

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO

Soluções: Agir é a Palavra Chave

**Atendimento a Pessoas com
Necessidades Especiais**

2003

Pessoas com Necessidades Especiais Quem são?



Grupo 1:

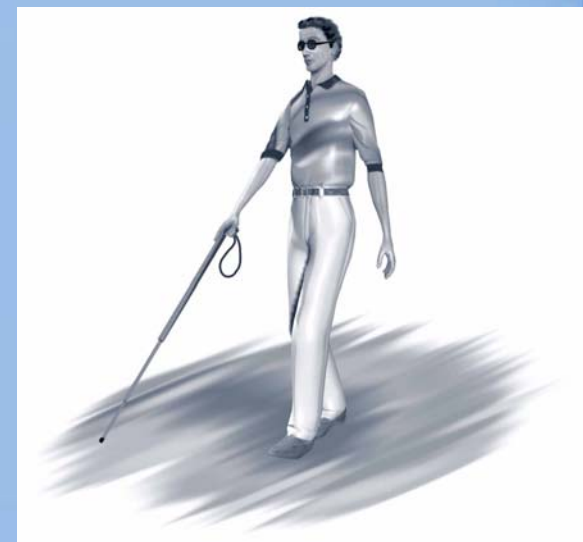
Pessoas com Deficiência Física
e/ou Dificuldade de Locomoção.



Pessoas com Necessidades Especiais Quem são?

Grupo 2

**Pessoas com Deficiência Auditiva,
Surdas e/ou com Dificuldade na Fala**



Grupo 3

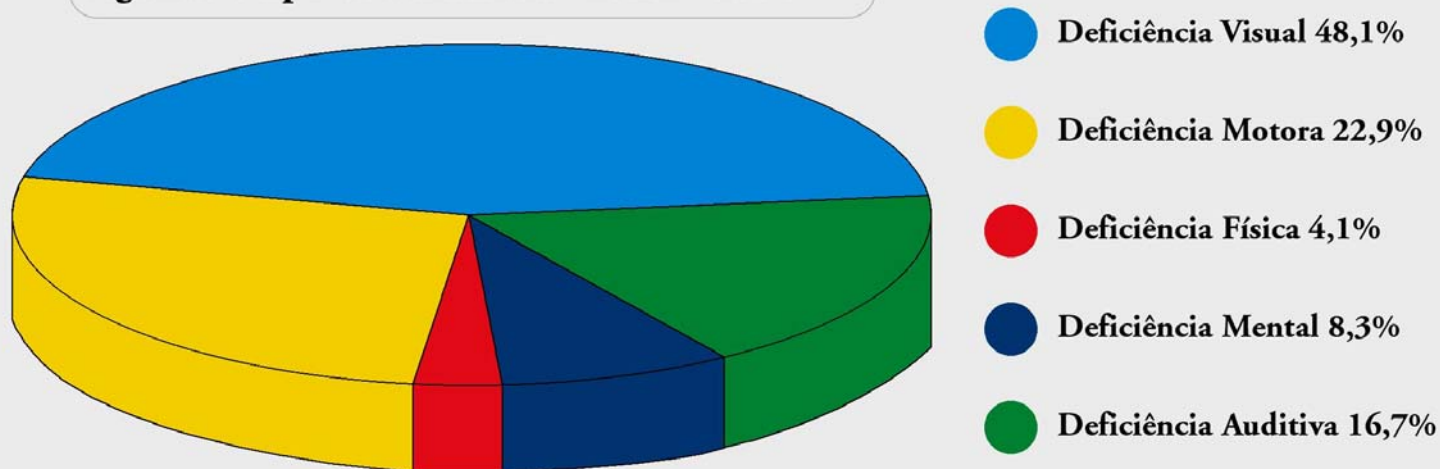
**Pessoas com Deficiência Visual
e/ ou Cegas**

A Deficiência no Brasil

Dados do IBGE – CENSO 2000

24,5 milhões de pessoas ou **14,5%** da população do Brasil têm algum tipo de incapacidade para ver, ouvir, mover-se ou alguma deficiência física ou mental.

Distribuição percentual dos casos de deficiência, segundo o tipo de deficiência - Brasil - 2000



Programa de Sensibilização Febraban

Plano de Ações - Enfoque

- Leis de acessibilidade e atendimento preferencial 10.098/00 e 10.048/00;
- Valorização das pessoas em primeiro plano (consumidores potenciais);
- Incentivar práticas de Cidadania e Responsabilidade Social;
- Busca contínua pelo aprimoramento do sistema bancário;
- Promoção sobre a importância de adequação do sistema bancário.

Programa de Sensibilização Febraban Segunda Etapa – Pós estudo preliminar

Desenvolvimento de Publicações

- **Importante:** Quebra de barreiras arquitetônicas e atitudinais

Materiais desenvolvidos:

- Manual de Acessibilidade para Agências Bancárias (barreiras físicas);
- Cartilha de Relacionamento (barreiras atitudinais).

Programa de Sensibilização Febraban Manual de Excelência em Acessibilidade

- Material técnico, voltado para arquitetos e engenheiros;
- Baseado nas normas vigentes sobre acessibilidade;
- Promoção do conceito de Desenho Universal;
- Padronização das adaptações, garantindo a funcionalidade.



Programa de Sensibilização Febraban

Cartilha de Relacionamento

- **Cartilha: “Clientes Especiais, Necessidades Especiais”**

Dicas práticas de relacionamento entre funcionários dos bancos e clientes com necessidades especiais. Linguagem simples, positiva e educativa.

Conceito básico: Naturalidade e Bom Senso

Programa de Sensibilização Febraban

Próximas Ações



- Desenvolvimento de Vídeo Treinamento
Cada banco deverá definir estratégias de treinamento de seus funcionários;
- Divulgação e Aprofundamento das Ações de Sensibilização;
- Definição de utilização dos materiais desenvolvidos.

OBRIGADO A TODOS!

- **Schwarz & Haber Consultoria
(0xx11) 3825-2545
sh.consultoria@uol.com.br**