



Marina Dias de Faria

**Pessoas com Deficiência Visual e Consumo em
Restaurantes: Um Estudo Utilizando Análise Conjunta**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. Jorge Ferreira da Silva

Rio de Janeiro
Outubro de 2010



Marina Dias de Faria

**Pessoas com Deficiência Visual e Consumo em
Restaurantes: Um Estudo Utilizando Análise Conjunta**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Jorge Ferreira da Silva

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof^ª. Angela Maria Cavalcanti da Rocha

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof^ª. Leticia Moreira Casotti

UFRJ

Prof^ª. Mônica Herz

Vice-Decana de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 5 de outubro de 2010

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

Marina Dias de Faria

Graduou-se em Administração na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) em 2008. Desenvolve pesquisas acadêmicas principalmente focadas em consumidores com deficiência.

Ficha Catalográfica

Faria, Marina Dias de

Pessoas com deficiência visual e consumo em restaurantes: um estudo utilizando análise conjunta / Marina Dias de Faria ; orientador: Jorge Ferreira da Silva. – 2010.

180 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (mestrado)—Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2010.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Comportamento do consumidor. 3. Pessoas com deficiência visual. 4. Análise conjunta. 5. Marketing de serviços. 6. Restaurantes. 7. Serviços de lazer. 8. Acessibilidade. I. Silva, Jorge Ferreira da. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Para a minha mãe, Lúcia, e o meu
namorado, Zeca, pelo amor e confiança.

Agradecimento

Ao Prof. Jorge Ferreira da Silva que me orientou nessa dissertação sempre com muito carinho e dedicação.

Às professoras Angela da Rocha e Letícia Casotti que participaram da banca examinadora.

Aos professores e funcionários da PUC-Rio que me ajudaram durante todo o mestrado.

À Ethel Rosenfeld pela sua ajuda que foi fundamental para a execução dessa dissertação.

A todos os participantes das etapas empíricas da pesquisa, especialmente aqueles que cederam suas casas para a realização dos grupos de foco.

Aos funcionários do Instituto Benjamin Constant que foram sempre muito gentis e prestativos me auxiliando na realização da parte empírica da pesquisa.

À minha mãe por todo apoio e carinho não só durante o mestrado, mas em todos os momentos da minha vida.

Ao meu namorado Zeca pelo carinho, apoio e pelas intermináveis conversas sobre assuntos acadêmicos.

Resumo

Faria, Marina Dias de; Silva, Jorge Ferreira da. **Pessoas com Deficiência Visual e Consumo em Restaurantes: Um Estudo Utilizando Análise Conjunta**. Rio de Janeiro, 2010. 180p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O presente estudo teve como objetivo principal determinar a importância relativa que as pessoas com deficiência visual dão aos atributos do serviço de restaurantes em momentos de lazer e a utilidade associada por tais consumidores aos níveis desses atributos. Para atingir esse objetivo, a parte empírica da pesquisa foi dividida em três etapas. Na primeira foram conduzidos grupos de foco com o objetivo de identificar os principais atributos de serviços e seus níveis para deficientes visuais em restaurantes. Na Etapa 2 foi aplicado um questionário e, com os resultados dessa *survey*, se passou à análise conjunta. Na Etapa 3 foram feitas observações e conduzidas entrevistas em restaurantes do Rio de Janeiro, visando verificar se os fatores apontados como mais relevantes para as pessoas com deficiência visual estão presentes em tais estabelecimentos. Os resultados da pesquisa apontaram cinco atributos como sendo os mais importantes: a ambiência, o atendimento, o formato da mesa, o acesso ao garçom e o cardápio. O acesso ao garçom teve a maior importância relativa, e o nível desse atributo com maior utilidade parcial foi o botão para chamar o garçom por meio de uma campainha. Foi possível identificar três *clusters* segmentando as pessoas com deficiência visual de acordo com as preferências relativas ao consumo em restaurantes. A terceira etapa mostrou que os restaurantes não são acessíveis. É necessário que invistam em mudanças de infra-estrutura e treinamento dos funcionários para que possam atender os consumidores com deficiência. Ao final são apontadas sugestões para estudos futuros e recomendações para praticantes.

Palavras-chave

Comportamento do consumidor; pessoas com deficiência visual; análise conjunta; marketing de serviços; restaurantes; serviços de lazer; acessibilidade

Abstract

Faria, Marina Dias de; Silva, Jorge Ferreira da (Advisor). **Visually-Impaired People and Consumption in Restaurants: A Conjoint Analysis Study**. Rio de Janeiro, 2010, 180 p. MSc Dissertation. Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The main objective of the present study was to determine the relative importance given by visually-impaired people to the service attributes of restaurants as experienced during their leisure time, along with the respective associated utility of the services, as they were perceived by these users. In order to accomplish that, the empirical aspect of the research was divided in three stages. Focus groups were conducted in stage one, aiming to identify the primary service attributes and their levels regarding visually-impaired costumers in restaurants. On stage two a questionnaire was used and the results of this survey led to the conjoint analysis. Field observations and interviews were applied in restaurants in Rio de Janeiro during stage three with the intention to verify whether or not factors elected as being of greater importance to visually-impaired people were present in such restaurants. The results obtained with the research point to five attributes as the most important: the overall ambiance, costumer service, table configuration, access to service, and the menu. Access to service had the greater relative importance. The level of this particular attribute with higher partial utility was the button that triggers the buzzer. Furthermore, it was possible to identify three clusters that group visually-impaired people according to their relative preferences toward restaurant consumption habits. Stage three showed that restaurants are not accessible; infrastructure changes and staff training are necessary to accommodate visually-impaired consumers' needs. The final chapter addresses suggestions for future studies, as well as recommendations for practitioners.

Keywords

Consumer behaviour; visually-impaired people; conjoint analysis; marketing Services; restaurants; leisure services; accessibility

Sumário

1. Introdução	15
1.1. Justificativa	15
1.2. Delimitação do problema	17
1.3. Objetivo da pesquisa	19
2. Revisão de literatura	22
2.1 Serviços de lazer	22
2.2 Pessoas com deficiência	24
2.3 Pessoas com deficiência no papel de consumidores	27
2.4 Consumo de serviços de lazer por pessoas com deficiência	33
2.5 Restaurantes como ambientes de lazer	36
2.6 Estratégias empresariais para atender pessoas com deficiência	39
3. Metodologia	43
3.1 Panorama da pesquisa empírica	43
3.2 Etapa 1- Grupo de foco	45
3.2.1 Seleção dos sujeitos da Etapa 1	45
3.2.2 Coleta de dados da Etapa 1	47
3.2.3 Tratamento de dados da Etapa 1	50
3.3 Etapa 2- <i>Survey</i>	52
3.3.1 População e amostra da Etapa 2	52
3.3.2 Coleta de dados da Etapa 2	56
3.3.3 Tratamento de dados da Etapa 2	58
3.4 Etapa 3- Observação e entrevistas	60
3.4.1 Seleção de sujeitos da Etapa 3	60
3.4.2 Coleta de dados da Etapa 3	62
3.4.3 Tratamento de dados da Etapa 3	63
3.5 Limitações do método	63
4. Resultados	66
4.1 Resultados da Etapa 1	66
4.1.1 Apresentação e análise dos resultados dos grupos de foco	66
4.1.1.1 Vamos comer fora? Onde? No restaurante de sempre!	66
4.1.1.2 Posso “ver” o cardápio?!?!	68
4.1.1.3 Será que alguém saberia me atender aqui?	70
4.1.1.4 Ambiente perfeito para mim: Eu só que sossego!	72
4.1.1.5 Sobre mesas retangulares e redondas...	73
4.1.1.6 Garçom! Pode vir aqui? Garçom...	75
4.1.1.7 Tem muita gente aqui! Melhor assim?!?!	76
4.1.1.8 Onde fica? No shopping ou na rua?	78
4.1.1.9 Eu vim aqui só para comer. E a comida?	79
4.1.1.10 Como chego ao banheiro? Difícil me movimentar, falta sinalização	80
4.1.2 Atributos e níveis identificados	82
4.1.3 Resultado do projeto fatorial fracionado	87
4.2 Resultados da Etapa 2	91

4.2.1 Resultados da análise da amostra total	92
4.2.2 Resultados das análises comparativas	102
4.2.2.1 Gênero	102
4.2.2.2 Cegueira congênita ou adquirida	106
4.2.2.3 Mora sozinho ou acompanhado	112
4.2.2.4 Faixa etária	115
4.2.2.5 Trabalha no momento ou não trabalha	120
4.2.2.6 Renda	124
4.2.2.7 Frequenta restaurantes com amigos com deficiência visual	127
4.3.2 Resultado da análise de cluster	131
4.3 Resultados da Etapa 3	135
4.3.1 Infraestrutura acessível	136
4.3.2 Aspectos do atendimento	139
5 Conclusão	141
5.1 Considerações finais	141
5.2 Contribuições para praticantes	146
5.3 Sugestões para estudos futuros	149
Referências Bibliográficas	154
ANEXO 1- Questionário	177
ANEXO 2- Autorização para pesquisa no IBC	180

Lista de Figuras

Figura 1 – Restaurante acessível	39
Figura 2 – Esquema da parte empírica da pesquisa	45

Lista de Gráficos

Gráfico 1- Caracterização da amostra da Etapa 2: Deficiência congênita X adquirida	53
Gráfico 2- Caracterização da amostra da Etapa 2: Gênero Justificativa	53
Gráfico 3- Caracterização da amostra da Etapa 2: Mora sozinho?	53
Gráfico 4- Caracterização da amostra da Etapa 2: Rendo Familiar	54
Gráfico 5- Caracterização da amostra da Etapa 2: Trabalhando no momento	54
Gráfico 6- Caracterização da amostra da Etapa 2: Faixa Etária	54
Gráfico 7- Caracterização da amostra da Etapa 2: Momentos que mais frequenta restaurantes	55
Gráfico 8- Caracterização da amostra da Etapa 2: Companha em momentos de lazer em restaurantes	55
Gráfico 9- Caracterização da amostra da Etapa 2: Frequência em restaurantes em momentos de lazer	56
Gráfico 10 – Importância dos atributos	96
Gráfico 11 – Utilidades Parciais dos níveis do atributo “acesso ao garçom”	97
Gráfico 12 - Utilidades Parciais dos níveis do atributo “ambiência”	98
Gráfico 13 - Utilidades Parciais dos níveis do atributo “formato da mesa”	99
Gráfico 14 - Utilidades Parciais dos níveis do atributo “cardápio”	101
Gráfico 15 - Utilidades Parciais dos níveis do atributo “atendimento”	102
Gráfico 16 - Utilidades Parciais dos níveis do atributo “cardápio”	110
Gráfico 17 - Utilidades Parciais dos níveis do atributo “formato da mesa”	110
Gráfico 18 - Utilidades Parciais dos níveis do atributo “cardápio”	123
Gráfico 19 - Utilidades Parciais dos níveis do atributo “cardápio”	130

Lista de Tabelas

Tabela 1- Tipos de deficiência por sexo	25
Tabela 2 - Caracterização dos participantes dos grupos de foco	47
Tabela 3- Resultado do projeto fatorial fracionado	51
Tabela 4 – Amostra da Etapa 3	61
Tabela 5 – Atributos e níveis selecionados na Etapa 1	87
Tabela 6 – Características para segmentação	92
Tabela 7- Correlação geral	93
Tabela 8- Utilidades e preferências	94
Tabela 9 – Utilidades parciais e importâncias relativas	96
Tabela 10 – Correlação para os respondentes do sexo masculino	103
Tabela 11 – Correlação para os respondentes do sexo feminino	103
Tabela 12- Utilidades e preferências	104
Tabela 13– Utilidades parciais e importâncias relativas segmentada por gênero	105
Tabela 14 – Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para o atributo “acesso ao garçom”	106
Tabela 15 – Teste Mann-Whitney U de igualdade de médias para o atributo “ambiência”	106
Tabela 16 - Correlação para os respondentes com cegueira congênita	107
Tabela 17 - Correlação para os respondentes com cegueira adquirida	107
Tabela 18- Utilidades e preferências	109
Tabela 19 - Utilidades parciais e importâncias relativas segmentada por gênero	110
Tabela 20 - Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para os níveis do atributo “cardápio”	111
Tabela 21 - Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para os níveis do atributo “formato da mesa”	111
Tabela 22 – Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para todos os atributos	111
Tabela 23 – Correlação para os respondentes que moram sozinhos	112
Tabela 24 – Correlação para os respondentes que não moram sozinhos	112
Tabela 25- Utilidades e preferências	114
Tabela 26 - Utilidades parciais e importâncias relativas segmentadas por pessoas que moram sozinhas e pessoas que não moram sozinhas	115
Tabela 27- Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para os atributos “formato da mesa” e “cardápio”	115
Tabela 28 – Correlação para os respondentes com até 25 anos	116
Tabela 29 – Correlação para os respondentes de 26 até 45 anos	116
Tabela 30 – Correlação para os respondentes de 45 até 55 anos	116
Tabela 31 – Correlação para os respondentes com mais de 55 anos	116
Tabela 32- Utilidades e preferências	118

Tabela 33- Utilidades parciais e importâncias relativas segmentadas por faixa etária	119
Tabela 34- Correlação para os respondentes não empregados	120
Tabela 35- Correlação para os respondentes empregados	120
Tabela 36- Utilidades e preferências	122
Tabela 37- Utilidades parciais e importâncias relativas segmentada por empregado no momento ou não	123
Tabela 38- Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para os níveis do atributo “cardápio”	123
Tabela 39 – Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para todos os atributos	124
Tabela 40- Correlação para os respondentes das classes C e D	124
Tabela 41- Correlação para os respondentes das classes A e B	125
Tabela 42- Utilidades e preferências	126
Tabela 43- Utilidades parciais e importâncias relativas segmentada por renda	127
Tabela 44 – Correlação para os respondentes que freqüentam restaurantes com amigos com deficiência	127
Tabela 45 – Correlação para os respondentes que não freqüentam restaurantes com amigos com deficiência	128
Tabela 46- Utilidades e preferências	129
Tabela 47- Utilidades parciais e importâncias relativas segmentadas por respostas que freqüentam restaurantes com amigos diecipientes e os que não freqüentam	130
Tabela 48-Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para os níveis do atributo “cardápio”	130
Tabela 49 -Teste de Mann-Whitney U de igualdade de médias para todos os atributos	131
Tabela 50 – Resultados das aglomerações da clusterização hierárquica	132
Tabela 51 – Variações do coeficiente de aglomeração	133
Tabela 52 – Casos por cluster	133
Tabela 53 – Teste Kruskal-Wallis para todos os níveis para os diferentes clusters	134
Tabela 54 – Médias das utilidades parciais dos níveis por cluster	134
Tabela 55 – Matriz de possibilidades para estudos futuros	151

*“Impaciente espero no escuro
Que a noite acabe, que o perigo cesse,
Que se cale a voz do preconceito.”*

Black-Out

Virgínia Vendramini

(poetisa deficiente visual e participante da pesquisa)

*“É com o coração que se vê corretamente.
O essencial é invisível aos olhos.”*

O Pequeno Príncipe

Antoine de Saint-Exupéry