

## 4 Resultados

### 4.1. Resultados da Etapa 1

Como se mostrou previamente, na Etapa 1 da pesquisa foram realizados três grupos de foco para cumprir com o objetivo intermediário de identificar níveis e atributos importantes para pessoas com deficiência visual em restaurantes em momentos de lazer.

Esta subseção traz os principais resultados obtidos nos grupos de foco, apresenta os atributos e níveis escolhidos como mais importantes e mostra os perfis de restaurantes formados com esses atributos e níveis depois de realizada a análise fatorial fracionada.

#### 4.1.1. Apresentação e análise dos resultados dos grupos de foco

##### 4.1.1.1. Vamos comer fora? Onde? No restaurante de sempre!

Na análise dos grupos de foco, antes mesmo da tentativa de verificar os atributos e níveis importantes em um restaurante para as pessoas com deficiência visual, é possível perceber que essas pessoas têm o costume de frequentar restaurantes em momentos de lazer, o que confirma o potencial das pessoas com deficiência visual como clientes para esses estabelecimentos.

- *Restaurantes são talvez a nossa maior opção de lazer.*
- *Como para nós é muito difícil ir a qualquer lugar acaba que os restaurantes são uma boa opção de lazer.*
- *Eu tenho na comida um grande prazer e por isso frequento restaurantes com amigos em momentos de lazer.*
- *Na verdade falta opção de lazer para pessoas com deficiência visual. Os restaurantes ainda são uma opção possível apesar das dificuldades.*
- *Eu e os meus amigos também cegos frequentamos muito restaurantes quando queremos nos encontrar, bater um papo.*

A revisão da literatura apontou que os restaurantes que têm um bom relacionamento com os clientes acabam conseguindo fidelizar seus freqüentadores (CORTIMIGLIA *et al.*, 2003). Os grupos de foco revelaram que as pessoas com deficiência visual costumam retornar aos restaurantes nos quais existe preocupação com acessibilidade. Foi possível perceber que a falta de opções de locais que essas pessoas possam freqüentar em momentos de lazer faz com que elas se apeguem as poucas opções existentes. O atendimento apareceu como um dos fatores mais importantes para fidelizar essas pessoas, sendo que a importância do atendimento na fidelização já havia sido apontada pela literatura (BABIN *et al.*, 2005).

- *Quando eu vou em um restaurante e gosto, volto sempre.*
- *Para nós {pessoas com deficiência visual} é difícil encontrar um restaurante que seja de fato acessível. Quando encontramos vamos sempre nele.*
- *Por exemplo, o {restaurante} Porcão é um lugar que gosto. Sei que lá serei bem atendida. Então vou sempre lá.*
- *Nós, pessoas com deficiência visual, já sabemos, por exemplo, que no {restaurante} Garota da Urca nós somos bem atendidos. Os garçons são bons. Então vamos lá direto.*
- *Quando não sou bem atendido não volto mais naquele restaurante.*
- *Lugar onde me tratam como um retardado só porque sou cego (...) estou fora. Não volto nunca mais.*
- *Quer um exemplo de restaurante que nenhuma pessoa com deficiência visual vai mais? Aquele Manuel e Joaquim. Lá tudo é ruim para gente. O atendimento é péssimo, as mesas são muito próximas umas das outras.*
- *Outro dia teve aniversário de uma amiga muito querida e ela fez no {restaurante} Manuel e Joaquim. Eu não fui. Não vou em lugares que já sei que serei mal tratada. Acessibilidade lá é zero.*

Analisando os depoimentos mostrados é possível perceber que, assim como as pessoas com deficiência visual entrevistadas são fiéis aos restaurantes acessíveis, elas não voltam a restaurante onde não existe preocupação com acessibilidade. Nos grupos de foco, três nomes de restaurantes surgiram espontaneamente muitas vezes. Dois restaurantes destacaram-se positivamente sendo apontados como restaurantes que se preocupam com acessibilidade: a churrascaria Porcão, localizada no bairro do Flamengo, na zona sul da cidade do

Rio de Janeiro, e o restaurante Garota da Urca, localizado no bairro da Urca, também na zona sul da cidade. O restaurante Manuel e Joaquim, por sua vez, foi apontado como um exemplo de restaurante que não se preocupa com acessibilidade.

#### 4.1.1.2.

#### **Posso “ver” o cardápio?!?!**

De acordo com lei 3.879 promulgada dia 25 de julho de 2002, os restaurantes, hotéis, lanchonetes, bares e motéis de todo o estado do Rio de Janeiro são obrigado a possuir cardápios em Braille para atender aos clientes com deficiência visual. Nos grupos de foco, alguns sujeitos defenderam a adoção de cardápios em Braille, principalmente pela autonomia por eles proporcionada.

*- Eu adoro poder chegar em um restaurante e ver o que vou comer sozinho. Sem o cardápio em Braille isso seria impossível.*

*- É muito chato ter que pedir explicações pro garçom. Ninguém faz isso. Por que eu tenho que fazer?*

*- Quando você tem que perguntar pro cara {garçom} ele pode te falar só algumas coisas e não o que você realmente quer.*

*- Antes de ter cardápio em Braille, eu pedia sempre as mesmas coisas... aquelas que eu já sabia que tinha. Agora posso variar.*

*- Cardápios em Braille facilitam bastante, pois muitas vezes eu chego em um determinado lugar antes que meu acompanhante então posso ir dando uma olhadinha antecipadamente.*

*- Cardápio em Braille é tudo! É autonomia!*

Observou-se, contudo, que nem todas as pessoas utilizam cardápios em Braille, geralmente em decorrência da ausência de preços e da falta de praticidade. Segundo alguns participantes dos grupos de foco, aos poucos os cegos estão abandonando o Braille, principalmente devido ao advento das novas tecnologias como os leitores de tela de computador, que são mais práticos e não exigem que o usuário aprenda o Braille.

*- Sabe o McDonalds? Já viu o cardápio em Braille de lá? É na parede. Eu sou lagartixa? Não parece, né?*

*- O cardápio em Braille da maioria dos restaurantes não tem preço. Não quero escolher o prato e ter que perguntar depois se custa 10 ou 100 reais.*

*- De que vale um cardápio que não tem preço? Não vale nada... mas é lei aí tem que ter, né? Pergunta se os cegos usam. Não usam, estou te afirmando.*

*- É muito incomodo... inconveniente mesmo abrir um cardápio enorme na mesa. Atrapalha todo mundo. É chato principalmente em momentos de lazer. Os cardápios em Braille são sempre enormes.*

*- Além de não serem práticos os {cardápios} em Braille não funcionam porque cada vez mais os cegos estão destreinados no Braille, então demora muito ficar lendo em Braille.*

Defendida por teóricos e praticantes, a acessibilidade pressupõe autonomia para PcD (BAKER, STEPHENS & HILL, 2002; CARTILHA, 2005; MANUAL, 2009; SCHIVITZ, 2007). Os resultados dessa Etapa 1 da pesquisa, porém, mostram que, em certos casos, as pessoas com deficiência visual estão dispostas a abrir mão da autonomia para ter menos trabalho na hora de escolher o que consumir nos restaurantes. Diante disso, fica clara a necessidade de os garçons serem bem treinados, porquanto a importância do treinamento para atender as necessidades das pessoas com deficiência já havia sido apontada em estudos acadêmicos anteriores (HOGG & WILSON, 2004; KAUFMAN, 1995; KAUFMAN-SCARBOROUGH, 1998).

*- Ler cardápio em Braille é muito chato, dá muito trabalho. Prefiro chamar o garçom e perguntar o que tem.*

*- Se o garçom estiver bem treinado não precisa de cardápio em Braille, o garçom pode explicar os pratos.*

*- Com o garçom falando, ele pode me falar quais pratos são mais adequados, se algum vai ser muito difícil de comer. Coisa assim. Para isso o garçom tem que ser bem treinado. Uma vez eu fui em um restaurante que o garçom me falou os pratos e falou que eu não podia pedir espaguete porque eu não saberia comer. Puxa! Eu sou descendente de italiano! Claro que sei comer espaguete. Por que não saberia? Por que sou cega?*

Nos grupos de foco, as preferências dos participantes a respeito da forma de apresentação do cardápio dividiam-se entre os que preferem os cardápios em Braille e os que não gostam, e que, por isso, preferem que o garçom explique as opções do cardápio. Alguns participantes, porém, sugeriram a alternativa de os cardápios serem registrados em áudio, de modo que as pessoas com deficiência visual pudessem ouvir as opções disponíveis e os preços de cada item.

*- O melhor é gravar o cardápio. Aí a gente chega escuta e pode decidir sozinho.*

*- Gravando seria ótimo, pode sempre atualizar facilmente e sem custo praticamente. E como pode atualizar, pode ter preço.*

- *No exterior isso de cardápio gravado já existe, aqui no Brasil eu ainda não vi.*
- *Aposto que se tivesse a opção de cardápio gravado algumas pessoas que enxergam iam querer usar também. É bem mais prático.*
- *Quando vou almoçar rapidinho em restaurante no intervalo do trabalho tudo bem o garçom falar alguns pratos para eu escolher. Mas em uma situação de lazer eu quero poder ter todas as informações, decidir com calma, e para isso o cardápio gravado é melhor.*

Seguindo os resultados que emergiram dos grupos de foco sobre cardápios foram criados três níveis para o atributo cardápio: em Braille, com áudio e com o garçom falando.

#### **4.1.1.3. Será que alguém saberia me atender aqui?**

O atendimento foi apontado por BABIN *et al.* (2005) como uma importante restrição ao consumo de serviços de lazer. Na presente pesquisa, os problemas que os deficientes visuais enfrentam com atendimento em restaurantes mostraram-se recorrentes e mesmo capazes de impedir que essas pessoas freqüentem restaurantes.

- *Se eu vou em um restaurante sozinho ou com outros cegos eu preciso de ajuda dos garçons. Se eu sei que em determinado restaurante não vou ser bem atendido, eu nem vou lá.*
- *O atendimento é péssimo. Acho que todo mundo tem que concordar com isso. E não é só porque eu não enxergo. Até quem enxerga reclama de atendimento. A diferença é que se eu não tiver um atendimento bom, eu não posso ir no local, eu dependo muito do atendimento.*
- *Atendimento é fundamental. Pior é que em alguns lugares os garçons são treinados para me enganar. Por exemplo, eu gosto de cerveja importada (...) Eu vou nos lugares, peço cerveja importada e o garçom traz a mais barata que tiver. Tenta me enganar. É o cúmulo.*
- *Não falta só treinamento para os garçons não. Falta humanidade. Certa vez eu fui a um restaurante e pedi indicação de algum prato (...) O garçom me sugeriu um filé de peixe (...) Quando veio prato o peixe, era espinha pura, eu não conseguia comer nenhuma garfada sem engasgar. Primeiro pensei que tinha sido despreparo dele, que não sabia que para um cego peixe com espinha é mortal, mas depois ouvi ele comentando com o outro garçom: - "Olha lá o ceguinho, vendi pra ele aquele peixe com espinha que ninguém quer. Ele nem vai ver que tem espinha."*

As duas últimas falas mostram que parece subsistir em alguns restaurantes a prática de tentar enganar as pessoas com deficiência. Além dessa postura

deplorável, falta treinamento para que operadores de serviço saibam atender essas pessoas, corroborando a literatura (HOGG & WILSON, 2004; KAUFMAN, 1995). O treinamento foi apontado como solução para problemas que acabam dificultando e até impossibilitando que deficientes visuais freqüentem restaurantes.

*- Falta treinamento. É só isso. Não precisa adaptar nada, só treinar os garçons. Será que é pedir demais?*

*- Uma amiga minha sempre gosta de ir no {Restaurante} Manuel e Joaquim. Eu não vou mais. Já falamos inúmeras vezes para o gerente que ele tem que treinar os garçons. Ele não treina. Não vou mais.*

*- O treinamento é tudo. A gente sempre vai comemorar aniversários no Garota da Urca. Lá é muito simples, mas é muito bom por que os garçons sabem como atender. Então estamos sempre lá.*

*- Sou fiel aos restaurantes que têm bom atendimento que os garçons têm o mínimo de treinamento para me atender.*

*- Nós, deficientes visuais, temos muita dificuldade para encontrar locais que tenham garçons que saibam nos atender. Quando encontramos um lugar com garçons treinados vamos sempre lá.*

*- Logicamente aqueles restaurantes que têm colaboradores que tenham conhecimento de como lidar com pessoas com deficiência... acaba facilitando a comunicação em vários aspectos. Um treinamento simples basta.*

Os depoimentos apresentados mostram que, se as pessoas com deficiência visual forem bem atendidas nos restaurantes, elas tendem a se tornar fiéis ao estabelecimento. Dito de outra forma, o investimento em treinamento faz com que os restaurantes potencializem suas chances de fidelizar os clientes com deficiência visual. O inverso também parece acontecer: diante de um mau atendimento, as pessoas com deficiência visual tendem a não retornar ao estabelecimento. Observou-se igualmente que, para os sujeitos da pesquisa, nem sempre um bom atendimento está relacionado a treinamento. Para alguns participantes do estudo, o mais importante é que os garçons sejam empáticos e estejam dispostos a ajudar.

*- O garçom não precisa ser um boneco que decorou falas. Basta que seja simpático e que saiba se virar na situação.*

*- Não precisa de treinamento. O cara {garçom} só precisa ter o mínimo de boa vontade para tentar me atender decentemente.*

*- Boa vontade. A tal da empatia. É isso que faz a diferença!*

*- Não quero um robô. Quero alguém simplesmente disposto a ajudar.*

Analisando o material conseguido nos grupos de foco, o atributo atendimento foi caracterizado em dois níveis: garçom treinado e garçom empático.

#### **4.1.1.4.**

#### **Ambiente perfeito para mim: eu só quero sossego!**

A literatura preconiza que os consumidores privilegiam restaurantes com ambientes agradáveis, que tenham iluminação e música adequadas às suas preferências (BABIN *et al.*, 2005). Os grupos de foco apontaram que as pessoas com deficiência visual tendem a valorizar a ambiência, em alguns até mais do que a comida oferecida.

- O lugar tem ser agradável. Boa música, bom astral. Isso é o que mais importa.*
- Quando eu penso se vou em um restaurante, penso se o clima de lá é bom.*
- Em momentos de lazer com meus amigos o melhor é um restaurante com um ambiente bom. A comida não importa tanto.*
- Se o ambiente é muito bom nem quero ir embora do restaurante. Vou ficando... aí é mais um chopinho, mais um.*
- Se lugar é legal, agradável, a comida nem importa. Ficamos horas lá comendo o que tiver.*
- Sem dúvida quando o restaurante tem um ambiente amigável, agradável, a gente vai ficando. É bom isso para os donos, né?*

A pouca iluminação apareceu nas falas dos sujeitos como crucial para o ambiente do restaurante ser considerado agradável. Ambientes muito iluminados tendem a ser incômodos para pessoas com deficiência visual que percebem a luz. A importância da iluminação em ambientes de varejo também apareceu em pesquisas como a de Carvalho e Motta (2000).

- Eu sou deficiente visual, mas eu percebo quando um ambiente é muito iluminado. E isso me incomoda muito.*
- Quando entro em um restaurante muito iluminado me incomoda muito, não consigo ficar.*
- O ideal é que o restaurante tenha pouca luz. Assim eu me sinto melhor.*

*- Meia luz... é assim que se fala? Sim, é disso que eu gosto, ambientes com pouca luz. Se possível, nenhuma.*

A ambiência é fundamental para os deficientes visuais, principalmente no que tange à intensidade ideal de luz e som em restaurantes. Além da pouca iluminação, os participantes dos grupos de foco disseram que preferem um ambiente que não tenha música muito alta, pois a sonoridade excessiva tende a dificultar as conversas.

*- Odeio chegar em um restaurante e ter uma música alta. É muito chato. Mas tem que ter música.*

*- Quando vou no restaurante com os meus amigos e amigas quero poder conversar e com uma música muito alta é muito complicado.*

*- Acho que ninguém gosta de querer conversar e a música aos berros atrapalhando. É melhor sem música.*

*- Para a gente é muito ruim, porque quando um grupo de pessoas com deficiência visual está conversando não temos o contato visual, só temos o som. Por isso não quero restaurante com música alta. Sinceramente (...) acho que mesmo pessoas não deficientes não devem gostar de musica alta em restaurantes.*

*- Não quero ter que gritar para me comunicar. Quem quer, né? Acho que ninguém.*

*- Música de preferência baixa e calma para que a conversa seja de bom entendimento.*

A ambiência mostrou-se muito importante para as pessoas com deficiência visual e foi adotada como um atributo para a Etapa 2. Visando investigar qual seria a intensidade ideal de luz e som em restaurantes para as pessoas com deficiência visual, o atributo ambiência recebeu dois níveis: com pouca luz e som e com luz e som normais. Para criar esses níveis seguiu-se a recomendação de que os níveis não devem ser muito extremos (HAIR *et al.*, 2006)

#### **4.1.1.5. Sobre mesas retangulares e redondas...**

Durante as discussões nos grupos de foco, fez-se presente um atributo que ainda não havia sido destacado pela revisão de literatura: o formato das mesas. Esse atributo mostrou-se de extrema importância para as pessoas com deficiência visual. Mesas com pontas e com pé central foram apontadas como um problema, por causarem acidentes com frequência.



- *Quer matar uma pessoa com deficiência visual? Coloque mesas com bicos. Eu mesma já me acidentei várias vezes.*

- *Bico de mesa não é legal pra ninguém. Vamos combinar, né?*

- *O garçom fala aquela é a sua mesa. Apontando (...) como o pé da mesa muitas vezes é para dentro, o que eu encontro primeiro é o bico da mesa. Aí já era. Me machuquei!*

- *Certa vez eu tava entrando em um restaurante (...) eu estava usando a minha bengala, mas o pé da mesa era para dentro. Então quando vi já estava espetado no bico da mesa. O garçom ainda falou: “Puxa, o senhor não viu a mesa, eu já disse que essas mesas não podiam ser de vidro”. Brincadeira (...) me machuco e ainda tenho que ouvir essa.*

- *Um problema da mesa ter o pé central é que em geral esse tipo de pé é em formato de X. Aí o cão guia não consegue ficar embaixo da mesa.*

A insatisfação com os bicos e com o fato de os pés não serem a parte mais externa da mesa apareceu em todos os grupos de foco, e foi compartilhada por todos os participantes. O formato ideal da mesa, porém, não foi unanimidade: alguns disseram que a mesa retangular com pontas arredondadas é melhor porque fica mais fácil para saber onde estão os pratos, talheres, copos e até mesmo as outras pessoas sentadas à mesa.

- *Mesas retangulares são ótimas. Tem que ter ponta arredondada, é claro. É mais fácil para localizar onde estão as coisas.*

- *Na mesa retangular eu sei melhor onde está cada um dos meus amigos. É muito melhor para a localização. Melhor para conversar.*

- *Com a {mesa} retangular eu consigo melhor arrumar os talheres, copos e pratos. Fica mais fácil.*

- *Várias vezes sentei em mesas redondas e ovais e quando fui colocar o copo na mesa ele caiu no chão. É difícil se nortear em mesas não retangulares ou quadradas.*

- *Quando por algum motivo tenho que levantar da mesa em um restaurante (...) quando volto é mais fácil saber onde tenho que sentar se a mesa é retangular.*

Mesmo com as vantagens que alguns disseram terem as mesas retangulares, alguns participantes dos grupos de foco mostraram preferir mesas redondas. Segundo essas pessoas, em mesas redondas é mais fácil conversar, principalmente quando são grupos muito grandes.

- *Sei que as mesas retangulares têm vantagens, mas quando vou a um restaurante com amigos, o mais importante é conversar e para isso o melhor é mesa redonda.*

- *Mesa redonda. Prefiro mesa redonda. Todo mundo fica pertinho.*
- *A gente não tem o contato visual. Para conversar precisamos escutar muito bem uns aos outros. Na mesa redonda é bom porque fica todo mundo mais perto.*
- *Com mesas retangulares quem fica em uma ponta não ouve quem está na outra... por isso prefiro a redonda.*

As discussões nos grupos de foco mostraram que o formato da mesa é muito relevante para as pessoas com deficiência visual. Devido à sua importância, o atributo formado da mesa foi contemplado na pesquisa com os níveis: mesa redonda e mesa retangular.

#### **4.1.1.6. Garçom! Pode vir aqui? Garçom...**

Uma reclamação recorrente entre os participantes dos grupos de foco fez menção à dificuldade de chamar o garçom, o que é muito prejudicial para o consumo dessas pessoas nos restaurantes, já que tais clientes ficam impossibilitados de fazer seus pedidos. Muitos deficientes visuais não conseguem perceber quando há um garçom por perto, e alguns se queixaram do constrangimento de ter que chamar o garçom sem saber onde ele está.

- *É constrangedor, quando eu quero chamar o garçom eu tenho que ficar em pé.*
- *Muitas vezes começo a chamar o garçom e depois descubro que ele estava na cozinha. Ou seja, nunca iria me escutar. E eu ainda passo por mal educado.*
- *Eu berro mesmo. Não sei onde ele está. Tenho que berrar, mas é chato... sei que fica todo mundo me olhando.*

Para tentar minimizar esse problema, algumas pessoas disseram que poderia existir um sistema de campainha, cujo mecanismo seria simples: por meio de um botão na mesa a pessoa acionaria o garçom. Os participantes da pesquisa disseram que nunca viram esse sistema no Brasil, e alguns declaram que, quando vão a restaurantes, levam sua própria campainha.

- *Eu sempre penei para chamar o garçom. Agora criei o meu próprio sistema. Comprei uma campainha... quando chego, coloco no bolso do garçom... aí chamo ele.*
- *Tinha que ter uma campainha na mesa que a gente apertasse e chamasse o garçom.*
- *Ter a campainha seria bom até para quem não é cego. Vamos combinar! É chato para todo mundo ter que ficar catando o garçom.*

*- Muitas vezes as pessoas pensam em soluções sofisticadas, que custam os olhos da cara. Tudo que precisamos é de coisas simples. Um simples botão. Um sinal sonoro.*

A campanha teve grande aceitação entre os participantes. Alguns sujeitos, porém, julgam não ser necessária a existência da campanha, desde que haja no restaurante algum funcionário que fique atento às suas necessidades.

*-Gosto da idéia do botão, mas acho que ainda estamos longe de os restaurantes quererem fazer isso. Na verdade basta que alguém no restaurante fique atento a mesas que tenham pessoas com deficiência visual.*

*- Pode ser um maître, o próprio garçom... qualquer funcionário do restaurante. Alguém que fique de olho, para que a gente só levante a mão e possa ser atendido.*

*- Boa vontade e um pouco de atenção. Só isso. O garçom que atende uma mesa com pessoas com deficiência visual tem que ficar atento. Não pode se afastar por muito tempo. Em geral o que acontece é que o garçom some... aí fica difícil para qualquer um, não só para as pessoas com deficiência visual!*

Essa dificuldade para chamar o garçom que as pessoas com deficiência visual enfrentam é muito prejudicial para o consumo dessas pessoas nos restaurantes, pois sem ter acesso ao garçom esses clientes ficam impossibilitados de fazer seus pedidos. O atributo acesso ao garçom recebeu, então, na presente pesquisa os níveis: com botão para chamar o garçom e presteza de algum funcionário. Vale ressaltar que a nomenclatura “acesso ao garçom” dada a esse atributo não guarda relação alguma com o conceito mais amplo de acessibilidade.

#### **4.1.1.7.**

#### **Tem gente demais aqui! Melhor assim?!?!?**

Diversos estudos acadêmicos focados em restaurantes investigam a influência do nível de ocupação desses estabelecimentos na satisfação dos clientes (EROGLU & MACHLEIT, 1990; TSE, SIN & YIN, 2002). A avaliação feita por uma pessoa do nível de ocupação de um restaurante depende de características sócio-culturais do consumidor (KIM, WEN & DOH, 2009). Nos grupos de foco, alguns sujeitos com deficiência visual disseram que preferem restaurantes cheios, tendo por justificativa a idéia de que, em locais vazios, os outros clientes tendem a observar mais as pessoas com algum tipo de deficiência.

*- Quando o restaurante está cheio eu passo despercebido. Quando está vazio eu entro e logo já escuto alguém comentando: “Olha lá o ceguinho!”.*

*- Isso não é só em restaurantes. Em qualquer lugar vazio a pessoa com deficiência vira um evento.*

*- O ideal para mim é poder entrar em um restaurante sem ser notada. Isso só é possível em restaurantes cheios.*

*- Vamos combinar que nós, deficientes visuais, temos dificuldade na hora de comer. Se o restaurante fica vazio, quando estou comendo, sei que todo mundo está me olhando. Por isso só vou em locais minimamente cheios.*

Por meio dos depoimentos apresentados é possível perceber que as pessoas com deficiência visual em geral preferem locais cheios simplesmente porque ficam mais camufladas nesses locais, elas querem ficar invisíveis. Essa necessidade de querer se camuflar pode ser atribuída principalmente ao despreparo da população que não sabe lidar com pessoas com deficiência.

Cabe ressaltar que para alguns participantes dos grupos de foco os restaurantes mais vazios também têm suas vantagens. A facilidade de locomoção foi a vantagem mais recorrente apontada pelos participantes.

*- Quando eu vou em restaurantes cheios sempre topo com umas dez pessoas até chegar na minha mesa. Um saco isso!*

*- Restaurantes vazios são em geral mais acessíveis.*

*- Me locomovo melhor em restaurantes vazios.*

*- Além da locomoção... em restaurantes vazios é mais fácil de conversar.*

*- Quando o restaurante está muito cheio é impossível conversar... não fazemos leitura labial (...) obviamente (...) precisamos do som.*

Nas duas últimas falas é possível perceber uma vantagem adicional dos restaurantes vazios, além da facilidade de locomoção: estabelecimentos mais vazios são mais agradáveis para se conversar, segundo os participantes dos grupos de foco.

Diante desse cenário de vantagens e desvantagens para cada nível de ocupação dos restaurantes, esse atributo recebeu dois níveis: restaurantes cheios e restaurantes vazios. Importante notar que, de fato, o que está sendo analisado com esse atributo é a influência da percepção do nível de ocupação pelas pessoas com deficiência visual. Em outras palavras, não existiu no estudo uma definição de que nível de ocupação caracterizaria um restaurante cheio; tal caracterização ficou a critério da percepção de cada participante da pesquisa.

#### 4.1.1.8

#### Onde fica? No shopping ou na rua?

Diversos estudos acadêmicos destacam a importância para os consumidores da localização dos estabelecimentos comerciais (ALMEIDA, 1997; SOLOMON, 2008). Em seu estudo com foco em restaurantes, Salazar e Farias (2006) também apontam a importância da localização. Nessa primeira etapa da pesquisa foi possível perceber que para as pessoas com deficiência a localização dos restaurantes é extremamente importante principalmente porque essas pessoas normalmente enfrentam dificuldades para se locomover.

*- Mesmo para momentos de lazer eu sempre escolho restaurantes perto da minha casa. Que eu possa ir a pé (...) ir de ônibus para qualquer lugar é um parto. Então se estou indo em um lugar para me divertir, não quero ter que passar pelo estresse que é andar de ônibus.*

*- Melhor restaurante para ir em momentos de lazer? O da esquina da minha casa. Aí posso ir sozinha sem depender de ninguém.*

*- Para nós, pessoas com deficiência visual, a dificuldade de locomoção é um problema muito sério. Por isso, se me pedem para escolher um restaurante, escolho um que sei que é fácil de chegar.*

Para alguns sujeitos, as melhores opções de restaurante estão localizadas nos *shoppings centers*. A facilidade de ir de carro para *shoppings* por causa dos estacionamentos, bem como a maior segurança, são as principais vantagens com relação a restaurantes de rua.

*- Se peço para alguém me levar de carro em um restaurante tenho que ter certeza de que a pessoa vai ter onde estacionar. Na rua, pode chegar lá e a pessoa ter que me largar no meio da rua porque não tem onde parar.*

*- Gosto de ir em restaurante de shopping porque posso ir de carona e a pessoa estacionar lá dentro. Facilidade de transporte é tudo.*

*- Mesmo que eu não vá de carro, no shopping tem mais facilidade de transporte. Tem ponto de táxi na porta. Para um restaurante ser perfeito, tem que ser fácil de chegar e, sendo em shopping, melhor.*

*- Segurança. Isso é muito importante para nós, pessoas com deficiência. Em restaurantes que ficam em shoppings a segurança é maior.*

*- Em shoppings os restaurantes passam a impressão de mais seguros.*

A despeito das vantagens dos restaurantes de *shoppings* para pessoas com deficiência visual, alguns dos participantes da pesquisa afirmaram preferir

restaurantes fora de *shoppings*. A justificativa para essa preferência foi a falta de acessibilidade no interior dos *shoppings*, que já tinha sido apontada pela literatura (BAKER, 2006; BAKER, STEPHENS & HILL, 2002).

- *Se eu vou a um restaurante já tenho que conviver com os problemas de acessibilidade do próprio restaurante. Imagina se, além disso, eu tiver que me preocupar com acessibilidade do shopping. Prefiro restaurante de rua.*

- *Eu vou mais em restaurantes que ficam na rua. Porque se o restaurante é em shopping é ruim (...), eu tenho dificuldades para andar no shopping.*

- *A idéia é: quanto menos barreiras, melhor. Então prefiro restaurantes na rua.*

O atributo localização mostrou-se muito importante para os deficientes visuais na hora de escolher que restaurante freqüentar em momentos de lazer. Os dois níveis de atributo foram definidos como: restaurante em *shoppings centers* e restaurantes na rua.

#### **4.1.1.9.**

##### **Eu vim aqui só para comer. E a comida?**

Muitos estudos apontam a importância de diversos outros aspectos em restaurantes que não a comida (PAULA & DENCKER, 2006; POHL, BOLLINI & FAJARDO, 2009); todavia, para um restaurante atrair consumidores, a comida deve ter boa qualidade (KIVELA, 1997). Nos grupos de foco, a qualidade da comida apareceu como um atributo muito valorizado. Pode-se notar, porém, que para pessoas com deficiência visual a padronização dos ingredientes que compõem os pratos parece ser um item indissociável da qualidade da comida.

- *Claro que a comida tem que ser boa, de boa qualidade. Na minha opinião, a comida tem que ser padronizada. Sempre igual.*

- *O lance da comida padronizada (...). É o seguinte, se eu como uma coisa uma vez no restaurante e na segunda vez o mesmo prato mudou alguma coisa, só vou saber quando comer, e quem disse que vou gostar?*

- *Eu odeio salsinha. Sabe salsinha? Então vou em um restaurante e peço um prato. Adoro! Aí volto no restaurante e ... surpresa: salsinha. Resolveram mudar o prato e colocar salsinha. E como sou cego, acabo comendo a droga da salsinha.*

- *Os pratos têm que ser bons e sempre iguais. Assim é muito melhor para nós, deficientes visuais.*

Outro aspecto de uniformização apontado como importante no que diz respeito ao atributo comida é a arrumação padronizada dos pratos. Nos

depoimentos foi possível perceber que para as pessoas com deficiência visual é fundamental que o prato seja arrumado seguindo uma lógica, de modo que eles saibam o que estão comendo em cada garfada. A arrumação seguindo a lógica do relógio é a preferida pelas pessoas com deficiência visual.

*- Eu quero saber o que vou comer a cada garfada. Se a comida não é bem arrumada, separadinha, eu não sei o que vou comer quando coloco o garfo na boca.*

*- Para nós, cegos, é comum arrumação seguindo o relógio. Assim, o garçom pode falar o arroz está em três horas, a batata em dez horas (...) e assim por diante.*

*- Sabe relógio? Para nós o ideal seria a “arrumação relógio”. Isso dá autonomia para as pessoas com deficiência visual. Autonomia: é isso que queremos!*

Analisando os depoimentos foi possível perceber que as questões relativas à padronização da comida estão muito relacionadas com a autonomia para as pessoas com deficiência visual. Dito de outra forma, para essas pessoas é importante que os pratos dos restaurantes sejam apresentados de tal maneira que elas consigam ter autonomia na hora de comer. Para efeito da presente pesquisa, o atributo comida recebeu os níveis: ingredientes padronizados e comida arrumada como relógio.

#### **4.1.1.10.**

##### **Como chego ao banheiro? Difícil me movimentar, falta sinalização.**

A falta de sinalizações que facilitem a locomoção nos restaurantes foi um dos pontos mais críticos apontados pelas pessoas com deficiência visual nos grupos de foco. Em geral não existe a necessidade de locomoção dentro dos restaurantes, a não ser para chegar ao banheiro, como demonstram os relatos dos participantes dos grupos de foco.

*- Depois que eu já estou na mesa não preciso ficar andando pelo restaurante. Então não tem necessidade de ter muitas sinalizações. Em shoppings, por exemplo, a necessidade de sinalizações é muito maior.*

*- Mesmo não sendo um lugar de circulação, é preciso que o restaurante tenha pelo menos indicações de como chegar ao banheiro.*

*- Para chegar no banheiro tem que ter indicações. Não quero ter que pedir para um garçom ou para um amigo para me levar ao banheiro. E a melhor forma é colocar piso tátil indicando onde é o banheiro.*

*- Sei que é complicado colocar piso tátil de todas as mesas ao banheiro. Mas de repente coloca de algumas até o banheiro e coloca sempre a gente nessas mesas. Sei lá... tem que ter jeito. Não quero babá para me levar ao banheiro.*

Foi recorrente o discurso da necessidade de autonomia para ir da mesa até o banheiro. Mesmo que reconheçam ser difícil a utilização do piso tátil para a indicação desse caminho, alguns participantes defenderam que esse tipo de sinalização seria fundamental para que o restaurante fosse considerado acessível.

Além da necessidade de sinalização de como chegar ao banheiro, as pessoas com deficiência visual afirmaram serem muito importantes as sinalizações dentro do banheiro. As necessidades de sinalização são as mais diferentes possíveis, desde indicação em Braille de masculino e feminino na porta, até indicação de onde fica o papel higiênico dentro do banheiro.

*- É uma coisa simples e que facilita muito pra gente. Se não tem em Braille a indicação de masculino e feminino, tenho que ficar perguntando ou arriscar e entrar no banheiro errado.*

*- Eu já entrei no banheiro errado várias vezes. Nunca tem indicação em Braille na porta. É um constrangimento desnecessário.*

*- Quando uma pessoa com deficiência visual entra em um banheiro desconhecido não sabe onde fica nada. Achar o papel higiênico, por exemplo, é um inferno.*

*- Deveria ter logo na entrada do banheiro um tipo de mapinha em Braille mostrando onde fica o papel higiênico, o papel de secar, se a torneira é de ligar ou automática (...) enfim, indicações para a gente poder usar o banheiro.*

*- Quando você em um restaurante com amigos pra se divertir, em momento de lazer, é muito chato ter que demorar horas no banheiro por você não encontrar o sabão ou a toalha.*

*- Não quero ter que ir ao banheiro com ninguém. Qualquer sinalização que me dê essa autonomia é muito bem vinda.*

Em vários depoimentos apareceu a necessidade de sinalizações dentro dos restaurantes para que as pessoas com deficiência visual possam ter autonomia dentro desses estabelecimentos. O atributo sinalização foi definido com os níveis sinalização no banheiro e piso tátil.



#### 4.1.2. Atributos e níveis identificados

Utilizando as informações obtidas na revisão de literatura e principalmente nos grupos de foco foram selecionados inicialmente nove atributos, cada qual com dois ou três níveis:

- Atributo 1 - Cardápio: De acordo com a lei nº 3.879 do dia 25 de junho de 2002, os restaurantes, bares, lanchonetes, hotéis e motéis são obrigados a colocar cardápios em Braille à disposição de clientes com deficiência visual. Conforme foi visto, os grupos de foco indicaram que nem sempre os cardápios em Braille são a melhor opção. Diante disso, esse atributo ganhou 3 níveis: (a) cardápio em Braille; (b) cardápio com áudio; e (c) cardápio verbal, com o garçom falando. O nível “b” pressupõe a existência de uma gravação na qual seriam descritos os produtos disponíveis no restaurante e seus respectivos preços. Já o nível cardápio verbal foi criado a partir de, nos grupos de foco, terem surgido opiniões favoráveis ao cardápio ser lido pelo garçom para as pessoas com deficiência visual. Com esses três níveis foram cobertas todas as principais formas de apresentação de cardápios apontadas durante os grupos de foco.
- Atributo 2 - Atendimento: A literatura já havia apontado que questões referentes ao atendimento são extremamente importantes quando se trata de prestação de serviços para PcD (DARCY, 2009; MEIRA, AMARO & ALMEIDA, 2009). Os grupos de foco confirmaram essa importância. Alguns participantes apontaram que o mais importante é que os garçons recebam treinamento adequado para saber como devem atender os consumidores com deficiência. Para algumas pessoas, porém, um treinamento formal pode ser dispensado se os garçons forem empáticos, ou seja, se eles estiverem dispostos a ajudar e tiverem boa vontade para atender as necessidades especiais das pessoas com deficiência visual. Diante disso, o atributo atendimento recebeu dois níveis no estudo: (a) garçom treinado; e (b) garçom empático.

- Atributo 3 - Ambiência: Diversos estudos defendem a importância da ambiência para a percepção da experiência do serviço pelos consumidores (GEAROURA & PARENTE, 2009; RAMOS, MAZZA & COSTA, 2009). No que diz respeito a restaurantes, alguns autores defendem que um ambiente agradável pode ser mais importante até mesmo do que uma boa comida (BABIM *et al.*, 2005; POHL, BOLLINI & FAJARDO, 2009). Nesse sentido, a iluminação aparece como um diferencial muito importante (CARVALHO & MOTTA, 2000). Em seus estudos, Alves e Goedert (2009) e Carvalho Hemais e Motta (2001) mostram que o som também é um aspecto da ambiência que pode influenciar na interação do consumidor com a organização e seus funcionários. Em restaurantes, a música ambiente pode determinar o que a pessoa irá consumir e quanto tempo permanecerá no estabelecimento (MILLIMAN, 1998). Nos grupos de foco, a iluminação e o som apareceram como elementos muito importantes. Luz em excesso, segundo os participantes dos grupos de foco, causa incomodo para muitas pessoas com deficiência visual que são fotossensíveis. Por esse motivo, os participantes disseram que preferem restaurantes que tenham luz baixa. O som ambiente também apareceu como aspecto muito importante. Música muito alta atrapalha muito a comunicação entre as pessoas com deficiência visual, pois o som é a única forma de comunicação entre essas pessoas, já que elas não podem contar com elementos visuais. Na presente pesquisa, o atributo ambiência recebeu dois níveis: (a) som e luz baixas; e (b) som e luz normais.
- Atributo 4 - Formato da mesa: Nos grupos de foco, os participantes foram unânimes em afirmar que as mesas dos restaurantes devem possuir extremidades arredondadas, e que os pés das mesas devem ser nas extremidades e não no centro da mesa, para evitar acidentes. Houve discordância, porém, no que diz respeito ao formato ideal das mesas. Alguns participantes disseram que as mesas retangulares são melhores, pois facilitam a localização das outras pessoas ao redor da mesa. Para as pessoas com deficiência visual, saber onde cada pessoa está sentada é extremamente importante para que a comunicação flua. Outra vantagem da mesa retangular advém do fato de esse formato de mesa facilitar o posicionamento correto de

pratos, copo e talheres. Apesar dessas vantagens, alguns participantes dos grupos de foco disseram que preferem restaurantes que oferecem mesas redondas. O principal argumento utilizado por essas pessoas é que, com as mesas redondas, é mais fácil ouvir todas as pessoas da mesa. Cabe ressaltar que o formato de mesas não aparece como atributo importante em estudos anteriores com restaurantes (KOO, TAO & YEUNG, 1999; SALAZAR & FARIAS, 2006). No presente estudo, o atributo formato da mesa aparece com os níveis: (a) redonda; e (b) retangular.

- Atributo 5 - Acesso ao garçom: Nos grupos de foco apareceu claramente a dificuldade que as pessoas com deficiência visual enfrentam para chamar os garçons em restaurantes. Segundo os participantes da pesquisa, como eles não conseguem saber se o garçom está perto ou longe, fica complicado saber quando podem chamar por ele. Essa dificuldade acaba atrapalhando a aderência ao serviço por parte das pessoas com deficiência que não podem fazer seus pedidos no momento que desejam. As medidas que apareceram como tentativas de diminuir esse problema e que compuseram os níveis desse atributo foram: (a) botão para chamar o garçom; e (b) presteza de algum funcionário. A alternativa do botão para chamar o garçom, segundo alguns participantes dos grupos de foco, já está sendo utilizada, não por iniciativa dos restaurantes, mas por conta das próprias pessoas com deficiência visual. A proposta seria colocar um botão na mesa que acionaria uma campainha para o garçom saber que estão chamando por ele. Com a utilização desse sistema, as pessoas com deficiência visual poderiam chamar o garçom mesmo sem saber onde ele está sem precisar ficar de pé ou manifestar-se em voz alta. O outro nível para esse atributo que apareceu na Etapa 1 da pesquisa foi a existência de algum funcionário que ficasse atento às necessidades dos clientes com deficiência. Para alguns participantes o mecanismo do botão não é necessário desde que exista no restaurante algum funcionário do restaurante que fique atento à mesa na qual a pessoa com deficiência visual está sentada. Assim esse funcionário se encarregaria de chamar o garçom ou ele mesmo atenderia o cliente com deficiência quando este precisasse de alguma coisa.

- Atributo 6 - Nível de ocupação: O nível de ocupação em restaurantes é foco de diversas pesquisas acadêmicas em marketing. A maioria desses estudos aponta que, se o restaurante está cheio, os clientes tendem a achar que a comida do local é de boa qualidade; por outro lado, se o restaurante estiver muito vazio, alguns consumidores podem não querer ficar no estabelecimento por acreditarem que a comida não é de boa qualidade ou que os preços são muito elevados (EROGLU & MACHLEIT, 1990; TSE, SIN & YIN, 2002). A avaliação positiva ou negativa que uma pessoa faz do nível de ocupação de um restaurante depende de característica como faixa etária, classe sócio-econômica e cultura (KIM, WEN & DOH, 2009). O que foi observado nos grupos de foco é que os clientes com deficiência visual podem ser divididos em dois grupos. O primeiro seria composto por pessoas que preferem restaurantes vazios, e o segundo por pessoas para as quais o ideal seria que o estabelecimento estivesse cheio. Os motivos pelos quais as pessoas com deficiência visual preferem restaurantes cheios ou vazios diferem dos motivos encontrados na literatura. Os participantes dos grupos de foco que preferem restaurantes cheios disseram que se sentem incomodados quando estão em um lugar e as pessoas ficam olhando muito para eles; por isso, preferem restaurantes cheios, nos quais é mais difícil que os outros clientes percebam suas deficiências. Os que preferem restaurantes vazios alegam que em locais muito cheios a movimentação é complicada. Diante disso, os dois níveis para esse atributo são: (a) restaurante cheio; e (b) restaurante vazio.
- Atributo 7- Local: A localização do restaurante é apontada na literatura como um importante fator para a escolha de restaurantes em momentos de conveniência. Essa importância, porém, parece ser menor quando se trata de momentos de lazer (SALAZAR & FARIAS, 2006). Nos grupos de foco da presente pesquisa, entretanto, a localização do restaurante foi um aspecto considerado muito importante pelas pessoas com deficiência visual. Pode-se atribuir essa importância, entre outras coisas, à dificuldade que as pessoas com deficiência têm de locomoção por causa da falta de transporte público adaptado (DAVID *et al.*, 2009; SCHIVITZ, 2007). Alguns participantes da Etapa 1 da pesquisa disseram que preferem restaurantes localizados em *shopping centers*. Para tais pessoas, as maiores vantagens são a

disponibilidade de estacionamentos e a maior sensação de segurança nos *shoppings*. Outras pessoas disseram que dão preferência a restaurantes fora de *shoppings*, na rua, por julgarem que maioria dos *shoppings centers* não é acessível. Diante dessas duas visões opostas, o atributo localização foi caracterizado por dois níveis: (a) em shopping; e (b) na rua.

- Atributo 8 - Comida: A qualidade da comida é apontada em alguns estudos acadêmicos como o atributo mais importante de um restaurante (KIVELA, 1997; TSE, SIN & YIN, 2002). Nos grupos de foco a comida apareceu com dois principais níveis: (a) ingredientes padronizados; e (b) comida arrumada como relógio. A valorização de a comida ser sempre igual, com os mesmos ingredientes, pode ser explicada pelo fato de as pessoas com deficiência visual terem dificuldade de identificar mudanças nos pratos. Em outras palavras, se um cego vai a um restaurante a que já tinha ido anteriormente e pede o mesmo prato que comeu na primeira vez, ele espera que o prato seja igual. Se, nessa segunda visita, o *chef* do restaurante tiver incluído, por exemplo, um novo molho na comida, a pessoa com deficiência visual só saberá da existência do molho depois de provar a comida. Sendo assim, alguns dos participantes dos grupos de foco defenderam ser muito importante que o restaurante ofereça pratos sempre iguais. Para outros participantes da pesquisa, o mais importante é que a comida venha arrumada no prato seguindo o padrão de um relógio analógico. Esse tipo de arrumação facilita para as pessoas com deficiência visual a localização de cada alimento no prato.
- Atributo 9- Sinalizações: Nos grupos de foco ficou clara a necessidade de sinalizações que facilitem a movimentação das pessoas com deficiência visual dentro dos restaurantes. O acesso ao banheiro, que já tinha sido apontado como uma questão crítica no diz respeito à acessibilidade, principalmente para cadeirantes (GOULART, 2007; KAUFMAN-SCARBOROUGH, 1998; CARTILHA, 2005), também apareceu na presente pesquisa como um aspecto crítico para as pessoas com deficiência visual. Os participantes dos grupos de foco apontaram a necessidade de existirem sinalizações no banheiro. Tais sinalizações podem assumir diversos aspectos:

placa em Braille indicando se o banheiro é masculino ou feminino, indicações de onde fica o papel higiênico e o papel para secar a mão. Outro ponto que foi discutido nos grupos de foco a respeito de sinalizações é a existência de piso tátil. Para alguns participantes da pesquisa, essas indicações no chão são fundamentais para que as pessoas com deficiência visual locomovam-se dentro dos restaurantes sem precisar da ajuda de outras pessoas. Estabeleceu-se, então, que os níveis do atributo sinalização seriam: (1) piso tátil; e (2) sinalizações no banheiro.

Depois de terem sido estabelecidos os nove atributos apresentados anteriormente, foi preciso decidir quais desses atributos e níveis seriam utilizados na análise fatorial fracionada. Foram selecionados cinco atributos considerados mais relevantes de acordo com a análise das transcrições dos grupos de foco. Esses cinco atributos foram escolhidos por terem aparecido em todos os grupos de foco e por terem sido citados como aspectos fundamentais pelos participantes dessa etapa da pesquisa. A Tabela 5 mostra os atributos e níveis selecionados.

Tabela 5 – Atributos e níveis selecionados na Etapa 1

<u>Atributos</u>	<u>Níveis</u>
Cardápio	Em Braille Com áudio Verbal (Garçom falando)
Atendimento	Garçom empático Garçom treinado
Ambiência	Com pouca luz e som Luz e som normais
Formato da mesa	Redonda Retangular
Acesso ao Garçom	Botão para chamar o garçom Presteza de algum funcionário

#### **4.1.3. Resultado do projeto fatorial fracionado**

Conforme descrito na metodologia, após a análise dos grupos de foco empreendeu-se uma análise fatorial fracionada que gerou dez cartões, sendo dois *holdouts* para servir de estímulos de validação. Partindo-se dos cartões, foram elaboradas as sentenças sobre restaurantes que compuseram o questionário. O modo como seriam apresentados os perfis dos restaurantes no questionário foi

definido com a ajuda de funcionários do Instituto Benjamin Constant. Como o questionário seria lido pelas pessoas com deficiência visual com o auxílio do leitor de tela JAWS, optou-se por apresentar os perfis dos restaurantes em forma de texto corrido, já que o JAWS trabalha melhor dessa forma. Sendo assim, foram criadas frases curtas e diretas que retratassem cada atributo/ nível do restaurante e os perfis foram formados com a combinação dessas frases. Os cartões formados com a análise fatorial fracionada e a descrição de perfil de restaurante que correspondeu a cada cartão são mostrados abaixo:

#### Cartão 1

Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
1	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Presteza

No restaurante X o garçom é extremamente atencioso e está disposto a auxiliar no que for preciso. Esse garçom lê o cardápio para você. Todas as vezes que você precisa de algo um funcionário está atento e se prontifica a ajudar. O restaurante possui mesas redondas. A luz e música do ambiente têm intensidades baixas.

#### Cartão 2

Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
2	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Retangular	Presteza

No restaurante X o garçom é extremamente atencioso e está disposto a auxiliar no que for preciso. O restaurante possui cardápio em Braille. Todas as vezes que você precisa de algo um funcionário está atento e se prontifica a ajudar. O restaurante possui mesas retangulares. A luz e o som do ambiente têm intensidades normais.

#### Cartão 3

Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
3	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão

No restaurante X o garçom é extremamente atencioso e está disposto a auxiliar no que for preciso. O restaurante possui cardápio gravado em áudio. Todas as vezes que você precisa de algo é só apertar um botão na mesa que uma campainha é acionada para chamar o garçom. O restaurante possui mesas retangulares. A luz e música do ambiente têm intensidades baixas.

#### Cartão 4

Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
4	Áudio	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Presteza

No restaurante X o garçom é muito bem treinado e sabe exatamente como deve lhe atender. O restaurante possui cardápio gravado em áudio. Todas as vezes que você precisa de algo um funcionário está atento e se prontifica a ajudar. O restaurante possui mesas redondas. A luz e o som do ambiente têm intensidades normais.

#### Cartão 5

Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
5	Verbal	Treinado	Normal Luz e Som	Retangular	Com Botão

No restaurante X o garçom é muito bem treinado e sabe exatamente como deve lhe atender. Esse garçom lê o cardápio para você. Todas as vezes que você precisa de algo é só apertar um botão na mesa que uma campainha é acionada para chamar o garçom. O restaurante possui mesas retangulares. A luz e o som do ambiente têm intensidades normais.

#### Cartão 6

Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
6	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Retangular	Presteza



No restaurante X o garçom é muito bem treinado e sabe exatamente como deve lhe atender. O restaurante possui cardápio em Braille. Todas as vezes que você precisa de algo um funcionário está atento e se prontifica a ajudar. O restaurante possui mesas retangulares. A luz e o som do ambiente têm intensidades baixas.

#### Cartão 7

Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
7	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão

No restaurante X o garçom é muito bem treinado e sabe exatamente como deve lhe atender. O restaurante possui cardápio em Braille. Todas as vezes que você precisa de algo é só apertar um botão na mesa que uma campainha é acionada para chamar o garçom. O restaurante possui mesas redondas. A luz e o som do ambiente têm intensidades baixas.

#### Cartão 8

Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
8	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão

No restaurante X o garçom é extremamente atencioso e está disposto a auxiliar no que for preciso. O restaurante possui cardápio em Braille. O restaurante possui cardápio em Braille. Todas as vezes que você precisa de algo é só apertar um botão na mesa que uma campainha é acionada para chamar o garçom. O restaurante possui mesas redondas. A luz e o som do ambiente têm intensidades normais.

#### Cartão 9

Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
9	Braille	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão

No restaurante X o garçom é muito bem treinado e sabe exatamente como deve lhe atender. O restaurante possui cardápio em Braille. Todas as vezes que você precisa de algo é só apertar um botão na mesa que uma campainha é acionada para chamar o garçom. O restaurante possui mesas redondas. A luz e o som do ambiente têm intensidades normais.

#### Cartão 10

Cartão	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso
10	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão

No restaurante X o garçom é extremamente atencioso e está disposto a auxiliar no que for preciso. O restaurante possui cardápio gravado em áudio. Todas as vezes que você precisa de algo é só apertar um botão na mesa que uma campainha é acionada para chamar o garçom. O restaurante possui mesas redondas. A luz e o som do ambiente têm intensidades baixas.

#### 4.2. Resultados da Etapa 2

Conforme se descreveu na seção de procedimentos metodológicos, foi utilizada análise conjunta na Etapa 2 da pesquisa. Por meio da análise conjunta buscou-se definir a importância relativa de cada atributo e a utilidade parcial de cada nível para cada um dos respondentes e para toda a amostra.

Após a tabulação dos dados, foi feita a análise conjunta por meio do *software* estatístico SPSS versão 17. A análise conjunta não exige que sejam feitas verificações de normalidade, homocedasticidade e independência (HAIR *et al.*, 2006). Para que a análise conjunta fosse mais precisa buscou-se indicar no modelo qual tipo de relação entre os níveis era esperada em cada atributo. Para todos os atributos eram esperadas relações lineares entre os níveis; em alguns casos essa relação seria linear crescente e, em outros, linear decrescente.

Inicialmente são apresentados os resultados gerais com a análise das importâncias relativas dos atributos e as utilidades dos respectivos níveis para

todos os respondentes. Em um segundo momento essas análises são realizadas separadamente para grupos de respondentes, para tentar identificar diferenças de preferências entre segmentos de consumidores. As características que foram usadas para segmentar os consumidores estão mostradas na Tabela 6.

Tabela 6 – Características para segmentação

Sexo	Masculino Feminino
Idade	até 25 anos de 26-45 anos de 46- 55 anos Mais de 55 anos
Mora sozinho?	Sim Não
Trabalha no momento?	Sim Não
Renda	classes C e D classes A e B
Cegueira	Congênita Adquirida
Vai em restaurantes com amigos deficientes visuais?	Sim Não

Na terceira parte dessa subseção são apresentados os resultados da análise de *clusters* conduzida com o objetivo de tentar criar grupos de consumidores com deficiência visual que valorizem os mesmos atributos e níveis em restaurantes em momentos de lazer.

#### 4.2.1 Resultados da análise da amostra total

O teste Kendall's tau (sig= 0,003) para a amostra total indicou haver uma correlação alta entre as preferências observadas (respostas dadas pelos participantes da pesquisa) e estimadas (calculadas pelo modelo). O Kendall's tau para os *holdouts* (sig= 0.000) também indicou que o modelo está apropriado. A Tabela 7 mostra os testes de correlação entre as respostas observadas e as previstas para o geral dos respondentes.

Tabela 7- Correlação geral

## Correlações

	Value	Sig.
Pearson's R	.941	.000
Kendall's tau	.786	.003
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

Os resultados da análise conjunta indicaram as utilidades parciais de cada nível para cada respondente e para os respondentes em geral. Com essas informações é possível calcular as preferências individuais e gerais. A Tabela 8 mostra os perfis de restaurantes que foram apresentados aos respondentes, a utilidade atribuída a cada um desses perfis e as preferências gerais calculadas por meio das utilidades parciais de cada nível. A última linha da tabela apresenta o perfil ideal, ou seja, o perfil que apresentaria a maior utilidade para os respondentes em geral. Esse perfil não estava entre os perfis inicialmente apresentados no questionário.

Tabela 8- Utilidades e preferências

Perfil	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso	Utilidade	Preferência
1	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Presteza	5.21	4
2	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Retangular	Presteza	3.40	9
3	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão	5.68	2
4	Áudio	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Presteza	3.38	10
5	Verbal	Treinado	Normal Luz e Som	Retangular	Com Botão	4.14	7
6	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Retangular	Presteza	4.34	6
7	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.38	3
8	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.44	5
9	Braille	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.06	8
10	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.89	1
Perfil Ideal	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	6.04	

O perfil ideal de restaurante para os respondentes da pesquisa, conforme se apresenta na Tabela 8, é aquele no qual: (1) o cardápio é lido pelo garçom; (2) o atendimento é o feito por garçons empáticos; (3) luz e som têm pouca intensidade; (4) mesas redondas são preferidas com relação às retangulares; e (5) existe a possibilidade de ter acesso ao garçom por meio de um botão.

Entre os perfis que foram apresentados para os respondentes, o de número 10 foi o melhor avaliado. Comparando-se esse perfil com o ideal nota-se que o atributo “cardápio” é o único que se modifica. Sendo assim, é possível afirmar que as pessoas com deficiência visual preferem restaurantes nos quais o garçom se dispõe a ler o cardápio do que restaurantes que tenham cardápios registrados em áudio. De acordo com a análise dos grupos de foco, essa preferência pode ser explicada pela praticidade que as pessoas com deficiência visual atribuem à possibilidade de o garçom ler o cardápio. Segundo os participantes dos grupos de foco, essa praticidade é tão importante que faz com que eles estejam dispostos a abrir mão da maior autonomia que cardápios em Braille e registrados em áudio podem proporcionar.

A Tabela 9 apresenta as utilidades parciais dos níveis e a importância relativa dos atributos para que possam ser feitas mais análises a respeito das preferências dos consumidores com deficiência visual em restaurantes. O perfil ideal de restaurante apresentado na Tabela 8 foi calculado com as informações das utilidades parciais dos níveis apresentadas na Tabela 9 e a constante do modelo (7.211), conforme apresentado a seguir:

$$\text{Utilidade Máxima} = 7.211 + 0.435 + 0.746 + (-1.314) + (-0.216) + (-0.824)$$

$$\text{Utilidade Máxima} = 6.04$$

Seguindo o mesmo raciocínio, a utilidade mínima é calculada da seguinte forma:

$$\text{Utilidade Mínima} = 7.211 + 0.145 + 0.373 + (-2.628) + (-0.431) + (-1.648)$$

$$\text{Utilidade Mínima} = 3.022$$

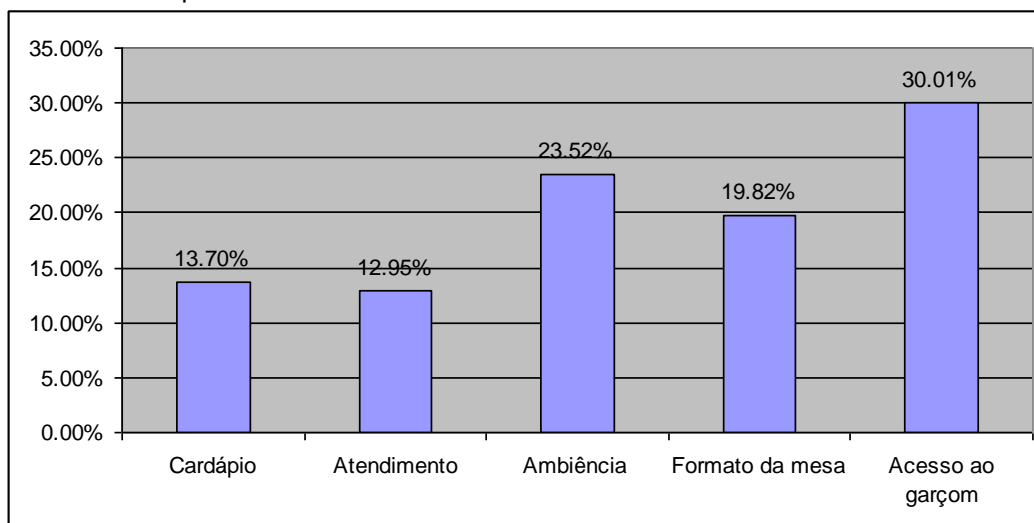
A grande diferença entre a utilidade máxima e a utilidade mínima demonstra que, para o consumidor com deficiência visual, existe uma distinção importante entre as possíveis ofertas de serviços de restaurantes. Em outras palavras, variações nas configurações de perfis dos restaurantes fazem muita diferença na percepção dos consumidores com deficiência visual.

Tabela 9 – Utilidades parciais e importâncias relativas

Atributo	Nível	Utilidade Parcial	Importância Relativa
Cardápio	Em Braille	0.145	13.70%
	Com áudio	0.29	
	Verbal (Garçom falando)	0.435	
Atendimento	Garçom treinado	0.373	12.95%
	Garçom empático	0.746	
Ambiência	Com pouca luz e som	-1.314	23.52%
	Luz e som normais	-2.628	
Formato da mesa	Redonda	-0.216	19.82%
	Retangular	-0.431	
Acesso ao garçom	Botão para chamar o garçom	-0.824	30.01%
	Presteza de algum funcionário	-1.648	

O Gráfico 10 ilustra a importância relativa de cada um dos cinco atributos facilitando a identificação daqueles considerados mais relevantes nos restaurantes nos momentos de lazer das pessoas com deficiência visual.

Gráfico 10 – Importância relativa dos atributos

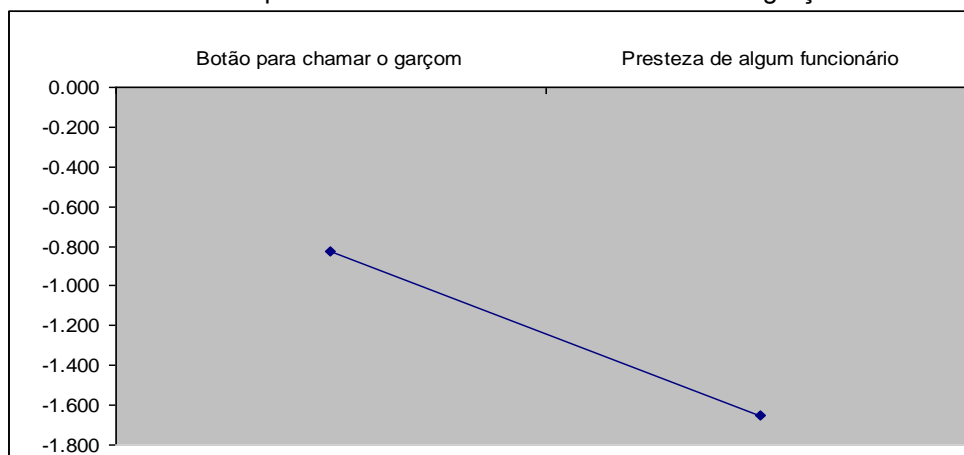


O atributo que apresentou a maior importância relativa foi o “acesso ao garçom” (30%). Esse resultado indica que as dificuldades encontradas pelas

peças com deficiência visual começam desde o momento no qual essas pessoas desejam aderir ao serviço oferecido nos restaurantes. Os participantes da pesquisa mostraram que valorizam restaurantes nos quais o acesso ao garçom é facilitado. Tal resultado pode ser interpretado com a ajuda das análises dos grupos de foco, nos quais as pessoas com deficiência visual disseram que a dificuldade em chamar o garçom tem dois principais aspectos negativos. O primeiro, e mais óbvio, diz respeito ao fato de que, sem ter acesso ao garçom, é impossível consumir nos restaurantes. O outro aspecto negativo está relacionado com o fato de as pessoas com deficiência visual se sentirem envergonhadas diante dos outros clientes, pois têm que berrar e muitas vezes ficar de pé para chamar a atenção dos garçons.

O atributo “acesso ao garçom” foi caracterizado na presente pesquisa por dois níveis: “com botão para chamar o garçom” e “presteza de algum funcionário”. O Gráfico 11 apresenta as utilidades parciais dos níveis do atributo “acesso ao garçom”. A utilidade parcial do nível “com botão para chamar o garçom” (-0.824) é maior do que a do nível “presteza de algum funcionário” (-1.648). Esse resultado parece demonstrar que adaptações simples, como um sistema de campainha que quando acionado por meio de um botão chama o garçom, são muito valorizadas por pessoas com deficiência visual. A baixa utilidade parcial atribuído ao nível “presteza de algum funcionário” pode ser reflexo do fato de as pessoas com deficiência não acreditarem que podem receber atenção e ser bem tratadas em restaurante, pois, como apontou a literatura, quase nenhum restaurante tem prestadores de serviços preparados para atender PcD (CARVALHO-FREITAS, SUZANO & ALMEIDA, 2008; SCHIVITZ, 2007).

Gráfico 11- Utilidades parciais dos níveis do atributo “acesso ao garçom”



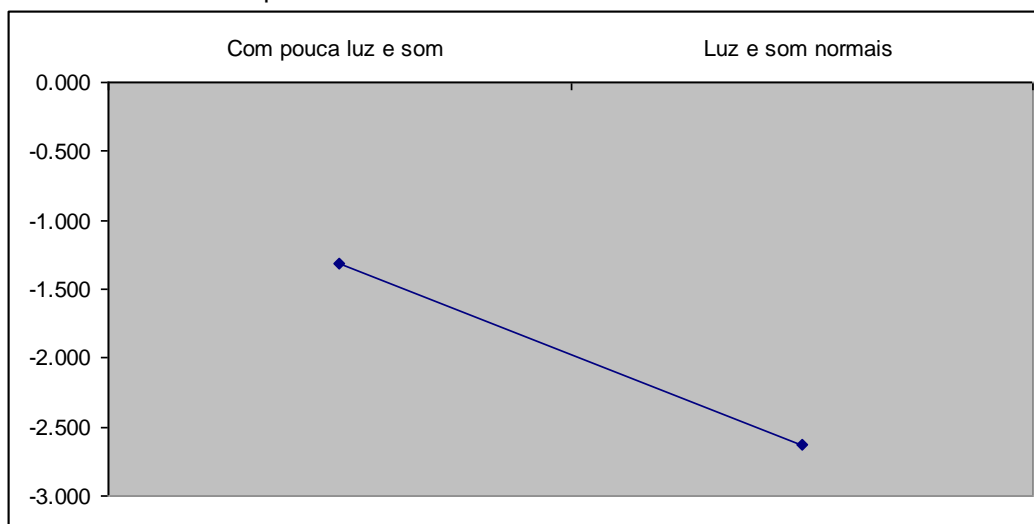


O atributo “ambiência” apresentou a segunda maior importância relativa (23.5%). Conforme se viu anteriormente, estudos sobre ambientes de varejo apontam a importância da ambiência (GEARGEOURA & PARENTE, 2009; RAMOS, MAZZA & COSTA, 2009), porém os estudos que focam em PcD como consumidores ainda não parecem ter voltado a atenção para esse aspecto.

Nos grupos de foco, já haviam sido apontados os problemas que luz e som com intensidade alta trazem para as pessoas com deficiência visual em restaurantes. No que diz respeito à iluminação, os participantes dos grupos de foco alertaram que um ambiente muito iluminado traz incômodo para as pessoas com deficiência visual que têm sensibilidade à luz. Com relação ao som, música alta e muito barulho atrapalham, quando não impedem, a comunicação entre as pessoas com deficiência visual que, por não poderem contar com elementos visuais, têm sua comunicação completamente apoiada em elementos sonoros.

Os resultados dessa segunda etapa da pesquisa confirmam que restaurantes com ambientes com pouca luz e pouco som são valorizados pelas pessoas com deficiência visual. O nível “com pouca luz e som” apresentou maior utilidade parcial do que o nível “luz e som normais”. O Gráfico 12 apresenta as utilidades parciais dos níveis do atributo “ambiência”.

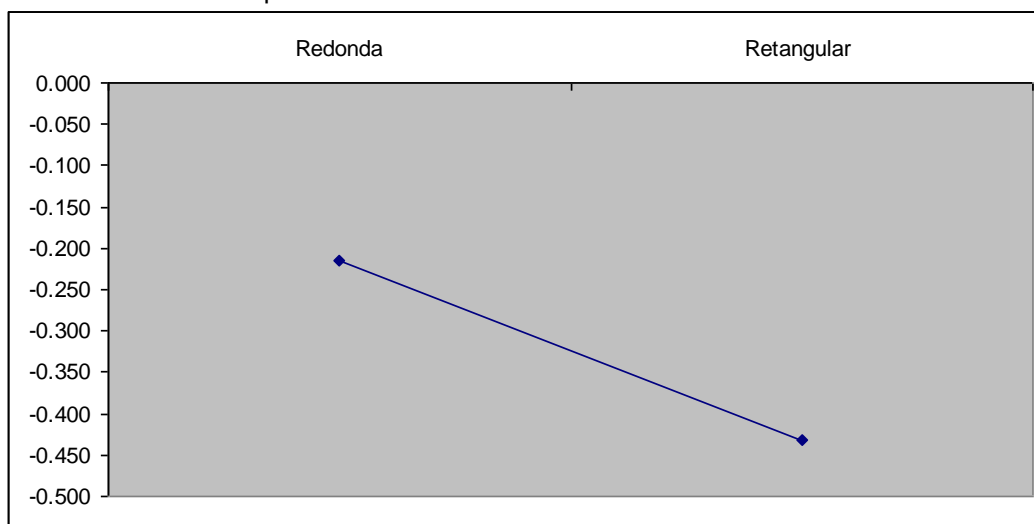
Gráfico 12- Utilidades parciais dos níveis do atributo “ambiência”



O atributo “formato da mesa” apresentou importância relativa de 19,8%. Em estudos anteriores sobre restaurantes o formato da mesa não havia aparecido como um fator importante (KOO, TAO & YEUNG, 1999; SALAZAR & FARIAS, 2006). As pessoas com deficiência visual, contudo, parecem valorizar sobremaneira esse atributo.

No que tange aos níveis relativos ao “formato da mesa”, os grupos de foco apontaram que algumas pessoas com deficiência visual preferem mesas retangulares, principalmente pela facilidade de localização de outras pessoas, talheres, copos e pratos que esse formato de mesa proporciona. Outro grupo de pessoas com deficiência visual prefere mesas redondas, já que essas fazem com que as pessoas fiquem mais próximas, facilitando a comunicação. Nessa segunda etapa, os resultados apontam que, em geral, as pessoas com deficiência preferem mesas redondas (utilidade parcial de -0.21) em detrimento das retangulares (utilidade parcial de -0.43). Esse resultado pode ter ocorrido em função do foco do presente estudo em restaurantes como ambientes para momentos de lazer, haja vista que, nesses momentos, a facilidade de se comunicar com as pessoas da mesa, proporcionada pelas mesas redondas, torna-se mais importante do que a praticidade da mesa retangular. O Gráfico 13 ilustra as utilidades parciais dos níveis do atributo “formato da mesa”.

Gráfico 13- Utilidades parciais dos níveis do atributo “formato da mesa”



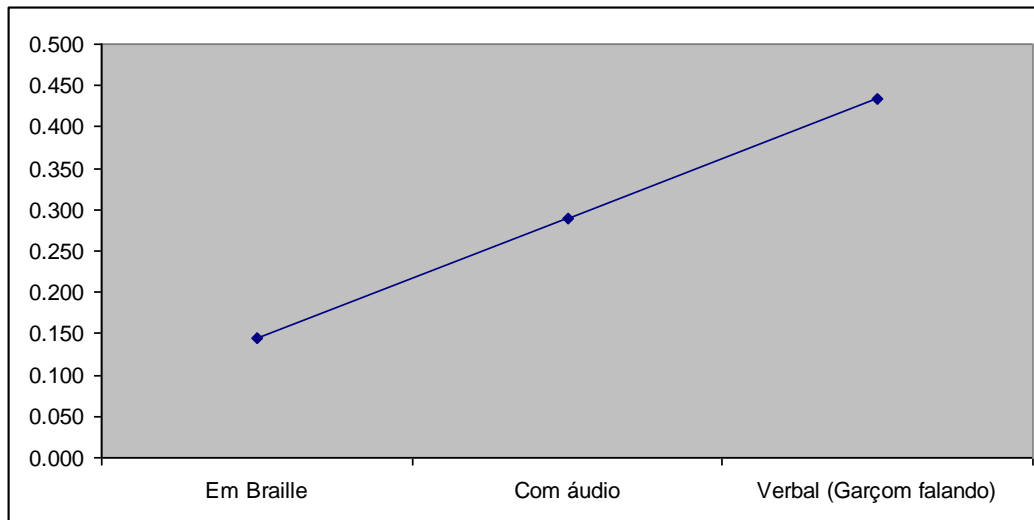
A importância relativa atribuída pelos respondentes ao atributo “cardápio” foi de 13,7%, o que parece demonstrar que esse atributo não é muito relevante para as pessoas com deficiência visual. Essa falta de relevância fica ainda mais evidente quando se observa que o nível desse atributo com maior utilidade parcial é o “verbal”, ou seja, quando o garçom fala as opções para os clientes. Na realidade, esse nível sequer pressupõe a existência de um cardápio ou a necessidade de o restaurante criar alguma adaptação para atender as necessidades das pessoas com deficiência visual.

O fato de a utilidade parcial do nível “verbal” (0.435) ser a maior dentre as utilidades parciais dos níveis do atributo “cardápio” parece corroborar o que a literatura indicou no sentido da importância de os restaurantes terem funcionários preparados e dispostos a atender pessoas com deficiência (SCHIVITZ, 2007).

O nível que recebeu a menor utilidade parcial no atributo “cardápio” foi “em Braille” (0.145). Esse resultado demonstra que a lei promulgada dia 25 de julho de 2002 obrigando restaurantes, hotéis, lanchonetes, bares e motéis de todo o estado do Rio de Janeiro a possuir cardápios em Braille para atender aos clientes com deficiência visual não atende às expectativas desses consumidores. Essa situação corrobora o que foi apontado por Baker, Stephens e Hill (2002): muitas vezes as leis que buscam a acessibilidade não refletem o que de fato as pessoas com deficiência precisam.

No que refere ao nível “com áudio”, existe a desconfiança de que a utilidade parcial atribuída a ele não foi muito elevada devido ao desconhecimento do mecanismo por parte dos respondentes. Tal desconfiança surge principalmente devido aos resultados da Etapa 1 da pesquisa, que apontaram que o cardápio registrado em áudio ainda não está presente em restaurantes no Brasil. Sendo assim, poucas pessoas com deficiência visual já tiveram contato com esse tipo de cardápio. O Gráfico 14 apresenta as utilidades parciais dos níveis “em Braille”, “com áudio” e “verbal” do atributo “cardápio”.

Gráfico 14 – Utilidades parciais dos níveis do atributo “cardápio”

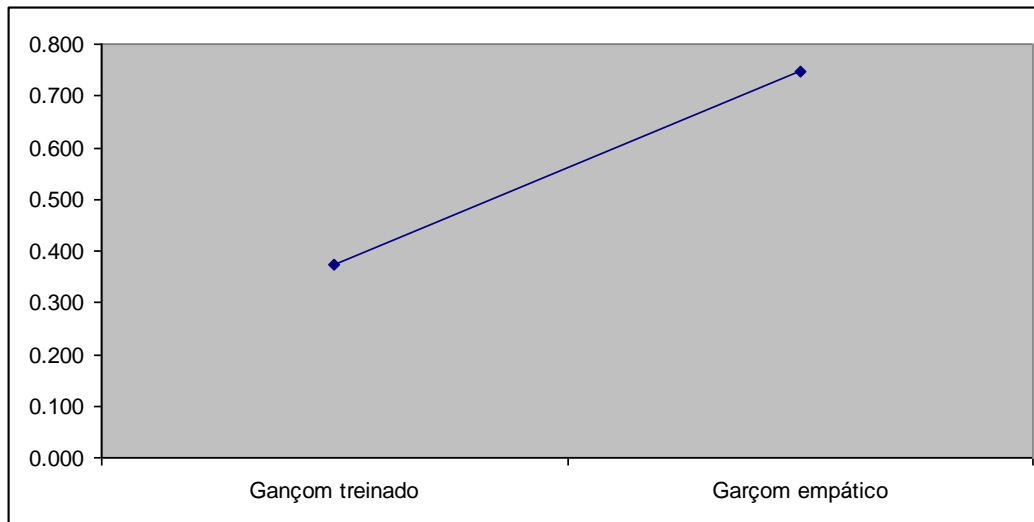


A despeito da literatura que apontava o atendimento como um fator muito importante para a inclusão de PcD como consumidores (CARVALHO-FREITAS, SUZANO & ALMEIDA, 2008), os resultados dessa segunda etapa da pesquisa mostram que esse é o atributo com a menor importância para as pessoas com deficiência visual (12,95%).

O resultado também difere do que foi apontado pela literatura no que diz respeito à importância de treinamento dos prestadores de serviços. Artigos acadêmicos alertam para a necessidade de os atendentes receberem treinamento para saber lidar com PcD (HOGG & WILSON, 2004; KAUFMAN, 1995; KAUFMAN-SCARBOROUGH, 1998). Os resultados da Etapa 2, entretanto, mostram que a utilidade parcial do nível “garçom treinado” (0.373) é menor do que a do nível “garçom empático” (0.746). Em outras palavras, esse resultado sugere que as pessoas com deficiência visual valorizam mais a empatia do que o treinamento. Analisando esse resultado em conjunto com o que foi apontado na Etapa 1 da pesquisa, pode-se suspeitar que, na realidade, há uma grande descrença no que diz respeito ao treinamento dado aos prestadores de serviços. As pessoas com deficiência visual disseram que, em geral, os treinamentos não são efetivos e acabam abrangendo somente as necessidades de pessoas com alguns tipos específicos de deficiência, como os cadeirantes, por exemplo.

O Gráfico 15 mostra as utilidades parciais dos níveis “garçom empático” e “garçom treinado” do atributo “atendimento”.

Gráfico 15- Utilidades parciais dos níveis do atributo “atendimento”



#### 4.2.2. Resultados das análises comparativas

Nessa subseção são apresentados os resultados obtidos dividindo a amostra com base em algumas variáveis, conforme se viu na Tabela 6. Essa análise tinha como objetivo buscar variáveis que influenciassem na preferência dos consumidores com deficiência no que diz respeito a restaurantes em momentos de lazer. Os resultados dessa análise serviram como ponto de partida para a interpretação dos clusters formados posteriormente.

##### 4.2.2.1. Gênero

Os testes Kendall's tau tanto para a amostra composta por respondentes do sexo masculino (sig= 0.001) quanto para a composta por respondentes do sexo feminino (sig=0.003) indicaram haver uma correlação alta entre as preferências observadas (respostas dadas pelos participantes da pesquisa) e estimadas (calculadas pelo modelo). O Kendall's tau para os *holdouts* (sig= 0.000) também indicou que o modelo está apropriado no caso dos dois gêneros. A Tabela 10 mostra os testes de correlação entre as respostas observadas e as previstas para os respondentes do sexo masculino, e a Tabela 11, para os do sexo feminino.

Tabela 10 – Correlação para os respondentes do sexo masculino

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.976	.000
Kendall's tau	.857	.001
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

Tabela 11 – Correlação para os respondentes do sexo feminino

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.917	.001
Kendall's tau	.786	.003
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

A Tabela 12 mostra os perfis de restaurantes que foram apresentados aos respondentes, bem como a utilidade atribuída a cada um desses perfis pelos dois grupos de respondentes (homens e mulheres) e as preferências gerais calculas por meio das utilidades parciais gerais de cada nível, também para cada um dos grupos. As duas últimas linhas da tabela apresentam o perfil ideal, ou seja, o perfil que apresentaria a maior utilidade para os respondentes do sexo masculino e para os do sexo feminino. Esses perfis não estavam entre os perfis apresentados no questionário.

Comparando as utilidades de cada perfil, percebe-se que não existem diferenças expressivas entre homens e mulheres. Até mesmo os perfis ideais são iguais entre esses grupos. Esse resultado já era esperado, uma vez que nem a revisão de literatura nem os grupos de foco haviam apontado qualquer indício de que homens e mulheres com deficiência visual difeririam com relação a preferências de restaurantes.

Tabela 12- Utilidades e preferências

Perfil dos Restaurantes	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso	MASCULINO		FEMININO	
						Utilidade	Preferência	Utilidade	Preferência
1	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Presteza	5.85	2	4.75	4
2	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Retangular	Presteza	3.90	7	3.40	9
3	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão	5.48	3	5.83	2
4	Áudio	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Presteza	3.62	10	3.21	10
5	Verbal	Treinado	Normal Luz e Som	Retangular	Com Botão	3.67	9	4.48	6
6	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Retangular	Presteza	4.48	5	4.23	8
7	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.21	4	5.49	3
8	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.19	6	4.61	5
9	Braille	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	3.69	8	4.33	7
10	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.92	1	5.87	1
Perfil Ideal_Masculino	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	6.14			
Perfil Ideal_Feminino	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão			5.97	

Quando analisada a importância relativa atribuída por cada um dos dois grupos (masculino e feminino) aos atributos, torna-se possível perceber diferenças entre os grupos. Conforme mostra a Tabela 13, o atributo mais valorizado pelos homens é a “ambiência”; já as mulheres, seguindo o resultado que tinha sido encontrado para os respondentes em geral, dão maior importância relativa ao atributo “acesso ao garçom”. A Tabela 14 traz os resultados do teste não-paramétrico Mann Whitney U de igualdade de médias, que confirma que a importância relativa do atributo “acesso ao garçom” é significativamente diferente comparando-se os respondentes de gêneros diferentes (sig= 0,012), isto é, as pessoas do sexo feminino valorizam significativamente mais o atributo “acesso ao garçom” do que aquelas do sexo masculino. O atributo “ambiência”, por sua vez, não apresentou diferenças significativas, ou seja, as pessoas do sexo masculino valorizam mais o atributo “ambiência”, mas essa diferença não é estatisticamente significativa (sig= 0,125). A Tabela 15 ilustra esse resultado.

Tabela 13– Utilidades parciais e importâncias relativas segmentada por gênero

Atributo	Nível	Masculino		Feminino	
		Utilidade Parcial	Importância Relativa	Utilidade Parcial	Importância Relativa
Cardápio	Em Braille	.212		.096	
	Com áudio	.424		.191	
	Verbal (Garçom falando)	.636	14.24%	.287	13.30%
Atendimento	Garçom treinado	.497		.282	
	Garçom empático	.994	14.66%	.564	11.69%
Ambiência	Com pouca luz e som	-1.520		-1.162	
	Luz e som normais	-3.041	26.38%	-2.325	21.41%
Formato da mesa	Redonda	-.445		-.047	
	Retangular	-.890	21.66%	-.094	18.47%
	Botão para chamar o garçom	-.288		-1.218	
Acesso ao garçom	Presteza de algum funcionário	-.576	23.06%	-2.436	35.13%



Tabela 14 – Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para o atributo “acesso ao garçom”

Teste <sup>a</sup>	
	ACESSO AO GARÇOM
Mann-Whitney U	4005.500
Wilcoxon W	10908.500
Z	-2.513
Asymp. Sig. (2-tailed)	.012

a. Variável: SEXO

Tabela 15 – Teste Mann-Whitney U de igualdade de médias para o atributo “ambiência”

Teste <sup>a</sup>	
	LUZ E SOM
Mann-Whitney U	4410.500
Wilcoxon W	8151.500
Z	-1.532
Asymp. Sig. (2-tailed)	.125

a. Variável: SEXO

#### 4.2.2.2.

#### Cegueira congênita ou adquirida

A revisão de literatura apontou que as pessoas com deficiência visual congênita e aquelas com deficiência visual adquirida muitas vezes têm necessidades diferentes (POYARES & GOLDFELD, 2008). Para investigar essas diferenças no contexto da presente pesquisa, essa subseção traz os resultados da comparação entre pessoas que nasceram cegas e as que ficaram cegas no que tange à preferência de atributos e níveis de serviços em restaurantes em momentos de lazer. Na amostra dessa pesquisa as pessoas com cegueira congênita representam 33% dos 203 respondentes.

Os testes Kendall's tau tanto para a amostra composta por respondentes com cegueira congênita (sig= 0.001) quanto para a composta por respondentes com cegueira adquirida (sig=0.001) indicaram haver uma alta correlação entre as preferências observadas (respostas dadas pelos participantes da pesquisa) e estimadas (calculadas pelo modelo). O Kendall's tau para os *holdouts* (sig= 0.000) também indicou que o modelo está apropriado no caso dos dois grupos. A Tabela 16 mostra os testes de correlação entre as respostas observadas e as previstas para

os respondentes com cegueira congênita, enquanto a Tabela 17 traz os resultados para os sujeitos com cegueira adquirida.

Tabela 16 - Correlação para os respondentes com cegueira congênita

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.973	.000
Kendall's tau	.857	.001
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

Tabela 17 - Correlação para os respondentes com cegueira

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.937	.000
Kendall's tau	.857	.001
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

A Tabela 18 mostra os perfis de restaurantes que foram apresentados aos respondentes, a utilidade atribuída a cada um desses perfis pelos dois grupos de respondentes (cegueira congênita e adquirida) e as preferências gerais calculadas por meio das utilidades parciais gerais de cada nível, também para cada um dos grupos. As duas últimas linhas da tabela apresentam o perfil ideal, ou seja, o perfil que apresentaria a maior utilidade para os respondentes com cegueira congênita e para aqueles com cegueira adquirida. Esses perfis não estavam entre os perfis apresentados no questionário.

Observando as utilidades de cada perfil, percebe-se que há diferenças principalmente em dois atributos na comparação entre pessoas com cegueira congênita e com cegueira adquirida. Tais diferenças confirmam o que a literatura e os grupos de foco haviam apontado, mostrando que pessoas que já nasceram cegas têm necessidades e valorizam coisas diferentes do que aquelas que ficaram cegas. Até mesmo os perfis ideais são diferentes entre esses grupos. No que diz respeito ao atributo “cardápio”, os cegos congênitos preferem cardápios em Braille e os sujeitos com cegueira adquirida atribuem utilidade parcial maior ao nível “verbal” do atributo “cardápio”, conforme mostram a Tabela 19 e o Gráfico 16. A Tabela 20 traz os resultados do teste de Mann-Whitney U, que apontam que as diferenças de utilidade parciais dos níveis do atributo “cardápio” são significativas. Essa diferença pode ser atribuída ao fato de muitas pessoas que não

nasceram cegas não aprenderem ou não se adaptarem completamente ao sistema de escrita Braille. Segundo os participantes da Etapa 1 da pesquisa, o Braille tem sido cada vez menos usado principalmente devido ao advento dos programas de leitores de tela de computador.

As diferenças também aparecem no atributo “formato da mesa”. As pessoas com cegueira congênita preferem mesas redondas, já aquelas com cegueira adquirida gostam mais das retangulares, conforma mostram a Tabela 19 e o Gráfico 17. A Tabela 21 apresenta os resultados do teste de Mann-Whitney U, que apontam que as diferenças de utilidade parciais dos níveis do atributo “formato da mesa” são significativas. Esse resultado já podia ser esperado, devido aos resultados dos grupos de foco. Os participantes dos grupos focais que não nasceram com deficiência visual disseram que preferem mesas retangulares porque nelas é mais fácil localizar copos, pratos, talheres e até mesmo as outras pessoas. Já os sujeitos que nasceram com deficiência visual disseram que estão acostumados com essa questão de posicionamento de objetos e pessoas na mesa, e que preferem mesas redondas, pois facilitam a comunicação entre as pessoas.

Tabela 18- Utilidades e preferências

Perfil dos Restaurantes	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso	CONGÊNITO		ADQUIRIDO	
						Utilidade	Preferência	Utilidade	Preferência
1	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Presteza	5.55	3	5.07	4
2	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Retangular	Presteza	4.45	7	3.21	9
3	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão	4.75	5	6.14	1
4	Áudio	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Presteza	4.22	8	2.99	10
5	Verbal	Treinado	Normal Luz e Som	Retangular	Com Botão	3.34	10	4.56	5
6	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Retangular	Presteza	4.21	9	4.41	6
7	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.82	2	5.13	3
8	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.84	4	4.22	7
9	Braille	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.64	6	3.76	8
10	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.97	1	5.84	2
Perfil Ideal_Congênito	Braille	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	6.01			
Perfil Idela_Adquirido	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão			6.39	

Tabela 19 - Utilidades parciais e importâncias relativas segmentada por gênero

Atributo	Nível	Congênita		Adquirida	
		Utilidade Parcial	Importância Relativa	Utilidade Parcial	Importância Relativa
Cardápio	Em Braille	-.040		.249	
	Com áudio	-.080		.498	
	Verbal (Garçom falando)	-.120	10.68%	.748	15.34%
Atendimento	Garçom treinado	.198		.465	
	Garçom empático	.396	12.77%	.931	13.02%
Ambiência	Com pouca luz e som	-1.175		-1.367	
	Luz e som normais	-2.351	24.79%	-2.734	22.78%
Formato da mesa	Redonda	-1.220		.297	
	Retangular	-2.440	26.29%	.595	16.70%
Acesso ao garçom	Botão para chamar o garçom	-.384		-1.016	
	Presteza de algum funcionário	-.769	25.46%	-2.033	32.17%

Gráfico 16 – Utilidades parciais dos níveis do atributo “cardápio”

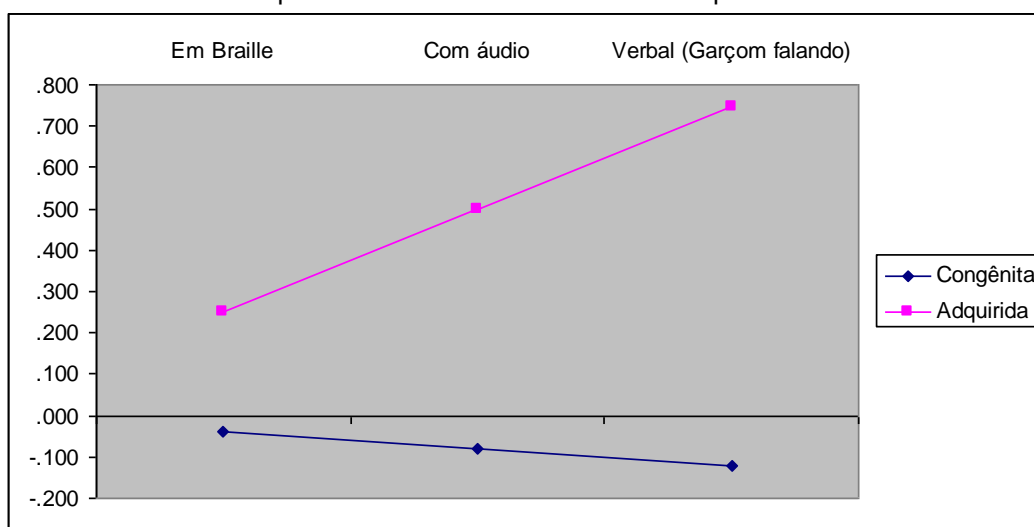


Gráfico 17 – Utilidades parciais dos níveis do atributo “formato da mesa”

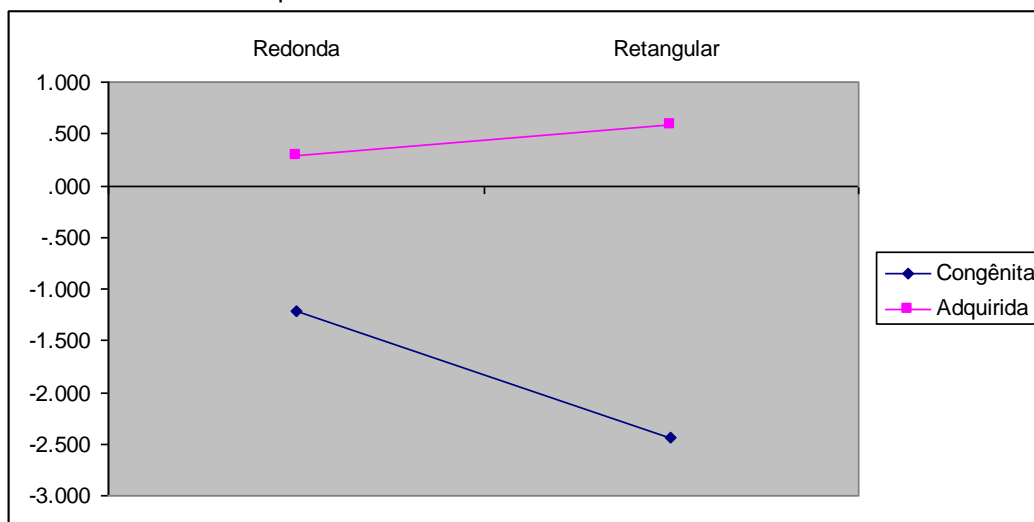


Tabela 20 - Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para os níveis do atributo “cardápio”

	Teste <sup>a</sup>		
	CARDÁPIO_BRAILL E	CARDÁPIO_AUDI O	CARDÁPIO_VERBA L
Mann-Whitney U	3510.000	3510.000	3476.000
Wilcoxon W	5788.000	5788.000	5754.000
Z	-2.698	-2.698	-2.786
Asymp. Sig. (2-tailed)	.007	.007	.005

a. Variável: CEGO

Tabela 21 - Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para os níveis do atributo “formato da mesa”

	Teste <sup>a</sup>	
	MESA_REDONDA	MESA_RETANGULAR
Mann-Whitney U	2865.000	2813.000
Wilcoxon W	5143.000	5091.000
Z	-4.331	-4.464
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000

a. Variável: CEGO

A Tabela 22 mostra os testes de Mann-Whitney U de comparações de médias que foram feitos para todos os atributos. Os atributos “cardápio”(sig= 0,09), “formato da mesa” (sig= 0,000) e “acesso ao garçom” (sig=0,048) apresentaram diferenças significativas entre o grupo de pessoas com deficiência visual congênita e o grupo de sujeitos com deficiência adquirida. O “formato da mesa” foi o atributo considerado mais importante para os cegos congênitos, enquanto que para os que ficaram cegos o “acesso ao garçom” é o atributo mais importante.

Tabela 22 – Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para todos os atributos

	Teste <sup>a</sup>				
	CARDÁPIO	FORMATO DA MESA	ACESSO AO GARÇOM	ATENDIMENTO	AMBIÊNCIA
Mann-Whitney U	3547.500	2826.000	3898.000	3968.500	4506.000
Wilcoxon W	5825.500	5104.000	13214.000	6046.500	13822.000
Z	-2.600	-4.430	-1.694	-2.024	-.130
Asymp. Sig. (2-tailed)	.009	.000	.045	.143	.897

a. Variável: CEGO

### 4.2.2.3.

#### Mora sozinho ou acompanhado

As pessoas com deficiência visual que moram sozinhas constituíram 15% da amostra total. Tanto para a amostra composta por respondentes que moram sozinhos (sig= 0.024), quanto para aquela composta por respondentes que moram acompanhados (sig=0.003), os testes Kendall`s tau indicaram haver uma alta correlação entre as preferências observadas (respostas dadas pelos participantes da pesquisa) e estimadas (calculadas pelo modelo). O Kendall`s tau para os *holdouts* (sig= 0.000) também indicou que o modelo está apropriado no caso dos dois grupos. A Tabela 23 mostra os testes de correlação entre as respostas observadas e as previstas para os respondentes que moram sozinhos, e a Tabela 24 para os que não moram sozinhos.

Tabela 23 – Correlação para os respondentes que moram sozinhos

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.877	.002
Kendall's tau	.571	.024
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

Tabela 24 – Correlação para os respondentes que não moram sozinhos

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.950	.000
Kendall's tau	.786	.003
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

A Tabela 25 apresenta os perfis de restaurantes que foram apresentados aos respondentes, a utilidade atribuída a cada um desses perfis pelos dois grupos de respondentes (que moram sozinhos e que não moram sozinhos) e as preferências gerais calculadas por meio das utilidades parciais gerais de cada nível também para cada um dos grupos. As duas últimas linhas da tabela apresentam o perfil ideal, ou seja, o perfil que apresentaria a maior utilidade para os respondentes que moram sozinhos e para os que não moram sozinhos. Tais perfis não estavam entre os perfis apresentados no questionário.

Comparando as utilidades de cada perfil, percebe-se que não há diferenças expressivas entre pessoas com deficiência visual que moram sozinhas e as que moram acompanhadas. Até mesmo os perfis ideais são iguais entre esses grupos. Esse resultado não era esperado, uma vez que, durante os grupos de foco, as pessoas com deficiência que moram sozinhas mostraram ser mais independentes do que as que moram acompanhadas, ou seja, morar sozinho parecia influenciar nas habilidades dessas pessoas, e esperava-se que esse fato fizesse alguma diferença na escolha de perfis dos restaurantes por esses dois grupos de pessoas.

A Tabela 26 apresenta as utilidades parciais dos níveis e a importância relativa dos atributos para os grupos de pessoas com deficiência visual que não moram sozinhas e as que moram sozinhas. Para ambos, o atributo mais importante é o “acesso ao garçom”. Diferenças significativas aparecem no atributo “formato da mesa”, que é mais valorizado pelas pessoas que moram sozinhas, e no atributo “cardápio”, mais valorizado pelos que não moram sozinhas. A Tabela 27 mostra o teste não-paramétrico Mann Whitney U de diferenças de médias para esses dois atributos.



Tabela 25- Utilidades e preferências

Perfil dos Restaurantes	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso	Utilidade	Preferência	Utilidade	Preferência
1	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Presteza	5.39	2	5.18	4
2	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Retangular	Presteza	4.27	7	3.49	9
3	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão	5.04	4	5.79	2
4	Áudio	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Presteza	4	9	3.27	10
5	Verbal	Treinado	Normal Luz e Som	Retangular	Com Botão	3.8	10	4.2	7
6	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Retangular	Presteza	4.2	8	4.36	6
7	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.31	3	5.39	3
8	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.68	5	4.39	5
9	Braille	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.35	6	4.01	8
10	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.73	1	5.92	1
Perfil Ideal_Sim	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.8			
Perfil Ideal_Não	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão			6.08	

Tabela 26 - Utilidades parciais e importâncias relativas segmentadas por pessoas que moram sozinhas e pessoas que não moram sozinhas

Atributo	Nível	Sim		Não	
		Utilidade Parcial	Importância Relativa	Utilidade Parcial	Importância Relativa
Cardápio	Em Braille	.076	10.37%	.157	14.30%
	Com áudio	.152		.314	
	Verbal (Garçom falando)	.229		.472	
Atendimento	Garçom treinado	.339	13.31%	.379	12.88%
	Garçom empático	.677		.759	
Ambiência	Com pouca luz e som	-.968	21.46%	-1.376	23.89%
	Luz e som normais	-1.935		-2.753	
Formato da mesa	Redonda	-.694	25.51%	-.129	18.80%
	Retangular	-1.387		-.259	
Acesso ao garçom	Botão para chamar o garçom	-.419	29.36%	-.897	30.13%
	Presteza de algum funcionário	-.839		-1.794	

Tabela 27- Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para os atributos “formato da mesa” e “cardápio”

Test Statistics <sup>a</sup>		
	CARDÁPIO	FORMATO DA MESA
Mann-Whitney U	2498.000	2461.000
Wilcoxon W	2957.000	2992.000
Z	-.691	-.569
Asymp. Sig. (2-tailed)	.0490	.045

a. Grouping Variable: MORASO

#### 4.2.2.4. Faixa etária

Os testes Kendall's tau para os quatro grupos amostrais de respondentes divididos pela faixa etária indicaram haver uma alta correlação entre as preferências observadas (respostas dadas pelos participantes da pesquisa) e estimadas (calculadas pelo modelo). O Kendall's tau para os *holdouts* (sig= 0.000) também indicou que o modelo está apropriado no caso dos dois grupos. As tabelas 28, 29, 30 e 31 mostram os testes de correlação entre as respostas observadas e as previstas para os respondentes com até 25 anos, entre 26 e 45 anos, entre 46 e 55 e mais de 55 anos respectivamente.

Tabela 28 – Correlação para os respondentes com até 25 anos

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.953	.000
Kendall's tau	.857	.001
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

Tabela 29 – Correlação para os respondentes de 26 até 45 anos

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.938	.000
Kendall's tau	.837	.002
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

Tabela 30 – Correlação para os respondentes de 45 até 55 anos

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.919	.001
Kendall's tau	.929	.001
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

Tabela 31 – Correlação para os respondentes com mais de 55 anos

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.933	.000
Kendall's tau	.618	.017
	1.000	.

A Tabela 32 mostra os perfis de restaurantes que foram apresentados aos respondentes, a utilidade atribuída a cada um desses perfis pelos quatro grupos de respondentes (definidos pela faixa etária) e as preferências gerais calculadas por meio das utilidades parciais gerais de cada nível, também para cada um dos grupos. O perfil ideal de restaurante para cada grupo é o mesmo, o que sugere que a faixa etária não influencia nesse contexto.

A Tabela 33 apresenta as utilidades parciais dos níveis, e a importância relativa dos atributos para os quatro grupos também não apresenta diferenças importantes. Tais resultados parecem indicar que a faixa etária não influencia nem na importância relativa de cada atributo, nem nas utilidades parciais de cada nível. Os grupos de foco já haviam apontado para esse resultado, conforme demonstra o trecho abaixo, extraído da fala de um dos participantes dessa etapa da pesquisa:

*“Claro que nós, deficientes visuais, somos como qualquer outra pessoa. Valorizamos coisas diferentes dependendo da nossa idade (...). Mas, no nosso caso, as necessidades que temos por causa da deficiência são tantas e tão específicas que acaba não fazendo diferença ser velho ou mais moço. Somos pessoas com deficiência visual e ponto”.*

Tabela 32- Utilidades e preferências

Perfil dos Restaurantes	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso	Até 25 anos		Até 45		Até 55		Mais de 55	
						Utilid.	Prefer.	Utilid.	Prefer.	Utilid.	Prefer.	Utilid.	Prefer.
1	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Presteza	5.46	4	4.97	4	4.78	4	5.61	3
2	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Retangular	Presteza	3.51	9	3.96	9	3.50	9	3.39	9
3	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão	5.88	2	5.30	3	5.60	1	5.98	2
4	Áudio	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Presteza	3.18	10	3.72	10	3.44	10	3.17	10
5	Verbal	Treinado	Normal Luz e Som	Retangular	Com Botão	3.85	7	4.11	8	4.62	5	4.12	7
6	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Retangular	Presteza	4.58	5	4.21	7	4.18	8	4.29	5
7	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.49	3	5.39	2	5.17	3	5.39	4
8	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.23	6	4.74	5	4.49	6	4.27	6
9	Braille	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	3.78	8	4.46	6	4.25	7	3.76	8
10	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	6.06	1	5.71	1	5.60	2	6.20	1
Perfil Ideal_Ate25	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	6.19							
Perfil Ideal_ate45	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão			5.75					
Perfil Ideal_ate55	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão					5.78			
Perfil Ideal_mais de 55	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão					-5.51		6.49	

Tabela 33- Utilidades parciais e importâncias relativas segmentadas por faixa etária

Nível	Até 25 anos		Até 45		Até 55		Mais de 55	
	Utilidade Parcial	Importância Relativa	Utilidade Parcial	Importância Relativa	Utilidade Parcial	Importância Relativa	Utilidade Parcial	Importância Relativa
Em Braille	.124	10.79%	.035	14.24%	.181	18.95%	.293	12.02%
Com áudio	.248		.070		.361		.585	
Verbal (Garçom falando)	.372		.105		.542		.878	
Garçom treinado	.452	14.02%	.281	13.10%	.244	10.57%	.512	13.51%
Garçom empático	.905		.561		.488		1.024	
Com pouca luz e som	-1.706	27.40%	-.939	20.55%	-.923	19.96%	-1.634	25.33%
Luz e som normais	-3.413		-1.877		-1.845		-3.268	
Redonda	-.183	19.86%	-.412	20.00%	.006	18.32%	-.220	21.07%
Retangular	-.365		-.825		.012		-.439	
Botão para chamar o garçom	-.722	27.93%	-.772	32.11%	-.994	32.20%	-.878	28.07%
Presteza de algum funcionário	-1.444		-1.544		-1.988		-1.756	

#### 4.2.2.5. Trabalha no momento ou não trabalha

Os testes Kendall's tau para os dois grupos amostrais de respondentes divididos entre os que não trabalhavam no momento da pesquisa (sig= 0,007) e os que estavam empregados naquele instante (sig= 0,007) indicaram haver uma correlação alta entre as preferências observadas (respostas dadas pelos participantes da pesquisa) e estimadas (calculadas pelo modelo). O Kendall's tau para os *holdouts* (sig= 0.000) também indicou que o modelo está apropriado no caso dos dois grupos. A Tabela 34 mostra os testes de correlação entre as respostas observadas e as previstas para os sujeitos que não estavam trabalhando no momento e a Tabela 35 mostra os mesmos testes para os respondentes que estavam empregados no instante da coleta de dados.

Tabela 34- Correlação para os respondentes não empregados

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.966	.000
Kendall's tau	.714	.007
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

Tabela 35- Correlação para os respondentes empregados

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.908	.001
Kendall's tau	.714	.007
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

A Tabela 36 apresenta os perfis de restaurantes que foram apresentados aos respondentes, a utilidade atribuída a cada um desses perfis pelos dois grupos de respondentes (definidos pelo fato de estarem empregados ou não) e as preferências gerais calculadas por meio das utilidades parciais gerais de cada nível também para cada um dos grupos. O perfil ideal de restaurante para cada grupo difere no que diz respeito ao atributo “cardápio”. Para o grupo de pessoas que

estão empregadas o melhor é o cardápio em Braille; já para aqueles que não estão trabalhando o ideal é que o garçom leia as opções do cardápio, conforme mostra a Tabela 37 e o Gráfico 18. A Tabela 38 mostra os resultados do teste de Mann-Whitney U que apontam que as diferenças de utilidade parciais dos níveis do atributo “cardápio” são significativas. Aparentemente não existem explicações nem nos resultados da Etapa 1 da pesquisa e nem na literatura para essa diferença de preferência no que diz respeito ao atributo cardápio. O único indício que foi encontrado e que pode, em parte, contribuir para o entendimento desse resultado é o que foi apontado por um participante da Etapa 1 da pesquisa.

*“Para que nós possamos trabalhar, precisamos ser bem qualificados. As empresas não sabem lidar com a gente. Acabam valorizando aspectos inúteis. Quer um exemplo? As empresas querem que o deficiente visual saiba Braille, mas na empresa usamos mesmo é leitor de tela”.*

Diante esse depoimento e da informação de que o Braille tem sido cada vez menos usado, pode-se buscar inferir que as pessoas que trabalham obrigatoriamente sabem Braille e as que não trabalham podem não saber, o que faz com que elas prefiram que o garçom leia as opções do cardápio.



Tabela 36- Utilidades e preferências

Perfil dos Restaurantes	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso	Sim		Não	
						Utilidade	Preferência	Utilidade	Preferência
1	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Presteza	4.79	4	5.63	3
2	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Retangular	Presteza	3.65	9	3.57	9
3	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão	5.61	2	5.75	2
4	Áudio	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Presteza	3.37	10	3.40	10
5	Verbal	Treinado	Normal Luz e Som	Retangular	Com Botão	4.19	8	4.09	7
6	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Retangular	Presteza	4.29	7	4.39	5
7	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.55	3	5.21	4
8	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.70	5	4.18	6
9	Braille	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.41	6	3.72	8
10	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.83	1	5.96	1
Perfil Ideal_Sim	Braille	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.83			
Perfil Ideal_Nao	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão			6.24	

Tabela 37- Utilidades parciais e importâncias relativas segmentada por empregado no momento ou não

Atributo	Nível	Sim		Não	
		Utilidade Parcial	Importância Relativa	Utilidade Parcial	Importância Relativa
Cardápio	Em Braille	-.002	10.37%	.288	14.70%
	Com áudio	-.005		.575	
	Verbal (Garçom falando)	-.007		.863	
Atendimento	Garçom treinado	.283	13.31%	.461	13.41%
	Garçom empático	.565		.922	
Ambiência	Com pouca luz e som	-1.138	21.46%	-1.485	24.62%
	Luz e som normais	-2.275		-2.971	
Formato da mesa	Redonda	-.223	25.51%	-.209	19.61%
	Retangular	-.445		-.417	
Aderência ao serviço	Botão para chamar o garçom	-1.043	29.36%	-.612	27.66%
	Presteza de algum funcionário	-2.085		-1.223	

Gráfico 18 – Utilidades parciais dos níveis do atributo “cardápio”

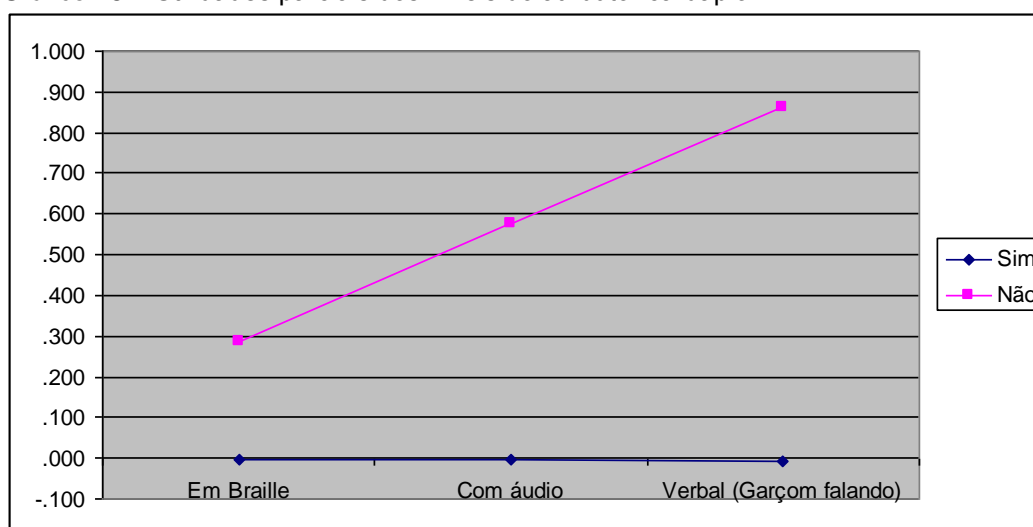


Tabela 38- Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para os níveis do atributo “cardápio”

	Teste <sup>a</sup>		
	CARDÁPIO_BRAILLE	CARDÁPIO_AUDIO	CARDÁPIO_VERBAL
Mann-Whitney U	4438.500	4437.000	4404.000
Wilcoxon W	9488.500	9487.000	9454.000
Z	-1.726	-1.730	-1.810
Asymp. Sig. (2-tailed)	.008	.008	.007

a. Variável: EMPREGADO

Comparando a importância relativa de cada atributo, percebe-se que a diferença mais uma vez ocorre no atributo “cardápio”. A Tabela 39 mostra o teste de Mann-Whitney para os cinco atributos. O atributo “cardápio” (sig= 0,049) apresentou diferença significativa entre os dois grupo de pessoas com deficiência visual (empregadas e desempregadas). Para as pessoas que não trabalham esse atributo mostrou-se mais importante.

Tabela 39 – Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para todos os atributos

Teste <sup>a</sup>					
	CARDÁPIO	ATENDIMENT O DO GARÇOM	LUZ E SOM	FORMATO DA MESA	ACESSO AO GARÇOM
Mann-Whitney U	4372.000	4760.000	4449.000	5082.000	4490.500
Wilcoxon W	9422.000	9810.000	9805.000	10132.000	9540.500
Z	-1.886	-.943	-1.711	-.164	-1.597
Asymp. Sig. (2-tailed)	.049	.346	.087	.870	.110

a. Variável: EMPREGADO

#### 4.2.2.6. Renda

Seguindo o critério de renda, foram criados dois grupos, o primeiro composto pelos respondentes que pertencem as classes C e D e o segundo por sujeitos das classes A e B.

Os testes Kendall's tau para os dois grupos amostrais de respondentes divididos por renda (sig= 0,003 e sig= 0,004) indicaram haver uma alta correlação entre as preferências observadas (respostas dadas pelos participantes da pesquisa) e estimadas (calculadas pelo modelo). O Kendall's tau para os *holdouts* (sig= 0.000) também indicou que o modelo está apropriado para os dois grupos. A Tabela 40 mostra os testes de correlação entre as respostas observadas e as previstas para os respondentes das classes C e D, e a Tabela 41 mostra os mesmos testes para os respondentes das classes A e B.

Tabela 40- Correlação para os respondentes das classes C e D

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.951	.000
Kendall's tau	.786	.003
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

**Correlação**

	Value	Sig.
Pearson's R	.951	.000
Kendall's tau	.786	.003
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

Tabela 41- Correlação para os respondentes das classes A e B

**Correlação**

	Value	Sig.
Pearson's R	.932	.000
Kendall's tau	.643	.004
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

A Tabela 42 mostra os perfis de restaurantes que foram apresentados aos respondentes, a utilidade atribuída a cada um desses perfis pelos dois grupos de respondentes (definidos pela renda) e as preferências gerais calculadas por meio das utilidades parciais gerais de cada nível também para cada um dos grupos. O perfil ideal de restaurante para os dois grupos é o mesmo, o que parece indicar que a renda não influencia significativamente na preferência.

A Tabela 43 apresenta as utilidades parciais dos níveis e a importância relativa dos atributos para os dois grupos também não apresenta diferenças importantes. Esses resultados parecem apontar que a renda não influencia nem na importância relativa de cada atributo, nem nas utilidades parciais de cada nível.

Tabela 42- Utilidades e preferências

Perfil dos Restaurantes	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso	Até 2		Mais de 2	
						Utilidade	Preferência	Utilidade	Preferência
1	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Presteza	5.11	4	5.32	3
2	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Retangular	Presteza	3.54	9	3.68	9
3	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão	5.61	3	5.74	2
4	Áudio	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Presteza	3.44	10	3.32	10
5	Verbal	Treinado	Normal Luz e Som	Retangular	Com Botão	4.18	8	4.09	7
6	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Retangular	Presteza	4.27	7	4.40	5
7	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.68	2	5.07	4
8	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.56	5	4.31	6
9	Braille	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.34	6	3.78	8
10	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	6.01	1	5.78	1
Perfil Ideal_Sim	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	6.12			
Perfil Ideal_Não	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão			5.95	

Tabela 43- Utilidades parciais e importâncias relativas segmentada por renda

Atributo	Nível	Classe C e D		Classe A e B	
		Utilidade Parcial	Importância Relativa	Utilidade Parcial	Importância Relativa
Cardápio	Em Braille	.115	11.61%	.174	15.76%
	Com áudio	.230		.348	
	Verbal (Garçom falando)	.346		.523	
Atendimento	Garçom treinado	.213	12.15%	.532	13.73%
	Garçom empático	.426		1.064	
Ambiência	Com pouca luz e som	-1.337	24.83%	-1.292	22.22%
	Luz e som normais	-2.673		-2.583	
Formato da mesa	Redonda	-.396	20.72%	-.037	18.94%
	Retangular	-.792		-.074	
Aderência ao serviço	Botão para chamar o garçom	-1.015	30.69%	-.635	29.35%
	Presteza de algum funcionário	-2.030		-1.270	

#### 4.2.2.7.

#### Frequenta restaurante com amigos com deficiência visual?

Os testes Kendall's tau tanto para o grupo de respondentes que vão a restaurantes com amigos com deficiência visual (sig= 0.001) quanto para o grupo dos sujeitos que não frequentam com amigos com deficiência visual (sig=0.002) indicou haver uma correlação alta entre as preferências observadas (respostas dadas pelos participantes da pesquisa) e estimadas (calculadas pelo modelo). O Kendall's tau para os *holdouts* (sig= 0.000) também indicou que o modelo está apropriado no caso dos dois grupos. A Tabela 44 mostra os testes de correlação entre as respostas observadas e as previstas para os respondentes que vão a restaurantes com amigos com deficiência visual e a Tabela 45 para os que não frequentam restaurantes com amigos com deficiência visual.

Tabela 44 – Correlação para os respondentes que frequentam restaurantes com amigos com deficiência

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.968	.000
Kendall's tau	.929	.001
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

Tabela 45 – Correlação para os respondentes que não freqüentam restaurantes com amigos com deficiência

Correlação		
	Value	Sig.
Pearson's R	.914	.001
Kendall's tau	.643	.002
Kendall's tau for Holdouts	1.000	.

A Tabela 46 mostra os perfis de restaurantes que foram apresentados aos respondentes, a utilidade atribuída a cada um desses perfis pelos dois grupos de respondentes (definidos pelo fato de freqüentarem restaurantes com amigos com deficiência visual ou não) e as preferências gerais calculadas por meio das utilidades parciais gerais de cada nível também para cada um dos grupos. O perfil ideal de restaurante para cada grupo difere no que diz respeito ao atributo “cardápio”. Para o grupo de pessoas que freqüentam restaurantes com amigos com deficiência visual a preferência recai sobre o cardápio em Braille; já para aqueles que não freqüentam, o ideal é que o garçom leia as opções do cardápio, conforme mostram a Tabela 47 e o Gráfico 19. A Tabela 48 traz os resultados do teste de Mann-Whitney U, que apontam que as diferenças de utilidades parciais dos níveis do atributo “cardápio” não são significativas, isto é, a diferença no atributo “cardápio” que aparentemente existia entre os dois grupos não foi confirmada com o teste estatístico.

Tabela 46- Utilidades e preferências

Perfil dos Restaurantes	Cardápio	Atendimento	Ambiência	Mesa	Acesso	Amigos DV		Sem Amigos DV	
						Utilidade	Preferência	Utilidade	Preferência
1	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Presteza	5.03	4	5.33	3
2	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Retangular	Presteza	3.61	9	3.63	9
3	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Retangular	Com Botão	5.82	2	5.57	2
4	Áudio	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Presteza	3.14	10	3.55	10
5	Verbal	Treinado	Normal Luz e Som	Retangular	Com Botão	3.87	8	4.33	5
6	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Retangular	Presteza	4.42	6	4.27	7
7	Braille	Treinado	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	5.64	3	5.11	4
8	Braille	Empático	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.60	5	4.30	6
9	Braille	Treinado	Normal Luz e Som	Redonda	Com Botão	4.16	7	3.95	8
10	Áudio	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	6.05	1	5.74	1
Perfil Ideal_AmigosDV	Braille	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão	6.08			
Perfil Ideal_SemamigosDV	Verbal	Empático	Pouca Luz e Som	Redonda	Com Botão			6.01	



Gráfico 19 – Utilidades parciais dos níveis do atributo “cardápio”

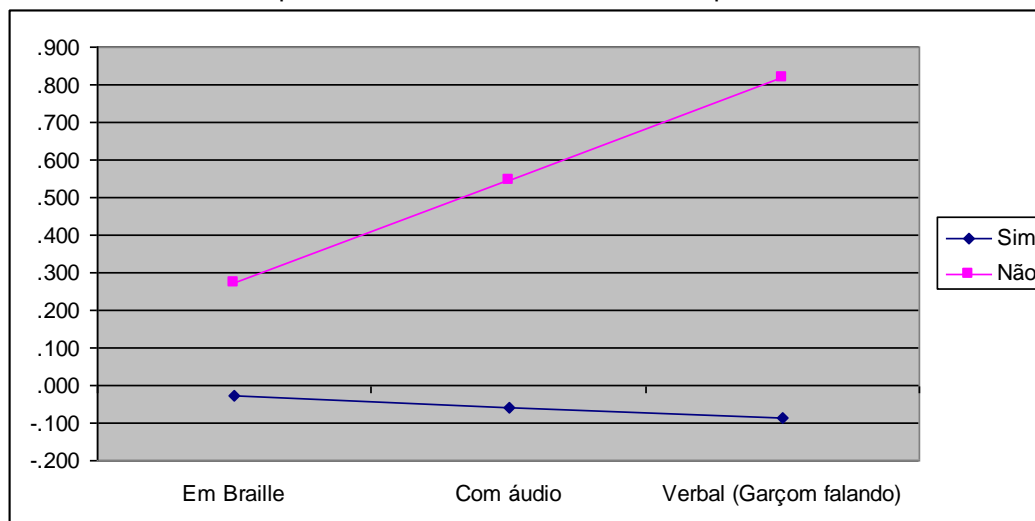


Tabela 47- Utilidades parciais e importâncias relativas segmentada por respondentes que freqüentam restaurantes com amigos deficientes e os que não freqüentam

Atributo	Nível	Sim		Não	
		Utilidade Parcial	Importância Relativa	Utilidade Parcial	Importância Relativa
Cardápio	Em Braille	-0.002	10.37%	.288	14.70%
	Com áudio	-0.005		.575	
	Verbal (Garçom falando)	-0.007		.863	
Atendimento	Garçom treinado	.283	13.31%	.461	13.41%
	Garçom empático	.565		.922	
Ambiência	Com pouca luz e som	-1.138	21.46%	-1.485	24.62%
	Luz e som normais	-2.275		-2.971	
Formato da mesa	Redonda	-.223	25.51%	-.209	19.61%
	Retangular	-.445		-.417	
Aderência ao serviço	Botão para chamar o garçom	-1.043	29.36%	-.612	27.66%
	Presteza de algum funcionário	-2.085		-1.223	

Tabela 48-Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para os níveis do atributo “cardápio”

	Teste <sup>a</sup>		
	CARDÁPIO	CARDAPIO_A UDIO	CARDAPIO_VE RBAL
Mann-Whitney U	4202.500	4201.000	4178.000
Wilcoxon W	7205.500	7204.000	7181.000
Z	-1.621	-1.625	-1.682
Asymp. Sig. (2-tailed)	.105	.104	.093

a. Variável: AMIGOSDV

As importâncias relativas dadas por cada um dos dois grupos para cada atributo também não mostraram ser significativamente diferentes, como se pode verificar na Tabela 49.

Tabela 49 -Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para todos os atributos

Teste <sup>a</sup>					
	CARDÁPIO	ATENDIMENT O DO GARÇOM	LUZ E SOM	FORMATO DA MESA	ACESSO AO GARÇOM
Mann-Whitney U	4233.500	4514.000	4519.500	4468.500	4431.500
Wilcoxon W	7236.500	12515.000	7522.500	7471.500	7434.500
Z	-1.543	-.839	-.834	-.949	-1.047
Asymp. Sig. (2-tailed)	.123	.401	.405	.342	.295

a. Variável: AMIGODV

#### 4.2.3.

#### Resultados da análise de cluster

A análise de cluster foi empreendida para cumprir com o objetivo secundário de tentar 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.

Conforme se descreveu na metodologia, 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. Essa clusterização apontou que deveriam ser formados 3 clusters. Com esse resultado foi feita uma análise de cluster não-hierárquica para a definição desses 3 clusters.

A Tabela 50 mostra os resultados da clusterização hierárquica. Por motivo de espaço, a tabela foi editada e só mostra as últimas etapas da clusterização.

Foram analisados o dendrograma e o esquema de aglomeração para verificar a existência de observações atípicas. Nenhuma ocorrência nesse sentido foi considerada um problema potencialmente prejudicial para a análise de cluster.

Diante desses resultados, foram analisados os coeficientes de aglomeração. São desejáveis grandes variações percentuais desse coeficiente entre as etapas da clusterização hierárquica. A Tabela 51 mostra as variações nominais e as variações percentuais do coeficiente de aglomeração para cada número de clusters. A maior variação ocorre quando o número de clusters é igual a 3 (64%).

Sendo assim, na segunda parte da análise de cluster (clusterização não-hierárquica) são considerados 3 clusters.

Tabela 50 – Resultados das aglomerações da clusterização hierárquica

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	134	203	.000	0	0	66
2	201	202	.000	0	0	3
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
170	14	38	80.825	166	151	174
171	7	27	100.249	0	136	196
172	24	95	120.190	164	0	198
173	11	43	145.492	168	144	189
174	14	57	171.724	170	102	182
175	22	28	197.958	0	9	184
176	1	16	225.412	0	0	190
177	3	12	254.732	0	0	181
178	8	10	290.482	0	0	188
179	2	17	333.163	0	167	188
180	30	67	379.020	127	162	193
181	3	21	437.324	177	0	183
182	14	26	504.788	174	165	192
183	3	73	577.461	181	93	186
184	22	48	651.570	175	138	187
185	32	33	726.570	131	139	191
186	3	144	808.835	183	0	193
187	22	161	905.858	184	163	197
188	2	8	1012.729	179	178	197
189	6	11	1157.476	169	173	190
190	1	6	1305.782	176	189	192
191	4	32	1467.253	160	185	194
192	1	14	1646.390	190	182	196
193	3	30	1844.385	186	180	195
194	4	31	2085.296	191	137	200
195	3	29	2341.800	193	152	198
196	1	7	2631.696	192	171	202
197	2	22	2928.316	188	187	199
198	3	24	3502.424	195	172	201
199	2	34	4242.075	197	149	200
200	2	4	6325.528	199	194	201
201	2	3	10393.799	200	198	202
202	1	2	15301.291	196	201	0

Tabela 51 – Variações do coeficiente de aglomeração

Número de Clusters	Coeficiente de Aglomeração	Variação do Coeficiente	Variação % do Coeficiente
10	1844.385	241	13
9	2085.296	257	12
8	2341.800	290	12
7	2631.696	297	11
6	2928.316	574	20
5	3502.424	740	21
4	4242.075	2083	49
3	6325.528	4068	64
2	10393.799	4907	47
1	15301.291	-	-

Conforme mostra a Tabela 52, após a clusterização não-hierárquica, o cluster número 1 tem 87 casos, o número 2 tem 70 casos e o cluster 3 tem 46 casos, o que atende a indicação de que cada cluster tem de ter no mínimo 10% do total de casos (HAIR *et al.*, 2006). Foi feita uma análise das variáveis coletadas para caracterizar a amostra com o objetivo de traçar o perfil de cada cluster. O cluster 1 pode ser caracterizado por ter majoritariamente sujeitos de sexo masculino, com cegueira adquirida e que não estão trabalhando no momento. No cluster 2, a maior parte das pessoas é do sexo feminino, com cegueira adquirida e que estão trabalhando no momento. Já no cluster 3 a maior parte dos sujeitos são do sexo masculino, com cegueira congênita e que não trabalham no momento.

Tabela 52 – Casos por cluster

Cluster	1	87.000
	2	70.000
	3	46.000
Valid		203.000
Missing		.000

Com o objetivo de verificar se de fato os clusters formados apresentavam diferenças significativas no que se refere às médias das utilidades parciais atribuídas a cada um dos níveis, foi realizado o teste não paramétrico de diferenças de médias Kruskal-Wallis. O teste confirmou a existência de diferenças significativas para todos os níveis (sig= 0,000), como mostra a Tabela 53.

Tabela 53 – Teste Kruskal-Wallis para todos os níveis para os diferentes clusters

Test Statistics <sup>a,b</sup>					
	Cardápio_ Braille	Cardápio_ Áudio	Cardápio_ Verbal	Atendimento_ Treino	Atendimento_ Empático
Chi-Square	53.050	53.020	51.878	103.035	101.675
DF	2	2	2	2	2
Asymp. Sig.	.000	.000	.000	.000	.000
Ambiência_ Pouco	Ambiência_ Normal	Mesa_ Redonda	Mesa_ Retangular	Acesso_ Botão	Acesso_ presteza
69.607	69.482	123.417	118.181	141.153	140.639
2	2	2	2	2	2
.000	.000	.000	.000	.000	.000

Para tentar caracterizar cada um dos clusters foram calculadas as médias das utilidades parciais de cada nível para cada cluster. A Tabela 54 mostra os quartis de cada variável para cada cluster. As principais diferenças foram encontradas nos atributos “formato da mesa” e “cardápio”, como já tinha sido apontado na subseção anterior, que apresentou os resultados das comparações entre grupos segmentados por características da amostra.

Tabela 54 – Médias das utilidades parciais dos níveis por cluster

Quartil					
	Cardápio Braille	Cardápio Áudio	Cardápio Verbal	Atendimento Treino	Atendimento Empático
Cluster 1	Q1	Q4	Q4	Q4	Q4
Cluster 2	Q2	Q3	Q3	Q2	Q2
Cluster 3	Q3	Q1	Q1	Q1	Q1
Ambiência Pouco	Ambiência Normal	Mesa Redonda	Mesa Retangular	Acesso Botão	Acesso Presteza
Q2	Q2	Q1	Q2	Q3	Q3
Q3	Q3	Q3	Q2	Q1	Q1
Q2	Q2	Q4	Q3	Q3	Q3

Analisando os quartis das utilidades parciais de cada nível por cluster, percebe-se que o cardápio em Braille apresenta maior utilidade para o cluster 3. A característica que diferencia o cluster 3 dos outros clusters – e que parece explicar essa alta utilidade do cardápio em Braille – é o fato de as pessoas desse cluster serem majoritariamente cegos congênitos. Como foi visto anteriormente na revisão de literatura e na primeira etapa da pesquisa, pessoas com deficiência visual congênita tendem a valorizar mais cardápios em Braille do que as pessoas

com deficiência visual adquirida, uma vez que muitas dessas pessoas que não nasceram cegas sequer sabem ler o Braille.

Ainda no diz respeito ao nível cardápio em Braille, o cluster 1 apresentou utilidade menor nesse nível em comparação com o cluster 2. Tal diferença pode ser atribuída ao fato de o cluster 1 ser composto por pessoas que, em sua maioria, não trabalham. Os grupos de foco da presente pesquisa já haviam apontado que pessoas que trabalham tendem a conhecer e a utilizar mais o Braille do que aquelas que não trabalham.

O nível “cardápio verbal” apresentou resultados na direção inversa dos resultados do nível “cardápio em Braille”, ou seja, o cluster 1 apresentou maior utilidade, enquanto o cluster 3 apresentou a menor.

O outro atributo que apresentou diferenças entre os clusters foi o “formato da mesa”. Esse resultado também seguiu o que já havia sido apurado na subseção anterior dessa dissertação. O cluster 3, por ser composto principalmente por sujeitos com cegueira congênita, apresenta maior utilidade para a mesa redonda e os clusters 1 e 2, nos quais prevaleceram as pessoas com cegueira adquirida, as mesas retangulares parem ser preferidas.

No que diz respeito aos outros atributos e seus respectivos níveis, não foram encontrados padrões que pudessem caracterizar os três diferentes clusters.

### **4.3. Resultados da Etapa 3**

Para apresentar e discutir os resultados encontrados na Etapa 3 da presente pesquisa, esta seção está dividida em duas subseções. Na primeira são descritos os resultados relativos à infra-estrutura dos restaurantes, e na segunda subseção são apresentados aspectos relativos ao atendimento nesses estabelecimentos.

Antes de analisar os resultados, cabe ressaltar que todos os entrevistados dessa terceira etapa afirmaram ser muito raro que pessoas com deficiência visual freqüentem os restaurantes. Essa informação parece demonstrar que a existência de barreiras nos restaurantes pode acabar fazendo com que as pessoas com deficiência visual optem por nem se dirigir a tais estabelecimentos. Somente no restaurante Garota da Urca a presença de pessoas com deficiência visual parece ser freqüente, mas isso parece ocorrer muito mais devido à proximidade do Instituto Benjamin Constant do que pela acessibilidade do restaurante.

- *Cegos sempre vêm aqui porque aqui é perto do Instituto {Benjamim Constant}. Fazem até festa de fim de ano com amigo oculto e tudo.* (Garçom\_Gar.Urca)
- *Não me lembro da última vez que vi um deficiente aqui.* (Garçom\_Arab)
- *Em dois anos que estou aqui atendi só dois ou três deficientes visuais.* (Garçom\_Eccellenza)
- *Nunca vi nenhum cego aqui, mas já deve ter vindo.* (Garçom\_Colombo)
- *Cego não vem aqui não. Comida japonesa já é difícil de comer, acho que eles desanimam. Na verdade nem devem gostar.* (Garçom\_Sushi)

A última declaração mostra claramente o preconceito por parte do operador do serviço, que rotula a pessoa com deficiência como incapaz de comer e até mesmo de apreciar comida japonesa. Esse tipo de declaração preconceituosa é muitas vezes utilizada para eximir o estabelecimento da culpa de não ser acessível. Em outras palavras, tenta-se convencer a todos que as pessoas com deficiência não frequentam determinado local porque elas não querem, quando, na verdade, o maior impedimento para a presença dessas pessoas é a falta de acessibilidade.

#### **4.3.1. Infra-estrutura acessível**

No que diz respeito às mesas, cinco dos doze restaurantes têm mesas retangulares e mesas redondas, o que é bom para as pessoas com deficiência visual uma vez que, conforme apontou a Etapa 2 da pesquisa, as pessoas com deficiência visual congênita preferem mesas redondas e as pessoas com cegueira adquirida preferem mesas retangulares. Em todos os restaurantes visitados os pés das mesas são centrais, o que não é adequado para as necessidades das pessoas com deficiência visual, pois esse mobiliário dificulta a localização da mesa por meio da bengala, conforme foi apontado pelos participantes dos grupos de foco. Em alguns casos, os pés centrais na mesa são formados por um feixe de varas de madeira que se entrelaçam e causam desconforto para qualquer consumidor, não apenas para os deficientes. Ainda com relação às mesas, nove dos doze restaurantes têm mesas com bicos vivos, que podem causar acidentes com pessoas com deficiência visual, além de também representar perigo para crianças e idosos.

Quase a totalidade dos restaurantes apresenta ambiência adequada às necessidades das pessoas com deficiência visual no que diz respeito ao som, que deve ser baixo de acordo com os resultados das etapas anteriores dessa pesquisa. Já no que diz respeito à iluminação, sete restaurantes visitados têm luz muito forte, o que pode atrapalhar as pessoas com deficiência que apresentam sensibilidade à luminosidade, conforme foi apontado nas Etapas 1 e 2 e na revisão de literatura.

Nos grupos de foco e nos questionários, o nível “com botão” do atributo “acesso ao garçom” foi apontado como muito valorizado pelas pessoas com deficiência visual. Esse simples sistema de capinha, entretanto, não foi encontrado em nenhum dos restaurantes visitados. No Garota da Urca, o garçom afirmou que pessoas com deficiência visual já pediram que a campainha fosse instalada.

*- Eles {deficientes visuais} já deram alguns toques, mas o chefe não fez ainda não. Eles queriam uma campainha para poder chamar a gente. Tem um deles que traz uma e coloca no meu bolso. Acho a maior graça. (Garçom\_Gar.Urca)*

Nenhum dos restaurantes visitados possui banheiros adaptados para pessoas com deficiência visual. Alguns dos entrevistados – como o Garçom da Parmê –, demonstraram boa vontade para solucionar o problema e disseram que se oferecem para levar a pessoa com deficiência ao banheiro. Essa solução não é a ideal, uma vez que a maioria dos deficientes não gosta de ser acompanhada até o banheiro.

*- Não tem banheiro adaptado, mas a gente leva. Leva a pessoa até a porta e se precisar, leva lá dentro também. Quando é uma mulher, a gente chama a garota da limpeza e ela leva. (Garçom\_Parmê)*

No restaurante Vegetariano Social Clube o banheiro fica no andar de cima, e o acesso é feito por uma escada sem corrimão e muito instável, o que dificulta, quando não impede, o acesso de pessoas com qualquer deficiência, inclusive visual. Para cadeirantes, a escada seria totalmente proibitiva.

No Oliva, o banheiro destinado para os clientes é o mesmo banheiro disponível para os frequentadores do *shopping*, e suas instalações se localizam a cerca de dez passos da entrada do restaurante. Existe um banheiro para cadeirantes, mas que não tem qualquer adaptação para pessoas com deficiência



visual. No momento da observação, uma criança com síndrome de Down tentou sair do banheiro adaptado com duas pessoas que a auxiliavam, e teve muita dificuldade porque na frente da porta havia um carrinho com produtos de limpeza, deixado ali por algum funcionário responsável pela faxina. Esse episódio parece demonstrar que, apesar de alguns estabelecimentos contarem com banheiros exclusivos para deficientes, não existe a preocupação de que eles sejam realmente acessíveis para qualquer pessoa em qualquer momento.

No Outback e na pizzaria Eccellenza os entrevistados afirmaram que seus restaurantes contavam com banheiro para pessoas com deficiência, porém, mais uma vez, o banheiro só apresenta estrutura em prol da acessibilidade para deficientes motores.

*- Temos um banheiro só para deficientes, mas para deficiente motor, cadeirante. As adaptações são feitas para deficiência motora e para idosos. (Gerente\_Outback)*

*- Temos banheiro adaptado lá embaixo. Para cadeirante. Tem banheiro próprio lá embaixo. A gente coloca ele lá embaixo. (Garçom\_Eccellenza)*

Dentre os restaurantes visitados somente o Outback possui cardápio em Braille, mas o entrevistado disse que essa facilidade não é solicitada pelos clientes. No Garota da Urca o garçom informou que já existiu cardápio em Braille, mas que não era muito utilizado. Essas declarações parecem confirmar o que foi apontado pelos participantes dos grupos de foco, que afirmaram que poucas pessoas com deficiência visual utilizam os cardápios em Braille.

*- Temos cardápio em Braille que foi feito há quatro anos, mas não sei se está atualizado. Em quatro anos só houve um pedido (de cliente) pelo cardápio. A gente mandou fazer em São Paulo, foi caríssimo e a gente não usa. (Gerente\_Outback)*

*- Já tivemos cardápio em Braille, mas desistimos, eles nunca pedem. Preferem que a gente leia o cardápio. (Garçom\_Gar.Urca)*

Nenhum dos outros restaurantes visitados tem cardápio em Braille, e absolutamente todos os entrevistados – mesmo aqueles aparentemente mais interessados e solícitos – mostraram desconhecer a existência da lei que obriga que os restaurantes tenham cardápio em Braille. O fato de a lei não ser sequer conhecida parece demonstrar que não existe nenhuma fiscalização.

*- Ainda não temos {cardápio em Braille}, mas é uma boa idéia. (Gerente\_Oliva)*

- Não temos cardápio em Braille, mas eu me comprometo a ficar do lado da mesa. Vão ser bem atendidos. (Gerente\_Ráscal)

- Não tem cardápio em Braille, mas a gente fala, a gente lê o cardápio e traz os pratos certinhos. (Garçom\_Vegetariano)

#### 4.3.2.

##### Aspectos do atendimento

Foi possível perceber por meio das entrevistas que a falta de acessibilidade no que diz respeito à infra-estrutura, principalmente cardápio e banheiro, tenta ser suprida com a boa vontade dos funcionários dos restaurantes, conforme ilustram os trechos apresentados a seguir.

- Não temos cardápio em Braille (...) O banheiro não é adaptado (...) Outro dia vieram aqui uns seis cegos. Quem atendeu foi o subgerente, ele ficou só com eles o tempo todo, não atendeu mais ninguém no salão. Eles ficaram até tarde, beberam, beberam, fecharam o restaurante. (Garçom\_ManoelJuaquim)

- Outro dia mesmo eu atendi aqui um casal de cegos. Li o cardápio, fiquei todo o tempo dando atenção e na hora de ir embora levei o casal ate o ponto de táxi na rua. (Garçom\_Parmê)

- Não temos nada não de acessibilidade. Ajudamos levando para pegar comida, lendo o cardápio. (Maitre\_Porcão)

Apesar de a pergunta ter sido dirigida a todos os informantes, nenhum dos entrevistados declarou ter recebido qualquer tipo de treinamento para atender pessoas com deficiência visual. Esse cenário já havia sido denunciado pelas pessoas que participaram dos grupos de foco, que afirmaram ter que contar com a empatia e a presteza dos atendentes.

- Não tivemos treinamento, mas a gente resolve tudo na comunicação. (Garçom\_Colombo)

- Tranqüilo vir com cego aqui, estamos muito acostumados... lemos o cardápio, levamos no banheiro. O segredo é tratar eles com alegria, fazer brincadeiras. Nosso treinamento foi a prática. (Garçom\_Gar.Urca)

- Não recebi treinamento. Deduzi que eu tinha que ler o cardápio. (Garçom\_Parmê)

- A gente não teve nenhum treinamento, mas a gente atende. A gente ajuda a escolher, a subir o degrau, a escolher os pratos e serve o que ela quiser. Pode vir que vai se sentir bem. Aqui sempre vem um rapaz cego. (Garçom\_Vegetariano)

- (Os garçons) não têm qualquer tipo de treinamento para atender deficientes. Quando faço processo seletivo para garçom, o que realmente importa é a atitude. São mil clientes por dia, mil histórias diferentes. Não dá para preparar ninguém

*para atender tantas possibilidades de situação, de comunicação (...) É a atitude que importa. (Gerente\_Outback)*

Analisando as entrevistas, tem-se inicialmente a impressão de que a falta de infra-estrutura adequada para atender as necessidades das pessoas com deficiência e a falta de treinamento dos funcionários dos restaurantes são supridas pela presteza e pela empatia dos atendentes. Com olhar um pouco mais detido, porém, é possível perceber que essa primeira inferência não é totalmente verdadeira. A maior evidência disso é que em muitos restaurantes os entrevistados disseram que “aconselham” e que “é melhor” que as pessoas com deficiência visual freqüentem o restaurante acompanhadas.

*- A gente sempre aconselha que (o deficiente) venha acompanhado. Se não tiver acompanhante, a gente passa qualquer informação.*

(Garçom\_Eccellenza)

*- Eles normalmente vêm acompanhados. É interessante que eles tenham autonomia. (Garçom\_Oliva)*

Associar a autonomia de pessoas com deficiência visual à presença de um acompanhante que enxerga vai diretamente contra o conceito de acessibilidade. Ao aconselhar que o cego freqüente o restaurante somente acompanhado de pessoas não deficientes visuais, os restaurantes tentam transferir a responsabilidade de proporcionar autonomia dentro do estabelecimento – que lhes deveria caber – para os eventuais acompanhantes do deficiente. Cumpre ressaltar que as pessoas com deficiência visual que participaram da presente pesquisa disseram que gostam de freqüentar restaurantes em momentos de lazer acompanhadas por amigos que também são deficientes visuais, o que comprova que os restaurantes precisam mudar sua postura em prol da autonomia dessas pessoas, independentemente da presença de acompanhantes sem deficiência.