FACULDADE PAULUS DE TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO

Pesquisa em Relações Públicas: o olhar da pessoa com deficiência

Fernanda Elouise Budag[1]
Aline Alves Mariano
Camila Aguiar de Alcantara
Camila Aparecida Silva Ferreira
Diogo de Moraes Dorta
Elder Macedo Magalhaes
Glaucia Araujo Konesuk
Jackeline Felippe
Jessica Gugias de Oliveira
Joyce Harabara Santana
Juliana da Silva Pereira
Lais da Silva Molina
Lais Rodrigues
Luis Gustavo Mendonca Lima
Luis Miguel Teixeira dos Santos
Mariana Vieira de Andrade
Nathan de Almeida Santos
Selvyn Guimarães Alves

Resumo

Apresentamos aqui o processo de desenvolvimento, aplicação e análise de pesquisa de opinião realizada junto a pessoas com deficiência assistidas pela AACD – Associação de Assistência à Criança Deficiente. O estudo teve como objetivo captar demandas desse público em relação ao atendimento e estrutura dos serviços do turismo receptivo na cidade de São Paulo. Isso com vistas a fomentar dados para a formatação de um curso de capacitação para os profissionais da área; os quais devem receber treinamentos adequados para bem atenderem pessoas com deficiência em serviços turísticos como alimentação, hospedagem, transporte e mobilidade urbana. Entre os resultados, destacamos as críticas ao atendimento e estrutura dos ônibus urbanos que apareceram espontaneamente em todo o estudo, além do descaso e desrespeito da população geral que não colabora ou dificulta para a mobilidade da pessoa com deficiência pela cidade. Ambos resultados apontam para a necessidade de treinamento aos profissionais do setor turístico e de campanha de conscientização da população como um todo em relação ao respeito à diferença.

---

[1] Fernanda Elouise Budag é a docente responsável pela coordenação da pesquisa "O olhar da pessoa com deficiência: acessibilidade e respeito". Doutoranda em Ciências da Comunicação, pela ECA/USP, mestre em Comunicação e Práticas de Consumo, pela ESPM-SP, membro dos Grupos de Pesquisa "Midiato - Grupo de Estudos de Linguagem: Práticas Midiáticas" (ECA/USP) e "Comunicação, educação e consumo: as interfaces na telefícção" (ESPM-SP). E-mail: fernanda.budag@gmail.com.
Os demais integrantes da equipe são egressos do curso de Relações Públicas da FAPCOM - Faculdade Paulus de Tecnologia e Comunicação, instituição financiadora da pesquisa.

Introdução

A pesquisa intitulada "O olhar da pessoa com deficiência: acessibilidade e respeito" é resultado de um trabalho prático, desenvolvido, no segundo semestre de 2013, por discentes do sexto semestre do curso de Relações Públicas da Fapcom – Faculdade Paulus de Tecnologia e Comunicação, para a disciplina de Planejamento de Pesquisa em Relações Públicas, sob coordenação da docente responsável.

A disciplina em questão faz parte da grade curricular do curso, porque a instituição, dialogando com o mercado, reconhece a pesquisa como uma ferramenta central e estratégica para as atividades de Relações Públicas. Preocupado em estabelecer e manter relacionamento com os diversos públicos de interesse de uma organização, esse profissional encontra, na pesquisa, subsídio para a tomada de decisões; recurso que pode perpassar todas as fases do processo de Relações Públicas, desde o planejamento de ações e prospecção de mercados até a avaliação de resultados. Em especial,

> A pesquisa de opinião, empreendida com grupos de interesse da organização, é a principal técnica de coleta de dados para orientar o processo de Relações Públicas, fornecendo-lhe um complexo mensurável de informações. Utiliza o método científico, prevendo a definição do problema, o planejamento da pesquisa, a execução (coleta de dados, processamento, análise e interpretação) e a comunicação dos resultados. (FORTES, 2003, p. 104)

A partir dessa premissa, e concordando com Kunsch, que defende que "só conhecendo a opinião dos públicos sobre um fato ou problema será possível traçar estratégias e soluções adequadas" (KUNSCH, 2003, p. 289), fomos procurados pelo AACD Educação[2] para viabilizarmos uma pesquisa de opinião, a fim de traçarmos um diagnóstico da situação de seu interesse. A AACD é uma entidade privada, sem fins lucrativos, com mais de 60 anos, que presta tratamento a pessoas com deficiência física, com a proposta de reinseri-las na sociedade. Pensando na qualidade de vida de seu público, a entidade enxergou um cenário a ser investigado; que apresentamos na sequência.

Problema e objetivo da pesquisa

Os números sobre deficiência no Brasil chamam a atenção. Com base nos dados do Censo 2010, 23,9% da população residente no Brasil possui ao menos uma

[2] Registramos nossos agradecimentos à AACD pela confiança e, especialmente, pela rica oportunidade de aprendizado – tanto em termos de conhecimentos quando em termos de respeito e aceitação da diferença.

deficiência (visual, auditiva, motora, mental ou intelectual), correspondendo a quase 46 milhões de pessoas; sendo a deficiência motora o segundo tipo mais frequente, ocorrendo em 7% da população (SNPDPD, 2014). De acordo com o Censo do mesmo ano, temos mais de 1,6 milhões de pessoas com alguma dificuldade motora somente em São Paulo (IBGE, 2014). Ou seja, a cidade concentra uma quantidade representativa de pessoas com deficiência e precisa estar preparada para receber ainda mais com o movimento que o turismo pode gerar.

Alguns poucos números relacionados ao segmento turístico já evidenciam a grandiosidade desse segmento em São Paulo: a cidade conta com 15 mil ônibus urbanos, 32 mil táxis, e 410 hotéis que totalizam 42 mil quartos (SPTURIS, 2014). Ou seja, inúmeros estabelecimentos e profissionais que precisam estar preparados para receber a quantidade de turistas/pessoas com deficiência que passam pela metrópole.

Diante desse cenário, o problema de nossa pesquisa configurou-se como segue: quais as principais dificuldades e necessidades de pessoas com deficiência no acesso a serviços e infraestrutura do chamado turismo receptivo? Considerando turismo receptivo como a atividade que engloba a oferta de serviços, infraestrutura e atrações para o recebimento de visitantes a uma determinada localidade.

A partir do problema de pesquisa delineado, estabelecemos como objetivo geral da pesquisa identificar demandas das pessoas com deficiência em relação ao atendimento recebido pelos serviços do turismo receptivo, divididos em nosso estudo em quatro eixos, que evidenciam questões específicas do projeto: (1) hospedagem (hotéis, pousadas, hostels etc); (2) alimentação (bares, restaurantes, lanchonetes e similares); (3) transporte (ônibus, táxi, avião, metrô e aluguel de veículos) e (4) mobilidade urbana (adequação física para circulação pela cidade, sinalização, calçadas etc).

Com esse objetivo, pretendíamos alcançar a aplicação pré-definida pela AACD para os dados que seriam coletados e analisados: fomentar informações para a formatação de um curso informativo e/ou de capacitação para os profissionais da área do turismo receptivo. O qual recebe, entre os visitantes, também pessoas com deficiência, que exigem um preparo e treinamento, para serem bem atendidas em serviços turísticos.

Formatação da pesquisa

Iniciamos definindo os itens gerais do projeto de pesquisa, comuns ao âmbito de todo o estudo: problema, objetivo, método e técnica de pesquisa, que apresentamos agora. Levando em consideração a natureza de nosso problema, adotamos a pesquisa do tipo descritiva, de caráter transversal único, segundo classificação defendida por Malhotra (2012). De acordo com o mesmo autor, a pesquisa descritiva é um "tipo de pesquisa conclusiva que tem como principal objetivo a descrição de algo – normalmente características ou funções do mercado" (MALHOTRA, 2012, p. 61). Proposta, portanto, que dialoga com nossa necessidade de mapear a opinião das pessoas com deficiência. Já o estudo transversal único é a concepção de pesquisa descritiva "[...] no qual é extraída da população-alvo uma amostra de entrevistados e as informações são obtidas dessa amostra somente uma vez" (MALHOTRA, 2012, p. 62), que corresponde justamente ao procedimento por nós operado.

Dando sequência à construção da pesquisa, obedecendo à natureza da informação pretendida, adotamos como técnica de pesquisa a entrevista pessoal, com uso de questionário estruturado que combinou questões abertas e fechadas, caracterizando, portanto, uma abordagem de cunho quanti-qualitativo. A entrevista pessoal "[...] consiste em que o entrevistador e o(s) entrevistado(s) estejam em contato pessoal para a obtenção dos dados" (MATTAR, 2012, p. 69). Por sua vez, a ferramenta usada para a obtenção dos nossos dados foi o questionário, "[...] um instrumento para coletar informações ou dados. Contém um conjunto de perguntas, aplicadas a um grupo de pessoas, visando obter informações ou dados específicos" (DIAS, 2011, p. 207)

Conforme já deixamos transparecer, a população-alvo da pesquisa eram pessoas com deficiência. E para termos de operacionalização do estudo, adotamos como *locus* para a coleta de dados a própria AACD, solicitante do estudo, por sua característica privilegiada como local agregador de nosso público-alvo. Dessa maneira, nossa pesquisa abrangeu o recorte de pessoas com deficiência assistidas pela AACD (unidade Ibirapuera) e, na impossibilidade de responderem, consideramos ainda seus cuidadores/familiares que os acompanham. As pessoas foram abordadas enquanto aguardavam atendimento nos espaços destinados às esperas de consultas nos diversos setores da entidade.

Para selecionarmos os respondentes dessa população, trabalhamos com o método de amostragem não probabilística por conveniência, que "[...] refere-se a uma

amostra selecionada com poucos critérios sistematizados, e busca uma forma de se completar a amostra da forma mais simples e fácil" (YASUDA e OLIVEIRA, 2012, p. 128). E para fins de cálculo amostral, consideramos o universo de 3.122, que corresponde ao número de atendimentos efetuados na unidade Ibirapuera da AACD no mês de agosto de 2013 – dado fornecido pela Gerência do Escritório de Controle e Projetos da AACD. Com um intervalo de confiança estimado de 90% e margem de erro máxima de 5,3 pontos percentuais para mais ou para menos sobre os resultados encontrados no total da amostra, chegamos a um total de 240 entrevistas realizadas e consideradas válidas – 60 entrevistas em cada eixo pesquisado.

O perfil geral do público entrevistado gira em torno de homens e mulheres (em uma média de 57% mulheres e 43% homens), com idades variadas indo de 1 a 80 anos, com nível de escolaridade mais concentrado entre ensino fundamental (35,5% em média) e ensino médio (39% em média) completos e renda média familiar mensal reunida entre dois e três salários mínimos (com 29,5% cada, em média).

Finalizada essa etapa de formatação inicial, dividimos a turma de discentes em quatro grupos, que ficaram responsáveis, cada um, por pesquisar um dos eixos do turismo receptivo – alimentação, hospedagem, transporte e mobilidade urbana –, elaborando, então, um questionário específico para cada eixo e encaminhando-se para a coleta dos dados em campo, cuja duração correspondeu ao período de 23 de setembro a 25 de outubro de 2013. Dialogando com a especificidade de cada temática, os questionários envolveram perguntas específicas relacionadas a cada área, mesclando questões de cunho mais qualitativo e questões de cunho mais quantitativo, conforme o caso e necessidade. Relatamos, a seguir, os resultados obtidos mais expressivos, divididos entre uma exposição mais quantitativa e uma mais qualitativa.

Abordagem quantitativa dos dados

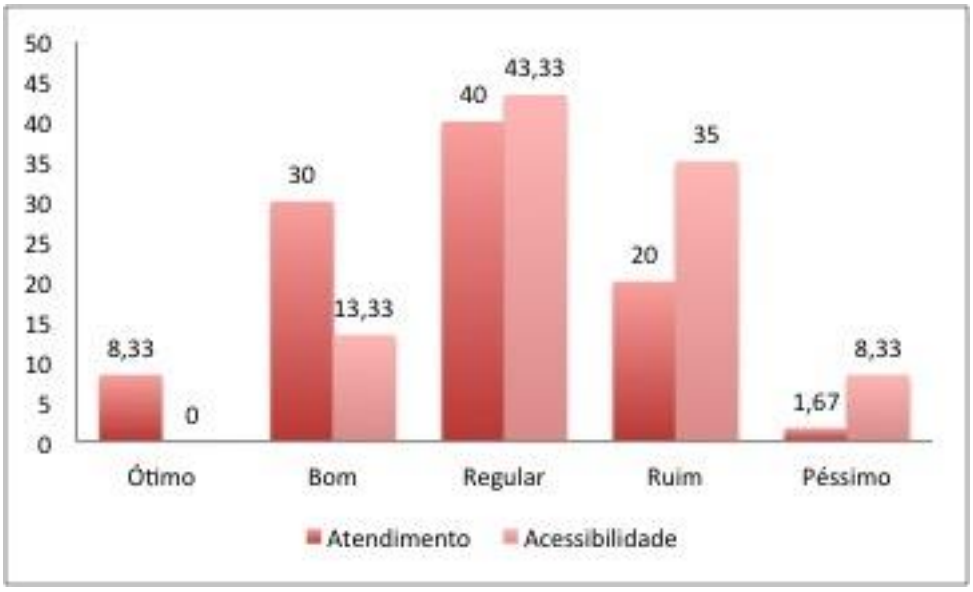
Primeiramente, no que concerne ao eixo de alimentação, quando questionados se já sofreram algum tipo de discriminação por parte dos funcionários nesses estabelecimentos, 13,33% dos entrevistaram responderam positivamente, e a grande maioria (86,87%) negou ter passado por alguma situação de discriminação. Os casos afirmativos são minoria, mas ainda assim consideráveis, pois uma mínima ocorrência é preocupante.

Ainda no setor de alimentação, mas em questão de infraestrutura, 40% responderam que raramente os estabelecimentos como bares e restaurantes que

frequentam possuem banheiros adaptados; e 33,33% apontaram que raramente há rampas de acesso nesses locais.

Complementando esse quadro, no geral a maioria dos entrevistados avalia atendimento e acessibilidade no segmento de alimentação como regulares (40% e 43,33% respectivamente), como mostra o Gráfico 1.

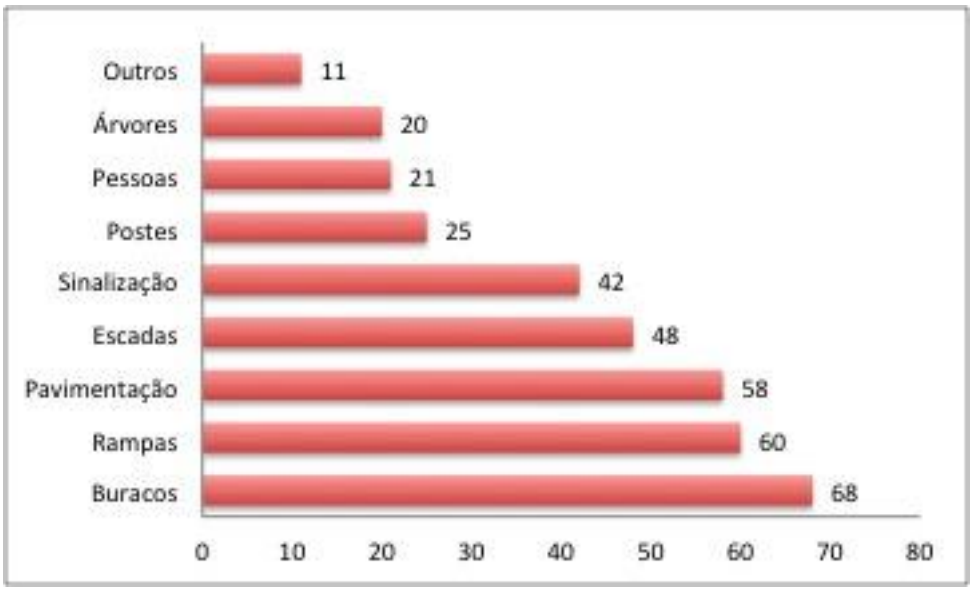
Gráfico 1 – Avaliação de bares e restaurantes



Fonte: Pesquisa "O olhar da pessoa com deficiência: acessibilidade e respeito", FAPCOM, 2013

Ao que se refere à mobilidade urbana, quando questionados se sentem-se seguros para se locomover pela cidade de São Paulo, 88%, a esmagadora maioria, declara que não sente segurança em sua locomoção urbana. E quando procuramos identificar os principais fatores de queixa, os buracos, as rampas e a pavimentação das calçadas são os três mais citados, em ordem decrescente. Chama atenção ainda o fator "pessoas" (21% das menções), que aponta para uma cultura do desrespeito e falta de solidariedade da população para com essas pessoas com deficiência, que não colaboram ou mesmo dificultam seu trânsito pela cidade. Ver Gráfico 2 a seguir.

Gráfico 2 – Fatores de queixa na mobilidade urbana



Fonte: Pesquisa "O olhar da pessoa com deficiência: acessibilidade e respeito", FAPCOM, 2013

Com relação ao eixo da hospedagem, igualmente ao cenário encontrado no segmento de alimentação fora de casa, a boa avaliação do atendimento foi maioria: 60% da amostra respondeu nunca ter se sentido ofendido ao fazer uso desses serviços. Mas ainda assim há a incidência de registros de ofensa por parte de 40% da amostra. Ou seja, estando num ambiente "controlado" – estabelecimentos de hospedagem e de alimentação –, em que os funcionários preocupam-se em manter-se empregados, estes prestam, em média, um bom atendimento às pessoas com deficiência. O que não ocorre num ambiente "não controlado", nas ruas, como vimos, em que a população age com descaso e/ou desrespeito. As maiores reclamações em hospedagem estão direcionadas à estrutura dos quartos, com menções às portas estreitas, pouco espaço para locomoção, altura das camas e banheiro não adaptado.

Em verdade, ainda nesse eixo da área de hospitalidade, observamos uma baixa frequência de viagens por parte desse público entrevistado e, portanto, baixa frequência no uso de serviços como hotéis. Acreditamos que isso ocorra, porque a amostra pesquisada configura-se como um público que está em tratamento médico e suas atenções estão todas voltadas a esse processo. Inclusive às atenções financeiras, porque, espontaneamente, ao mencionarem dificuldades para viagens, comentavam a questão monetária.

Dessa forma, fazemos desde já uma sugestão de ampliação da presente pesquisa. A nosso ver, ela poderia ser expandida com o levantamento de dados em

aeroportos e demais meios de locomoção, onde se concentram pessoas em viagem. Ou, no caso de realização na própria AACD, recomendamos ampliar a pesquisa para alcançar pessoas na espera do ambulatório da instituição, que, comparadas às pessoas em retorno de consultas, tendem a não estar tão focadas no tratamento e talvez estejam mais abertas a viajar, mais dispostas a investir dinheiro em hotéis e similares.

Por fim, sobre o transporte, dos dois meios mais utilizados – ônibus (72%) e metrô (47%) –, o ônibus foi o meio avaliado com a menor nota, recebendo 5 de nota geral (englobando infraestrutura e atendimento), numa escala de 1 a 10. Enquanto, para nível de comparação, o metrô fechou com 6,5 de nota geral. Quanto à estrutura dos ônibus, o intervalo de circulação de veículos adaptados foi o fator pior avaliado. Já para o metrô, vagão exclusivo ocupou o ranking do pior fator avaliado.

Abordagem qualitativa dos dados

Nesse momento, traçamos algumas observações amplas mais de cunho qualitativo a partir da análise geral da pesquisa, sem nos atermos aos pormenores de cada eixo e buscando até mesmo inter-relacioná-los. Identificamos que, em locais privados, como restaurantes/bares e rede de hospedagem, o tratamento que a pessoa com deficiência física recebe por parte das pessoas (funcionários) é melhor do que no âmbito público em que o desrespeito, nas ruas e no transporte público é recorrente. Da mesma forma, esse desrespeito aparece em relatos sobre o uso indevido de vagas prioritárias em estacionamentos de supermercados e escolas, evidenciando que parece tratar-se de prática culturalmente disseminada em nossa sociedade frente ao diferente; contexto que mereceria uma ação de conscientização.

Percebemos que as dificuldades com o transporte público, enfrentadas pelas pessoas com deficiência, entrevistadas, são extremamente expressivas, porque são sinalizadas espontaneamente, mesmo quando não questionadas. Ou melhor, reclamações sobre esses meios de transporte recebem menção em todos os eixos do estudo e não apenas no eixo específico de transporte. Isso ocorre tanto em relação à má estrutura quanto em relação ao supramencionado descaso social, desrespeito, falta de solidariedade. Com destaque para o ônibus, em que se soma à estrutura ruim o mau atendimento dos funcionários e a má educação dos demais passageiros. Se os funcionários das empresas de ônibus recebem algum treinamento atualmente, não se tem refletido na realidade. E parece se intensificar, porque não há nenhum tipo de fiscalização. Uma intervenção se faz urgente nesse cenário.

Vale mencionar que, em termos de estrutura, sanitários mal projetados às pessoas com deficiência são citados como encontrados em toda a gama de serviços do turismo receptivo: nas estações de metrô, na rede de hospedagem e nos restaurantes e similares. Fator que merece, portanto, mais atenção.

Além de todas essas percepções, os discentes ainda coletaram, em especial, um depoimento emocionado de uma mãe que relatou um caso bastante entristecedor de uma experiência com seu filho com deficiência ao pegar um ônibus. Ela estava, nessa ocasião, impossibilitada de carregar seu filho, que não possui as duas pernas. E, sem lhe oferecerem ajuda, o filho precisou arrastar-se pelo ônibus. Como se não bastasse, ninguém cedeu lugar a eles e o menino ficou sentado no corredor do veículo durante todo o trajeto. Uma situação constrangedora que poderia ser evitada com treinamento aos profissionais da empresa de ônibus e, igualmente, com campanha de conscientização da população.

Por sua vez, observamos que os depoimentos positivos conseguidos são resultado também de uma postura proativa da própria pessoa com deficiência física: ela vai atrás de informação para escolher um bom restaurante, um táxi adaptado, um caminho mais adequado, ou um hotel preparado. Aqui a AACD pode atuar no sentido de disponibilizar essas informações aos pacientes, a partir de serviços como listas, guias, sites, aplicativos etc. Isso pode converter-se, inclusive, em incentivo, para que estabelecimentos melhorem estrutura e atendimento para que constem como referência nesses materiais.

Considerações finais

Enfim, acreditamos ter lançado luz sobre as questões principais que nos interessavam, a respeito da opinião das pessoas com deficiência sobre suas dificuldades e necessidades em torno dos serviços do turismo receptivo. Finalizamos, reforçando pontos mais importantes em relação a nosso problema de pesquisa e sinalizando recomendações. Por mais que as pessoas com deficiência entrevistadas apontem que recebem um bom atendimento em estabelecimentos da rede de hospedagem e alimentação, os entrevistados mencionam, de forma espontânea, que falta treinamento. Acreditamos que se refiram a uma capacitação em termos de uma conscientização da *importância* do respeito à pessoa com deficiência, para que se torne de fato constante e, mais do que isso, natural. A prática do respeito ao diferente não deve existir somente, porque está vinculada à permanência em um emprego – o

funcionário trata bem o cliente, para não ser demitido. Deve permear todos os âmbitos sociais, estendendo a consciência do respeito à população como um todo.

Novamente, no que se refere a restaurantes/bares e hospitalidade, recomendamos ampliar os resultados da pesquisa com um novo estudo que alcance um público que utiliza com maior frequência esses serviços. De qualquer forma, identificamos *insights* sobre o segmento: para os estabelecimentos adequarem suas estruturas, sugerimos conscientizar os proprietários, argumentando que uma estrutura adequada gera, além da cultura do respeito, também fidelidade por parte do cliente/pessoa com deficiência física e, em contrapartida, a não adequação às leis gera multas.

Com relação à mobilidade urbana, além do citado tratamento desrespeitoso dispensado à pessoa com deficiência física, nas ruas pela população em geral, a estrutura também é muito mal avaliada, exigindo reformas urgentes. Foge um pouco da alçada direta de atuação da AACD, mas caberia uma ação da entidade junto aos órgãos competentes, uma vez que em sua essência a instituição luta pela qualidade de vida dessas pessoas.

Referências bibliográficas

DIAS, Sergio Roberto (coord.). *Pesquisa de mercado*. São Paulo: Saraiva, 2011.

GUTIERREZ FORTES, Waldyr. *Relações públicas*: processo, funções, tecnologia e estratégias. 3. ed. São Paulo: Summus, 2003.

IBGE. *Censo Demográfico 2010*: Pessoas com deficiência - Amostra. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/estadosat/temas.php?sigla=sp&tema=censodemog2010_defi c>. Acesso em: 22 fev. 2014.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. 5. ed. São Paulo: Summus, 2003.

MALHOTRA, Naresh. *Pesquisa de marketing*: uma orientação aplicada. 6. ed. São Paulo: Bookman, 2012.

MATTAR, Fauze Najib. *Pesquisa de marketing*, edição compacta. 5. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

SNPDPD. *Cartilha do Censo 2010*: pessoas com deficiência. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficienciareduzido.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2014.

YASUDA, Aurora e OLIVEIRA, Diva Maria Tammaro de. *Pesquisa de marketing*: guia para a prática de pesquisa de mercado. São Paulo: Cengage Learning, 2012.