

Referências Bibliográficas

AAKER, D.; KUMAR, V.; DAY, G. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 2001.

AKEL SOBRINHO, Z. Consumo de Cinema em Porto Alegre: um Estudo sobre Motivações e Atributos. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO, 30, 2006. **Anais...** Salvador: Anpad, 2006.

ALLEN, R.; MONTGOMERY, K. Applying an organizational development approach to creating diversity. **Organizational Dynamics**, v. 30, n. 2, 2001. p. 149-161.

ALMEIDA, F. Análise de localização no contexto de redes varejistas: levantamento das principais técnicas e práticas. **Revista de Administração da USP**, v. 32, n. 2, 1997, p. 36-46.

ALMEIDA, W. Comunidade surda e o turismo de responsabilidade social: um olhar sobre as diferenças. In: SEMINÁRIOS DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL (SemintUR), 4, 2006. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2006.

ALVES, D.; GOEDERT, A. Satisfação dos consumidores em relação ao ponto de venda nos supermercados de Nova Esperança, PR. **Revista Ciência Humanas e Sociais Aplicadas**, v.14, n. 1, 2009, p.11-33.

AMARO, L.; MEIRA, P.; CAMARGO, S.; SLOGO, L. Em que posso ajudar? O varejo e os portadores de deficiência visual. In: ENCONTRO DE MARKETING DA ANPAD, 3, 2008. **Anais...** Curitiba: Anpad, 2008.

ANDREGHETTI, E.; SILVA, M.; JOSÉ, N.; MAIA, M.; ANDREGHETTI, M.; ANTUNES, V. Inclusão social do deficiente visual - experiência e

resultados de Assis. **Arquivos Brasileiros de Oftalmologia**, v. 72, n.6, 2009, p.776- 782.

ARANDA, M.; JUNG, C.; CATEN, C. Determinação dos parâmetros operacionais de uma inovação tecnológica através da utilização do Design of Experiments – DOE. **Revista Liberato**, v.10, 2006, p. 9-16.

BABIN, B.; LEE, Y.; KIM, E.; GRIFFIM, M. Modeling consumer satisfaction and word-of-mouth: restaurant patronage in Korea. **Journal of Services Marketing**, v.19, n. 3, 2005, p.133-139.

BAKER, S. Consumer normalcy: Understanding the value of shopping through narratives of consumers with visual impairments. **Journal of Retailing**, v. 82, n. 1, 2006, p.37-50.

_____ ; HOLLAND, J.; KAUFMAN-SCARBOROUGH, C. How consumers with disabilities perceive “welcome” in retail servicescapes: a critical incident study. **Journal of Services Marketing**, v. 21, n. 3, 2007, p. 160-173.

_____ ; STEPHENS, D.; HILL, R. How can retailers enhance accessibility: giving consumers with visual impairments a voice in the marketplace. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 9, 2002, p.227-239.

BATISTA, C. A prática de responsabilidade social e a inclusão da pessoa portadora de deficiência. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27, 2003. **Anais...** Atibaia: Anpad, 2003.

BAUER, M. Análise de conteúdo clássica: uma revisão. In: BAUER, M.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 189-217.

BHATTACHARAYA, C.; SEN, S.; KORSCHUN, D. Using corporate social responsibility to win the war for talent. **MIT Sloan Management Review**, v. 49, n. 2, 2008, p. 37-44.

BILL, F.; OLAISON, L. The indirect approach of semi-focused groups: expanding focus group research through role-playing. **Qualitative Research in Organizations and Management**, v. 4, n. 1, 2009, p. 7-26.

BODDY, C. A rose by any other name may smell as sweet but “group discussion” is not another name for a “focus group” nor should it be. **Qualitative Market Research**, v. 8, n. 3, 2005, p. 248-255.

BRAITHWAIT, D.; THOMPSON, T. **Handbook of communication and people with disability**: Research and application. Lawrence Erlbaum Associates: New Jersey, 2000.

BURNETT, J. What services marketers need to know about the mobility disabled consumer. **The Journal of Services Marketing**, v. 10, n. 3, 1996, p. 3-20.

_____; BAKER, H. Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. **Journal of Travel Research**, v. 40, n. 4, 2001, p. 4-11.

CAMARGO, L. Sociologia do lazer. In: TRIGO, L. (Org.). **Turismo**: como ensinar, como aprender. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2001, v. 2, p. 235-276.

CARNEIRO, R; RIBEIRO, M. A inclusão indesejada: as empresas brasileiras em face da lei de cotas para pessoas com deficiência. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2008.

CARTILHA. ACESSIBILIDADE PARA TODOS: UMA CARTILHA DE ORIENTAÇÃO. Rio de Janeiro, RJ: ALERJ/ Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro. Comissão de Defesa da Pessoa com Deficiência, 2005.

CARVALHO, J.; HEMAIS, M.; MOTTA, P. Do Zen ao Techno: As tribos de Clientes e a Música nos Cenários de Serviços. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25, 2001. **Anais...** Foz do Iguaçu: Anpad, 2001.

_____ ; MOTTA, P. Iluminando Cenários de Serviços: Um Exame das Funções da Luz nas “Horas da Verdade”. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24., 2000. **Anais...** Florianópolis: Anpad, 2000.

CARVALHO, M. A acessibilidade para cadeirantes nos atrativos turísticos culturais do centro de Porto Alegre: considerações sobre um roteiro. Trabalho de conclusão de curso em Turismo. Centro Universitário Metodista. Orientação: Luciane Rosetto Ferreira. 2007.

CARVALHO-FREITAS, M.; MARQUES, A. Formas de ver as pessoas com deficiência: um estudo empírico do construto de concepções de deficiência em situações de trabalho. **Revista de Administração da Mackenzie**, v. 11, n. 3, p. 100-129, 2010.

_____ ; _____ ; SCHERER, F. Inclusão no mercado de trabalho: um estudo com pessoas portadoras de deficiência. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25, 2004. **Anais...** Curitiba: Anpad, 2004.

_____ ; SUZANO, J.; ALMEIDA, L. Atitudes dos gestores no setor de serviços frente à inserção de pessoas com deficiência como clientes potenciais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS

PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008.
Anais... Rio de Janeiro: Anpad, 2008.

CASTELL, L. Building access for the intellectually disabled. **Facilities**, v. 26, n. 3/4, 2008, p. 117-130.

CERVO; A.; BERVIAN, P. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

CHANG, J.; HSIEH, A. Leisure motives of eating out in night markets. **Journal of Business Research**, v. 59, 2006, p. 1276-1278.

CHEIBUB, B. Turismo social, lazer e inclusão: interfaces e reflexões a partir de um estudo crítico do projeto turismo jovem cidadão (SESC-RJ). In: SEMINÁRIO LAZER EM DEBATE, 9, 2008. **Anais...**São Paulo: USP, 2008.

CHOMSKY, N. **O lucro ou as pessoas?** Neoliberalismo e ordem global. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

COCKS, A. Researching the lives of disabled children: the process of participant observation in seeking inclusivity. **Qualitative Social Work**, v. 7, 2008. p. 163-181.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CORRÊA, G; CAMPOS, B. Comportamento Empreendedor e Competitividade: um Estudo Exploratório em Restaurantes Self-Service (RSS). In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30, 2006. **Anais...** Salvador: Anpad, 2006.

CORRÊA, P. Acessibilidade: conceito e formas de garantia. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 15, n. 1, jan.-abr. 2009. p. 171-172.

CORTIMIGLIA, M.; PEREIRA, R.; MACADAR, B.; DINATO, M. O Impacto do Tipo de Relacionamento na Lealdade do Consumidor em um Contexto de Falhas de Serviço: um Estudo Experimental no Brasil. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27, 2003. **Anais...** Atibaia: Anpad, 2003.

COSTA, R. Acessibilidade do turismo de Belo Horizonte – Um estudo de caso da hotelaria. In: SEMINÁRIOS DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL (SeminTUR), 4, 2006. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2006.

COUTINHO, L.; CARVALHO, J. Diversidade e ações afirmativas nas organizações brasileiras. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 4, 2007, **Anais...** Resende: Aedb, 2007.

CRESWELL, J. **Quality inquiry and research design**: choosing among five traditions. Thousand Oaks: Sage, 1998.

_____. **Projeto de pesquisa**: Métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CVI. CENTRO DE VIDA INDEPENDENTE DO RIO DE JANEIRO. Disponível em: <http://www.cvi-rio.org.br>. Acessado em: 15 de março de 2010.

D'AMARAL, T. Esquecer o Parapan. **O GLOBO**, 20 de outubro de 2009. p. 7.

DANIELS, M.; RODGERS, E.; WIGGINS, B. "Travel Tales": an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced

by persons with physical disabilities. **Tourism Management**, v. 26, 2005, p. 919–930.

DARCY, S. Improving airlines practices by understanding the experiences of people with disabilities. Disponível em: <http://www.turismoadaptado.com.br/pdf/trabalhos_e_pesquisas/improving_airline_practices_by_understanding_the_experiences_of_people_with_disabilities.pdf>. Acessado em: 18 de janeiro de 2009.

DAVID, J.; GURGEL, V.; ANTUNES, X.; KASTRUP, V. Cidade Acessível: Igualdade e singularidade da deficiência visual. **Revista de Psicologia**, v. 21, n. 1, 2009, p. 197-198.

DENKER, A. **Pesquisa em Turismo: Planejamento, Métodos e Técnicas**. São Paulo: Futura, 2007.

DIAS, T.; PEREIRA, L. Habilidade de localização e lateralização sonora em deficientes visuais. **Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia**, v. 13, n. 4, 2008, p. 352-356.

DURÃO, A.; MENDONÇA, J.; BARBOSA, M. Encontros de serviços de hospitalidade: o gerenciamento de impressões de funcionários de linha de frente e a satisfação do hóspede em foco. **Turismo – Visão e Ação**, v. 9, n. 3, set.-dez. 2007, p. 289-304.

ENGLISH, W.; JOSIAM, B.; UPCHURCH, R.; WILLEMS, J. Restaurant attrition: a longitudinal analysis of restaurant failures. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 8, n. 2, 1996, p.17-20.

EROGLU, S.; MACHLEIT, K. An empirical study of retail crowding: antecedents and consequences. **Journal of Retailing**, v. 66, n. 2, 1990, p. 201–221.

FARIA, M.; CARVALHO, J. Comunicação Mercadológica e Pessoas com Deficiências: Semiologia da Imagem de Atletas Paraolímpicos. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 34. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2010a.

_____ ; _____. Diversidade e atração de jovens talentos: investigando o potencial da orientação empresarial para clientes internos e externos com deficiências. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 34. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2010b.

_____ ; FERREIRA, D.; CARVALHO, J. Diretrizes Estratégicas para Empresas Prestadoras de Serviços de Lazer Extra-Doméstico Orientadas para Consumidores Portadores de Deficiências. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 6, 2009. **Anais...** Resende: Aedb, 2009.

_____ ; _____ ; CARVALHO, J. O Portador de Deficiência como Consumidor de Serviços de Lazer Extra-Doméstico. **Turismo Visão e Ação**, v.12, n. 2, p. 28-47, 2010.

_____ ; MOTTA, P. Restrições ao Consumo no Lazer Turístico: Foco nas Pessoas com Deficiência Visual. In: ENCONTRO DE MARKETING DA ANPAD, 4, 2010. **Anais...** Florianópolis, 2010.

FERREIRA, S.; CHAUVEL, M.; FERREIRA, M. E-acessibilidade: tornando visível o invisível. **Revista Eletrônica em Ciências Humanas**, v. 6, n.10, 2007.

FILE, K.; PRINCE, R. Emerging Critical Success Factors in Marketing to the Smaller Business: Issues and Trends from the US Market. **International Journal of Bank Marketing**, v. 10, n. 5, 1993, p. 19-25.

FRENCH, S.; SWAIN, J. Changing Disability Research: Participating and Emancipatory Research with Disabled People. **Physiotherapy**, v. 86, n. 1, 1997, p.26-36.

GAVA, R. A Estratégia *market-driving* de orientação para o mercado: modelo teórico e proposições de pesquisa. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30, 2006, **Anais...** Salvador: Anpad, 2006.

GEAROEURA, L.; PARENTE, J. Ambiência de loja e estratégia mercadológica no varejo: um modelo teórico consolidado. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 33. **Anais...** São Paulo: Anpad, 2009.

GIL, A. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GILMORE, A.; RENTSCHLER, R. Changes in museum management: a custodial or marketing emphasis? **Journal of Management Development**, v. 21, n. 10, 2002, p. 745-760.

GOLD, J.; GOLD, M. Access for all: the rise of the Paralympic Games. **The Journal of The Royal Society for the Promotion of Health**, v. 127, n. 3, May 2007. p. 133-141.

GOMES, C. Lazer enquanto estudo científico – Teses defendidas no Brasil. Dissertação de mestrado em Ciências da Comunicação. Universidade de São Paulo. Orientação: Mirian Rejowski. 2004.

_____; REJOWSKI, M. Lazer enquanto estudo científico – Teses defendidas no Brasil. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL

DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO (ANPTUR), 4, 2007. **Anais...**São Paulo: UMA, 2007.

GOULART, R. As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante do esporte adaptado: um estudo de caso. Dissertação de mestrado em Turismo. Universidade de Caxias do Sul. Orientação: Ailton Negrine, 2007.

GRANGER, J.; KLEINER, B. Benefit programmes for disabled employees. **Equal Opportunities International**, v. 22, n. 3, 2003, p. 10-15.

GUERRA, M.; FIGUEIREDO, T. Paraolimpíadas e Mídia: A Cobertura Deficiente. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 29., 2006. **Anais...** Brasília: Intercom, 2006.

HAIR, J.; BLACK, B.; BABIM, B.; ANDERSON, R.; TATHAM, R. **Multivariate Data Analysis**, 6. ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2006.

HANASHIRO, D.; GODOY, A. Um preâmbulo à gestão da diversidade: da teoria à prática. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 28. **Anais...** Curitiba: Anpad, 2004.

HARDIN, M. Marketing the Acceptably Athletic Image: Wheelchair Athletes, Sport-Related Advertising and Capitalist Hegemony. **Disability Studies Quarterly**, v. 23, n. 1, 2003, p.108-125.

HARGREAVES, J.; HARDIN, B. Women Wheelchair Athletes:Competing Against Media Stereotypes. **Disability Studies Quarterly**, v. 29, n. 2, 2009.

HARTLEY, S; MUHIT, M. Using qualitative research methods for disability research in majority world countries. **Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal**, v.14, n.2, 2003, p. 103-114.

HEIKKILÄ, J.; KALLIO, J.; SAARINEN, T.; TUUNAINEN, V. EC of groceries for elderly and disabled: a comparison of alternative service models. **Information Technology & People**, v. 12, n. 4, 1999, p. 389-402.

HELGESON, J. Receiving and responding to a mail survey: a phenomenological examination. **Journal of Marketing Research Society**, v. 36, n. 4, 1994, p. 339-347.

HENRIQUE, J.; SOUZA, R. O Uso da Técnica de Análise Conjunta na Pesquisa em Marketing: Uma Avaliação das Publicações Brasileiras. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30, 2006, **Anais...** Salvador: Anpad, 2006.

HIRSCHMAN, E.; HOLBROOK, M. **Journal of Marketing**, v. 46, n. 3, 1982, p. 92-101.

HOGG, G.; WILSON, E. Does he take sugar? The disabled consumer and identity. **British Academy of Management Conference Proceedings**. St. Andrews, Scotland, August 2004.

HOCUTT, M.; STONE, T. The impact of employee empowerment on the quality of a service recovery effort. **Journal of Quality Management**, v. 3, n. 1, 1998, p. 117-132.

HUNT, S. **Foundations of Marketing Theory**: toward a general theory of marketing. London: Sharpe, 2002.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). CENSO DEMOGRÁFICO 2000. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/censo2000_populacao.pdf>. Acessado em: 12 de abril de 2009.

IPIRANGA, A. A Cultura da cidade e os seus espaços intermediários: os bares e os restaurantes. **Revista de Administração Mackenzie**, v.11, n.1, p.65-91, 2010.

JACKO, J.; DIXON, M.; ROSA, H.; SCOTT, I.; PAPPAS, C. Visual profiles: a critical component of universal access. Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems.1999

JODELET, D. Os Processos Psicossociais da Exclusão. In: SAWAIA, B (org.). **As Artimanhas da Exclusão: Análise Psicossocial e Ética da Desigualdade Social**. 8. Ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2008.

JONES, P.; COMFORT, D.; HILLIER, D. What´s in store? Retail marketing and corporate social responsibility. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 25, n. 1, 2007, p. 17-30.

_____; SCHMIDT, R. Retail employment and disability. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 32, n. 9, 2004, p. 426-429.

KACZYNSKI, A.; MANNELL, R.; MANSKE, S. Leisure and risky health behaviors: a review of evidence about smoking. **Journal of Leisure Research**, v. 40, n. 3, 2008, p. 404-441.

KASTRUP, V.; SAMPAIO, E.; ALMEIDA, M.; CARIJÓ, F. O aprendizado da utilização da substituição sensorial visuo-tátil por pessoas com deficiência visual: primeiras experiências e estratégias metodológicas. **Psicologia e Sociedade**, v. 21, n. 2, 2009, p. 256-265.

KAUFMAN, C. Shop 'til you drop: tales from a physically challenged shopper. **Journal of Consumer Marketing**, v. 12, n. 3, 1995, p. 39-55.

KAUFMAN-SCARBOROUGH, C. Accessible advertising for visually-disabled persons: the case of color-deficient consumers. **Journal of Consumer Marketing**, v. 18, n. 4, 2001, p. 303-318.

_____. Reasonable Access for Mobility-Disabled Persons is More Than Widening the Door. **Journal of Retailing**, v. 75, n. 4, 1999, p. 479–508.

_____. Retailers' perceptions of the Americans with Disabilities Act: suggestions for low-cost, high impact accommodations for disabled shoppers. **Journal of Consumer Marketing**, v. 15, n. 2, 1998, p. 94-110.

_____; BAKER, S. Do people with disabilities believe the ADA has served their consumer interests. **The Journal of Consumers Affairs**, v. 39, n. 1, 2005, p. 1-26.

KERLINGER, F.; LEE, H. **Foundations of behavioral research**. 4. ed. Orlando: Harcourt College Publishers, 2000.

KIM, D.; WEN, L.; DOH, K. Does Cultural Difference Affect Customer's Response in a Crowded Restaurant Environment? A Comparison of American Versus Chinese Customers. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, v. 20, n. 10, 2009, p. 1-21.

KIMBERLIN, C.; FRIESEN, D. Effects of client ambivalence, trainee conceptual level, and empathy training condition on empathic responding. **Journal of Counseling Psychology**, v. 24, n. 4, jul. 1977, p. 354-358.

KIVELA, J. Restaurant marketing: selection and segmentation in Hong Kong. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 9, n. 3, 1997, p. 116-123.

KLERK, H.; AMPOUSAH, L. The physically disabled South African female consumer's problems in purchasing clothing. **International Journal of Consumer Studies**, v. 26, n. 2, 2002, p. 93–101.

KNIGHT, A. Holidays, play and disabled children. Disponível em: <<http://www.communitycare.co.uk>>. Acessado em: 15 de março de 2008.

KOO, L.; TAO, F.; YEUNG, J. Preferential segmentation of restaurant attributes through conjoint analysis. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 11, n. 5, 1999, p. 242-250.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 7. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1998.

_____ ; KELLER, K. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

KUNDU, S. Workforce diversity status: a study of employees' reactions. **Industrial Management & Data Systems**, v. 103, n. 4, 2003, p. 215-226.

LACOMBE, B.; TONELLI, M. O Discurso e a Prática: o que nos Dizem os Especialistas e o que nos Mostram as Práticas das Empresas sobre os Modelos de Gestão de Recursos Humanos. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 2, mai.-ago. 2001, p. 157-174.

LADISLAU, L. Lazer e Participação Social. **A Terceira Idade**, v. 13, n. 25, 2002, p. 7-25.

LAGES, S.; MARTINS, R. Turismo inclusivo: a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo. **Estação Científica**, n.3, 2006, p.1-17.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**. Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artmed, 1999.

LE BRETON, D. **A Sociologia do Corpo**. 4. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2006.

LEVY, D. Modern marketing research techniques and the property professional. **Property Management**, v. 13, n. 3, 1995, p. 33-40.

LINGS, I.; GREENLEY, G. Measuring internal market orientation. **Journal of Service Research**, v. 7, n. 3, Feb. 2005, p. 290-305.

LIPOVETSKY, G. **A sociedade pós-moralista**: o crepúsculo do dever e a ética indolor dos novos tempos democráticos. Barueri: Manole, 2005.

LIRA, M.; SCHLINDWEIN, L. A pessoa cega e a inclusão: um olhar a partir da psicologia histórico-cultural. **Cadernos Cedes**, v. 28, n. 75, 2008, p. 171-190.

LORBIECKI, A.; JACK, G. Critical turns in the evolution of diversity management. **British Journal of Management**, v. 11, Special Issue, 2000. p. S-17-S31.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2003.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing**. 4. ed. Porto Alegre, Bookman, 2006.

MANENTE, M.; RODRIGUES, O.; PALAMIN, M. Deficientes auditivos e escolaridade: fatores diferenciais que possibilitam o acesso ao ensino superior. **Revista Brasileira de Educação Especial**, n. 1, v. 13, 2007, p. 27-42.

MANUAL DE RECEPÇÃO E ACESSIBILIDADE DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA A EMPREENDIMENTOS E

EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS. Brasília, DF: Embratur/Ministério do Turismo. Disponível em:<<http://www.turismo.gov.br>>. Acessado em: 15 de março de 2009.

MARTINEZ, V.; FRANÇA, A. Diversidade e socialização nas organizações: a inclusão e a permanência de pessoas com deficiência. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 33. **Anais...** São Paulo: Anpad, 2009.

MBOGONI, M.; SYNNEBORN, M. General disability measures in developing countries – relationship to purposes for measurement. Disponível em: <<http://www.cdc.gov/nchs/about/otheract/citygroup/products/mbogoni.htm>>. Acessado em: 13 de abril de 2009.

McCLAVE, J.; BENSON, P.; SINCICH, T. **Statistics for Business and Economics**. 9. ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2005.

McKERCHER, B.; PACKER, T.; LAM, P. Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. **Tourism Management**, v. 24, 2003, p. 465-474.

MEIRA, P; AMARO, L.; ALMEIDA, C. Ouvindo a voz do mercado: O varejo e os clientes portadores de deficiência auditiva. **Revista Gestão Organizacional**, v. 2, n. 1, jan./jun. 2009, p. 77-86.

MILLIMAN, R. The influence of background music on the behavior of restaurant patrons. **Journal of consumer research**, v. 13, n. 2, 1986, p.286-289.

MONTILHA, R.; TEMPORI, E.; NOBRE, M.; GASPARETTO, M.; JOSÉ, N. Percepções de escolares com deficiência visual em relação ao seu processo de escolarização. **Paidéia**, v. 19, n. 44, 2009, p. 333-339.

MOREIRA, L.; ONUMA, F.; BORGES, C.; MIRANDA, A.; CAPPELLE, M. O trabalho para os portadores de necessidades especiais: um caminhar pela diversidade através dos conceitos de poder, minoria e deficiência. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO DA ANPAD, 2, 2009. **Anais...** Curitiba: Anpad, 2009.

MOSCHIS, G.; CURASI, C.; BELLENGER, D. Restaurant-selection Preferences of Mature Consumers. **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v.44, 2003.

MOURA, G.; PEDRO, E. Adolescentes portadores de deficiência visual: percepções sobre sexualidade. **Revista Latino-am Enfermagem**, v. 14, n. 2, 2006, p. 220-226.

MUSIS, C.; CARVALHO, S. Representações sociais de professores acerca do aluno com deficiência: a prática educacional e o ideal do ajuste à normalidade. **Educação Social**, v. 31, n. 110, p. 201-217, 2010.

NASCIMENTO, A.; ABREU, F.; SILVA, R., MACEDO, V. Deficiência visual: uma abordagem acerca da inclusão social no turismo e no lazer em belo horizonte. **Revista de Turismo**, v. 3, n. 4, 2008, p.1-15.

OLIVEIRA, J.; SILVA, A. Caracterização do deficiente físico em peças publicitárias. **Revista Científica da UNIFAE**, v. 2, n. 2, p. 77-82, 2008.

OLIVER, M. Emancipatory Research: Realistic goal or impossible dream? In: BARNES, C.; MERCER, G. (Eds). **Doing Disability Research**. Leeds: The Disability Press, 1997, p. 15-31.

PATTON, M. **Qualitative evaluation and research methods**. 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2002.

PAULA, N.; DENCKER, A. Uma Refeição Inesquecível! : contribuição para a interpretação sobre o consumo em restaurantes, sob a perspectiva

sociológica. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30, 2006. **Anais...** Salvador: Anpad, 2006.

PEDRAJA, M.; YAGÜE, J. What information do costumers use when choosing a restaurant. **International Journal Contemporary Hospitality Management**, v. 13, n. 6, 2001, p. 316-318.

PEREIRA, C.; TOLEDO, G.; TOLEDO, L. Considerações sobre o conceito de marketing: teoria e prática gerencial. **Organizações & Sociedade**, v. 16, n. 50, jul.-set. 2009, p. 519-543.

PINHEIRO, M.; SILVA, E., RODRIGUES, L. O ir e vir dos deficientes visuais: barreiras arquitetônicas e acadêmicas na UFMT. **Inclusão Social**, v. 3, n. 1, 2008, p. 48-65.

PINTO, G.; GOMES, C. Lazer e saúde; diálogos possíveis. In: SEMINÁRIO LAZER EM DEBATE, 9, 2008. **Anais...** São Paulo: USP, 2008.

POHL, E.; BOLLINI, L.; FAJARDO, J. **Color & Restaurant Design**. Barcelona: Reditar Libros, 2009.

POPPER, K. **Em busca de um mundo melhor**. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

POYARES, M.; GOLDFELD, M. Análise comparativa da brincadeira simbólica de crianças cegas congênitas e de visão normal. **Revista Benjamin Constant**, v. 40, 2008.

PRIDEAUX, S.; ROULSTONE, A. Good practice for providing disabled people with reasonable access to the built environment. A comparative study of legislative provision. **International Journal of Law in the Built Environment**, v. 1, n. 1, 2009, p. 59-81.

PRINCE, M.; DAVIES, M. Moderator teams: an extension to focus group methodology. **Qualitative Market Research**, v. 4, n. 4, 2001, p. 207-216.

QUEIROZ, H. Gestão da diversidade: um estudo em duas empresas mineiras. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 33, 2009. **Anais...** São Paulo: Anpad, 2009.

RAMOS, R.; MAZZA, I.; COSTA, F. O perfil do ambiente de loja varejista: uma análise a partir da perspectiva dos consumidores. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 33, 2009. **Anais...** São Paulo: Anpad, 2009.

RAPOSO, A.; LÓPEZ, R. Conceitos de lazer em portadores de lesão medular. **Revista Digital** – Buenos Aires, n. 49, jun. 2002

ROBINSON, G.; DECHANT, K. Building a business case for diversity. **Academy of Management Executive**, v. 11, n. 3, 1997, p. 21-31.

ROSA, B. Publicidade prevê crescer 50% com Copa de 2014 e Olimpíadas de 2016. **O Globo**, 17 de outubro de 2009.

RUDELL, J. SHINEW, K. The socialization process for women with physical disabilities: the impact of agents and agencies in the introduction to an elite sport. **Journal of leisure research**, v. 38, n. 3, 2006, p. 421-444.

SAWAIA, B. Introdução: Exclusão ou Inclusão Perversa? In: SAWAIA, B (org.). **As Artimanhas da Exclusão: Análise Psicossocial e Ética da Desigualdade Social**. 8. Ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2008.

SALAZAR, V.; FARIAS, S. Atmosfera de Serviços em Restaurantes Gastronômicos: influências Hedônicas na Satisfação do Consumidor. In:

ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30, 2006. **Anais...** Salvador: Anpad, 2006.

SAMPIERI, R.; COLLADO, C.; LUCIO, P. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANSIVIERO, S.; DIAS, C. Hotelaria e acessibilidade. **Turismo – Visão e Ação**, v. 7, n. 3, set.-dez. 2005, p. 439-453.

SANTOS, W. Pessoas com deficiência: nossa minoria. **Revista de Saúde Coletiva**, v. 18, n. 3, 2008. p. 501-519.

SASSAKI, R. **Inclusão e no lazer e turismo**: em busca da qualidade de vida. São Paulo: Áurea, 2003.

SCHIVITZ, T. Acessibilidade: um passo para a hospitalidade nos meios de hospedagens. Trabalho de conclusão de curso em Hospitalidade. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Orientação: Manoela Carrillo Valduga. 2007.

SHAO, A. **Marketing Research**: An aid to decision marketing. 2. ed. Cincinnati: Thomson Learning, 2002.

SILVA, G. O significado do trabalho para o deficiente visual. Dissertação de mestrado em Psicologia na Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Orientação: José Newton Garcia de Araújo.

SIMMONS, J. CSR and management: Ethics and morality in human resource management. **Social Responsibility Journal**, v. 14, n. 1/2, 2008, p. 8-23.

SOLOMON, M. **O comportamento do consumidor**: comprando, possuindo e sendo. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

SOUBENIOTIS, D.; FOTIADIS, T.; MYLONAKIS, J.; HATZITHOMAS, L.; VASSILIADIS, C. The importance of facilities in the success of integrated marketing communication of hotel enterprises. **European Journal of Scientific Research**, v. 17, n. 1, 2007, p. 106-116.

STOKES, D.; BERGIN, R. Methodology or “methodolatry”? An evaluation of focus groups and depth interviews. **Qualitative Market Research**, v. 9, n. 1, 2006, p. 26-37.

SWIFT, C.; WAYLAND, J.; WAYLAND, R. The Americans with Disabilities Act 1990: guidelines for industrial sales managers. **Journal of Business & Industrial Marketing**, v. 9, n. 3, 1994, p. 30-37.

TANAKA, E.; MANZINI, E. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 11, n. 2, 2005, p. 273-294.

THOMPSON, C.; LOCANDER, W.; POLLIO, H. Putting consumer experience back into consumer research: the philosophy and method of existential phenomenology. **Journal of Consumer Research**, v. 16, n. 12, p. 133-146, 1989.

TODARO, A. Library services for people with disabilities in Argentina. **New Library World**, v. 106, n. 1212/1213, 2005, p. 253-268.

TOMA, J. How to getting closer to your subjects makes qualitative data better. **Theory Into Practice**, v. 39, n. 3, 2000, p.177-183.

TSE, A.; SIN, L.; YIN, F. How a crowded restaurant affects consumers' attribution behavior. **International Journal of Hospitality Management**, v. 21, n. 4, 2002, p. 449-454.

TURMUSANI, M. An eclectic approach to disability research: a majority world perspective. **Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal**, v. 15, n. 1, 2004, p. 3-11.

UPCHURCH, R.; SEO, J. Civic responsibility and marketing positioning: complying with the Americans with Disabilities Act. **Facilities**, v. 14, n. 5/6, 1996, p. 48-56.

VAN HARTEN, W.; VELDHUIS, M.; HOEKSMAN, B.; KRABBENDAM, K. Strategic behaviour of institutional providers in mental handicapped care in The Netherlands. **Journal of Health Organization and Management**, v. 21, n. 2, 2007, p. 184-193.

VERSCHOORE, J.; BALESTRIN, A. Fatores Relevantes para o Estabelecimento de Redes de Cooperação entre Empresas do Rio Grande do Sul. **Revista de Administração Contemporânea**, v.12, n.4, 2008, p.1043-1069.

VIEIRA, R.; DIAS, C.; SOUZA, A.; MELLO, S. Estudo de Caso: Uma abordagem naturalista. In: ASSEMBLÉIA DO CONSELHO LATINO-AMERICANO DE ESCOLAS DE ADMINISTRAÇÃO, 37, 2002. **Anais...** Porto Alegre: CLADEA, 2002.

WANDERLEY, M. Refletindo Sobre a Noção de Exclusão. In: SAWAIA, B (org.). **As Artimanhas da Exclusão: Análise Psicossocial e Ética da Desigualdade Social**. 8. Ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2008.

WHITE, G. Consumer participation in disability research: the golden rule as guide for ethical price. **Rehabilitation Psychology**, v. 47, n. 4, 2002, p. 438-446.

WONNACOTT, P.; WONNACOTT, R. **Economia**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education, 2004.

WOODLIFFE, L. Rethinking consumer disadvantage: the importance of qualitative research. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 32, n. 11, p. 523-531, 2004.

YIN, R. **Estudo de Caso**: Planejamento e Metodos. 3 ed. Porto Alegre Bookman, 2005.

ZEITHAML, V.; BITNER, M. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ANEXO 1 - Questionário

Prezado(a) Amigo(a),

Esse questionário faz parte do desenvolvimento da minha dissertação de mestrado em administração na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). A pesquisa tem como objetivo determinar o que as pessoas com deficiência visual valorizam em restaurantes em momentos de lazer.

O questionário está dividido em duas partes. A primeira etapa traz perguntas sobre suas características pessoais. Na segunda parte, você encontrará dez descrições de restaurantes. Cada uma delas tem alguns pontos em comum, mas nenhuma é igual a outra. Por favor, leia atentamente cada descrição. Você deverá ordenar as opções de restaurantes, conforme sua preferência. **Atribua o número 1 para a sua preferida, o número 2 para a segunda melhor**, e assim por diante **até o número 10, a pior opção**. Considere que você deseja escolher um restaurante na cidade do Rio de Janeiro para freqüentar em momentos de lazer.

Agradeço antecipadamente sua colaboração.

Atenciosamente,

Marina Dias de Faria

Primeira Etapa

1. Sexo:

Feminino

Masculino

2. Idade: _____

5. Sua deficiência visual é:

congênita

adquirida

3. Você mora sozinho(a)?

Sim

Não

4. Indique a renda total das pessoas que moram com você:

Até R\$ 932

Entre R\$ 933 e R\$ 2.326

Entre R\$ 2.327 e R\$ 8.098

Acima de R\$ 8.099

6. Na maioria das vezes, você freqüenta restaurantes em momentos:

de lazer

de negócios

- () do cotidiano
 () outros: _____

7. Quando vai em restaurantes em momentos de lazer você: (pode marcar mais de uma opção)

- () vai sozinho
 () acompanhado de familiares
 () acompanhado de amigos com deficiência visual
 () acompanhado de amigos sem deficiência visual

8. Você está empregado no momento? () Sim () Não

9. Quantas vezes por mês você frequenta restaurantes em momentos de lazer?

Segunda Etapa

() 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.

() 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.

() 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.

() 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.

() 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.

() 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.

() 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.

() 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.

() 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.

() 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.

ANEXO 2 – Autorização para pesquisa no Instituto Benjamin Constant**AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA**

Comunico que os universitários **MARINA DIAS DE FARIA** estão autorizados a realizarem pesquisa de comportamento no Instituto Benjamin Constant.

No Departamento: **DED/DRT**

Título da Pesquisa: **ADAPTAÇÃO DE RESTAURANTES PARA DV**

Rio de Janeiro, 26 de novembro de 2009./2010

Leonardo Raja Gabaglia
Coordenador do Centro de Estudos

Leonardo Raja Gabaglia
Coordenador do Centro de Estudos
DDI/IBC
Matrícula: 0757775