



O ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS NAS COOPERATIVAS FILIADAS A CRESOL BASE SUL¹

Laize Ramos Coelho

Resumo: Embora no Brasil existam várias leis e decretos que tratem a inclusão social de pessoas com deficiências, ela de fato só ocorre quando estes sentem-se realmente integrados a sociedade. As cooperativas de crédito rural do Sistema Cresol têm em sua essência promover a inclusão social das classes menos favorecidas na sociedade, sem qualquer discriminação, incluindo portanto, pessoas com deficiências. Sendo assim, realizou-se uma pesquisa para conhecer o preparo dos funcionários das cooperativas de crédito filiadas a Cresol Base Sul em relação ao atendimento de pessoas com deficiências e/ou necessidades especiais. O levantamento de dados deu-se por questionário enviado ao público alvo por e-mail e pelo aplicativo *Whatsapp*. Analisando-se os resultados, percebeu-se que a maioria dos funcionários apresentou o sentimento de despreparo para tal atendimento, sugerindo a necessidade de mais processos formativos com o intuito de capacitá-los e aumentar o sentimento de segurança em relação ao atendimento de pessoas com deficiências nas Cooperativas.

Palavras-chave: Deficiência. Atendimento. Inclusão Social.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil a inclusão de pessoas com deficiência está prevista por meio de Convenções e Leis, tanto internacionais como nacionais. O artigo 3º da Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência assegura que:

As pessoas com deficiência assistem o direito inerente a todo e qualquer ser humano respeitado, sejam quais forem seus antecedentes, natureza e severidade de sua deficiência. Elas têm os mesmos direitos que os outros indivíduos da mesma idade, fato que implica desfrutar de vida decente, tão normal quanto possível (BRASIL, 1975, p. 01).

O Banco Central do Brasil estabelece no Manual de Organização do Sistema Financeiro (Sisorf) que a liberação para funcionamento de uma cooperativa de crédito está condicionada a oferta dos requisitos de acessibilidade e atendimento prioritário a pessoas com

¹ Artigo apresentado como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Cooperativas de Crédito, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestor de Cooperativa de Crédito.



deficiência, atendendo às disposições estabelecidas no Decreto nº 5.296, de 2004, e nas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2016).

Mas a inclusão de pessoas com deficiências vai muito além de apenas adequar-se à leis, o que realmente importa é que, de fato, estas pessoas sintam-se incluídas na sociedade, independentemente de suas deficiências.

Atender pessoas com deficiência física e/ou intelectual é um tabu para muitas pessoas. Muitas vezes não é uma questão de preconceito, mas resultado da falta de saber lidar com as particularidades desta população. Este despreparo dificulta a inclusão social destes indivíduos e, em muitos casos, pode causar situações desconfortáveis e constrangedoras, tanto para a pessoa com deficiência quanto para o atendente.

Saber lidar com associados e clientes com deficiência é algo bastante complicado para algumas pessoas no exercício do trabalho na Cooperativa. Sabe-se que, atualmente, as Cooperativas têm associados com deficiência de mobilidade, física, audição, fala e visão, sendo que alguns funcionários têm dificuldade, e até uma certa insegurança em atendê-los, por não saber se estão agindo adequadamente ou até mesmo como se comunicar com eles.

As Cooperativas de Crédito Rural surgiram com o intuito de atender as necessidades financeiras da população menos favorecida, economicamente e socialmente, como acontece nos demais seguimentos cooperativistas, pois buscam promover a inclusão social de todos. Partindo deste pressuposto, despertou-se o interesse em conhecer de maneira mais profunda como está sendo o relacionamento dos funcionários com pessoas portadoras de deficiências nas agências e postos de atendimento Cresol atendidas pela Cresol Base Sul. Com base nisso, identificar se os funcionários compartilham desta dificuldade ou sentem-se capacitados para comunicar-se com associados e clientes que apresentam alguma deficiência. A pesquisa teve como objetivo ainda, identificar se os funcionários recebem algum tipo de capacitação para tal e se há a necessidade de focar mais no assunto nos processos formativos.

O presente artigo trata de uma pesquisa pura, empírica e explicativa quanto ao aprofundamento do estudo. A pretensão inicial do estudo era atingir a totalidade dos funcionários das Cooperativas singulares² filiadas a Cresol Base³ Sul, inclusive os funcionários da própria Base, ou o maior número possível. Mas, após o prazo final

² Cooperativas singulares são formadas por no mínimo 20 pessoas físicas e prestam serviços diretamente aos associados (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2019).

³ Cooperativas Bases são formadas por singulares e tem a função de prestar serviços administrativos, financeiros, econômicos e educativos em benefício das cooperativas filiadas (CRESOL, 2017, p. 01).



disponibilizado para a coleta de dados, observou-se que 48 pessoas participaram da pesquisa, sendo que 1 resposta foi eliminada pois tratava-se de um diretor, e o público alvo eram apenas os funcionários. Sendo assim, podemos considerar que 35,3% dos funcionários em questão participaram da pesquisa.

A coleta de dados foi realizada por levantamento, onde elaborou-se um questionário através da ferramenta *Google Docs*. O link de acesso foi enviado por e-mail ao público alvo e no grupo da Base Sul no aplicativo *Whatsapp*, onde o questionário ficou disponível para preenchimento durante 03 dias consecutivos, de 03 a 05 de julho de 2019. O mesmo era composto por 08 questões objetivas com 03 opções de resposta cada uma. A seguir apresenta-se detalhadamente a análise dos dados obtidos, que foram compilados em gráficos para melhor compreensão dos resultados.

2 COOPERATIVISMO E INCLUSÃO SOCIAL

2.1 COOPERATIVISMO

O Cooperativismo é um movimento social e econômico que se utiliza da cooperação entre indivíduos envolvidos em uma determinada atividade econômica visando o desenvolvimento social em meio ao capitalismo. Podemos dizer então, conforme Geriz, que:

O principal objetivo de uma cooperativa é a melhoria das condições de vida daqueles que nela ingressam. Não se admite uma cooperativa voltada exclusivamente para o mercado, visando a obtenção de lucros, aviltando os direitos dos cooperados. A história do cooperativismo demonstra que a preocupação com a comunidade foi a fonte de onde brotou toda a construção doutrinária desta forma de sociedade. A comunidade constitui, ao mesmo tempo, o objetivo e o objeto de toda verdadeira cooperativa (GERIZ, 2004, p. 90).

É preciso salientar que o desenvolvimento social de uma sociedade é muito mais abrangente do que crescimento econômico. Através do preceito de que juntos somos mais fortes, as cooperativas promovem a união de forças para alcançar propósitos maiores. Em concordância a este conceito, Sucupira e Freitas descrevem que:

Tem-se atualmente certo consenso de que desenvolvimento local não está unicamente relacionado a crescimento econômico, mas também à melhoria da qualidade de vida das pessoas e conservação do meio ambiente. Neste sentido, o



crescimento econômico é variável essencial, mas não suficiente, para determinar o desenvolvimento local (SUCUPIRA E FREITAS, 2011, p. 28).

O cooperativismo não faz distinção entre etnias, classes ou crenças e sua associação deve ser de forma livre e voluntária, promovendo assim, a inclusão social e financeira da comunidade onde estão inseridas.

2.1.1 Cooperativas de Crédito Rural com Interação Solidária e a Cresol Base Sul SC/RS

Nos últimos anos, o cooperativismo de crédito tem conquistado um espaço importante no cenário financeiro nacional. Segundo dados do Banco Central do Brasil, em dezembro de 2016, as cooperativas de crédito ocupavam a 6ª posição no ranking das maiores instituições financeiras do país. Dentre os maiores sistemas de Cooperativas que integram este grupo está o Sistema das Cooperativas de Crédito Rural com Interação Solidária, denominado Cresol. Atualmente, o sistema Cresol está presente em 15 estados, em municípios de pequeno e médio porte, através de 541 unidades de atendimento, atendendo mais de 467 mil cooperados. É representado pelas Centrais de Crédito: Cresol Baser, Cresol Central SC/RS, Cresol Sicoper e ASCOOB (Associação das Cooperativas de Apoio a Economia Familiar). Estas são formadas pelas Bases Regionais, pelas Cooperativas Singulares e Postos de Atendimento (CRESOL, 2019; PORTAL, 2017).

A Cooperativa Central Base de Serviços Sul - Cresol Base Sul SC/RS é umas das 5 Bases Regionais que integram a Cresol Central SC/RS; sediada em Chapecó/SC. Foi criada em 29 de janeiro de 2010 no município de Rio Fortuna/SC. Sua área de abrangência é a região sul de Santa Catarina, litoral norte do Rio Grande do Sul e regiões da Bahia. Atualmente está localizada no município de Jaguaruna/SC, possui um Conselho de administração composto por Diretor Presidente, Diretor Administrativo, Diretor Financeiro e Diretor de Formação; um Conselho Fiscal composto por 6 componentes e, apresenta um quadro de funcionários formado por 7 pessoas. Dispõe de 6 Cooperativas de crédito filiadas, totalizando 20 agências atendidas, entre Sedes e Postos de atendimentos, o que engloba 131 funcionários.

De acordo com o Estatuto Social da Cresol Base Sul SC/RS (2017), as principais funções da Base Regional são:

- **Coordenação:** coordenar as atividades das cooperativas singulares da Regional, nos termos estatutários, assegurando o cumprimento dos Normativos emanados pela



Cresol Central SC/RS, especialmente no que se refere ao cumprimento das metas e estratégias comuns do SISTEMA CRESOL, bem como às normas oficiais;

- Assessoria Técnica: executar, em benefício das próprias BASES REGIONAIS e das respectivas filiadas, assessoria organizacional, assessoria em gestão, assessoria em produtos e serviços, tecnologia da informação, suporte ao sistema operacional, auditoria, seleção e capacitação de pessoal conjuntamente com a Cresol Central SC/RS;
- Controles Internos: cumprir e fazer cumprir o Regimento Interno do Sistema Cresol, bem como as normas oficiais e as internas, até mesmo como condição de ingresso e permanência no Sistema de acordo com a regulamentação.

O objetivo da Cresol Base Sul também está descrito em seu Estatuto Social como: "[...] prestar serviços administrativos, financeiros, econômicos e educativos em benefício de suas Associadas, com o propósito de fortalecer as práticas da agricultura sustentável, solidária e familiar" (CRESOL, 2017, p. 01).

As Cooperativas de Crédito solidárias, como é o caso do Sistema Cresol, trazem na sua natureza, a necessidade de serem economicamente eficientes; para isso “estão inventando o novo, ao apostar no manejo das finanças, com participação e inclusão social” (BURIGO, 2006, p. 342).

2.2 INCLUSÃO SOCIAL

O Brasil é mundialmente conhecido por sua diversidade cultural e étnica, porém ainda sofre com sérios problemas de exclusão à grupos como negros, índios, homossexuais, transexuais, pessoas em situação de vulnerabilidade social, mulheres e pessoas com deficiência física e cognitiva.

Nos últimos anos vem se fortalecendo uma rede de esforços para promover a inclusão social em nosso país, através da criação de Leis e mais importante que isto, da transformação das mesmas em atos cotidianos que garantam que todos tenham vez e voz.

Neste sentido, em 2015 foi criada a Lei 13.146 que traz em seu Art. 1º:

Art. 1º É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando a sua inclusão social e cidadania. (BRASIL, 2015)



Embora este Estatuto assegure os direitos dos deficientes a acessibilidade, tecnologias assistidas, acesso a informação e comunicação, participação na democracia e vida pública, justiça entre outros, os desafios encontrados pelos deficientes ainda são grandes. Nem todas as cidades possuem vias públicas e calçadas adequadas a circulação de deficientes visuais e cadeirantes, além da dificuldade constante de quem depende de transporte público e tem que lidar com frotas antigas e sem condições de atendimento. A indiferença ainda é muito presente na vida de quem tem algum grau de deficiência.

2.2.1 Pessoas Com Deficiências

O conceito de Deficiência vem se modificando para atender as diferentes formas que a sociedade interpreta esta parcela da população, assim como os avanços na área da saúde voltados ao atendimento das deficiências. Se anteriormente a avaliação de determinada deficiência era feita através da patologia física e do sintoma associado a este, que gerava uma incapacidade, atualmente este modelo evoluiu para além do modelo biomédico. São utilizados por exemplo, métodos como a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde – CIF, divulgada em 2001, pela Organização Mundial de Saúde – OMS (World Health Organization – WHO), que entende a incapacidade como um resultado tanto da limitação das funções da estrutura do corpo quanto da influência de fatores sociais e ambientais sobre essa limitação (MAZZOTTA, D'ANTINO, 2011).

Instituído em 2015, o Estatuto da Pessoa com Deficiência traz em Art. 2º a seguinte definição:

Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015).

Mesmo tratando estas pessoas com igualdade, temos que considerar que muitas delas apresentam algumas limitações e necessitam de cuidados específicos, como em casos de emergência, por exemplo. Principalmente em locais fechados, como são a maioria das agências de instituições financeiras, os colaboradores devem agir de forma correta nessas



ocasiões e estarem preparados para auxiliarem as pessoas com qualquer tipo de deficiência (SEBRAE, 2019).

O Manual de Orientação e Apoio para Atendimento às Pessoas com Deficiência desenvolvido pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência apresenta em sua redação que:

Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, PESSOAS. Pessoas como quaisquer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. Pessoas que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana (BRASIL, 2013, p. 04).

Este mesmo Manual, que foi desenvolvido para a 3ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que aconteceu em 2013, deixa bem evidente que “todas as pessoas - com ou sem deficiência - têm o direito, podem, devem e querem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas”, e que cabe a cada um de nós respeitarmos e aceitarmos que somos todos indivíduos com anseios e necessidades específicas (BRASIL, 2013, p. 04).

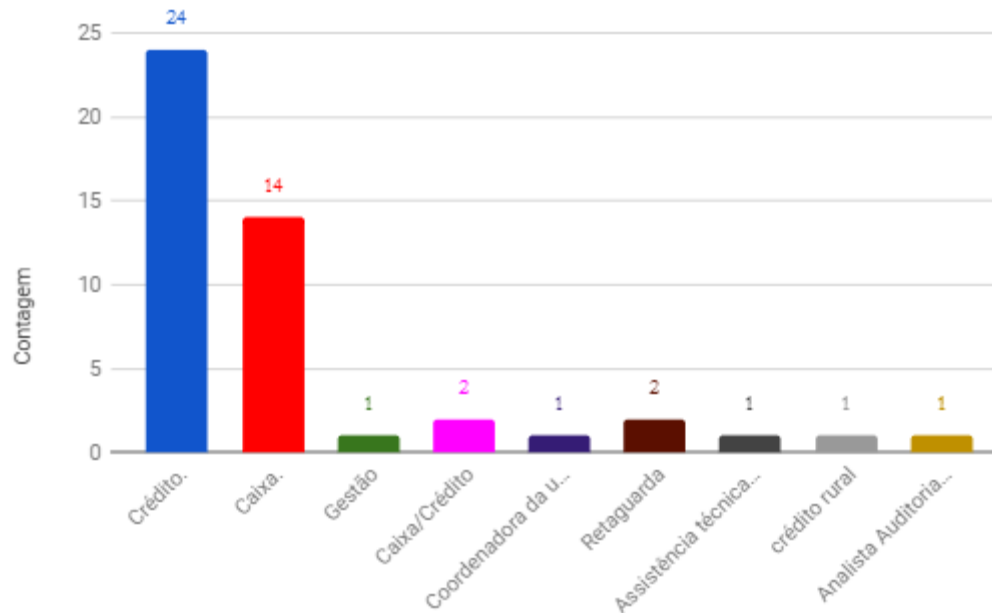
De acordo com Maciel (2000), um dos princípios fundamentais da sociedade inclusiva é garantir o atendimento de todas as necessidades especiais da pessoa com deficiência. E para que isso seja possível é preciso mudar a visão social em relação a este grupo. Neste contexto, a mídia desempenha um papel importante, pois tem a capacidade de influenciar a sociedade, colaborando para a propagação de atitudes de inclusão social. Outro ponto muito importante é que, os profissionais das mais variadas áreas, sejam/estejam capacitados para atender as pessoas com alguma deficiência, no mínimo de maneira digna.

2.3 ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS NAS COOPERATIVAS FILIADAS A CRESOL BASE SUL: RESULTADOS E ANÁLISES

O link de acesso foi enviado por e-mail ao público alvo e no grupo da Base Sul no aplicativo *Whatsapp*, onde o questionário ficou disponível para preenchimento durante 3 dias consecutivos, de 03 a 05 de julho de 2019. Após o prazo final, observou-se que 48 pessoas participaram da pesquisa, sendo que 01 resposta foi eliminada, pois tratava-se de um diretor, e o público alvo eram apenas os funcionários. Sendo assim, podemos considerar que 35,3% dos funcionários em questão participaram da pesquisa.

Os gráficos a seguir trazem os resultados divididos por questão.

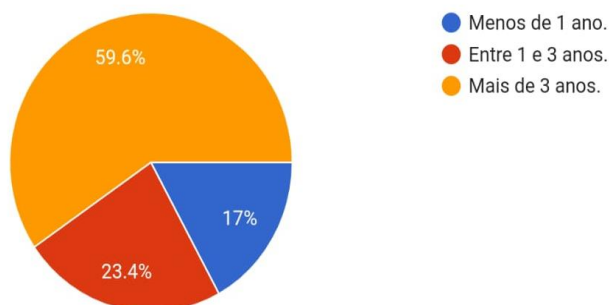
Gráfico 01: Qual a sua função na Cooperativa?



Fonte: elaboração da autora, 2019.

Analisando o gráfico acima observa-se que, mais da metade dos participantes da pesquisa trabalham como atendentes de crédito, sendo os funcionários que mais precisam se comunicar e se fazer entender pelos clientes e associados, já que este é o setor responsável pelos produtos e serviços, negócios e abertura de conta. Se somarmos com as demais funções, apenas 6 não trabalham diretamente no atendimento ao público. Isso torna ainda mais relevante os resultados obtidos.

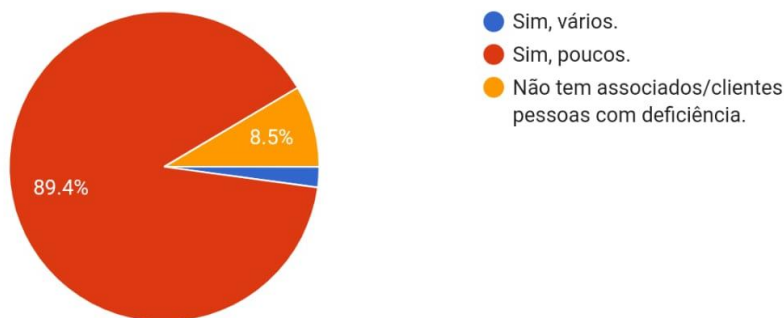
Gráfico 02: A quanto tempo trabalha na Cooperativa?



Fonte: elaboração da autora, 2019.

A experiência é um fator fundamental para a que o funcionário se sinta seguro no desempenho de sua função, pois tem mais conhecimento do seu produto/serviço e do público que costuma lidar. Observamos no gráfico 02 que quase 60% dos funcionários tem mais de 03 anos de experiência na Cooperativa. Funcionários com até 1 ano de trabalho somam 17%, sugerindo uma rotatividade razoável, principalmente se consideramos que, na maioria dos casos, as novas contratações ocorrem pelo crescimento das agências e Postos de Atendimento (PA), aumentando a demanda de atendentes. A baixa rotatividade colabora com a qualificação das equipes de trabalho, pois proporciona maior entrosamento entre os indivíduos. E ainda, torna mais viável o investimento em capacitação, uma vez que o conhecimento adquirido fica na instituição.

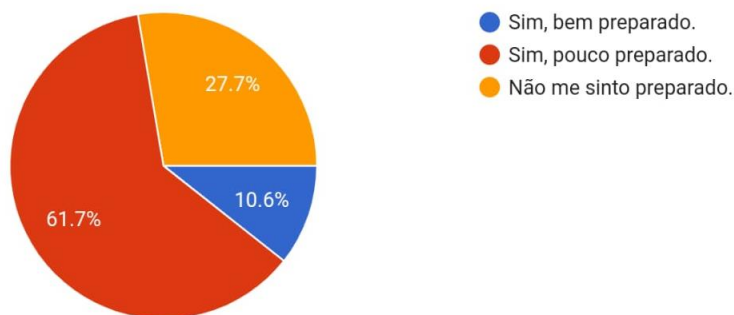
Gráfico 03: Na cooperativa onde você trabalha tem associados/clientes com deficiências?



Fonte: elaboração da autora, 2019.

Os dados do terceiro gráfico apontam que mais de 90% (89,4 % e 2,1%) dos participantes afirmaram que existem, mesmo que poucos, associados ou clientes que apresentam alguma deficiência. Esse dado só aumenta a importância de ter uma equipe preparada para lidar adequadamente com este público, mostrando que a Cooperativa respeita as diferenças e promove a inclusão social.

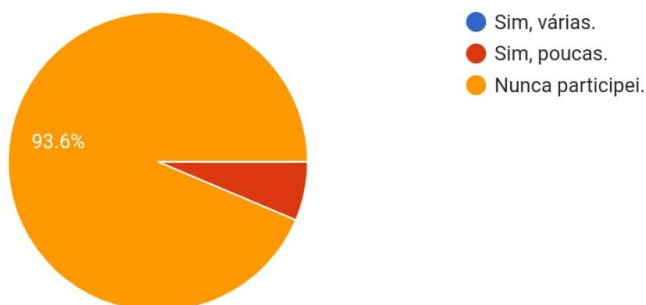
Gráfico 04: Você se sente psicologicamente preparado para atender pessoas com deficiência?



Fonte: elaboração da autora, 2019.

Quando questionados quanto ao preparo psicológico, apenas 5 pessoas responderam que sentem-se bem preparados para atender pessoas com deficiências. A maioria declarou estar pouco ou nada preparado psicologicamente para lidar com as necessidades especiais desta população. Este é um ponto relevante e deve ser tratado com atenção, pois pode resultar em situações desagradáveis tanto para o funcionário quanto para o associado/cliente.

Gráfico 05: Você já participou de alguma capacitação para atender pessoas com deficiências?

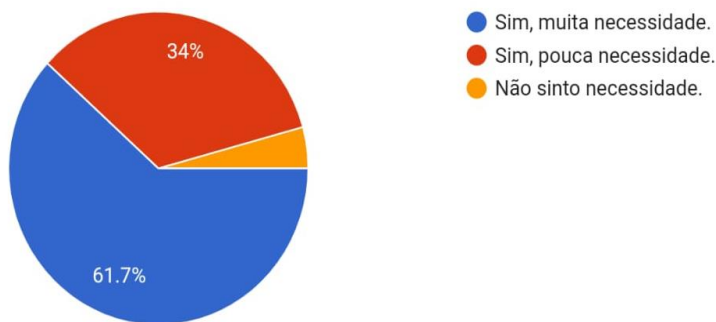


Fonte: elaboração da autora, 2019.

A situação fica ainda mais preocupante quando se analisa o quinto gráfico, pois 93,6% dos participantes nunca participaram de treinamento que abordasse o atendimento de pessoas com deficiência. Este dado pode apontar a causa do sentimento de insegurança apresentado na questão anterior. E ainda sugerir que as cooperativas não estão de acordo com o Decreto nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004 (BRASIL, 2004), visto que podemos destacar dois pontos importantes do decreto que estão diretamente relacionados a capacitação para o atendimento humanizado à pessoas com deficiência, que seriam:

- Serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e no trato com aquelas que não se comuniquem em LIBRAS, e para pessoas surdo cegas, prestado por guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento;
- Pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas (BRASIL, 2004).

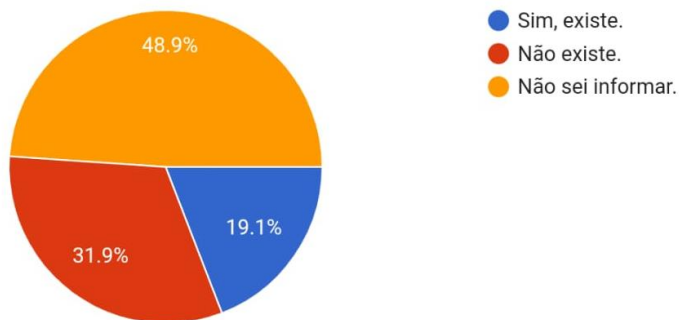
Gráfico 06: Você sente a necessidade de atividades de Formação com este tema?



Fonte: elaboração da autora, 2019.

A questão número 06 buscou identificar se os funcionários sentem muita, pouca ou nenhuma necessidade de capacitação relacionada ao tema em destaque; 61,7% responderam que sentem muita necessidade e 34% pouca necessidade. Apenas 2 pessoas assinalaram a última opção. Essa informação sugere que os atendentes reconhecem a importância do atendimento inclusivo e personalizado.

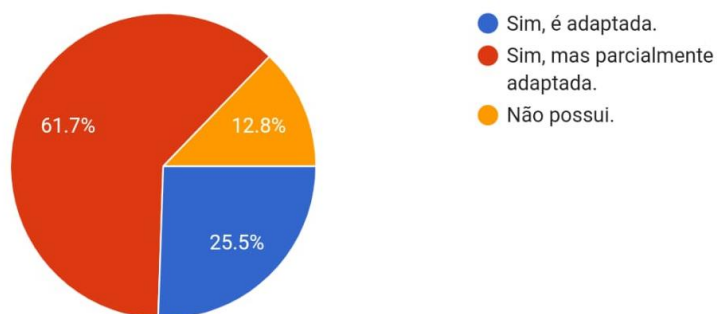
Gráfico 07: A sua Cooperativa possui alguma política voltada para o atendimento de pessoas com deficiência?



Fonte: elaboração da autora, 2019.

Como podemos observar no gráfico acima, quase metade dos funcionários que responderam o questionário não souberam informar se a cooperativa onde trabalham apresenta alguma política voltada para este assunto; 31,9% afirmaram que não existe e apenas 19,1% disseram que existe sim uma política desenvolvida para tratar este tema.

Gráfico 08: Na sua Cooperativa possui acessibilidade (estrutura física) para atender pessoas com deficiência?



Fonte: elaboração da autora, 2019.

Com relação a estrutura física das cooperativas, sejam agências ou PAs, apenas 12,8% não apresentam acessibilidade, conforme dados do gráfico 08. A acessibilidade em locais de atendimento ao público para pessoas com deficiências é um direito estabelecido pela Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000 (BRASIL, 2000). Mais da metade (61,7%) dos participantes responderam que as cooperativas estão parcialmente adaptadas, ou seja, precisam de modificações para se adequarem a lei.



3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apontam que a maioria dos funcionários, participantes da pesquisa, não sentem-se preparados para atender pessoas com deficiências. Esse sentimento pode ser explicado pela falta de capacitação que aborde este assunto, já que poucos funcionários participaram de atividades deste tipo.

Destaca-se aí, a necessidade de desenvolver-se processos formativos que visem preparar os atendentes para lidar com as especificidades desta população. Essa necessidade é percebida inclusive pelos participantes quando questionados sobre o assunto.

Ressalta-se a importância de melhorias nas cooperativas para que a inclusão social ocorra verdadeiramente nas cooperativas da Cresol Base Sul, tanto estrutural quanto política. Será que o fato das Cooperativas não serem adaptadas de maneira adequada e os funcionários não se sentirem bem preparados para atender as pessoas com deficiências, não está afastando este público da Cooperativa?

De acordo com o Censo 2010, realizado pelo IBGE (2010), cerca de 24% da população brasileira apresenta pelo menos um tipo de deficiência. Diante disso, e considerando-se as legislações e os princípios do Cooperativismo, principalmente os de crédito solidário, destaca-se a importância das Cooperativas da Base Sul darem maior atenção ao tema e adaptarem-se para atender as pessoas com deficiências de maneira integral e digna. E quem sabe assim, tornarem-se mais atrativas a este público.

Devido a relevância do tema, sugere-se a realização de mais estudos que tratem o assunto, para conhecer-se melhor a realidade vivida pelas pessoas com deficiência na nossa região ou até mesmo no Brasil, sendo que estes representam uma parcela cada vez maior da população.

Espera-se que este artigo possa contribuir para as Cooperativas pensarem e implantarem políticas de atendimento que sejam mais inclusivas, voltadas para a formação de equipes preparadas e confiantes para prestar um atendimento de qualidade e igualitário a todas as pessoas, tenham elas deficiências ou não.

REFERÊNCIAS



BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cooperativas de Crédito**. 2016. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/sisorf_externo/manual/05-01-030-190.htm>. Acesso em: 20 jul. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cooperativas de Crédito**. 2019. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/sisorf_externo/manual/05-01-030-010.htm>. Acesso em: 20 ago. 2019.

BRASIL. **Declaração dos direitos das pessoas deficientes**: Resolução aprovada pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas. 1975. Disponível em: <portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2019.

BRASIL. **Decreto-lei nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**: Regulamenta as leis nº 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. 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm>. Acesso em: 15 mai. 2019.

BRASIL. **Decreto-lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**: Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm>. Acesso em: 18 jun. 2019.

BRASIL. **Decreto-lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**: Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm> Acesso em: 07 abr. 2019.

BRASIL. **Manual de orientação e apoio para atendimento às pessoas com deficiência**. 2013. Disponível em: <www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/acessibilidade/manual-de-orientacao-e-apoio-para-atendimento-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 05 abr. 2019.

BURIGO, Fabio Luiz. **Finanças e solidariedade**: o cooperativismo de crédito rural solidário no Brasil. 2006. Disponível em: <<http://lemate.paginas.ufsc.br/files/2016/06/279-728-1-PB.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2019.

CRESOL. **Estatuto Social**: Cooperativa Central Base de Serviços Sul - CRESOL Base Sul SC/RS. Jaguaruna, 16 p. 2017.

CRESOL. **Quem Somos**: Representatividade e compromisso com o Cooperativismo de Crédito Solidário. 2019. Disponível em: <<http://www.cresolconfederacao.com.br/institucional.php?idnt=4&modulo=6&idmen=5>>. Acesso em: 26 mai. 2019.

GERIZ, Sheila Dantas. As cooperativas de crédito no arcabouço institucional do sistema financeiro nacional. **Prim@ Facie**: International Journal, [s.l.], v. 3, n. 4, p.82-110, 2004.



Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/primafacie/article/view/4458/3363>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

IBGE. **Notícias**. 2010. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br/noticias-censo?id=3&idnoticia=2170&view=noticia>>. Acesso em: 15 ago. 2019.

MACIEL, Maria Regina Cazzaniga. Portadores de deficiência: a questão da inclusão social. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 14, n. 2, p.51-56, jun. 2000. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/s0102-88392000000200008>>. Acesso em: 14 mai. 2019.

MAZZOTTA, Marcos José da Silveira; D'ANTINO, Maria Eloísa Famá. Inclusão social de pessoas com deficiências e necessidades especiais: cultura, educação e lazer. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 20, n. 2, p.377-389, jun. 2011. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/s0104-12902011000200010>>. Acesso em: 14 mai. 2019.

SEBRAE (Amapá). **Dicas de acessibilidade no atendimento da pessoa com deficiência**. 2019. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/dicas-de-acessibilidade-no-atendimento-da-pessoa-com-deficiencia,83d7922ab0fff510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 26 jul. 2019.

SUCUPIRA, Grazielle Isabele Cristina Silva. FREITAS, Alair Ferreira de. **REDE – Revista Eletrônica do Prodema**, Fortaleza, v. 6, n.1, p. 23-40, mar. 2011. ISSN 1982-5528. Disponível em: <<http://www.revistarede.ufc.br/rede/article/view/119/37>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO. **Dados consolidados dos sistemas cooperativos**. 2016. Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/cenario-mundial/cenario-brasileiro/dados-consolidados-dos-sistemas-cooperativos/>>. Acesso em: 24 jul. 2019.