



A REALIDADE DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DE JOÃO PESSOA-PB: ENTRAVES À ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

THE REALITY OF THE BANKING AGENCIES IN JOÃO PESSOA-PB: BARRIERS TO ACCESSIBILITY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES

Nayara Toscano de Brito Pereira¹
Robson Antão de Medeiros²

RESUMO

Este trabalho é fruto de pesquisa desenvolvida junto à Universidade Federal da Paraíba e financiada pelo CNPq cujo escopo era, primeiramente, ampliar os conhecimentos acerca dos direitos das pessoas com deficiência. Após a etapa teórica, de cunho bibliográfico e documental, confrontou-se o cabedal doutrinário e legal sobre o tema com o descompasso diante da concretude da realidade social. Destarte, foi avaliado o grau de efetividade atinente à acessibilidade nas 90 agências bancárias públicas e privadas de João Pessoa/PB, através de pesquisa desenvolvida *in loco*, tendo sido constatadas barreiras não apenas arquitetônicas, mas comportamentais, que violam direitos e urge por políticas públicas efetivas.

Palavras-chave: Pessoas com deficiência; Acessibilidade; Agências bancárias de João Pessoa; Barreiras arquitetônicas; Barreiras atitudinais.

ABSTRACT

This work is the result of research developed at the Federal University of Paraíba and CNPq whose purpose was, at first, to increase knowledge about the rights of people with disabilities. After the theoretical stage, bibliographic and documentary nature were confronted with the doctrinal and legal database on the subject with the gap on the concreteness of social reality. Thus, we evaluated the degree of regard and its effectiveness on accessibility in 90 public and private banks of João Pessoa / PB, through research carried out on site, in which not only architectural barriers have been identified, but behavior that violate rights and are urged to public policy effective.

Keywords: People with disabilities; Accessibility; Bbank branches in João Pessoa; Architectonic barriers; Attitude barriers.

¹ Mestranda em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas/UFPB. Pós-Graduada em Direito e Processo do Trabalho/ESMAT13. Pós-Graduada em Direito e Processo Tributário pela ESA/PB. Graduada em Direito/ UFPB. Advogada. Paraíba (Brasil). E-mail: nayaratbrito@hotmail.com

² Professor Associado da Faculdade de Direito/UFPB. Professor do Programa de Pós-graduação em Ciências Jurídicas/UFPB. Pós-Doutor em Direito/Universidade de Coimbra. Doutor em Ciências da Saúde/UFRN. Mestre em Ciências Jurídicas/ UFPB. Paraíba (Brasil). E-mail: robson.antao@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Diariamente, pessoas com deficiência lidam com diversos empecilhos à efetivação de seus direitos e, em muito, isso se deve à carência de políticas públicas ou mesmo à falta de concretização do ordenamento jurídico pátrio. Por isso, a pesquisa abordada em tela, a qual foi desenvolvida junto à UFPB e financiada pelo CNPq, buscou trazer à baila não somente aspectos doutrinários sobre o tratamento destinado à pessoas com deficiência no Brasil, mas também o grau de (in)efetividade nos espaços públicos, tendo por recorte as agências bancárias de João Pessoa, na Paraíba.

De maneira geral, objetivou-se promover o aprofundamento dos conhecimentos teóricos sobre os direitos das pessoas com deficiência. Teve como escopo propiciar, primeiramente, uma propedêutica apresentação do panorama histórico de exclusão das pessoas com deficiência, obviamente tentando evitar anacronismos, a fim de mostrar que elas se apresentam enquanto um grupo vulnerável que constantemente precisa lidar com a recorrente violação de seus direitos basilares. As barreiras arquitetônicas violam o direito de ir e vir, mas há barreiras comportamentais que, mais do que isso, impõem a desigualdade.

Ademais, visa-se a mostrar que, diante das dificuldades concretamente vivenciadas cotidianamente, se faz mister a adequação do ordenamento jurídico brasileiro à diversidade apresentada e, mais do que isso, a busca por mecanismos que engendrem a verdadeira consecução dos princípios erigidos pelos legisladores e os direitos contemplados pelo corpo normativo, o qual só se dá com a proposição e implementação de políticas públicas de enfrentamento.

Insta ressaltar que discorrer acerca da deficiência não implica em deixar de observar as peculiaridades das pessoas com deficiência entre si e para com as pessoas que não possuem deficiências, mas, de modo diametralmente oposto, deve-se entender suas especificidades, a começar pela pluralidade de deficiências, para que só assim haja a implementação satisfatória de políticas públicas e ações estatais específicas.

Pensar em mecanismos para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência é ultrapassar a comum análise que é feita quando da observação de um sistema hermeticamente fechado, estanque e com fim em si mesmo. É, ao contrário, entender a complexidade da deficiência por meio de um processo dialógico que dê voz àqueles que a vivenciam, sem enxergá-la como incapacidade ou limitação total, observando, portanto, que enseja uma série de direitos que precisam ser garantidos.



Destarte, promover em meio à sociedade uma quebra de paradigmas excludentes, mudando o arcabouço valorativo onde o preconceito está tão enraizado, é crucial. Desse modo, possibilita-se a aceitação da igualdade na diversidade e a busca por instrumentos que ensejem a inclusão social. Diante da maximização do cabedal de informações sobre o aparato legal que abarca as pessoas com deficiência e sobre o resgate histórico acerca do tema, o segundo objetivo geral foi promover a análise prática dos diplomas legais frente a sua implementação real, ou não, diante das agências bancárias públicas e privadas da capital paraibana.

Para tanto, de posse da base de dados disponibilizada em contato mantido com o Sindicato dos Bancários da Paraíba, teve-se acesso ao rol de agências bancárias públicas e privadas cadastradas até setembro de 2013, totalizando 90 instituições.

A partir dessas informações, partiu-se para a concretização dos objetivos específicos do trabalho, através da observação da efetivação de alguns aspectos pré-estabelecidos junto ao orientador da pesquisa, avaliando, dentre outros aspectos, a presença de rampa de acesso, banheiro específico, atendimento prioritário, caixa-eletrônico com medidas específicas e porta auxiliar caso houver a giratória. Quando da pesquisa de campo, avaliou-se, na prática, a concretização dos diplomas legais e foram feitos, quando permitido, registros fotográficos que comprovam a efetivação satisfatória ou incompleta dos requisitos básicos para o atendimento às pessoas com deficiência.

Desse modo, o trabalho se deu aglutinando o estudo teórico do histórico dos direitos das pessoas com deficiência e a observação prática dessas garantias no que tange às agências bancárias. Para tanto, teve como base obras de Apolonio Abadio do Carmo, retratando como a sociedade brasileira acaba por criar, recuperar e discriminar os deficientes físicos, bem como de Isabel Maria Sampaio Oliveira Lima, Isabela Cardoso Matos Pinto e Silvia Oliveira no que tange às políticas públicas voltadas às pessoas com deficiência fornecendo-lhes a consecução de direitos humanos. Ademais, fez-se uso do estudo desenvolvido por Andreana Dulcina Platt através do resgate do aporte histórico concernente à produção da deficiência, assim como fez Lígia Assumpção Amaral, dentre outros autores contemplados durante o transcorrer da pesquisa.

Quanto à legislação que atine à acessibilidade das pessoas com deficiência de maneira geral e, mormente, às agências bancárias, tomou-se por base leis que concernem, máxime, à acessibilidade, à necessidade de caixa prioritário, banheiro público e medidas compatíveis para o livre acesso de pessoas com deficiência. O ordenamento jurídico trazido à tona se dá em consonância com as disposições da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e às



disposições abrangidas pelo manual de acessibilidade para agências bancárias elaborado pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN.

O aspecto prático foi crucial para fugir do tecnicismo e a abstração encontrados na maioria das pesquisas de cunho jurídico. Assim, pôde-se vislumbrar, diante da concretude da realidade social como se caracterizam os direitos teoricamente postos. Dessa maneira, observou-se, verdadeiramente, como se dão as barreiras arquitetônicas e comportamentais nas agências bancárias pessoais.

Em suma, estabelecendo uma ponte intertemporal, pode-se, em verdade, compreender os reflexos, na atualidade, da tradicional violação de direitos das pessoas com deficiência, a fim de tentar combatê-los efetivamente, de modo aliado ao já citado estudo do corpo legislativo e à aplicação prática destes instrumentos, quando da análise *in loco* da estrutura e do tratamento destinado às pessoas com deficiência nas agências bancárias públicas e privadas da capital pessoense.

2 EXCLUSÃO DOS CORPOS DEFICIENTES: PANORAMA PRETÉRITO

Antes de proceder à análise dos instrumentos normativos que, contemporaneamente, visam a possibilitar um panorama de inclusão e igualdade material com respeito à diversidade, de modo geral, bem como as especificidades relacionadas às agências bancárias de João Pessoa, precisa-se compreender o porquê da importância de se buscar mecanismos para a promoção de direitos para as pessoas com deficiência. As razões são múltiplas, todavia coadunam com a percepção de que esse grupo foi historicamente excluído, mormente por ser estigmatizado e encarado como fruto de doença ou castigo divino, culminando com o estereótipo da anormalidade. Esse foi o princípio do estudo teórico que engendrou a consecução da presente pesquisa, correspondendo, então, ao primeiro grande objetivo desta pesquisa que foi posto em prática.

Consoante Carmo (1994), em razão da necessidade de sobrevivência diante da vida nômade ou mesmo devido à superstição, algumas tribos eram indiferentes, abandonavam ou até chegavam a matar crianças, adultos e idosos que possuíssem deficiências. Alguns outros grupos indígenas, a seu turno, tinham forte crença na existência de bons e maus espíritos e, por medo ou simples respeito, não faziam mal a seus diferentes, evitando as temidas represálias.



Nos dois principais expoentes da Antiguidade, Grécia e Roma, a valorização do corpo era muito forte, notadamente no contexto dos grandes exércitos existentes à época. Nesse contexto, era evidente que as pessoas com deficiência não seriam bem quistas. Assim, conforme preleciona Amaral:

Quanto ao universo greco-romano, sabe-se que as pessoas desviantes/diferentes/deficientes tinham, conforme o momento histórico e os valores vigentes, seu destino selado de forma inexorável: ora eram mortas, assim que percebidas como deficientes, ora eram simplesmente abandonadas à "sua sorte", numa prática então eufemisticamente chamada de "exposição". (AMARAL, 1995, p. 43).

A Idade Média, por sua vez, trouxe consigo o Cristianismo. À época, as pessoas com deficiência paulatinamente deixaram de ser exterminadas. No entanto, acabavam por serem segregadas, ficando excluídas do convívio em sociedade. A deficiência era, pois, sinônimo de pecado e a pessoa com deficiência teria que ser afastada das demais, apesar de que o discurso era de que seria uma oportunidade de praticar atos de caridade.

Consoante Platt (1999, p. 5-20), com o Renascimento, a base de cunho humanístico exigia que a postura adotada frente à pesquisa naturalista sobre problemas físicos pudesse, em certa medida, avançar. Mesmo não havendo manifestações de retirada efetiva das pessoas com deficiência da posição à margem da sociedade, existiram mudanças diante do contexto das relações das pessoas com deficiência para com o resto da sociedade.

Muito embora a contemporaneidade, máxime no contexto após a II Guerra Mundial, tenha ensejado o aprofundamento em pesquisas sobre o tema, percebe-se que as pessoas com deficiência continuavam a ser tratadas como corpos deficientes, resultando na continuação do processo de segregação e rotulação do grupo. Por isso, resta evidente a necessidade de se pensar uma legislação eficiente, mutável de acordo com as vicissitudes históricas, a qual abarque as pessoas com deficiência, lhes conceda direitos e possibilite uma maior inclusão no seio social.

3 MARCOS NA LEGISLAÇÃO SOBRE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E OS DESAFIOS À EFETIVAÇÃO PLENA MEDIANTE POLÍTICAS PÚBLICAS

Após a feitura de um estudo preliminar da base doutrinária concernente às pessoas com deficiência e seus direitos, partiu-se para a segunda fase de concretização da etapa teórica da pesquisa ora resumida, qual seja o estudo dos principais instrumentos normativos genéricos que abrangem as pessoas com deficiência.

Não há que se falar dos direitos das pessoas com deficiência sem que seja mencionada a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que se constituiu como a primeira convenção sobre direitos humanos do século XXI, sendo a primeira a ter status constitucional na história do Brasil, ratificada em 9 de julho de 2008.

Ex positis, tendo-a como o grande referencial hodierno no que tange à proteção dos direitos deste grupo vulnerável, insta destacar o que é disposto em seu art. 1º:

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas. (BRASIL, 2008).

A Constituição da República Federativa do Brasil, por sua vez, promovendo a transição para a democracia e configurando-se como uma “Constituição Cidadã”, também visou a tutelar direitos que pudessem abranger as pessoas com deficiência. A exemplo, podem ser citados os referentes à saúde, conforme aponta o art. 23, II, segundo o qual “é competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios [...] cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência”, à educação, como o 208, III e à assistência social, art. 203, IV e V, sempre de modo inclusivo e não excludente. (BRASIL, 1988).

Outro importante marco no avanço da tutela de direitos para as pessoas com deficiência foi o Decreto Federal nº 5.296, de 2004, conhecido como decreto da acessibilidade, segundo o qual a aprovação de qualquer projeto público de natureza arquitetônica e urbanística, de comunicação e informação, de transporte coletivo, bem como a execução de qualquer tipo de obra que tenha destinação pública ou coletiva, somente ocorrerá quando houver acessibilidade para as pessoas com deficiência e pessoas com dificuldade de locomoção, tais quais gestantes e idosos. (BRASIL, 2004).

Imperioso destacar o “Estatuto da Pessoa com Deficiência”, resultante da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, por representar um avanço quanto aos direitos das pessoas com deficiência e a conquista de sua autonomia. Assim também, especificamente no que tange ao foco desse estudo, a lei dispõe de modo veemente sobre a acessibilidade, de sorte que:

Art. 3º Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se:
I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2015).



Assim também, reconhece-se que não existem apenas barreiras arquitetônicas que se configuram como entraves ao gozo da acessibilidade, mas sobretudo barreiras atitudinais. Isso mostra uma sensibilidade maior do legislador ao tratar sobre o tema.

De maneira geral, percebe-se que o ordenamento jurídico brasileiro promove direitos para as pessoas com deficiência. No entanto, isso não significa que, na concretude das situações fáticas por essas pessoas vivenciadas haja o efetivo respeito e garantia desses direitos que lhes são inerentes. Por isso, é de suma importância a atuação do Ministério Público. A saber, a Lei nº 7.853, de 1989, traz alguns meios de atuação do Ministério Público em face da garantia de direitos das pessoas com deficiência. Assim:

Art. 3º As ações civis públicas destinadas à proteção de interesses coletivos ou difusos das pessoas portadoras de deficiência poderão ser propostas pelo Ministério Público, pela União, Estados, Municípios e Distrito Federal; por associação constituída há mais de 1 (um) ano, nos termos da lei civil, autarquia, empresa pública, fundação ou sociedade de economia mista que inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção das pessoas portadoras de deficiência. (BRASIL, 1989).

Ademais, há a obrigatoriedade de intervenção do Ministério Público nas ações públicas, sejam coletivas ou individuais, em que sejam discutidos interesses concernentes à deficiência das pessoas.

Em última análise, há que se falar que o Ministério Público é incumbido da função de defender e possibilitar a consecução de interesses relevantes para a sociedade, cujos titulares não possam fazê-los sem tal intervenção. Desse modo:

[...] o Ministério Público apresenta-se como um órgão responsável pela promoção e defesa de interesses socialmente relevantes e cujos titulares, inclusive por sua condição intrinsecamente coletiva, tenham dificuldade ou mesmo impossibilidade de fazê-los por si mesmos. (LIMA, CORREIA, LEÃO, 2011, p. 31).

O Poder Público deve mostrar-se pró-ativo, promovendo políticas públicas capazes de, na prática, proporcionarem o acesso real a direitos. Comunga-se da visão de Höfling (2001, p. 31), para quem as políticas públicas são compreendidas como o “Estado em ação”, é o Estado implantando um projeto de governo, através de programas e de ações voltadas para setores específicos da sociedade.

Assim também entende Maria das Graças Rua, para quem as políticas públicas envolvem atividade política e se consubstanciam como o próprio Estado em efetiva ação (RUA, 1998, p. 232).



4 APARATO LEGAL DE PROTEÇÃO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA ATINENTE ÀS AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Concernente às agências bancárias, de modo específico, a legislação municipal, estadual e federal cuidou de estabelecer parâmetros cuja observância é obrigatória para atender satisfatoriamente às pessoas com deficiência. A fim de partir para a etapa empírica da pesquisa, o ordenamento jurídico pertinente foi preliminarmente observado, atentando-se, às recomendações da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, em sua NBR 15250, e com o manual de acessibilidade para agências bancárias da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN. O foco dado foi para o caixa de auto-atendimento, o banheiro, o estacionamento, as portas, os balcões de atendimento e as formas de acesso.

Antes do acesso ao interior dos bancos, é de fundamental importância que haja o respeito à reserva de estacionamento para veículos autorizados, a fim de que as pessoas com deficiência, dentre outros integrantes de grupos vulneráveis tenham seu direito resguardado. Conforme a NBR 9.050, de 2004:

O percurso entre o estacionamento de veículos e a(s) entrada(s) principal(is) deve compor uma rota acessível. Quando da impraticabilidade de se executar rota acessível entre o estacionamento e as entradas acessíveis, devem ser previstas vagas de estacionamento exclusivas para pessoas com deficiência, interligadas à(s) entrada(s) através de rota(s) acessível(is). (BRASIL, 2004, p. 40).

O supracitado manual da FEBRABAN (p. 44) reconhece a obrigatoriedade de serem destinadas vagas de estacionamento nas agências bancárias para pessoas com deficiência, devendo, ainda, observância ao fato de que aquelas precisam estar localizadas perto das entradas a fim de assegurar que o caminho a ser percorrido seja o menor possível e em terreno plano para facilitar a mobilidade dessas pessoas. Além disso, é crucial que, no percurso da vaga até a entrada da agência, não haja barreiras arquitetônicas.

Já no interior do ambiente, um dos mais notórios instrumentos de que os cidadãos dispõem quando da ida a alguma agência bancária é, sem dúvida, o caixa de auto-atendimento. Sendo assim, primeiramente, se faz mister mencionar as especificidades sobre seu alcance, consoante dispõe a ABNT, precisamente na NBR 15250. Assim:

Os teclados numéricos, de funções ou alfabéticos, bem como o leitor de cartões e o conector de fone de ouvido, devem estar localizados a uma altura entre 0,80 m e 1,20 m em relação ao piso de referência. Os demais dispositivos operáveis pelo usuário devem estar localizados a uma altura entre 0,40 m e 1,37 m em relação ao piso de referência [...] (BRASIL, 2005, p. 18).



Ainda em relação ao que a FEBRABAN denomina de máquina de auto-atendimento, esta Federação disciplina que, nos lugares em que forem previstos equipamentos de auto-atendimento, ao menos um equipamento para cada tipo de serviço, por pavimento, deverá ser acessível, junto às rotas acessíveis.

No âmbito estadual, a Lei nº 9.306, de 29 de dezembro de 2010, dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização, nas agências bancárias, de caixas eletrônicos adaptadas para deficientes físicos e cadeirantes. Desse modo, consoante o art. 1º da referida Lei: “Ficam obrigados os bancos a disponibilizar, em suas agências bancárias situadas no Estado da Paraíba, caixas eletrônicos adaptados para deficientes físicos e cadeirantes que possibilitem a estes efetuar todos os tipos transação bancária possíveis nos caixas eletrônicos regulares.” (PARAÍBA, 2010).

No entanto, não se deve apenas respeitar a dimensão adequada para os caixas de auto-atendimento, mas também a necessidade de atendimento prioritário. Por isso, há, no município de João Pessoa, a lei municipal nº 6.760, de 10 de setembro de 1991, que tangencia o tema e dispõe, em seu art. 1º, que: “As instituições bancárias colocarão um caixa por agência para o atendimento prioritário a pessoas que apresentarem dificuldades de locomoção”. (JOÃO PESSOA, 1991), disposição que se estende a deficientes físicos, segundo o parágrafo único.

Ademais, a Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, traz a prioridade de atendimento às pessoas com deficiência, uma vez que, em seu art. 1º, dispõe que As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos nela trazidos. Especificamente no que tange às instituições financeiras, há disposição que salvaguarda o atendimento prioritário, pois o parágrafo único do art. 2º assim especifica: “É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento às pessoas mencionadas no art. 1º”. (BRASIL, 2000).

No que atine aos banheiros, a Lei Municipal nº 10.967, de 19 de janeiro de 2007, dispõe sobre a obrigação de serem colocados banheiros nos estabelecimentos bancários, no município de João Pessoa. Conforme este diploma legal, deve-se observância à normas da ABNT e, segundo o art. 1º: “É obrigatória a colocação de banheiros de utilização pública, separados por sexo e com dependências próprias as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, nos estabelecimentos bancários, no município de João Pessoa”. (JOÃO PESSOA, 2007).

Primordial é, ainda, compreender a necessidade de haver uma porta adequada para a passagem de pessoas com deficiência. Desse modo, a FEBRABAN prevê em seu manual (p. 18)



que As portas, inclusive de elevadores, devem ter um vão livre mínimo de 0,80m e altura mínima de 2,10m. Em portas de duas ou mais folhas, pelo menos uma delas deve ter o vão livre de 0,80m.

Seguindo esses parâmetros, o Projeto de Lei 2828, de 2000, de autoria de Antonio Carlos Biscaia, acrescenta parágrafo único ao art. 1º da Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983, dispondo sobre o acesso de pessoas portadoras de deficiência nos estabelecimentos financeiros. Assim, passa a obrigar os bancos a manterem porta auxiliar, quando dotados de porta giratória, provida de detector de metal. No entanto, ainda está sendo aguardado o retorno do Senado Federal.

Por fim, a última especificidade do aparato legal concernente às obrigações das agências bancárias para com as pessoas com deficiência que foi alvo dessa pesquisa diz respeito à adequação dos balcões de atendimento.

Sobre a problemática, a Lei Estadual nº 8.353, de 19 de outubro de 2007, dispõe sobre a adequação dos balcões de atendimento bancário do Estado da Paraíba às pessoas com deficiência, usuárias de cadeiras de roda, e dá outras providências. Em seu art. 1º, esta Lei disciplina que:

Art. 1º O balcão de atendimento bancário destinado aos idosos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos, às gestantes e às pessoas com deficiência das agências bancárias estabelecidas em todo o território do Estado da Paraíba serão adequados à altura e condizentes com as necessidades das pessoas com deficiência, que utilizam cadeiras de roda, com o objetivo de possibilitar-lhes um melhor contato visual e de comunicação com o bancário, de facilitar e de agilizar o atendimento. (PARAÍBA, 2007).

5 ANÁLISE PRÁTICA DA EFETIVAÇÃO DO ORDENAMENTO JURÍDICO NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Feito o estudo da legislação pertinente, a etapa seguinte da pesquisa foi analisar, concretamente, quando das visitas *in loco* às agências bancárias, se está havendo a efetivação dos ditames legais. Ao todo, foram feitas visitas às 90 agências bancárias da cidade de João Pessoa, englobando as públicas e privadas, que estavam cadastradas até o dia 10 de setembro de 2013 na lista concernente à base territorial abrangida pelo Sindicato dos Bancários da Paraíba.

Os resultados correspondem ao que fora determinado inicialmente para o Plano de Trabalho, uma vez que foram analisadas todas as agências bancárias de João Pessoa então cadastradas, sendo, ainda, feitos registros fotográficos comprobatórios dos dados a serem discriminados.



No entanto, insta destacar que foram encontradas algumas dificuldades nesse processo, haja vista que em muitos casos não foi permitido o registro em imagens. Porém, para sanar esse impasse, foram anotadas as especificidades das redes de bancos catalogadas.

Ao todo, foram visitadas 52 agências de bancos privados, além de 23 agências específicas do Banco do Brasil e 15 agências da Caixa Econômica Federal. Quanto aos registros fotográficos, foram efetuados 86, no entanto, não há espaço suficiente para expor estas fotos para fins desse estudo, assim como não foi possível incluir no respectivo relatório de pesquisa que deu origem a este. Assim também, o relatório de pesquisa contém a descrição minuciosa das observações feitas nas agências bancárias, mas para fins desse artigo acadêmico específico, não haverá a descrição tão detalhada e técnica.

De modo geral, as agências do Banco do Brasil costumam respeitar as disposições enfatizadas. A fim de ilustrar os dados coletados, foi permitida a feitura de registro fotográfico na unidade do bairro Tambaú. Assim, a rampa de acesso permite o bom fluxo entre o estacionamento reservado para veículos autorizados e a porta de acesso. Há porta auxiliar ao lado da giratória, caixa de auto-atendimento prioritário e banheiro adequado para o uso de pessoas com deficiência.

No entanto, algumas irregularidades foram encontradas, posto que os elementos do caixa de auto-atendimento não estão rebaixados à altura suficiente para atender às necessidades de pessoas que façam uso de cadeiras de roda. Essa especificidade só foi implementada na agência da Praça 1.817, a qual não permitiu a feitura de registros fotográficos.

Na rede BRADESCO, há variações a depender da agência. Na agência da Epitácio Pessoa, só foi permitido fazer fotos da fachada e do banheiro. Ambos estão adequados para a utilização por parte de pessoas com deficiência que precisem fazer uso de cadeiras de roda. Ademais, viu-se no local que há caixa de auto-atendimento com porta-cartão e demais utensílios rebaixados. No entanto, diferentemente do que ocorre em outras agências englobadas na rede, como a do bairro Torre, não há balcões suficientemente rebaixados.

A rede Itaú/Unibanco se mostrou adequada aos padrões estabelecidos legalmente, havendo rampa de acesso com medidas corretas, porta auxiliar, caixa de auto-atendimento prioritário e atendendo às medidas compatíveis com cadeirantes, bem como há banheiro adaptado. Além disso, o atendimento com pessoa física também é prioritário e há balcão rebaixado, porém, não foram permitidos registros, com a explicação de essa parte interior da agência não poder ser exposta, prezando pela segurança.



A rede Santander/Real não permite fotos internas. No entanto, em se tratando da unidade da Epitácio Pessoa, pôde-se fazer registros da fachada e do estacionamento. Este tem vaga reservada para veículos autorizados e percebe-se que há porta auxiliar. No interior da agência, se comprovou que há atendimento prioritário às pessoas com deficiência, bem como banheiro adaptado, porta corrediça e com largura condizente, além de um elemento não encontrado nas outras redes visitadas, exceto na Caixa Econômica, qual seja: cadeira de rodas para atendimento especial.

No entanto, foi encontrada uma irregularidade bastante grave, uma vez que, entre o 1º piso e a gerência, só há escada. No momento em que a pesquisadora indagou como se daria o atendimento específico para uma pessoa com deficiência que precisasse ir à gerência, foi informada que os funcionários precisariam descer para atendê-la fora do ambiente padrão. Isso, sem dúvidas, gera transtornos desnecessários às pessoas com deficiência, causando-lhes uma exposição desarrazoada frente aos demais clientes da agência bancária.

As unidades da Caixa Econômica Federal e do HSBC não permitem registros fotográficos internos, tendo sido permitido registrar apenas elementos externos das agências da Caixa localizadas na UFPB e no MAG SHOPPING e da agência do HSBC localizada na Epitácio Pessoa, quais sejam a fachada com a rampa de acesso e o estacionamento reservado para veículos autorizados.

No entanto, no interior das referidas agências, foram coletados outros dados não passíveis de serem fotografados. No HSBC da Epitácio, foi constatada a existência de bancadas rebaixadas, caixa exclusivo, porta adaptada e banheiro adequado às medidas necessárias. Assim, estava tudo conforme as disposições legais.

Já as unidades da Caixa apresentavam irregularidades. À guisa de exemplo, se vê que a unidade localizada no MAG shopping, não obstante haver porta e atendimento específicos, não há banheiro para uso dos clientes, sendo necessário o deslocamento até o banheiro do shopping, fato que dificulta o atendimento às pessoas com deficiência. A da Universidade Federal da Paraíba está mais adequada, posto que tem porta adaptada, balcão de atendimento rebaixado e, inclusive, cadeira de rodas para atendimento especial, porém não há caixa de auto-atendimento prioritário.

Uma das unidades do Santander/Real situada na UFPB traz uma irregularidade alarmante. O fato é que não existe rampa de acesso no local, fazendo o cadeirante arriscar-se para subir a calçada ou ter que fazer caminhos mais longos onde há o rebaixamento da calçada para que, enfim, consiga chegar à porta do banco. Embora haja essa grave violação das normas atinentes às



pessoas com deficiência, outros quesitos estão bem implementados, haja vista que existe caixa de auto-atendimento rebaixado, balcões rebaixados e porta adequada. O banheiro, embora adaptado, não pôde ser fotografado. Porém, há outra agência Santander/Real na UFPB, a qual encontra-se extremamente irregular, principalmente por não haver banheiro para as pessoas com deficiência.

A unidade do Banco do Brasil situada no Cabo Branco, por sua vez, mostrou-se adequada em quase todos os aspectos vislumbrados na parte essencialmente normativa desta pesquisa, visto que há assento preferencial e prioritário, rebaixamento da calçada, banheiro adequado, porta auxiliar e estacionamento reservado para veículos autorizados. No entanto, não há caixa de auto-atendimento em padrão diferenciado para as pessoas com deficiência que fazem uso de cadeira de rodas.

Quanto a algumas das unidades que não permitem fotografias, deve-se mencionar que a Caixa Econômica da Epitácio Pessoa possui rampa de acesso, banheiro adaptado tanto no térreo quanto no subsolo, elevador e guichê de caixa com altura reduzida. A unidade do BicBanco da Epitácio Pessoa, por sua vez, possui todos os elementos necessários para o bom atendimento de pessoas com deficiência. Por fim, as demais agências, a seu turno, não possuem caixa de auto-atendimento com elementos de altura rebaixada nem balcões igualmente rebaixados.

6 CONCLUSÃO

À guisa de considerações finais, em se tratando da etapa teórica desta pesquisa, insta fomentar que a deficiência, enxergada, a depender do contexto histórico, de maneiras distintas, deve ser compreendida em toda a sua complexidade de modo a não ser um fator de segregação de indivíduos, naturalmente gregários, frente ao restante da sociedade.

Compreender as pessoas com deficiência enquanto sujeitos de direito, capazes de desenvolver suas potencialidades desde que tenham seus direitos fundamentais respeitados, garantidos e efetivados, é o primeiro passo para a legislação em vigor hodiernamente possa ser concretizada diante da realidade social vivenciada por este grupo vulnerável historicamente excluído e marginalizado.

Ademais, o desenvolvimento de ações de cunho estatal que possibilitem a igualdade material em face da diversidade, ressaltando-se a atuação do Ministério Público em defesa dos direitos das pessoas com deficiência, pode, na prática, engendrar a efetividade de seus direitos e o real respeito à dignidade da pessoa humana.

Especificamente no que tange às agências bancárias e seus mecanismos facilitadores do acesso às pessoas com deficiência, se percebe que, diante da complexidade e abstração do ordenamento jurídico, a etapa empírica da pesquisa foi fundamental para que, na prática, seja avaliada a sua plena efetivação ou, ao contrário, sua mitigação. Visou-se a trazer à baila a real situação vivenciada nos bancos, nem sempre de acordo com as disposições legais.

Assim, é notório o viés qualitativo da pesquisa, sendo uma pesquisa-ação que traz concretos benefícios à sociedade na luta por direitos a partir da exposição de suas violações. Não se deve mascarar a vulnerabilidade premente, mas sim tomar medidas efetivas para que o uso de espaços públicos seja pleno e livre para as pessoas com deficiência.

De modo geral, pode-se dizer que João Pessoa vem avançando no respeito aos direitos das pessoas com deficiência, mas há, ainda, um longo caminho a percorrer, haja vista que em muitos espaços de uso comum, sejam públicos ou privados, existem barreiras que impedem o gozo de direitos fundamentais. Esse é o caso de boa parte das agências bancárias públicas e provadas da capital paraibana. É nesse ponto que o Poder Público precisa atuar, a fim de resguardar direitos através da implementação de políticas públicas eficazes e combativas.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Lígia Assumpção. **Conhecendo a deficiência em companhia de Hércules**. São Paulo: Robe Editorial, 1995.

BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 9050:2004**. Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Disponível em: < goo.gl/g6YNe >. Acesso em: 20 set. 2016.

_____. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 15250:2005**. Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário. Disponível em: <goo.gl/drblm1j>. Acesso em: 20 set. 2016.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05 de outubro de 1988. Diário Oficial da União, 05 out. 1988. Seção 1, p. 1.

_____. **Decreto Federal nº 5.296**, de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário oficial da União, Poder Executivo, 3 dez. 2004.

_____. **Decreto Legislativo nº 186**, de 2008. Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. Diário Oficial da União, Poder Executivo, 10 jul. 2008.



_____. **Manual de acessibilidade para agências bancárias.** Coleção Febraban de Inclusão Social. Disponível em: <http://www.febraban.org.br/arquivo/cartilha/cartilha_arquivos/manual_aces.pdf>. Acesso em: 20 set. 2016.

_____. **Lei nº 7.853**, de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, 25 out. 1989.

_____. **Lei nº 10.048**, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.

_____. **Lei nº 13.146**, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União, Poder Executivo, 07 jul. 2015. Seção 1, p. 2.

_____. **PL 2828**, de 2000. Acrescenta parágrafo único ao art. 1º da Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983, dispondo sobre o acesso de pessoas portadoras de deficiência nos estabelecimentos financeiros. Disponível em: <goo.gl/QaJYmn>. Acesso em: 20 set. 2016.

CARMO, Apolonio Abadio do. **Deficiência física: a sociedade brasileira cria, recupera e discrimina.** 2. ed. Brasília: MEC/Secretaria dos Desportos, 1991.

HÖFLING, Eloisa de Mattos. Estado e Políticas (Públicas) Sociais. **Cadernos Cedes**, ano XXI, nº 55, nov./2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v21n55/5539.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2016.

JOÃO PESSOA. **Lei nº 6.760**, de 10 de setembro de 1991. Dispõe sobre o atendimento prioritário em agências de bancos para aqueles que apresentarem dificuldades de locomoção. Disponível em: <<http://asdef.org.br/legislacao/ver/leis-do-municipio-de-joao-pessoa-sobre-pcd>>. Acesso em: 20 set. 2016.

_____. **Lei nº 10.967**, de 19 de janeiro de 2007. Dispõe sobre a obrigatoriedade da colocação de banheiros nos estabelecimentos bancários, no município de João Pessoa e dá outras providências. Disponível em: <<http://asdef.org.br/legislacao/ver/leis-do-municipio-de-joao-pessoa-sobre-pcd>>. Acesso em: 18 set. 2016.

LIMA, Isabel Maria Sampaio Oliveira; CORREIA, Ludmila Cerqueira; LEÃO, Thiago Marques. Ministério Público e integralidade em saúde: os direitos humanos das pessoas com deficiência. In: LIMA, Isabel Maria Sampaio Oliveira; PINTO, Isabela Cardoso Matos; PEREIRA, Silvia Oliveira (Org.). **Políticas públicas e pessoas com deficiência: direitos humanos, família e saúde.** Salvador: Edufba, 2011.

PARAÍBA. **Lei nº 8.353**, de 19 de outubro de 2007. Dispõe sobre a adequação dos balcões de atendimento bancário do Estado da Paraíba às pessoas com deficiência, usuárias de cadeiras de roda, e dá outras providências. Disponível em: <<http://asdef.org.br/legislacao/ver/leis-do-estado-da-paraiba>>. Acesso em: 25 out. 2013.



_____. **Lei nº 9.306**, de 29 de dezembro de 2010. Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização, nas agências bancárias, de caixas eletrônicos adaptadas para deficientes físicos e cadeirantes.

PLATT, Andreana Dulcina. **Revisitando a história quanto a produção da deficiência**. Santa Maria, RS: Cadernos de Educação Especial, v. 1, n.13, p. 05-20, 1999.

RUA, Maria das Graças. Análise de políticas públicas: conceitos básicos. In: RUA, Maria das Graças; CARVALHO, Maria Izabel Valladão de (Orgs.). **O Estudo da Política: tópicos selecionados**. Brasília: Paralelo 15, 1998.

8 ANEXO

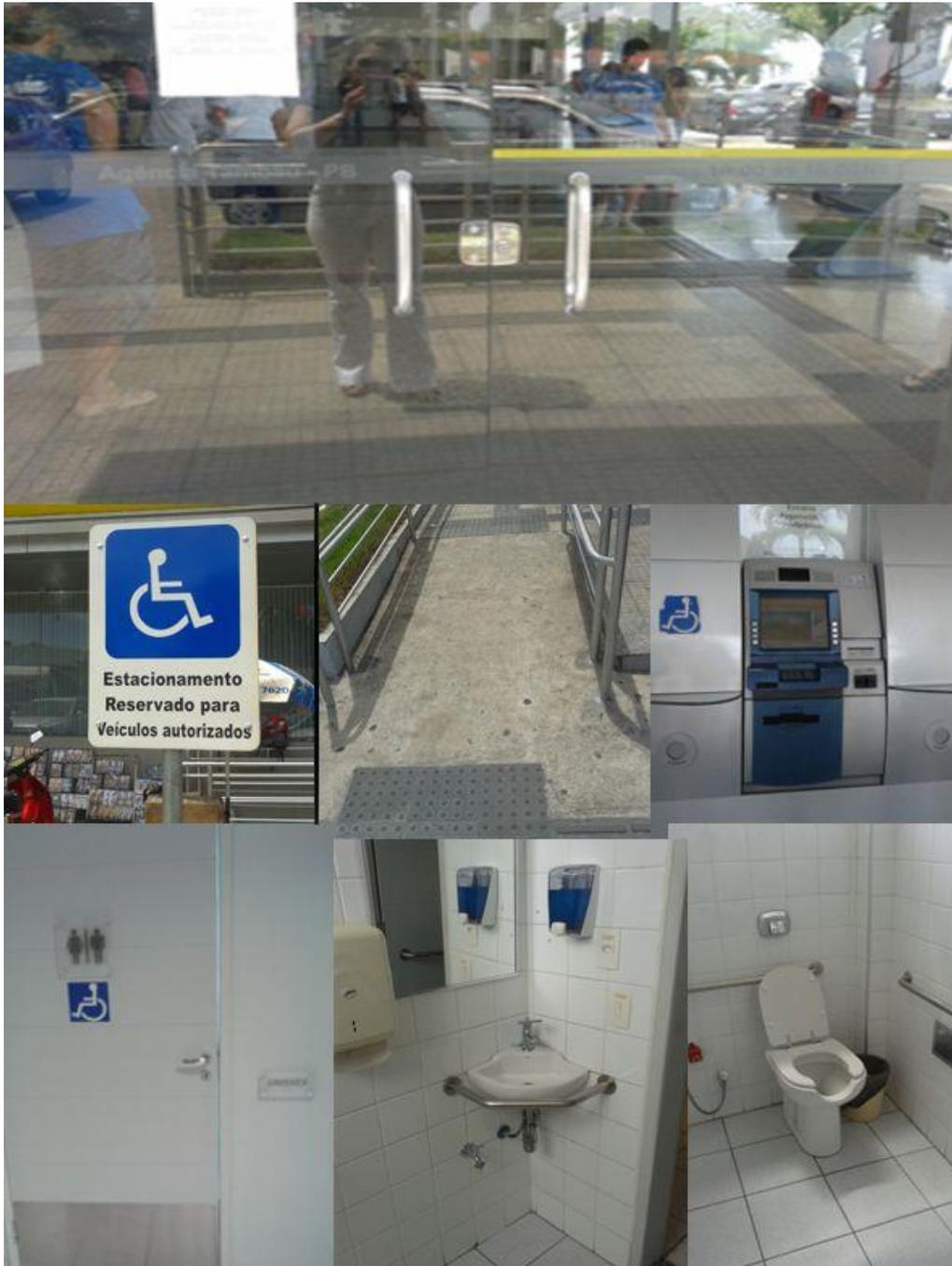


Figura 1 – Banco do Brasil: unidade Tambaú. Porta auxiliar, estacionamento reservado para veículos autorizados, rampa de acesso, caixa de auto-atendimento prioritário e banheiro adequado.



Figura 2 - Itaú/Unibanco: unidade Manaíra. Porta auxiliar, rampa de acesso, banheiro adequado, caixa de auto-atendimento prioritário e com altura adequada.



Figura 3 - Santander/Real: unidade UFPB. Caixa de auto-atendimento com porta-cartão rebaixado, porta auxiliar, ausência de rampa de acesso.



Figura 4 – Bradesco: unidade Torre. Rampa de acesso, estacionamento reservado para veículos autorizados e balcão rebaixado.