

O Deficiente Visual Enquanto Consumidor: estudo da percepção sobre os encontros de serviços em Instituições de Ensino Superior

PEDRO FELIPE DA COSTA COELHO

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
pedrofelipec@gmail.com

ANNA CAROLINA RODRIGUES ORSINI

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
carolorsini@hotmail.com

NELSIO RODRIGUES DE ABREU

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
nelsio@gmail.com

O Deficiente Visual Enquanto Consumidor: estudo da percepção sobre os encontros de serviços em Instituições de Ensino Superior

RESUMO

O artigo possui o objetivo de compreender a percepção dos alunos com deficiência visual sobre os serviços que lhes são prestados pelos funcionários de secretaria e dos professores durante encontros presenciais em Instituições de Ensino Superior (IES). Para tanto, foi utilizada uma abordagem qualitativa, e assim, realizou-se 10 entrevistas semiestruturadas face-a-face com estudantes de universidades públicas e particulares de João Pessoa que possuem perda total ou parcial da visão. Os dados foram coletados através da Técnica do Incidente Crítico (TIC) e interpretados por meio da análise de conteúdo. Concluiu-se que a construção da percepção desfavorável sobre os serviços dos funcionários de secretaria e dos professores nas universidades ocorre devido à estigmatização e ao preconceito dos colaboradores das IES, principalmente dos professores. A partir da identificação das ações inclusivas das IES e dos incidentes críticos onde a vulnerabilidade de consumo foi observada, também foi evidenciado que o processo de inclusão escolar das IES públicas encontra-se mais avançado em relação às universidades particulares, embora ambas possuam diversas falhas em sua operacionalização. Foi constatado ainda que, dentre os fatores que mais contribuem para as experiências de vulnerabilidade durante o consumo em IES, as condições externas foram consideradas são as principais responsáveis.

Palavras-chave: Deficiente Visual; Consumidor com Deficiência; Instituições de Ensino Superior.

ABSTRACT

The paper has the objective to understand the perceptions of students with visual disabilities about the services that are provided to them by the secretariat staff and teachers during classroom meetings in Higher Education Institutions (HEIs). Therefore, it was used a qualitative approach, and thus, held 10 semi-structured interviews face-to-face with students from public and private universities in João Pessoa who have total or partial loss of vision. Data were collected through the Critical Incident Technique (CIT) and interpreted using content analysis. It was concluded that the construction and adverse perception about the services of secretarial staff and teachers in universities occurs due to stigma and prejudgement of employees of HEIs, especially teachers. From the identification of inclusive actions of HEIs and critical incidents where the vulnerability of consumption was observed, it was evidenced that the process of inclusion of public universities is more advanced than the private universities, although both have several flaws in their operationalization. It was also observed that, among the factors that contribute most to the experiences of vulnerability during consumption in HEIs, external conditions are considered primarily responsible.

Keywords: Visually Impaired; Consumers With Disabilities; Higher Education Institutions.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A pesquisa em marketing é repleta de áreas temáticas que possuem abordagens distintas entre si e refletem os anseios dos gestores organizacionais em aprimorar suas decisões mercadológicas. Com efeito, estes estudos apresentam valiosas contribuições para as organizações, mas, em sua grande maioria, desconsideram as implicações sociais da atividade de marketing para a sociedade. A fim de trazer esta discussão para a prática e a teoria em marketing, a disciplina de Marketing e Sociedade foi criada e pode ser considerada uma área promissora, em função da imagem negativa do marketing perante a sociedade e devido ao enfoque da disciplina no bem-estar das pessoas.

Uma das linhas de pesquisa de Marketing e Sociedade questiona a exploração de indivíduos vulneráveis no momento da interação no mercado de compra. Argumenta-se que determinados grupos de pessoas são constantemente incapazes de atingir suas metas em situações de consumo e, portanto, espera-se que os profissionais de marketing assegurem que tais consumidores não sejam explorados na interação mercado-consumidor diante da impotência que apresentam (BAKER, 2006; SILVA, 2011). Esta linha de pesquisa é denominada de Vulnerabilidade do Consumidor e, a partir da definição apresentada, as Pessoas com Deficiência (PcD) são consideradas consumidores vulneráveis, devido às limitações que apresentam.

No Brasil, as PcD correspondem a aproximadamente 23,9% da população, o que representa 45,6 milhões de pessoas com deficiências físicas, sensoriais, mentais ou múltiplas. O Nordeste é a região com a maior proporção de PcD (16,80%) e a Paraíba é o estado que apresenta o maior número de deficientes (18,76%), seguida do Rio Grande do Norte com 17,64%. Das pessoas que apresentam algum tipo de deficiência no Brasil, 58% delas são portadoras de deficiências visuais (IBGE, 2010).

Nos últimos anos têm aumentado a preocupação por parte da sociedade brasileira em proporcionar uma educação de qualidade a todas as pessoas, incluindo as PcD. Contudo, para terem seus direitos garantidos, um longo caminho foi percorrido, que foi da segregação educacional – atendimento em instituições especializadas ou classes especiais em escolas regulares – até chegar à atualidade, onde se busca a sua inclusão nas instituições de ensino regulares (MANTOAN, 2003).

Apesar da representatividade de PcD na população brasileira e do direito que possuem em atuar como consumidoras, inclusive dos serviços educacionais, grande parte das publicações em periódicos de Administração que tratam deste grupo de pessoas são contribuições estrangeiras (BAKER; STEPHENS; HILL, 2001; HOGG; WILSON, 2004; GOODRICH; RAMSEY, 2012). A maioria dos estudos nacionais tem o enfoque na área de Recursos Humanos, frequentemente denotando a preocupação com a inclusão de tais indivíduos no mercado de trabalho (CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2009). No entanto, algumas publicações nacionais da última década sobre PcD retratam sua atuação no ambiente organizacional (NEPOMUCENO; CARVALHO-FREITAS, 2008; CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2009; MOREIRA *et al.* 2009; CARVALHO-FREITAS *et al.*, 2010) e, principalmente, como consumidoras (FARIA; MOTTA, 2012; DAMASCENA; FARIAS, 2013; DAMASCENA, 2014; MANO, 2014). A publicação dessas recentes pesquisas contribui para mobilizar os analistas de marketing a entender quais são necessidades de consumo de PcD, uma vez que persiste no Brasil um desinteresse por parte de acadêmicos e praticantes do campo da Administração em analisar o grupo nas diversas perspectivas possíveis (FARIA; VERGARA; CARVALHO, 2011).

A despeito da dificuldade em agir como consumidoras e do desinteresse dos acadêmicos em estudá-las (PINTO, FREITAS, 2011), os deficientes visuais atuam em diversos setores empresariais e contratam diferentes prestadoras de serviços, como as Instituições de Ensino Superior (IES). Para Moreira *et al.* (2011), o ensino é uma atividade de

destaque no setor de serviços no Brasil e as características típicas do Marketing de Serviços estão presentes nas instituições educacionais, e nomeadamente nas IES. As mudanças no ambiente educacional têm levado as organizações a adotar sistema de gestão cujo principal objetivo é satisfazer, com qualidade, as necessidades dos alunos cada vez mais exigentes (MOREIRA *et al.*, 2011).

O atendimento escolar oferecido ao deficiente visual, nas últimas três décadas, tem se pautado pela busca de melhores práticas pedagógicas que possam auxiliar na inclusão de alunos que dependem de apoio especial para avançar no seu processo de escolarização (LEITE; SILVA, 2006). De acordo com Diaz *et al.* (2009), o aluno com deficiência visual não é incapaz de aprender, porém, precisa de certo cuidado na metodologia da aula, didática do professor e a acessibilidade aos materiais complementares.

Alguns instrumentos legais, como a Constituição Federal (título VIII, artigos 208 e 227), as leis 7.853/89, 10.098/00, 10.172/01 e 9.394/96, os decretos 5.296/04 e 3.298/99) e a portaria nº 1.679/99 do MEC foram desenvolvidos para orientar a educação inclusiva (DÍAZ *et al.*, 2009). Entretanto, somente a legislação não é suficiente para que a inclusão dos alunos com deficiência visual seja de fato uma realidade em nosso país, pois é necessária a mudança de postura dos professores, dos pais e da comunidade escolar em geral, a materialização de recursos e o compromisso efetivo das autoridades da área da educação para que a inclusão deixe de ser uma utopia e passe a ser algo palpável em nossa sociedade (SÁ, 2000).

Diante do cenário apresentado, o presente estudo possui o objetivo de compreender a percepção dos alunos com deficiência visual sobre os serviços que lhes são prestados pelos funcionários de secretaria e dos professores durante encontros presenciais em Instituições de Ensino Superior (IES). Em consonância com o entendimento de Baker, Stephens e Hill (2001), a realização deste estudo é baseada na premissa de que a verdadeira inclusão dos deficientes visuais na sociedade como consumidores só ocorrerá quando for dada voz a tais indivíduos para que eles digam que adaptações precisam ser feitas e de que forma isso deve acontecer.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Vulnerabilidade do Consumidor e o Deficiente Visual

A vulnerabilidade do consumidor ocorre quando as pessoas estão em desvantagem durante as relações de troca, devido às características que não são amplamente controláveis por eles no momento da transação (ANDREASEN; MANNING, 1990). Desse modo, cria-se uma dependência de fatores externos para criar equidade no mercado (BAKER; GENTRY; RITTENBURG, 2005; SHULTZ; HOLBROOK, 2009). É ressaltado que a vulnerabilidade não é uma característica que o consumidor quer possuir ou não possuir, mas pode haver uma propensão maior ou menor de um consumidor à vulnerabilidade em relação a outros consumidores em situações similares. Neste caso, pode-se identificar a presença de alguns grupos de indivíduos com tendências mais expressivas a experimentarem uma situação de vulnerabilidade (JONES; MIDDLETON, 2007), como as PcD.

Destarte, o modelo conceitual clássico de Baker, Gentry e Rittenburg (2005) foi desenvolvido para aprimorar compreensão da experiência de vulnerabilidade do consumidor. No modelo foi afirmado que (1) as características biofísicas e psicossociais, (2) os estados de luto, humor, transição e motivação e (3) as condições externas, como problemas estruturais ou elementos sociais, aumentam a chance de um indivíduo experimentar vulnerabilidade.

Damascena (2014) salienta que a discriminação ou estigmatização - seja por questões relacionadas a aspectos raciais, à renda, à orientação sexual, à religião, aparência ou habilidade física e/ou psicológica -, não podem ser confundidas por si só com a vulnerabilidade do consumidor. No entanto, podem contribuir fortemente para este processo.

Brenkert (1998), por sua vez, apresentou quatro categorias de consumidores vulneráveis, definidas a partir de fatores que independem do controle da pessoa vulnerável: (1) vulneráveis fisicamente, quando se é extraordinariamente suscetível a condições físicas e biológicas para produtos do mercado; (2) vulneráveis motivacionalmente, quando não se consegue resistir ordinariamente às tentações devido as suas próprias características individuais; (3) vulneráveis socialmente, quando sua situação social os torna significativamente menos capazes que outros de resistir às diversas tentações, apelos ou desafios que podem prejudicá-los; e (4) vulneráveis cognitivamente, quando faltam ao consumidor certos níveis de habilidade cognitiva para processar informações ou de ter consciência de que determinada informação foi retida ou manipulada de forma enganosa.

Diante do exposto, as pessoas com deficiências físicas, sensoriais, mentais ou múltiplas podem ser consideradas vulneráveis enquanto consumidoras, devido às próprias características que apresentam. Entretanto, tal constatação é atrelada a uma visão biomédica de PcD e desconsidera o contexto em que a deficiência se configura. De acordo com a World Health Organization (WHO), agência das Nações Unidas que atua especialmente na saúde pública internacional, a concepção inicial sobre pessoas com deficiência era relacionada aos conceitos de *impairment* (deficiência), *disability* (incapacidade) e *handicap* (desvantagem) (WHO, 2002). A evolução para um modelo social define deficiência como “uma interação dinâmica entre problemas de saúde e fatores contextuais, tanto pessoais quanto ambientais” (OMS, 2011, p. 4). Desse modo, a deficiência passa a ser entendida como um problema socialmente criado pelo ambiente físico, provocada por atitudes de outros e características do ambiente social (THOMAS, 2004) que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas (OMS, 2011).

Essa nova perspectiva passa a considerar PcD como consumidores vulneráveis não apenas em função de suas características físicas, mas também se tornam vulneráveis socialmente devido às condições externas (BARNES; MERCER, 2003; BAKER; GENTRY; RITTENBURG, 2005). De fato, as dificuldades enfrentadas pelas PcD começam em aspectos básicos para a formação de qualquer pessoa, com a falta de educação especializada. Professores sem nenhuma espécie de preparo e a falta de equipamentos adequados fazem com que a maioria dos deficientes não tenha acesso à educação (MANENTE; RODRIGUES; PALAMIN, 2007).

Em relação aos deficientes visuais, o Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004 considera a deficiência visual como: cegueira, na qual a acuidade visual (aquilo que se enxerga a determinada distância) é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual (amplitude da área alcançada pela visão) em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores não passíveis de melhora na visão com terapêutica clínica ou cirúrgica. A Fundação Dorina Nowill, por sua vez, define deficiência visual como “a perda total ou parcial, congênita (genética, por exemplo) ou adquirida (caso dos traumas oculares), da visão de ambos os olhos” (FUNDAÇÃO DORINA NOWILL, 2012, p. 6).

Os deficientes visuais, portanto, são vulneráveis em situações de consumo devido às características físicas que apresentam e devido ao ambiente social em que estão inseridos. Apesar de qualquer indivíduo, dependendo do contexto de consumo, poder vivenciar experiências de vulnerabilidade, tais indivíduos estão constantemente suscetíveis a situações de desequilíbrio. A adaptação da estrutura física dos ambientes, como a complementação de escadas por rampas e elevadores e a construção de banheiros acessíveis por si só não proporciona a inclusão de deficientes visuais (PAVIA; MASON, 2014), uma vez que os varejistas não se encontram preparados para lidar com tal público-alvo (KAUFMAN-

SCARBOROUGH, 2001) e os prestadores de serviços são incapazes de percebê-los como consumidores (BAKER; HOLLAND; KAUFMAN-SCARBOROUGH, 2007)

Com o objetivo de apresentar discussões acadêmicas sobre a prestação de serviços educacionais para PcD, o tópico seguinte irá tratar de uma das áreas de estudos vinculadas à disciplina de marketing de serviços, denominada de encontro de serviços. Em seguida os serviços educacionais e a educação inclusiva serão abordados.

2.2 Encontro de Serviços

O grande número de publicações em marketing de serviços reflete a importância do setor de serviços na economia global. De maneira distinta da oferta de produtos, os serviços possuem algumas características específicas que afetam sua avaliação, a saber: (1) o cliente frequentemente participa direta e ativamente do processo de produção como co-produtor; (2) serviços geralmente são abstratos, o que dificulta a avaliação dos consumidores; e (3) os serviços normalmente são compostos por subsistemas de serviços e a qualidade depende de como o consumidor percebe o todo (EDVARDSSON, 1992). Nesse sentido, Lusch e Vargo (2004) ressaltam que a Lógica Dominante do Serviço baseia-se na premissa de que os atributos de produto e serviço são complementares e não excludentes, e que os benefícios gerados por um produto (o serviço) caracteriza o que realmente é relevante ao consumidor, e não suas características físicas. Com efeito, a avaliação dos serviços de empresas pelos consumidores ocorre em diversos casos no encontro de serviços, ou seja, durante o período de tempo no qual o cliente interage diretamente com a empresa (SOLOMON *et al.*, 1985).

Para Payne *et al.* (2008), o encontro de serviço representa séries de interações e transações nas relações entre empresa e cliente. Em alguns casos, a experiência de serviço pode ser reduzida a um único encontro, com o pedido, o pagamento e a execução da entrega ocorrendo no mesmo lugar. Em outros casos, como o de serviços educacionais, a experiência do cliente abrange uma sucessão de encontros que pode se distribuir por um longo período de tempo, envolver vários funcionários e até acontecer em lugares distintos. À medida que aumenta o nível de contato do cliente com a prestação de serviço, tende a haver encontros de serviços mais numerosos e demorados (BATTAGLIA; BORCHARDT, 2010). Ressalta-se ainda que os “encontros de serviços são desempenhos de papéis em que tanto o consumidor como o provedor de serviços têm papéis a desempenhar” (SOLOMON *et al.*, 1985, p. 105).

Bitner (1990) analisou a satisfação dos consumidores nos encontros de serviços e desenvolveu um modelo que trata da “desconfirmação de expectativas”, pressupondo que as expectativas são comparadas com o desempenho do serviço. Desse modo, caso as expectativas sejam superiores ao desempenho, haverá insatisfação; se as expectativas são atingidas, ou a performance superá-las, resultará satisfação. Portanto, argumentou-se que há uma estreita relação entre satisfação nos encontros de serviços e a qualidade percebida do serviço (PARASURAMAN; ZETHAML; BERRY, 1985; BITNER, 1990).

Após a compreensão da importância dos encontros de serviços para a percepção da qualidade dos serviços de uma organização, os serviços educacionais de IES serão retratados no capítulo seguinte. Por se tratar de uma pesquisa com deficientes visuais, serão evidenciados desafios e características da educação inclusiva.

2.3 Serviços Educacionais das IES

Em anos recentes, o marketing tem atraído a atenção de reitores, presidentes, diretores de escolas e profissionais diversos relacionados à educação. Muitos estão interessados em saber como as ideias de marketing podem ser relevantes para os problemas que enfrentam, tais como: (1) atrair alunos melhores e em maior quantidade; (2) aumentar a satisfação destes alunos com a instituição; (3) planejar programas que refletem a missão da instituição; e (4) atrair entusiasmo de ex-alunos e outros segmentos da comunidade (FROEMMING, 2001).

Diante desse cenário, as IES reconhecem cada vez mais a importância do conhecimento em marketing para descobrir novos mercados-alvo, conforme a oferta de serviços oferecidos pelas organizações.

Lovelock (1983) sugere que o serviço educacional é constituído de ações intangíveis, dirigido à mente das pessoas, de entrega contínua, realizado através de uma parceria entre a organização de serviço e os alunos, e, apesar de ter um alto contato pessoal com o cliente, é de baixa customização. Contudo, os estudos sobre gestão da qualidade nas IES focam na “educação” e esquecem outros fatores que influenciam a percepção do aluno. Outro aspecto a ser considerado ao se tratar de qualidade de serviços de ensino superior, é que o aluno (cliente) deve ser visto como um participante ativo do processo de aprendizagem ao invés de um simples produto (resultado final), e as dimensões da qualidade podem variar de acordo com os seus interesses particulares, uma vez que o aluno, no momento em que entra em contato com a instituição, começa a receber estímulos que são processados, formando, assim, sua avaliação pessoal da qualidade global do serviço educacional (DUTRA, OLIVEIRA; GOUVEIA, 2002).

Kotler e Fox (1994), numa orientação societal de marketing, argumentam que a principal tarefa de uma instituição de ensino é determinar as necessidades, desejos e interesses de seus consumidores e adaptar-se para entregar satisfações que preservem ou enriqueçam o bem estar e interesses a longo prazo desses consumidores e da sociedade. Nesse sentido, Xavier (1996) salienta que uma educação de qualidade não pode ser construída por sistemas educacionais constituídos por estruturas burocráticas, lentas e centralizadoras e que não permitem agilidade na solução de problemas. Neste contexto, a gestão é um componente decisivo para a eficácia educacional e vem comprovar que as IES bem dirigidas, estruturadas e focadas no mercado são mais eficientes e eficazes (XAVIER, 1996).

Em relação à qualidade em serviços educacionais, Bandeira *et al.* (1998) aponta que um dos desafios para a construção de indicadores de qualidade dos serviços das IES decorre dos inúmeros conceitos e modelos relacionados ao termo qualidade. Além disso, a construção de indicadores nas IES deve considerar a intangibilidade do serviço educacional, onde o cliente (aluno) precisa experimentá-lo para verificar se há qualidade no serviço prestado ou, então, basear-se em indicadores de qualidade indiretos e mesmo subjetivos. Desse modo, foi desenvolvido um instrumento de avaliação ao ensino superior baseado em três aspectos: (1) identificar deficiências da metodologia de ensino; (2) perceber falhas na criação ou estruturação de curso; e (3) aferir o nível de satisfação dos alunos com o intuito de adequar o serviço educacional às reais necessidades.

Dito isto, pode-se dizer que uma instituição de ensino deve enfatizar, além de qualidade de ensino, o ambiente em que este se desenvolve, a reputação da instituição acadêmica, a capacidade dos professores, tanto no concernente à competência funcional como aos aspectos interrelacionais com os alunos e os processos burocrático/acadêmicos com que os alunos precisam interagir e aos quais são submetidos (FROEMMING, 2001).

2.4 Educação Inclusiva

A discussão sobre educação inclusiva é recorrente no Brasil e em diversos países, principalmente na área da Pedagogia. O entendimento sobre inclusão não diz respeito somente às pessoas com deficiência, mas a todos da sociedade, enquanto cidadãos com direito de igualdade e acesso aos recursos disponibilizados. Mantoan (2003) salienta que a busca por inclusão só é válida diante da presença de exclusão. A formação de alguns conceitos como perfeição, normal, anormal e deficiente reflete as dicotomias que permanecem enraizadas em parte da sociedade, criando uma enorme barreira entre o aluno com necessidades especiais e o desenvolvimento e aprendizagem. No sentido contrário da exclusão, surge a ideia da educação inclusiva. Esta se baseia no direito de todos os indivíduos constatado na Declaração Universal

dos Direitos Humanos (Art. 26 / 1948) e na Declaração de Salamanca de ter educação de qualidade.

A despeito da importância de estudar o consumo de PcD no contexto de serviços educacionais, discutindo o processo de inclusão deste grupo de pessoas, poucos pesquisadores em Administração estão voltando sua atenção à temática. De fato, algumas contribuições científicas podem ser mencionadas, como o estudo de Leite e Silva (2006) que analisou o processo de inclusão escolar de alunos com deficiência visual no ensino de nível superior. Constatou-se que a maioria das IES os recebe apenas por força da lei e que mesmo aquelas que estão sensíveis a essa causa, não estão preparadas para recebê-los de maneira adequada. Lizote e Verdinelli (2012) também discorreram sobre o processo de inclusão educacional, tratando da aprendizagem de alunos deficientes auditivos em um curso de graduação em Administração. Dentre os resultados, concluiu-se que os preceitos da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional são parcialmente atendidos, pois segundo consta as instituições, além de possuir um trabalho pedagógico específico que atenda ao portador da deficiência, devem contar com professores capacitados. E isto não foi identificado de maneira integral no estudo desenvolvido (LIZOTE; VERDINELLI, 2012).

É relevante destacar que educar para a inclusão consiste em rever paradigmas e quebrar preconceitos, sendo necessária uma mudança no modelo educacional. A inclusão não é um desafio que só será superado quando os profissionais do processo educativo se abrirem à mudança, revelando a necessidade de romper com a ideia preconcebida que muitos têm, que só educadores especializados podem trabalhar com alunos que apresentam necessidades educacionais especiais (MANTOAN, 2003).

Em relação à educação inclusiva de deficientes visuais, há diversas barreiras a serem enfrentadas pelos alunos brasileiros. A reclamação mais constante dos alunos diz respeito à disponibilização do material didático em tempo hábil para a realização das atividades propostas pelos professores, uma vez que para os alunos com deficiência são mantidas as mesmas datas para a entrega das atividades. Neste sentido, os alunos com deficiência visual ficam em desvantagem, já que, para esses, a obtenção do material definido para a tarefa depende de outros procedimentos como *scanner*, programas de computador adequados, o que, muitas vezes, requer a ajuda de outras pessoas, que nem sempre estão disponíveis no tempo necessário (LEITE; SILVA, 2006).

Leite (2009) defende que o processo de ensino-aprendizagem da pessoa com deficiência visual requer uma adaptação de estratégias, recursos e materiais específicos, além de capacitação profissional para que tenha acesso a todos os conteúdos, às atividades propostas e sinta-se incluída em seu meio escolar. Desse modo, os professores são responsáveis por: (1) incluir o aluno deficiente visual em todas as atividades, fazendo adaptações quando necessário; (2) aplicar as mesmas regras de disciplina ao aluno com deficiência visual, que são aplicadas aos demais alunos; e (3) nomear, explicar, descrever de forma objetiva imagens, cenas e situações, além de descrever os registros feitos no quadro, e não apenas apontá-los.

Os professores e funcionários de secretaria, ao tratar da inclusão de deficientes visuais, também devem compreender que o aluno cego ou com baixa visão precisará de recursos adaptados para que consiga realizar atividades dentro ou fora da escola. Leite (2009) afirma que, dentre os materiais básicos para o processo de ensino-aprendizagem do aluno cego, a reglete e punção, o sorobã, textos transcritos em Braille e gravador são essenciais. Caso seja necessário, o aluno poderá utilizar a máquina de escrever Braille (Perkins) e alguns recursos eletrônicos, como calculadoras falantes, computadores com sintetizador de voz, impressoras Braille e scanner de mesa.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é caracterizada como interpretativa básica de caráter descritivo (MERRIAM, 2009). Para o alcance do objetivo proposto, os dados foram coletados através da Técnica do Incidente Crítico (TIC), onde um processo de classificação é realizado para a análise de conteúdo de histórias ou incidentes críticos (FLANAGAN, 1954; BITNER, 1990). Trata-se de uma técnica apropriada para se descobrir as fontes de satisfação e de insatisfação nos encontros de serviços, pois os respondentes são chamados a contar histórias e lembrar eventos, algo que a maioria das pessoas faz muito facilmente (FROEMMING, 2001). É ressaltado, ainda, que no presente estudo a TIC foi adotada através de uma abordagem qualitativa, onde se objetiva descobrir e entender um fenômeno, um processo ou perspectivas e visões de mundo das pessoas envolvidas (MERRIAM, 2009).

Em relação à coleta dos dados, foram realizadas 10 entrevistas semi-estruturadas face-a-face entre 22 de maio e 17 de junho de 2014 com estudantes de universidades públicas e particulares de João Pessoa que possuem perda total ou parcial da visão. A definição dos sujeitos de pesquisa foi feita por conveniência e as entrevistas foram gravadas em meio digital e transcritas na íntegra. A tabela a seguir apresenta a descrição dos entrevistados.

TABELA 1 – Perfil dos entrevistados

Pseudônimo	Idade	Sexo	Tipo de Deficiência Visual	Há quanto tempo é deficiente	Tipo de IES	Curso/Semestre
Ana	19	Feminino	Totalmente Cega	Congênita	Pública Federal	Economia/2º
Bruna	24	Feminino	Totalmente Cega	Congênita	Pública Federal	Direito/4º
Cláudia	31	Feminino	Totalmente Cega	Aos 13 anos	Particular	Pedagogia/7º
Diana	28	Feminino	“Praticamente sem visão”	Aos 3 anos	Pública Federal	Jornalismo/9º
Elena	22	Feminino	Totalmente Cega	Congênita	Pública Estadual	Direito/1º
Fernanda	19	Feminino	Cega de um olho	Congênita	Pública Federal	História/2º
Gustavo	27	Masculino	Totalmente Cego	Congênita	Particular	Publicidade e Propaganda/5º
Hugo	23	Masculino	Perda parcial da visão: pequena percepção luminosa	Aos 11 anos	Pública Federal	Engenharia Mecânica/4º
Iogo	41	Masculino	Totalmente Cego	Congênita	Pública Federal	Direito/8º
João	28	Masculino	Totalmente Cego	“Desde bebê”	Particular	Administração/6º

FONTE: Elaborado pelos autores.

Como é observado na tabela 1, todos os entrevistados são estudantes de IES públicas ou privadas e objetivou-se equilibrar a amostra em sexo e tipo de IES. As entrevistas tiveram duração média de 29 minutos, totalizando 64 laudas, e foram realizadas pelo primeiro autor do estudo. Como observado por Faria (2010), a condução de pesquisas com deficientes visuais é dificultada pela incredulidade dos sujeitos da pesquisa na importância dos estudos científicos. Dessa maneira, o acesso aos dez participantes do estudo foi facilitado pelo contato inicial com o Instituto dos Cegos da Paraíba Adalgisa Cunha, instituição filantrópica que há 70 anos atua na alfabetização, educação artística e física de deficientes visuais, além de oferecer serviços de transcrição para o Braille e reabilitação visual para pessoas com baixa visão.

Neste ensejo, as duas primeiras entrevistas foram realizadas na própria instituição, uma vez que as entrevistadas - Bruna e Elena - atuam na ONG. As demais ocorreram nas IES

dos alunos, geralmente no intervalo de suas aulas. Seguindo as recomendações de Merriam (2009), a seleção da amostra foi encerrada quando as categorias que explicavam o fenômeno estudado emergiram com consistência. Em seguida, os dados foram analisados por meio da análise de conteúdo. Em relação à forma de definição das categorias não houve nenhuma determinação prévia das mesmas, buscando classificá-las de maneira progressiva.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados da etapa empírica do estudo e está dividida em função dos dados coletados com os alunos entrevistados. O roteiro de entrevistas apresentava perguntas introdutórias sobre as ações inclusivas adotadas pelas universidades. Apesar de não tratarem especificamente dos incidentes críticos que influenciam na percepção da qualidade dos serviços da IES, observou-se que as respostas destes questionamentos estão diretamente relacionadas ao objetivo do presente estudo. Portanto, optou-se por dividir esta seção em três partes e abordar inicialmente as ações inclusivas das IES. Em seguida, os encontros de serviços nas IES e a vulnerabilidade do consumo são retratados e, por fim, a construção da percepção desfavorável sobre os serviços dos funcionários de secretaria e dos professores é apresentada.

4.1 As ações inclusivas das IES

A construção da percepção desfavorável de uma IES pelos deficientes visuais está diretamente relacionada às ações inclusivas desenvolvidas por esta organização. Apesar da tendência de ampliação do processo de inclusão escolar nas universidades brasileiras, em diversos relatos ficou evidente a percepção dos alunos de que este processo se deve, sobretudo, aos instrumentos legais vigentes. Esta percepção é manifestada por alunos de instituições públicas e privadas, como pode ser visto nas declarações abaixo:

Às vezes parece que a gente tá estudando de favor. Não é todo mundo que atende bem os [deficientes] visuais, já fiquei sabendo que eles comentam que a gente só consegue entrar por causa das cotas (ELENA).

No máximo, eles dão desconto na mensalidade. [...] Já tentaram me enganar algumas vezes, mas fui bem educado por minha família e conheço as leis e portarias que estão ao meu lado, ao contrário deles [funcionários da IES], que só “fazem as coisas no empurrão”. [...] Tem que colocar pressão e mostrar que a lei tá ao meu favor (JOÃO).

Apesar da similaridade nos relatos acima de alunos de instituições distintas, é notória a maior mobilização das instituições públicas em aprimorar a qualidade do ensino dos deficientes visuais, através da oferta de uma melhor estrutura inclusiva. Esta constatação é corroborada pelos relatos dos alunos de IES privadas, que foram mais incisivos ao manifestar as dificuldades enfrentadas nestas instituições. Dentre os problemas mencionados, a falta de um planejamento voltado especificamente para este público-alvo é citado como um dos maiores entraves. Em consonância com as constatações de Baker, Holland e Kaufman-Scarborough (2007), as universidades particulares parecem não considerar os deficientes visuais como potenciais clientes.

O coordenador (do meu curso) é esforçado, está sempre disponível para me receber. Mas em todo o semestre eu tenho os mesmos problemas. A calçada é esburacada, os professores são mal-educados... É difícil. Minha amiga da federal tem colegas que incentivam ela, aqui são poucos (CLÁUDIA).

Todo ano é a mesma conversa. Se fizessem metade do que já prometeram, já tava de bom tamanho. O computador com DOSVOX (sistema computacional adaptado para

deficientes visuais) foi uma luta, o banheiro adaptado vivia trancado. Ninguém pensa no todo [...] (JOÃO).

Nesse sentido, a realização de ações pontuais é uma das características marcantes das atividades desenvolvidas pelos gestores destas instituições voltadas para a inclusão de deficientes visuais, o que provocou uma série de críticas dos entrevistados. Já os alunos das IES públicas relataram que as dificuldades são diversas, embora sejam amenizadas por iniciativas institucionais de longo prazo voltadas para a inclusão e acessibilidade.

Na IES pública federal há, inclusive, um núcleo de educação especial com impressoras em Braille, planejamento para reprodução de textos para os deficientes visuais e profissionais capacitados para melhorar a qualidade do ensino dos alunos com deficiência visual e auditiva. Além disso, são oferecidas bolsas de extensão para alunos que auxiliam os colegas com deficiência. Estes bolsistas, denominados de “alunos apoiadores”, dedicam 20 horas semanais para acompanhar as atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula de acordo com as necessidades inerentes a cada universitário. Essa iniciativa foi mencionada pelos entrevistados das universidades federais como fundamental para a permanência nas instituições.

Assim que entrei na XXX (IES Federal), me falaram do XXX (núcleo de educação especial) e conversei com o pessoal de lá. Eles são ótimos, a Paulinha (aluna apoiadora) começou a trabalhar comigo nesse semestre e tem sido uma benção em minha vida (ANA).

O XXX (núcleo de educação especial) me dá um suporte essencial desde que foi criado. Além de imprimir tudo que eu preciso, já precisei da ajuda dos apoiadores em atividades que não eram da universidade e eles sempre foram uns amores [...]. Nessa semana mesmo precisei de ajuda para me inscrever em um concurso, deu tudo certo (DIANA).

Em detrimento da importância das ações institucionais de longo prazo voltadas para a inclusão dos alunos, alguns entrevistados relataram problemas no seu desenvolvimento: “Às vezes falta papel, tinta das impressoras. Dificulta bastante” (IOGO). A entrevistada Diana também informou que: “Depende muito da sorte. A gente não tem participação da escolha do aluno apoiador, então ficamos a mercê do pessoal do núcleo”. Observa-se, portanto, que o desenvolvimento das ações inclusivas nas IES paraibanas ainda não é capaz de suprir as necessidades dos alunos com deficiência visual, embora exista um esforço para melhor atendê-los, principalmente nas instituições públicas. De fato, há uma série de melhorias a serem realizadas, como a aquisição de novos equipamentos especializados e materiais didáticos, adaptações na estrutura física das universidades e, principalmente, uma mudança de postura dos funcionários de secretaria e professores.

Estes problemas também foram relatados há quase uma década por Leite e Silva (2006), no contexto das IES de Minas Gerais, o que denota a persistência dos gestores educacionais em não desenvolver ações inclusivas que supram as necessidades dos alunos com deficiência. Dentre os problemas mencionados acima, a mudança de postura dos funcionários de secretaria e professores será discutida no tópico a seguir, onde os encontros de serviços e a vulnerabilidade de consumo serão abordados.

4.2 Os encontros de serviços nas IES e a vulnerabilidade de consumo

O objetivo desse tópico é apresentar os encontros de serviços mais recorrentes que os alunos com deficiência visual vivenciaram nas universidades e as situações onde a vulnerabilidade de consumo foi evidenciada, devido às características biofísicas e psicossociais dos entrevistados ou às condições externas.

Buscou-se inicialmente identificar, junto aos alunos, quais eram as situações em que o contato com os funcionários de secretaria ocorriam com maior frequência. A realização de matrícula, informações sobre o trancamento e aproveitamento de disciplinas e a emissão de documentos estão entre as situações em que os encontros de serviços ocorreram com mais frequência. De maneira geral, os funcionários de secretária contribuíram para a construção de uma percepção favorável pelos alunos. *“Eles (funcionários da coordenação e do departamento) sempre me tratam bem. Tiram minhas dúvidas sem nenhum estresse”* (FERNANDA).

Em contrapartida, dois incidentes demonstraram a vulnerabilidade dos alunos durante os encontros de serviços com os funcionários. Cláudia e João, alunos de IES particulares distintas, afirmaram que já foram alvos da falta de idoneidade de colaboradores das universidades, como os relatos abaixo demonstram:

O difícil mesmo é encontrar um deles (profissionais de secretaria) de confiança. Já tive problema na matrícula de uma disciplina, um rapaz tentou até ganhar meu dinheiro [...]. Agora só vou lá com meu marido [...]. Disseram que iam demitir ele, mas ele ainda tá lá (CLÁUDIA).

Lá eles dão um desconto na mensalidade por que eu só cego. Quando eu peço pra eles comprarem material, dizem que já dão o desconto pra isso mesmo. Absurdo. Isso quando “esquecem” de lançar o desconto na mensalidade [...]. Já pensei em trancar e tentar na XXX (IES Federal), mas decidir continuar... Já tenho amigos aqui também, ajuda muito (GUSTAVO).

Em função das limitações biofísicas dos alunos, evidenciou-se a desigualdade nas relações de troca entre as IES e os universitários. Além disso, estes centros educacionais demonstraram ser um ambiente que contribui para a ocorrência da vulnerabilidade durante o consumo, ao invés de serem espaços onde o conhecimento produzido e as ações institucionais dificultam o fenômeno.

Já em relação aos encontros de serviços com os professores, foi observado que, além da sala de aula, o contato entre aluno e professor por *e-mail*, portais acadêmicos e nos corredores são recorrentes e fundamentais para a satisfação dos alunos.

Antes de começar as aulas já dá pra saber aqueles que vão ajudar e os que dificultam ou não sabem nada da nossa limitação. Eu gosto de mandar um e-mail e pedir para eles adiantarem o envio do material que vou precisar pra disciplina. Se forem grossos ou não responderem, já sei logo (IOGO).

Minha avaliação é muito positiva dos professores [...]. Me disseram que a melhoria se deve muito ao trabalho do prof. XXX (ex-coordenador do curso), uma excelente pessoa. Muito educado, sempre cumprimenta a gente... É realmente uma rara exceção (BRUNA).

No entanto, o preconceito dos docentes aliado ao despreparo para lidar com alunos deficientes visuais gerou uma série de incidentes críticos negativos, evidenciando a vulnerabilidade de consumo dos alunos.

O que eu realmente não gosto é quando começam a falar alto perto de mim ou fazem de conta que eu não tô na sala. Ficam passando as instruções pros outros pra depois eles me repassarem. Isso pra mim tá sendo o mais difícil, até ano passado (durante o ensino médio) não tinha esse problema (ELENA).

A gente reclama, faz abaixo-assinado, mas não adianta. Os “antigão” (professores mais experientes) não saem mais do curso. Já discuti com um deles por que me chamou de ceguinho e dificultou minha vida aqui, mas foi mesmo que nada (JOÃO).

A partir dos relatos apresentados, é notório o maior impacto das condições externas em detrimento das condições biofísicas nas situações de vulnerabilidade de consumo dos participantes da pesquisa. Em consonância com o modelo de Baker, Gentry e Rittenburg (2005), constatou-se que a discriminação, a estigmatização, a distribuição de recursos e os elementos físicos foram preponderantes para as situações de vulnerabilidade e ficou evidente que o entendimento de deficiência como um problema provocado por atitudes de outros e características do ambiente social (THOMAS, 2004) é inteiramente plausível.

4.3 A construção da percepção desfavorável sobre os serviços dos funcionários de secretaria e dos professores

Ao avaliar a interação com os funcionários de secretaria e com os professores, diversas críticas foram apresentadas pelos entrevistados. A construção da percepção desfavorável, em diversos casos, foi iniciada já na realização da matrícula na IES. *“A moça não tinha o menor preparo para atender um visual. Me chamou até de senhora de tanto despreparo. Não sabia nem o que é a escrita em Braille (BRUNA). Gustavo relatou que: “eles não tinha nenhuma preocupação em me atender, nada (...) já ia desistindo na matrícula, foi desastrosa”*. Além dos incidentes motivados pela falha na distribuição de recursos, outros fatores ambientais contribuíram para a percepção desfavorável sobre os serviços dos funcionários de secretaria, como a estigmatização e o preconceito.

O sr. queria me tratar como uma bebê, além de ficar falando bem devagar e sem dirigir a palavra a mim. E é por que eu não completamente cega, imagine se fosse (...). Já me acostumei com isso nos outros locais, é bem comum. Mas na universidade foi novidade pra mim, no começo. (FERNANDA).

Outro aspecto ressaltado pelos entrevistados relaciona-se com o excesso de atenção oferecido por certos funcionários. O que, de fato, espera-se das IES é a prestação de um serviço de qualidade com as devidas adaptações para melhor atender os deficientes visuais. Ao invés disso, o “tratamento especial” oferecido por certos colaboradores foi criticado pelos alunos, como o relato acima demonstra.

No que diz respeito às interações entre alunos e professores, observa-se que o corpo docente das universidades é um dos principais responsáveis por incidentes críticos negativos. O despreparo para realizar adaptações pedagógicas, por exemplo, foi uma das queixas mais recorrentes entre os entrevistados, como se observa abaixo:

Eu converso com o pessoal do departamento, converso com os professores... mas é difícil. Tem professor que ajuda bastante, mas a maioria escreve desenhos e não avisam (...). É simples, se for escrever uma chave ou um colchete, é só avisar. Parece simples, mas faz toda a diferença (JOÃO).

Em vez de colaborarem para a inclusão dos alunos com deficiência visual nas atividades educativas, os docentes acabaram impulsionando as situações de vulnerabilidade. Como os próprios relatos acima demonstram, pequenos ajustes na didática em sala de aula podem facilitar a assimilação do conteúdo pelos entrevistados. O envio prévio dos materiais impressos e a descrição detalhada das figuras desenhadas na lousa são duas sugestões apontadas pelos entrevistados.

Durante a realização de atividades comuns no dia-a-dia de uma IES, os professores demonstraram o seu despreparo para conduzir as aulas com estes alunos. Ao formar grupos para realização de trabalhos e durante o lançamento das notas referentes às atividades

individuais, o preconceito dos docentes proporcionou a ocorrência dos episódios transcritos abaixo:

Na hora de formar os grupos é complicado. Se você não tiver um amigo na turma, o pessoal não ajuda (...). Mas os professores atrapalham mais ainda, pergunta com aquela voz de pena se alguém quer me colocar no grupo. Como se fosse uma caridade (GUSTAVO).

Já tive minha nota aumentada sem nenhuma justificativa. No começo achava legal, mas depois percebe como eu era tola. Se eles faziam isso, é por que não confiavam na minha capacidade (CLÁUDIA).

Outros alunos relataram situações constrangedoras em sala de aula motivadas por atitudes de docentes e alunos. No entanto, exemplos positivos também foram mencionados. A aproximação entre o professor e o aluno com deficiência visual, segundo alguns entrevistados, é uma das maneiras mais fáceis de acelerar a inclusão escolar. O que é esperado pelos entrevistados, de fato, é não aja um tratamento diferenciado dos demais alunos - nem mais brando, nem preconceituoso -, mas que o professor converse com o aluno e esteja aberto a sugestões e adaptações em sua didática. No sentido contrário, os relatos acima demonstram que os docentes também são responsáveis pela construção de uma percepção desfavorável sobre os serviços educacionais de uma IES.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou compreender a percepção dos alunos com deficiência visual sobre os serviços que lhes são prestados pelos funcionários de secretaria e dos professores durante encontros presenciais em Instituições de Ensino Superior (IES). A partir dos resultados obtidos, alguns pontos merecem ser destacados.

Em primeiro lugar, o processo de inclusão escolar das IES públicas encontra-se mais avançado em relação às universidades particulares, aonde a realização de atividades pontuais e de curto-prazo são desenvolvidas com frequência por seus gestores, o que evidencia o completo despreparo destas instituições para atender alunos com deficiência visual. Nas universidades públicas há iniciativas institucionais bem avaliadas pelos entrevistados e que realmente contribuem para sua inclusão, embora possuam falhas em sua operacionalização. Desse modo, é notória a incapacidade dos empresários em reconhecer os deficientes visuais como consumidores e realizar investimentos voltados para este público-alvo. As iniciativas desenvolvidas pelas IES particulares, por exemplo, seria um interessante ponto de partida para estas empresas.

Em relação aos incidentes críticos relatados na seção anterior, a estigmatização e o preconceito ficaram evidentes nos relatos acima, tornando-se impulsionadores da vulnerabilidade de consumo dos alunos. Percebe-se, portanto, que as condições externas foram as principais responsáveis pelas experiências de vulnerabilidade durante o consumo em IES. No que diz respeito à construção da percepção desfavorável sobre os serviços dos funcionários de secretaria e dos professores nas IES, ficou claro através dos relatos que ambos são responsáveis por este processo, que ocorre devido à estigmatização e ao preconceito dos dois grupos de colaboradores, principalmente dos professores.

É necessária uma reflexão sobre o processo de inclusão escolar nas universidades brasileiras, uma vez que a academia parece ser incapaz de formar docentes preparados para educar a todos os alunos matriculados, como a lei determina. Contudo, a criação de portarias e decretos, por si só, não é suficiente para garantir a inclusão dos deficientes visuais nas universidades, pois o aumento do número de matrículas deste grupo de alunos não garante a sua inclusão nas IES.

Recomenda-se para futuras investigações que o processo de inclusão escolar seja observado com alunos de outras regiões e com outros tipos de deficiência. A vulnerabilidade de outros grupos de indivíduos enquanto consumidoras em IES também é uma interessante lacuna de pesquisa, como intercambistas, negros, índios e idosos.

REFERÊNCIAS

- ANDREASEN, A. R.; MANNING, J. The dissatisfaction and complaining behavior of vulnerable consumers. **Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior**, v. 3 p.12-20, 1990.
- BAKER, S. M. Consumer normalcy: understanding the value of shopping through narratives of consumers with visual impairments. **Journal of Retailing**, v. 82, n. 1, 37-50, 2006.
- BAKER, S.; GENTRY J. W.; RITTENBURG, T. L. Building understanding of the domain of consumer vulnerability. **Journal of Macromarketing**, v. 25, n. 2, p.1-12, 2005.
- BAKER, S.; HOLLAND, J.; KAUFMAN-SCARBOROUGH, C. How consumers with disabilities perceive “welcome” in retail servicescapes: a critical incident study. **Journal of Services Marketing**. v. 21, p. 160-173, 2007.
- BAKER, S.; STEPHENS, D.; HILL, R. Marketplace experiences of consumers with visual impairments: Beyond the Americans with Disabilities Act. **Journal of Public Policy & Marketing**, v. 20, n. 2, 2001.
- BANDEIRA, M. L. et al. Avaliação da Qualidade do Ensino de pós-graduação: elementos para construção e validação de um instrumento de pesquisa. In: ENANPAD, 22., 1998, Foz do Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1998.
- BARNES, C. MERCER, G. **Disability**. Key Concepts (Polity Press), 2003.
- BATTAGLIA, D.; BORCHARDT, M. Análise do Processo de Recuperação de Serviços a partir das Reclamações dos Clientes: estudo de caso em três organizações. **Revista Produção**, v. 20, n. 3, p. 455-470, 2010.
- BITNER, M. J. Evaluating Service Encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. **Journal of Marketing**, v. 54, p. 69-82, 1990.
- BRASIL. Decreto nº 5.296. Regulamenta as Leis nos 10.048, e 10.098. 02 de Dezembro de 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm> Acesso em: 06 mai. 2014.
- BRENKERT, G. G. Marketing and the Vulnerable. **Business Ethics Quarterly**, Special Issue, n. 1, p. 7-20, 1998.
- CARVALHO-FREITAS, M. N. et al. Socialização organizacional de pessoas com deficiência. **RAE (Impresso)**, v. 50, p. 264-275, 2010.
- CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. Pessoas com Deficiência e Trabalho: percepções de gerentes e pós-graduandos em Administração. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 29, p. 244-257, 2009.
- DAMASCENA, E. Elementos Sensoriais em Supermercados: uma Investigação na Perspectiva Transformativa do Consumidor Junto a Pessoas com Deficiência Visual. 2013. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco (PROPAD/UFPE), Recife, 2013.
- DAMASCENA, E. O Supermercado Visto de Outra Forma: O Uso de Elementos Sensoriais na Busca para Reduzir a Vulnerabilidade de Consumidores com Deficiência Visual. In: EMA, 6., 2014, Gramado. **Anais...** Gramado: ANPAD, 2014.
- DAMASCENA, E. O.; FARIAS, S. A. Os Elementos Sensoriais Em Supermercados: Um Estudo Junto A Pessoas Com Deficiência Visual Na Perspectiva Da Pesquisa Transformativa Do Consumidor. In: ENANPAD, 37., 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2013.

DÍAZ, F. et al. Educação inclusiva, Deficiência e Contexto social: questões contemporâneas. 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/170/1/Educacao%20Inclusiva.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

DUTRA, H. F.; OLIVEIRA, P. A.; GOUVEIA, T. B. Avaliando a Qualidade de Serviço numa Instituição de Ensino Superior. In: ENANPAD, 22., 2002, Foz do Iguaçu. **Anais...** Foz do Iguaçu: ANPAD, 2002.

EDVARSSON, B. Service Breakdowns: A study of Critical Incidents in na Air-Line. **Internacional Journal of Service Industry Management**, v. 3, n. 4, p. 17-29, 1992.

FARIAS, M. D. Pessoas com Deficiência Visual e Consumo em Restaurantes: Um Estudo Utilizando Análise Conjunta. 2010. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica (PUC-Rio), Rio de Janeiro, 2010.

FARIA, M. D.; MOTTA, P. C. Pessoas com Deficiência Visual: barreiras para o turismo de lazer. **Revista Turismo em Análise**, v. 23, p. 691-717, 2012.

FARIA, M.; VERGARA, S.; CARVALHO, J. Pesquisas com Foco em Pessoas com Deficiências: Uma Reflexão a Partir de Paradigmas e Perspectivas Epistemológicas. In: EnEPQ, 3., 2011, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: ANPAD, 2011.

FLANAGAN, J. The Critical Incident Technique. **Psychological Bulletin**, v. 51, n. 4, p. 28-40, 1954.

FROEMMING, L. Encontros de Serviços em uma Instituição de Ensino Superior. 2001. Tese (Doutorado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGA/UFRGS), Porto Alegre, 2001.

FUNDAÇÃO DORINA NOWILL. Relatório Anual de Atividades, 2012. Disponível em: <http://www.fundacaodorina.org.br/uploads/relatorios-anuais/relatorio_anual_2012.doc> Acesso em: 04 abr. 2014.

GOODRICH, K.; RAMSEY, R. Are Consumers with Disabilities Receiving the Services They Need? **Journal of Retailing and Consumer Services**, 19, 88-97, 2012.

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

JONES, J. L.; MIDDLETON, K. L. Ethical Decision-Making by Consumers: The Roles of Product Harm and Consumer Vulnerability. **Journal of Business Ethics**, v. 70, p. 247-264, 2007.

LEITE, C. G. **Educação Inclusiva: Braille**. Rio de Janeiro: Universidade Castelo Branco (UCB), 2009. Disponível em: <http://ucbweb2.castelobranco.br/webcaf/arquivos/pedagogia/6_pe_riodo/Educacao_Inclusiva_Braille.pdf> Acesso em: 19 abr. 2014.

LEITE, M. R.; SILVA, G. R. Inclusão da Pessoa com Deficiência Visual nas Instituições de Educação Superior de Belo Horizonte. In: ENANPAD, 30, 2006. **Anais...** Salvador: ANPAD, 2006.

KAUFMAN-SCARBOROUGH, C.; Accessible Advertising for Visually-Disabled Persons: the case of color-deficient consumers. **Journal of Consumer Marketing**, v. 18, n. 4, p. 303-318, 2001.

KOTLER, P.; FOX, K. **Marketing Estratégico para Instituições Educacionais**. Editora Atlas: São Paulo, 1994.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A. Processo de Ensino Aprendizagem Universitário: um Estudo sobre Educação Inclusiva de Alunos com Necessidades Especiais Auditivas. In: ENANPAD, 36., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2012.

LOVELOCK, C. H. Classifying services do gain strategic marketing insights. **Journal of Marketing**, v. 48, p. 9-20, 1983.

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, p. 27-42, 2007.

MANO, R. F. Consumidor com Deficiência: Implicações de Fatores Pessoais e Contextuais no Consumo em Redes Varejistas de João Pessoa/PB. 2014. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba (PPGA/UFPB), João Pessoa, 2014.

MANTOAN, M. T. **Inclusão Escolar: o que é? Por quê? Como fazer?** São Paulo: Moderna, 2003.

MERRIAM, S. B. **Qualitative research: a guide to design and implementation**. New York: Jossey-Bass, 2009.

MOREIRA, L. et al. 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, 2., 2009. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2009.

MOREIRA, M. et al. Percepção de clientes em encontros de serviços: Um olhar sobre os atributos intangíveis do atendimento. **Rev. Portuguesa e Brasileira de Gestão**, v. 10, n. 1-2, 2011.

NEPOMUCENO, M. F.; CARVALHO-FREITAS, M. N. As crenças e percepções dos gerentes e as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência. **Psicologia em Pesquisa**, v. 2, p. 81-94, 2008.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Relatório mundial sobre a deficiência. São Paulo: SEDPcD, 2011. Disponível em: <http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9788564047020_por.pdf> Acesso em: 23 mai. 2014.

PARASURAMAN, A., ZETHAML, V. A., BERRY, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, p. 44, Fall 1985.

PAVIA, T. M.; MASON, M. M. Vulnerability and Physical, Cognitive and Behavioral Impairment: Model Extensions and Open questions. **Journal of Macromarketing**. v. 18, 2014.

PINTO, M.; FREITAS, R. O que os Olhos não Veem o Coração Não Sente? Investigando Experiências de Compra de Deficientes Visuais no Varejo de Roupas. In: ENANPAD, 35. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2011.

SHULTZ II, C. J.; HOLBROOK, M. B. The Paradoxical Relationships Between Marketing and Vulnerability. **Journal of Public Policy & Marketing**, v. 28, n.1, p. 124–127, 2009.

SILVA, A. P. Ser ou não Ser? Eis a Questão: Uma Investigação sobre a Vulnerabilidade dos Consumidores. 2011. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba (PPGA/UFPB), João Pessoa, 2011.

SOLOMON, M. R. et al. A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter. **Journal of Marketing**, v. 49, p. 99-111, 1985.

THOMAS, C. How is disability understood? An examination of sociological approaches. **Disability & Society**, v. 19, n. 6, p. 569-583, 2004.

XAVIER, A. C. **A Gestão da Qualidade e a Excelência dos Serviços Educacionais: custos e benefícios de sua implantação**. Brasília: IPEA, 1996. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/bf_bancos/e0000529.pdf> Acesso em: 14 abr. 2014.

WILKIE, W. L.; MOORE, E. S. Scholarly research in marketing: Exploring the “4 eras” of thought development. **Journal of Public Policy and Marketing**, v. 22, p. 116-146, 2003.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health. Geneva, 2002. Disponível em: <<http://www.who.int/classifications/icf/training/icfbeginnersguide.pdf>> Acesso em: 13 mar. 2014.