

Clientes com deficiência física: Uma investigação sobre seus valores e sobre sua coprodução no consumo hedônico

Autor: Nuno Alvares Felizardo Junior

Banca examinadora: Pres. Orientadora: Profa. Dra. Irene Raguene Troccoli; Prof^a Dr^a Cecília Lima de Queirós Mattoso; Prof. Dr. André Lacombe Penna da Rocha (PUC Rio)

RESUMO

Essa dissertação, de caráter descritivo e exploratório, investigou quais valores pessoais do consumidor do projeto Praia para Todos motivam sua participação nas atividades oferecidas, além de observar se havia interseção, desses valores, com estímulos oferecidos pela equipe do projeto reproduzidos por aspectos de coprodução gerando cocriação de valor. Para tanto, com o embasamento teórico da Teoria Meios-Fim, e do princípio da coprodução do serviço com a consequente cocriação de valor, foi realizada pesquisa empírica junto a homens com necessidade de auxílio para sua locomoção – exceto no caso de deficiência visual – que tivessem frequentado o projeto por pelo menos três vezes em qualquer atividade, com o levantamento e o tratamento das informações se dando por meio de uma triangulação de técnicas envolvendo a *laddering* e a observação não participante. Como resultado, esse estudo evidenciou que o projeto Praia para Todos transcende um mero projeto inclusivo aos olhos de seus frequentadores. A passarela sobre a areia, a cadeira anfíbia, os membros do projeto garantem acessibilidade a esse lugar público, que se transforma em um ponto de encontro para interação social entre pessoas com mobilidade reduzida. Tal atmosfera de convivência e superação revelou dois principais valores pessoais dos membros do grupo estudado: liberdade e felicidade, confirmando o forte vínculo emocional entre os seus membros. No que diz respeito à coprodução de serviço, foram observados vários estímulos utilizados pelos membros da equipe do projeto, que extrapolam os aspectos técnicos da prestação de serviço, motivando o alcance dos valores encontrados pelos usuários gerando a cocriação de valor. Sendo assim, esse estudo vem corroborar com as práticas profissionais pouco vistas no mercado, auxiliando no processo de investigação dos valores do cliente com deficiência que são levados em consideração no processo de consumo de lazer, intermediado pela coprodução de serviço.

Palavras-chave – Comportamento do Consumidor; Clientes com Deficiência; Valores Pessoais; Coprodução de Serviço; Praia para Todos.