



Pesquisa

Cientes com Deficiência

pesquisa qualitativa

outubro | 2021



Levantar as necessidades dos clientes empreendedores com algum tipo de deficiência para compreender como o Sebrae pode ajudar no desenvolvimento do empreendedorismo, por meio de ferramentas e modelos de capacitação.



metodologia



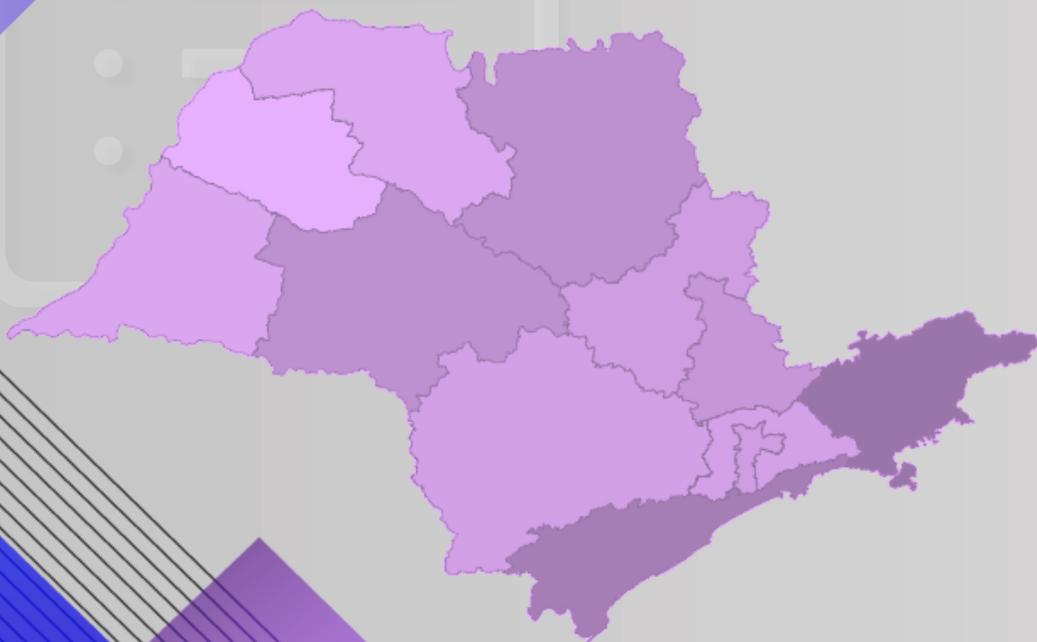
pesquisa qualitativa

1. Pesquisa qualitativa com clientes com deficiência indicados pelo Sebrae
2. Os participantes não tinham conhecimento prévio sobre o tema da entrevista
3. Grupos focais (GF) e entrevistas em profundidade (EP) filmados (DVD) e gravados (MP3), quando autorizado e permitido
4. Recrutamento realizado pela equipe da Checon e por fornecedor homologado e treinado
5. Os Resultados de pesquisas qualitativas não podem ser projetados para a população, devido aos critérios de seleção e ao tamanho da amostra
6. O estudo obedeceu aos códigos de ética da ABEP e da ESOMAR, e à norma ABNT NBR ISO 20.252:2012
7. pago incentivo de R\$100,00 aos participantes dos grupos focais e R\$50,00 para as entrevistas em profundidade



metodologia

perfis das EPs



dia 03/09/21

1 EP - deficiente auditivo
(com tradutor de libras)

2 EPs - deficientes auditivos
(sem tradutor de libras)

dia 03/09/21

2 EPs
deficientes intelectuais

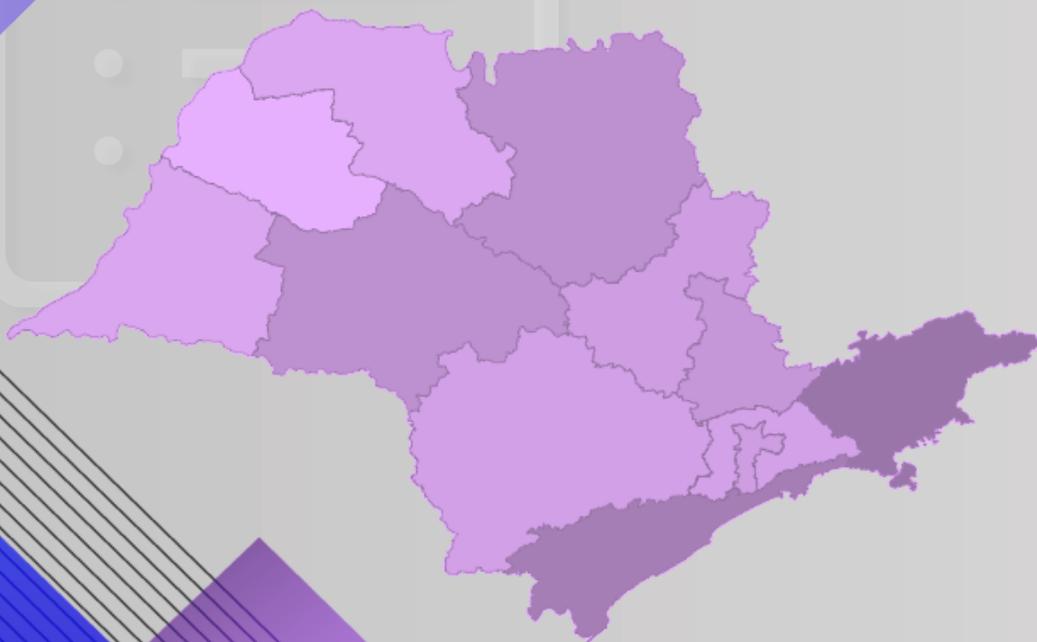
dia 06/09/21

1 EP
deficiente intelectual



metodologia

perfis dos grupos



dias 13 e 15/9/21

2 grupos focais com deficientes físicos

dias 14 e 16/9/21

2 grupos focais com deficientes visuais

contexto

SEBRAE

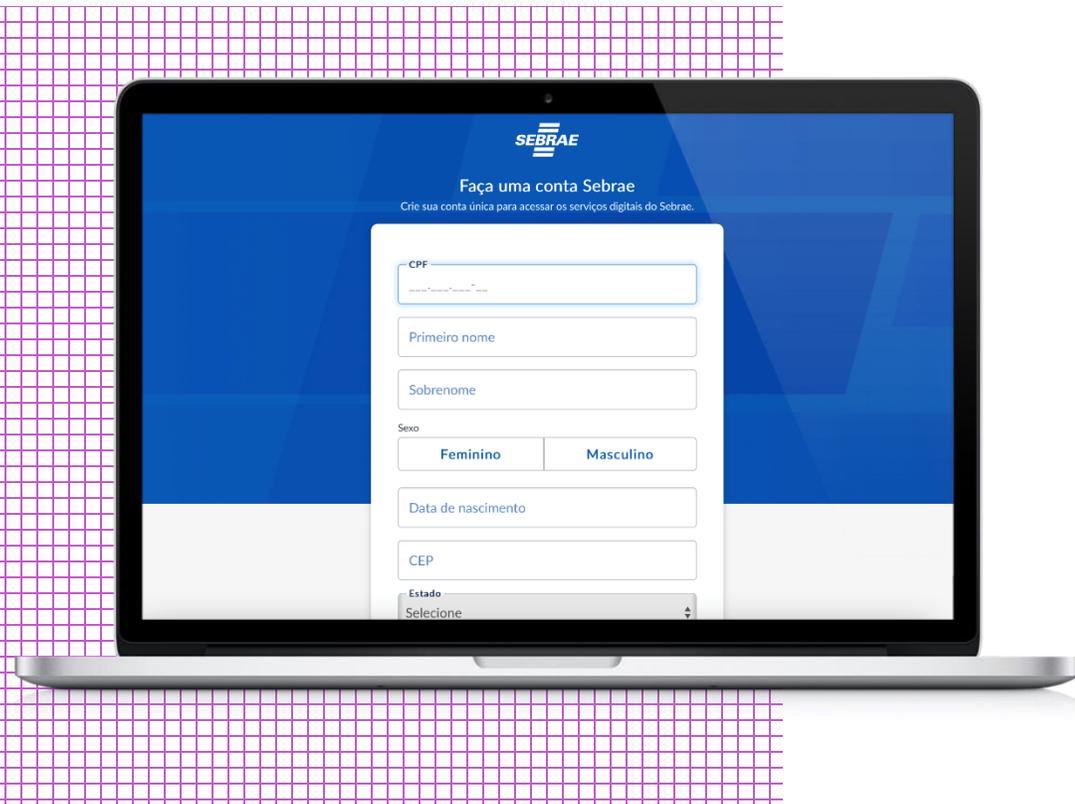


contexto

- Um aspecto a ser destacado com relação ao universo dos 'deficientes' (auditivos, intelectuais, físicos e visuais) consiste na grande diversidade existentes de perfis e de necessidades dessas pessoas.
- Tem desde pessoas bem formadas (em termos de escolaridade) até outras com poucos anos de estudo
- Pessoas nada informadas sobre o mercado, oportunidades e as próprias necessidades até os que já empreendem, que têm empresa e buscam crescimento.



contexto



- Invariavelmente muito similar à realidade já conhecida pelo Sebrae dos próprios empreendedores sem deficiências, que também se constituem em uma grande diversidade de necessidades e expectativas.
- Dessa forma, o passo inicial para a reflexão sobre a estratégia de atuação junto ao perfil de 'deficientes' passa por uma melhor organização com relação ao cadastro Sebrae, de modo a poder atuar na área de maneira mais focada.

ajustes



ajustes

- O desejado atendimento às pessoas com deficiências pelo Sebrae ainda precisaria enfrentar diversos ajustes que afetam a infraestrutura existente, a própria forma de organização e não apenas os seus funcionários.
- Como no exemplo do lugar reservado do estacionamento para deficientes, onde os 'problemas' ocorridos com os participantes se deram com os 'seguranças' terceirizados e não com os funcionários do Sebrae. (G1)



ajustes



- Ou na impossibilidade dos ‘deficientes’ acessarem o link de acesso ao curso via WhatsApp, alijando-os dessa oportunidade e sem terem recebido nenhum retorno ou justificativa por parte do Sebrae. ^(G1)
- Nos recursos tecnológicos ainda precários, insuficientes ou inexistentes de leitura (ou descrição) de imagens constantes do material de ensino para os deficientes visuais, precaução frequentemente negligenciada. ^(G4)

ajustes

- Pela falta de preparo dos instrutores ou consultores para as situações em que a apresentação de slides, de imagens, de fotografias, de gráficos ou de tabelas são necessárias. (G4)
- No ‘esquecimento’ de que, no caso dos deficientes auditivos, a língua para alguns desses empreendedores seria ‘libras’ (linguagem de sinais) e não o idioma português, algo não intuitivo para a maioria das pessoas. (EP1)
- O que significa que o desenvolvimento das soluções deveria optar pelo intérprete de libras ao invés das legendas, escolher exposição do conteúdo via vídeos e não em material escrito, entre outras medidas. (EP1)



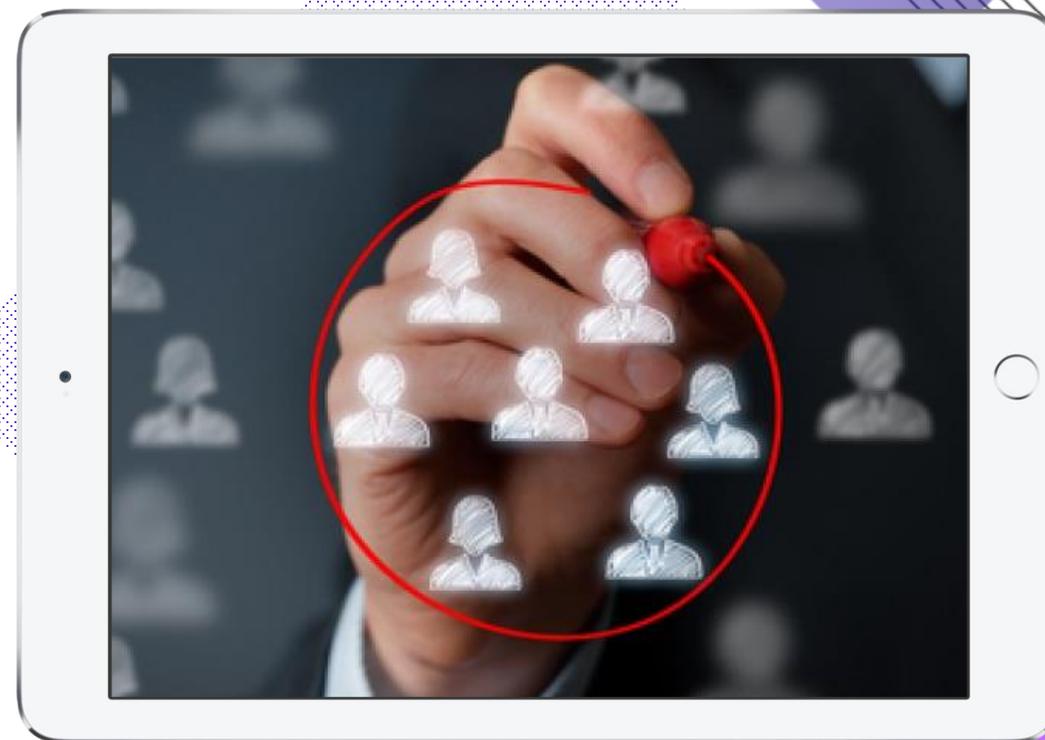
definições

SEBRAE

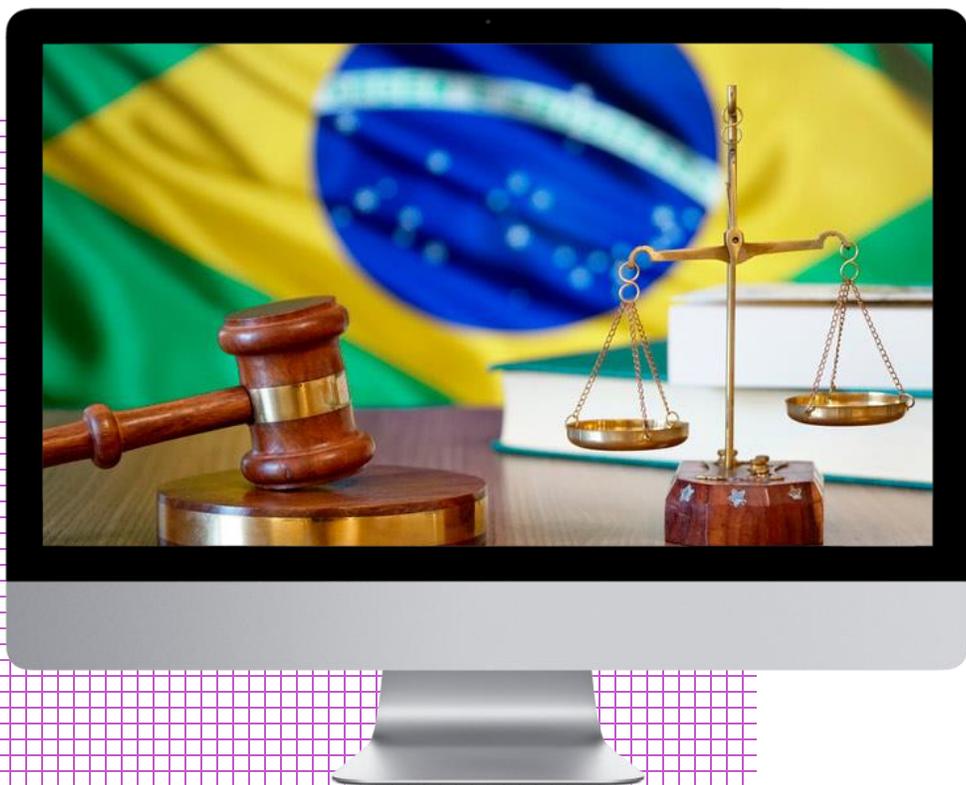


definições

- Faz-se necessário que exista, ao menos em um momento inicial, uma definição muito mais precisa e capaz de identificar com clareza quem são essas pessoas ‘deficientes’ e quais as respectivas complexidades. (G1,2)
- Em que pese determinadas limitações dispensarem tal discussão, como por exemplo perda total da visão, de audição, paraplegia (entre outras), existem muitas situações em que as demarcações não são tão claras. (G1,2)



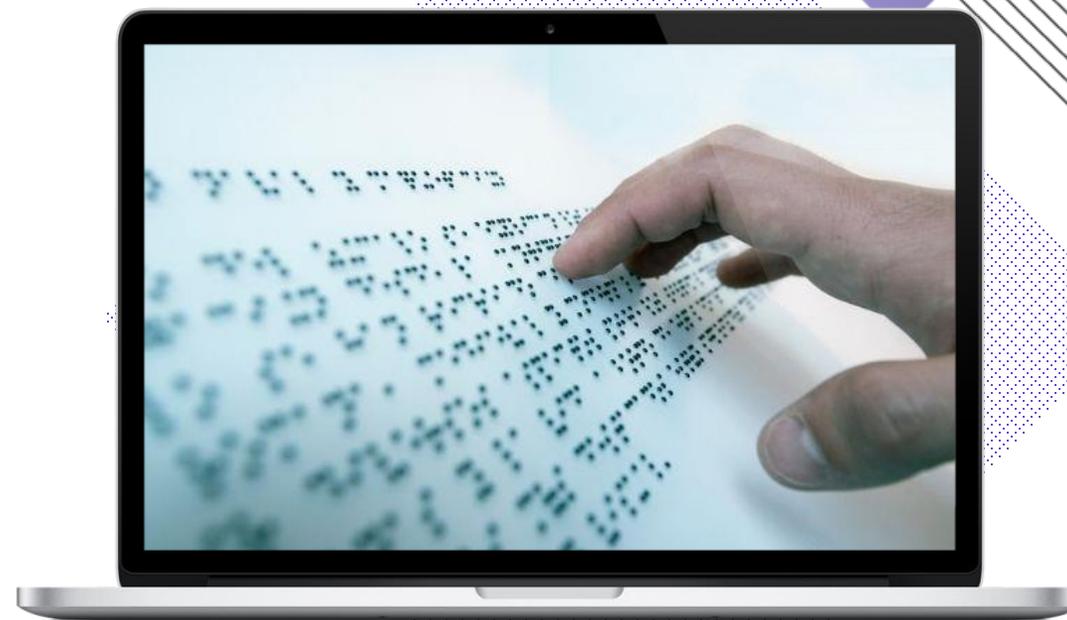
definições



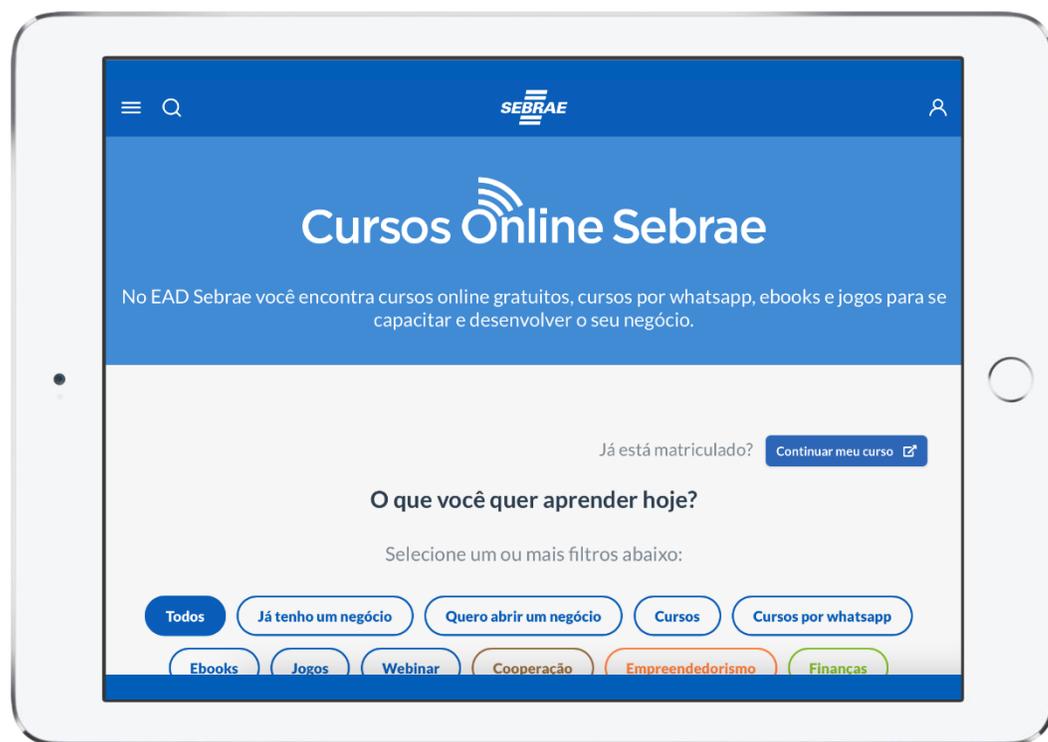
- Em vários casos, o que a legislação brasileira define como ‘deficiência’ sequer demandaria ajustes por parte do Sebrae para a prestação de serviços, seja de atendimento ou nas soluções oferecidas.
- Tanto que houve situações de pessoas (que dispensam tradutor de libras, que têm mobilidade ou deficiência limitada, ou mesmo outras carências) que sequer se apresentam ou se reconhecem como deficientes. (G1,2)

definições

- Além disso, o ‘desenvolvimento’ pessoal de cada ‘deficiente’, seja educacional ou tecnologicamente, também é relevante, como no caso da linguagem Braille, que para uns ainda é fundamental e para outros não. (G4)
- Algo que gerou problemas durante o recrutamento dos participantes, uma vez que alguns se indignavam com essa ‘classificação’ e afirmavam jamais haverem dado essa informação para o Sebrae. (G1,2)



definições



- Muitos participantes, por ocasião da inscrição em algum curso ou quando do atendimento recebido do Sebrae, sequer se declararam 'deficientes', seja por não existir a necessidade ou por motivos pessoais. (G1,2)
- Tais indícios sugerem que a iniciativa de verificar se alguém demandando serviços/produtos Sebrae deveria ser 'enquadrado' como 'deficiente' deve partir da instituição, e não ser esperada dessas pessoas (espontaneamente).
- Ou que o SEBRAE abra espaço aos clientes para que confirmem se precisam, ou não, de algum tipo de atendimento especial.

postura

SEBRAE

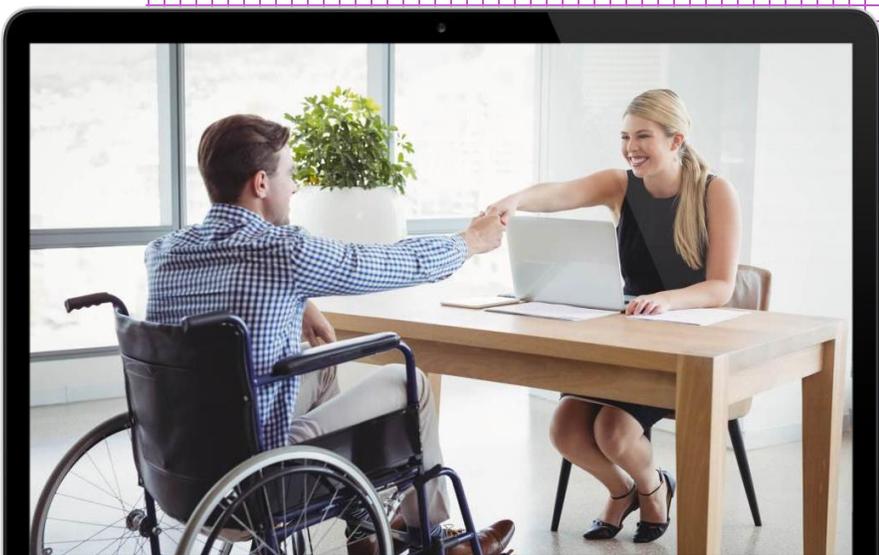


postura

- Esse comportamento (bastante comum) dos 'deficientes' em omitir ou quiçá 'esconder' essas limitações sugere algumas interpretações diferentes que deveriam ser sempre consideradas pelo Sebrae nessa jornada.
- A 1ª conclusão seria quanto a esses 'deficientes' não desejarem alardear ou chamar demasiadamente atenção para essas limitações pessoais, sugerindo-se, portanto, muita discrição e tato nesses atendimentos.



postura



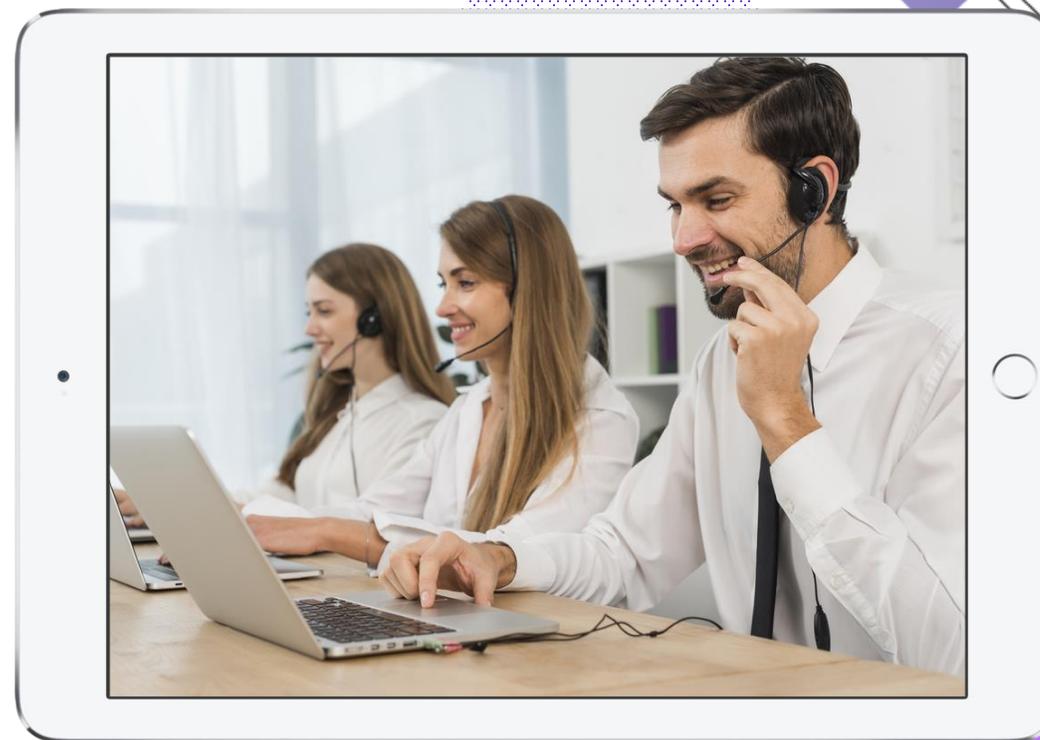
- A 2ª constatação diz respeito a preferivelmente dispensar-se qualquer qualificação ou enquadramento (tal como deficientes e similares) que possa diferenciá-los das demais pessoas.
- E a 3ª sugestão vai na linha de receberem (até onde possível) do Sebrae, dos atendentes e dos instrutores exatamente o mesmo tratamento dispensado a todas as outras pessoas.
- Mesmo porque, na realidade parece existir um certo conformismo (ou talvez resignação) por parte dessas pessoas com relação ao *“mundo não estar preparado para os deficientes”*. ^(G3)

subjetividade



subjetividade

- Os atendimentos telefônicos, as consultas & interações virtuais, os cursos online entre outros são bons exemplos onde tal esclarecimento sobre as limitações não se fez necessário, ainda que recomendado. (G1,2)
- Com essa constatação não se pretende afirmar que tais pessoas não necessitem de algum cuidado diferenciado, mas apenas pontuar o quão subjetiva é a questão e complexa a decisão quanto ao melhor caminho. (G1,2)



subjetividade



- O relato do aposentado como ‘deficiente físico’ que, logo após uma operação do quadril participou de um curso, e elogiou os elevadores, o cuidado da recepcionista etc. não se diferencia de outras situações com pessoas não deficientes. (G1)
- Ou seja, o atendimento a uma gestante, a um idoso, a uma pessoa em pós operatório, alguém com um membro engessado entre outras situações (que não caracterizariam deficiência) demandariam esses mesmos cuidados. (G1)

Sebrae



Sebrae

- A percepção e a imagem do Sebrae que esses participantes ‘deficientes’ possuem sobre a instituição não diferem substancialmente daquelas externadas por uma pessoa não deficiente.
- Os problemas enfrentados, as dúvidas existentes e até as expectativas relacionadas ao empreendedorismo são similares, e, de forma geral, não implicariam em mudanças de conteúdos, ainda que tanto as entrevistas em profundidade quanto os grupos focais tenham sido em um número reduzido.





- De forma geral, esses ‘deficientes’ têm um conhecimento superficial do Sebrae, uma ideia ainda associada a ser uma fonte de recursos baratos e acessíveis, e a ser quase uma solução mágica para os desafios. (G1,2)
- Mas, apenas saberem que o Sebrae se preocupa e procura estar apto a atender melhor também as pessoas com deficiências se constitui em um diferencial que impacta positivamente a imagem da instituição. (G2)

pandemia

SEBRAE



pandemia

- A pandemia foi um tema naturalmente bem presente nos comentários desses ‘deficientes’ e quase sempre de forma negativa, enquanto agravante de uma situação econômica já delicada para a maior parte deles. (G1,2,3)
- Tal qual a situação também enfrentada pelos inúmeros empreendedores ‘não deficientes’, como vários outros estudos realizados nos últimos meses já exaustivamente confirmaram.



pandemia



- Em que pese alguns desses ‘deficientes’ claramente haverem se reinventado e de certa forma associando essa mudança empreendida ao conhecimento adquirido no Sebrae. (G1)
- Mas para outros desses ‘deficientes’, as limitações impostas pela pandemia comprometeram e ainda comprometem os próprios negócios e as intenções de empreender, em uma sinalização clara do quanto carecem de suporte. (G1,2,3)
- Cabe a ressalva contudo de não ser muito presente a relação entre as próprias ‘deficiências’ e a situação em que se encontram, se tratando, via de regra, de impasses presentes também no universo dos ‘não deficientes’. (G1,2,3)

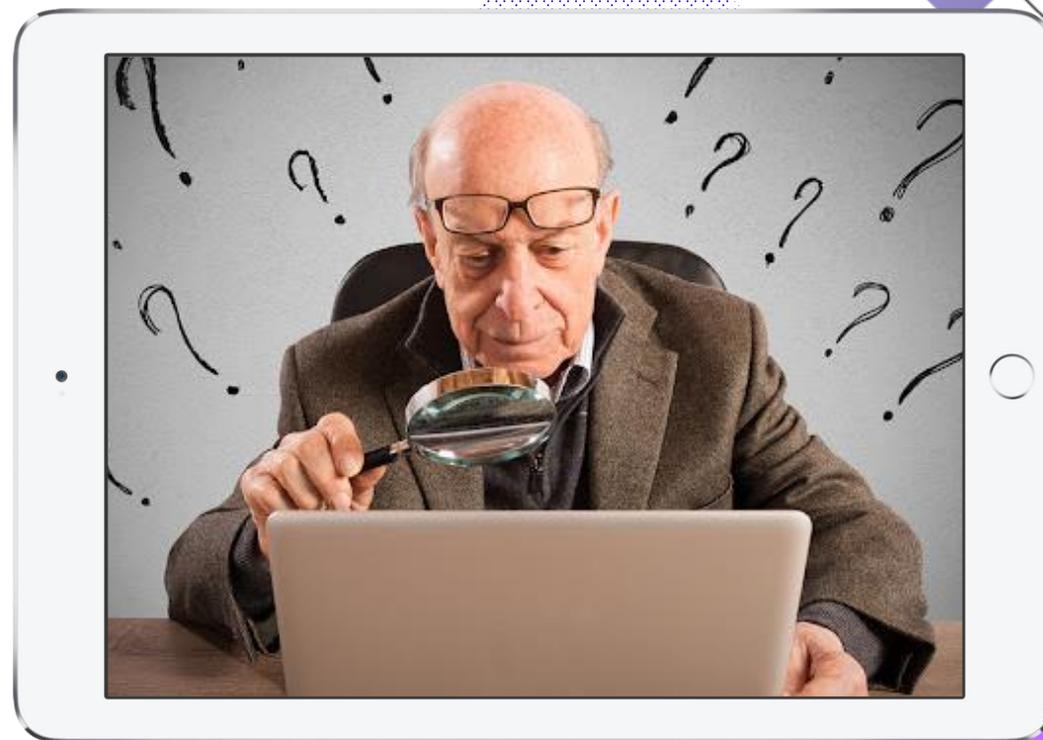
tecnologia

SEBRAE



tecnologia

- Uma característica também muito presente nesse perfil de ‘deficientes’ foi a de pessoas com poucos conhecimentos ou familiaridade relacionados à tecnologia, à informática, aos computadores, às redes sociais e aos aplicativos. (G1,2)
- Vários se descrevem como “bebês” ou “analfabetos funcionais” na temática, ainda que curiosos e interessados, sendo as redes sociais, a exemplo da população ‘não deficiente’, o caminho mais buscado para esse aprendizado. (G1,2)



tecnologia



- Isso contudo não impediria os ‘deficientes’ de tentar, de explorar e (pouco a pouco) descobrir (quase sempre por conta própria) caminhos e soluções para as dificuldades, sendo a persistência um traço bem presente. (G1,2)

características



características

- Essa resiliência seria uma qualidade presente em boa parte desses ‘deficientes’, algo talvez inerente às próprias adversidades que cada um deles precisou (ou ainda precisa) enfrentar nos respectivos dia a dia. (G1,2)
- Outra característica também bem presente se refere às diversificadas experiências de muitos desses ‘deficientes’ em empreender, com passagens por diferentes tipos de atividades econômicas, muitas vezes sem sucesso. (G1,2)



características

- Ainda que em todos os grupos realizados tenha existido uma ótima interação entre os participantes, essa empatia tende a ser muito maior quanto mais similares forem as limitações, como no caso dos ‘deficientes monoculares’.
- Não perder de vista a necessidade de certa homogeneidade de deficiências, na medida em que grandes discrepâncias podem trazer dificuldades, como foi o caso do grupo em que uma participante com perda total da visão não conseguiu utilizar os recursos empregados pelos demais.



formato



formato

- Com relação ao formato de cursos esperados/desejados por parte desses ‘deficientes’, fica clara a expectativa de uma maior interação, de relacionamento, de conhecer e conviver com outras pessoas nas mesmas situações. (G1,2)
- Ainda que, por essas justificativas (e pelo fato de serem pouco digitais) os cursos presenciais tenham sido muito enfatizados, trata-se de um cuidado e de uma possibilidade a ser mais estimulada também nas versões virtuais. (G1)



formato



- Esse “network” teria também como objetivo a expansão dos próprios negócios, o estabelecimento de novas parcerias comerciais, a troca de serviços profissionais, a criação de alianças empresariais e outras ações similares. (G2)
- Salta aos olhos que quanto menor a escolaridade, quanto mais humilde o perfil do empreendedor e quanto menos ‘digital’ seja a pessoa, tanto maior a preferência pelo formato presencial dos cursos. (G2)

formato

- Possivelmente pelo receio de não dar conta do desafio do EAD, pela resistência ao novo/desconhecido, pela falta de hábito na utilização do recurso virtual, o mais fácil é a opção pelo presencial. (G2)
- Assim, talvez as soluções do Sebrae em formato “híbrido”, tanto online como virtual, sejam a melhor composição para contemplar ambas as expectativas desses ‘deficientes’. (G1)



formato



- Outro ponto que merece atenção é a possibilidade dos cursos serem gravados para permitirem consultas, uma nova oportunidade de assimilação dos conteúdos, esclarecimento de dúvidas até para quem não pode participar. (G1)
- A disponibilização dos materiais e conteúdos antecipadamente para os ‘deficientes’ pode facilitar a participação, a assimilação, a compreensão das imagens e a eliminação de dúvidas, sem comprometer o grupo. (G4)



para não
esquecer



para não esquecer

- Em geral não existem grandes diferenças entre o ‘deficiente’ e o ‘não deficiente’ em termos de empreendedorismo, expectativas e carências.
- As expectativas e necessidades dos deficientes são bem diversas, inclusive dentro da mesma deficiência, o que demanda atenção e análise.
 - Assim, não basta saber se a pessoa tem uma deficiência, sendo necessário também identificar a necessidade de cada cliente com deficiência.
 - Tal iniciativa voltada a conhecer essas necessidades de cada ‘deficiente’ precisa partir do próprio Sebrae e não ser esperada de forma espontânea.

para não esquecer

- Fundamental uma atenção adicional e uma criteriosa avaliação prévia de modo a que apenas um ‘deficiente’ não inviabilize todo um grupo ou turma.
- O melhor preparo do Sebrae para atender o ‘deficiente’ deve ser uma ação mais matricial do que centrada em posturas/medidas curso a curso.
 - As carências específicas (socialização e pouco conhecimento sobre TIC) são pontos a serem considerados ao se pensar no perfil de ‘deficientes’.
 - Assim como as características pessoais mais presentes: resiliência, empreender por necessidade, sede de capacitação, vontade de vencer.

para não esquecer

- A preocupação em melhor atender o ‘deficiente’ é uma diferenciação relevante a ser divulgada, por agregar muito à imagem positiva do Sebrae.
- Recomenda-se fortemente a participação de um ‘deficiente’ de cada perfil para avaliar/auditar os ajustes, o material, o instrutor e o processo em si.
 - Cada perfil de deficientes possui demandas e ferramentas específicas, notadamente:
 - Deficientes auditivos – tradutores simultâneos, controle de volume
 - Deficientes intelectuais – material com outros recursos além do texto (imagens, vídeos, etc.)
 - Deficientes físicos – acessibilidade
 - Deficientes visuais – leitor de imagens, controle de zoom, ...

☰ ficha técnica



Projeto: Necessidades dos empreendedores com deficiência

Objetivo: levantar as necessidades dos clientes empreendedores com algum tipo de deficiência para compreender como o Sebrae pode ajudar no desenvolvimento dessas pessoas, por meio de ferramentas e modelos de capacitação

Universo: 2.890 clientes Sebrae-SP com deficiência atendidos em 2021

Amostra: 6 entrevistas em profundidade (EP) e 6 grupos focais online (GF)

Metodologia: Qualitativa, por meio de EPs e GFs online

Período de Coleta de Dados: 03 e 16/09/2021

Local: Estado de São Paulo

Unidade Gestão Estratégica

Gerente: Thaís Leal Piffer

Coordenação: Carolina Fabris Ferreira

Equipe Técnica: Alexandre Sousa Nascimento, Anderson Nunes Coelho, Déborah Regina Picarelli Gonçalves, Danielle Aparecida dos Santos, Márcia Shizue Kikuchi, Nicollas Alexandre Poletto, Pedro João Gonçalves e Renan Rodrigues Silva Sousa.

Fornecedor: Checon Pesquisa

Rua Vergueiro, 1117 - Paraíso

CEP: 01504-001 - São Paulo - SP

Homepage: www.sebraesp.com.br

Informações sobre produtos e serviços do SEBRAE-SP: 0800 570 0800

Informações sobre este relatório: 3177-4500 ramais 4874/4654/4574