

Referências bibliográficas

ABNT NBR 15250. **Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário.** Disponível em: <http://www.abnt.org.br> Acesso em: 06 de jun. 2006.

ALVAREZ, Rodrigo. **Pagamento em risco.** Disponível em: <http://jornalhoje.globo.com/JHoje/0,19125,VJS0-3076-20040930-62897,00.html> Acesso em: 01 de out. 2004.

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith, GEWANDSZNAJDER, Fernando, **O método nas ciências naturais e sociais**, Pesquisa quantitativa e qualitativa. São Paulo, Editora Pioneira, 2000.

AMANTINI, Susy N. Silva Ribeiro, **Empregabilidade ergonômica das cores na construção de websites.** In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE PESQUISA EM DESIGN, 1., 2002, Brasília, Anais...P&D 2002.

ARAUJO, André Luiz Ribeiro de. **Projeto de interface com o usuário.** 1998. Dissertação (Mestrado em Informática) – Departamento de Informática – Centro Tecnológico, Universidade Federal do Espírito Santo, Espírito Santo.

ARDITI, Áries. **Designing for People with Partial Sight and Color Deficiencies.** Disponível em: http://www.lighthouse.org/color_contrast.htm Acesso em: 17 set 2006a.

_____. Making **Text Legible. Designing for People with Partial Sight.** Disponível em: http://www.lighthouse.org/print_leg.htm Acesso em: 18 set 2006b.

BARRETO, Maria Lectícia. **Admirável Mundo Velho: velhice, fantasia e realidade social.** São Paulo: Ática, 1992. 235p.

BANCO CENTRAL. **15 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional.** Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/fis/TOP50/port/Top502006090P.asp> Acesso em: 02 de jan. 2007.

BOOTH, Paul. **An introduction to human-computer interaction.** Lawrence Erlbaum Associates Ltd. 1989, 265p.

CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Muito além dos 60: os novos idosos brasileiros.** Rio de Janeiro: IPEA, 1999. 382 p.

CAMARANO, A. A. (Org.) . Os novos idosos brasileiros: muito além dos 60?. 1. ed. Rio de Janeiro: IPEA, 2004. v. 1. 604 p.

CARROL, John M. **Designing interaction**: psychology at the human-computer interface. Cambridge University Press, 1991, 315 p.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica** – 5ª ed. – São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CASSEB, Renato L. Z., MARTINS, Rosane F. F., ZERBETTO, Cristiane A. A. **Aplicação da técnica Card Sorting no site de uma instituição de ensino**: um estudo de caso. In CONGRESSO INTERNACIONAL DE ERGONOMIA E USABILIDADE, DESIGN DE INTERFACES E INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR,5, 2005, Rio de Janeiro: LEUI, 2005. Anais.

COZBY, Paul C. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. São Paulo, Atlas, 2003.

CYBIS, Walter de Abreu. **Engenharia de usabilidade**: uma abordagem ergonômica. Florianópolis: Labiutil-UFSC, 2003. Apostila. Disponível em: <<http://www.labiutil.inf.ufsc.br/apostila.htm>> Acesso em: 12 mar 2004.

DONDIS, Donis A. **Sintaxe da linguagem visual**. São Paulo: M. Fontes, 1997.

DUL, Jan, WEERDMEESTER, Bernard. **Ergonomia prática**. São Paulo: Edgard Blücher, 2004, 135p.

ERGOLIST. **Critérios ergonômicos propostos por Scapin e Bastien**. Disponível em: <http://www.labiutil.inf.ufsc.br/ergolist/> Acesso em: 14 abr 2004.

FEBRABAN, **Atendimento e serviços**. Disponível em: http://www.febraban.org.br/ciab05/dados/atendimento_e_%20servi%C3%A7os_tecnologia.pdf Acesso em: 27 ago 2006.

FISK, Arthur D. [et al.]. **Design for older adults**: principles and creative human factors approaches. Flórida, Ed. CRC Press LLC, 2004.

FONTE, Isolda Belo da. Diretrizes internacionais para o envelhecimento e suas conseqüências no conceito de velhice. In ENCONTRO DE ESTUDOS POPULACIONAIS DA ABEP, XIII, 2002, Caxambu. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.abep.org.br/usuario/GerenciaNavegacao.php>>. Acesso em: 18 mai. 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDENBERG, Mirian, **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. Rio de Janeiro, Record, 1997.

GOMES FILHO, João. **Gestalt do objeto**: sistema de leitura visual da forma. São Paulo: Escrituras, 2000.

GUIDUGLI, Odeibler S. Envelhecimento populacional no Brasil e dos Idosos no estado de São Paulo. In ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS POPULACIONAIS DA ABEP, XI, 1998, Caxambu. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.abep.org.br/usuario/GerenciaNavegacao.php>>. Acesso em: 18 mai. 2005.

GUILLERMO, Alvaro. **Design**: do virtual ao digital. São Paulo: Demais Editora; Rio de Janeiro: Rio Books, 2002, 110p.

HENRIQUE, Jorge Luiz. **A satisfação do usuário com as tecnologias da informação nos serviços bancários**. 2001. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre – RS.

IIDA, Itiro. **Ergonomia**: projeto e produção. São Paulo: E. Blücher, 1990.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br> Acesso em: 12 de mai. 2005.

JORDAN, Patrick W. **An introduction to usability**. London: Taylor & Francis, 1998. p.120.

JORNAL NACIONAL. **Dezessete dias de greve**. Disponível em: <http://jornalismo.globo.com/Jornalismo/JN/0,,AA818885-3586-205031,00.html> Acesso em: 02 de out. 2004.

KACHAR, Vitória. **Terceira idade & informática**: aprender revelando potencialidades. São Paulo: Cortez, 2003. 206 p.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar**. São Paulo: Market Books, 2001.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo. Atlas, 2001. 5. ed.

LAKATOS, Eva Maria & MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa** – 5º ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

LEITE, José Alfredo Américo, **Metodologia de elaboração de teses**. São Paulo, McGraw – Hill do Brasil, Ltda. 1978.

LIMA, Mariúza Pelloso. **Gerontologia educacional**: uma pedagogia específica para o idoso: uma nova concepção de velhice. São Paulo: LTr, 2000. 152 p.

LOBACH, Bernd. **Design industrial**: bases para a configuração dos produtos industriais. São Paulo: Edgard Blucher, 2001. 206 p. 1^a ed.

MELO, Aparecida Vieira de. Envelhecimento populacional no Brasil e estado de São Paulo na década de noventa. In ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS POPULACIONAIS DA ABEP, XI, 1998, Caxambu. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.abep.org.br/usuario/GerenciaNavegacao.php>>. Acesso em: 18 mai. 2005.

MINAYO, Maria Cecília de Souza, **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. Petrópolis, Editora Vozes, 2001

MORAES, Anamaria de; MONT'ALVÃO, Cláudia. **Ergonomia**: conceitos e aplicações. Rio de Janeiro: 2AB, 1998.

MORAES, Anamaria de; PEQUINI, Suzi Marino. **Ergodesign para trabalho com terminais informatizados**. Rio de Janeiro: 2AB, 2000, 124p.

MORAES, Anamaria de; FRISONI, Bianka Cappuci, org. **Ergodesign**: produtos e processos. Rio de Janeiro: 2AB, 2001, 208p.

MORAES, Anamaria de. **Design e avaliação de interface**. Rio de Janeiro: 2AB, 2002.

MORAES, Anamaria de. **Coletânea de palestras de convidados internacionais e nacionais**: Ergodesign/ USIHC / Organizadores: Anamaria de Moraes; Giuseppe Amado - Rio de Janeiro: FAPERJ; iUsEr, 2004.

MOREIRA, Morvan de Mello. Determinantes demográficos do envelhecimento populacional brasileiro. In ENCONTRO DE ESTUDOS POPULACIONAIS DA ABEP, XII, 2000, Caxambu. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.abep.org.br/usuario/GerenciaNavegacao.php>>. Acesso em: 18 mai. 2005.

NERI, Anita Liberalesso. **Envelhecer num país de jovens**: significados de velho e velhice segundo brasileiros não idosos. Campinas: Unicamp, 1991. 155p.

NIELSEN, Jakob. **Usability engineering**. San Diego: Academic Press, 1993.

_____. **Usability 101**: Introduction to Usability, Alertbox, August 25, 2003. Disponível em: < <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>>. Acesso em: 6 jun 2006.

_____. **Top ten guidelines for homepage usability**. Disponível em: <<http://www.useit.com/alertbox/20020512.html>> Acesso em: 10 mai 2004b.

NIELSEN, Jakob, TAHIR, Marie. **Homepage usabilidade 50 websites desconstruídos**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

NIEMEYER, Lucy. **Design no Brasil**: origens e instalações. Rio de Janeiro: 2AB, 1998, 128p.

OPPENHEIM, A. N., **Questionnaire Design**, Interviewing and Attitude Measurement. New Edition. London: Pinter Publishers, 1992.

OLIVEIRA, Elaine Rosangela. **Avaliação ergonômica de interfaces da SciELO – Scientific Electronic Library Online**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal e Santa Catarina, Florianópolis.

OSTROWER, Fayga Perla. **Universo da arte**. 3.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1986.

PARIZOTTO, Rosamelia. **Guia de estilos para serviços de informação em ciência e tecnologia via Web**. 1997.. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal e Santa Catarina, Florianópolis.

_____. **Guia de estilos para serviço de informação em ciência e tecnologia**. 1999. Disponível em: <<http://www.labiutil.inf.ufsc.br/estilo/Guia.htm>> Acesso em: 14 fev 2004.

PIRES, Péricles José, COSTA FILHO, Bento Alves da. **O atendimento humano como suporte e incentivo ao uso de auto-atendimento em bancos**. Revista da FAE. Curitiba, ano 1, n. 4, jan - abr. 2001. Disponível em: <www.cde.br/publicacoes/revista.asp> Acesso em: 25 de jul. de 2004.

POPCORN, Hanft. **O dicionário do futuro**. Rio de Janeiro: Campus, 2002, 413p.

PREECE, J., ROGERS, Y. SHARP, H. **Design de Interação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

PROCON-SP. **Bancos seguem na liderança do setor de assuntos financeiros do PROCON-SP**. Disponível em:

<http://www.procon.sp.gov.br/infpressassfinbancos.shtml> Acesso em: 25 de set. 2004.

RIBEIRO, Milton, **Planejamento visual gráfico**. Brasília: LGE, 2003

ROSENFELD, Isadore. **Viva agora envelheça depois: maneiras comprovadas de desacelerar o tempo**. São Paulo: Unesp, 2002. 237 p.

SALES, Márcia Barros; **Checklist para avaliação de acessibilidade da web para usuários idosos**. 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)- Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal e Santa Catarina, Florianópolis.

SALOMÃO, Júlio César. Conseqüências do envelhecimento da população trabalhadora e sua relação com o comportamento organizacional. In ENCONTRO DE ESTUDOS POPULACIONAIS DA ABEP, XII, 2000, Caxambu. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.abep.org.br/usuario/GerenciaNavegacao.php>. Acesso em: 18 mai. 2005.

SANTA MARIA, Luís Eduardo. **Uma análise de pesquisas em IHC e orientações para pesquisadores de legibilidade e leitura**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE PESQUISA EM DESIGN, 2., 2003, Rio de Janeiro, Anais... P&D 2003.

SANTOS, Robson. **Usabilidade de interfaces e arquitetura de informação: alguns aspectos da organização de conteúdo para o meio digital**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 11., 2001, Gramado, Rio Grande do Sul, Anais... Abergó, Associação Brasileira de Ergonomia

SANTOS, Venétia, ZAMBERLAN, Maria Cristina. **Projeto ergonômico de salas de controle**. São Paulo: Fundación Mapfre, 1992.

SHNEIDERMAN, B. **Designing the user interface. Strategies for effective human-computer interaction**. 3rd ed. Reading, MA: Addison-Wesley, 1998.

STERNBERG, Robert J. **Psicologia Cognitiva**, trad. Maria Regina Borges Osório, Porto Alegre: Artes. Médicas Sul , 2000.

TAVARES, João Pedro Filho, **A interação do idoso com caixas de auto-atendimento bancário**. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)- Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal e Santa Catarina, Florianópolis.

TEXEIRA, Fátima Regina. **Qualificação para o trabalho: uma proposta para a clientela de terceira idade**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)- Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal e Santa Catarina, Florianópolis.

UNITED NATIONS, **World Population Ageing**: 1950-2050. Disponível em :
<<http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/index.htm>> Acesso em : 17 mai. 2005.

VALOR ONLINE, **Ranking Bancos**. Disponível em:
<<http://www.valoronline.com.br/especiais/valor1000/RankingBancos.aspx>>
Acesso em: 27 ago 2006.

VEJA, **Babel do dinheiro**. Disponível em: <<http://vejaonline.abril.com.br/>>
Acesso em: 08 jun. 2005.

ZHAO, Haixia. **Universal Usability Web Design Guidelines for the Elderly**, University of Maryland, College Park, MD 20742 USA, Disponível em: <<http://www.otal.umd.edu/uupractice/elderly/>> Acesso em: 27 ago 2006.

ZIMENMAN, Guite I. **Velhice**: aspectos biopsicossociais. Porto Alegre: Artmed, 2000.