa com deficiência visual quase não possui acesso à informação proveniente do mundo, a sua utilização indiscriminada dissemina a concepção da cegueira como falta e defeito. Além disso, a utilização deste dado se torna mais grave quando empregado em material que vai embasar a formação de professores e profissionais que lidarão diretamente com pessoas cegas e de baixa visão,

Apesar da crítica em relação a crença de que 80% do mundo é apreendido por meio da visão, não se pode negar que, no âmbito da WEB, há predominância do uso do canal visual para a disseminação de conteúdo. Este predomínio do uso da visão no meio digital se deve, provavelmente, à dificuldade em explorar outros sentidos que não a visão e a audição. Machado e al. (2011, p. 201) comentam que o tato é amplamente utilizado pelas pessoas com deficiência visual como meio de se relacionar com o mundo, porém neste caso se restringe ao acesso ao mundo material enquanto não é possível acessar o mundo virtual por meio deste sentido. Assim, é

imprescindível ajustar o ambiente virtual de modo que as pessoas com deficiência visual também tenham acesso as informações e aos conhecimentos contidos neste.

2.3. Acessibilidade

A lei 10098/04 conceitua acessibilidade como “possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.” Mazzonni & Torres (2004, p. 153), por sua vez, comentam que a acessibilidade está em função das possíveis limitações que um indivíduo pode sofrer ao tentar acessar um produto ou serviço. Dessa forma, os autores abordam o conceito de acessibilidade de maneira abrangente, argumentando que estas limitações podem ser de cunho físico ou sensorial, como é apontado na maioria das vezes, mas também podem decorrer de preferências pessoais do usuário ou do equipamento que este está utilizando.

Gutiérrez & Restrepo (2003, apud Mazzonni & Torres. 2004. p. 153) apresentam o conceito de acessibilidade como absoluto, ou seja, não é possível considerar um produto ou serviço como acessível se este for condicionado à uma tecnologia específica para funcionar. Para exemplificar, na perspectiva dos autores, uma página WEB não seria considerada acessível se ela só pudesse ser lida por meio de um leitor de tela X, uma vez que a essência da acessibilidade é alcançar a maior quantidade de pessoas possível e uma limitação como esta comprometeria este alcance. Além disso, a acessibilidade absoluta ainda se associa com a premissa de que para um produto ou serviço ser acessível, ele deve ser projetado e executado como tal. Dessa maneira, mesmo que uma pessoa com deficiência consiga utilizar confortavelmente um produto ou serviço, este não poderá receber a designação de acessível se não houve esta pretensão desde a sua criação.

Mazzonni & Torres, (2004, pg. 154) enfatizam como a existência de formas alternativas de apresentação da informação é imprescindível para que todos que tentem acessá-la e compreendê-la tenham êxito. Em geral, essa forma alternativa consiste no equivalente textual para elementos não textuais, ou seja, é necessário traduzir em palavras tudo que está apresentado na forma de imagem, de modo que exista mais de uma maneira de acessar determinada informação. O equivalente textual pode estar exposto no documento padrão, ou oculto na

estrutura do documento, disponível para sistemas de leitura de tela, já que este software não consegue fazer a leitura de uma imagem por si só.

2.3.1. Usabilidade

O conceito de acessibilidade é estritamente relacionado e complementado pela usabilidade, sendo que um não garante o outro, porém ambos são essenciais para que um produto seja projetado e desenvolvido de maneira adequada ao seu público alvo e também, para que o mesmo consiga atingir o maior alcance possível. De acordo com Mazzonni & Torres (2004, p. 152), a usabilidade pode ser aferida intuitivamente ou formalmente e diz respeito à experiência que sofre alguém que não conhece um produto ao usá-lo pela primeira vez.

A ISO define a usabilidade em função da eficiência, eficácia e satisfação com a qual os usuários podem alcançar seus objetivos em ambientes específicos, quando utilizam determinado produto ou serviço.” (Norma ISO 9999 apud Mazzonni & Torres. 2004. p. 152)

Jordan (1988, p. 1-8) relacionou dez princípios que afetam a usabilidade em um projeto de design. O primeiro princípio é a coerência e consiste em disponibilizar caminhos iguais para tarefas semelhantes, o que permite ao usuário desenvolver um conhecimento por generalização. O segundo princípio, a compatibilidade, diz respeito a desenvolver o projeto de tal maneira que as expectativas do usuário baseadas no que ele já conhece no mundo real e em outros produtos sejam atendidas. O terceiro princípio é a habilidade do usuário e lembra que deve-se zelar para evitar a sobrecarga destas. O quarto princípio é o *feedback*, aonde há a importância de uma resposta perceptível e adequado do sistema a todas ações do usuário. O quinto princípio, da prevenção de erro e recuperação, busca minimizar a possibilidade de erro do usuário e quando, mesmo assim, o usuário errar, este erro deve ser revertido de modo eficiente. O sexto princípio é o controle do usuário sobre a sua interação com o sistema, permitindo que esta seja ativa. Além disso, o projeto deve contar com clareza visual, que consiste no sétimo princípio. O oitavo princípio, a priorização da funcionalidade e da informação, é sobre tornar mais acessível as funções e informações consideradas de maior importância ao usuário principalmente quando se trata de um sistema complexo. O nono princípio, a transferência de tecnologia, é um fenômeno

que ocorre quando tecnologia desenvolvida para um público alvo específico passa a ser utilizada por um grupo maior de pessoas o que aumenta a sua usabilidade. Esta transferência deve receber as devidas adequações para ser bem aproveitada pelos novos usuários. Por fim, há o décimo princípio, a explicitação, que preza para o fornecimento de indícios que deixem claro a maneira como o produto funciona.

2.3.2. Desenho Universal

A aplicação dos princípios da acessibilidade e da usabilidade está prevista no Desenho Universal que consiste, de acordo com Machado e al. (2011, p. 192-193), na elaboração de projetos que possam ser utilizados por todas as pessoas independentemente das suas condições intelectuais, físicas ou sensoriais. Os autores (Machado e al. 2011, p. 193) defendem que a superação de barreiras deve ser idealizada no âmbito do desenho universal ao prever quais serão elas e criando alternativas e soluções para transpô-las uma vez que superar as barreiras físicas e intelectuais e reconhecer as diferenças sem nutrir desigualdades é um caminho para superar a discriminação e promover a inclusão na sociedade.

Mazzonni & Torres (2004, p. 153) comentam acerca do desenho universal no contexto do ambiente digital. Este é um espaço que permite a interação entre pessoas e informação em um quadro de intensa diversidade em se tratando de preferências pessoais e limitações, seja esta oriunda de equipamento ou de característica orgânica do usuário. Neste contexto, a articulação dos princípios da acessibilidade e da usabilidade garante a aplicação do desenho para todos uma vez todas as pessoas, independentemente das preferências ou limitações, se beneficiam com a adoção destes critérios de qualidade que são, além de princípios, direitos do consumidor.

2.3.3. Tecnologias Assistivas

As tecnologias assistivas (ou de apoio ou ajuda técnica) são consideradas recursos de acessibilidade e consistem em ferramentas que permitem a interação com o meio, proporcionando assim autonomia e qualidade de vida à pessoa com deficiência. “Tecnologia Assistiva (TA) é uma área interdisciplinar do conhecimento, que se ocupa de produtos, recursos, metodologias,

serviços, estratégias e práticas.” (Machado e al. 2011, pg. 194.) Essa grande variedade de recursos possui o objetivo de auxiliar criando condições materiais de acesso físico ou mental em todo tipo de ambiente.

O objetivo de auxiliar uma pessoa com deficiência é condição determinante para a caracterização de uma tecnologia assistiva. Essa determinação se deve ao fato de que muitas tecnologias podem ser úteis para a população em geral. Qualquer um pode se beneficiar de um áudio livro enquanto dirige ou faz exercício, por exemplo, mas este só poderá ser considerado como tecnologia assistiva quando for utilizado por alguém que realmente necessite.

A utilização da ajuda técnica ocorre em função do grau de deficiência e da condição financeira dos possíveis usuários. Além disso, muitos que poderiam se beneficiar não tomam conhecimento do que está disponível no mercado por falta de divulgação. Machado e al. (2011, p. 199) produziram um gráfico relacionando as tecnologias de apoio mais utilizadas por pessoas cegas. Os autores se basearam em dados do site Tecnologia Assistiva⁵ que foi fruto da Pesquisa Nacional de Tecnologia Assistiva, realizada pelo Instituto de Tecnologia Social (ITS) juntamente com a Secretaria de Ciência e Tecnologia de Inclusão social (SECIS), pertencente ao Ministério da Ciência e Tecnologia (MCIT) (Instituto, apud Machado e al. 2011, p. 197-198) .

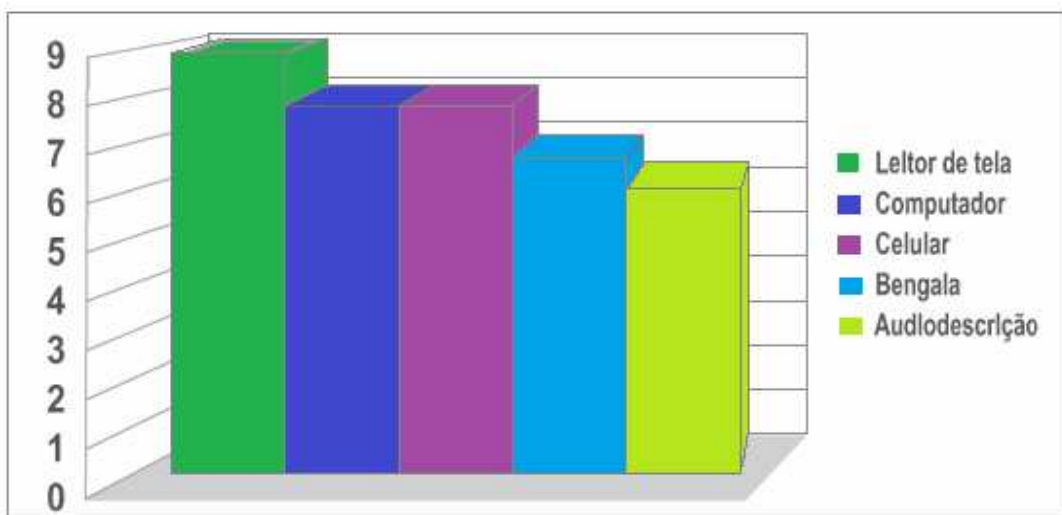


Figura 2: Gráfico das tecnologias assistivas mais utilizadas por pessoas com deficiência visual

Fonte: Machado et al. 2011, p. 199.

⁵ <http://tecnologia-assistiva.org.br>

As tecnologias assistivas participam do processo compensatório experimentado por aqueles que possuem limitações em algum dos sentidos, entretanto, este não se trata da equívoca crença popular de que um sentido é super desenvolvido para compensar a falta de outro. Para Nunes (apud Machado, 2011, p. 200), “a compensação da falta de visão ocorre não por uma compensação fisiológica orgânica, mas por compensação sociopsicológica”. Assim, considerando que o que determina as limitações de uma pessoa cega são, em grande parte, as barreiras físicas e sociais, tecnologias assistivas e outros sentidos, compensam a falta da visão e permitem o acesso físico, virtual e social da pessoa com deficiência visual à sociedade.

2.4. Iniciativa governamental na promoção da acessibilidade

Como exemplo de iniciativa na promoção da acessibilidade, em 16 de outubro de 2008 foi assinado Termo de Ajustamento de Conduta⁶ pelo Ministério Público Federal (MPF), pelo Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP), pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG), pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos (SEDH) e pela Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN). O objetivo do acordo foi a melhora do atendimento bancário para as pessoas que possuem algum tipo de deficiência. Na ocasião, o Procurador-geral da República da época, Antônio Fernandes Souza, afirmou que “este evento constitui um exemplo eloquente da capacidade do Ministério Público de manejar com equilíbrio os instrumentos legais predispostos ao desempenho de suas atribuições constitucionais”⁷. O instrumento ficou conhecido como Termo de Ajustamento de Conduta Acessibilidade.

Desta maneira, este capítulo pretende abordar o Termo de Ajustamento de Conduta com o intuito de entender do que se trata este instrumento e qual é o seu papel na defesa dos direitos das pessoas com deficiência. Além disso, também serão abordadas questões acerca do *Internet Banking*, já que uma das cláusulas do Termo de Ajustamento de Conduta Acessibilidade se trata deste meio de relacionamento bancário.

⁶ Anexo I

⁷ http://noticias.pgr.mpf.mp.br/noticias/noticias-do-site/copy_of_direitos-do-cidadao/mpf-assina-acordo-com-a-febraban-para-melhorar-atendimento-a-deficientes/?searchterm=tac%20acessibilidade%20bancos

2.4.1. O instrumento do Termo de Ajustamento de Conduta

Carvalho (apud Ribeiro, 2013, p. 3) explica que o Termo de Ajustamento de Conduta ocorre quando um interesse coletivo ou difuso é ofendido e o causador deste dano tem a oportunidade de reconhecer a ofensa e de se adequar às exigências legais por meio de um acordo com o órgão pertinente, dispensando assim a necessidade de um processo judicial. Ribeiro (2013, p. 3-4) ainda observa que a adesão ao compromisso não é obrigatória, porém, ao celebrá-lo o ofensor passa a reconhecer formalmente a sua transgressão. Mazzilli (2006, p. 2-3) fala sobre o conceito de Termo de Ajustamento de Conduta, conforme disposição da lei nº 7.347/85, art. 5º § 6º:

Nele se contém uma obrigação de fazer ou não fazer; é ele tomado por um dos órgãos públicos legitimados à propositura da ação civil pública ou coletiva, e mediante esse instrumento, o causador do dano a interesses transindividuais (meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, ordem urbanística etc.) se obriga a adequar sua conduta às exigências da lei, sob pena de cominações já pactuadas no próprio instrumento, o qual terá força de título executivo extrajudicial. (H. N MAZZILLI. 2006, p. 2-3)

Segundo Martins (2012, p. 9) os direitos transindividuais são aqueles que transcendem o indivíduo e possuem, portanto, vários titulares que o compartilham devido à relação fática ou jurídica comum entre si. Dessa forma, mesmo que este direito seja permeado por interesse individual, a sua preservação sempre se remete a interesse social. O direito transindividual pode ser dividido em três categorias. Os direitos difusos não possuem titulares determinados pois são de natureza indivisível, além disso é um direito que não possui conteúdo patrimonial e, portanto, não pode ser expresso em dinheiro. Os direitos coletivos são aqueles em que os seus titulares possuem uma relação jurídica em comum e o grupo como um todo é detentor do mesmo, porém o direito passa a ser desarrazoado ao indivíduo de forma isolada. Os direitos individuais homogêneos são um somatório dos interesses individuais em comum, sendo que neste caso os indivíduos do grupo compartilham uma situação fática comum.

Gastaldi (2014, p. 1) cita o direito das pessoas com deficiência como exemplo de direito difuso, uma vez que este “compreende interesses que não encontram apoio em uma relação base bem definida, reduzindo-se o vínculo entre as pessoas a fatores conjunturais ou extremamente

genéricos, a dados de fato frequentemente acidentais ou mutáveis” (Grinover apud Gastaldi, 2014, p. 1)

Além dos direitos fundamentais que estão positivados de maneira exemplificativa na Constituição Federal e que devem ser assegurados a todos os indivíduos, existe um conjunto de normas constitucionais voltadas especificamente à pessoa com deficiência. São asseguradas na Carta Magna questões relacionadas à proteção do mercado de trabalho, à reserva de vagas em concursos públicos, à assistência social, à educação, à reabilitação, à proibição de discriminação e à acessibilidade. Também foram criadas legislação infraconstitucional e norma técnica com o intuito de regulamentar e materializar as previsões constitucionais. Neste sentido destacam-se as leis n.º 7853/89, n.º 7405/85 e n.º 10.098/00, o Decreto n.º 3298/99, e a NBR 9050/95. Ramos (apud Feijó, 2008, p.11), ressalta que o cumprimento dessas leis é primordial para fazer valer a conquista destes direitos:

Diante disso, salta aos olhos a importância do Ministério Público na defesa dos direitos desses segmentos sociais, porquanto tem a tarefa primordial de reverter esse quadro de desrespeito a seus direitos, especialmente através de ações que despertem a atenção da sociedade para a necessidade de sua garantia, lançando mão de todos os instrumentos jurídicos à sua disposição, especialmente o inquérito civil e a ação civil pública, como forma de demonstrar a sociedade que se transitou da barbárie à civilização, traduzida pela efetividade das normas que reconhecem os direitos humanos como imprescritíveis e invioláveis. (RAMOS apud FEIJÓ, 2008, p. 11)

Dessa forma, Ribeiro (2013, p. 2) afirma que existe uma tendência de o Ministério Público homologar Termos de Ajustamento de Conduta, juntamente com as autoridades competentes, com o objetivo de materializar e assegurar o cumprimento da legislação vigente sobre acessibilidade e, assim, viabilizar o efetivo acesso de pessoas com deficiência a todos os espaços públicos. A autora afirma ainda que as obrigações acordadas possuem um prazo estipulado para serem cumpridas e, caso não sejam, primeiramente são cobradas as multas previstas no próprio termo. Com o insucesso da solução extrajudicial passa a ser necessária solução judicial, a exemplo do inquérito civil e da ação civil pública já mencionada. Entretanto, como Martins comenta, o termo de ajustamento de conduta apresenta vantagem frente às soluções tradicionais, uma vez que se trata de um meio mais célere e tangível. A solução judicial pode acabar se tornando um processo mais moroso e oneroso devido à crescente quantidade de

processos judiciais, além da existência de procedimentos que muitas vezes não se adéquam à situação atual da sociedade.

2.4.2. O TAC Acessibilidade

Como já mencionado, com o intuito de garantir a acessibilidade nas agências bancárias e aos serviços prestados pelos bancos de modo geral, foi celebrado, em 2008, TAC entre o MPF, o MPSP, o MPMG, como compromitentes e a FEBRABAN e os bancos aderentes como compromissários, além da SEDH como interveniente. Os bancos aderentes, listados no anexo I do referido documento, são todas as instituições financeiras e congêneres associadas a FEBRABAN que optaram por aderir ao acordo, sendo que outras instituições que desejassem poderiam aderir posteriormente. O instrumento se justifica, como já mencionado, pela necessidade de assegurar o cumprimento da legislação vigente sobre acessibilidade e direitos das pessoas com deficiência. Além disso, também se destaca a importância da rede bancária para a sociedade devido à “captação de poupança, concessão de empréstimos, arrecadação de tributos e contas de serviços públicos e assemelhados, pagamentos de benefícios e aposentadorias”, entre outros serviços que esta rede proporciona, citados no próprio TAC.

As cláusulas do acordo tratam, de modo geral, sobre condições de acessibilidade e atendimento para pessoas com deficiência física, visual, auditiva e mental. Entre estas condições, está o atendimento prioritário, a adaptação mobiliária e arquitetônica, a adequação de todos os caixas automáticos e a prestação de serviços de maneira adequada, a exemplo de emissão de cartilhas em Braille as pessoas com deficiência visual. Cada cláusula compreende um prazo, para o cumprimento do que é estabelecido, e respectiva multa no caso de inobservância, sendo que as multas são cominatórias e não substituem as devidas obrigações. Ainda há previsão para que todas estas multas sejam revertidas para o Fundo dos Direitos Difusos, no âmbito federal, para o Fundo Estadual de Reparação dos Interesses Difusos Lesados, no âmbito do Estado de São Paulo e para o Fundo Especial do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, quando no âmbito deste Estado.

Levando em consideração a evolução do uso da WEB pelos bancos, a cláusula vigésima sexta versa sobre *Internet Banking*:

Os bancos aderentes, no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses a contar da assinatura deste TAC, tornarão o *internet banking* acessível em seus portais e sítios eletrônicos na rede mundial de computadores (internet), para uso das pessoas com deficiência visual que detenham aplicativo próprio para este fim e equipamento compatível, ficando sujeitos às mesmas regras de segurança destinadas aos demais clientes e usuários, indistintamente. Em caso de descumprimento o Banco Aderente ficará sujeito às penalidades previstas em lei, bem como à aplicação de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais) por banco aderente. (BRASIL, 2008, p. 17)

2.5. Internet Banking

Assim como vários outros segmentos, o setor bancário passou por grandes mudanças com a Revolução Tecnológica. Na Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2014, transações feitas em Internet Banking representaram 41% do total, sendo o canal mais representativo. Em 2014, por meio do internet banking, foram feitas quase 5 bilhões de pesquisas de saldo, foram realizadas mais de 1,5 bilhão de transações de transferências, TEDs, DOCs e pagamento de contas no canal, e a contratação de crédito, ainda que com grande potencial de crescimento, representou mais de 40 milhões de transações. De acordo com o estudo (FEBRABAN, 2014), apesar de 82% das transações realizadas por meio do internet banking ser sem movimentação financeira, este tipo de operação tem crescido na faixa de 11% a.a nos últimos 5 anos.

Nesta mesma pesquisa (FEBRABAN, 2014), afirma-se ainda que o setor bancário é o que mais investe em tecnologia dentre todas as indústrias mundialmente. Em 2014, os investimentos e despesas em tecnologia pelos bancos no Brasil foram de 21,5 bilhões de reais, o que representa um crescimento acima da taxa de inflação (11% a.a), mesmo em um momento de menor crescimento econômico. O crescimento de 16 % a.a de gastos com software, apresentado no estudo, evidenciam a preocupação com a qualidade do serviço oferecido nas plataformas digitais.

O *internet banking* é, em linhas gerais, a utilização da internet para oferecer serviços bancários. De acordo com a definição utilitarista de Mattar & Takaoka (2005, p. 24), este pode ser visto como uma solução de informática que permite o acesso a serviços bancários no local e no momento que o cliente desejar, o que torna dispensável o comparecimento à agência bancária. Diniz (2000, p.33) propõe um sistema de classificação dos serviços oferecidos nos sites dos bancos, dividindo-os nas categorias *divulgação*, *transação* e *relacionamento*, que se trata

respectivamente de veículo para publicação de informações e propagandas, operações envolvendo valores financeiros ou não, e ferramenta para o aprimoramento do relacionamento entre o banco e o cliente.

2.5.1. O uso da WEB pelos bancos

A consolidação do internet banking da maneira como conhecemos hoje, entretanto, foi um processo gradual. A crescente popularização e desenvolvimento da informática fez nascer uma nova demanda que os bancos precisaram atender. De acordo com Diniz (2000, p. 30), desde a década de 70 se fala sobre o banco eletrônico e a possibilidade de não precisar mais ir a agências e enfrentar filas. Antes da adoção de um sistema baseado na internet, algumas outras estratégias foram utilizadas, a exemplo do *home banking*, considerado predecessor do *internet banking*.

Sob o ponto de vista técnico o *home banking* (ou *office banking*) não se confunde com *internet banking*, na medida em que neste último, o acesso à rede bancária (que ocorre pela Internet) dispensa a prévia instalação de sistemas próprios dos bancos nos computadores de seus clientes. (Estrada, 2005, p.140)

2.5.1.1. As seis características básicas da WEB

O *internet banking* foi considerado a melhor solução por Diniz (2000), já que, em tese, aqueles usuários que sabem utilizar os navegadores de internet não devem encontrar dificuldades em utilizar a plataforma desenvolvida pelo banco. A atualização de versões também é um ponto a favor, já que esta pode ser realizada apenas no servidor do banco e não há a necessidade de distribuição das novas versões a cada usuário. De modo geral, todas as vantagens que a internet oferece, são motivações a mais para a adoção do *Internet Banking* em detrimento às outras estratégias pensadas à época para a consumação do banco eletrônico. Dessa maneira, as seis características básicas da Web propostas por Warren se aplicam, conforme relação sugerida por Diniz (2000, p. 41), ao relacionamento entre banco e usuário nesta nova plataforma de interação.

A primeira característica básica da web é a natureza interativa, que possibilita ao usuário uma atitude mais ativa, ou seja, este pode ter acesso à informação que deseja, enquanto que em outros canais ele não possui o controle nem do tipo nem da quantidade de informação que vai receber. A segunda característica é a resposta imediata que já se tornou algo corrente hoje em dia, pois estamos acostumados a acessar informações em qualquer hora e qualquer lugar, basta possuir um *smartphone* e uma rede móvel e as respostas para nossas dúvidas são, em grande parte, concluídas no momento em que elas surgem. Dessa maneira, o *Internet Banking* funciona permitindo soluções imediatas para as demandas que nos aparecem, como compras, negócios, investimentos ou dúvidas de maneira geral.

A terceira característica é a conectividade da internet, que proporciona ao banco e seus usuários, acesso à informação de modo mais eficiente, prático e de custo mais baixo se comparado a outros meios de comunicação. A quarta característica é interoperabilidade que é, por sua vez, a possibilidade de acessar a plataforma por meio de softwares e hardwares variados, ou seja, independente do tipo de computador ou sistema operacional que o usuário usa, ele pode utilizar o serviço e, diante da grande variedade de tecnologia disponível, esta característica é indispensável. A quinta característica é a utilização de multimídia, uma vez que o uso de vídeos, imagens e áudio podem ser ferramentas úteis de interação. Por fim, a sexta característica é a facilidade de uso que se deve à padronização de interfaces⁸ e à popularidade de uso da internet, o que contribui para a existência de um número expressivo de usuários já familiarizados com este tipo de tecnologia.

A acessibilidade é outra característica da WEB que não foi citada por Diniz (2000), porém é de grande relevância e deve ser lembrada. Com a revolução da informática, a área da acessibilidade passou por grandes progressos e estes avanços tecnológicos provocaram uma mudança drástica no modo como pessoas com algum tipo de deficiência interagem com o mundo. A WEB se tornou um espaço flexível que permite vivências que muitas vezes não são possíveis pelos meios convencionais. O uso de computadores pelas pessoas cegas, por exemplo, permite a conversão de textos em voz, de forma que essas pessoas tenham acesso a conteúdos que antes eram completamente inacessíveis. Desta forma, quando se fala sobre as características da web que justificam a criação do banco eletrônico na internet, deve-se levar em consideração a

⁸ Interface é a porção do sistema com a qual o usuário tem contato.

acessibilidade, que permite que uma pessoa com deficiência também se beneficie com a evolução desta plataforma.

Diante de todas estas possibilidades do *internet banking*, é importante avaliar como isto se dá na prática, na plataforma e em situação de uso real. Todas estas características mencionadas levam em consideração a experiência do usuário com a interface do sistema, logo se o objetivo de adotar o âmbito da internet é proporcionar a melhor experiência de uso, uma avaliação de interface é imprescindível para entender se a WEB foi de fato uma boa escolha e se estas características aparentemente benéficas de fato beneficiam os clientes do banco. No presente trabalho, o usuário é a pessoa cega, portanto, será empreendida avaliação de interface de acessibilidade, com o intuito de verificar como é a interação destas pessoas na plataforma de internet banking do Banco do Brasil, uma vez que este foi um dos bancos aderentes do TAC acessibilidade e, portanto, se comprometeu em tornar o seu serviço online acessível.

2.5.1.2. Segurança

Outra questão que é muito relevante na WEB de modo geral e não poderia ser deixada de lado no âmbito do *internet banking* é a segurança, dessa forma, este foi um ponto que exigiu grande preocupação desde o começo. Na informática, de modo geral, a segurança é um elemento que sempre recebe grande atenção e, mesmo os sites mais básicos, não se sujeitam a invasão e possível modificação ou utilização indevida de suas informações. Dessa maneira, Diniz (2000, p. 38) explica que foi necessário um processo cauteloso para garantir a segurança na plataforma antes de disponibilizar operações com valores financeiros. O uso do teclado virtual, por exemplo, foi uma solução utilizada para evitar o roubo de informações por *spywares*⁹.

Conforme já mencionado, segundo a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária de 2014, os bancos estão cada vez mais investindo em tecnologia e a questão da segurança é uma das prioridades do setor. De acordo com o estudo, atualmente, os bancos “consolidaram gradativamente a imagem de solidez e segurança em canais digitais, reduzindo barreiras de utilização de consumidores”.

⁹ *Spywares* são softwares espiões que se instalam na máquina imperceptivelmente e tem o intuito de roubar informações. Eles podem, por exemplo, registrar tudo que é digitado por meio do teclado.

2.5.1.3. Resistência de uso

Apesar de a pesquisa FEBRABAN não explicitar quais seriam as barreiras de utilização enfrentadas pelos consumidores, se comenta muito na literatura existente sobre a resistência ao uso do Internet Banking por dois motivos. O primeiro motivo é a rejeição de uma tecnologia nova e desconhecida. O segundo motivo é a recorrente questão da segurança, Oliveira (apud Mattar 2006, p. 29) apresenta as seguintes preocupações dos clientes:

Após a realização de uma transação pelo internet banking, o cliente geralmente não dispõe de papel algum, autenticado por um caixa, que garanta a realização da operação. Por isso, muitos sentem a necessidade de possuir algum comprovante ou emitir algum extrato para conferência da transação virtual, buscando elementos físicos que comprovem o que foi feito. Aos clientes resta o receio de que as operações não sejam efetivadas, e o medo de que erros sejam cometidos e não revertidos. Um segundo ponto está associado ao receio de que a conta seja violada ou que outros possam assistir a uma transação enquanto ela estiver em curso. É um fator ligado à privacidade dos dados mantidos pelos bancos e a um receio quanto ao tratamento dado a esses dados. (Oliveira apud Mattar, 2006, p. 29)

2.5.2. Barreiras de utilização

Apesar da grande quantidade de estudos¹⁰ sobre a resistência de uso relacionadas à insegurança, pouco se comenta acerca das barreiras de utilização relacionadas a algum problema de acessibilidade.

Uma barreira de acessibilidade é qualquer condição que dificulta a consecução de um objetivo durante o uso da WEB por meio de uma tecnologia assistiva. A barreira é um modo de falha do website descrito nos termos (i) da categoria de usuário envolvida, (ii) do tipo de tecnologia assistiva que está sendo utilizada, (iii) do objetivo que está sendo prejudicado, (iv) das características da página que estão suscitando esta barreira e, (v) dos efeitos que se desdobrarão desta barreira. As barreiras consideradas são derivadas da interpretação de diretrizes e princípios relevantes.” (BRAJNIK, 2006, p. 3)

¹⁰ Cf. HERNANDEZ, J. M. C. Um estudo empírico sobre os benefícios da procura e do uso da Internet como fonte de informações. *Rev. adm. contemp.*, Curitiba, v. 6, n. 3, p. 149-173, Dec. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552002000300009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 05 Mai. 2015.

Uma barreira enfrentada com frequência por pessoas com deficiência visual, por exemplo, é a presença de imagens informativas na página sem descrição alternativa textual. Neste caso, o usuário deve gastar um tempo considerável tentando entender do que se trata aquela imagem e, mesmo assim, não vai conseguir extrair a informação contida nela, pois leitores de tela não são capazes de traduzir imagens em palavras. Esta barreira possui grande impacto na efetividade, na produtividade e na satisfação do usuário durante a navegação.

3. Metodologia

3.1. Métodos de avaliação de acessibilidade

De acordo com Prates & Barbosa (2007, p. 263), A área da Interação Humano-Computador (IHC) investiga os processos relacionados às atividades de projeto, avaliação e implementação de sistemas computacionais interativos. De acordo com as autoras, a avaliação de IHC investiga a qualidade de uma interface, porção do sistema com a qual o usuário tem contato.

O conceito geral de qualidade de uso está estreitamente relacionado com a capacidade e a facilidade de os usuários atingirem suas metas com eficiência e satisfação. Quando os usuários têm vias alternativas para realizarem suas tarefas, com ou sem apoio computacional, o fato de escolherem espontaneamente utilizar um determinado sistema, e com certa frequência, dependerá em grande parte da qualidade de uso daquele sistema. (PRATES & BARBOSA, 2007, p. 265).

A avaliação de interface pode derivar de vários objetivos diferentes, o que irá determinar o seu curso. Entre estes objetivos é possível citar a identificação das necessidades dos usuários, a identificação de problemas de interação ou na interface, o alcance de objetivos de usabilidade e a verificação de conformidade com um padrão ou com um conjunto de heurísticas. (PRATES & BARBOSA, 2007, p. 265)

Neste sentido, o objetivo da avaliação que investiga a acessibilidade de uma interface “é identificar barreiras no acesso a *sites* e comunicar esses problemas para que sejam corrigidos” (FREIRE, apud BACH, 2009, p. 23). A qualidade de uso neste contexto se relaciona com a capacidade de os usuários realizarem suas tarefas. A avaliação de acessibilidade pode ser feita por meio de alguns métodos distintos.

A avaliação de acessibilidade por meio de ferramentas automáticas consiste na utilização de softwares que analisam o código fonte do site com base em diretrizes de acessibilidade. Bach (2009, p. 24-26) realizou um estudo comparativo entre algumas destas ferramentas, a autora afirma que em uma avaliação de acessibilidade, é recomendável utilizar pelos menos duas ferramentas automáticas e que estas devem ser complementadas pela validação humana.

A avaliação de conformidade com diretrizes, por sua vez, busca avaliar se a página está com conformidade com uma diretriz de acessibilidade determinada, como a WCAG 1.0 ou a EMAG, por exemplo. Brajnik (2008, p. 72-74) afirma, entretanto, que este tipo de avaliação baseado em diretrizes fixas e pré-determinadas não abrange certos aspectos que só podem ser identificados em cenários de uso específico.

A avaliação com usuário produz resultados significativos, uma vez que é possível entender a melhor a forma como as pessoas com deficiência interagem com a interface. Bach (2009, p. 29-30) explica que a avaliação com o usuário pode ser formal, informal mediante a consecução de uma tarefa e posterior discussão do processo, ou formal, mediante coleta de dados qualitativos e quantitativos e procedimentos pré-determinados. Além disso, a avaliação pode ocorrer em laboratórios ou em locais conhecidos pelo usuário, como sua casa, por exemplo. Entretanto, Ferreira (apud Braga et. al, 2013, p. 134) explica que a avaliação com usuário não é simples, uma vez que é difícil obter voluntários com disponibilidade e, ainda, há certa burocracia no processo.

3.2. O Método de percurso de barreiras

O método proposto por Brajnik (2006, 2008 e 2009) é o Percurso de Barreiras (Barriers Walkthrough) e foi a metodologia selecionado para a consecução da presente avaliação de acessibilidade na WEB. Este é um método heurístico que se baseia em barreiras pré-determinadas, sendo que uma barreira consiste em uma condição que prejudica o progresso de um usuário com deficiência durante a consecução de uma tarefa. Brajnik (2009) distingue as barreiras em função das categorias do usuário e do tipo de deficiência que ele possui, do tipo de tecnologia assistiva utilizada, da atividade que é prejudicada e em como que este prejuízo ocorre e quais elementos da página cultivam esta barreira. A avaliação baseada em barreiras é preferível em relação à avaliação baseada em diretrizes, pois, de acordo com Brajnik (2009), partir de problemas já conhecidos é mais benéfico do que fundamentar-se em diretrizes genéricas de design.

A aplicação do método de Percurso de Barreiras consiste em quatro passos: primeiro deve-se definir a categoria de usuário relevante para a avaliação; segundo, devem-se definir tarefas relevantes para serem testadas e, conseqüentemente, páginas e cenários que devem ser

percorridos para a consecução destas tarefas; terceiro, deve-se cruzar as barreiras relevantes com as páginas selecionadas; por último, deve-se determinar a severidade de cada barreira.

Brajnik (2009) descreve nove tipos de usuários: pessoas cegas, usuários com baixa visão, usuários surdos, usuários com daltonismo, usuários com mobilidade reduzida, usuários com deficiência cognitiva, usuários de navegadores sem *JavaScript*, usuários com epilepsia fotossensível e mecanismos de busca. O autor explica que essas categorias são flexíveis e que outras podem ser concebidas. O autor relacionou a partir de cada uma dessas categorias mencionadas, uma lista de barreiras possíveis mais frequentes. Da mesma forma que ocorre com as categorias relacionadas pelo autor, Brajnik (2009) explica que suas listas não são exaustivas. Neste sentido, é possível citar autores como Lunn (2009)¹¹ e Yesilada (2008)¹² que criaram uma nova categoria, no caso usuários idosos e usuários de aparelhos móveis, e relacionaram as barreiras que possuem mais chances de ocorrer com estes tipos de usuários.

No terceiro momento da avaliação, o autor sugere que o avaliador deve cruzar cada barreira com cada página com o intuito de determinar se a barreira é gerada pela página no contexto do cenário considerado. Em seguida, o avaliador deve partir para o quarto passo da avaliação, que é determinar a severidade de cada barreira identificada. O autor sugere que a severidade seja medida em função de dois parâmetros. O primeiro parâmetro é o impacto desta barreira nas variáveis de desempenho que são: a efetividade, que se refere à capacidade completar a tarefa de forma precisa e a qualidade da solução desta; a produtividade, que diz respeito aos recursos utilizados para atingir certo nível de efetividade; a satisfação, que é a aceitabilidade e prazer de uso; a segurança, que pode ser pessoal ou financeira. O segundo parâmetro é a persistência que essa barreira apresenta durante a consecução de uma tarefa, ou seja, qual é a frequência de ocorrência de determinada barreira durante a execução da tarefa pelo usuário.

¹¹ Cf. Lunn, D.; Yesilada, Y.; Harper, S. Barriers faced by older users on static web pages: criteria used in the barrier walkthrough method. University of Manchester, UK, 2009.

¹² Cf. Yesilada, Y; Chen, T; Harper, S. RIAM FRAMEWORK: Overlaps between Mobile and Accessible WEBS. University of Manchester, UK, 2008.

Impacto	Persistência	Severidade
1	1	Menor
1	2	Menor
1	3	Significante
2	1	Significante
2	2	Significante
2	3	Crítica
3	1	Crítica
3	2	Crítica
3	3	Crítica

Tabela 1. Quadro de pontuação de severidade de barreiras.

Fonte: <https://users.dimi.uniud.it/~giorgio.brajnik/projects/bw/bw.html>

A tabela 1 foi retirada da página de Brajnik (2009) e representa um quadro de pontuação de severidade das barreiras. Dessa forma, é possível visualizar que para os parâmetros impacto e persistência pode-se atribuir os valores de 1 a 3, sendo 3 o pior caso. A partir da pontuação do parâmetro, a severidade pode se enquadrar em três níveis de problema: um problema menor é percebido pelo usuário durante execução da tarefa, porém é de fácil solução e em geral afeta a produtividade e a satisfação de modo sutil, porém não afeta a efetividade nem a segurança; um problema significativo, por sua vez, impacta de forma mais grave a execução da tarefa, o usuário possui dificuldade em superá-la e geralmente a efetividade, a produtividade, a satisfação e a segurança são afetadas; um problema crítico, por fim, diz respeito a uma barreira tão nociva que faz o usuário desistir. Este nível de severidade afeta intensamente as quatro variáveis de desempenho. É importante ter em mente que cada problema na página pode representar mais de uma barreira e cada barreira pode se relacionar a mais de uma variável de desempenho.

3.3. Trabalhos anteriores

Foi encontrado um trabalho na literatura, porém nenhum de avaliação de Internet Banking com foco na pessoa com deficiência visual. Braga et. al (2013), aplicaram o método de percurso de barreiras para realizar uma avaliação do Internet Banking do Banco do Brasil com foco no usuário idoso. Os autores utilizaram a metodologia descrita por Brajnik (2006, 2008 e 2009) e uma lista de barreiras relacionada por Lunn (2009), contendo as barreiras com mais chance de ocorrer para usuários idosos. A avaliação foi realizada por um grupo de alunos de uma Universidade Federal do Rio de Janeiro e, após discussão dos resultados de cada um, uma lista de recomendações foi elaborada. Entre as recomendações, sugeriu-se o uso de fontes maiores, a adoção de medidas maiores para botões e *hiperlinks*, a possibilidade de navegar pelo teclado, a retirada de menus cascata em JavaScript e uma revisão dos elementos da página com grande possibilidade de confundir os usuários.

4. Descrição e análise do estudo

4.1. Avaliação do Internet Banking do Banco do Brasil baseada em percurso de barreiras

O banco selecionado para a avaliação foi o Banco do Brasil uma vez que este se trata de empresa pública e, portanto, esta escolha reforça o objetivo do trabalho de conhecer mais acerca da efetividade de medidas governamentais em prol da acessibilidade. Além disso, o fato de possuir uma conta no referido banco foi um ponto decisivo já que existe certa burocracia para a criação de uma conta teste neste tipo de instituição. Ao tentar acessar a conta por meio do *link* “acessível para deficientes visuais” pela primeira vez, foi constatado que é necessário possuir cadastro especial junto ao banco. Desta forma, foi solicitada a alteração do cadastro no banco, de forma que este passasse a incluir a informação “usuário cego”. Além da possibilidade de acessar o internet banking de maneira específica, outros serviços são oferecidos aos clientes com deficiência visual, como o fornecimento de cartões de crédito e débito em Braille.

Assim que foi possível acessar o *internet banking* acessível, foi necessário escolher um leitor de tela para a navegação. A ferramenta acessível escolhida foi o NVDA¹³, que significa Acesso Não Visual à Área de Trabalho e se trata de um software livre e de fácil download. O fato de estar disponível para download gratuito foi uma característica importante para esta escolha, uma vez que este tipo de software costuma ser caro. Além disso, este software está disponível em 43 línguas, inclusive em português.

Após a familiarização com o leitor de tela NVDA, houve um trabalho de planejamento e definição de parâmetros de análise baseados nas recomendações de Brajnik (2009). Primeiro foi definida a categoria de usuário para o estudo, em segundo foram listadas as barreiras relevantes para a categoria, em terceiro foram definidas as tarefas que seriam testadas. Com todas as etapas anteriores concluídas, partiu-se para o cruzamento das barreiras com as tarefas, determinado a severidade de cada barreira (tabela 1).

¹³ <http://www.nvaccess.org/>

4.1.1. Categoria de usuário

A categoria escolhida foi a de usuários cegos conforme a descrição de Brajnik (2009). De acordo com o autor, se encaixam nesta categoria aquelas pessoas que navegam por meio de leitores de tela. O autor ainda especifica mais duas categorias que se relacionam com a deficiência visual: usuários com baixa visão e usuários com daltonismo. Estas duas categorias não foram consideradas, pois se buscou avaliar os aspectos que influenciam para as pessoas com graus mais severos de deficiência visual, uma vez que desta forma os outros graus também podem se beneficiar, o que não ocorre na situação inversa.

4.1.2. Lista de barreiras

Já existia uma lista de barreiras para usuários cegos relacionada por Brajnik (2009). Desta forma, esta etapa consistiu em traduzir e resumir a lista previamente construída pelo autor, como pode ser visto na tabela 2.

Imagem sem texto equivalente	Página contém imagem que fornece informação, porém não há texto descritivo equivalente. O usuário não consegue acessar a informação contida na imagem.
Video sem legendas	Página contém um arquivo multimídia de vídeo ou animação, porém não há descrição textual das cenas. Usuário não tem acesso a informação visual transmitida pelo vídeo/animação.
Necessidade de cor	A página utiliza a cor como única forma de distinção entre dois itens informativos diferentes. O usuário não tem como perceber nenhuma diferença entre os itens.
Frames inacessíveis	A página é baseada em frames. Usuários de versões mais antigas de leitores de tela (JAWS v. 3.5, por exemplo) não estão aptos a acessar frames.
Conteúdo Animado	A página contém imagens ou textos que se movem. O usuário não percebe que o conteúdo mudou, uma vez que o leitor de tela não notifica o usuário em relação às mudanças.
Mapa de imagem sem texto	A página contém mapas de imagem, porém suas áreas não contém descrição textual. O usuário não consegue identificar

	a diferença entre cada área da imagem.
Imagens funcionais inseridas no plano de fundo	O plano de fundo da página contém imagem com funcionalidade. O usuário não consegue entender o conteúdo associado à imagem. Neste caso não é suficiente utilizar o atributo ALT, é necessário remover a imagem do plano de fundo e adicioná-la no código HTML da página.
Imagens funcionais sem texto equivalente	A página contém imagem funcional (<i>links</i> , botões...), porém há equivalente textual. O usuário não consegue entender a função da imagem.
<i>Links</i> genéricos	A página contém um <i>link</i> identificado com texto pouco informativo (<i>clique aqui</i> ou <i>saiba mais</i>). O usuário de leitor de tela utiliza atalhos para acessar <i>links</i> em uma página, porém se o <i>link</i> não possui descrição adequada é impossível entendê-lo fora de contexto.
<i>Links</i> ambíguos	A mesma identificação é utilizada para mais de um <i>link</i> na página. O usuário de leitor de tela utiliza atalhos para acessar <i>links</i> em uma página, porém se o <i>link</i> não possui descrição adequada é impossível entendê-lo fora de contexto.
Menus dinâmicos em JavaScript	A página contém menu baseado em Javascript que é acionado pelo foco de interação (mouse, por exemplo). Pode ser que o leitor de tela não identifique o menu.
Eventos baseados em mouse	A página possui processadores de eventos baseado em Javascript acionados por mouse. Entretanto, estes eventos nunca ocorrem para o usuário que navega por meio do teclado.
Objetos invisíveis	A página contém componentes que são invisíveis aos leitores de tela (menus que não são operáveis pelo teclado, por exemplo). O usuário não consegue operar este tipo de componente.
Armadilhas de teclado	A página contém componente que trava o teclado assim que é acionado, demandando outro tipo de interação para mudar o foco, como o mouse, por exemplo. O usuário provavelmente teria que atualizar a página para escapar do componente.

Arte ASCII	A página contém texto que representa decoração, como o símbolo “====>”, por exemplo. Ao ouvir a leitura destes símbolos por meio do leitor de tela o usuário provavelmente não entenderia que se trata de uma seta.
Títulos espaçados	A página termos ou palavras com espaços adicionais, como B E M V I N D O, com um propósito visual apenas. Neste caso, o leitor de tela não consegue ler a palavra como um todo, apenas um letra por vez, o que pode dificultar a compreensão.
Muitos <i>links</i>	A página contém muitos <i>links</i> sem a devida organização e identificação. O usuário tem que escutar muitos <i>links</i> antes de decidir qual deseja acionar e, quando decidir, precisa se lembrar em qual posição o <i>link</i> estava para poder encontrá-lo de novo.
Formulários com redirecionamentos	A página contém formulário que, quando acionada alguma opção, a página é atualizada. O usuário é reposicionado no começo da página sem entender o que aconteceu.
<i>Links</i> sem espaçamento	A página contém uma sequência de <i>links</i> sem separação explícita. Ao ouvir a sequência de <i>links</i> sem pausa, não consegue distinguir claramente aonde um termina e aonde outro começa.
Novas janelas	A página contém código que faz abrir nova janela quando acionado <i>link</i> ou botão. O usuário não se dá conta do evento e de que o contexto de navegação mudou. O botão voltar não retorna a página anterior.
Formulários mal alinhados	Formulário é estruturado por meio de tabelas. Uma vez que o leitor de tela lê o código HTML, a lógica sequencial do formulário baseado em tabela pode não fazer sentido.
Formulários sem tags LABEL	A página contém formulário cujos campos não são identificados. O usuário não encontra dificuldade em interagir com o formulário e pode acabar submetendo informação equivocada.
Navegação com prazo limitado	Após um tempo determinado, a página é automaticamente atualizada ou outra página surge. O usuário de leitor de tela geralmente precisa de mais tempo para executar tarefas. Além

	disso, a mudança de contexto inesperada pode deixá-lo confuso.
Tabelas de dados sem relacionamento estrutural	A página contém tabela de dados aonde todos os itens são relacionados a apenas uma entrada. A função de navegação em tabela, oferecida por muitos leitores de tela, se torna nula, uma vez que não é possível identificar célula por célula.
Tabela de dados sem síntese	A página contém tabela de dados sem síntese respectiva. O usuário tem que explorar toda a tabela para saber do que se trata.
Tabelas de layout	O layout da página é baseado em tabela. O usuário não entende o conteúdo da página, uma vez que a ordem de leitura não faz sentido.
Páginas sem títulos	O título da página, que é exibido na barra de título do navegador, é inexistente, genérico ou ambíguo. O título é a primeira coisa que o leitor de tela lê e serve para situar o usuário.
Frames sem títulos	A página contém frames sem identificação. Uma vez que o usuário só consegue acessar uma frame de cada vez, é necessário que ele saiba identificá-las corretamente.
Identificação da língua	Não há especificação no código HTML da língua que está sendo utilizada na página. O leitor de tela lê toda a página na língua selecionada em sua configuração e não reconhece palavras em outras línguas que possuem pronúncia distinta.
Identificação dos cabeçalhos da página inexistentes	A página não contém seções identificadas com as <i>tags</i> H1, H2 ... H6. Esta identificação é importante, pois o leitor de tela permite ao usuário pular de seção em seção. Assim, é possível obter uma noção da página como um todo.
Imagens utilizadas como títulos	A página contém um título de categorias no formato de uma imagem sem equivalência textual. O leitor de tela não é capaz de ler uma imagem sem descrição textual correspondente.
Atalhos de teclado inexistentes	A página não contém atalhos de navegação para <i>links</i> , botões, controles de formulários repetidos em várias outras páginas. O Usuário não consegue se mover rapidamente pelos itens

	interativos da página.
Falta de saltador de <i>links</i>	A página não permite que o usuário vá diretamente ao conteúdo, pulando itens preliminares como caixas de busca, logos, barras de navegação universais. O usuário é obrigado a ouvir todos os itens preliminares antes de chegar onde deseja.
Janela sem controles de navegador	Uma nova página é aberta sem os controles padrões do navegador e, muitas vezes também, sem a barra de endereços. O usuário precisa procurar em toda a página por botões ou <i>links</i> que o permitam voltar a página anterior.
Mudanças dinâmicas	A página é baseada em AJAX, aonde mudanças dinâmicas, como mensagens de notificação, ocorrem. O usuário pode não perceber que houve mudança ou, se perceber, pode não conseguir mudar o foco de interação para lá.
Página em texto	A página contém <i>link</i> que redireciona para uma página baseada apenas em texto. A página não é tão informativa e atualizada quanto a página principal.

Tabela 2. Barreiras pré-existentes para usuários cegos.

Fonte: <http://users.dimi.uniud.it/~giorgio.brajnik/projects/bw/bw.html>

4.1.3. Tarefas relevantes para serem testadas

As tarefas selecionadas para serem utilizadas como cenário de teste foram *acessar a conta bancária e consultar o extrato bancário*. A primeira tarefa envolveu duas páginas para avaliação, a página inicial do banco e a página de login do banco. A segunda tarefa envolveu a página da plataforma de *internet banking*.

4.1.4. Grau de severidade de cada barreira enfrentada

Nesta etapa, houve a confecção de planilhas (figura 3) com a página ou ação a ser avaliada, os tipos de barreiras, o impacto, a persistência, a severidade e os detalhes observados.

Com o auxílio da tecnologia assistiva, no caso o leitor de tela NVDA, foi realizado o percurso de consecução de cada tarefa, observando-se os problemas que surgiam e relacionando-os com as barreiras. Para determinar o impacto de cada barreira, foram consideradas as variáveis de desempenho efetividade, produtividade, satisfação e segurança. Nos momentos em que o desempenho foi prejudicado, se atribuiu o grau de 1 a 3 ao impacto, sendo 3 o pior caso. Da mesma maneira, a persistência foi averiguada em relação a quantas vezes cada barreira apareceu durante a consecução de cada tarefa, podendo receber a nota de 1 a 3, sendo 3 o pior caso. Por fim, com base na tabela 1, verificou-se o grau de problema da barreira, entre menor, significativo e crítico. O campo para detalhes se destinou à especificação de como e em que momento ocorreu a barreira em questão.

	Tipo de barreira	Impacto	Persistência	Severidade	detalhes
4	Imagem sem texto equivalente	1	1	Minor	Há duas imagens na página (e-ourocard e não possui senha de 8 dígitos?) que são
5	Vídeo sem legendas	-	-	Não identificada	
6	Cor é necessária	-	-	Não identificada	
7	Frames inacessíveis	-	-	Não identificada	
8	Conteúdo Animado	-	-	Não identificada	
9	Mapa de imagem sem texto	-	-	Não identificada	
10	Imagens funcionais inseridas no plano	-	-	Não identificada	
11	Imagens funcionais sem texto	3	2	Crítico	Logo do Banco do Brasil possui a descrição alternativa: bb.com.br. O usuário pode
12	Links genéricos	1	2	minor	Link identificado como "saiba mais"
13	Links ambíguos	1	2	minor	2 links com a mesma identificação
14	Mémos dinâmicos em JavaScript	-	-	Não identificada	
15	Eventos baseados em mouse	-	-	Não identificada	
16	Objetos invisíveis	-	-	Não identificada	
17	Armadilhas de teclado	-	-	Não identificada	
18	Arte ASCII	-	-	Não identificada	
19	Títulos espaçados	-	-	Não identificada	
20	Muitos links	3	2	Crítico	Há grande quantidade de links na página e há links repetidos. Clicar em um dos links pode ser problemático pois ao tentar retornar a página de login, a página "documento fora de validade" surge.
21	Formulários com redirecionamentos	-	-	Não identificada	
22	Links sem espaçamento	1	2	Minor	Link com o número da central de atendimento possui dois números com pouca
23	Novas janelas	2	1	Significante	Para acessar a página de internet banking é necessário fazer download da Solução

Figura 3. Planilha de execução da avaliação¹⁴

4.2. Análise dos resultados

Na análise da página principal foram encontradas 6 barreiras: 1 menor em relação ao título da página; 3 significantes, em relação à presença de imagens sem textos equivalente descritivo, formulário com redirecionamento e marcação de cabeçalhos na página; 2 críticas em relação armadilhas de teclado e campos de formulário sem identificação.

¹⁴ Planilha integral no anexo III

Na análise da página de login foram encontradas 8 barreiras: 4 menores em relação a *links* genéricos, *links* ambíguos, *links* sem espaçamento e imagem com texto equivalente inadequado; 1 significativo em relação a nova janela; 3 críticas em relação à imagem funcional sem texto equivalente, presença de muitos *links* e página sem título.

Na análise da tarefa de verificar o extrato bancário foram identificadas 12 barreias: 2 menores em relação a mudanças dinâmicas e conteúdo animado; 1 significativo em relação a novas janelas; 9 críticas em relação a cor, imagem funcional sem texto, menu dinâmico em JavaScript, eventos baseados em mouse, títulos espaçados, navegação com prazo limitado, tabela de dados sem síntese, tabelas de layout e cabeçalhos sem marcação.

4.3. Recomendações

Brajnik (2009) ao relacionar a lista de barreiras mais prováveis de ocorrer para pessoas com deficiência visual, propõe soluções práticas para cada uma delas. Desta forma, as recomendações propostas a seguir consideram as soluções propostas pelo autor e as soluções mais específicas e apropriadas para cada caso.

Os títulos das páginas de login e inicial são pouco informativos. Na página de login, o título é a própria URL, sendo esta demasiadamente longa e na página inicial, o título é *bb.com.br*. O título é um elemento fundamental para a navegação por meio de leitor de tela, uma vez que este situa o usuário, assim títulos inexistentes ou pouco informativos podem deixá-lo confuso e perdido. A adoção de *Página Inicial* e *Página de Login* seria adequada nesta situação.

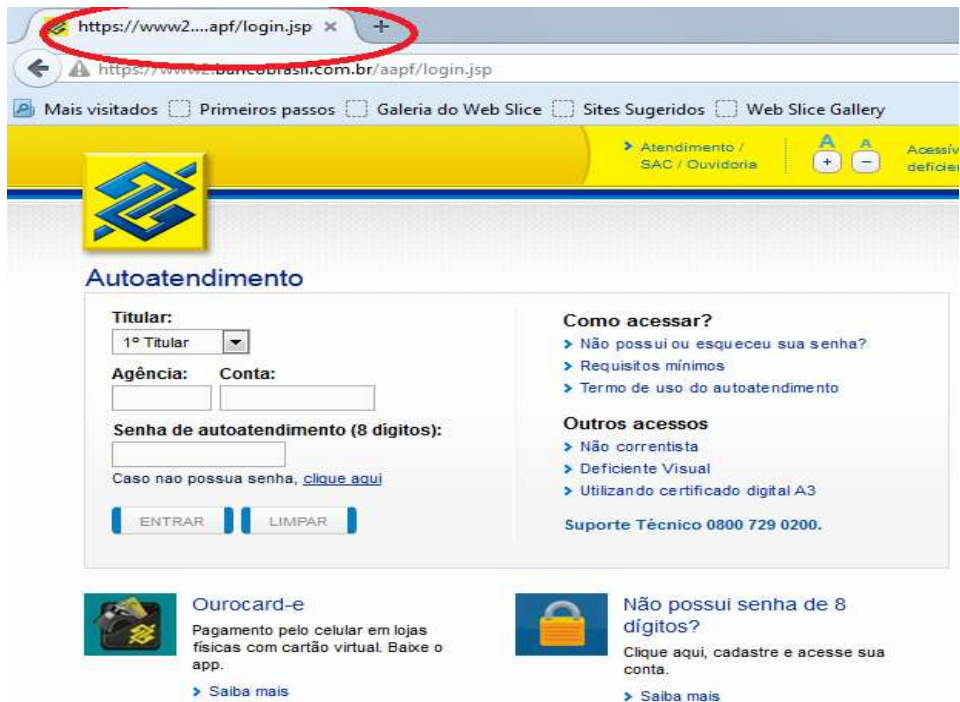


Figura 4. Página de login do banco

Em todas as páginas testadas observou-se a falta de texto alternativo para a logo do Banco do Brasil, que na verdade é *link* para a página inicial. A inclusão de um texto alternativo descritivo, como *Página Inicial* evitaria o acionamento indevido do *link*, ação que pode ser prejudicial à navegação. No caso da página de *login*, a logo redireciona o usuário à página anterior, comprometendo todo o progresso em andamento e obrigando o usuário a recomeçar sua atividade. Além disso, há duas imagens na página de *login* (*e-ourocard* e *não possui senha de 8 dígitos?*) que são meramente decorativas e não deviam possuir texto alternativo, ainda mais sendo o mesmo texto que já está inserido no título do conteúdo.

A correta identificação de *links* é essencial uma vez que pessoas que navegam por meio de leitores de tela muitas vezes não tem acesso ao contexto do *link* e a ativação equivocada de um *link* pode afetar o desempenho do usuário de maneira crítica. Na página de login existem dois *links* identificados ambigualmente como *saiba mais*. Neste caso, o título do próprio conteúdo identificaria melhor o *link*. Além disso, há grande quantidade de *links* nesta página, inclusive *links* repetidos. Para este caso, propõe-se o uso do mínimo de *links* possível para não comprometer o desempenho do usuário.

Formulários devem ser bem identificados de modo que o usuário não se equivoque ao submeter informações. Na página inicial o formulário *acesse sua conta* possui campos sem identificação. A caixa de seleção que possui a opção de seleção "Def. Visual" não está identificada e a abreviação do termo *deficiente* pode dificultar a compreensão desta opção. Apesar de não comprometer a efetividade por completo, esta barreira possui grande impacto na produtividade e satisfação, uma vez que seria bem mais rápido e fácil acessar a tela de *login* por meio desta opção da caixa de seleção. Assim, recomenda-se a correta identificação dos campos do formulário com *tipo de acesso, titularidade, conta e senha*, além disso, eliminar as abreviações também seria benéfico aos usuários.

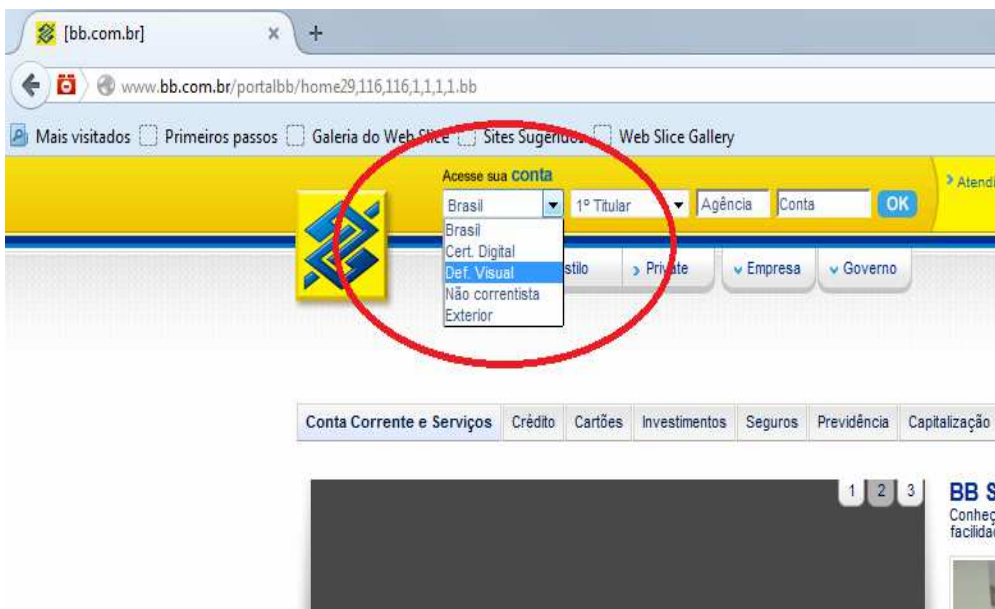


Figura 4. Página inicial do Banco

Dentro da área do *internet banking* propriamente dito, a navegação com tempo limitado apresentou-se como uma barreira, já que o usuário de navegador de tela não é alertado para este tempo limite no começo da navegação, de fato, ele só toma conhecimento quando o tempo já esgotou ou quando restam poucos segundos. Considerando que pessoas que navegam utilizando leitor de tela podem demorar mais para executar tarefas do que pessoas que não utilizam este tipo de ferramenta assistiva, o tempo de navegação no internet banking acessível para pessoas com deficiência visual deve ser diferenciado. Além disso, o usuário deve ter acesso à informação de que o tempo vai se esgotar e deve poder consultar quanto tempo lhe resta sempre que quiser.

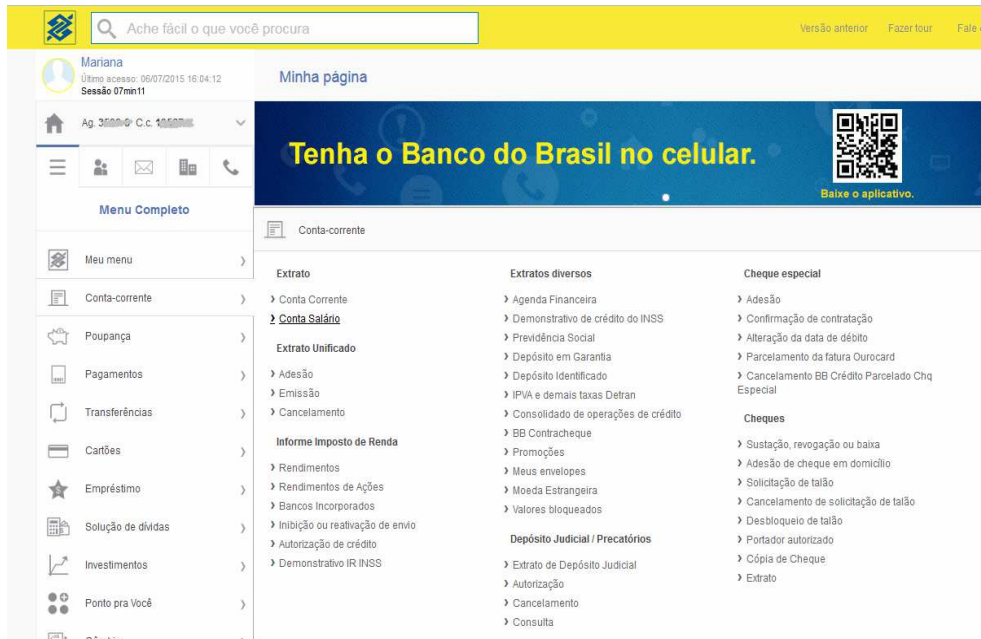


Figura 5. Internet Banking.

Outra barreira que se apresentou no ambiente do *internet banking* foi a utilização de menus em cascata com quantidade demasiada de itens. O layout de menu em cascata pode ser complicado para quem navega por meio do teclado devido a existência de dois ou mais níveis de menu. Um solução seria o uso de *links* e páginas para cada nível de menu. Dessa maneira, o usuário não precisaria ouvir repetidamente o mesmo menu a cada tarefa que for realizar.

Por fim, as tabelas foram barreiras que também se apresentaram no ambiente do *internet banking*. A leitura de tabelas por meio de leitores de tela é um desafio, já que é necessário memorizar cada cédula para ter uma noção da tabela como um todo. A correta identificação de cada cédula é essencial para a leitura da mesma. O extrato da conta é apresentado em forma de tabela, entretanto, algumas identificações estão abreviadas e não fazem sentido quando lidas pelo leitor de tela. Além disso, todas as transações possuem um número de identificação demasiadamente longo que torna a leitura cansativa e confusa. Desse modo, seria adequado identificar melhor os as colunas da tabela e resumir as informações ao que é realmente necessário para quem deseja fazer uma consulta simples.

5. Considerações

Este trabalho não teve o objetivo de ser conclusivo em relação à acessibilidade da página de *internet banking* avaliada, mas sim em ter uma perspectiva de qual é a sua situação atual considerando o cenário político favorável a esta adequação. Desta maneira, foi possível verificar que existe uma preocupação com o acesso de clientes com deficiência visual na plataforma, uma vez que, no caso, é necessário até mesmo possuir um cadastro especial. Entretanto, foram constatados alguns fatores que podem vir a prejudicar o desempenho do usuário na navegação. Diante destes problemas, surge o questionamento em relação à construção de páginas acessíveis de maneira geral, uma vez que diretrizes de acessibilidade são genéricas e subjetivas, de forma que mesmo quando seguidas, alguns aspectos da página podem ainda restar como barreiras às pessoas com deficiência visual. Neste estudo foi possível constatar a relevância de uma avaliação baseada em cenários reais e também se falou sobre como os percursos de consecução de tarefas podem variar de pessoa para pessoa, ainda mais quando se utiliza uma tecnologia assistiva, como o leitor de tela, para a navegação. Assim, acreditamos que para a construção de páginas acessíveis, a etapa da avaliação é imprescindível e, para atingir respostas mais assertivas, deve-se envolver usuários. Desse modo, a avaliação de acessibilidade pode se tornar uma maneira de fiscalização do governo, com o intuito de não só promover a acessibilidade, mas também de garantir a efetivação deste direito à população.

Em relação ao desdobramento do Termo de Ajustamento de Conduta, foi possível verificar que até 2012, o Banco do Brasil não havia se adequadado a todas às exigências, condição que motivou um aditamento ao instrumento¹⁵. O aditamento previa o cumprimento de diversas cláusulas do TAC que até então não haviam sido adotadas em todas as agências, como disponibilização de rampas de acesso, adequação do mobiliário e instalação de assentos sanitários. A pena pecuniária devida em razão das multas estava acordada na época em R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) e, por meio do aditamento, foi estabelecido que deveria ser adimplida por meio aquisição de cadeiras de rodas para a população e pelo oferecimento de cursos profissionalizantes para pessoas com deficiência. É importante observar que a cláusula que diz respeito ao *internet banking* não foi mencionada no aditamento, de forma que nos leva a

¹⁵ Anexo II

concluir que, para o Ministério Público, este ajuste foi atendido. Não foi possível encontrar informações mais recentes sobre o TAC ou sobre o aditamento, o que demonstra, junto à falta de maiores informações sobre a adequação do *internet banking*, que é necessário haver mais transparência em medidas deste tipo, bem como, maior clareza quanto à forma de fiscalização e de adimplemento.

5.1. Limitações do estudo

Conforme já comentado, a utilização de cenários de uso real para a avaliação de acessibilidade é um ponto positivo na metodologia escolhida. Entretanto, uma pesquisa envolvendo usuários seria mais assertiva para o presente estudo, uma vez que um mesmo cenário pode gerar mapas mentais diversos. Neste sentido, já foi comentado acerca de uma possível estruturação cognitiva diferenciada em pessoas com deficiência visual, de modo que os percursos podem variar e as barreiras acarretadas também.

Além disso, seria interessante para a presente pesquisa possuir um panorama mais abrangente em relação à situação da acessibilidade em plataformas de *internet banking*. Dessa forma, a inclusão de páginas de outros bancos conferiria mais representatividade ao estudo.

5.2. Trabalhos Futuros

O presente trabalho buscou o entendimento da acessibilidade de maneira geral e dos métodos e técnicas utilizados na avaliação de acessibilidade. Antes de iniciar o estudo, não havia o conhecimento da dimensão e das necessidades específicas de uma avaliação de acessibilidade em um site de *internet banking*, uma vez que praticamente não há pesquisas neste sentido. Desta forma, o presente trabalho buscou uma revisão dos métodos de avaliação de acessibilidade e selecionou método de percurso de barreiras já que este não demanda tantos recursos e conhecimentos prévios quanto o método de conformidade de diretrizes ou o método envolvendo usuários. Em um estudo futuro, entretanto, será possível incluir estes dois últimos métodos, e ainda outros, uma vez que tudo o que foi pesquisado e construído no presente trabalho funcionará

como base, permitindo o planejamento necessário para a utilização de métodos mais complexos, e possivelmente assertivos, de avaliação.

Outro aspecto que só foi possível visualizar durante a consecução deste trabalho é a importância da dimensão da pesquisa. Considerando que o trabalho foi motivado por uma medida governamental em prol da acessibilidade, que desencadeou a curiosidade em verificar os impactos reais deste tipo de atuação, apenas um banco não é suficiente para fornecer um panorama representativo da situação da acessibilidade em *internet banking* no Brasil. Assim, na pesquisa futura será imprescindível a análise de uma quantidade maior de sites de bancos. O acesso ao *internet banking* para efetuar testes, entretanto, foi uma das grandes limitações da pesquisa, visto que existe burocracia para tal. Assim, considerando que a presente pesquisa demonstrou que já na página inicial do banco e na página de acesso ao *internet banking* existem problemas de acessibilidade, de modo que em um estudo futuro serão analisadas apenas estas páginas, ou seja, páginas que não demandam uma conta bancária, mas que são imprescindíveis no acesso ao serviço.

6. Referências Bibliográficas

ARENDDT, R. J. M. MORAES, M. Aqui Eu Sou Cego Lá Eu Sou Vidente – modos de ordenar eficiência e deficiência visual. CADERNO CRH, Salvador, v. 24, n. 61, p. 109-120, Jan./Abr. 2011. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792011000100008> Acesso em: 30 set 2014.

BACH, C. Avaliação de acessibilidade na web: estudo comparativo entre métodos de avaliação com a participação de deficientes visuais. Dissertação (Mestrado), Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://www2.uniriotec.br/ppgi/banco-de-dissertacoes-ppgi-unirio/ano-2009/avaliacao-de-acessibilidade-na-web-estudo-comparativo-entre-metodos-de-avaliacao-com-a-participacao-de-deficientes-visuais/at_download/file> Acesso em 24 mai 2015.

BICAS, H. E. A.. Acuidade visual: Medidas e notações. Arq. Bras. Oftalmol., São Paulo , v. 65, n. 3, jun. 2002 . Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0004-27492002000300019>> Acesso em 04 abr. 2015.

BRAGA, H. S. ; PEREIRA, L. S. ; FERREIRA, S. B. L. ; SILVEIRA, D. S. . Aplicando o Método Percurso com Barreiras: indo além da avaliação automática de acessibilidade. iSys: Revista Brasileira de Sistemas de Informação , v. IX, p. 133-145, 2013. Disponível em: <<http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/sbsi/2013/0012.pdf>> Acesso em: 24 mai 2015.

BRAJNIK, G. Barrier Walkthrough: Heuristic evaluation guided by accessibility barriers. Universidade de Udine, Itália, 2009. Disponível em: <<http://sole.dimi.uniud.it/~giorgio.brajnik/projects/bw/bw.html>.> Acesso em 24 mai 2015.

BRAJNIK, G. Web Accessibility Testing: When the Method is the Culprit, ICCHP, 10th International Conference on Computers Helping People with Special Needs, 2006. Disponível em: <<https://users.dimi.uniud.it/~giorgio.brajnik/papers/bw06.pdf>.> Acesso em: 24 mai 2015.

BRAJNIK, G. Beyond Conformance: the role of Accessibility Evaluation Methods, Keynote paper, 2nd International Workshop on Web Usability and Accessibility IWWUA08, 2008, Auckland, New Zealand. Disponível em: <https://users.dimi.uniud.it/~giorgio.brajnik/papers/iwwua08-kn.pdf>. Acesso em 24 mai. 2008.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 04 abril. 2015.

BRASIL. Lei 10098, de 19 de dezembro de 2000. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 dez 2000, Seção 1 p. 2-3.

BRASIL. Ministério Público Federal, Ministérios Público do Estado de Minas Gerais, Ministérios Público do Estado de São Paulo. Termo de Ajustamento de Conduta. Brasília, 2008. 21 p. Disponível em <http://www.prto.mpf.mp.br/pub/geral/TAC_assinado_FEBRABAN.pdf> Acesso em 05 mai 2015.

COELHO, Angélica da Conceição Oliveira et al . Olho vivo: analisando a acuidade visual das crianças e o emprego do lúdico no cuidado de enfermagem. Esc. Anna Nery, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, Jun 2010. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-81452010000200015>> Acesso em 04 abr 2015.

D'OLIVEIRA, M. C. B. Breve Análise do Princípio da Isonomia. Revista Processus, Brasília. v.1, n.1, jan./mar. 2010. Disponível em: <<http://www.institutoprocessus.com.br/2012/?p=214>> Acesso em 01 abr 2015.

DINIZ, Eduardo. Evolução do uso da web pelos bancos. Revista de Administração Contemporânea. Curitiba, vol. 4, no. 2, p. 29-50, Mai/Ago. 2000. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552000000200003>> Acesso em 10 mar 2015.

ESTRADA, M. M. P. A *Internet Banking* no Brasil, na América Latina e na Europa. Revista do Programa de Mestrado em Direito do UniCEUB, Brasília, v. 2, n. 1, p. 138-166, jan./jun. 2005 Disponível em: <<http://publicacoesacademicas.uniceub.br/index.php/prisma/article/viewFile/185/161>> Acesso em: 05 mai 2015.

FEBRABAN (2014). Pesquisa Ciab-FEBRABAN 2014. São Paulo. Disponível em: <<http://www.febraban.org.br/Febraban.asp?modulo=Pesquisa%20e%20Conhecimento>> Acesso em 05 mai 2015.

FEIJÓ, A. R. A. O direito constitucional da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Rev. da ENA, n. 1, jan. 2008. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/o-direito-constitucional-da-acessibilidade-das-pessoas-portadoras-de-defici%C3%A4ncia-ou-com-mob>> Acesso em: 31 mar. 2011.

GASTALDI, Suzana. Direitos difusos, coletivos em sentido estrito e individuais homogêneos: conceito e diferenciação. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XVII, n. 120, jan 2014. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=14164> Acesso em maio 2015.

IBGE, Censo demográfico 2010. Disponível em: <<http://www.censo2010.ibge.gov.br>> Acesso em 24 mai 2015.

JORDAN, P. W. An Introduction to Usability. Londres: Taylor & Francis Ltda., 1998. Disponível em: <<http://corais.org/node/492>> Acesso em 12 ago 2015.

MACHADO, F. O. NUNES, E. V. VANZIN, T. Ambiente digital virtual. Audiodescrição como tecnologia assistiva para o acesso ao conhecimento por pessoas cegas. Organizado por Ulbricht, V. R. Vanzin, T. Villarouco, V. Florianópolis, Pandion, 2011.

MATTAR, A. TAKAOKA, H. 2005. Critérios de avaliação da qualidade da informação em sistemas de *Internet banking*. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo: FAE/USP. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde.../alexandremattardf.pdf> Acesso em: 05 mai 2015.

MAZZILLI, H. N. Compromisso de ajustamento de conduta: evolução e fragilidade e atuação do Ministério Público. Revista de Direito Ambiental, vol. 41, p.93. São Paulo, jan 2006. Disponível em: <<http://www.mazzilli.com.br/pages/artigos/evolcac.pdf>>. Acesso em: 06 mai 2015.

MAZZONE, A. A. TORRES, F. E. Conteúdos digitais multimedia: o foco na usabilidade e acessibilidade. Ci. Inf., Brasília, v. 33, n. 2, p. 152-160, maio/ago. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a16v33n2.pdf>. Acesso em: 30 set. 2014

PIOVESAN, A. TEMPORINI, E. R.. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. Revista de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v.29, n.4, p. 318-325, 1995. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rsp/article/viewFile/24130/26095>. Acesso em: 24 mai 2015.

PRATES, R. O. & BARBOSA, S. D. J. Introdução à Teoria e Prática da Interação Humano Computador fundamentada na Engenharia Semiótica. In T. Kowaltowski & K. Breitman (orgs.) Jornadas de Atualização em Informática, JAI, 2007, pp. 263-326. Disponível em: http://www2.serg.inf.puc-rio.br/docs/JAI2007_PratesBarbosa_EngSem.pdf. Acesso em 24 mai 2015.

RIBEIRO, P. G. O direito à acessibilidade e o compromisso de ajustamento de conduta. Revista Eletrônica Jurídico-Institucional do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte/RN, ano 3, n. 2, jul./dez. 2013. Disponível em: http://www.mprn.mp.br/revistaeletronicamprn/abrir_artigo.asp?cod=1049. Acesso em 05 mai 2015.

SANTIN, S. & SIMMONS, J. N. Problemas das crianças portadoras de deficiência visual congênita na construção da realidade. Trad. de Ilza Viegas. Publicação Técnico-Científica do Centro de Pesquisa, Documentação e Informação do Instituto Benjamin Constant (IBCENTRO/MEC). Rio de Janeiro, 1996. Disponível em: <http://www.ibc.gov.br/index.php?blogid=1&query=lowenfled> Acesso em 14 abr de 2015.

SARLET, Ingo Wolfgang. Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2002, p. 62.

SILVA, C. M. Termo de ajustamento de conduta: meio alternativo de proteção aos direitos transindividuais. 2012. 33f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito)- Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2012. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/5300>>. Acesso em: 05 mai 2015

SONZA, A. P., SANTAROZA L. M. C. Ambientes Digitais Virtuais: Acessibilidade aos Deficientes Vis, n. Revista Novas Tecnologias na Educação, V. 1, Nº 1, 2003.

7. Anexo

7.1. Anexo I - Termo de Ajustamento de Conduta



TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Compromitente: **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL** pelo **PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA**, pela **Procuradora Federal dos Direitos do Cidadão** e pela **Procuradora Regional dos Direitos do Cidadão no Estado de São Paulo**, **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO** e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, pelos respectivos Procuradores-Gerais de Justiça e pelos Promotores de Justiça signatários e outros que venham a aderir por termo próprio.

Compromissários: **FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS** e os Bancos Aderentes relacionados no anexo I.

Pelo presente instrumento, na forma do parágrafo 6º, do artigo 5º, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, alterado pelo artigo 113, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e com fundamento no artigo 2º, inciso V, alínea "a", da Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, de um lado o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, pelo **PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA**, pela **Procuradora Federal dos Direitos do Cidadão** e pela **Procuradora Regional dos Direitos do Cidadão no Estado de São Paulo**, **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO** e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, pelos respectivos Procuradores-Gerais



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

de Justiça e pelos Promotores de Justiça naturais signatários, neste ato nominados Compromitentes, e de outro lado a **FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS**, associação civil sem fins lucrativos, que congrega instituições financeiras bancárias, com atuação no território nacional, e associações representativas de instituições financeiras e congêneres, de âmbito nacional ou regional, com sede em São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Faia Lima nº 1485, 15º andar, Torre Norte, Pinheiros, inscrita CNPJ/MF sob nº 00.068.353/0001-23, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, com poderes para firmar compromisso em seu nome, e os **Bancos Aderentes relacionados no anexo I e, como interveniente, a SEDH – Secretaria Especial dos Direitos Humanos, por intermédio da CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência**, celebram o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, nos seguintes termos:

I. CONSIDERANDO

1. A relevância dos serviços prestados à população brasileira, pela rede bancária, na captação de poupança, concessão de empréstimos, arrecadação de tributos e contas de serviços públicos e assemelhados, pagamentos de benefícios e aposentadorias, entre outros.
2. A grande distribuição das agências bancárias, em todo o território nacional, com aproximadamente 28 mil pontos de atendimento no país.
3. Os termos da Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, que estabelece a prioridade de atendimento às pessoas com deficiência, aos idosos com idade superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo (Art. 1º).
4. Que a mencionada lei, no que se refere às instituições financeiras, assegurou a prioridade de atendimento às referidas pessoas (Parágrafo único, do Art. 2º), ou seja, antes daquele realizado aos demais clientes, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento (Parágrafo 2º do Art. 6º do Decreto 5.296/2004).
5. O disposto na Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que fixa normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, tratando da eliminação de barreiras arquitetônicas ou funcionais que impeçam o acesso ou a utilização de equipamentos públicos ou destinados ao uso público, incluindo sistemas de comunicação e meios de transporte.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

6. Que a referida lei, no que tange às instituições financeiras, impõe a adaptação dos edifícios que, embora privados, se destinem ao uso coletivo (Arts 11, 13 e segs) e o cumprimento das obrigações relativas às barreiras de comunicação.

7. A edição do Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, que regulamentou as mencionadas Leis nº 10.048 e nº 10.098, estabelecendo que *“os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida”*;

8. Que a definição de atendimento prioritário, contida no Decreto 5.296/2004, exige a instalação de assentos, adaptação do mobiliário, apoio assistivo às pessoas com deficiência por meio da utilização da Libras, guias intérpretes, telefones adaptados para pessoas surdas ou com deficiência auditiva, entre outros.

9. Que as regras do mencionado Decreto, que tratam da adaptação de edificações, são aplicáveis às instituições financeiras, por força do uso coletivo das suas instalações, uma vez que definidas no Decreto como *“aquelas destinadas às atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, financeira, jurídica, recreativa, social, religiosa, educacional, industrial e de saúde, inclusive as edificações de prestação de serviços de atividades da mesma natureza”*.

10. A regulamentação feita pelo Conselho Monetário Nacional, por meio da Resolução CMN 2.878, de 26 de julho de 2001, cujo artigo 9º prevê *que as instituições financeiras devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:*

I - atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos¹, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:

a) garantia de lugar privilegiado em filas;

b) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;

¹ A idade a ser considerada é de 60 (sessenta) anos, conforme Estatuto do Idoso, Lei nº 10741, de 1º de outubro de 2003.



*c) guichê de caixa adaptado e para atendimento preferencial; ou
d) implantação de outro serviço de atendimento personalizado;*

II - facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

III - acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de auto-atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;

IV - prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais às pessoas com deficiências sensoriais (visuais e auditivas).

11. O esgotamento do prazo de 720 dias, contados da data da entrada em vigor da regulamentação da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelecido para que as instituições financeiras fizessem a total adequação de suas instalações, para fins de cumprimento do disposto nos incisos II e III, do item anterior.
12. Que o cumprimento integral pelas agências e PABs das exigências estabelecidas no Decreto nº 5.296/2004 ou em regulamentação que venha reger essa matéria, dependa de aquisição de equipamentos devidamente adaptados, de acordo com as normas técnicas da ABNT.

II. DOS AJUSTES

CONCEITOS PRELIMINARES E GLOSSÁRIO

CLÁUSULA PRIMEIRA. No presente TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, os termos e expressões abaixo indicados terão os seguintes significados:

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

AGÊNCIA - dependência de instituição financeira bancária autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, destinada à prática das atividades para as quais a instituição esteja regulamentarmente habilitada, e que se destinem ao atendimento do público em geral.

ATM (Automatic Teller Machine) - caixa eletrônico, caixa automático ou terminal bancário, que consiste no **equipamento eletrônico** que permite aos clientes de bancos, **sem o atendimento humano, realizar, exclusivamente**, as seguintes operações bancárias: consultas de saldos, emissão de extratos, transferências entre contas da mesma instituição e saques, **cujas especificações atendem às Normas ABNT NBR 9050/2004 e ABNT NBR 15250/2005 e alterações posteriores.**

Para as demais funções não passíveis de adaptação de qualquer natureza, tais como depósitos, pagamentos e retirada de folhas ou talonários de cheques, as pessoas com deficiência estarão sujeitas aos procedimentos operacionais e de segurança destinados aos demais clientes e usuários, indistintamente.

BANCOS ADERENTES – são as instituições financeiras e congêneres, públicas ou privadas, **associadas à FEBRABAN**, que aderirem a este TAC.

BIN - os seis primeiros dígitos do cartão, a permitir a identificação da bandeira do cartão, o banco emissor e a função do cartão.

DESENHO UNIVERSAL - concepção de espaços, artefatos e produtos que visam atender simultaneamente todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade.

EQUIPAMENTOS ADAPTADOS - são ATMs com condição para utilização, com segurança e autonomia, por pessoas com deficiência, projetados especificamente para essas pessoas.

INTERNET BANKING: sistema específico que disponibiliza produtos e serviços bancários via internet, mediante interligação do computador do cliente com deficiência visual, com os computadores do banco, por meio de senha, para os serviços disponíveis.

PABs – os Postos de Atendimento Bancário (PABs) - são as dependências de banco



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

múltiplo com carteira comercial, de banco comercial e de caixa econômica, com as seguintes características: I - somente podem ser instalados em recinto interno de entidade da administração pública ou de empresa privada; II - destinam-se a prestar todos os serviços para os quais a instituição esteja regularmente habilitada de exclusivo interesse: a) do respectivo governo e de seus funcionários, quando instalados em entidade da administração pública; b) da respectiva empresa, de seus empregados e administradores, quando instalados em dependência de empresa privada.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL – representado pelo Procurador-Geral da República e pelos Procuradores da República.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO – abrange todos os Promotores de Justiça naturais do Ministério Público de São Paulo, com atuação na área de defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que assinarem como compromitentes ou aderentes a este TAC, podendo agir, cada um deles de maneira autônoma de acordo com suas atribuições, para bem garantir a execução e efetividade deste TAC.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - abrange os Promotores de Justiça naturais do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, com atuação na área de defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que assinarem como compromitentes ou aderentes a este TAC, podendo agir, cada um deles de maneira autônoma de acordo com suas atribuições, para bem garantir a execução e efetividade deste TAC.

GAE-PRO-PD - Grupo de Atuação Especial de Proteção às Pessoas com Deficiência do Ministério Público do Estado de São Paulo.

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

SEDH – Secretaria Especial dos Direitos Humanos

CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência

CAOPPDI – Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência e Idosos.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA. A FEBRABAN assume neste TAC as obrigações que lhe forem atribuídas diretamente.

Parágrafo Único. Cada Banco Aderente responderá, direta e individualmente, pelo cumprimento das obrigações e responsabilidades aqui assumidas, não cabendo à FEBRABAN a assunção das mesmas, mesmo que de forma indireta, subsidiária ou solidária.

CLÁUSULA TERCEIRA. A qualquer momento desde que anterior à expiração dos prazos previstos neste TAC, poder-se-á admitir a inclusão, nas suas disposições, de outras instituições financeiras, associadas à FEBRABAN, na forma do modelo anexo, mediante a assinatura de termo de adesão, independentemente da ausência dos Compromissários originais. Nessa hipótese, o prazo da CLÁUSULA SEXTA permanece inalterado, devendo ser observado pelos futuros aderentes.

Parágrafo Único. A adesão será coordenada pela Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, em relação aos Bancos controlados pela União e, nos casos de bancos situados no Estado de São Paulo, pelo Grupo de Atuação Especial de Proteção as Pessoas com Deficiência (GAE-Pro-PD) ou eventual Promotoria de Justiça que o substituir; nos casos dos Bancos situados no Estado de Minas Gerais, pela Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Idosos da Capital e CAOPPDI, os quais a receberão e farão os devidos encaminhamentos.

CLÁUSULA QUARTA: O presente TAC tratará, nas cláusulas seguintes, sobre condições gerais de acessibilidade e atendimento para pessoas com:

- a) deficiência física;
- b) deficiência visual;
- c) deficiência auditiva;
- d) deficiência mental.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

CLÁUSULA QUINTA: As condições de acessibilidade e de atendimento prioritário às pessoas com deficiência física, permanente ou temporária, nos termos do Decreto no. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, serão promovidas pelos Bancos Aderentes, em suas agências e PABs, mediante:

- a) disponibilização de rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical (não aplicável para PABs, ressalvado o disposto no Parágrafo Terceiro desta cláusula);
- b) adaptação do mobiliário, nos termos da norma técnica;
- c) instalação de assentos de uso preferencial, devidamente sinalizados e no caso de PAB apenas quando houver espaço;
- d) destinação e sinalização de vagas reservadas nos estacionamentos, quando essa comodidade estiver disponível para os clientes em geral, provendo condições de acessibilidade ao interior da dependência, nos termos das normas técnicas, após aprovação e autorização dos órgãos competentes, excluindo-se os PAB's cujas instalações externas não sejam da gestão do banco;
- e) instalação de sanitários adaptados para usuário de cadeira de rodas (não aplicável para PABs, ressalvado o disposto no Parágrafo Terceiro desta cláusula); e,
- f) adaptação de ATMs, em conformidade com as normas ABNT NBR 15250/2005 e ABNT NBR 9050/2004 ou norma da ABNT superveniente.

Parágrafo Primeiro - A adaptação do mobiliário será feita de modo que pelo menos um ponto de atendimento que disponha de serviço de caixa seja acessível aos usuários de cadeiras de rodas.

Parágrafo Segundo. Nas dependências com mais de 01 (um) pavimento os Bancos aderentes poderão adaptar apenas 01 (um) deles, desde que no pavimento adaptado sejam disponibilizados o atendimento e todos os serviços oferecidos pela respectiva Agência ou PAB às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, garantido o acesso ao pavimento adaptado.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

Parágrafo Terceiro: Os PABs instalados em prédios destinados exclusivamente ao funcionamento da dependência bancária, para efeito de exigências de acessibilidade, serão considerados com o Agências.

Parágrafo Quarto: Para o disposto na alínea “d” não serão consideradas as vagas demarcadas para pessoas com deficiência em espaços e vias públicas.

CLÁUSULA SEXTA. As adaptações arquitetônicas previstas nas cláusulas anteriores serão promovidas pelos Bancos Aderentes, a fim de se adequarem integralmente aos conteúdos específicos das normas técnicas da ABNT (NBRs 9050, 15250, 13994 e NM 313 ou outras que a substituírem), a serem desenvolvidas segundo o cronograma abaixo indicado:

- 1) Nas agências em funcionamento na data da assinatura deste TAC, em todos os Estados brasileiros para os Bancos controlados pela União, e nos Estados de São Paulo e Minas Gerais para os demais bancos:
 - a) até seis (06) meses a contar da assinatura do TAC, no mínimo 30% (trinta por cento) do total das agências em funcionamento em cada Estado da Federação;
 - b) até doze (12) meses a contar da assinatura do TAC, mais 30% (trinta por cento) do total das agências em funcionamento em cada Estado da Federação;
 - c) até quinze (15) meses a contar da assinatura do TAC, o restante das agências, ou seja mais 40% (quarenta por cento) do total em funcionamento em cada Estado da Federação;
- 2) Nos PABs em funcionamento na data da assinatura deste TAC, em todos os estados brasileiros, para os Bancos controlados pela União, e nos Estados de São Paulo e Minas Gerais, para os demais bancos:
 - a) até seis (6) meses a contar da assinatura do TAC, no mínimo 30% (trinta por cento) do total dos PABs em funcionamento em cada Estado da Federação;



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

b) até doze (12) meses a contar da assinatura do TAC, mais 30% (trinta por cento) do total dos PABs em funcionamento em cada Estado da Federação;

c) até vinte e quatro (24) meses a contar da assinatura do TAC, o restante dos PABs ou seja mais 40% (quarenta por cento) do total em funcionamento em cada Estado da Federação.

Parágrafo Primeiro. No vencimento final de cada período, os bancos fornecerão diretamente aos Compromitentes as listas das Agências ou PABs adaptados, com a respectiva localização e o percentual atingido em cada Estado da Federação, para os Bancos controlados pela União; nos Estados de São Paulo e Minas Gerais, para os demais bancos, em relação ao total registrado no Banco Central do Brasil, constando, também, a assinatura do profissional legalmente habilitado, atestando que as dependências mencionadas na lista estão adequadas aos requisitos de acessibilidade previstos no TAC.

Parágrafo Segundo. O banco aderente inadimplente ficará sujeito ao pagamento de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso e por dependência não adaptada, desde que, comunicado por escrito pelo Ministério Público, não promova as adaptações necessárias no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da referida comunicação.

Parágrafo Terceiro. A não entrega das listas previstas no Parágrafo primeiro ensejará a aplicação de multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) por dia de atraso.

Parágrafo Quarto. Estarão sujeitas à fiscalização e às penalidades previstas nesta cláusula, somente as agências e PABs indicados na lista referida no parágrafo primeiro. Por ocasião da entrega da última lista, todas as agências e PABs estarão sujeitos à fiscalização.

CLÁUSULA SÉTIMA – No prazo de dez (10) anos contados a partir da assinatura deste TAC, as agências e PABs deverão possuir todas as ATMs acessíveis às pessoas com deficiência, nos moldes da NBR 15250/2005 ou que a substituir, efetuando-se a substituição de 35% (trinta e cinco por cento) nos primeiros cinco (5) anos.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

Parágrafo Primeiro: As adaptações das ATMs nas agências obedecerão aos seguintes prazos:

a) Até seis (6) meses, contados a partir da assinatura do TAC, 50% (cinquenta por cento) das agências existentes em cada Estado da Federação, para os Bancos controlados pela União, e 50% (cinquenta por cento) das agências existentes no Estado de São Paulo e 50% (cinquenta por cento) das agências existentes no Estado de Minas Gerais, para os demais Bancos, deverão possuir no mínimo uma ATM para usuário com deficiência, em conformidade com a Norma ABNT 15250/2005 e com o item 9.6.1 da Norma ABNT 9050/2004.

b) Até 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do TAC, 75% (setenta e cinco por cento) das agências existentes em cada Estado da Federação, para os Bancos controlados pela União, 75% (setenta e cinco por cento) das agências existentes no Estado de São Paulo e 75% (setenta e cinco por cento) das agências existentes no Estado de Minas Gerais, para os demais Bancos, deverão possuir no mínimo uma ATM para usuário com deficiência, em conformidade com a norma ABNT 15250/2005 e com o item 9.6.1 da Norma ABNT 9050/2004;

c) Até 15 (quinze) meses, contados a partir da assinatura do TAC, 100% (cem por cento) das agências existentes em cada Estado da Federação, para os Bancos controlados pela União, 100% (cem por cento) das agências existentes no Estado de São Paulo e 100% (cem por cento) das agências existentes no Estado de Minas Gerais, para os demais Bancos, deverão possuir no mínimo uma ATM para usuário com deficiência, em conformidade com a norma ABNT 15250/2005 e com o item 9.6.1 da Norma ABNT 9050/2004.

Parágrafo Segundo – Observados os prazos previstos no parágrafo anterior, para as Agências, e os prazos previstos na cláusula sexta, item 2, para os PABs, ambos (agências e PABs) deverão possuir 01 (um) ATM adaptado (inclusive para atendimento ao deficiente usuário de cadeira de rodas em aproximação lateral).

Parágrafo Terceiro – A segunda ATM adaptada (inclusive para atendimento ao deficiente usuário de cadeira de rodas, em aproximação lateral), somente será exigida quando houver a instalação da 1ª (primeira) ATM; a terceira, quando da instalação da 2ª (segunda) ATM e, assim, sucessivamente, observados os prazos e percentuais do parágrafo primeiro desta Cláusula.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

Parágrafo Quarto: Os bancos aderentes se comprometem, a partir da assinatura deste TAC, a adquirirem somente ATMs em conformidade com a Norma ABNT 15250/2005.

CLÁUSULA OITAVA - Nas agências e PABs em que houver apenas um equipamento de ATM acessível, não será causa de descumprimento deste TAC a indisponibilidade temporária de funcionamento da máquina, desde que não ultrapasse 5 (cinco) dias úteis. Após esse prazo incidirá a multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso, observado o disposto na Cláusula 22.

CLÁUSULA NONA – Nos PABs, as adaptações serão feitas nas dependências internas, sendo disponibilizado pelo menos um ponto de atendimento acessível para todos os serviços, além da ATM, se houver esse equipamento.

CLÁUSULA DÉCIMA - Os Bancos Aderentes garantirão aos **usuários com deficiência visual**, assim identificados no momento da contratação ou em momento posterior, mediante solicitação:

a) quando da adesão ou assinatura de seus contratos, a leitura do inteiro teor do referido instrumento, em voz alta ou por meio eletrônico e, no caso de dispensa da leitura pelo usuário com deficiência visual, declaração do contratante de que tomou conhecimento dos direitos e deveres das partes envolvidas, sem prejuízo da adoção de outras medidas com a mesma finalidade;

b) emissão dos cartões magnéticos de acordo com os seguintes procedimentos:

b.1) envio de folheto de boas vindas em Braille e com letras ampliadas, contendo as orientações de uso do cartão e as informações relativas a ele;

b.2) envio de porta-cartão em Braille e alto-relevo, que terá a função de capeá-lo, tendo ainda as informações relativas ao BIN, a data de validade e o código de segurança;

b.3) os procedimentos definidos nos itens b.1 e b.2 permitem o uso completo do cartão, ou seja, saques e compra de bens e serviços, inclusive via telefone e internet, não requerendo nenhuma alteração no *chip-card* ou no embosso dos cartões.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

Parágrafo único – O prazo para cumprimento das exigências previstas nesta Cláusula será de 12 (doze) meses, contados da assinatura do TAC, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso e por cliente não atendido, desde que, comunicado por escrito pelo Ministério Público, não promova as adaptações necessárias no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da referida comunicação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Os Bancos Aderentes ficam obrigados a fornecer, quando solicitado pelo cliente, o extrato mensal de conta corrente em Braille ou em caracteres ampliados, de acordo com a opção do cliente.

Parágrafo único – O prazo para o cumprimento desta exigência será de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura deste TAC, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso na implantação do serviço, por agência inadimplente, desde que, comunicado por escrito pelo Ministério Público, não promova as adaptações necessárias no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da referida comunicação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Os Bancos Aderentes garantirão aos **usuários com deficiência auditiva** identificados no ato da contratação, ou em momento posterior:

a) instalação, nas centrais de atendimento telefônico, de pontos de recepção de mensagens geradas por telefones adaptados para uso de pessoas com deficiência auditiva;

b) disponibilização, nas centrais de atendimento telefônico, de pessoal e equipamento capaz de manter comunicação com pessoas com deficiência auditiva, nos mesmos horários de atendimento ao público em geral;

c) disponibilização, até 28 de fevereiro de 2009, de pelo menos uma pessoa na dependência capacitada a prestar atendimento às pessoas surdas na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS – com ênfase nos termos utilizados nas transações e operações bancárias.

Parágrafo único – O prazo para o cumprimento das exigências contidas nas alíneas “a” e “b” será de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura deste TAC, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso na implantação do serviço e, no caso da alínea “c”, por agência inadimplente.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

Parágrafo único – O prazo para cumprimento das exigências previstas nesta Cláusula será de 12 (doze) meses, contados da assinatura do TAC, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso e por cliente não atendido, desde que, comunicado por escrito pelo Ministério Público, não promova as adaptações necessárias no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da referida comunicação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Os Bancos Aderentes ficam obrigados a fornecer, quando solicitado pelo cliente, o extrato mensal de conta corrente em Braille ou em caracteres ampliados, de acordo com a opção do cliente.

Parágrafo único – O prazo para o cumprimento desta exigência será de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura deste TAC, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso na implantação do serviço, por agência inadimplente, desde que, comunicado por escrito pelo Ministério Público, não promova as adaptações necessárias no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da referida comunicação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Os Bancos Aderentes garantirão aos **usuários com deficiência auditiva** identificados no ato da contratação, ou em momento posterior:

a) instalação, nas centrais de atendimento telefônico, de pontos de recepção de mensagens geradas por telefones adaptados para uso de pessoas com deficiência auditiva;

b) disponibilização, nas centrais de atendimento telefônico, de pessoal e equipamento capaz de manter comunicação com pessoas com deficiência auditiva, nos mesmos horários de atendimento ao público em geral;

c) disponibilização, até 28 de fevereiro de 2009, de pelo menos uma pessoa na dependência capacitada a prestar atendimento às pessoas surdas na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS – com ênfase nos termos utilizados nas transações e operações bancárias.

Parágrafo único – O prazo para o cumprimento das exigências contidas nas alíneas “a” e “b” será de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura deste TAC, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso na implantação do serviço e, no caso da alínea “c”, por agência inadimplente.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - O atendimento aos deficientes mentais, exceto sua prioridade em relação aos demais clientes e usuários não deficientes, dar-se-á nas mesmas condições operacionais e de segurança disponibilizadas para todos os demais, entendendo-se que este atendimento não prescindirá da assistência ou da representação exigida para a prática dos atos da vida civil, quando cabível.

Parágrafo Único - O assistente ou representante legal somente fará jus ao tratamento especial previsto neste instrumento se estiver acompanhado do assistido ou do representado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Os compromissários capacitarão, até 31 de dezembro de 2008, seus empregados de agências e PABs para dar apoio assistido às pessoas com deficiência, na forma do Decreto nº 5.296/2004.

Parágrafo único - Os Bancos Aderentes adotarão medidas de reciclagem periódica de empregados que prestarão apoio assistido.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - Os bancos aderentes deverão providenciar a manutenção periódica dos equipamentos de acessibilidade, tais como elevador, plataformas elevatórias, dentre outros, sob pena de incidir multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por equipamento e por dia de atraso, desde que a indisponibilidade ultrapasse 5 (cinco) dias úteis, ressalvado o disposto na Cláusula Vigésima Segunda.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - As multas previstas neste TAC têm natureza cominatória e não **substituem** as respectivas obrigações.

Parágrafo Primeiro: As multas previstas neste TAC ficarão sujeitas a correção monetária, calculada com base na variação do IGP-M/FGV, a contar da data da assinatura deste compromisso, bem como juros de mora de 6% ao ano, a contar da data prevista para a incidência da multa, fluindo ambos até o efetivo pagamento.

Parágrafo Segundo - Todas as multas previstas neste TAC serão revertidas, no âmbito federal, para o Fundo de Direitos Difusos, previsto no art 13, da Lei nº 7.347/85, quando de âmbito do Estado de São Paulo, para o Fundo Estadual de Reparação dos Interesses Difusos Lesados, em Minas, para o Fundo Especial do Ministério Público do Estado de Minas Gerais – FUNEMP, previsto na Lei Complementar nº 67/2003, e nos demais Estados para o Fundo Estadual congênere.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - Com o objetivo de conferir efetividade à Cláusula Terceira, que concede prazo para adesão *a posteriori*, bem como dar conhecimento à sociedade dos compromissos ora estabelecidos, a FEBRABAN elaborará um extrato deste TAC e publicará, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da assinatura deste termo, em um quarto de página, às suas expensas, em pelo menos um jornal impresso de grande circulação em cada capital dos Estados da Federação e do Distrito Federal, e nas dez maiores cidades do Estado de São Paulo.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - A adesão dos Bancos a este TAC, nos termos da Cláusula Terceira, será feita por Termo de Adesão assinado pelos representantes legais dos bancos.

Parágrafo Primeiro. No termo de adesão deverá constar identificação completa e o respectivo endereço para notificação dos representantes legais dos bancos aderentes e, sempre que houver alterações destes dados, os Compromitentes deverão ser imediatamente comunicados.

Parágrafo Segundo. Qualquer comunicação, notificação ou atuações pelo descumprimento das condições relativas a este TAC somente poderá ser considerada como válida e eficaz se endereçada a pessoa indicada e protocolada no endereço informado pelos Bancos Aderentes.

Parágrafo Terceiro - A FEBRABAN declara que, previamente à assinatura deste TAC, obteve as devidas autorizações dos seus órgãos estatutários e assegura a adesão já confirmada de Bancos Aderentes que representam mais de 50% da rede de agências instaladas no Brasil.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - A adesão a este TAC pelos Promotores de Justiça Naturais, com atribuição na tutela dos direitos difusos e coletivos das pessoas com deficiência das Comarcas do Estado de São Paulo, será feita por meio de assinatura do respectivo Termo de Adesão. Os demais Estados poderão aderir aos termos deste TAC, por termo de adesão ou termo próprio.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - A FEBRABAN providenciará a divulgação, entre seus associados, do conteúdo do presente TAC, mediante a expedição de circular interna, veiculando sua cópia integral.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - A Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE -, nos termos do art. 12, inciso V, da Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, poderá divulgar o teor deste TAC em sua página eletrônica e, mediante ofício, a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital e Municipal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - A ocorrência de hipótese de força maior ou caso fortuito, devidamente reconhecida pelos compromitentes, afasta quaisquer das penalidades previstas neste TAC.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - Quaisquer adaptações que decorram de leis estaduais supervenientes, que forem impugnadas pela FEBRABAN, serão decididas, por maioria de votos, por Conselho formado por um integrante do Ministério Público Federal, indicado pela Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, um integrante do Ministério Público Estadual, com atribuição na área de defesa dos direitos da pessoa com deficiência, indicado pelo Procurador Geral de Justiça do Estado de São Paulo ou do Estado de Minas Gerais, conforme o caso, por dois integrantes da FEBRABAN e por um profissional com notória especialização na matéria da adaptação impugnada, escolhido de comum acordo entre Ministério Público Estadual e a FEBRABAN, cujos eventuais honorários serão suportados pela FEBRABAN.

Parágrafo Primeiro- A impugnação deverá ser encaminhada à Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão e aos Procuradores-Gerais de Justiça do Estado de São Paulo e do Estado de Minas Gerais, com cópia deste TAC, no prazo de 90 dias da entrada em vigor da Lei.

Parágrafo Segundo – No mesmo prazo previsto no parágrafo anterior será convocado o Conselho referido no “caput”, para deliberação quanto ao cumprimento, ou não, do(s) dispositivo(s) impugnado(s), que deverá decidir a questão no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, devendo a deliberação ser comunicada ao impugnante.

Parágrafo Terceiro – Nos prazos referidos nos parágrafos primeiro e segundo a incidência de multa decorrente do(s) dispositivo(s) impugnado(s) ficará suspensa. Em havendo interpretação desfavorável ao impugnante, a multa passará a incidir a partir do término do prazo fixado pelo Conselho, se o caso, ou do prazo definido pela Lei impugnada.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

Parágrafo Quarto – A indicação do especialista mencionado no “caput” deverá ocorrer no prazo de até dez dias, contados da convocação do Conselho.

Parágrafo Quinto - Na hipótese de empate na escolha do especialista que integrará o Conselho a CORDE, no prazo de dez dias, contados do recebimento das indicações, decidirá, em última instância, dentre esses indicados.

Parágrafo Sexto - Observado o prazo estabelecido no parágrafo primeiro, o procedimento previsto no “caput” e nos parágrafos anteriores poderá ser instaurado mesmo que a lei impugnada já tenha sido questionada judicialmente pela Febraban ou por qualquer um dos Bancos Aderentes.

Parágrafo Sétimo – O Poder Judiciário poderá ser acionado pelas partes mesmo durante ou após o encerramento do citado procedimento, qualquer que seja o seu resultado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - O presente TAC terá eficácia de título executivo extrajudicial, de acordo com o artigo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85 c/c o artigo 585, inciso VII, do Código de Processo Civil, devendo ser exigido individualmente de cada Banco Aderente, sujeitando-se, oportunamente, no Estado de São Paulo, à homologação do Conselho Superior do Ministério Público, nos termos do artigo 112, parágrafo único da Lei Complementar nº 734, de 23 de novembro de 1993.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - Os bancos se comprometem a contratar, doravante, empresas de vigilância privada que comprove o treinamento dos vigilantes em atendimento a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme previsto no Anexo I da Portaria 387/2006 da Polícia Federal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - Os bancos aderentes, no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses a contar da assinatura deste TAC, tornarão o **internet banking** acessível em seus portais e sites eletrônicos na rede mundial de computadores (internet), para uso das pessoas com deficiência visual que detenham aplicativo próprio para este fim e equipamento compatível, ficando sujeitos às mesmas regras de segurança destinadas aos demais clientes e usuários, indistintamente. Em caso de descumprimento o Banco Aderente ficará sujeito às penalidades previstas em lei, bem como à aplicação de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por banco aderente.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - As listas e eventuais comunicações a serem realizadas pelos bancos aderentes deverão ser encaminhadas à Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, em Brasília, ao Ministério Público do Estado de São Paulo **GAE-PRO-PD** ou eventual Promotoria de Justiça que o substitua e, quanto ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais, à Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Idosos da Capital e ao **CAOPFDI**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA: As obrigações assumidas neste TAC pelos bancos aderentes não prejudicarão o cumprimento de outras obrigações anteriormente firmadas em TACs ou decorrentes de sentenças judiciais já com trânsito em julgado, desde que sejam mais favoráveis às pessoas com deficiência.

E, por estarem de acordo, firmam o presente para todos os fins de direito, em 05 (cinco) vias de igual teor.

Brasília, 16 de Outubro de 2008.

Compromitentes:

Pelo Ministério Público Federal

Dr. Antonio Fernando Barros e Silva de Souza - Procurador-Geral da República

Dra. Gilda Pereira de Carvalho - Subprocuradora-Geral da República e Procuradora Federal dos Direitos do Cidadão

Dra. Adriana da Silva Fernandes - Procuradora da República no Estado de São Paulo e Procuradora Regional dos Direitos do Cidadão



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

Pelo Ministério Público do Estado de São Paulo

Dr. Fernando Grela Vieira – Procurador-Geral de Justiça do Estado de São Paulo

Dr. Lauro Luiz Gomes Ribeiro – Promotor de Justiça do Grupo de Atuação Especial de Proteção às Pessoas com Deficiência

Pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais

Dr. Jarbas Soares Júnior – Procurador-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais

Dra. Ana Paula Mendes Rodrigues – Promotora de Justiça - Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Idosos de Belo Horizonte

Dra. Éli de Freitas Rezende – Promotora de Justiça - Coordenadora Estadual do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa das Pessoas com Deficiência e Idosos - CAOPDI



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

Interveniente:

Pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos – SEDH

Maria Victoria Hernandez – Chefe de Gabinete do Secretário Especial de Direitos Humanos, em exercício

Compromissários:

Pela FEBRABAN

Dr. Antonio Jacinto Matias - Vice-Presidente da Febraban

Dr. Hélio Ribeiro Duarte - Diretor-Executivo da Febraban



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



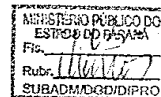
**Ministério Público-MG
PGJ**

ANEXO I

BANCOS ADERENTES

BANCO ALFA S. A.
 BANCO BMG S.A.
 BANCO BRADESCO S.A.
 BANCO CALYON BRASIL S. A.
 BANCO CITIBANK S.A.
 BANCO CITICARD S. A.
 BANCO DE TOKYO-MITSUBISHI UFJ BRASIL S.A.
 BANCO DO BRASIL S.A.
 BANCO INDUSTRIAL E COMERCIAL S.A.
 BANCO ITAÚ S. A.
 BANCO MERCANTIL DO BRASIL S. A.
 BANCO NOSSA CAIXA S. A.
 BANCO RABOBANK INTERNATIONAL BRASIL S.A.
 BANCO REAL S. A.
 BANCO SAFRA S.A.
 BANCO SANTANDER S. A.
 CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
 HSBC BANK BRASIL S. A. – BANCO MÚLTIPLO
 UNIBANCO – UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S. A.

7.2. Anexo II - Aditamento a termo de ajustamento de conduta



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

ADITAMENTO A TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Compromitente: MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL pelo PROCURADOR FEDERAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

Compromissário: BANCO DO BRASIL S/A.

Pelo presente instrumento, na forma do parágrafo 6º, do artigo 5º, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, alterado pelo artigo 113, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e com fundamento no artigo 2º, inciso V, alínea “a”, da Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, de um lado o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, pelo Procurador Federal dos Direitos do Cidadão**, neste ato nominado *Compromitente*, e de outro lado o **BANCO DO BRASIL S/A**, sociedade de economia mista, com sede no SBS, Ed. Sede III Qd. 4, Bl. C, 22º Andar, Brasília (DF), inscrita no CNPJ/MF sob nº 00.000.000/0001-91, representado por **Sandro José Franco**, Diretor de Apoio aos Negócios e Operações, inscrito no CPF nº 529.739.729-49 e RG nº 1.195.891 – SSP/SC, com poderes para firmar compromisso, neste ato denominado *Compromissário*, celebram o presente **ADITAMENTO AO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, celebrado em 16 de outubro de 2008, conhecido como “TAC Acessibilidade”, nos seguintes termos:

I. DOS AJUSTES

1. O *Compromissário* reconhece o não cumprimento integral das obrigações assumidas na Cláusula Sexta, itens 1 e 2, alíneas “a” e “b”, do Termo de Ajustamento de Conduta referido, firmado, entre outros, pelo Ministério Público Federal, ao qual o Banco do Brasil S/A aderiu, como instituição financeira filiada à FEBRABAN.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

2. O *Compromissário*, na adequação das Agências e PABs ainda não completamente acessíveis, deverá observar a Cláusula Quinta do Termo de Ajustamento de Conduta original (TAC), que estabelece:

“CLÁUSULA QUINTA. As condições de acessibilidade e de atendimento prioritário às pessoas com deficiência física, permanente ou temporária, nos termos do Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, serão promovidas pelos Bancos Aderentes, em suas Agências e PABs, mediante:

a) disponibilização de rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical (não aplicável para PABs, ressalvado o disposto no Parágrafo Terceiro desta Cláusula);

b) adaptação do mobiliário, nos termos da norma técnica;

c) instalação de assentos de uso preferencial, devidamente sinalizados e no caso de PAB apenas quando houver espaço;

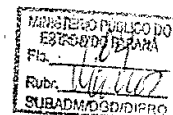
d) destinação e sinalização de vagas reservadas nos estacionamentos, quando essa comodidade estiver disponível para os clientes em geral, provendo condições de acessibilidade ao interior da dependência, nos termos das normas técnicas, após aprovação e autorização dos órgãos competentes, excluindo-se os PAB's cujas instalações externas não sejam da gestão do banco;

e) instalação de sanitários adaptados para usuário de cadeira de rodas (não aplicável para PABs, ressalvado o disposto no Parágrafo Terceiro desta cláusula); e,

f) adaptação de ATMs, em conformidade com as normas ABNT NBR 15250/2005 e ABNT NBR 9050/2004 ou norma da ABNT superveniente.

Parágrafo Primeiro - A adaptação do mobiliário será feita de modo que pelo menos um ponto de atendimento que disponha de serviço de caixa seja acessível aos usuários de cadeiras de rodas.

Parágrafo Segundo. Nas dependências com mais de 01 (um) pavimento os Bancos aderentes poderão adaptar apenas 01 (um) deles, desde que no pavimento adaptado sejam disponibilizados o atendimento e todos os serviços



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

oferecidos pela respectiva Agência ou PAB às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, garantido o acesso ao pavimento adaptado.

Parágrafo Terceiro: Os PABs instalados em prédios destinados exclusivamente ao funcionamento da dependência bancária, para efeito de exigências de acessibilidade, serão considerados como Agências.

Parágrafo Quarto: Para o disposto na alínea "d" não serão consideradas as vagas demarcadas para pessoas com deficiência em espaços e vias públicas."

3. As adaptações arquitetônicas necessárias estão sendo promovidas pelo *Compromissário* a fim de se adequarem integralmente aos conteúdos específicos das normas técnicas da ABNT (NBRs 9050, 15250, 13994 e NM 313 ou outras que a substituírem), na forma prevista originalmente no TAC, em relação às suas Agências e PABs.

Parágrafo Primeiro. O *Compromissário* fornecerá ao *Compromitente*, em até 60 dias, a contar da assinatura do presente instrumento, a lista em meio magnético das Agências e PABs adaptados, com a respectiva localização, demonstrando que as dependências mencionadas na lista estão adequadas aos requisitos de acessibilidade previstos no TAC.

Parágrafo Segundo. O *Compromissário* ficará sujeito ao pagamento de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso e por dependência não adaptada, desde que, comunicado por escrito pelo Ministério Público Federal, não promova as adaptações necessárias no prazo de 10 (dez) dias, contados de seu recebimento. Para as dependências não concluídas, a multa somente cessará na data do recebimento pela Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão de comunicação de sua efetiva conclusão.

Parágrafo Terceiro. A não entrega da lista prevista no Parágrafo Primeiro ensejará a aplicação de multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) por dia de atraso.

Parágrafo Quarto. No caso de o Ministério Público Federal verificar que qualquer das Agências ou PABs informados pelo *Compromissário* como tendo sido adaptados - inclusive nos relatórios a que se refere o Parágrafo Primeiro da Cláusula Sexta do TAC - não atende às especificações legais, do TAC e deste aditamento, deverá comunicar por escrito a este, para que proceda à regularização no prazo de 30 (trinta) dias, após o qual também correrá a multa prevista no Parágrafo Segundo.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

Parágrafo Quinto. Estarão sujeitas às penalidades previstas nesta cláusula todas as Agências e PABs do *Compromissário*, exceto as decorrentes de incorporações de instituições financeiras ocorridas após 01 de setembro de 2008, subsistindo a previsão da Cláusula Sexta do TAC somente em relação às primeiras.

4. O presente aditamento abrange apenas a obrigação contida na sempre citada Cláusula Sexta, em relação ao *Compromissário*, não alterando ou substituindo as demais obrigações existentes para esse e nem afetando qualquer das obrigações existentes em relação às demais instituições financeiras.

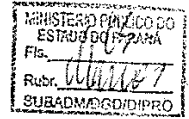
5. A pena pecuniária devida em razão do não cumprimento integral dos prazos previstos originalmente para adaptação das Agências e PABs, cujo valor é hoje acordado em R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), deverá ser adimplida da forma abaixo especificada, com destinação prioritária nos Estados onde o percentual de adaptações exigido não foi integralmente cumprido.

5.1. Aquisição pelo *Compromissário* de cadeiras de rodas especiais, computadores e outros equipamentos necessários às pessoas com deficiência (mínimo de 50% do total da pena pecuniária), cujas especificações necessárias, quantidades, instituições beneficiadas e locais para entrega serão encaminhadas pela Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão ao *Compromissário* em até 60 dias, contados da assinatura do presente instrumento.

5.2. Após o recebimento das especificações, quantidades e locais de entrega, o *Compromissário* terá 60 dias para fornecer os prazos de publicações de editais, quando necessários na forma da lei, e de entrega dos equipamentos aos beneficiários, com a presença de representante do *Compromitente*.

5.3. Oferecimento de vagas prioritárias para pessoas com deficiência, funcionárias ou não do Banco do Brasil, em cursos normalmente realizados pela instituição visando a capacitação profissional, devendo ser atendidas pelo menos 1.200 pessoas com deficiência nos anos de 2013, 2014 e 2015, nos Municípios definidos pelo *Compromissário*.

5.4. O *Compromissário* promoverá a divulgação da abertura de turmas/vagas junto aos Conselhos Municipais de Direitos de Pessoas com Deficiência e às Secretarias de Educação nos Municípios respectivos para que tais órgãos façam a indicação ao Banco do Brasil dos interessados nos cursos.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

5.5. Nos meses de março e outubro de cada ano, o *Compromissário* informará ao GT Inclusão sobre os cursos realizados no semestre anterior, bem como as respectivas vagas disponibilizadas e as vagas efetivamente preenchidas. Se, ao final do ano de 2015, não for atendido o número mínimo previsto no item 5.3, *Compromitente* e *Compromissário* avaliarão a necessidade de se prosseguir com esta sistemática de cursos por mais um ano.

5.6 Patrocínio financeiro, ainda que com o apoio de outros parceiros, do “Simpósio sobre Inclusão de Pessoa com Deficiência”, a ser realizado no ano de 2013, conforme projeto a ser apresentado pela Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão à Escola Superior do Ministério Público da União – ESMPU para análise e aprovação.

6. As multas previstas neste aditamento (Cláusula 3 e Cláusula 5) têm natureza cominatória e não **substituem** as obrigações aqui elencadas de adaptação de PABs e Agências.

Parágrafo Único: Em caso de descumprimento das obrigações dispostas nas Cláusulas 2, 3 e 5, as multas ali previstas ficarão sujeitas à correção monetária, calculada com base na variação do IGP-M/FGV, bem como juros de mora de 6% ao ano, ambos a contar da data da assinatura do presente instrumento até o seu efetivo pagamento, cujo montante será revertido para o Fundo Nacional de Direitos Difusos, previsto no art. 13, da Lei nº 7.347/85.

7. Com o cumprimento do presente aditivo o Ministério Público Federal concede plena quitação a todas as obrigações pecuniárias (multas) decorrentes do inadimplemento do TAC original, também conhecido como TAC - ACESSIBILIDADE, objeto deste instrumento.

Parágrafo Único: Não se incluem na abrangência da presente Cláusula as multas decorrentes da verificação pelo Ministério Público Federal de que qualquer das Agências ou PABs informados pelo *Compromissário* como tendo sido adaptados - nos relatórios a que se refere o Parágrafo Primeiro da Cláusula Sexta do TAC - não atenderam às especificações legais e não foram regularizadas no prazo de 10 (dez) dias após comunicação por escrito ao Banco do Brasil.

8. Com o objetivo de dar conhecimento à sociedade dos compromissos ora estabelecidos, o *Compromissário* elaborará um extrato deste aditamento e o publicará, no prazo de 30 (trinta) dias contados da assinatura deste termo, em um quarto de página, às suas expensas, em pelo menos um jornal impresso de grande circulação nacional e



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
 PROCURADORIA FEDERAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

em cada capital dos Estados da Federação onde o *Compromissário* não cumpriu integralmente os termos do TAC.

9. A ocorrência de hipótese de força maior ou caso fortuito, devidamente reconhecida pelo *Compromitente*, afasta a aplicação das penalidades previstas neste aditamento.

10. O presente aditamento ao TAC terá eficácia de título executivo extrajudicial, de acordo com o artigo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85 c/c o artigo 585, inciso VIII, do Código de Processo Civil.

11. As obrigações aqui assumidas não prejudicarão o cumprimento de outras obrigações anteriormente firmadas em TACs ou decorrentes de sentenças judiciais, desde que estas sejam mais favoráveis às pessoas com deficiência.

E, por estarem de acordo, firmam o presente para todos os fins de direito.

Brasília, 12 de novembro de 2012.

Compromitente:

Pelo Ministério Público Federal

Aurélio Virgílio Veiga Rios
 Procurador Federal dos Direitos do Cidadão

Compromissário:

Pelo Banco do Brasil

Sandro José Franco
 Diretor de Apoio aos Negócios e Operações

7.3. Anexo III - Planilha de cruzamento entre barreiras e páginas/tarefas

Página/ Ação: Acessar conta - página de login				
Tipo de barreira	Impacto	Persistência	Severidade	detalhes
Imagem sem texto equivalente	1	1	Menor	Há duas imagens na página (e-ourocard e não possui senha de 8 dígitos?) que são meramente decorativas e não deviam possuir texto alternativo, ainda mais sendo o mesmo texto que já está inserido no título do conteúdo.
Video sem legendas	-	-	Não identificada	
Cor é necessária	-	-	Não identificada	
Frames inacessíveis	-	-	Não identificada	
Conteúdo Animado	-	-	Não identificada	
Mapa de imagem sem texto	-	-	Não identificada	
Imagens funcionais inseridas no plano de fundo	-	-	Não identificada	
Imagens funcionais sem texto equivalente	3	2	Crítico	Logo do Banco do Brasil possui a descrição alternativa: bb.com.br. O usuário pode não se dar conta de que ao clicar nesta imagem será redirecionado à página anterior.
Links genéricos	1	2	Menor	Link identificado como "saiba mais"
Links ambíguos	1	2	Menor	2 links com a mesma identificação
Menus dinâmicos em JavaScript	-	-	Não identificada	
Eventos baseados em mouse	-	-	Não identificada	
Objetos invisíveis	-	-	Não identificada	
Armadilhas de teclado	-	-	Não identificada	
Arte ASCII	-	-	Não identificada	
Títulos espaçados	-	-	Não identificada	
Muitos links	3	2	Crítico	Há grande quantidade de links na página e há links repetidos. Clicar em um dos links pode ser problemático pois ao tentar retornar a página de login, a página "documento fora de validade" surgirá.
Formulários com redirecionamentos	-	-	Não identificada	
Links sem espaçamento	1	2	Menos	Link com o número da central de atendimento possui dois números com pouca delimitação entre eles.
Novas janelas	2	1	Significante	Para acessar a página de internet banking é necessário fazer download da Solução de Segurança.
Formulários mal alinhados	-	-	Não identificada	
Formulários sem tags LABEL	-	-	Não identificada	
Navegação com prazo limitado	-	-	Não identificada	
Tabelas de dados sem relacionamento estrutural	-	-	Não identificada	
Tabela de dados sem síntese	-	-	Não identificada	
Tabelas de layout	-	-	Não identificada	
Páginas sem títulos	3	3	Crítico	Página não possui título e a URL da página é demasiadamente grande e não fornece informação sobre a mesma
Frames sem títulos	-	-	Não identificada	
Identificação da língua	-	-	Não identificada	
Headings de página inexistentes	-	-	Não identificada	
Imagens utilizadas como títulos	-	-	Não identificada	
Atalhos de teclado inexistentes	-	-	não identificada	
Falta de saltador de links	-	-	não identificada	
Janela sem controles de navegador	-	-	não identificada	
Mudanças dinâmicas	-	-	não identificada	
Página em texto	-	-	não identificada	

Página/ Ação: Acessar conta - Página Principal BB				
Tipo de barreira	Impacto	Persistência	Severidade	detalhes
Imagem sem texto equivalente	-	-	não identificada	
Video sem legendas	-	-	não identificada	
Cor é necessária	-	-	não identificada	
Frames inacessíveis	-	-	não identificada	
Conteúdo Animado	-	-	não identificada	
Mapa de imagem sem texto	-	-	não identificada	
Imagens funcionais inseridas no plano de fundo	-	-	não identificada	
Imagens funcionais sem texto equivalente	1	3	Significante	Logo do Banco do Brasil com a link da página inicial (bb.com.br). O usuário pode ficar confuso uma vez que o <i>link</i> da caixa de endereço é diferente do <i>link</i> inserido nesta imagem, apesar de se tratar da mesma página. Para ficar mais claro poderia haver a descrição alternativa "Página Inicial". Produtividade e satisfação são as variáveis mais afetadas.
Links genéricos	-	-	não identificada	
Links ambíguos	-	-	não identificada	
Menus dinâmicos em JavaScript	-	-	não identificada	
Eventos baseados em mouse	-	-	não identificada	
Objetos invisíveis	-	-	não identificada	
Armadilhas de teclado	3	1	Crítico	O botão OK, cuja descrição alternativa é "Entrar" é baseado nos comandos "onclick" e "onkeypress", de forma que a url relacionada é acionada quando a tecla tab é utilizada.
Arte ASCII	-	-	não identificada	
Títulos espaçados	-	-	não identificada	
Muitos links	-	-	não identificada	
Formulários com redirecionamentos	2	1	Significante	Ao navegar por meio da tecla tab, o usuário é automaticamente redirecionado à página de login, após a leitura do botão OK do formulário acesse sua conta. O usuário pode ficar confuso com a mudança de contexto, porém o prejuízo é minimizado neste caso específico, uma vez que o redirecionamento contribui para a consecução da tarefa de acessar a conta.
Links sem espaçamento	-	-	não identificada	
Novas janelas	-	-	não identificada	
Formulários mal alinhados	-	-	não identificada	
Formulários sem tags LABEL	3	1	Crítico	O formulário "Acesse sua conta" possui campos sem identificação. A caixa de seleção que possui a opção de seleção "Def. Visual" não está identificada e a abreviação do termo Deficiente pode dificultar a compreensão desta opção. Apesar de não comprometer a efetividade por completo, esta barreira possui grande impacto na produtividade e satisfação, uma vez que seria bem mais rápido e fácil acessar a tela de login por meio desta opção da caixa de seleção.
Navegação com prazo limitado	-	-	não identificada	
Tabelas de dados sem relacionamento estrutural	-	-	não identificada	
Tabela de dados sem síntese	-	-	não identificada	
Tabelas de layout	-	-	não identificada	
Páginas sem títulos	1	1	Menor	O título da página é a própria URL.
Frames sem títulos	-	-	não identificada	
Identificação da língua	-	-	não identificada	
Headings de página inexistentes	1	3	Significante	A seção "Acesse sua conta" não está marcada com a tag H1
Imagens utilizadas como títulos	-	-	não identificada	
Atalhos de teclado inexistentes	-	-	não identificada	
Falta de saltador de links	-	-	não identificada	
Janela sem controles de navegador	-	-	não identificada	
Mudanças dinâmicas	-	-	não identificada	
Página em texto	-	-	não identificada	

Página/ Ação: Consultar extrato da conta-corrente do mês abr/2015				
Tipo de barreira	Impacto	Persistência	Severidade	detalhes
Imagem sem texto equivalente	-	-	não identificada	
Video sem legendas	-	-	não identificada	
Cor é necessária	2	3	Crítica	Créditos são identificados com a cor azul e débitos com a cor vermelha. Além disso, a letra C e D caracteriza a movimentação. Nenhuma das identificações são suficientes.
Frames inacessíveis	-	-	não identificada	
Conteúdo Animado	1	2	menor	Mudanças no cronômetro de tempo da sessão não pode ser percebidas por meio do leitor de tela
Mapa de imagem sem texto	-	-	não identificada	
Imagens funcionais inseridas no plano de fundo	-	-	não identificada	
Imagens funcionais sem texto equivalente	3	3	Crítica	Logo do Banco do Brasil, que é link para a "Minha Página" não possui texto alternativo descritivo.
Links genéricos	-	-	não identificada	
Links ambíguos	-	-	não identificada	
Menus dinâmicos em JavaScript	2	3	Crítica	Menu em cascata com quantidade demasiada de itens.
Eventos baseados em mouse	3	1	Crítica	Caixa de busca "ache fácil o que você precisa" gera lista que não é acessível por meio do teclado.
Objetos invisíveis	-	-	não identificada	
Armadilhas de teclado	-	-	não identificada	
Arte ASCII	-	-	não identificada	
Títulos espaçados	3	1	Crítica	A palavra "saldo" é digitada com letra maiúscula e espaços: S A L D O, de modo que o leitor de tela só consegue ler letra por letra.
Muitos links	-	-	não identificada	
Formulários com redirecionamentos	-	-	não identificada	
Links sem espaçamento	-	-	não identificada	
Novas janelas	2	1	Significante	Nova janela é aberta quando a sessão está para expirar. O leitor de tela não identifica o cronômetro, de modo que não é possível saber quanto tempo resta.
Formulários mal alinhados	-	-	não identificada	
Formulários sem tags LABEL	-	-	não identificada	
Navegação com prazo limitado	3	1	Crítica	Navegação possui tempo limitado a 7 minutos e 30 segundos. A limitação de tempo não é bem identificada, de modo que o usuário só percebe a opção de revalidar a sessão quando o tempo está esgotando, mas é possível que não identifique o porque da revalidação.
Tabelas de dados sem relacionamento estrutural	-	-	não identificada	
Tabela de dados sem síntese	3	1	Crítico	Tabela de extrato da conta não possui síntese
Tabelas de layout	3	1	Crítico	O extrato da conta é estruturado em forma de tabela
Páginas sem títulos	-	-	não identificada	
Frames sem títulos	-	-	não identificada	
Identificação da língua	-	-	não identificada	
Headings de página inexistentes	3	3	Crítico	Página não contém marcação de cabeçalhos
Imagens utilizadas como títulos	-	-	não identificada	
Atalhos de teclado inexistentes	-	-	não identificada	
Falta de saltador de links	-	-	não identificada	
Janela sem controles de navegador	-	-	não identificada	
Mudanças dinâmicas	1	2	menor	página contém banner publicitário dinâmico com descrição inexistente/insuficiente.
Página em texto	-	-	não identificada	

