

**A EXPERIÊNCIA DE CONSUMIDORES COM DEFICIÊNCIA EM AMBIENTES DE SERVIÇOS GASTRONÔMICOS: uma análise da vulnerabilidade e da resiliência de usuários de cadeiras de rodas em bares**

**ANA KARLA DE MELO SILVA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

**ANDERSON GOMES DE SOUZA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

**JOSÉ WILLIAM DE QUEIROZ BARBOSA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE (UFRN)

Agradecimento à orgão de fomento:

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

## **A EXPERIÊNCIA DE CONSUMIDORES COM DEFICIÊNCIA EM AMBIENTES DE SERVIÇOS GASTRONÔMICOS: uma análise da vulnerabilidade e da resiliência de usuários de cadeiras de rodas em bares**

### **Introdução**

Nas pesquisas em hospitalidade, percebe-se uma preocupação maior em analisar aspectos de acessibilidade no segmento de meios de hospedagem. Todavia, o setor de bares precisa ser mais explorado nesse sentido, uma vez que possui relevância para os residentes e para os turistas, além de estar ligado à hospitalidade. Adicionalmente, investigar o consumo da PcD torna-se importante devido à quantidade expressiva dessa população na sociedade. Dessa forma, o presente estudo resalta a experiência da PcD quando frequenta ambientes de bares.

### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

Nota-se uma lacuna no conhecimento acerca da acessibilidade nos ambientes de serviços de bares e como isto impacta diretamente os consumidores com deficiência. Com base no exposto, a pergunta que orientou o desenvolvimento deste estudo foi: De que modo o senso de vulnerabilidade e de resiliência dos usuários de cadeira de rodas se relacionam com a sua experiência de consumo em ambientes de serviços gastronômicos do tipo bar?

### **Fundamentação Teórica**

O referencial teórico abordou dois tópicos: 1) A experiência de consumo em ambientes de serviços gastronômicos; e 2) A vulnerabilidade e a resiliência do usuário de cadeira de rodas em serviços de bares.

### **Metodologia**

Adotou-se uma abordagem quantitativa, de caráter descritivo e corte transversal único. Os dados foram coletados a partir da aplicação de questionários, online e presencialmente, obtendo-se uma amostra de 51 participantes. A análise se deu por meio da matriz de correlação de Pearson, além de procedimentos estatístico-descritivos.

### **Análise dos Resultados**

Os resultados mostraram que a maior parte dos entrevistados não se sente em condição vulnerável ao frequentar ambientes gastronômicos do tipo bar. Em contrapartida, seu senso de resiliência é apontado como de intensidade moderada. Também foi constatada uma correlação significativa entre o ambiente de serviços e a experiência destes consumidores, embora esta não tenha apresentado forte ligação com a vulnerabilidade e a resiliência deles.

### **Conclusão**

Para o contexto analisado, não foi possível visualizar uma ligação significativa, isto é, uma relação linear com forte intensidade, da experiência de consumo em ambientes de serviços gastronômicos face à vulnerabilidade e resiliência do consumidor com deficiência. Viu-se, também, que a correlação mais significativa se deu entre as variáveis experiência do consumidor e atmosfera do serviço.

### **Referências Bibliográficas**

Baker, J. (1986). The role of the environment in marketing services: The consumer perspective. *The services challenge: Integrating for competitive advantage*, 1(1), 79-84. Tuli, N., Srivastava, R., & Kumar, H. (2023). Navigating services for consumers with disabilities: a comprehensive review and conceptual framework. *Journal of Services Marketing*, 37(9), 1132-1150. Yan, H., & Felicen, S. S.

(2021). Dinescape and servicescape experience among costumers of themed restaurant in Shanghai. International Journal of Research Studies in Management, 9(3), 1-14.