

3

Metodologia

Nesse capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a execução dessa dissertação. Primeiro será descrito um panorama geral da pesquisa no qual será apresentado um esquema para sintetizar a parte empírica da pesquisa. Em seguida serão feitas considerações à respeito da escolha dos respondentes, da coleta e tratamento de dados nas três etapas. No fim do capítulo serão apresentadas as limitações metodológicas.

3.1.

Panorama da pesquisa empírica

Nesta seção são apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados para o desenvolvimento do estudo. Primeiramente foi conduzida pesquisa bibliográfica que, como visto anteriormente, comportou uma revisão teórica sobre os tópicos serviços de lazer, pessoas com deficiência, pessoas com deficiência como consumidores, consumo de serviços de lazer por pessoas com deficiência, lazer em restaurantes e estratégias empresariais para atender pessoas com deficiência.

A dinâmica da pesquisa envolveu, além da revisão de literatura, a coleta de material empírico por multi-métodos, uma vez que em cada etapa da pesquisa foi utilizado um método diferente de coleta de dados. As formas múltiplas de coleta são importantes para propiciar uma visão mais abrangente do fenômeno e também para favorecer o procedimento de triangulação durante o tratamento de dados (CRESWELL, 1998).

Após a revisão de literatura, foi conduzido um estudo de campo (GIL, 2002). Inicialmente, foram realizados três grupos de foco, com sete, oito e seis participantes respectivamente, com o objetivo de identificar os principais atributos de serviços e seus níveis para as pessoas com deficiência visual em restaurantes. Essa etapa foi chamada de Etapa 1, para facilitar a explicação da metodologia da parte empírica da pesquisa. Em seguida, foi conduzida análise fatorial fracionada

para que se chegasse aos fatores a serem usados no questionário da *survey*, que correspondeu à Etapa 2.

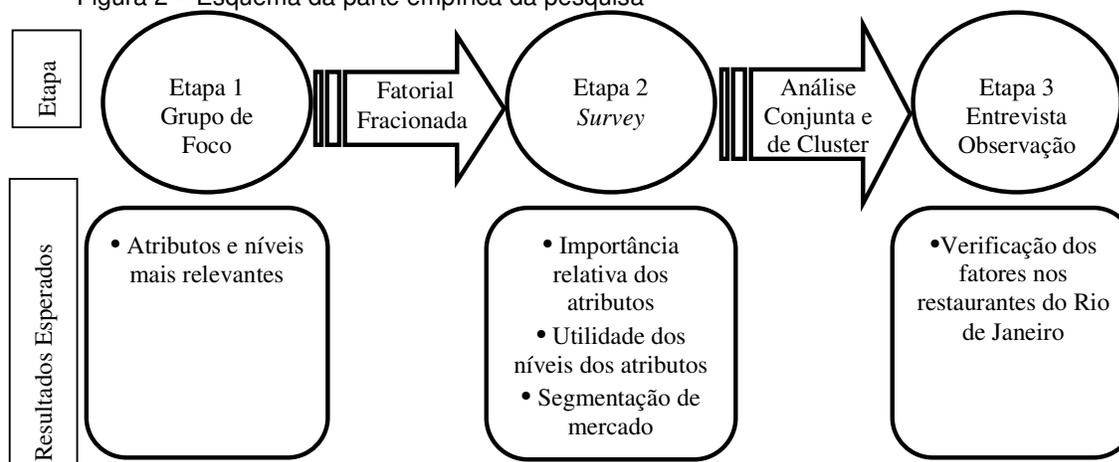
Com os resultados da *survey* passou-se à análise conjunta para determinar a importância relativa que as pessoas com deficiência visual dão aos atributos do serviço de restaurantes em momentos de lazer e a utilidade associada por tais consumidores aos níveis desses atributos. Além disso, por meio da análise de clusters, foi empreendida uma tentativa de segmentar as pessoas com deficiência visual em consonância com a utilidade atribuída aos fatores na Etapa 2 da pesquisa.

Na chamada Etapa 3 da pesquisa foram feitas observações e conduzidas entrevistas em restaurantes do Rio de Janeiro, visando verificar se os fatores apontados como mais relevantes para as pessoas com deficiência visual estão presentes em tais estabelecimentos.

A Figura 2, mostrada a seguir, ilustra a parte empírica da pesquisa com o objetivo de facilitar o entendimento de suas etapas. Os círculos mostram as etapas da pesquisa e a forma como foi feita a coleta de dados em cada um dessas etapas. Nas setas estão indicados os métodos de tratamento de dados que foram utilizados e nos retângulos são apresentados os resultados esperados em cada etapa da pesquisa empírica.

Para Turmusani (2004), pesquisas que tenham como objetivo entender o que é realmente importante em produtos ou serviços para PcD devem utilizar métodos que pressuponham contato direto entre o pesquisador e seus sujeitos. White (2002) acredita que um aspecto que torna importante esse contato pessoal entre pesquisadores e pesquisados é a necessidade de os próprios deficientes validarem a relevância do estudo. Na concepção da presente pesquisa foram ouvidas pessoas com deficiência visual e funcionários do Centro de Vida Independente (CVI-Rio), instituição que trabalha em prol de pessoas com diferentes tipos de deficiência. Esses indivíduos validaram a relevância do problema e confirmaram o foco em restaurantes.

Figura 2 – Esquema da parte empírica da pesquisa



French e Swain (1997) e Oliver (1997) defendem a chamada pesquisa emancipatória em estudos com deficientes, a qual preconiza a ampla participação de PcD desde a gênese do estudo. Pesquisas em Administração parecem ir em uma direção diferente, estudando questões relativas a PcD sem que estas sequer sejam tomadas como sujeitos de pesquisa (CARNEIRO & RIBEIRO, 2008; PRIDEAUX & ROULSTONE, 2009). O presente trabalho contou com uma pessoa com deficiência visual acompanhando todo o processo.

A pesquisa seguiu recomendações de acadêmicos que defendem o uso de pesquisa com pelo menos uma etapa qualitativa para estudar questões sobre PcD (COCKS, 2008; HARTLEY & MUHIT, 2003), especificamente com respeito a estudos sobre deficientes como consumidores (WOODLIFFE, 2004).

A combinação de métodos qualitativos e quantitativos na presente pesquisa também seguiu a recomendação de alguns acadêmicos que defendem que em pesquisas sobre pessoas com deficiência esse é o melhor caminho (CARVALHO-FREITAS, MARQUES & SCHERER, 2004; HARTLEY & MUHIT, 2003; WOODLIFFE, 2004)

3.2.

Etapa 1 – Grupo de Foco

3.2.1.

Seleção dos Sujeitos da Etapa 1

Na Etapa 1 da pesquisa buscou-se selecionar pessoas com deficiência visual total que residem na cidade do Rio de Janeiro e freqüentam restaurantes em momentos de lazer, estejam elas sozinhas ou acompanhadas.

A seleção desses sujeitos foi feita de forma não probabilística e por conveniência (MALHOTRA, 2006). Para conseguir reunir pessoas dispostas a participar dos grupos de foco foi procurado o Centro da Vida Independente do Rio de Janeiro (CVI), sediado na PUC-Rio, que presta serviços de orientação e informação para pessoas com deficiência, familiares, profissionais e acadêmicos. Além disso, o CVI atua na assessoria, consultoria e desenvolvimento de projetos e programas para a qualificação das pessoas com deficiência e na criação de instrumentos e medidas que assegurem a defesa do seu direito de plena participação na vida social. O CVI tem como missão “Mobilizar a sociedade para uma visão inclusiva através do fortalecimento da pessoa com deficiência e reconhecimento da diversidade humana” (CVI, 2010).

Por meio do CVI a pesquisadora conseguiu o contato de Ethel Rosenfeld, informante que foi determinante para a formação dos grupos de foco, uma vez que forneceu o contato de diversas outras pessoas com deficiência visual. Ethel foi uma das primeiras pessoas a terem cão guia no Brasil, e tem uma participação muito ativa na luta pela acessibilidade das pessoas com deficiência visual; por isso, as pessoas mostraram-se mais dispostas a ajudar na pesquisa participando dos grupos de foco quando souberam que Ethel também participaria.

Braithwait e Thompson (2000) alertam que a forma estereotipada com que os acadêmicos têm retratado PcD dificulta a realização de novas pesquisas, pois essas pessoas tornam-se resistentes e tendem a não querer participar. Neste estudo verificou-se essa resistência: muitas pessoas chamadas para os grupos de foco relutaram e até mesmo não aceitaram participar da pesquisa. Muitas pessoas contatadas disseram que não participariam da pesquisa por estarem cansadas de dar entrevistas e não verem nada mudar na realidade em que vivem. Buscou-se mostrar para essas pessoas que a pesquisa acadêmica não tem de fato o poder de mudar a realidade e sim pretende apontar caminhos, foi prometido que elas receberiam todos os resultados assim que a pesquisa ficasse pronta.

Tabela 2 - Caracterização dos participantes dos grupos de foco

Grupo de Foco	Nome	Idade	Profissão	Deficiência Visual
1	Ainda Guerra	45	Professora	Congênita
1	Alexandre Brito	39	Empresário	Aos 23 anos
1	Antonio Vieira	43	Técnico administrativo	Aos 11 anos
1	Daniela Soares	23	Estudante	Congênita
1	Ethel Rosenfeld	58	Professora	Aos 13 anos
1	Marta Reis	62	Professora	Congênita
1	Vitória Braga	34	Fisioterapeuta	Aos 28 anos
2	Claudia Costa	65	Advogada	Aos 58 anos
2	Maria Helena	32	---	Congênita
2	Marcos Silva	54	---	aos 3 anos
2	Neno Amaro	31	Empresário	aos 8 anos
2	Paulo Cesar da Silva	48	Técnico em Informática	Aos 40 anos
2	Rodrigo Paiva	41	Professor	Congênita
2	Virgínia Vendramini	51	Professora e escritora	aos 5 anos
2	Victor Santos	58	Professor	Aos 13 anos
3	Clara Montana	28	Estudante	Aos 11 anos
3	Eduardo Santana	31	---	Aos 20 anos
3	Fernando Diniz	21	Estudante	Congênita
3	Marta Leal	24	Estudante	Congênita
3	Otávio Guerra	31	Professor	aos 15 anos
3	Paula Bastos	27	---	Congênita

A Tabela 2, anteriormente, apresenta algumas características dos participantes dos três grupos de foco. Os participantes dessa etapa da pesquisa têm entre 21 e 62 anos. A profissão predominante é a de professor, e a maioria dos participantes dos grupos de foco não nasceram com deficiência visual. Ao todo participaram dessa etapa 21 pessoas com deficiência visual, sete pessoas no primeiro grupo, oito no segundo e seis no último grupo de foco.

3.2.2.

Coleta de dados da Etapa 1

Na Etapa 1 foram conduzidos grupos de foco com o objetivo de identificar os atributos e níveis mais importantes para deficientes visuais em restaurantes. Para Stokes e Bergin (2006), o método vem se mostrando favorável em pesquisas no campo do conhecimento em marketing. A idéia de um grupo de foco é bastante simples (BOODY, 2005): os grupos são moderados por um pesquisador que age como facilitador de uma discussão, introduzindo tópicos para debate, orientando a troca de idéias em torno dos temas de interesse.

O propósito de um grupo de foco não é coletar dados a partir de um conjunto de indivíduos como um grupo, porém usar a discussão em grupo de

maneira a acessar pontos de vista que os participantes não estavam aptos a articular ou com os quais não estavam previamente preocupados. Por meio da discussão, os participantes são estimulados a refletir acerca de questões sobre as quais tinham algum tipo de conhecimento ou familiaridade, mas para os quais não estavam totalmente conscientes (BILL & OLAISON, 2009).

O sucesso de um grupo focal depende do envolvimento dos participantes na discussão. A eles se pode permitir que defendam seus pontos de vista individuais, que busquem o consenso, que tentem persuadir uns aos outros, que concordem ou discordem, que façam perguntas aos demais participantes, sempre de modo amistoso. Essa dinâmica pode resultar em uma conversa ampla sobre os temas de interesse, bem como em uma discussão em profundidade sobre um ou mais tópicos (BOODY, 2005).

Não existe consenso entre os autores no que se refere ao número de participantes que cada grupo de foco deve apresentar. Na tradição norte-americana de pesquisa, os grupos de foco costumam comportar entre seis e doze participantes, que discutem o tema proposto em sessões de 20 a 40 minutos; a tradição inglesa, por sua vez, recomenda a formação de grupos focais com apenas cinco ou seis participantes, com um tempo maior para discussão, que pode estender-se por até uma hora (PRINCE & DAVIES, 2001). Boody (2005) defende a inclusão de quatro a 12 indivíduos em um grupo de foco – com número ideal igual a oito pessoas. Na pesquisa, cada um dos três grupos de foco realizados teve entre seis e oito participantes (conforme mostra a Tabela 2 apresentada anteriormente) para seguir a recomendação da literatura e por acreditar-se que a complexidade para conduzir esses grupos seria alta, o que impossibilita um número muito grande de participantes em cada grupo. A autora da presente dissertação foi a moderadora de todos os grupos de foco.

Manteve-se a preocupação em formar um conjunto homogêneo que promovesse participação igualitária entre os membros, ressaltando-se a importância de que as pessoas sejam equivalentes em termos de *status* social, idade e escolaridade (BOODY, 2005). Por outro lado, existiu a preocupação de que cada grupo de foco tivesse pessoas com perfis diferentes dos integrantes dos demais grupos, para que se pudesse ter visões diferentes sobre o tema.

No que tange à quantidade de grupos a serem montados para que se possa cumprir a coleta de dados, Boody (*op. cit.*) propõe entre três e cinco grupos focais,

até que o moderador seja capaz de antecipar o que será dito no grupo seguinte, evidenciando a saturação repetitiva dos dados. Neste estudo, a saturação foi obtida com três grupos de foco, que contaram com seis, sete e oito sujeitos portadores de deficiência visual, o que corresponde ao número de participantes defendido por Prince e Davies (2001). Todas as interações foram registradas em áudio e em seguida transcritas (HUNTER, 2002).

Cada um dos três grupos de foco foi realizado na casa de um dos participantes. A escolha dos locais foi feita por conveniência dos participantes que demonstraram ter receio de ir a lugares muito distantes das suas residências ou que eles nunca tivessem ido.

Cabe destacar algumas peculiaridades que foram notadas na coleta de dados dessa etapa devido ao fato de os participantes dos grupos de foco serem pessoas com deficiência visual. Foi extremamente importante para a organização dos grupos de foco que os participantes sentassem próximos uns dos outros dado que essas pessoas, por não contarem com a comunicação visual, utilizam o toque para estabelecerem o momento no qual cada um deve falar. Outra peculiaridade de conduzir esses grupos de foco foi que em dado momento dos três grupos os participantes pediram para tocar na moderadora. Essa é a forma que os deficientes visuais têm de conhecer a pessoa. Foi possível perceber que depois desse momento de “reconhecimento” os participantes passaram a agir de maneira mais natural e a discussão fluiu melhor.

Os três grupos de foco seguiram a mesmo roteiro no qual primeiramente existia um momento de apresentação dos participantes que informavam características pessoais como dados demográficos e preferências. Em um segundo momento a moderadora questionava os participantes a respeito de hábitos de consumo para que posteriormente a discussão fosse focada em hábitos de consumo de serviços de lazer. Somente nesse momento eram feitos questionamentos a respeito de consumo em restaurantes. Com essa dinâmica foi possível fazer com que naturalmente os participantes falassem de suas experiências de consumo em restaurantes em momentos de lazer.

3.2.3. Tratamento dos dados da Etapa 1

O tratamento dos dados da Etapa 1 começou com a transcrição dos grupos de foco, que haviam sido registrados em áudio (BOODY, 2005). Analisando as transcrições por meio de análise de conteúdo clássica (BAUER, 2002; SAMPIERI, COLLADO & LUCIO, 2006), foram identificados os atributos e níveis que os participantes dos grupos de foco apontaram como os mais importantes em restaurantes nos momentos de lazer.

Para cumprir com o objetivo intermediário da dissertação, foram retirados da Etapa 1 da pesquisa cinco atributos, cada um deles com três ou dois níveis, haja vista que a literatura apontava a importância de não utilizar muitos atributos para que o questionário fosse melhor administrado pelos respondentes (HAIR *et al.*, 2006; MALHOTRA, 2006). Na presente pesquisa essa questão mostrou-se ainda mais importante uma vez que as pessoas com deficiência poderiam apresentar dificuldades para lembrar de todas as opções, pois não teriam a visão de todas as opções a um só tempo.

Subsistiu no trabalho a preocupação em analisar a interação entre os atributos escolhidos. Foi observado que as interações são pequenas e não representariam problemas na previsão que justificassem a maior complexidade de estimar coeficientes para os termos de interação. Optou-se, então, por utilizar o modelo aditivo na Etapa 2 da pesquisa, que permite resultados mais generalizáveis. No modelo aditivo as utilidades parciais de cada atributo são somadas para que se obtenha o valor total para uma combinação de atributos (HAIR *et al.*, 2006).

Diante desse cenário, visando a elaboração do questionário a ser utilizado na Etapa 2, foi conduzido um projeto fatorial fracionado com a utilização do *software* estatístico SPSS versão 17 para reduzir o número de fatores encontrados na Etapa 1, com o objetivo de viabilizar a elaboração do questionário da Etapa 2. (HAIR *et al.*, 2006).

A análise dos projetos fatoriais fracionados, empreendida para a elaboração do questionário da Etapa 2 com os resultados da Etapa 1, é relativamente direta e sua utilização não impede a possibilidade de uma complementação posterior de todo o experimento fatorial. Um projeto fatorial completo permite estudar os efeitos principais e todas as interações entre os fatores controláveis. Com o

acréscimo do número de fatores, aumenta o número de interações entre eles. No entanto, as interações de alta ordem são difíceis de interpretar e, em geral, não são significativas. Dessa forma pode-se optar por um projeto fatorial fracionado, executando apenas uma fração dos ensaios e obtendo quase a mesma informação do projeto fatorial completo (ARANDA, JUNG & CATEN, 2007).

Levy (1995) aponta a importância do uso de projetos fatoriais fracionados em pesquisas na área de marketing para tornar a pesquisa mais facilmente operacionalizável. Quando o número de estímulos é muito grande, é difícil que o respondente consiga fazer uma boa avaliação; por isso são criados planos sistemáticos, como o projeto fatorial fracionado, que empregam um subconjunto dos possíveis estímulos (HAIR *et al.*, 2006).

A análise fatorial fracionada gerou dez cartões, sendo dois *holdouts* para servir de estímulos de validação. Os estímulos de validação foram analisados ao mesmo tempo em que os outros estímulos, mas desconsiderados da análise no estágio de estimação (HAIR *et al.*, 2006). A Tabela 3 mostra os dez cartões formados. Posteriormente à formação dos cartões foi feita uma análise para verificar a ocorrência de estímulos inaceitáveis, ou seja, foi verificado se todos os cartões apresentavam descrições que pudessem ser consideradas realísticas. Não foram verificados estímulos que não fossem considerados aceitáveis.

Tabela 3- Resultado do projeto fatorial fracionado

	Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
1	1	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Presteza
2	2	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Retangular	Presteza
3	3	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão
4	4	Áudio	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Presteza
5	5	Verbal	Treinado	Normal Luz e Som	Retangular	Com Botão
6	6	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Retangular	Presteza
7	7	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão
8	8	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão
9 ^a	9	Braille	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão
10 ^a	10	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão
a. Holdout						

3.3. Etapa 2 - Survey

3.3.1. População e amostra da Etapa 2

A população da Etapa 2 é representada por Pessoas com deficiência visual total que residem na cidade do Rio de Janeiro e freqüentam restaurantes em momentos de lazer, estejam elas sozinhas ou acompanhadas.

Na Etapa 2, a amostra também foi não probabilística de conveniência. Essa etapa foi realizada no Instituto Benjamin Constant (IBC), um centro nacional de referência para questões envolvendo deficiência visual. O IBC está localizado na Urca, bairro da Zona Sul do Rio de Janeiro, e possui uma escola, por meio da qual capacita profissionais da área da deficiência visual, assessora escolas e instituições, realiza consultas oftamológicas, reabilita, produz material especializado, impressos em Braille e publicações científicas. Para que os questionários pudessem ser aplicados no IBC a pesquisadora teve que pedir uma autorização especial para ser admitida oficialmente como pesquisadora visitante no instituto. O Anexo 2 mostra a autorização conseguida.

A amostra da Etapa 2 da pesquisa foi composta por 212 respondentes, porém 9 não responderam o questionário corretamente e foram descartados. Todos os respondentes freqüentam regularmente o IBC em atividades educativas ou de reabilitação. A amostra final contou com 203 respondentes, dos quais 33% são pessoas com deficiência visual congênita (Gráfico 1). As mulheres representam 58% da amostra (Gráfico 2). Apenas 15% dos respondentes moram sozinhos, o que pode indicar que a falta de autonomia das pessoas com deficiência faz com que elas tenham que morar com alguém na grande maioria dos casos (Gráfico 3).

Gráfico 1 – Caracterização da amostra da Etapa 2: Deficiência congênita X adquirida.

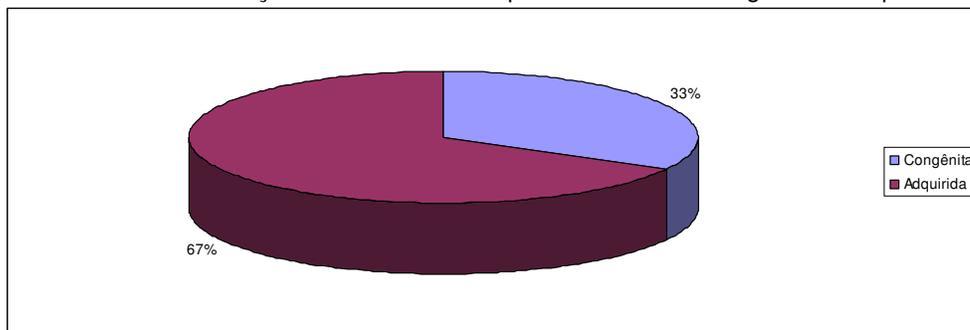


Gráfico 2 – Caracterização da amostra da Etapa 2: Gênero

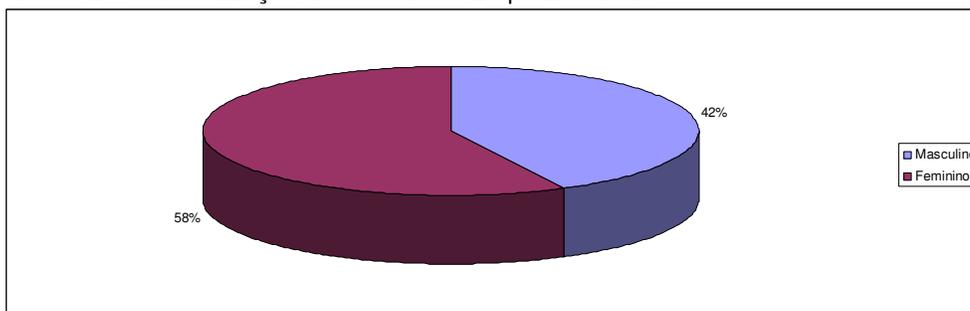
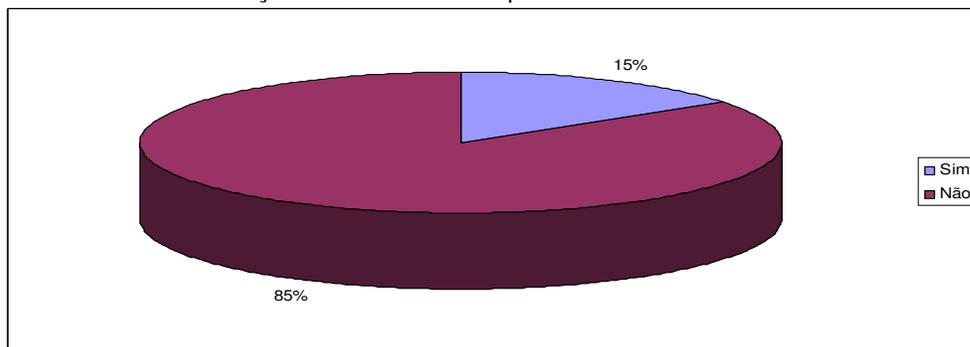


Gráfico 3 – Caracterização da amostra da Etapa 2: Mora sozinho?



No que diz respeito à renda familiar a maioria dos participantes pertence às classes B e C segundo o Critério Brasil (Gráfico 4). Praticamente metade dos respondentes afirmou estar trabalhando no momento, o que parece indicar uma maior entrada das pessoas com deficiência visual no mercado de trabalho. Interpretou-se essa maior inclusão como conquista atribuída em parte à lei de cotas (Gráfico 5). O Gráfico 6 caracteriza a amostra no que tange à faixa etária.

Gráfico 4 – Caracterização da amostra da Etapa 2: Renda familiar

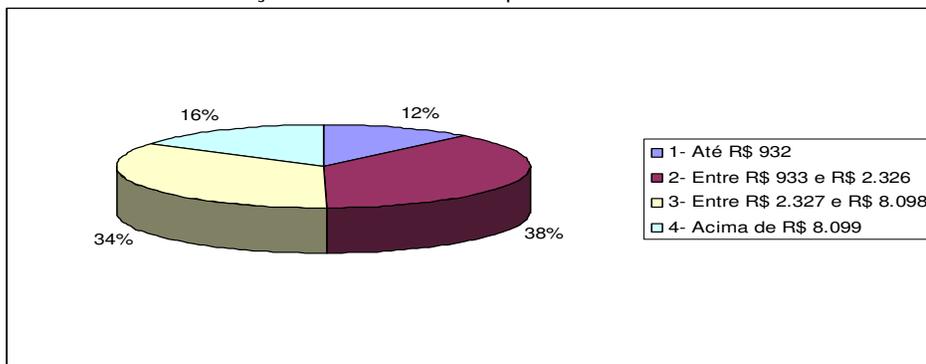


Gráfico 5 – Caracterização da amostra da Etapa 2: Trabalhando no momento?

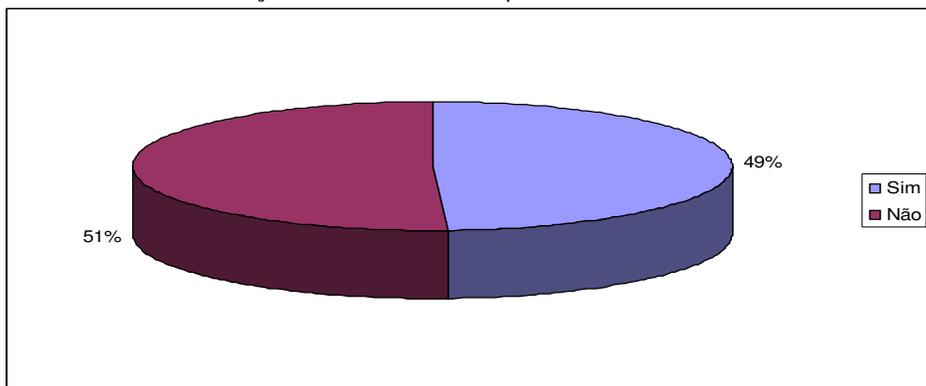
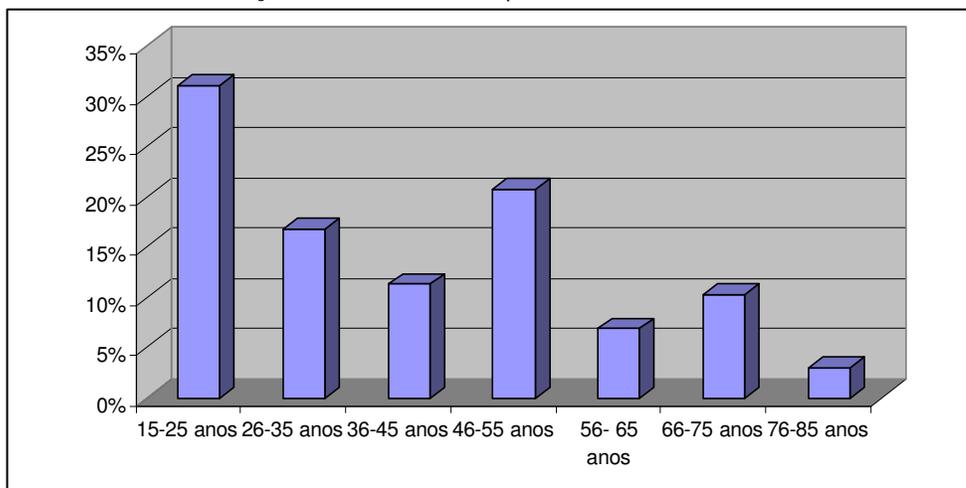


Gráfico 6 – Caracterização da amostra da Etapa 2: Faixa etária



O lazer apareceu como o principal motivo para frequentar restaurantes para a grande maioria das pessoas com deficiência visual que participaram da Etapa 2 da pesquisa (Gráfico 7). Esse resultado corrobora a relevância do foco em momentos de lazer do presente estudo. Para os respondentes, a família (84%) e amigos sem deficiência visual (70%) são as companhias mais recorrentes nos

momentos de lazer em restaurantes. Apenas 8% declaram ir a restaurantes em momentos de lazer sozinhos e 38% com amigos também deficientes visuais (Gráfico 8). Esses números parecem indicar que a falta de acessibilidade nos restaurantes acaba impedindo que pessoas com deficiência visual frequentem tais estabelecimentos sem o auxílio de pessoas videntes (que enxergam). A grande maioria dos respondentes (81%) frequenta restaurantes como opção de lazer em média até quatro vezes por mês, o que corresponde a menos de uma vez por semana (Gráfico 9).

Gráfico 7 – Caracterização da amostra da Etapa 2: Momento que mais frequenta restaurantes?

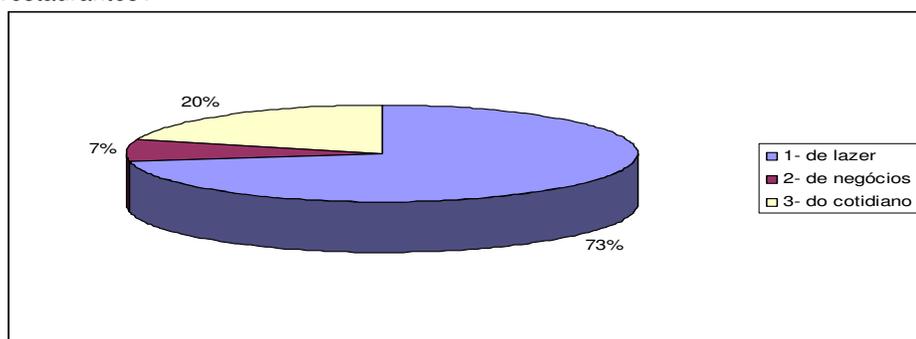


Gráfico 8 – Caracterização da amostra da Etapa 2: Companhia em momentos da lazer em restaurantes

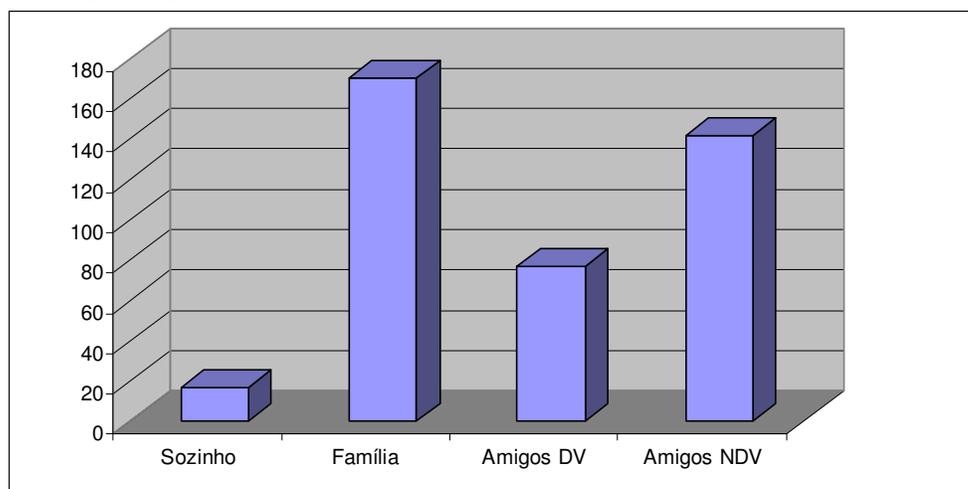
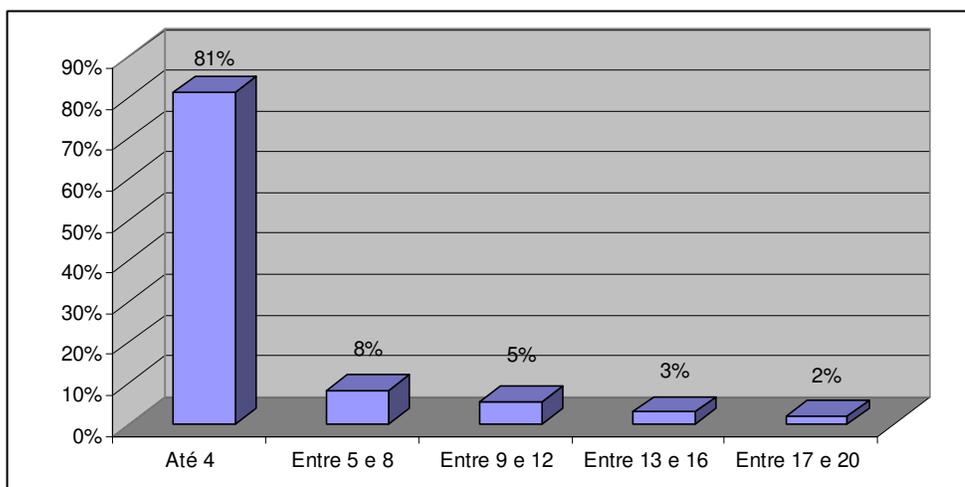


Gráfico 9 – Caracterização da amostra da Etapa 2: Freqüência em restaurantes em momentos de lazer



3.3.2. Coleta de dados da Etapa 2

Os grupos de foco da Etapa 1 foram utilizado na elaboração do questionário de *survey* da Etapa 2 da pesquisa como preconiza a literatura. Nessa segunda etapa os dados foram coletados por meio de um questionário de *survey* que foi aplicado pessoalmente com assistência do computador (MALHOTRA, 2006). O questionário utilizado encontra-se no Anexo 1. Foi escolhida essa forma de coleta de dados por se acreditar que é o modo mais eficiente da pessoa com deficiência visual conseguir ler, reter e responder a um instrumento de coleta de dados. Outra opção seria a utilização de questionários em Braille, mas essa opção não se mostrou válida na medida em que algumas pessoas com deficiência visual não sabem ou não gostam de ler Braille.

Devido à extrema importância de que o questionário estivesse adequado e claro para os respondentes da pesquisa, foi feito um pré-teste com dez pessoas com deficiência visual. Nesse estudo o pré-teste teve um papel fundamental, uma vez que o questionário tinha que ser acessível, ou seja, tinha que atender as necessidades das pessoas com deficiência visual. O questionário teve que ser elaborado de forma que pudesse ser lido pelos *softwares* leitores de tela que as pessoas com deficiência utilizam. Alguns dos leitores de tela mais utilizados são o VoiceOver, o Virtual Vision, Dosvox e o Job Access with Speech (JAWS). Na presente pesquisa foi utilizado o JAWS para a aplicação dos questionários. No

pré-teste também ficou comprovado que os atributos e níveis selecionados da Etapa 1 da pesquisa poderiam ser considerados acionáveis e comunicáveis.

Para o preenchimento do questionário foi utilizada a técnica de escalonamento por ordem de posto, também chamada de escala de ranqueamento forçada. Neste tipo de escalonamento, são apresentados simultaneamente vários objetos aos entrevistados, que devem ordenar os objetos ou atribuir-lhes postos de acordo com algum critério (COOPER & SCHINDLER, 2003). O questionário foi elaborado com os atributos e níveis agrupados em cartões de acordo com os resultados da análise fatorial fracionada realizada após a Etapa 1 da pesquisa. Foram feitas assertivas contendo esses atributos e níveis para que os respondentes numerassem utilizando uma escala ordinal, apontando a ordem de importância atribuída à assertiva, sendo o número 1 correspondente ao fator que o respondente considerasse mais importante. Escalas ordinais indicam a posição relativa, tendo a propriedade de ordenar por importância os fatores testados (MALHOTRA, 2006).

Na presente pesquisa foi utilizado o método de apresentação de perfil completo no questionário, seguindo a recomendação de que esse método seja utilizado para pesquisas com até seis atributos. Tal método foi escolhido em função de seu maior realismo (HAIR *et al.*, 2006).

Foram incluídas no questionário perguntas sócio-econômicas e questões relativas ao consumo de serviços de lazer em restaurantes para que posteriormente pudesse ser empreendida a tentativa de segmentar os consumidores com deficiência visual. Os questionários foram aplicados no Instituto Benjamin Constant durante o período de 1 a 9 de março de 2010. Foi disponibilizada uma sala com três computadores na qual a pesquisadora recebia os respondentes.

Cabe destacar que os respondentes demonstraram ser capazes de entender e reter todas as informações presentes nos questionários. As pessoas com deficiência visual conseguem utilizar o leitor de telas em uma velocidade tão rápida que torna impossível o entendimento para pessoas não deficientes visuais. Sendo assim os respondentes mostram-se capazes de ler o questionário rapidamente e responder adequadamente o que foi pedido.

3.3.3. Tratamento dos dados da Etapa 2

Esses cartões extraídos do projeto fatorial foram utilizados para elaborar o questionário da Etapa 2 (Anexo 1). Nesse questionário estão relacionados os estímulos extraídos da Etapa 1 da pesquisa, ou seja, a combinação de atributos\ níveis apontados pelos participantes dos grupos de foco depois da realização da análise fatorial fracionada (HENRIQUE & SOUZA, 2006). Para a definição das descrições de perfis de restaurantes que compuseram o questionário foi utilizado um projeto fatorial fracionado com o objetivo de reduzir a combinação de todos os níveis de atributo (projeto fatorial completo). Foi utilizada a abordagem tradicional para realizar o fracionamento com combinações ortogonais dos níveis dos atributos (HAIR *et al.*, 2006).

Para o tratamento dos dados coletados por meio do questionário na segunda etapa da pesquisa foi utilizada análise conjunta, que é “uma técnica que procura determinar a importância relativa que os consumidores dão a atributos relevantes e a utilidade que eles associam aos níveis de atributos” (MALHOTRA, 2006, p. 604). Dado o pequeno número de fatores (cinco), as três opções de metodologia conjunta – tradicional, adaptativa e baseada em escolhas – seriam adequadas. Como a ênfase da pesquisa recai sobre a compreensão direta da estrutura de preferência, a metodologia escolhida foi a tradicional. Nessa etapa também foi utilizado o *software* estatístico SPSS versão 17.

A escolha da análise conjunta pode ser justificada pelo fato de se tratar de um método multivariado no qual os pesquisadores primeiro constroem fatores para só depois apresentá-los aos respondentes (HAIR *et al.*, 2006). Com isso, uma das maiores vantagens do método é possibilitar não apenas a confirmação ou a não confirmação das proposições, mas também a hierarquização do grau de relevância dos fatores. Em outras palavras, busca-se avançar no entendimento da relevância de cada fator em separado e sua influência no todo (VERSCHOORE & BALESTRIN, 2008).

Segundo Hair *et al.* (2006), a flexibilidade e a unicidade da análise conjunta surgem a partir: (1) da habilidade em acomodar variáveis dependentes métricas e não-métricas; (2) do uso de variáveis preditoras categóricas; e (3) das suposições gerais sobre as relações de variáveis independentes com a variável dependente.

Sendo assim, é possível afirmar, segundo o autor, que a análise conjunta, devido à sua flexibilidade, pode ser aplicada em praticamente qualquer área.

Koo, Tao e Yeung (1999) defendem o uso da análise conjunta para mensurar o nível de importância que determinado segmento de consumidor confere a determinado atributo em restaurantes. Além disso, a análise conjunta pode ajudar a entender como o consumidor abre mão de determinado atributo por outro. Esses mesmos autores destacam que a análise conjunta vem sendo utilizada em estudos sobre cartões de crédito, seguros de vida, vinho, entre outros bens e serviços. Em estudo sobre o uso de análise conjunta em estudos acadêmicos brasileiros, Henrique e Souza (2006) apontam que a análise conjunta poderia ser mais utilizada em estudos de marketing, pois tem a vantagem de retratar muito bem a realidade.

Levy (1995) aponta como os dois resultados mais importantes da análise conjunta a utilidade do atributo e a importância do atributo que pode ser calculada com a diferença entre a mais alta e a mais baixa utilidade entre os níveis de atributos.

A análise conjunta foi escolhida para essa segunda etapa, pois com ela seria possível atingir o objetivo principal da pesquisa de determinar a importância relativa que as pessoas com deficiência visual dão aos atributos do serviço de restaurantes em momentos de lazer, e a utilidade associada por tais consumidores aos níveis desses atributos. Além disso, também poderia ser alcançado a partir da análise conjunta o objetivo secundário de buscar identificar e relacionar segmentos de pessoas com deficiência visual de acordo com os fatores que estes consideram mais importantes no consumo em restaurantes em momentos de lazer (HAIR *et al.*, *op. cit.*; MALHOTRA, 2006; AAKER, KUMAR & DAY, 2001).

Vale ressaltar que para a análise conjunta os testes estatísticos de normalidade, homoscedasticidade e independência não são necessários (HAIR *et al.*, 2006).

Ainda na segunda etapa, foram feitos testes para verificar se existiam diferenças estatisticamente significativas entre diferentes grupos de respondentes. Os testes de Kolmogorov-Smirnov não permitiram aceitar a condição de normalidade para as distribuições (Sig. < 0,05), por isso para a realização das comparações de médias dos grupos foi utilizado o teste não paramétrico Mann-Whitney U (HAIR *et al.*, 2006; McCLAVE, BENSON & SINCICH, 2005).

Posteriormente foi empreendida análise de cluster para tentar identificar possíveis segmentações de pessoas com deficiência visual que valorizam aspectos diversos no consumo de lazer em restaurantes. Uma vez que não existia nenhuma teoria prévia que auxiliasse na definição de quantos clusters deveriam ser formados, optou-se por utilizar primeiramente a clusterização hierárquica. O método de Ward foi escolhido para minimizar as diferenças internas de grupos e para evitar problemas com o encadeamento das observações encontrados em outros métodos (HAIR *et al.*, 2006). Como medida de intervalo foi utilizada a Distância Euclidiana ao Quadrado. A clusterização hierárquica apontou que deveriam ser formados três clusters. Com esse resultado foi feita uma análise de cluster não-hierárquica para a definição desses três clusters (HAIR *et al.*, 2006).

3.4.

Etapa 3 – Observação e Entrevistas

3.4.1.

Seleção dos sujeitos da Etapa 3

No que tange à chamada Etapa 3 da pesquisa, cabe ressaltar que ela foi de fato um estudo complementar que teve como universo os restaurantes do Rio de Janeiro. Buscou-se nesse estudo restaurantes do Rio de Janeiro procurados por consumidores em momentos de lazer. Para selecionar os restaurantes que participariam dessa terceira etapa foram escolhidos restaurantes dessa cidade de forma não probabilística por julgamento (MALHOTRA, 2006).

Uma vez que se buscava estudar a questão da acessibilidade das pessoas com deficiência visual em diversos restaurantes frequentados em momentos de lazer, buscou-se respaldo na metodologia de estudos de casos múltiplos (YIN, 2005). Cabe ressaltar, porém, que não foi utilizado na presente pesquisa o protocolo estrito de casos múltiplos; este serviu somente para balizar algumas decisões como, por exemplo, o número de restaurantes que deveriam ser visitados. A metodologia de múltiplos casos é particularmente relevante quando interessa ao pesquisador ganhar familiaridade com questões complexas e/ou de difícil acesso (TOMA, 2000; YIN, *op cit.*). A dificuldade dessa etapa da pesquisa estava em conseguir observar o cenário real que as pessoas com deficiência visual encontram em restaurantes sem que esse cenário fosse “mascarado” pelos

proprietários, gerentes ou operadores de serviços dos restaurantes para tentar mostrar uma imagem socialmente adequada e desejada.

No que diz respeito ao número de casos a serem estudados, recomenda-se agregar evidências de nove a doze casos com forte diversidade (YIN, 2005) para que se possam visualizar os padrões que caracterizam o fenômeno em estudo (HELGESON, 1994; THOMPSON, LOCANDER & POLLIO, 1989). Vieira *et al* (2002) apontam que a representatividade dos casos não está relacionada ao tamanho da amostra, mas à sua capacidade de proporcionar o entendimento dos outros casos.

Na presente pesquisa buscou-se incluir nessa etapa restaurantes que atendem a diferentes segmentos de consumidores e que prestam serviços variados no que tange a atendimento, cardápio e refeições para que pudessem ajudar no entendimento dos diferentes aspectos do consumo em restaurantes em momentos de lazer das pessoas com deficiência visual.

Tabela 4 – Amostra da Etapa 3

Restaurante	Característica	Localização	Entrevistado
Arab	Comidas árabes servidas à la carte ou Buffet	Praia de Copacabana	Garçom_Arab
Confeitaria Colombo	Restaurante e confeitaria à la carte	Centro	Garçom_Colombo
Eccellenza	Pizzaria à La carte	Botafogo	Garçom_Eccellenza
Garota da Urca	Bar e restaurante à la carte	Urca	Garçom_Gar.Urca
Manoel & Joaquim	Comida portuguesa à la carte	Largo do Machado	Garçom_ManoelJoaquim
Oliva	Buffet com preço fixo de carnes, pizzas, massas e saladas	Shopping Rio Design Leblon	Gerente_Oliva
Outback	Restaurante temático australiano à la carte	Rio Plaza Shopping - Botafogo	Gerente_Outback
Parmê	Pizzaria rodízio e restaurante à la carte	Largo do Machado	Garçom_Parmê
Porcão	Churrascaria rodízio	Aterro do Flamengo	Maitre_Porcão
Ráscal	Restaurante italiano à la carte	Shopping Rio Sul - Botafogo	Gerente_Ráscal
Sushi Rio	Comida Japonesa	Shopping Rio Sul - Botafogo	Garçom_Sushi
Vegetariano Social Clube	Comida vegetariana à la carte e Buffet	Leblon	Garçom_Vegetariano

Foram visitados 12 restaurantes, relacionados na Tabela 4, apresentada anteriormene. Note-se que os restaurantes Manoel & Joaquim e Garota da Urca – apontados respectivamente como o pior e o melhor restaurante pelas pessoas com deficiência visual que participaram da Etapa 1 da pesquisa – fizeram parte da

amostra dessa terceira etapa. Com o objetivo de preservar a identidade dos entrevistados, para a representação dos resultados os informantes foram identificados somente pelo nome do restaurante no qual trabalham e pela função que ocupam.

3.4.2. Coleta de dados da Etapa 3

Na Etapa 3 a coleta de dados foi feita por meio do método de observação simples, estruturada, técnica em que o pesquisador especifica detalhadamente o que deseja observar e como vai registrar (LAVILLE & DIONNE 1999; MALHOTRA, 2006). Foram observados nos restaurantes os fatores apontados como mais importantes na Etapa 2, com o objetivo de verificar se aquelas características estão presentes nos restaurantes. Em razão de algumas características não poderem ser percebidas por meio da observação, foram conduzidas entrevistas focalizadas, semi-estruturadas e não-padroneizadas (GIL, 1999; KERLINGER & LEE, 2000; PATTON, 2002) com os garçons e gerentes e dos restaurantes para conseguir informações complementares. Com o objetivo de simular uma situação real foi utilizada a técnica da observação encoberta, para a qual a pesquisadora utilizou uma situação hipotética para conduzir as entrevistas:

“Gostaria de trazer um grupo de pessoas com deficiência visual aqui nesse restaurante. Podemos conversar um pouco?”

Todas as entrevistas começaram com o questionamento apresentado acima. Posteriormente eram feitas perguntas específicas a respeito da infra-estrutura e do atendimento dos restaurantes. Cabe destacar que só eram feitas perguntas a respeito de aspectos que não pudessem ser observados. Sendo assim, as perguntas feitas em cada restaurante variavam, mas sempre o objetivo era verificar a presença dos fatores considerados mais importantes pelos participantes da Etapa 1 da pesquisa.

Todas as entrevistas foram registradas em diário imediatamente após a realização para que não fosse perdido nenhum detalhe dos depoimentos dos entrevistados.

3.4.3. Tratamento dos dados da Etapa 3

Na terceira e última etapa da pesquisa, os dados coletados por meio de observações e entrevistas nos restaurantes foram tratados de forma qualitativa, com o objetivo de verificar se os restaurantes do Rio de Janeiro representados pela amostra possuem os atributos e níveis apontados pelas pessoas com deficiência visual. Os dados coletados por meio de observação foram transformados em informações descritivas, principalmente a respeito do ambiente físico dos restaurantes (CRESWELL, 2007). As entrevistas tiveram o objetivo de aferir se os atributos e níveis valorizados pelos sujeitos estão presentes ou ausentes nos estabelecimentos. A maioria dos dados assim obtidos teve configuração binária; quando tal estrutura não foi verificada, e as entrevistas trouxeram construções textuais mais extensas, foi conduzida análise de conteúdo clássica (BAUER, 2002; SAMPIERI, COLLADO & LUCIO, 2006), seguindo três procedimentos principais: (1) leitura crítica; (2) análise de conteúdo clássica; e (3) classificação de termos e idéias (HUNTER, 2002).

3.5. Limitações do método

A primeira limitação a ser destacada vem do fato de as amostras que foram utilizadas nas três etapas do estudo serem não probabilísticas, o que torna a generalização das conclusões muito delicada, principalmente porque medir o erro da amostragem é impossível (LAVILLE & DIONE, 1999).

Na primeira etapa, pode-se destacar como principal limitação dos grupos de foco o fato de que os participantes podem influenciar de tal maneira uns aos outros que acabará ocorrendo uma falsa sensação de unanimidade de pensamento (BILL & OLAISON, 2009). Além disso, os mesmos autores destacam que a interpretação dada pelo moderador ao que os participantes falam durante o grupo de foco é extremamente subjetiva, o que configura outra limitação do método.

Ainda na primeira etapa, o projeto fatorial fracionado tem como principal limitação a perda de informação devido à redução de fatores (AAKER, KUMAR & DAY, 2001; HAIR *et al*, 2006; MALHOTRA, 2006).

Na Etapa 2 deve-se lembrar que todo questionário está sujeito a erros inerentes à interpretação de cada respondente. Além disso, o possível não entendimento de alguma parte do questionário por essas pessoas também pode prejudicar o resultado (SHAO, 2002). Na presente pesquisa essa limitação foi atenuada devido à forma de aplicação de questionários escolhida – pessoalmente com a assistência de computadores – a qual pode minimizar as dúvidas de preenchimento dos respondentes. Essa forma de aplicar os questionários também diminuiu outra limitação que a literatura aponta sobre esse método de coleta de dados, que é a baixa devolução de questionários preenchidos (MALHOTRA, 2006).

A utilização do método de perfil completo na Etapa 2 da pesquisa também traz limitações para o estudo. Uma das limitações acontece porque com um grande número de opções de atributos os respondentes tendem a simplificar o processo, concentrando-se apenas em poucos fatores. Em decorrência dessa limitação a ordem na qual as opções aparecem nos questionários tende a influenciar na escolha dos respondentes (HAIR *et al.*, 2006). Na presente pesquisa, na tentativa de amenizar essa limitação, as opções apareceram em ordem diferente em cada questionário.

No que diz respeito ao tratamento de dados da Etapa 2, análise conjunta, a principal limitação desse método é a rigidez da coleta de dados. Com os fatores sendo previamente elencados não existe a possibilidade do acréscimo de novos fatores pelos entrevistados, o que inviabiliza o enriquecimento dos resultados com fatores que podem não ter sido identificados pelo pesquisador (AAKER, KUMAR & DAY, 2001; VERSCHOORE & BALESTRIN, 2008).

Na pesquisa ocorreram também limitações inerentes aos métodos de coleta de dados da Etapa 3. A primeira limitação que pode ser destacada diz respeito ao fato de todos os restaurantes que compõem a amostra estarem localizados na zona sul da cidade do Rio de Janeiro. Esse perfil da amostra pode ser considerado não representativo para o que ocorre no Rio de Janeiro. Cabe destacar, entretanto, que se esperava que na zona sul da cidade – mais rica – estivessem localizados os restaurantes mais preocupados com acessibilidade. Sendo assim, se nem mesmo tais estabelecimentos são acessíveis, pode ser um sinal de que o Rio de Janeiro ainda não possui restaurantes adaptados para as necessidades das pessoas com deficiência.

No que diz respeito às entrevistas, a limitação que mais afeta os resultados da pesquisa é o entrevistado apresentar verdades parciais com o intuito de camuflar a situação real. Além disso, algumas impressões passadas pelos entrevistados são muito subjetivas, o que faz com que alguns autores defendam que para lidar com dados qualitativos, é preciso sensibilidade do pesquisador para reconhecer dados importantes e dar-lhes sentido (CERVO & BERVIAN, 2002). Para tentar suavizar a limitação decorrente dos entrevistados falarem verdades parciais foi utilizada a observação que, por sua vez, tem como limitação o viés do observador (MALHOTRA, 2006).

Além das limitações já apontadas, a Etapa 3 tem como limitação as tradicionais críticas feitas às técnicas qualitativas, que tendem a ser altamente subjetivas, além do fato de que seus resultados não podem ser sujeitos à generalização estatística (SHAO, 2002). No que diz respeito a grupos de foco, uma das principais limitações é que os participantes podem influenciar de tal maneira uns aos outros que se pode ter uma falsa sensação de consenso (BILL & OLAISON, 2009).