

Consumo e Mobilidade Urbana: Um Estudo com Foco em Pessoas com Deficiência Visual

Autoria

Danilo Machado de Oliveira Almeida - danilo1995.au@gmail.com
Graduação em Administração Pública/Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Thales Fernandes de Abreu João - thalesjoao@yahoo.com.br
Graduação em Administração/Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Marina Dias de Faria - marinafaria86@hotmail.com
Graduação em Administração /Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Resumo

Historicamente, pessoas com deficiência foram marginalizadas e excluídas do papel social de consumidores. Com o crescimento dos centros urbanos desacompanhado de serviço de transporte público de qualidade, estas pessoas perderam também o acesso à cidade. Este artigo tem como objetivo analisar como a mobilidade urbana afeta o consumo das pessoas com deficiência visual na cidade do Rio de Janeiro. Para tanto, foram entrevistados alunos do Instituto Benjamin Constant. Os resultados apontaram que os obstáculos de mobilidade urbana dentro e fora dos ambientes de consumo são determinantes para moldar os comportamentos das pessoas com deficiência visual como consumidoras.

Consumo e Mobilidade Urbana: Um Estudo com Foco em Pessoas com Deficiência Visual

RESUMO

Historicamente, pessoas com deficiência foram marginalizadas e excluídas do papel social de consumidores. Com o crescimento dos centros urbanos desacompanhado de serviço de transporte público de qualidade, estas pessoas perderam também o acesso à cidade. Este artigo tem como objetivo analisar como a mobilidade urbana afeta o consumo das pessoas com deficiência visual na cidade do Rio de Janeiro. Para tanto, foram entrevistados alunos do Instituto Benjamin Constant. Os resultados apontaram que os obstáculos de mobilidade urbana dentro e fora dos ambientes de consumo são determinantes para moldar os comportamentos das pessoas com deficiência visual como consumidoras.

Palavras-Chaves: Consumo; Mobilidade Urbana; Pessoa com Deficiência Visual

1. Introdução

As pessoas com deficiência (PcD) representam 23,9% da população brasileira, o que significa que existem aproximadamente 45 milhões de brasileiros que têm algum tipo de deficiência. A parcela de pessoas com deficiência visual atinge a marca de mais de 35 milhões de habitantes (IBGE, 2010), deixando clara a relevância de buscar um objetivo de pesquisa que tenha estas pessoas como foco. No que diz respeito a estudos em marketing Baker (2006) e Coelho (2017) reforçam a necessidade de que os acadêmicos investigarem como o consumo pode impactar na formação da identidade, individual ou coletiva, da pessoa com deficiência.

Para Tavares, *et al.*, (2015) mobilidade urbana é um dos maiores problemas enfrentados pela população que reside em centros urbanos porém o sistema de transporte público aparece como alternativa eficiente para circulação de um grande número de pessoas. O Brasil caminha em outra direção, pois se transporta principalmente em meios de transporte individual e privados (RIBEIRO e MATTOS, 2000). Silveira e Dischinger (2017) destacam a importância do transporte público acessível para que as PcD possam exercer todos os papéis sociais.

No que tange à garantia do direito das pessoas com deficiência de exercerem o papel de consumidoras, Gant (2002) vale-se da expressão *shopmobility*. Esta caracteriza o livre acesso e a circulação de PcD em ambientes de consumo, que deve ser preocupação constante para os donos e gerentes de lojas de varejo e empresas de serviços, para as empresas de transporte e para o governo, haja vista que pressupõe também acessibilidade no trajeto que o consumidor com deficiência. Em consonância com tal ideia, Bromley, Matthews e Thomas (2007) denunciam que a dificuldade que PcD têm para se locomover nos centros urbanos faz com que elas não estejam aptas a exercer o papel de consumidores, e apontam o planejamento da mobilidade urbana como o fator mais determinante para a acessibilidade e a inclusão social. Diante deste cenário o objetivo da presente pesquisa foi analisar como a mobilidade urbana afeta o consumo das pessoas com deficiência visual na cidade do Rio de Janeiro.

2. Referencial Teórico

2.1 Deficientes visuais como consumidores

As pessoas com deficiência, historicamente, enfrentam um processo de rotulação a partir de suas debilidades, o que influencia no acesso a serviços, bem como a comunicação e compreensão de desejos e necessidades. Esse estigma das pessoas com deficiência visual os deixa à margem do processo de consumo ainda que eles frequentem ambientes de serviços (DAMASCENA, MELO & BATISTA, 2012). Em uma sociedade que possui a prática de consumo como sua idiossincrasia, os diversos impedimentos ao consumo pelas PcD podem acarretar sérios problemas para a formação de suas identidades. (HOGG & WILSON, 2004). Para Faria e Casotti (2012) o consumo individual é essencial para a construção e

manutenção de identidade. Sendo assim, para estas autoras, a exclusão das pessoas com deficiência do papel de consumidores pode ter repercussões importantes na vida destes indivíduos.

Um ambiente de consumo inflexível que reforce o rótulo do consumidor deficiente diferente dos “consumidores normais”, reforça o desconforto e a sensação de não pertencimento no grupo de pessoas que estão no *locus* do consumo e detém o controle nessa relação (BAKER, 2006). Coelho (2017) classifica as pessoas com deficiência visual como consumidores vulneráveis. As dificuldades começam desde o acesso à educação formal onde há diversas barreiras, também relacionadas à falta de preparo de professores e receios de pais de outras crianças. Para Burns, Paterson e Watson (2009) no consumo de lazer as principais barreiras são os entraves criados por outros consumidores.

Kostyra *et al.* (2017) apontam que compreender hábitos de consumo de pessoas com deficiência visual é fundamental para que estas pessoas tenham uma vida mais independente. Focando no consumo de alimentos, os autores destacam a importância de rótulos em Braille e supermercados acessíveis, na falta destes elementos as pessoas com deficiência visual acabam tendo que optar por realizar suas refeições fora de casa e na companhia de amigos ou familiares, uma vez que os restaurantes também não são acessíveis. Para Goodrich e Ramsey (2012) um dos principais motivos para que as necessidades de consumo das PcD não sejam atendidas é o fato de prestadores de serviços tenderem a definir acessibilidade como estarem prontos para reagir a um problema do consumidor, enquanto o desejo é de suas necessidades sejam antevistas, assim como dos demais consumidores.

2.2 Mobilidade urbana e pessoas com deficiência

O conceito de mobilidade urbana passou de uma visão focada nos problemas das vias para uma visão orientada para as pessoas. A mobilidade urbana deve ser pensada de forma holística, levando em consideração os fatores econômicos, sociais, ambientais, geográficos e as necessidades de cada região (PEREIRA *et al.*, 2016). No âmbito do urbanismo, projetos de arquitetura e *design* costumam remeter-se à simplificação do homem-padrão, para elaborar espaços que atendem somente pessoas que correspondem ao padrão “normal” de ser humano, deixando de fora, por exemplo, pessoas com deficiência (CAMBIAGHI, 2007).

Gharebaghi *et al.* (2017) alerta que a falta de mobilidade urbana faz com PcD sejam excluídas espacialmente. Um dos elementos responsáveis pela exclusão espacial de PcD é a noção de “espaços especiais”, como “escolas especiais”, “transporte especial”, e “banheiros especiais”, visto que tais espaços circunscrevem a mobilidade dos deficientes dentro de limites geográficos definidos. O desejável seria que a cidade e os meios de transporte proporcionassem condições de mobilidade para todas as pessoas (HALL & KEARNS, 2001).

A mobilidade urbana mostra-se extremamente relevante para que PcD participem de atividades fundamentais para a vida em sociedade e que integram o cotidiano usual dos demais membros de suas comunidades: trabalho, educação, consumo, lazer, recreação, esporte, entretenimento, atividades religiosas, clubes, socialização com amigos, visitas a parentes e viagens (FARIA & CASOTTI, 2017; KENYON, LYONS & RAFFERTY, 2002).

Para as pessoas com deficiência visual, as principais barreiras nos espaços urbanos costumam ser identificar objetos, detectar obstáculos salientes e desníveis, determinar direção, seguir itinerários e identificar sinalização (CAMBIAGHI, 2007). É imprescindível a implantação de pisos táteis, principalmente nas proximidades dos pontos de parada e estações de transporte coletivo, em áreas adjacentes aos locais mais frequentados por tais usuários, bem como em todas as áreas de travessia (TAKAMIYA & HAMADA, 1998). Delbosc e Currie (2011) destacam que a falta de acesso ao transporte público impede as pessoas de buscarem atividades de consumo. Gant e Smith (1988) apontam que a dificuldade de acesso aos *shoppings*, por exemplo, representa para PcD sua falta de independência.

3. Metodologia

A perspectiva seguida na presente pesquisa julga fundamental dar voz às pessoas com deficiência e conseqüentemente apoia-se em métodos que pressuponham contato direto entre o pesquisador e os sujeitos (TURMUSANI, 2004). Foram convidadas para participar das entrevistas pessoas maiores de idade, com deficiência visual total ou parcial, congênita ou adquirida. O Instituto Benjamin Constant, no Rio de Janeiro, foi selecionado para sediar as entrevistas por ser um centro de referência em pessoas com deficiência visual (IBC, 2018). No período de 07 de maio de 2017 até 29 de junho de 2017, foram realizadas 16 entrevistas com roteiro semiestruturado. Todas as entrevistas foram registradas em áudio para que pudessem ser transcritas a posteriori, como indicou Hunter (2002).

O roteiro possuía como base quatro temas a serem abordados, Dados Pessoais, Consumo e Lazer, Mobilidade Urbana e Política Pública. Com o decorrer das primeiras entrevistas ficou evidente a necessidade de se realizar uma breve apresentação do projeto de pesquisa e do entrevistador, pois alguns entrevistados ficavam muito receosos para responder. Sendo assim, passou-se a iniciar a entrevista com o entrevistador apresentando seus dados pessoais e características físicas, ganhando a empatia dos entrevistados e fazendo com que se abrissem mais facilmente. O roteiro sofreu adaptações em cada contato com os sujeitos da pesquisa, no intuito de deixá-los livres para passar pelos temas e responder da maneira que se sentissem mais confortáveis. Marques (2016) alerta que há a necessidade desta flexibilidade metodológica em pesquisas em que se deseja dar voz a pessoas com deficiência. Para a realização da análise dos resultados recorreu-se à análise de conteúdo (BARDIN, 2004) baseada nos textos transcritos das entrevistas. As categorias de análise emergiram das entrevistas como tentativa de enfatizar o protagonismo dos sujeitos de pesquisa.

4. Resultados

4.1 Cidade Inacessível

Os entrevistados identificaram alguns dos principais problemas enfrentados pelas pessoas com deficiência visual no que diz respeito à mobilidade urbana na cidade do Rio de Janeiro: (1) a dificuldade de pegar ônibus e de se localizar durante o percurso; (2) a ausência de sinalização sonora nos semáforos; (3) ausência pisos táteis; (4) condições precárias de conservação das calçadas; (5) o caos causado pelos descumprimentos de normas de ordem pública; como calçadas ocupadas por camelôs, carros e caçambas de lixos.

O modal que recebeu mais críticas foi o ônibus. Reclamou-se principalmente da dificuldade para saber qual ônibus devem pegar para chegar ao destino desejado. Este problema foi agravado ainda mais, segundo os indivíduos com deficiência visual, depois das mudanças na numeração e nas cores dos ônibus na cidade do Rio de Janeiro (RIBEIRO, 2017). Vale deixar claro que o serviço oferecido por trens e pelo Metrô não foi considerado como acessível, mas diante da quase impossibilidade de utilizar de maneira autônoma os ônibus, estas duas outras opções acabam sendo escolhidas com mais frequência. A locução presente nestes modais, avisando qual é a próxima estação é motivo de elogio e sua ausência em alguns trens da Supervia, de críticas. As principais reclamações com relação aos trens diz respeito à superlotação, a falta de consciência dos usuários e a não aplicação da Lei Nº 6073/2016 que garante assentos preferenciais a pessoas com criança de colo, gestantes, idosos e pessoas com deficiências. Existe ainda a preocupação com a segurança no momento do embarque, pois trens e metros contam com plataforma elevadas em relação ao trilho e um vão entre o trem e a plataforma, além dos espaços entre os carros.

“Eu caí naquele [vão], entre o vagão e o outro, lá dentro do buraco. Eu quase morri.” Mariuza

“[...]O metrô ajuda. Quase que 100% dos próprios passageiros e dos funcionários também. A Supervia,

ela até que tem alguns funcionários que ajudam um pouco, mas a Supervia tem uma coisa que ela não viu nosso lado, que é deficiente. Tipo assim nas estações [tem locução] que fala o nome da estação. Tem vez que eles não falam, entendeu? Rosimar

Até mesmo no momento de buscar o direito a gratuidade, que lhes é garantido pela Lei nº 3167 de 2000, e que deveria melhorar a forma como a pessoa com deficiência visual se locomove pela cidade, esses cidadãos encontram barreiras de mobilidade. O sistema de passes ou “Riocard” apresenta algumas incoerências relatadas na entrevista. No primeiro momento, é necessário que o deficiente visual se desloque para uma unidade de atendimento em pontos como centro da cidade, Copacabana e Madureira, grandes centros urbanos com alta circulação de pessoas e repleta de obstáculos. A PcD fica dependendo da boa vontade dos motoristas de ônibus ou de pagar o valor integral da sua tarifa e de seu acompanhante, caso necessite. O mesmo acontece no momento da renovação, o que necessário com grande periodicidade.

O próprio uso do cartão não é realizado da melhor maneira. A dificuldade em localizar o aparelho que valida o bilhete nos diferentes modelos de ônibus acaba fazendo com que a pessoas com deficiência demorem a embarcar o que gera atrasos e causa irritação nos outros passageiros. Situações como essa, ocasionadas pela falta de acessibilidade, contribuem para agravar a visão da PcD como um estorvo (BURNS, PATERSON & WATSON, 2009).

O serviço de táxi aparece como modal favorito, mas a preocupação com taxistas que desviam da rota ou superfaturam a corrida é constante. Serviços solicitados por aplicativos, que poderiam diminuir estes riscos, não são bem aceitos pela dificuldade de utilizar as plataformas digitais que não são acessíveis. Uma alternativa apontada foi solicitar a um membro da família ou amigo vidente que fizesse o pedido de um veículo pelo aplicativo.

“E aí eu não era acostumada pegar não mas agora como a gente já liga, já viu o preço então fico mais confiante. Não consigo entrar em nada nesse aplicativo mas a gente sempre pede para o filho, para um amigo e as coisas vão dando certo assim. A gente vai se encaixando conforme a necessidade da gente. É o jeito” Regina

A mobilidade urbana não se restringe apenas aos meios de transporte. A inserção do piso tátil e de sinais sonoros por toda cidade foi apontada como uma das principais reivindicações dos entrevistados. Buracos e desníveis na calçada não são os únicos obstáculos enfrentados, mas também o frequente desrespeito às normas de ordem pública. A ocupação das calçadas por comércio de rua foi muito citada como barreira para a locomoção das pessoas com deficiência visual. Segundo os entrevistados, esses problemas frequentes são resultados da falta educação e empatia; e precisam ser combatidos com ajuda do estado.

“Camelô põe coisa em cima do piso tátil e quando a gente vai andando ele empurra a gente pro outro lado [...] Falta de respeito.” Mariuza

O não cumprimento das leis também por parte dos condutores de veículos que estacionam irregularmente na calçada, que, assim como o comércio de informal, ocupam vias destinadas a pedestres. Sempre que a rotina se vê alterada por mudança no espaço físico onde a pessoa com deficiência visual transita, esta se sente incomodada e não consegue seguir seu trajeto de forma usual. As obras pelas calçadas e ruas que alteram o trajeto de ônibus e de transeuntes podem desorientar quem depende de reconhecimento prévio dos espaços e trajetos.

“O que me atrapalha é o que eu falo, são [ausência] os sinais sonoros, entendeu?” Maria Delphina.

“Eu acho, assim, também sinal sonoro não é uma coisa cara. Poderia ter. Porque a gente recebe muita ajuda. Mas não é sempre. Por exemplo, quando chove, pra gente, todo mundo corre, porque todo mundo quer fugir da chuva. É mais difícil para a

gente andar. [...]Hoje em dia a acessibilidade começou a dar uma melhoradinha. Nós estamos começando mas falta bastante coisa ainda.” Cibele

Este cenário de uma cidade inacessível é molda diversos hábitos de consumo das pessoas com deficiência visual. O principal impacto é percebido quando apontam que seu consumo se restringe a regiões de seu cotidiano, evitando novas localidades onde não estão familiarizados com os obstáculos e os problemas de mobilidade urbana. A falta de independência como consumidores também é uma consequência importante, uma vez que, diante dos obstáculos de mobilidade, acabam tendo que contar com a ajuda de amigos e parentes ou até mesmo abrem mão de serem decisores e delegam suas escolhas de consumo.

4.2 Mobilidade Urbana e Ambiente de Consumo

As entrevistas revelaram que as principais características das pessoas com deficiência visual como consumidores são: (1) a busca por consumirem perto de suas casas, trabalhos ou local de estudo; (2) a preferência por saírem na companhia de outras pessoas com deficiência visual, principalmente em momentos de lazer; e (3) consumidores fiéis, sempre dispostos a propagar locais de consumo com os quais se identificam.

“Por que ir no Mundial? Porque é na mesma calçada, não atravessa, aquela burocracia toda. Porque é mais perto”. Maria Delphina.

“De noite nem me convide, a não ser quando é uma turma pra sair do Benjamin.[...] Saem as pessoas que são acompanhantes de outros amigos, então a gente vai naquele bonde, um bota a mão no ombro do outro, a gente vem brincando”. Jorge

A análise detida das entrevistas revelou que já estes primeiros aspectos gerais têm relação com mobilidade urbana. Eles buscam lugares próximos principalmente por dificuldade de se locomoverem pela cidade, saem acompanhados para tentar diminuí-la e tornam-se fiéis, dentre outros motivos, por barreiras que afetam a busca por novos locais.

Assim como apontado por Gant (2002), os entrevistados ressaltaram a importância da mobilidade urbana aliada a acessibilidade dentro dos ambientes de consumo. Apareceram na presente pesquisas diversas questões referentes ao ambiente de loja que contribuem para a acessibilidade destes lugares para as pessoas com deficiência visual. Lugares muito luminosos como shoppings não são bem recebidos pela pessoa com deficiência visual parcial por causar desconforto nos olhos. Locais barulhentos como praças de alimentações e bares também incomodam a pessoa com deficiência visual com barulho desmedido que impede que a pessoa possa se utilizar da audição para outros fins, como localização, conversas, entre outras.

“Shopping para mim não é interessante, porque é muito visual e tem muito barulho. Não tem nada que me desperte meu interesse em shopping. [...] Praça de alimentação nem pensar.” Cibele

A questão mais recorrente no que diz respeito a acessibilidade e consumo está diretamente relacionada com o atendimento recebido nestes locais. Frequentemente foi dito que não recebem o tratamento adequado, o que não os deixa confortáveis para recompra ou até mesmo os faz desistir da compra. Por outro lado, o bom atendimento leva a fidelização dos clientes e impulsiona recomendações voluntárias. Essa demanda por um atendimento que satisfaça verdadeiramente as necessidades destes consumidores corresponde aos achados de Goodrich e Ramsey (2012) que enfatizam a urgência de existirem treinamentos para os prestadores de serviços saberem proporcionar atendimento adequado às PcD.

“Eu acho que todas as empresas deviam se unir mais, entendeu? E atender mais os consumidores. E isso porque tem uns que não dá atenção, principalmente numa loja que assim eu fui e não fui

bem atendida não.[...] A Marisa. Eu não gostei não porque ela não me atendeu bem.[...] Isso é verdade não quero nem voltar lá, entendeu? Ela pensou que eu enxergava. e eu [disse]: Se a senhora está me vendo de bengala e eu estou pedindo para me ajudar é porque eu não enxergo. Ela não quis, então eu peguei e fui embora.” Sandra

As recorrentes citações ao bom atendimento de estabelecimentos localizados no Bairro da Urca, onde está o Instituto Benjamin Constant, chamaram atenção. Analisando mais detidamente os comentários sobre este ponto é possível perceber que as pessoas com deficiência visual atribuem o melhor atendimento recebidos em locais de consumo no bairro da Urca à frequência com a qual os prestadores de serviço do referido bairro são expostos à presença das pessoas com deficiência visual. Essa percepção por parte dos entrevistados leva a duas reflexões principais: (1) Nem mesmo nestes locais que recebem costumeiramente pessoas com deficiência visual parece existir a busca por um treinamento para os prestadores de serviços, ficando a pessoa com deficiência à mercê da boa vontade e da empatia dos vendedores; (2) As barreiras que as pessoas com deficiência visual enfrentam para consumirem e mesmo para saírem de casa são tão restritivas que estas pessoas acabam ficando “invisíveis” para os prestadores de serviço, uma vez que não costumam ser vistas nos ambientes de consumo. Essa ausência, em um movimento cíclico, faz com os prestadores de serviço não saibam atender às demandas características das pessoas com deficiência visual.

4.3 Restrições no Lazer

As questões de mobilidade influenciam diretamente no engajamento das PcD em atividades de lazer (KENYON, LYONS & RAFFERTY, 2002). Nas entrevistas foi possível perceber que as dificuldades impostas pela falta de planejamento de mobilidade urbana fazem com que as pessoas com deficiência visual acabem restringindo seus momentos recreativos ao ambiente doméstico. Resultado semelhante foi encontrado em pesquisa recente no foco em pessoas com Síndrome de Down (FARIA & CASOTTI, 2017).

Buscando incentivar o lazer extra doméstico o Instituto Benjamin Constant possui iniciativas de passeios em grupo e organiza viagens para outras cidades, estados e até países vizinhos. O desejo de conhecer novos locais e aproveitar espaços de lazer em grupo parece ser comum entre os entrevistados. Todos se mostraram dispostos a experimentar novos destinos e parecem empolgados com os planos de viagens que vêm fazendo. Ainda assim, com a intenção de se engajar nestas atividades, os entrevistados mostraram-se receosos com a falta de acessibilidade em pontos turísticos no Rio de Janeiro e em seus possíveis destinos de viagens. Cabe o destaque de que os resultados mostraram que os deficientes visuais consideram insuficiente a oferta de cultura inclusiva no Rio de Janeiro, eles reclamaram principalmente da falta de peças de teatros e filmes de cinema com áudio descrição.

Um das explicações para a pouca oferta de conteúdo áudio descrito, segundo os próprios entrevistados, é o fato de que as demais pessoas não quererem conteúdo audiovisual que contenha esse recurso. Sem condições de independência as pessoas com deficiência visual precisam contar com ajuda de outras pessoas para consumirem atividades de lazer.

“Eu sei que tem no [shopping] Iguatemi, que eu moro praticamente do lado, que tem uma televisão que os funcionários dizem pra gente qual a sala que a gente pode assistir com audiodescrição para deficiente, no cinema. e a gente paga sempre a meia”. Maria

Em meio a tantas críticas a cidade do Rio de Janeiro no que diz respeito ao acesso a pontos turísticos, o entrevistados elogiaram, o recentemente implementado, Veículo Leve sobre Trilhos (VLT), que trafega no centro histórico da cidade e alguns pontos turísticos.

4.4 Categorias de produtos e o estigma da deficiência

Produtos relacionados com cuidado com corpo e aparência, como roupas e maquiagens, foram muito citados nas entrevistas e parecem estar associados à função de camuflar a deficiência. Correa, Pinto e Batinga (2016) já haviam ressaltado o papel da visibilidade da deficiência no reforço do estigma carregado pela pessoa com deficiência visual e a busca por produtos de beleza como tentativa de fugir deste estigma. Na intenção de diminuir a visibilidade de sua deficiência alguns entrevistados disseram que investem em cirurgias e procedimentos médicos que camuflam a aparência de seus olhos.

[...] Mas não precisa aparentar. Eu fiz uma evisceração no meu olho. Botei uma lente escleral. [...] Porque meu olho tá um pouquinho mais fechado. Então eu vou ficar com olho abertinho direitinho. Eu acho que não precisamos. Já chega essa bengala [que] já identifica o deficiente visual. Não é bom, não é gostoso, mas é necessário.” Mariuza

“Eu gosto de escolher a minha roupa. Eu não sou inútil, eu só não enxergo” Maria Delphina

No último depoimento é possível perceber que a autonomia no momento de escolher como se vestir é muito importante. Mais uma vez cabe o destaque a ênfase que os entrevistados deram a preocupações com estética. Na contramão deste comportamento existe o completo desinteresse da indústria de beleza no que diz respeito ao atendimento das necessidades e desejos destas pessoas (CORREA, PINTO e BATINGA, 2016).

O consumo recreativo de bebidas alcoólicas se apresenta como alternativa barata e cômoda para atividades de lazer. A fim de tornar mais confortável essa prática, é comum que as pessoas com deficiência visual prefiram bares próximos a sua residência ou até mesmo se reunirem em um espaço reservado como casa de amigos, evitando o transporte público principalmente durante o período da noite e o desconforto com a opinião de outros consumidores que julgam que os deficientes não deveriam consumir bebidas alcoólicas.

“Tem pessoa que vai pra Urca e bebe. Eu não faço isso não. Só bebo perto de casa. Não gosto de pegar condução com cheiro de bebida. Sabe o porquê? A gente deficiente, a gente pede ajuda a alguém com cheiro de bebida e a pessoa vai falar ‘você é cego e fica bebendo’[...] Mas ficar pedindo ajuda dos outros bêbado não dá certo. Aí você tem que prestar atenção ‘cego não pode estar bebendo assim não’ ”.José

Nos relatos sobre o consumo de bebida alcoólica fizeram-se presentes duas barreiras recorrentes ao longo todas as entrevistas. Primeiramente a falta de mobilidade urbana fazendo com que as pessoas com deficiência visual sejam obrigadas a optar por beber em suas casas e de amigos. Adicionalmente o estigma da deficiência impõe que estas pessoas são inaptas para o consumo de bebidas alcoólicas, para fugir de julgamentos sociais mais uma vez a saída encontrada por muitos entrevistados é evitar consumir álcool em público.

No que diz respeito diretamente à questão da mobilidade urbana e à vontade de camuflar a deficiência, os entrevistados apontaram soluções que poderiam tornar o transporte público mais acessível e conseqüentemente fariam com que suas deficiências passassem mais despercebidas no momento em que usam esses modais. Uma dessas soluções é bastante simples, segundo os entrevistados a colocação de indicativos em braile nos pontos de ônibus

sinalizando quais linhas param no ponto indicado representaria para eles um ganho de autonomia significativo. Ainda nos pontos de parada dos ônibus municipais, foi proposto que a prefeitura invista em trazer algum sistema sonoro que indicam o ônibus que se aproxima, seja na própria estrutura dos pontos ou por aplicativos em *smartphones*. O mesmo tipo de sistema sonoro poderia ser instalado para apresentar para quem está dentro do carro quais são os próximos pontos que se aproximam, como funciona o sistema ferroviário e metroviário.

Para resolver o frequente constrangimento de não localizar o validador de cartões nos diversos modelos de ônibus municipal, foi sugerida a padronização da posição dos validadores nos diversos modelos de veículos. Além disso, a unificação das gratuidades em um único cartão também reduziria a insatisfação do público alvo.

A análise dos resultados apresentados nesta categoria revela que o consumo de determinadas categorias de produtos, notoriamente os relacionados com a indústria da beleza, e soluções de acessibilidade relativas à mobilidade urbana são vistos como saídas para diminuir o estigma da deficiência. No que tange ao foco principal da presente pesquisa é fundamental destacar que condições verdadeiramente acessíveis de deslocamento nas áreas urbanas podem contribuir com a melhoria na qualidade de vida das pessoas com deficiência visual. Isto ocorre pois a acessibilidade não só representa a diminuição das barreiras arquitetônicas, mas também é capaz de diminuir as barreiras atitudinais que são reforçadas cada vez que uma pessoa sem deficiência se relaciona com o estigma e não com a PcD.

5. Considerações Finais

A presente pesquisa teve por objetivo analisar como a mobilidade urbana afeta o consumo das pessoas com deficiência visual na cidade do Rio de Janeiro. Os resultados apontaram que os obstáculos presentes na cidade e enfrentados pelas pessoas com deficiência visual afetam diretamente consumo destas pessoas. A influência é tão grande que alguns de seus hábitos são completamente moldados pela falta de acessibilidade. Esta questão ficou clara quando se fala em lazer, os gostos e interesses das pessoas com deficiência visual ficam em segundo plano; o que realmente dita como o tempo de lazer será dispendido é a possibilidade ou não de se vencer as barreiras urbanas para se chegar aos locais de lazer.

Outro ponto que deixa claro o impacto da mobilidade urbana foi observado quando os entrevistados afirmaram ter seu consumo restrito a regiões que estão familiarizados, pela dificuldade de superar obstáculos e caminhos que não estão habituados. Em outras palavras, a localização dos ambientes de consumo acaba sendo fundamental para estas pessoas que, impedidas de circularem livremente pela cidade, acabam tendo suas opções de consumo restringidas. Cria-se, artificialmente e não declaradamente, um espaço especial (GHAREBAGHI *et al*, 2017) no qual o deficiente pode ser consumidor. Devido à existência do Instituto Benjamim Constant no bairro, a Urca acaba sendo um desses espaços especiais. Os entrevistados declararam que consomem diversos produtos no comércio do bairro, a despeito da pouca variedade e dos preços altos, pela facilidade de ser perto do IBC.

Quando conseguem vencer a falta de acessibilidade nos transporte e nas calçadas, as pessoas com deficiência visual ainda têm que enfrentar diversos obstáculos dentro dos ambientes de consumo. A reclamação mais recorrente foi o despreparo dos atendentes que ignoram as necessidades das PcD e as tratam como estorvos e não como consumidores. Quando se trata de divulgação de produtos e serviços, públicos ou privados, também foram muitos os comentários negativos. Existe um abismo entre o esforço publicitário para atingir o público em geral e a preocupação em criar comunicação acessível a todos. O recurso de áudio descrição, por exemplo, é capaz de levar de forma efetiva a comunicação mercadológica para as pessoas com deficiência visual, mas ainda é raramente presente em comerciais.

Diversos são os aspectos apontados por esta pesquisa exploratória que podem ser aprofundados em pesquisas futuras. No que diz respeito a comportamento do consumidor é

fundamental que se entenda mais sobre as expectativas das pessoas com deficiência visual para que elas possam realmente ser vistas como consumidoras. É possível também realizar a análise de como a mobilidade urbana afeta o consumo das pessoas com deficiência visual em outras regiões ou até mesmo focar em pessoas com outros tipos de deficiência.

REFERÊNCIAS

- BAKER, S. Consumer normalcy: Understanding the value of shopping through narratives of consumers with visual impairments. **Journal of Retailing**, v. 82, n. 1, 2006, p.37-50.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2004.
- BROMLEY, R.; MATTHEWS, D.; THOMAS, C. City centre accessibility for wheelchair users: The consumer perspective and the planning implications. **Cities**, v. 24, p.229-241, 2007.
- BURNS, N.; PATERSON, K.; WATSON, N. An inclusive outdoors? Disabled people's experiences of countryside leisure service. **Leisure Studies**, v. 28, n. 4, p. 403-417, 2009.
- CAMBIAGHI, S. **Desenho Universal: Métodos e Técnicas para Arquitetos e Urbanistas**. São Paulo: Editora Senac, 2007, p.269.
- COELHO, P. A Vulnerabilidade do Consumidor com Deficiência Visual no Processo de Decisão de Matrícula no Ensino Fundamental. In: Encontro da ANPAD, XLI, **Anais**. São Paulo: Anpad, 2017.
- CORREA, R.; PINTO, M.; BATINGA, G. A Beleza na escuridão: um "olhar" sobre a experiência de consumo por mulheres deficientes visuais em serviços de beleza e estética. **Revista Ciências Administrativas**, v.22, n.2, pp.371-395, 2016.
- DAMASCENA, E.; MELO, F.; BATISTA, M. A Deficiência Está no Ambiente de Serviços ou no Consumidor? Discutindo Qualidade na Perspectiva de Consumidores com Deficiência In: Encontro de Marketing da Anpad, 5, **Anais...** Curitiba: Anpad, 2012.
- DELBOSC, A.; CURRIE, G. Exploring the relative influences of transport disadvantage and social exclusion on well-being. **Transport Policy**, v.18, p. 555-562, 2011.
- FARIA, M.; CASOTTI, L. Representações acerca de consumo e pessoas com deficiências em textos culturais veiculados nas telenovelas brasileiras In: Encontro da Anpad, 36, **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2012.
- FARIA, M.; CASOTTI, L. Barreiras do ter e pessoas com Síndrome de Down: o papel do marketing na exclusão social. **Desenvolve-Revista de Gestão do Unilasalle**, v. 6, p. 09, 2017.
- GANT, R. Shopmobility at the millennium: 'enabling' access in town centers. **Journal of Transport Geography**, v. 10, n. 2, p. 123-133, 2002.
- GANT, R.; SMITH, J. Journey patterns of the elderly and disabled in the Cotswolds: a spatial analysis. **Social Science & Medicine**, v. 27, n.2, p.173-180, 1988.
- GHAREBAGHI, A.; MOSTAFAVI, M.; EDWARDS, G.; FOUGEYROLLAS, P.; GAMACHE, S.; GRENIER, Y. Integration of the social environment in a mobility ontology for people with motor disabilities. **Disability and Rehabilitation: Assistive Technology**, v.1, n.2, pp.1-12, 2017.
- GOODRICH, J.; RAMSEY, M. Are consumers with disabilities receiving the services they need? **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 19, n.1, p. 88-97, 2012.
- HALL, E.; KEARNS, R. Making space for the 'intellectual' in geographies of disability. **Health & Place**, v. 7, p. 237-246, 2001.
- HOGG, G.; WILSON, E. Does he take sugar? The disabled consumer and identity. **British Academy of Management Conference Proceedings**. St. Andrews, Scotland, August 2004.
- HUNTER, S. **Foundations of Marketing Theory: toward a general theory of marketing**. London: Sharpe, 2002.
- IBGE. **Censo Demográfico, 2010**. Disponível em: www.censo2010.ibge.gov.br. Acesso em: 20 out. 2016.

- INSTITUTO BENJAMIM CONSTANT. Sobre o IBC. Disponível em: <http://www.ibc.gov.br/>. Acessado em: 2 de fevereiro de 2018.
- KENYON, S.; LYONS, G.; RAFFERTY, J. Transport and social exclusion: investigating the possibility of promoting inclusion through virtual mobility. **Journal of Transport Geography**, v. 10, p. 207-219, 2002.
- KOSTYRA, E.; ZAKOWSKA-BIEMANS, S. SNIEGOCKA, K.; PIOTROWSKA, A. Food shopping, sensory determinants of food choice and meal preparation by visually impaired people. Obstacles and expectations in daily food experiences. **Appetite**, v.113,p.14-22, 2017.
- MARQUES, C. **O eu e o eles” das histórias**: as pessoas com deficiência intelectual e os estigmas sociais. Tese de Mestrado em Intervenção Social, apresentado à Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação. Orientadora: Helena Neves Almeida, 2016.
- PEREIRA,A.M.; FRAGA, E. G.;OLIVEIRA,M. A. M. de;TOLEDO, T. C. A qualidade dos espaços de circulação urbana: calçadas do entorno dos equipamentos públicos dos serviços de saúde do município de guarulhos/sp. **Revista FATEC Guarulhos: Gestão, Tecnologia & Inovação**. Guarulhos, São Paulo, 2016.
- RIBEIRO, G. Dia no Coletivo: Linhas de ônibus voltarão a ser identificadas só por números. Disponível em: <<http://odia.ig.com.br/rio-de-janeiro/odia-no-coletivo/2017-06-12/linhas-de-onibus-voltarao-a-ser-identificadas-so-por-numeros.html>> Acessado em novembro de 2017.
- RIBEIRO, S.; MATTOS, L. A importância do setor de transporte rodoviário no aquecimento global-o caso da cidade do Rio de Janeiro. **Rio de Janeiro**, 2000.
- RIO DE JANEIRO. Lei nº 3167 de 27 de dezembro de 2000.Disponível em: <<http://mail.camara.rj.gov.br/APL/Legislativos/contlei.nsf/b24a2da5a077847c032564f4005d4bf2/9cff20d887157f96032576ac0072e837?OpenDocument>> Acessado em novembro de 2017.
- RIO DE JANEIRO. Lei nº 6073 de 25 de maio de 2016.Disponível em: <<http://mail.camara.rj.gov.br/APL/Legislativos/contlei.nsf/50ad008247b8f030032579ea0073d588/9859928ff36d917683257f8e0064ad89?OpenDocument>>Acessado em novembro de 2017.
- SILVEIRA,C.S.; DISCHINGER, M.; Espaços urbanos inclusivos: a utilização da áudio-descrição e da sinalização tátil para incluir pessoas com deficiência visual. **Revista Projetar**, v. 2, n. 2, p. 122-133, 2017.
- TAKAMIYA, S.; HAMADA, S. Information used by visually impaired people while walking. **Transportation Research Record**, v. 23, p. 104-109, 1998.
- TAVARES,A.;GÁLVEZ,C.;ALBUQUERQUE,L.;ALMEIDA,A.;BARROS,R.Q.;SOARES, M.;VILLAROUCO,V. Information on public transport: a comparison between information systems at bus stops.**6th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2015)**. Las Vegas, United States, July 2015.
- TURMUSANI, M. An eclectic approach to disability research: a majority world perspective. **Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal**, v. 15, n. 1, 2004, p. 3-11.