

**INSTITUTO
FEDERAL**

Paraíba

Campus
Guarabira

PRÓ REITORIA DE ENSINO

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

MÉRCIA GALDINO DA CRUZ

**A ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS
ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS DA
CIDADE DE GUARABIRA-PB**

GUARABIRA - PB

2019

Mércia Galdino da Cruz

**A ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS
ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS DA CIDADE DE GUARABIRA-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba- Campus Guarabira, com requisito obrigatório para a obtenção do título de tecnólogo em Gestão Comercial.

Orientador (a): Me. Erivan Lopes Tomé Junior.

GUARABIRA - PB

2019

©Todos os direitos estão reservados ao Instituto Federal da Paraíba. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996, e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tornar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata, exceto as pesquisas que estejam vinculadas ao processo de patenteamento. Esta investigação será base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) seja devidamente citado e mencionado os seus créditos bibliográficos.

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

C955a Cruz, Mércia Galdino da
A acessibilidade das pessoas com deficiência nos estabelecimentos comerciais da cidade de Guarabira-PB / Mércia Galdino da Cruz. – Guarabira, 2019.
26 f.:il.;color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial) – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2019.

"Orientação: Prof. MSc. Erivan Lopes Tomé Junior."

Referências.

1. Acessibilidade Comercial. 2. Deficiência. 3. Inclusão. 4. Acessibilidade Digital. I. Título.

CDU 72.051

Mércia Galdino da Cruz

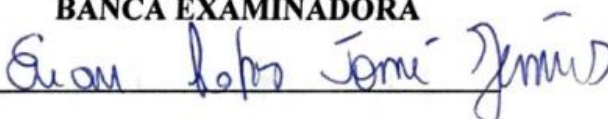
MÉRCIA GALDINO DA CRUZ

**A ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS
ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS DA CIDADE DE GUARABIRA-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba- Campus Guarabira, com requisito obrigatório para a obtenção do título de tecnólogo em Gestão Comercial.

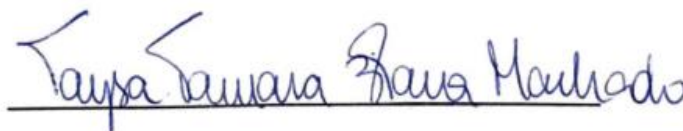
Defendida em: __10__ / __12__ / __2019__.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Erivan Lopes Tomé Junior (IFPB)

Orientador



Prof. Dra. Taysa Tamara Viana Machado

Membro examinador Interno



Eng. Renata de Oliveira Marinho

Membro Examinador Externo

RESUMO

Diante da crescente autonomia conquistada por pessoas com deficiência nos ambientes sociais como escolas, bancos e outras unidades, também percebe-se a necessidade de inclusão nos estabelecimentos de comércio, fator de grande importância no que tange à obtenção de uma vida prática e participativa na sociedade, o que já está previsto na Constituição Federal. Nesse intuito o presente artigo tem como objetivo, averiguar o acesso de pessoas com deficiência nos estabelecimentos comerciais na cidade de Guarabira (PB), para se ter o conhecimento da real situação, se há ou não acessibilidade nesses empreendimentos como, acesso facilitado aos deficientes, no que diz respeito ao espaço físico, como rampas, e ao atendimento a essas pessoas. Para isso foram aplicados questionários com perguntas referentes a Acessibilidade. Após todos os dados retirados dos questionários aplicados serem analisados ficou perceptível que, em se tratando das leis de acessibilidade, mais da metade dos estabelecimentos que participou da pesquisa tem conhecimento sobre o assunto, Já em relação a estarem com seus comércios funcionando de acordo com as leis e normas, ficou comprovado que menos da metade não estão de acordo com os requisitos previstos em lei.

Palavras-chave: Inclusão; Deficiência; Acessibilidade Comercial; Acessibilidade Digital.

ABSTRACT

Given the growing autonomy gained by people with disabilities in social environments such as schools, banks and other units, it is also perceived the need for inclusion in shops, a factor of great importance when it comes to achieving a practical and participative life in society. , which is already provided for in the Federal Constitution. To this end, this article aims to verify the access of persons with disabilities in commercial establishments in the city of Guarabira (PB), in order to know the real situation, whether or not there is accessibility in these enterprises, such as facilitated access for the disabled, regarding the physical space, such as ramps, and the care of these people. For this, questionnaires were applied with questions regarding Accessibility. After all data extracted from the applied questionnaires were analyzed, it was noticeable that, in terms of accessibility laws, more than half of the establishments that participated in the research have knowledge about the subject. Already in relation to having their trades functioning according to laws and regulations, it has been shown that less than half do not meet the requirements of

Keywords: Inclusion; Deficiency; Commercial accessibility; Digital accessibility.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	08
2.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
3.	METODOLOGIA	15
4.	RESULTADOS E DISCUSSÕES	16
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
	REFERÊNCIAS	25
	APÊNDICE A- Questionário	26

1. INTRODUÇÃO

O artigo trás a questão da acessibilidade, mais precisamente a acessibilidade no comércio, tendo como foco o centro comercial da cidade de Guarabira- PB, para com base nas leis de acessibilidade ter uma clara percepção das condições oferecidas por estes estabelecimentos no que diz respeito ao atendimento e recepção as pessoas com deficiência.

Tal tema foi escolhido por ser de grande relevância para o comércio em expansão como também para a sociedade em geral, passando a ser um tema importante no ambiente comercial, além das empresas estarem se adequando as normas da lei também é uma forma de aumentar sua lucratividade e a boa imagem diante de seus clientes.

Para iniciar a busca sobre a definição, o que é deficiência? Deve-se não apenas se ater a pequenos significados, mas sim, a uma forma complexa como a afirmação de Diniz em 2007 que diz:

Deficiência é um conceito complexo que reconhece o corpo com lesão, mas que também denúncia a estrutura social que oprime a pessoa deficiente. Assim como outras formas de opressão pelo corpo, como o sexismo ou o racismo, os estudos sobre deficiência descortinaram uma das ideologias mais opressoras de nossa vida social: a que humilha e segrega o corpo deficiente. (DINIZ, 2007, p. 9-10).

Desta forma percebe-se a razão pela qual as pessoas com deficiência, na sua maioria, são esquecidas, até mesmo pelo poder público. Conforme percebe-se a diferença prática para a teoria, segundo é presente em nossa Constituição Federal/ 88, que trata sobre o acesso comum com autonomia aos espaços físicos como direito a todos.

Logo, se faz necessário pensar e planejar um espaço de uma forma geral, considerando acessibilidade que atenda a todos os cidadãos, pessoas com ou sem deficiência.

Segundo Xavier (2014, p.7) “Esse ideal reflete-se no espaço comercial que, para ser convidativo e livre de barreiras (seja ela física, tecnológicas ou atitudinais) precisa

promover o direito de livre acesso a todo cidadão.” (XAVIER, 2014, p. 7). Por isso, cada vez se faz necessário pensar nestes espaços não apenas por ser um direito de todos, mas uma questão de respeito ao próximo e humanidade.

De acordo com a lei. 13.146/88 06/julho/ 2015. Art. 03,

I-Acessibilidade- possibilidade do alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertas ao público, ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como rural por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo, a acessibilidade passa a ser um tema relevante no âmbito comercial, além das empresas estarem se adequando as normas da lei também é uma forma de aumentar sua lucratividade e boa imagem diante de seus clientes.

Em virtude desta competitividade no mercado, faz-se necessário a análise das condições de acesso de pessoas com deficiência em estabelecimentos comerciais em Guarabira/ PB. Por ser uma cidade com o comércio em expansão, assim tendo conhecimento de sua receptividade quanto a pessoas com deficiências.

Partindo do entendimento da importância desse tema, se deu sua escolha, por sua relevância, com maior destaque no âmbito comercial e social, mas também para esclarecer a esse tipo de comerciante a importância da acessibilidade.

O objetivo geral deste trabalho foi, Verificar a acessibilidade nos estabelecimentos comerciais da cidade de Guarabira (PB) referentes as pessoas com deficiência, e os específicos foram, Verificar se os estabelecimentos comerciais dispõem de acesso facilitado para clientes com deficiência; Identificar se há profissionais preparados para atender os clientes com deficiência e Mensurar quais estabelecimentos analisados fazem uso da acessibilidade digital, para divulgar seus produtos e serviços.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ACESSIBILIDADE

O termo acessibilidade significa incluir a pessoa com deficiência na participação de atividades como o uso de produtos, serviços e informações. Alguns exemplos são os prédios com rampas de acesso para cadeira de rodas e banheiros adaptados para deficientes.

A lei n 7.853, de 24 de outubro de 1989, esclarece muitas questões sobre acessibilidade e expõe as obrigatoriedades necessárias quanto à inserção de pessoas com deficiência nos censos nacionais.

De acordo com a definição de (TORRES; MAZZONI; e ALVES, 2002, p.83) “A acessibilidade é um processo dinâmico, associado não só ao desenvolvimento tecnológico, mas principalmente ao desenvolvimento da sociedade”.

Assim acessibilidade é o direito assegurado pela Constituição Federal ao alcance e possibilidade de acesso a todas as vias públicas e privadas com segurança e autonomia das pessoas com deficiência, sendo um importante apoio a normatização a vida social dessas pessoas.

“Se a constituição traz a igualdade como princípio basilar, essa medida é de grande relevância, entendendo-se o direito de acesso para todos”. (PIMENTEL; e PIMENTEL; p.86, 2018).

Diante da segregação, preconceito e dificuldades, enfrentadas por pessoas com deficiência é de suma importância à lei de acessibilidade prevista na constituição que faça valer a esses cidadãos o direito de usufruir a instalações públicas, como correios e hospitais como também de entidades privadas como shopping centers, e outros segmentos do mercado, assegurando sua inclusão na sociedade como um todo.

2.2 ACESSIBILIDADE COMERCIAL

Segundo XAVIER (2014, p.8), “planejar o espaço urbano pensando na inclusão social de pessoas com deficiência significa considerar a acessibilidade como fator essencial para uma mobilidade urbana completa e segura”.

“Com base na legislação Federal, na forma da lei n. 10.098 de 2000 (BRASIL 2000) e em outras leis correlatas, o direito à acessibilidade vem sendo cada vez mais discutido por órgãos fiscalizadores e de classe como o conselho de arquitetura Urbana (CAU)” (XAVIER, 2014, p.16).

Devido à lei de acessibilidade o direito tem sido cobrado, em todos os espaços ambientais em diferentes tipos de segmento, afirma XAVIER (2014, p16) “[...] entre os quais atividades comerciais que tem entre suas metas proporcionar amplo acesso a ambiente e equipamentos, possibilitando sua utilização com igualdade, autonomia e segurança”.

Quanto as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, cita SANTOS (2018, p.8)” [...] se tratando de um ambiente comercial as normas determinam que haja desde entrada com rampa até balcão de atendimento, de tal forma que o estabelecimento se adapte a todos seus clientes e principalmente aos que possuem algum tipo de deficiência ou dificuldade de locomoção”.

Nessa contextualização muitos locais públicos já começam a se articular procurando melhorias de acesso para seus estabelecimentos, como banheiros acessíveis, vaga para clientes com mobilidade reduzida em estacionamentos entre outros, visando não só estar dentro das normas previstas em lei como também sendo uma forma de incrementar suas vendas para um público com significativo potencial de consumo.

“[...] Desfazendo a ideia que perdurou por tantos anos de que as pessoas com deficiência seriam um entrave à produção e um corpo estranho ao universo das cidades, indesejável ao tecido social.” XAVIER (2014, p.23).

“Muitos empreendimentos vão além do que a lei obriga e oferecem serviços especialmente pensados para o bem-estar dos clientes com problemas de mobilidade. [...] garantindo que possam ir e vir sem constrangimentos ou desconfortos” XAVIER (2014, p.16).

Tendo atenção também para os produtos como explica XAVIER (2014, p. 16) “Esse tipo de preocupação também abrange produtos, desde maçanetas de portas até automóveis, além dos meios de comunicação [...]”.

Dessa forma a acessibilidade comercial tem o intuito de oferecer a pessoa com deficiência à facilidade de acesso com segurança a estabelecimentos comerciais assim como endereços comerciais de ruas e avenidas que concentrem grande número de comércios.

2.3 ACESSIBILIDADE DIGITAL

Acessibilidade era uma garantia reivindicada por pessoas com deficiência que viriam a serem asseguradas pela constituição, de início as discussões sobre este tema pautava apenas as barreiras físicas logo depois foi dado ênfase a outras limitações como de comunicação e preconceito, nos dias atuais de avanços na tecnologia e informação, abre-se uma nova discussão, a garantia de acessibilidade a esses meios de comunicação disposto no artigo Art.47 do Decreto n 5.296 de 2 de Dezembro de 2014

“Artigo 47 - No prazo de até doze meses a contar da à data de publicação deste Decreto, será obrigatória a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública na rede mundial de computadores (Internet), para o uso das pessoas portadoras de deficiência visual, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis”.

Ainda, “De acordo com o decreto nº. 186 (BRASIL, 2018, online) são dever do estado brasileiro criar medidas que possibilitem o “[...] acesso à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação [...]” (GUIMARÃES, 2016, p.16).

“A tecnologia surge como aliada na inserção dos deficientes visuais nos ambientes digitais, pois permite que programas computacionais, conhecidos como “leitores de tela” ofereçam aos cegos à possibilidade de utilizarem desktop e notebook [...]” (GUIMARÃES, 2016, p.19).

“Portanto, é preciso criar ou tornar as ferramentas e páginas acessíveis para quem a utiliza, sejam pessoas com deficiências ou não, beneficiando, também, idosos, usuários de navegadores alternativos, de tecnologia assistiva e de acesso móvel.” (BEHAR, et al., 2008 p.3).

Ainda para (BEHAR, et al., 2008 p.3)” O conteúdo das páginas e as ferramentas devem ser acessíveis porque muitas pessoas podem, total ou parcialmente não ver, ouvir, mover ou mesmo processar com dificuldade algum tipo de informação”.

A acessibilidade na Web se faz importante às pessoas com deficiência por ser um importante segmento de comunicação social e em constante avanço e na medida em que a tecnologia avança, é de grande importância que essas pessoas tenham acesso livre e sem obstáculos, para serem incluídas também a esse meio de comunicação.

3. METODOLOGIA

A natureza desta pesquisa é caracterizada como sendo quantitativa de caráter descritivo. “Pesquisa quantitativa considera o que pode ser quantificável, o que significa traduzir inúmeras opiniões, informações para classificá-las e analisá-las” (KAUARK 2010, p.27 apud SANTOS, 2018, p.10).

A atividade de pesquisa foi realizada em cinco estabelecimentos comerciais de Guarabira, com avanço significativo no comércio por atender não apenas sua população, mas também consumidores das cidades circunvizinhas que se deslocam para Guarabira por sua variedade de produtos e serviços, estes sendo de iguais ou diferentes segmentos.

EMPRESA	SEGMENTO	ENTREVISTADOS
Armazém Paraíba	Eletrodomésticos	Gerente
VVD Construções	Materiais de Construção	Proprietário
Hipnose	Vestuário Feminino e Masculino	Gerente
Narciso Enxovais	Materiais e utensílios para o Lar	Gerente
Emanuelle	Vestuário Feminino e Masculino	Gerente

Estes comércios são situados no centro da cidade e escolhidos por se destacarem no comércio da cidade oferecendo produtos de qualidade e por serem de diferentes segmentos entre si, com dados coletados através de questionários já aplicados mas com adaptações para melhor se encaixar a realidade da pesquisa, com perguntas relacionadas à acessibilidade nesses estabelecimentos.

A partir da coleta de dados feita através de questionários direcionados aos proprietários do empreendimento ou do seu gerente, no caso de ausência do proprietário, a pesquisa se dividiu em quantitativa e qualitativa, pelo método quantitativo foram observados quantos estabelecimentos comerciais, dos que foram aplicados os questionários, possuem acessibilidade e os que não possuem, e na qualitativa tem-se por objetivo avaliar a qualidade no atendimento ao cliente com algum tipo de deficiência.

(MINAYO 2001, p.14 apud SANTOS, 2018 p.8). Cita pesquisa qualitativa:

“trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”.

“Por isso pode ser feito através do método da pesquisa quali-quantitativa o levantamento de dados, bibliográficos e entrevistas com questões abertas e fechadas, permitindo assim enxergar ambas no sentido de poderem ser trabalhadas em conjunto” (SANTOS 2018, p.8).

Pesquisa realizada para expor suas condições de acessibilidade para por fim, de acordo com as lacunas encontradas por observações, orientá-los proporcionando-lhes conhecimento quanto às normas ABNT no tocante ao “comércio acessível”, assim possibilitando um melhor atendimento a esses clientes com comodidade e independência para sua satisfação obtendo, por consequência maior retorno financeiro.

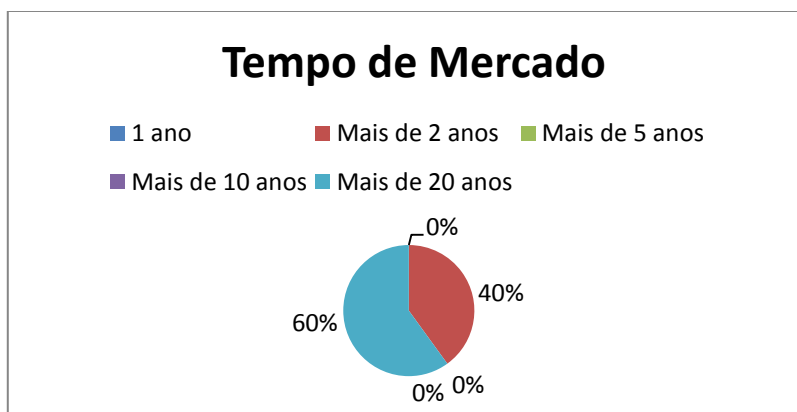
Realizado todo o processo de coleta dos dados, estes foram lançados no Excel, tabulados, calculados e analisados, finalizando com a geração de gráficos para que promovam um melhor entendimento.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para coletar as informações desta pesquisa foram aplicados questionários com perguntas relacionadas a acessibilidade, centro comercial da cidade de Guarabira(PB) em outubro de 2019, com o intuito de analisar a realidade do comércio guarabirense quanto ao tema “acessibilidade” prevista em lei, e como/se estão preparados para o atendimento a esse público.

O Gráfico 1 mostra o tempo de mercado em cada estabelecimento está inserido no comércio da cidade 60% dos estabelecimentos já funcionam há mais de 20 anos, enquanto os 40% restantes ficou entre as empresas que já funcionam há mais de 2, 5 e 10 anos, e em nenhum dos estabelecimentos foi citado como experiência, apenas 1 ano.

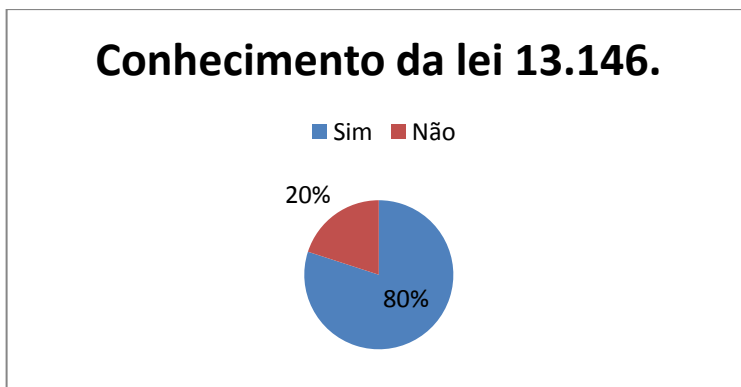
Gráfico 1



Fonte: Elaboração própria.

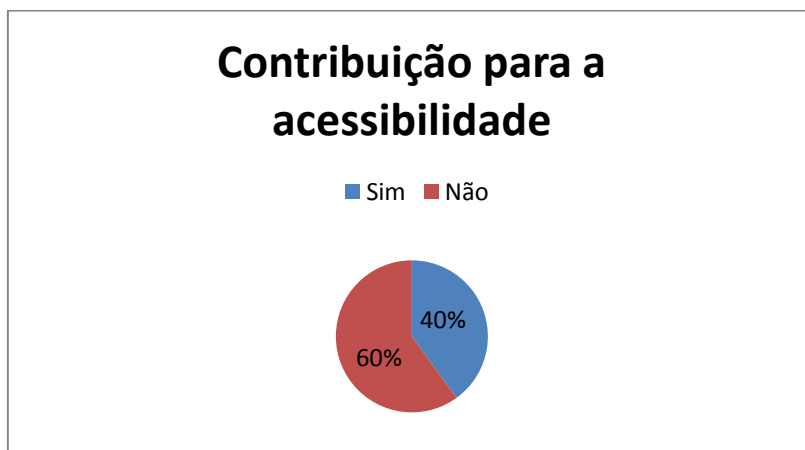
O gráfico 2 quanto ao conhecimento da lei 13.146 que trata da acessibilidade apresenta-nos a informação de que 80% dos comerciantes entrevistados tem o conhecimento da lei de acessibilidade, e apenas 20% não tinham conhecimento da lei.

Gráfico 2



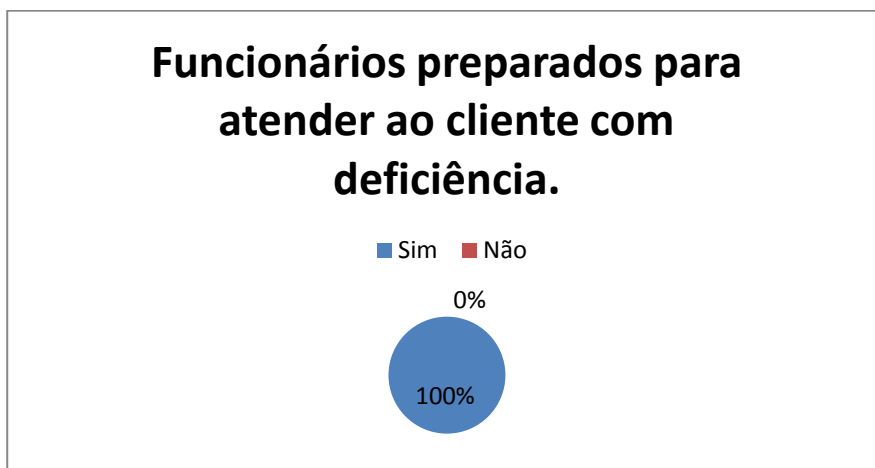
O Gráfico 3 mostra a quantidade em porcentagem dos estabelecimentos que afirmam que seu estabelecimento contribui para a acessibilidade no ambiente comercial, onde 60% afirmam contribuir e 40% não contribuem.

Gráfico 3



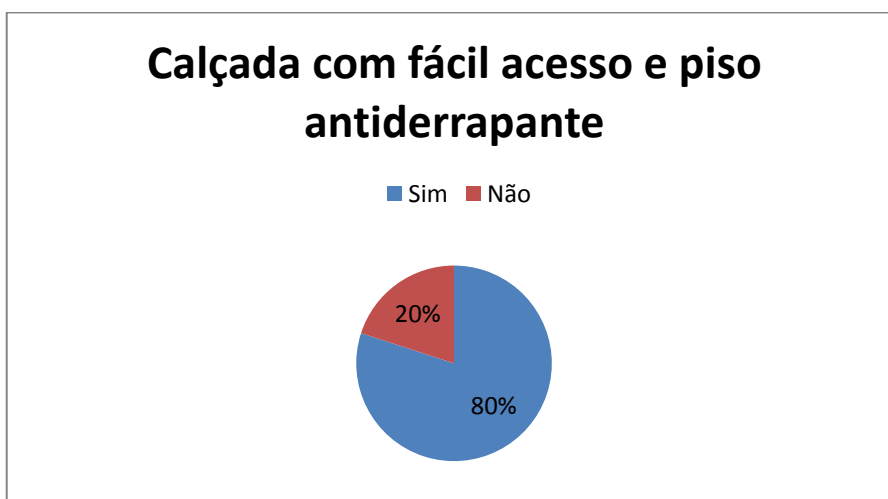
Em questão do atendimento como o Gráfico 4 mostra 100% dos estabelecimentos acreditam que estão preparados para o atendimento aos clientes com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida, afirmando que sabem tratar a todos com igualdade e sem preconceito e ainda que alguns funcionários (não todos) sabem se comunicar em Libras (Língua Brasileira de Sinais)

Gráfico 4



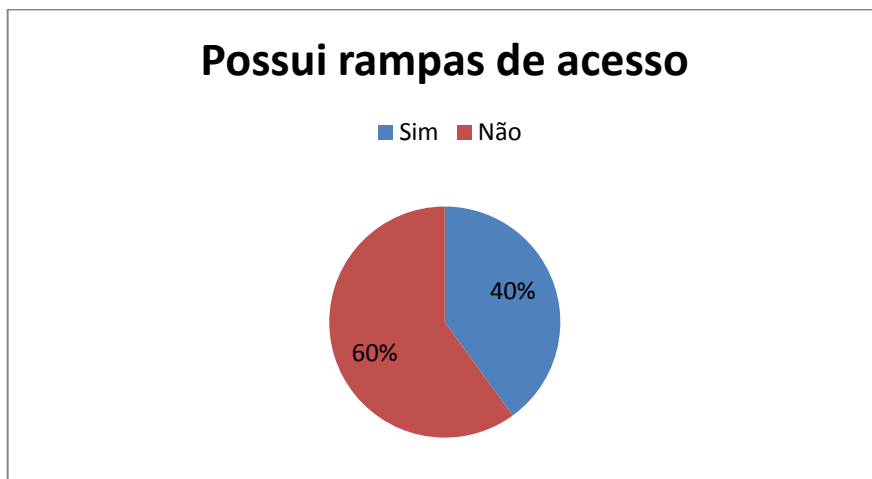
O Gráfico 5 mostra que 80% dos estabelecimentos comerciais possuem calçadas com fácil acesso e piso antiderrapante, e 20% não possuem.

Gráfico 5



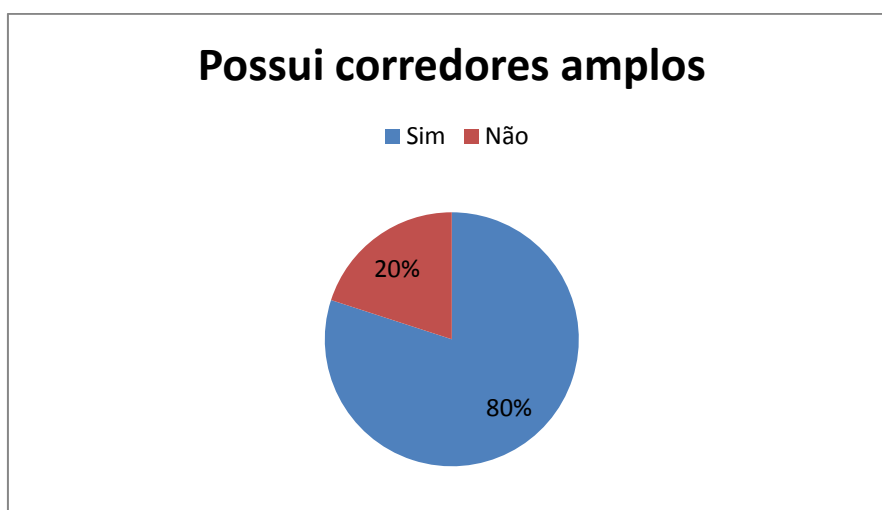
O Gráfico 6 mostra a questão das rampas de acesso na porta do comércio ou em alguma outra localidade do interior do estabelecimento, é de suma importância para a locomoção de clientes com deficiência, por exemplo os cadeirantes, neste quesito 40% dos estabelecimentos possuem rampas e a porcentagem maior 60% não possui.

Gráfico 6



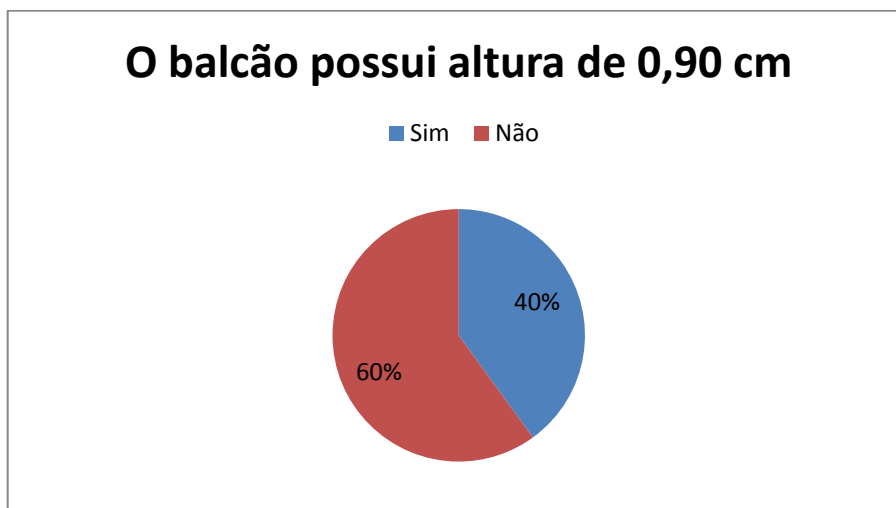
A questão do espaço nos ambientes comerciais também tem sua relevância, sendo importante para a plena liberdade de circulação do cliente (com deficiência ou não) como nos mostra o Gráfico 7, apenas 20% dos estabelecimentos não possuem corredores amplos e 80% oferecem essa comodidade aos seus clientes.

Gráfico 7



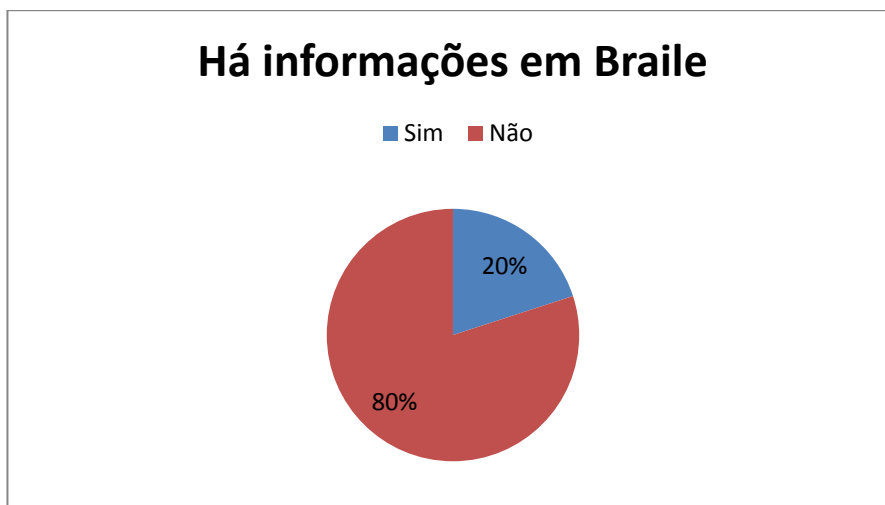
Uma das questões sobre acessibilidade que estão nas normas ABNT-Associação Brasileira de Normas Técnicas é a altura para os balcões utilizados no comércio, estes devem ter a altura de 0,90 cm e a minoria dos estabelecimentos: 40% fazem uso de balcões com esta altura e 60% afirmaram não estar de acordo com as normas como esta exposto no Gráfico 8.

Gráfico 8



Outro ponto a ser observado diz respeito aos clientes que tenham deficiência visual e pode-se observar no Gráfico 9, que apenas 20% dos estabelecimentos possuem informações em braile, uma porcentagem pequena para a importância desse tipo de deficiência.

Gráfico 9



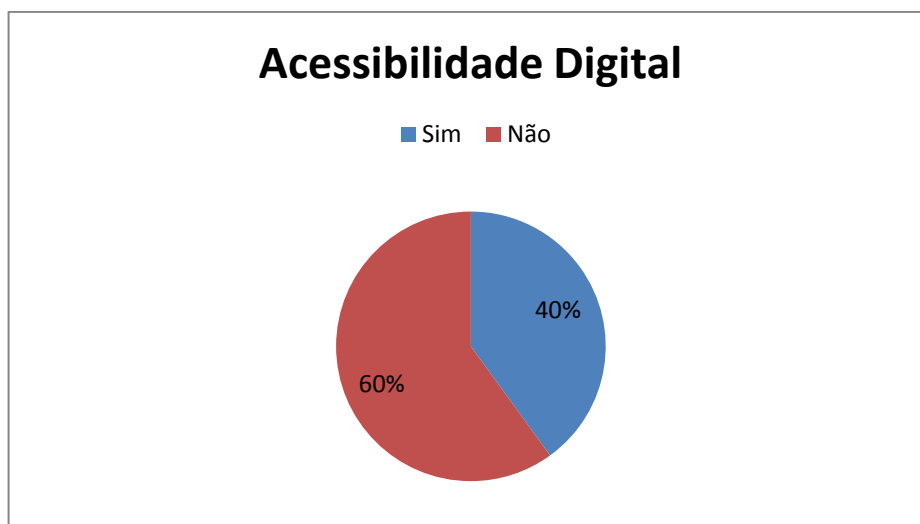
O Gráfico 10 mostra a questão dos expositores e prateleiras dos produtos nos estabelecimentos, com base nos dados o gráfico nos mostra que 100% dos estabelecimentos afirmam que seus produtos estão num local de fácil acesso aos seus clientes dando comodidade nas escolhas.

Gráfico 10



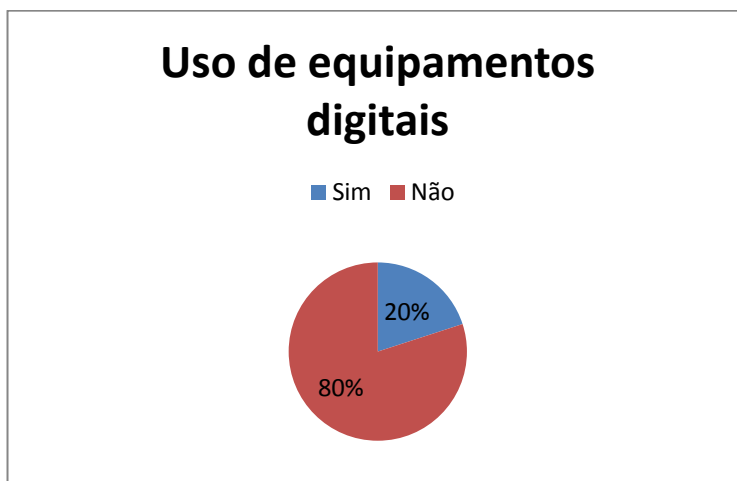
A lei de acessibilidade digital, é uma lei que surge com o avanço da tecnologia e seus meios de comunicação, com isto se faz necessário que todos tenham direito à informação, é claro que não é diferente para o comércio que precisa estar atualizado quanto a seu conhecimento porem o Gráfico 11 nos mostra que apenas 40% dos comerciantes tinham conhecimento sobre esta lei e 60% nunca tinham ouvido falar sobre ela.

Gráfico 11



Para a interação dos clientes com deficiência com seu produto por meio de equipamentos digitais, apenas 20% responderam que sim, utilizam desse meio de comunicação para divulgar seus produtos ou serviços e 80% responderam que não fazem uso do meio digital para interagir com clientes que tenham algum tipo de deficiência (Gráfico 12).

Gráfico 12



Seguindo como o termo “Acessibilidade Digital” 80% afirmaram que nunca realizaram nenhuma venda pela internet “e-commerce” para clientes com deficiência, enquanto 20% afirmaram que sim, já realizaram vendas a esses clientes pelo comércio eletrônico (Gráfico 13).

Gráfico 13



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Após todos os dados serem analisados ficou perceptível que em se tratando das leis de acessibilidade, mais da metade dos estabelecimentos que participaram da pesquisa tem conhecimento sobre o assunto, já em relação a estarem com seus comércios funcionando de acordo com as leis e normas, ficou comprovado que menos da metade não estão de acordo com os requisitos previstos em lei, como ficou claro nos Gráficos 9 e 12.

Por estas e outras informações fica claro que os estabelecimentos comerciais da cidade de Guarabira não dispõem de acesso facilitado para clientes com deficiência, quanto ao atendimento todos os estabelecimentos possuem funcionários preparados mas apenas um funcionário, (ponto observado em todos os estabelecimentos que fizeram parte da pesquisa) sabe se comunicar na linguagem Brasileira de sinais,(LIBRAS) não são todos.

Outra lei de acessibilidade abordada na pesquisa é a “Acessibilidade Digital, no qual 60% dos entrevistados afirmaram nunca terem ouvido falar, sendo uma ausência de conhecimento que atrasa a expansão do comércio, atrasando aqueles que se encontram em desenvolvimento e dificultando a interação de pessoas com deficiência também pelo e-commerce.

Assim, esses dados constatarem que os estabelecimentos estão deixando de atender a este público devido à sua inacessibilidade, visto que o comércio em questão atende não apenas a cidade de Guarabira mas também todas as cidades circunvizinhas.

Sugere-se a cada estabelecimento que constitui o comércio de Guarabira que procurem mais informações acerca do tema, adequem-se as normas, haja vista a importância, não apenas por ser uma obrigatoriedade prevista em lei, mas para poder ofertar um atendimento rico no conhecimento e acolhimento das especificações de cada indivíduo, e por conseguinte, preparar seus funcionários, ofertando-lhes cursos, minicursos palestras e oficinas que abordem a linguagem de sinais (Libras) e o Braille.

Esse conjunto de ações iria não só beneficiar os comércios, com o aumento de suas vendas, mas também toda a população com deficiência ou mobilidade reduzida que obterá mais qualidade de vida.

6. REFERÊNCIAS

BEHAR, Patrícia Alejandra et al. **A importância da acessibilidade digital na construção de objetos de aprendizagem.** Cited UFRGS Porto Alegre RGS. v. 6 N 2, de dezembro de 2008. p. 1-10.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil.

DINIZ, Debora. **O que é Deficiência.** 1. ed. Brasiliense s.a. São Paulo. 2007(coleção Primeiros Passos; 324)

GUIMARAES, Ítalo José Bastos. **Acessibilidade em websites de comércio eletrônico:** Avaliação através da interação com usuários cegos na Paraíba. Pesq. Bras. em Ci. Da Inf. E Bib., João Pessoa, v.10, n. 1, p.185-197, 2016.

PIMENTEL, Susana Couto; PIMENTEL, Mariana Couto. **Acessibilidade Como um Direito Fundamental:** Uma Análise à Luz das Leis Federais Brasileiras. **Revista eletrônica do Curso de Direito da UFSM.** Santa Maria. v.13,1-2018 p.75/102.

Planalto. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/acessibilidadee> > Acessado em: 06 de Março de 2019.

SANTOS, Maria Izabelly Silva. **A questão da acessibilidade das pessoas com deficiência nos estabelecimentos comerciais varejistas em vestuário na cidade de Mamanguape.** Biblioteca IFPB campus Guarabira. p. 1-21. 2018

TORRES, Elizabete Alves; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota. **Acessibilidade a informação no espaço Digital.** **Revista.ibct.br/ciinf/article/view/951** Ci. Inf., Brasília. v. 31, n. 3, p. 83-91, set./dez.2002

XAVIER, Danielle Caroline de Sá. **Acessibilidade em Área Comercial:** Um estudo no bairro do Alecrim, Natal/RN. Dissertação (Mestrado) **Universidade Federal do Rio Grande do Norte.** Natal 28 de Março de 2014.p.1-125.

Disponível:<<http://mwpt.com.br/acessibilidade-digital/leis-federais-sobre-acessibilidade-na-web/>> Acessado em 06 de Março de 2019.

Disponível:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20152018/2015/Lei/L13146.htm> Acessado em 06 de março de 2019.

Disponível:<<https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Cartilha%20versao%201.0.pdf>>Acessado em 08 de março de 2019.

Disponível:<<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1989/lei-7853-24-outubro-1989-365493-normaatualizada-pl.pdf>>Acessado em 07 de março de 2019.

QUESTIONÁRIO

Esta pesquisa tem por objetivo analisar e estudar a questão da acessibilidade das pessoas com deficiência nos estabelecimentos comerciais na cidade de Guarabira –PB. Os dados coletados serão utilizados para elaboração do Trabalho de Conclusão do Curso Superior em Gestão Comercial, sob orientação do Professor Mestre Erivan Lopes Tomé Junior no Instituto Federal da Paraíba – Campus Guarabira.

1. A quanto tempo atua no mercado da cidade?

- 1 ano
 mais de 2 anos
 mais de 5 anos
 mais 10 anos
 mais de 20 anos

2. você tem conhecimento da lei 13.146, na qual exige a garantia de acesso em locais públicos e privados, para atender às pessoas com deficiência?

- Sim Não

3. Na sua opinião, sua empresa tem contribuído para a questão da acessibilidade no comércio de acordo com as normas da ABNT?

- Sim Não

4. Os funcionários da sua empresa estão preparados para receber alguma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?

- Sim Não

Se sim, de qual modo?

- sabe libras
 sabe como tratar a todos sem preconceito
 outros -----

5. Seu estabelecimento possui calçadas com fácil acesso e piso antiderrapante?

- Sim Não

6. Seu estabelecimento possui rampa de acesso?

- Sim Não

7. Os corredores são amplos para livre circulação?

Sim Não

8. O balcão está com altura de 0,90m?

Sim Não

9. Há anúncios ou informações sobre o/no estabelecimento (promoções, direcionamento de corredores ou banheiros) em braile?

Sim Não

10. As prateleiras / expositores estão ao alcance de todos?

Sim Não

11. Você tem conhecimento da lei de acessibilidade digital?

Sim Não

12. Seu estabelecimento faz uso de equipamentos digitais para o anúncio de seus produtos ou serviços que possibilitem a interação de pessoas com deficiência?

Sim Não

Se sim de qual modo?

Por sites

Redes sócias

outros -----

13. Já realizou alguma atividade de “e-commerce”, vendeu algum produto ou serviço por meio digital (internet) a pessoas com algum tipo de deficiência?

Sim Não