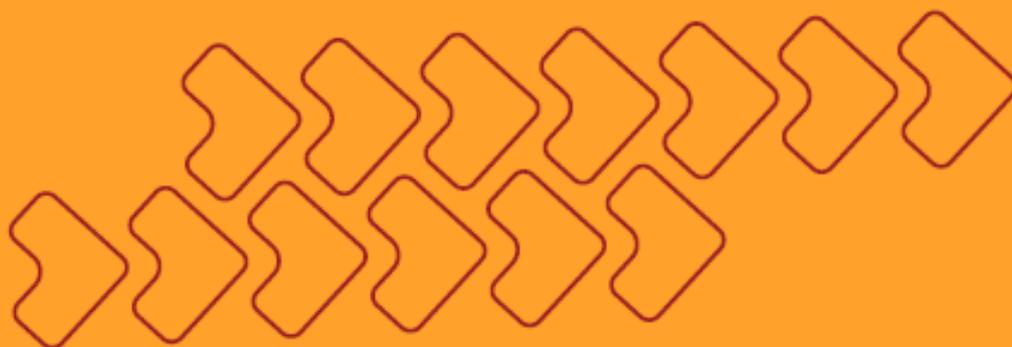


Atendimento Inclusivo no Varejo



Um bom negócio!



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. ATENDIMENTO INCLUSIVO.....	4
3. VAREJO INCLUSIVO.....	5
4. O QUE NÃO FAZER.....	8
5. O QUE FAZER.....	9
6. CONCLUSÃO.....	12
7. REFERÊNCIAS.....	13

1. INTRODUÇÃO

As pessoas com deficiência movimentam mais de R\$ 5,5 bilhões por ano no Brasil, de acordo com um levantamento da Fundação Getúlio Vargas (FGV-SP). Mesmo diante dessa fatia populacional tão representativa, boa parte dos negócios do setor varejista ainda ignora as necessidades desse público.

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostram que há mais de 45 milhões de pessoas com deficiência no país. Esse número, que considera dificuldades e deficiências visuais, motoras, auditivas e intelectuais, representa cerca de 25% da população brasileira.

Ao longo das últimas décadas, o conceito de inclusão foi ganhando cada vez mais espaço na sociedade e, hoje, já percebemos avanços e a importância de considerar as demandas das pessoas com deficiência para que elas estejam cada vez mais integradas.

Muito, no entanto, ainda precisa ser feito, como nas questões relacionadas ao consumo. Mesmo com poder de compra, as pessoas com deficiência ainda são impactadas por experiências ruins, que não só frustram as expectativas delas como também prejudicam as vendas.

Além de alinhar-se às noções de inclusão e responsabilidade social, considerar as necessidades desse público consumidor é um bom negócio, uma iniciativa que pode potencializar as vendas.

Neste e-book, vamos falar sobre a importância do atendimento inclusivo no varejo e dar dicas sobre ações que devem ser colocadas em prática para atender as demandas das pessoas com deficiência.

Boa leitura!

2. ATENDIMENTO INCLUSIVO

Pessoas com deficiência merecem o mesmo respeito, dignidade e atenção despendido às demais que procuram um estabelecimento. Alguns fatores, no entanto, influenciam negativamente as experiências desse público consumidor.

Dados de uma pesquisa, realizada pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) em Juiz de Fora (MG), mostrou as principais dificuldades que as pessoas com deficiência encontram nas compras presenciais e on-line.

Entre as barreiras apresentadas e que tiveram impacto negativo na experiência dessas pessoas, estão:

- Problemas de atendimento e no acesso físico aos estabelecimentos;
- Embalagens apresentadas de modos inacessíveis;
- Questões para obter ou preencher documentações;
- Ter acesso a ofertas e condições de pagamento, ou mesmo efetuar os pagamentos;
- Falta de acessibilidade em sites e aplicativos;
- Excesso de telas, ausência de áudio descrição e informações escassas.

Para orientar e estimular a derrubada das barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência, surgiu o conceito de atendimento inclusivo, termo que se refere à acessibilidade e inclusão de um maior número de pessoas. O objetivo do atendimento inclusivo é proporcionar uma comunicação mais acessível, melhorando, com isso, a qualidade no atendimento.

Como resultado, a incorporação desse conceito proporciona uma jornada do cliente mais igualitária, independentemente do tipo de público.

O conceito de atendimento inclusivo também considera questões geracionais e de diversidade para melhorar as experiências das pessoas em um estabelecimento ou empresa.

3. VAREJO INCLUSIVO

“Não adianta a loja estar fisicamente adaptada para atender uma pessoa com deficiência, mas os vendedores terem comportamentos que não me deixam a vontade. O olhar do vendedor conta muito neste primeiro momento, demonstrando empatia e que realmente quer ouvir. No meu caso, quando o vendedor se disponibiliza a agachar ou ficar na mesma altura que eu, já é a melhor adaptação que existe.”



Luzia Gloria Xavier Batista, analista técnica do Sebrae Minas

Como já vimos por aqui, durante muito tempo, as demandas de pessoas com deficiência em relação ao consumo foram completamente ignoradas.

Mesmo hoje, depois de muitos avanços quando pensamos em inclusão, ainda percebemos que há obstáculos a serem superados.

Além do respeito aos direitos desse público consumidor, garantir um atendimento inclusivo também representa uma ótima oportunidade de negócios para o varejo.

O chamado varejo inclusivo é aquele que passa a atender às necessidades dessa fatia representativa e com poder de compra.

Para o atendimento inclusivo no varejo, é preciso, antes de tudo, entender que o conceito envolve a adoção de um conjunto de medidas.

Garantir acessibilidade em um estabelecimento, com adaptações de ambientes, sinalizações bem distribuídas e utilização de equipamentos adequados é importante.

Porém, realmente imprescindível é a dedicação ao treinamento da equipe para que possa oferecer um tratamento mais inclusivo às pessoas com deficiência.



Um ambiente físico acessível não pode fazer muito se os profissionais de um time não estão preparados para atender a essas pessoas, considerando, inclusive, as individualidades delas.

Um estudo, realizado pela Sociedade Brasileira de Consumo e Varejo (SBCV), mostrou que adequações físicas e comportamentais têm a mesma importância quando falamos da experiência das pessoas com deficiência que consomem.

Segundo os dados, três fatores são considerados determinantes para a decisão de compra desse público consumidor. São eles:

- Qualidade e atenção no atendimento;
- Facilidade de acesso à loja;
- Facilidade de acesso aos produtos

Ponto de venda

Para o varejo inclusivo, é importante pensar no trajeto das pessoas com deficiência e na comodidade que o ponto de venda proporciona. Isso envolve, entre outros aspectos:

- Cursos de capacitação e treinamentos para a equipe de atendimento;
- Prateleiras e araras acessíveis a pessoas que utilizam cadeira de rodas e de baixa estatura;
- Vagas de estacionamento exclusivas e próximas à entrada do estabelecimento.



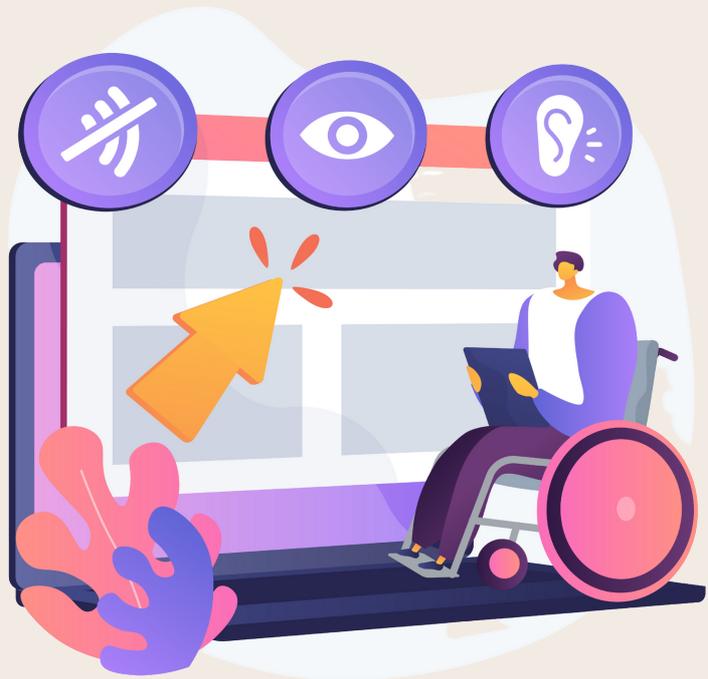
Vendas Online

Não é porque um negócio está presente em um ambiente digital que ele deve desconsiderar as ações de inclusão. Uma loja on-line também faz parte do varejo inclusivo e pode fazer adequações como:

- Incluir descrições de imagens para facilitar o entendimento para as pessoas que utilizam leitores de tela;
- Adotar ferramentas que traduzem as páginas para a Língua Brasileira de Sinais (Libras);
- Incluir conteúdo de áudio nas páginas.

Aderir ao atendimento inclusivo no varejo, como podemos perceber, envolve análises e preparações que devem considerar tanto o ambiente físico e virtual.

É fundamental destacar, no entanto, que, tão importante quanto fazer adequações estruturais, são a atenção e as mudanças necessárias em relação ao preparo para a interação com esse público.



A seguir, veremos algumas dicas do que deve ou não ser feito em um varejo para a inclusão de pessoas com deficiência.

4. O QUE NÃO FAZER

“O olhar do vendedor conta muito. Muitas vezes, sinto, através do olhar, que o vendedor não quer fazer o atendimento por achar que não tenho condição ou que nenhum produto vá me atender e que ele vai perder tempo. Também não gosto quando um vendedor finge que eu não estou na loja ou quer vender um produto sendo indiferente às minhas necessidades. Uma pessoa com deficiência sabe quais as limitações dela e soa muito mal o vendedor agir como se não houvesse limitação. Então, não julgue antes de conversar.”

Luzia Gloria Xavier Batista, analista técnica do Sebrae Minas

- Não trate uma pessoa com deficiência de maneira infantilizada ou condescendente. Trate-a como uma pessoa adulta, capaz e autônoma.
- Não toque em alguém sem permissão ou sem explicar o motivo. Muitas pessoas com deficiência têm suas privacidades invadidas por estranhos que querem ajudar sem pedir permissão.
- Não faça suposições sobre as habilidades ou limitações de uma pessoa. Ao invés disso, pergunte como ela quer ser ajudada e respeite essas escolhas.
- Não teça comentários ofensivos ou insensíveis sobre a deficiência de uma pessoa. Além de extremamente desagradável, isso vai ofendê-la.
- Perguntas invasivas ou que não são relevantes para a situação não devem ser feitas. Pessoas com deficiência, assim como qualquer outra, merecem respeito à privacidade.
- Não ajude sem antes perguntar se a pessoa precisa ou deseja. Algumas pessoas com deficiência preferem agir sozinhas, enquanto outras podem querer auxílio em situações específicas.
- Não se concentre exclusivamente na deficiência de uma pessoa. Todos os seres humanos devem ser tratados com respeito.

5. O QUE FAZER

“O mais importante é quando o vendedor demonstra boa vontade e está atento às minhas necessidades, escutando o que eu realmente preciso e me oferecendo os produtos disponíveis na loja.”

Luzia Gloria Xavier Batista, analista técnica do Sebrae Minas

• Treine os colaboradores

Todo o time de colaboradores de um estabelecimento, inclusive aqueles que prestam serviços terceirizados, devem passar por um treinamento adequado para atender pessoas com deficiência.

Esse público consumidor deve ser tratado com respeito e, para isso, é necessário entender suas necessidades e limitações.

Quem representa o seu negócio deve saber se comunicar de forma adequada e inclusiva. Para isso, é aconselhável evitar gírias e termos pejorativos.

Qualquer outra forma de comunicação que pode causar constrangimento ou desconforto nessas pessoas também não deve ser utilizada.



- **Crie oportunidades de compra**

Muitos produtos especializados para pessoas com deficiência podem ter preços elevados, o que dificulta o acesso desse público a eles.

Por isso, é importante traçar estratégias que permitam oferecer esses produtos a preços mais acessíveis. Assim, aqueles que têm um menor poder aquisitivo também vão poder comprá-los.

Além de fidelizar quem já compra no estabelecimento, essa tática possibilita atingir um perfil diferente de público, ampliando o número de clientes que procuram o seu negócio.

- **Ofereça produtos adequados**

Ter um varejo inclusivo também significa disponibilizar produtos adequados para as pessoas com deficiência.

Roupas adequadas para quem usa cadeira de rodas, mobiliários e utensílios domésticos para pessoas com deficiência são alguns exemplos de produtos que podem ser oferecidos, de acordo com o perfil do seu negócio.

Tanto no ponto de venda físico como no on-line, esses itens devem ser expostos de forma clara e acessível para que possam ser facilmente encontrados por todos.

- **Avalie o espaço físico**

Pense e repense na forma como o mobiliário do seu estabelecimento está organizado no ponto de venda físico.

As pessoas precisam conseguir se locomover facilmente pelo espaço, começando pela entrada do local.

- **Reavalie a comunicação**

A linguagem (verbal e não verbal), o tom de voz e a escolha das palavras fazem grande diferença na hora de atender uma pessoa com deficiência.

Imagens e materiais audiovisuais, com legendas, por exemplo, podem tornar um negócio mais acessível para pessoas com deficiência auditiva.

Além disso, é fundamental verificar se as campanhas veiculadas em redes sociais e outras formas de divulgação utilizam imagens e personagens que representam esse público.

Se uma pessoa com deficiência não se sente representada em campanhas de divulgação, certamente ela também não se enxergará como cliente.

Não se esqueça: atender bem esse público é muito importante para o seu negócio!



6. CONCLUSÃO

Atendimento inclusivo no varejo é muito mais do que uma tendência ou um conceito da moda. Corresponde a um conjunto de medidas que valorizam a acessibilidade e a inclusão de um maior número de pessoas.

O varejo inclusivo, como também é conhecido, garante que as pessoas com deficiência sejam tratadas com a atenção e o respeito que merecem, sem desconsiderar a dignidade de cada ser humano que procura um estabelecimento.

Fazer adaptações e buscar capacitação para os colaboradores são formas de tornar um negócio mais inclusivo.

Além da responsabilidade social assumida pelo negócio, o atendimento inclusivo também traz resultados financeiros positivos.

Frequentemente desconsiderado, esse público corresponde a uma faixa representativa da sociedade brasileira.

Aprimorar o atendimento permite ao varejo inclusivo atender às expectativas dessas pessoas e incorporar esse poder de compra para aumentar os lucros.



7. REFERÊNCIAS

Sebrae Minas

Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG)

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG)

Portal Terra. Disponível em <<https://www.terra.com.br/noticias/dino/consumidores-com-deficiencia-somam-45-milhoes-e-podem-aquecer-o-mercado-brasileiro,825fa346190946972acc1188d8d53c4bo7bgj8zv.html>>

Acesso em: 16 de abril de 2023

Portal G1. Disponível em <<https://g1.globo.com/mg/zona-da-mata/noticia/2022/07/12/pesquisa-mostra-que-pessoas-com-deficiencia-encontram-dificuldades-em-compras-on-line-e-presenciais-em-juiz-de-fora.ghtml>>

Acesso em: 16 de abril de 2023

Jornal Estado de Minas. Disponível em <<https://www.em.com.br/app/noticia/diversidade/2021/10/27/noticia-diversidade,1317268/acessibilidade-25-dos-brasileiros-sao-desconsiderados-como-consumidores.shtml>>

Acesso em: 16 de abril de 2023

Site Brasil Escola. Disponível em <<https://brasilecola.uol.com.br/educacao/inclusao-social.htm>>

Acesso em: 16 de abril de 2023

Site Nosso Meio. Disponível em <<https://www.nossomeio.com.br/varejo-inclusivo-conheca-a-tendencia-que-democratiza-o-acesso-ao-consumo/>>

Acesso em: 16 de abril de 2023

Blog da Zendesk. Disponível em <<https://www.zendesk.com.br/blog/atendimento-inclusivo/>>

Acesso em: 16 de abril de 2023

FICHA TÉCNICA

© 2023. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE/MG

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação aos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

INFORMAÇÕES E CONTATOS

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE/MG

Unidade de Indústria, Comércio e Serviços

Av. Barão Homem de Melo, 329, Nova Granada – CEP: 30.431-285 – Belo Horizonte - MG.

Telefone: 0800 570 0800 Website: www.sebrae.com.br/minasgerais

SEBRAE/MG

Presidente do Conselho Deliberativo | MARCELO DE SOUZA E SILVA

Superintendente | AFONSO MARIA ROCHA

Diretor Técnico | DOUGLAS AUGUSTO OLIVEIRA CABIDO

Diretor de Operações | MARDEN MÁRCIO MAGALHÃES

Unidade de Indústria, Comércio e Serviços

Gerente | MÁRCIA VALÉRIA COTA MACHADO

Equipe Técnica | VICTOR MOTA FERREIRA | LOURRAN HENRIQUE DE ALMEIDA MARTINS |

NAYARA DE AGUILAR ARAÚJO | CATIUSCIA PEREIRA SOUSA

Unidade de Educação e Empreendedorismo

Gerente | FABIANA RIBEIRO DE PINHO

Equipe Técnica | LUZIA GLORIA XAVIER

Conteúdo | VICTOR MOTA FERREIRA | Rede Comunicação Empresarial - ERICK RODRIGUES

Revisão | LOURRAN HENRIQUE DE ALMEIDA MARTINS | NAYARA DE AGUILAR ARAÚJO | LUZIA

GLORIA XAVIER | VICTOR MOTA FERREIRA

A864 Atendimento Inclusivo no Varejo: atitudes que tornam a promoção da inclusão um bom negócio. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2023.
15p.: il.

1. Inclusão Social II. Comércio Varejista I. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais. II. Título

CDU: 658.012.2:376.7

varejo

CAOIPCD

Centro de Apoio Operacional das
Promotorias de Justiça de Promoção
dos Direitos das Pessoas Idosas e
das Pessoas com Deficiência



PROCON MG

Ministério Público de Minas Gerais

MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

SEBRAE DE
**PLU
RAIS**

SEBRAE

ORIENTAÇÕES BÁSICAS PARA ATENDIMENTO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL (PCD) EM SUPERMERCADOS

Segundo o censo do IBGE, hoje no Brasil temos 6 milhões de pessoas com deficiência visual cegos ou baixa visão. Em Minas são 500 mil. Este é um nicho de consumidores que espera por atendimento digno no comércio em geral, principalmente em supermercados.



TREINE SEUS FUNCIONÁRIOS

Escolha entre seus colaboradores um grupo que seja capaz de ler com fluência os rótulos e tenha boa comunicação. Propicie a seus funcionários treinamento contínuo e acesso a conteúdo informativo como este, para que se sintam mais seguros e aptos para atender à pessoa com deficiência (PCD).

Você pode oferecer a estas pessoas um atendimento qualificado, promover uma boa experiência de compra e fidelizar mais um cliente. Veja como é fácil:



Quando a PCD entrar na loja, logo deve ser contatada para saber que foi notada

Algumas pessoas com baixa visão às vezes não usam bengala, mas também precisam de auxílio para fazer compras e devem ser auxiliadas sempre que solicitar



- O colaborador deve aproximar-se sempre pela frente da PCD
- O colaborador deve se identificar como funcionário do estabelecimento e informar que está disponível para auxiliá-la nas compras.



O atendimento ao cliente com deficiência visual deve ser realizado prontamente. Caso tenha de aguardar, que seja informado a estimativa de tempo de espera.



A forma mais cômoda e segura de se deslocar no interior do supermercado é deixar a pessoa segurar na traseira do carrinho. Porém alguns preferem seguir segurando no braço ou no ombro do atendente. É importante sempre perguntar como a pessoa prefere ser conduzida.



Se a PCD for comprar poucos produtos, pode ser usada a cesta. Neste caso, o atendente a segura, e a pessoa com deficiência a acompanha apoiando no seu braço ou ombro.



Caso o cliente com deficiência visual solicite conhecer melhor o produto, as informações contidas nos rótulos devem ser lidas.



Se tiver interesse, o cliente deve participar da escolha de produtos sem embalagem, como frutas e legumes.

É importante informar à PCD sobre ofertas ou eventos promocionais realizados pela loja naquela data, o que poderá contribuir para sua decisão sobre adquirir produtos que inicialmente não estavam previstos.



- Ao chegar ao caixa, toda mercadoria deve ser colocada na esteira pelo atendente para evitar acidentes.
- Caso o pagamento seja efetuado com cartão, a PCD deve ser orientada quanto ao posicionamento da máquina.
- O funcionário deve auxiliar a PCD no acondicionamento dos produtos.
- O colaborador deve auxiliar a PCD até a saída da loja. Neste momento finaliza o auxílio prestado pelo estabelecimento.



Caso a PCD estiver acompanhada, não se dirija ao acompanhante, e sim ao cliente, se dirigir aos acompanhantes para saber das preferências e necessidades da pessoa com deficiência, ignorando-a, torna a experiência extremamente desagradável. A pessoa passa a ser tratada na terceira pessoa em uma conversa que se desenvolve exclusivamente entre atendente e acompanhante.

Seguindo esses passos, acreditamos estar contribuindo efetivamente para a inclusão da PCD ao assegurar seu direito enquanto consumidor, favorecendo uma experiência mais exitosa de compra.