



XX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica
SENDI 2012 - 22 a 26 de outubro
Rio de Janeiro - RJ - Brasil

Sérgio Luiz Cequinel Filho	Sonia Maria Capraro Alcantara	Rosana A. Varassin Rezende
Companhia Paranaense de Energia	Companhia Paranaense de Energia	Companhia Paranaense de Energia
sergio.cequinel@copel.com	soniamca@copel.com	rosana@copel.com

Pesquisa para Avaliação da Acessibilidade dos Serviços Prestados pela COPEL para Clientes com Deficiência

Palavras-chave

Acessibilidade
Clientes com Deficiência
Inclusão Social
Pesquisa com PcD
Pessoas com Deficiência (PcD)
Responsabilidade Social

Resumo

Em observância a um dos seus princípios corporativos para inserir políticas de sustentabilidade e cidadania, a COPEL busca constantemente subsídios para aprimorar os programas voltados à inclusão social e melhoria nos serviços prestados aos seus clientes. Para investigar o grau de acessibilidade oferecido aos seus clientes residenciais com alguma deficiência, a COPEL elaborou uma pesquisa quantitativa junto ao público de interesse. Este trabalho, ora apresentado, procura acrescentar contribuições ao estudo exploratório qualitativo que o antecedeu, com três dinâmicas de grupos focais para os quais foram convidadas pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, pessoas com deficiência visual e pessoas com deficiência auditiva. A partir de percepções coletadas no trabalho qualitativo, esta pesquisa buscou, por meio do emprego do método quantitativo, validar hipóteses, quantificar frequência de comportamento e descrever as opiniões, expectativas e demandas as pessoas com deficiência. Foram objetivos deste trabalho de pesquisa de opinião buscar avaliações dos serviços prestados no fornecimento de energia elétrica, em função das orientações disponibilizadas pela empresa, procurando analisar a satisfação e acessibilidade quanto ao grau de facilidade para interação e processamento das informações. Também foram avaliadas as políticas de acessibilidade dentro dos contextos de conhecimento e satisfação do cliente com deficiência.

1. Introdução

No Brasil cerca de 8000 brasileiros adquirem mensalmente algum tipo de deficiência. Entre os maiores índices estão armas de fogo e acidentes de trânsito. Isso sem contar o número de idosos e crianças que se machucam em seus próprios lares. Se forem seguidas mais ainda as pesquisas, segundo a Organização Mundial de Saúde, 10% da população mundial possui alguma limitação e 25% das pessoas no mundo estão envolvidos diretamente com pelo menos uma pessoa que possui algum tipo de deficiência. (6), (8)

Quando se fala na falta de acessibilidade, não há uma referência apenas aos cadeirantes, cegos e surdos, entretanto há um grupo bem maior que está sendo esquecido. Entre eles, estão inseridos os anões, obesos, gestantes, lactantes, além das pessoas com mobilidade reduzida e uma turminha que certamente todos farão parte um dia que são os idosos. (1), (8)

Há necessidade de uma reflexão mais profunda quando o assunto tratado é inclusão. Há estudos em que quase 50% das pessoas com deficiência são chefes de família. Essas pesquisas nos levam a crer que o tempo já está esgotado nos aspectos de políticas públicas, acesso aos edifícios públicos e aos serviços por eles prestados, sem contar os óbices do direito de ir e vir, através dos artigos 5º e 227 da Constituição Federal de 1988, que ainda insiste em prevalecer como uma das principais barreiras nas sociedades brasileiras. (3), (4), (5), (8), (9)

O Programa Corporativo de Acessibilidade da Copel, lançado em agosto de 2007, busca envolver muito mais do que simples reformas e readequações. Desta forma, a empresa inseriu em sua linha principal de procura uma análise e levantamento de propostas, problemas e soluções, voltadas às questões de inclusão social e profissional, à luz da responsabilidade socioambiental e do desenho universal, tanto para os empregados, como para clientes, fornecedores e demais partes interessadas. Além de tudo isto, promove a interação com outros programas corporativos existentes, para que ocorra a promoção humana e aprimoramentos nas ações por parte de todos, em suas respectivas reflexões e atitudes diante do tema. Além disso, todo o esforço para as readequações das instalações e estações de trabalho da empresa, deslocamentos de estruturas de redes de distribuição e transmissão de energia elétrica, melhorias na comunicação e nas informações e serviços por ela prestados, faz com que a empresa permaneça na vanguarda no que diz respeito aos assuntos de responsabilidade social empresarial. (2), (4), (8)

Na pesquisa em específico foram contatadas e envolvidas 25 instituições que atendem PcD nas regionais da Copel em Curitiba, Londrina, Ponta Grossa, Maringá e Cascavel. Avaliou-se por meio de 600 entrevistas com clientes o percentual de pessoas que dominavam a leitura em braille ou possuíam fluência em Libras (Língua Brasileira de Sinais), além da responsabilidade socioambiental da Copel com a adequação das agências, da fatura e do site da Copel, entre outros aspectos. A Figura 1 apresenta o índice médio de satisfação obtido na pesquisa com relação à prestação de serviços por tipo de deficiência. (7)

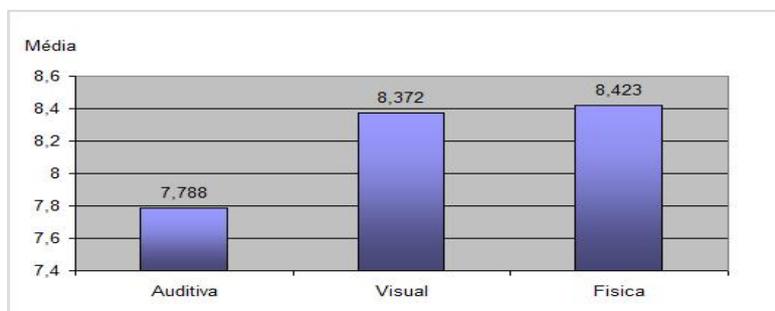


Figura 1: Índice médio de satisfação na prestação de serviços para clientes da COPEL por grupo de deficiência (7)

2. Desenvolvimento

2.1 Aspectos e Objetivos Considerados

Para o desenvolvimento em atendimento aos objetivos do trabalho da pesquisa de opinião, foram levados em consideração os seguintes aspectos:

- a. Avaliação dos serviços de fornecimento de energia elétrica prestados pela COPEL.
- b. Avaliação das orientações prestadas pela COPEL - satisfação e acessibilidade (grau de facilidade para a interação e processamento das informações) em relação a:
 - b.1. Aviso antecipado que vai faltar energia quando for necessário algum serviço de manutenção ou conserto na rede elétrica;
 - b.2. Orientações sobre uso adequado de energia (uso eficiente, evitando desperdício);
 - b.3. Recebimento de orientações sobre os riscos e perigos da energia elétrica, sobre o uso seguro da energia;
 - b.4. Informações institucionais como: tarifas, desligamentos, investimentos, fornecimentos de energia, etc.;
 - b.5. Recebimento de orientações sobre direitos e deveres enquanto cliente de energia elétrica.
- c. Políticas de acessibilidade: conhecimento e satisfação:
 - c.1. Acessibilidade agências de atendimento: avaliação atributos de acesso no âmbito externo à agência, no âmbito interno das agências e sugestões para a adaptabilidade;
 - c.2. Sugestões de adaptabilidade para o atendimento (geral) espontânea;
 - c.3. Sugestões de adaptabilidade para o atendimento telefônico;
 - c.4. Sugestões de adaptabilidade para o site.
- d. Avaliação canais de comunicação com a COPEL:
 - d.1. Conhecimento dos canais disponíveis, frequência de utilização, autonomia para a utilização;
 - d.2. Satisfação com o atendimento e acessibilidade;
 - d.3. Dificuldades para o contato com a COPEL (espontânea);
 - d.4. Formas preferidas para a comunicação da COPEL com o cliente.
- e. Atendimento da COPEL àqueles que a procuram para solução de problemas - avaliação do atendimento por atributos.
- f. Fatura da COPEL: autonomia para a conferência, nível de facilidade para a compreensão e dificuldades apontadas:

- f.1. Para PcD visual: frequência de utilização da fatura em Braille;
 - f.2. Motivos para a não utilização da fatura em Braille;
 - f.3. Importância atribuída à fatura em Braille;
 - f.4. Medidor de energia e consumo.
- g. Percepção quanto as ações de responsabilidade social da COPEL

2.2 Descrição Metodológica

Foi realizada a pesquisa quantitativa com aplicação de um questionário estruturado para uma amostra da população de Pessoas com Deficiência (PcD) auditiva, visual e física, clientes urbanos da COPEL, residentes no Paraná. As entrevistas com as PcD auditiva foram pessoais, com o auxílio de um intérprete de Libras. (7)

2.2.1 População alvo

Clientes residenciais urbanos, com deficiência física ou com mobilidade reduzida (locomoção) e deficiência visual e auditiva, cadastrados em instituições que os representem nas regionais da COPEL em Curitiba, Londrina, Ponta Grossa, Maringá e Cascavel. (7)

2.2.2 Desenho amostral

Diante da inexistência de uma lista de referência da população de PcD no Estado do Paraná, a amostra selecionada não foi probabilística e, em decorrência disso, as margens de erro estimadas para as estatísticas que descrevem os parâmetros da população de interesse neste trabalho são aproximadas. Foram arroladas 25 instituições que atendem a este público, nas cinco regionais da COPEL em Curitiba, Londrina, Ponta Grossa, Maringá e Cascavel. Em contato com os responsáveis pela administração dessas instituições, foi explicado o objetivo do trabalho, vindo a ser solicitada a lista dos associados para a seleção aleatória dos integrantes da amostra. Embora algumas instituições não tenham fornecido as listas de seus associados, as instituições se prontificaram em fazer o contato com eles, indicando para a entrevista aqueles que desejariam contribuir com o projeto. (7)

A amostra teve alocação igual entre os três estratos de Pessoas com Deficiência (PcD), por tipo de deficiência, de tal forma a garantir a leitura das estimativas em cada um deles. A Tabela 1 apresenta os tipos de clientes com deficiência envolvidos, bem como a frequência e o percentual válido para a pesquisa. (7)

Tabela 1: Extratos por tipo de clientes com deficiência

Tipo de Deficiência	Frequência	Percentual Válido
Auditiva	200	33,3%
Visual	200	33,3%
Física	200	33,3%
Total	600	100%

2.2.3 Caracterização da amostra para levantamento de dados:

A Tabela 2 mostra a descrição das instituições por tipo de clientes com deficiência, que contribuíram para o desenvolvimento da pesquisa nas principais cidades do Paraná, onde estão alocadas as regionais da Copel. O levantamento de campo foi realizado entre os meses de março e abril de 2011. (7)

Tabela 2: Descrição das instituições colaboradoras por regional da Copel

Instituições em Curitiba		
Instituição Colaboradora	Frequência	Percentual Válido
IPC - Instituto Paranaense de Cegos	63	29%
APR - Associação Paranaense de Reabilitação	45	21%
ADFP - Associação dos Deficientes Físicos do Paraná	33	15%
UNILEHU - Universidade Livre para Eficiência Humana	28	13%
ADEVIPAR - Associação dos Deficientes Visuais do Paraná	19	9%
Paróquia Nossa Senhora da Ternura	17	8%
FENEIS – Federação Nacional de Educação e Integração do Surdo	6	3%
Letras/Libras	3	1%
Associação Paranaense de LGBT Surdos	2	1%
Total	216	100%
Instituições em Londrina		
ADEVILON - Ass. Deficientes Visuais de Londrina e Região	52	44%
ADEFIL - Associação dos Deficientes Físicos de Londrina	47	40%
ILES - Instituto Londrinense de Educação de Surdos	20	16%
Total	119	100%
Instituições em Maringá		
AMADEVI – Assoc. de Mestres, Alunos e Amigos de Def. Visuais	38	34%
ANPR - Associação Norte Paranaense de Reabilitação	30	27%
ASUMAR - Associação dos Surdos de Maringá	29	26%
CVI - Centro da Vida Independente	13	12%
Total	112	100%
Instituições em Ponta Grossa		
CEPRAF Geny de Jesus Souza Ribas	29	37%
ADFGP – Ass. dos Deficientes Físicos de Ponta Grossa	26	33%
APADEV - Ass. de Pais e Amigos dos Deficientes Visuais	14	18%
UNIDEVI - União dos Deficientes Visuais de P.G. e Campos Gerais	10	13%
Total	79	100%
Instituições em Cascavel		
ACADEVI - Ass. Cascavelense de Pessoas Deficiência Visual	31	42%
ADEFICA - Associação dos Deficientes Físicos de Cascavel	29	39%
ACAS - Associação Cascavelense de Amigos de Surdos	7	9%
CMEBJA - Centro Municipal Paulo Freire	7	9%
Total	74	100%

2.2.4 Distribuição por Gênero

A Figura 2 apresenta a descrição e distribuição em função do gênero dos clientes envolvidos. O número total de pesquisados entre os homens com os tipos de deficiência citados 330 e entre as mulheres foi de 270, totalizando 600 pessoas com deficiência ouvidas em todo o estado do Paraná. (7)

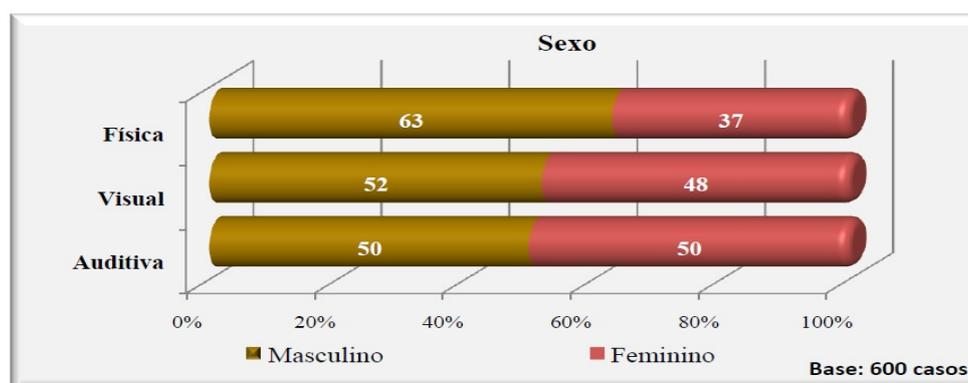


Figura 2: Distribuição em Porcentagem por Gênero e Característica de clientes PcD envolvidos

2.2.5 Distribuição por Idade e Escolaridade

A Tabela 3 mostra a divisão dos participantes classificados por idade. A média de idade entre todos os 600 envolvidos de 40,6 anos.

Tabela 3: Distribuição por idade dos entrevistados pela Copel

Idade	Frequência	Percentual Válido
18 a 20 anos	27	5%
21 a 30 anos	138	23%
31 a 40 anos	153	26%
41 a 50 anos	123	21%
51 a 60 anos	109	18%
Mais de 60 anos	40	7%
Não respondeu	10	2%
Total	600	100%

Entre todos os entrevistados (homens e mulheres), sem especificar o tipo de deficiência, foi obtido o número de 41% aos que possuem escolaridade no nível médio, seguido de 32% com ensino fundamental e 22% com ensino superior. No restante 4% não possui escolaridade e 2% não respondeu. A Figura 3 retrata em detalhes a questão de escolaridade por tipo de deficiência dos clientes da Copel entrevistados. A maioria dos pesquisados, cerca de 37% apresentou a característica ocupacional de aposentado ou pensionista, seguido de 23% como empregados de empresa privada, 9% para funcionários públicos e 9% para estudantes. Os desempregados, as donas de casa, autônomos e profissionais liberais ficaram no somatório restante de 22%. (7)

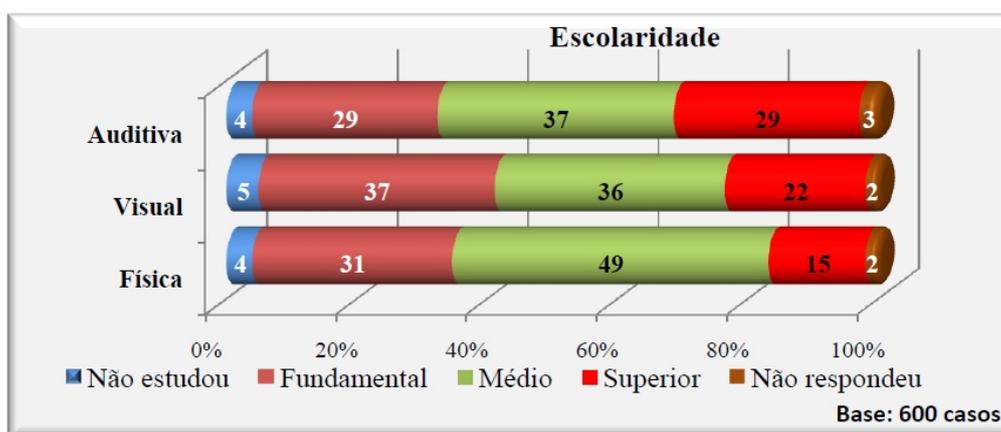


Figura 3: Divisão da escolaridade por tipo de deficiência

2.3 Principais Resultados em Perspectiva

As habilidades desenvolvidas como leitura em braille, foi detectado entre os PcD visuais que 54% fazem uso deste método. Na fluência em Libras, o valor obtido foi de 85% com relação às PcD. Entre os próprios PcD que utilizam estes recursos para comunicação, a escolaridade e a renda estão muito associadas à fluência em Libras e à leitura em Braille. À medida em que aumentam os anos de estudo formal e a renda familiar, cresce a frequência de PcD auditiva intérpretes de Libras e a frequência de PcD visual leitoras em Braille. Entre PcD auditiva, a habilidade desenvolvida para a interpretação em Libras se distribui de forma homogênea pelos gêneros. Mas entre PcD visual, verifica-se maior incidência de homens que leem Braille do que de mulheres. (7)

2.3.1 Avaliação dos serviços de fornecimento de energia pela COPEL

A satisfação dos clientes PcD da COPEL foi considerada alta com os serviços de fornecimento de energia prestados pela empresa. Considerando a escala ordinal crescente de 1 a 10 de satisfação, as PcD apresentam satisfação média de 8,2. Oitenta e quatro por cento (84%) das PcD da amostra atribuíram notas de satisfação de 7 a 10. Enquanto 49% das PcD estão muito satisfeitas – conferiram notas 9 e 10 – 35% se consideraram satisfeitas, atribuindo notas 7 e 8. Há 10% de entrevistados que atribuíram notas 5 e 6, associadas ao conceito como nem satisfeito ou nem insatisfeito. Do restante, 3% estão insatisfeitos e outros 3% não opinaram. (7)

Em um resultado mais específico e comparativo por deficiência, entre PcD auditiva é menor a satisfação com o fornecimento de energia da COPEL do que entre as PcD física e visual, conforme mostra a Figura 4.

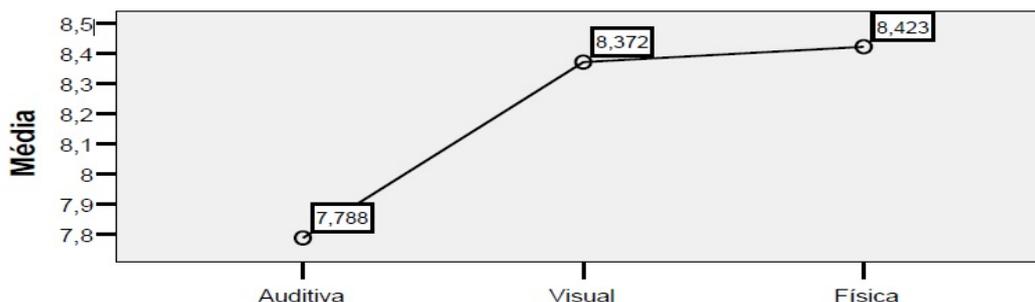


Figura 4: Comparação por tipo de deficiência com relação à satisfação de fornecimento de energia pela COPEL

2.3.2 Avaliação do conhecimento das políticas de acessibilidade da COPEL

O resultado quanto ao nível de desconhecimento das PcD em relação às políticas de acessibilidade da COPEL foi considerado bastante elevado: 67% informam não conhecê-las e 15% dizem conhecê-las pouco. Apenas 17% declaram conhecê-las e 1% afirma conhecê-las bem, conforme é apresentado na Figura 5. (7)

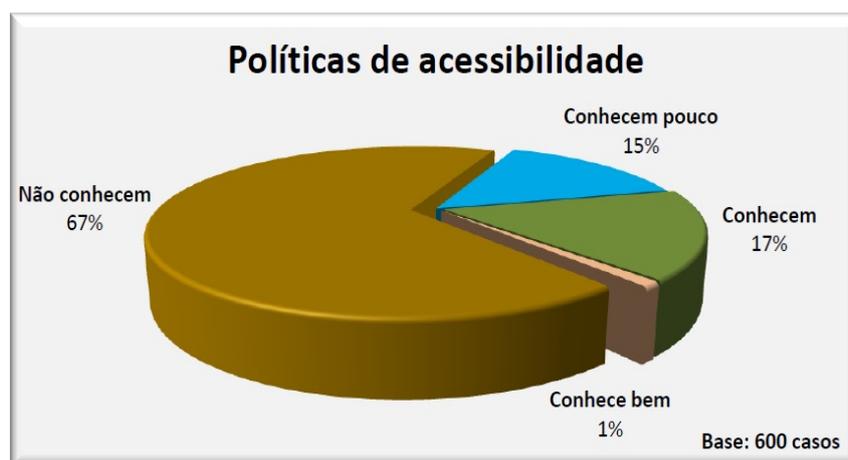


Figura 5: Nível de desconhecimento das políticas de acessibilidade da COPEL

Foi avaliado e comparado o nível de desconhecimento das políticas de acessibilidade da COPEL entre os tipos de deficiência envolvidos na pesquisa. O resultado obtido foi maior entre as PcD física, atingindo o valor de 80% que afirmaram não conhecer tais políticas. Entre as PcD visual, 73% informam não conhecer as políticas e metade das PcD auditiva desconhecem as políticas de acessibilidade, constituindo este, entre os três, o segmento em que há mais pessoas informadas. A Figura 6 demonstra detalhadamente o nível de

conhecimento com relação às políticas de acessibilidade, dividindo a análise por grupos de deficiência. (7)

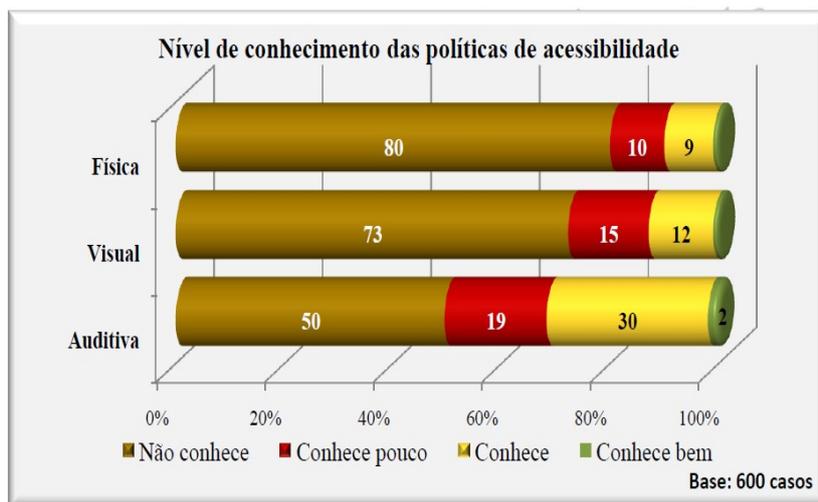


Figura 6: Comparação entre os grupos de deficiência envolvidos para a análise do nível de desconhecimento das políticas de acessibilidade da COPEL

Dentro das políticas de acessibilidade foi também observado o conhecimento e impacto sobre a imagem da COPEL. A satisfação geral, como é apresentada na Figura 7, manifesta face à COPEL pela prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica tende a ser maior entre aquelas pessoas com deficiência que conhecem bem ou somente conhecem as políticas de acessibilidade implementadas pela empresa. A associação entre as duas variáveis sugere que a imagem mais geral da COPEL, que nas pesquisas qualitativas emerge imediatamente associada ao fornecimento da energia elétrica, entre as PcD, tende a ser afetada positivamente pela informação de que a empresa está preocupada e formula políticas de promoção da acessibilidade. (7)

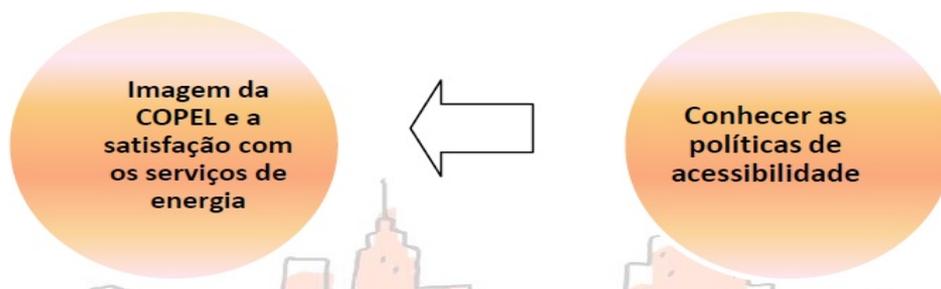


Figura 7: Comparação entre conhecimento das políticas de acessibilidade e impacto sobre a imagem da COPEL

As notas médias na escala ordinal crescente, de 1 a 10, de satisfação com os serviços de fornecimento de energia da COPEL, entre aqueles que conhecem ou conhecem bem as políticas de acessibilidade foram de respectivamente 8,5 e 8,7. Vale o destaque da relação e influência direta na média de satisfação com o fornecimento de serviço da Companhia, onde o valor médio foi reduzido para 7,35, entre aqueles que informam conhecer pouco as políticas de acessibilidade da COPEL. (7)

Ainda no contexto da políticas de acessibilidade, foi medido o grau de conhecimento e habilidades desenvolvidas para a leitura em Braille e a fluência em Libras. Entre aquelas PcD auditiva e visuais, que não são fluentes em Libras e não leem Braille, há maior incidência de desconhecimento das ações da COPEL voltadas para a acessibilidade, o que demonstra ser mais difícil para a empresa atingir a esses públicos. Em Curitiba se concentra a maior frequência de PcD que informam conhecer ou conhecer bem as políticas de acessibilidade da COPEL. Em Ponta Grossa e em Cascavel verificam-se as maiores incidências de PcD que

não conhecem essas políticas. Dentro da avaliação com relação ao grau de satisfação das políticas de acessibilidade, 195 pessoas com deficiência, que representam 33% da amostra, que informaram conhecer pouco, conhecer ou conhecer bem as políticas de acessibilidade da Companhia. Também foi solicitado que manifestassem a sua satisfação com as políticas de acessibilidade promovidas pela empresa para as PcD. Enquanto 29% das PcD, que demonstram algum conhecimento sobre as políticas de acessibilidade da Companhia, se declaram muito satisfeitos ou satisfeitos, igual proporção se diz insatisfeita ou muito insatisfeita com as ações da COPEL, para ampliar a acessibilidade das PcD; 39% das PcD se situam na categoria intermediária no grau de nem satisfeito ou nem insatisfeito. O restante no valor de 3% de PcD não opinaram, conforme dados apresentados na Figura 8. (7)

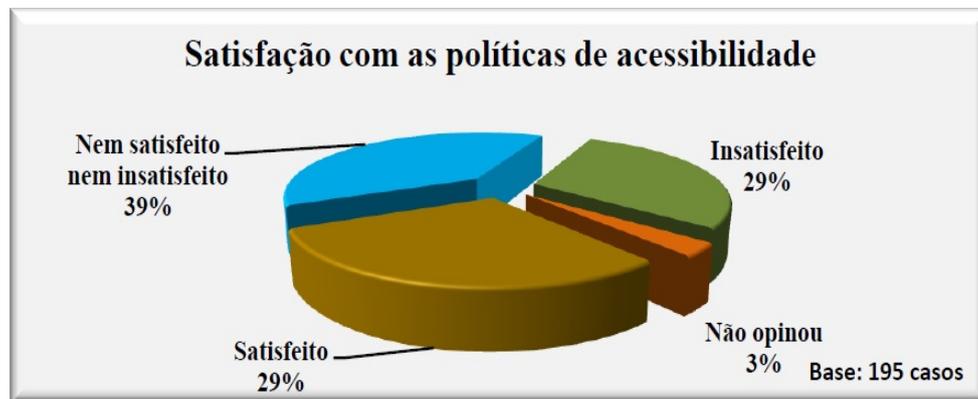


Figura 8: Avaliação do grau de satisfação em acessibilidade com clientes PcD da Copel

A avaliação geral dos serviços de fornecimento de energia elétrica prestados pela COPEL, é entre todos os negócios da empresa, o mais saliente para o público em geral. Está diretamente associado à imagem geral da empresa, afirmação intuitiva que pode ser feita em decorrência dos insights extraídos de todas as pesquisas qualitativas junto aos *stakeholders* e consumidores da Companhia, que apontam para associações imediatas com a marca relativas aos conceitos de luz e energia. Para o público de PcD em específico, principalmente auditiva, iluminação também significa comunicação: este é um estrato que se ressenete com mais intensidade da escuridão, já que os intérpretes em Libras precisam de luz para realizar o diálogo. Por um lado a concessionária se beneficia de uma boa avaliação geral quanto ao fornecimento da energia, além de uma imagem disseminada entre os paranaenses, de identidade com a empresa de sucesso. Entretanto, quando, por outro lado, as PcD são estimuladas a se manifestar sobre a sua satisfação e a avaliação das políticas de acessibilidade implementadas pela COPEL, as médias na escala ordinal crescente de 1 a 10 caem substancialmente, indicando que há ainda muito por fazer neste campo. A Figura 9 apresenta a comparação entre o grau de satisfação com as políticas de acessibilidade e avaliação geral da COPEL. (7)



Figura 9: Comparação entres as avaliações de políticas de satisfação em acessibilidade e média geral obtida pela Copel

2.3.3 Avaliação da acessibilidade nas agências da COPEL

A utilização dos serviços realizados pelas agências, considerando os atributos externos à agência e internos, poderia ser bem maior se os conceitos de mobilidade urbana fossem melhor aplicados pelos profissionais e organizações competentes nos projetos e execuções de obras arquitetônicas. Para as pessoas com deficiência o acesso e a utilização das agências da COPEL supõem duas etapas que envolvem níveis de dificuldades distintos. A primeira etapa, diz respeito ao deslocamento externo, ou seja da residência até a porta da agência e desta até as instalações internas. A segunda refere-se ao deslocamento dentro das agências e ao acesso ao atendimento propriamente dito. (7)

No geral, o grau de dificuldade relatado pelas pessoas com deficiência foi maior em relação ao deslocamento externo. Esse deslocamento envolve, caso a pessoa tenha optado por ir de carro, vaga para estacionamento e se, optou por ir de ônibus ou táxi, o acesso da rua até a porta da agência, além da estrutura disponibilizada de acesso na porta da agência, como rampas, elevador. A nota média de acessibilidade atribuída aos diversos aspectos externos do deslocamento até as agências varia de 5,35 a 5,68, dentro de uma escala ordinal crescente, de 1 a 10, em que 1 relaciona-se ao conceito de baixa acessibilidade (alto grau de dificuldade) e 10 ao conceito de alta acessibilidade (baixo grau de dificuldade). Dentro das agências, o deslocamento e o acesso aos serviços é mais fácil do que o deslocamento externo. Mas ainda há muito o que fazer, uma vez que a dificuldade é de mediana para muito alta para mais de dois terços das pessoas com deficiência. (7)

A nota média de acessibilidade atribuída aos diversos aspectos internos da agência varia de 5,75 a 6,10, dentro de uma escala ordinal crescente, de 1 a 10, em que 1 relaciona-se ao conceito de baixa acessibilidade (alto grau de dificuldade) e 10 ao conceito de alta acessibilidade (baixo grau de dificuldade). Para as pessoas com deficiência auditiva é mais fácil o deslocamento dentro das agências e o uso das instalações sanitárias. Para as pessoas com deficiência física deslocar dentro da agência e usar os toaletes tende a ser mais difícil. As pessoas com deficiência visual tendem a ter um pouco mais de dificuldade em se adaptar ao mobiliário das agências em relação às categorias de deficiência auditiva e física. A acessibilidade às agências, no que diz respeito aos aspectos de deslocamentos externos, é maior para as pessoas com deficiência auditiva, seguidas pelas pessoas com deficiência visual e, por fim, as pessoas com deficiência física. A Figura 10 mostra o resultado quanto à acessibilidade dentro dos aspectos externos às agências.

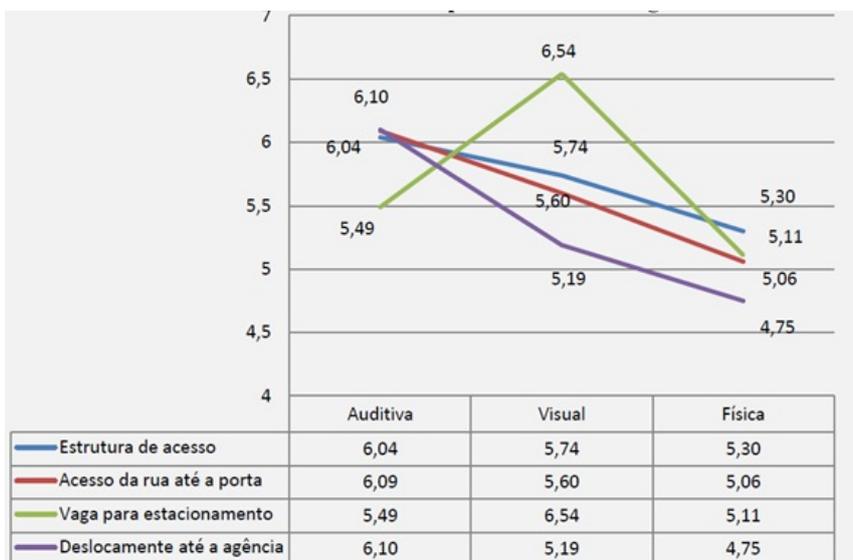


Figura 10: Notas médias em acessibilidade - aspectos externos às agências da COPEL

2.3.4 Avaliação da acessibilidade nos canais de comunicação da COPEL

Cada tipo de deficiência determina a opção por uma diferente forma para contatar a COPEL. O telefone é o canal preferido por 82% das pessoas com deficiência visual e 83% das pessoas com deficiência física. Já entre as pessoas com deficiência auditiva apenas 2% preferem o telefone.

As agências são as preferidas por 43% das pessoas com deficiência auditiva, mas são as escolhidas por apenas 16% das pessoas com deficiência visual e 8% das pessoas com deficiência física. Já a internet é a preferida por 36% das pessoas com deficiência auditiva, 10% das pessoas com deficiência física e 7% daquelas com deficiência visual. O SMS é a forma preferida por 35% das pessoas com deficiência auditiva e 1% das pessoas com deficiência física, sendo que não foi citado pelas pessoas com deficiência visual. O correio tem a preferência de 15% das pessoas com deficiência auditiva, 4% das PcD física e 2% das PcD visual. A ouvidoria e o chat têm as mais baixas frequências de preferência. (7)

3. Conclusões

Foi avaliado como baixo o conhecimento das pessoas com deficiência física em relação às políticas para ampliar a acessibilidade implementadas pela COPEL. Ao mesmo tempo, foi alto o nível de importância atribuída a essas políticas pela Companhia. A divulgação das políticas de acessibilidade, ampliando o seu conhecimento na sociedade, tem consequência não apenas em relação às facilidades que a informação pode proporcionar às pessoas com deficiência, mas também à imagem mais geral da empresa. Por ser uma empresa imediatamente associada ao fornecimento de energia elétrica, é positivamente afetada entre aqueles que declararam conhecer o programa de acessibilidade. Entre aquelas PcD auditiva e visual, que não são fluentes em Libras e não leem Braille, ocorreu uma maior incidência de desconhecimento das ações da COPEL voltadas para a acessibilidade, o que demonstrou ser mais difícil para a Companhia atingir a esses públicos específicos.

No conjunto das adequações necessárias, o atendimento interpessoal foi um ponto muito valorizado pelas pessoas com deficiência que buscam soluções para problemas. Entendeu-se como necessária a capacitação de pessoal para a interação principalmente no atendimento telefônico - o mais procurado e o preferido pelas PcD física e visual e o das agências - preferido pelas PcD auditiva. No conjunto das adequações necessárias, o atendimento interpessoal foi um ponto muito valorizado pelas pessoas com deficiência que esperam soluções para esses problemas entendidos como mais simples. Torna-se cada vez mais necessária a capacitação de pessoal para a interação principalmente no atendimento telefônico - o mais procurado e o preferido pelas PcD física e visual - e o das agências - preferido pelas PcD auditiva.

Na questão de adaptação das agências, o primeiro problema destacado está em chegar até elas. As PcD enfrentam uma rotina de desafios, inseridas que estão em uma sociedade na qual a cultura predominante tem pouca tolerância com a diferença. Essa é uma constatação que emerge das ruas, quando precisam se deslocar. O grau de dificuldade para chegar às agências foi avaliado como alto, muito mais, inclusive, do que a dificuldade encontrada para o atendimento dentro das agências.

A COPEL pode ser uma das protagonistas da campanha de inclusão das PcD, chamando a sociedade para aderir a esse novo comportamento, em parceria inclusive com as demais instâncias do poder público. A principal reivindicação das pessoas com deficiência auditiva é a presença nas agências de um funcionário fluente em Libras. As pessoas com deficiência visual sugeriram, além da inclusão nas agências de elementos de percepção voltados à sua deficiência, a capacitação dos atendentes para o atendimento diferenciado por tipo de deficiência, com pessoas disponíveis para orientá-los dentro das agências.

A forma de comunicação entre diversos meios foi lembrada constantemente para que a empresa viabilize o

acesso, por meio de tecnologias assistivas. A adaptação do site da COPEL deve ser imediata e funcionar de maneira interativa e, ao mesmo tempo, oferecendo o serviço de janela em Libras e com o indicativo e informativo em Braille ou sistema de voz. Além de tudo isto, as pessoas com deficiência ouvidas na pesquisa pediram maior divulgação das facilidades que podem ser encontradas no site da COPEL. Para as pessoas com deficiência auditiva ler a conta de energia é mais difícil do que para as pessoas com deficiência visual e física. Sugere-se avaliar formatos de fatura diferenciados, por tipo de deficiência, a partir do cadastramento dos domicílios com clientes interessados.

O demonstrativo da fatura em braille, que já constitui um grande passo da COPEL em direção ao melhor atendimento das PcD visual, ainda não consegue atingir universalmente esse público. O serviço disponibilizado pela COPEL esbarra no fato de quase a metade das PcD não fazer a leitura em braille.

O pensamento empresarial inclusivo procura nas pessoas com alguma deficiência, limitação ou mobilidade reduzida, descobrir potenciais de ganhos em termos de qualidade nos serviços prestados para estas pessoas. O mundo corporativo desse século, em todas as alas, está tendo a chance, além da adaptação de forma compulsória no cumprimento da legislação, em romper paradigmas e iniciar um processo de uma mudança totalmente inclusiva e sustentável.

4. Referências bibliográficas

- (1) ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA NORMAS TÉCNICAS. Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos - NBR 9050 de 2004. Brasil.
 - (2) COPEL, site corporativo, disponível em <<http://www.COPEL.com>> Último acesso em 28 de março de 2012.
 - (3) DECRETO FEDERAL 5296 de 2004, disponível em <<http://www3.dataprev.gov.br/SISLEX/paginas/23/2004/5296.htm>> Último acesso em 28 de março de 2012.
 - (4) LEI 10.048 de 2000, disponível em <<http://www3.dataprev.gov.br/SISLEX/paginas/42/2000/10048.htm>> Último acesso em 29 de março de 2012.
 - (5) LEI 10.098 de 2000, disponível em <<http://www3.dataprev.gov.br/SISLEX/paginas/42/2000/10098.htm>> Último acesso em 29 de março de 2012.
 - (6) IBGE – CENSO DEMOGRÁFICO 2000, disponível em <<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/27062003censo.shtm>> Último acesso em 29 de março de 2012
 - (7) COPEL 2011, Relatório de Pesquisa de Opinião Quantitativa – Avaliação do Programa de Acessibilidade da Copel. Acesso interno corporativo.
 - (8) Cequinel Filho, Sérgio Luiz – Programa Corporativo de Acessibilidade da Copel – Informe Técnico/IV Seminário Brasileiro de Meio Ambiente e Responsabilidade Social do Setor Elétrico, disponível em <<http://pactoglobalcreapr.files.wordpress.com/2010/10/leia-o-artigo-na-integra-clique-aqui.pdf>> Último acesso em 30 de março de 2012.
 - (9) CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988, disponível em <<http://www.senado.gov.br/sf/legislacao/const/>> Último acesso em 29 de março de 2012.
-