



21 A 23 DE NOVEMBRO DE 2025  
XXX ENAPET

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DIREITOS HUMANOS:  
DESAFIOS ÉTICOS PARA O SÉCULO XX

## VAREJO INCLUSIVO: UM OLHAR SOB A EXPERIÊNCIA DE COMPRA DE CONSUMIDORES COM DEFICIÊNCIA

ALVES, L. M. <sup>1</sup>; ARAÚJO, C. V. S. de<sup>1</sup>; BARBOSA, O. T.<sup>1</sup>; CARDOSO, V. P. <sup>1</sup>; GONÇALVES, G. F.<sup>1</sup>;  
ANDRADE, I. R. de S. <sup>1</sup>; CLEMENTE, P. H. B.<sup>1</sup>; FARIAS, V. M. de<sup>1</sup>; FREITAS NETO, P. B. de<sup>1</sup>; LEITE, S. S.  
<sup>1</sup>; LEITE, Y. C. S. <sup>1</sup>; LIMA, M. F. G. de<sup>1</sup>; LIMA, K. B. <sup>1</sup>; SANTOS, K. A. dos<sup>1</sup>; SANTOS, L. J. DA S. M. <sup>1</sup>;  
SANTOS, M. S. dos; SILVA, A. M. da<sup>1</sup>; SOUZA, S. M. A. de<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>PET ADMINISTRAÇÃO, UEPB, CAMPUS I, sandra.adm@servidor.uepb.edu.br, uepbpetadm@gmail.com,

<sup>2</sup>Tutora do PET ADMINISTRAÇÃO, UEPB, CAMPUS I.

**RESUMO:** O projeto de extensão “Varejo Inclusivo: um olhar sob a experiência de compra de consumidores com deficiência”, busca trazer uma visão sobre as barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência e como proporcionar experiências de compra positivas e acessíveis para este público. Tal iniciativa adotou como base metodológica o TCR, ou seja, a Pesquisa Transformativa do Consumidor, que permitiu envolver os varejistas e os discentes do PET Administração da UEPB, com uma abordagem qualitativa e participativa. As atividades incluíam questionários, observações, oficinas e vivências imersivas, que possibilitaram identificar barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais no ambiente de consumo. Como resultado, observou-se um aumento da conscientização dos profissionais sobre práticas inclusivas e a consolidação de um ambiente de compra mais acessível e empático. Fortalecendo desta maneira, o papel da universidade como agente de transformação social.

**Palavras-chave:** Inclusão; Acessibilidade; Extensão Universitária; Consumo.

## INCLUSIVE RETAIL: A LOOK AT THE PURCHASING EXPERIENCE OF CONSUMERS WITH DISABILITIES

**ABSTRACT:** The extension project “Inclusive Retail: a look at the shopping experience of consumers with disabilities” seeks to provide insight into the barriers faced by people with disabilities and how to provide positive and accessible shopping experiences for this audience. This initiative adopted TCR as its methodological basis, that is, Transformative Consumer Research, which allowed the involvement of retailers and UEPB PET Administration students, with a qualitative and participatory approach. The activities included questionnaires, observations, workshops and immersive experiences, which made it possible to identify



XXX ENCONTRO NACIONAL DOS GRUPOS PET  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)  
Campus Darcy Ribeiro, Asa Norte  
70910-900, Brasília - DF





21 A 23 DE NOVEMBRO DE 2025  
XXX ENAPET

## INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DIREITOS HUMANOS: DESAFIOS ÉTICOS PARA O SÉCULO XX

physical, communicational and attitudinal barriers in the consumer environment. As a result, there was an increase in professionals' awareness of inclusive practices and the consolidation of a more accessible and empathetic purchasing environment. In this way, strengthening the role of the university as an agent of social transformation.

**Keywords:** Inclusion; Accessibility; University Extension; Consumption.

### Introdução

A Lei nº13.146, de 6 de julho de 2015, institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência, ela garante promover condições de igualdade aos direitos e liberdades fundamentais para as pessoas com deficiências. Neste contexto, surge o projeto de extensão “Varejo Inclusivo: um olhar sob a experiência de compra de consumidores com deficiência”, que traz uma iniciativa social e acadêmica relevante para promover a acessibilidade e a inclusão dentro do setor do varejo, visando proporcionar experiências de compra positivas e acessíveis para estes consumidores.

Outrossim, para fins de conscientização dos lojistas, foram realizadas atividades, questionários, oficinas e vivências, onde através das mesmas, houve capacitação de seus colaboradores e ampliação da percepção dos alunos petianos do curso de administração da UEPB sobre os desafios enfrentados por consumidores com deficiência. Desta forma, reforçando a importância da extensão universitária, como ponte entre conhecimento científico e práticas sociais transformadoras assim, podendo contribuir para a construção de um varejo mais justo e acessível para todos.

Diante do que foi exposto, o projeto teve como objetivo, identificar as principais barreiras enfrentadas por consumidores com deficiência no setor varejista, promovendo ações de sensibilização, capacitação e igualdade aos colaboradores do comércio, desenvolvendo em conjunto, práticas inclusivas que fortaleçam a acessibilidade e igualdade no ambiente de consumo. Além disso, buscou-se proporcionar aos alunos do PET administração uma experiência interdisciplinar, que estimula o desenvolvimento de competências críticas, empáticas e sociais, reforçando o compromisso da universidade na inclusão e cidadania.



XXX ENCONTRO NACIONAL DOS GRUPOS PET  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)  
Campus Darcy Ribeiro, Asa Norte  
70910-900, Brasília - DF





21 A 23 DE NOVEMBRO DE 2025  
XXX ENAPET

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DIREITOS HUMANOS:  
DESAFIOS ÉTICOS PARA O SÉCULO XX

## Método

A iniciativa de extensão denominada “Varejo Inclusivo: um olhar sob a experiência de compra de consumidores com deficiência” adotou como base metodológica a Pesquisa Transformativa do Consumidor (TCR), atrelado a uma abordagem qualitativa de natureza exploratória e interventiva. Essa estrutura de pesquisa mostrou pertinentes quanto aos objetivos propostos, permitindo simultaneamente a apuração das barreiras enfrentadas por consumidores com deficiência no âmbito varejista e a aplicação de ações transformadoras junto aos estabelecimentos comerciais.

O projeto foi desenvolvido a partir de uma abordagem participativa e dialógica, envolvendo três grupos distintos de *stakeholders*: (i) consumidores com deficiência, considerados sujeitos centrais da investigação; (ii) varejistas e colaboradores, atuando como agentes multiplicadores na promoção da inclusão; e (iii) discentes vinculados ao Programa de Educação Tutorial (PET) do curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), os quais desempenharam o papel de mediadores no processo extensionista. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionários e de observações sistemáticas, com o objetivo de identificar as principais barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência no contexto do varejo. Além disso, foram promovidas vivências e simulações de experiências baseadas em práticas pedagógicas voltadas à sensibilização e ao desenvolvimento da empatia, utilizando recursos como vendas simuladas, cadeiras de rodas, tampões oculares e a colaboração com o empresário local conhecido como Tio Gêra. Este último contribuiu de forma significativa para a atividade, compartilhando sua experiência enquanto pessoa com deficiência, o que potencializou a imersão e aprofundou a compreensão das dinâmicas inclusivas no ambiente comercial.

As oficinas de capacitação, realizadas em uma rede de farmácias no município de Campina Grande–PB, foram estruturadas com base em referenciais normativos que orientam a inclusão e a acessibilidade, destacando-se a Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e a NBR 9050/2015, que estabelece critérios e parâmetros técnicos para a



XXX ENCONTRO NACIONAL DOS GRUPOS PET  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)  
Campus Darcy Ribeiro, Asa Norte  
70910-900, Brasília - DF





21 A 23 DE NOVEMBRO DE 2025  
XXX ENAPET

## INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DIREITOS HUMANOS: DESAFIOS ÉTICOS PARA O SÉCULO XX

promoção da acessibilidade em espaços urbanos e edificações. As atividades formativas abordaram técnicas específicas de atendimento acessível, bem como diretrizes obrigatórias para assegurar o acesso universal. A abordagem didático-pedagógica adotou metodologias ativas, favorecendo a construção coletiva do conhecimento por meio de dinâmicas de sensibilização, identificação e proposição de soluções para barreiras físicas e atitudinais. A análise dos dados obtidos permitiu a identificação de categorias emergentes relacionadas às barreiras de acesso e às lacunas existentes no setor varejista, ressaltando a relevância da qualificação dos profissionais que atuam diretamente no atendimento ao público como elementos-chave na promoção de práticas inclusivas e na transformação do cenário do varejo local.

### **Resultados e Discussão**

A partir da metodologia fundamentada na Pesquisa Transformativa do Consumidor (TCR), o projeto “Varejo Inclusivo: um olhar sob a experiência de compra de consumidores com deficiência” desenvolveu ações práticas voltadas à sensibilização e à inclusão no contexto varejista. As atividades envolveram consumidores com deficiência, colaboradores de estabelecimentos comerciais e discentes do PET Administração da UEPB, em um processo participativo e dialógico. A coleta de dados, realizada por meio de questionários, observações e vivências imersivas, como simulações com vendas e cadeiras de rodas, possibilitou identificar barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais no ambiente de consumo.

A partir dessas ações, foram obtidos resultados expressivos relacionados à conscientização dos colaboradores e à consolidação de práticas mais inclusivas no setor varejista local. Os questionários aplicados aos consumidores com deficiência permitiram identificar as principais dificuldades enfrentadas durante a jornada do consumidor, entre elas a ausência de sinalização adequada, a falta de preparo dos atendentes e a limitação de infraestrutura nos pontos de venda. Por outro lado, as respostas dos colaboradores e gestores varejistas revelaram um interesse crescente em compreender as necessidades desse público, embora ainda haja lacunas de conhecimento técnico e sensibilidade nas relações de consumo.



XXX ENCONTRO NACIONAL DOS GRUPOS PET  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)  
Campus Darcy Ribeiro, Asa Norte  
70910-900, Brasília - DF





21 A 23 DE NOVEMBRO DE 2025  
XXX ENAPET

## INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DIREITOS HUMANOS: DESAFIOS ÉTICOS PARA O SÉCULO XX

As oficinas de capacitação representaram um marco importante do projeto, uma vez que propiciaram espaços de reflexão e aprendizado mútuo entre os participantes. As dinâmicas de sensibilização, fundamentadas em metodologias ativas, possibilitaram que os profissionais experimentassem na prática as dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência. Essa vivência concreta estimulou o desenvolvimento da empatia e reforçou a importância de um atendimento pautado na autonomia e no respeito à diversidade.

Por fim, a cartilha educativa sobre atendimento inclusivo consolidou-se como um instrumento de disseminação de boas práticas e de multiplicação do conhecimento construído ao longo das atividades. A distribuição do material junto à comunidade e aos profissionais participantes contribuiu para a continuidade do impacto social da ação extensionista, ultrapassando o espaço acadêmico e alcançando a esfera social e econômica do município. Além disso, a articulação com o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI) da UEPB fortaleceu a rede de apoio às ações inclusivas, ampliando a visibilidade das pautas de acessibilidade na instituição.

### **Conclusões**

Perante o que foi exposto, o projeto de extensão “Varejo inclusivo” trouxe contribuições importantes para sociedade e para comunidade acadêmica ao tratar a inclusão e a acessibilidade na visão dos varejistas e consumidores com deficiência, implantando ações educativas e capacitantes que incentivassem um mercado mais inclusivo. O trabalho ocorreu de maneira prática, com uma oficina e com parcerias que permitiram uma experiência imersiva para os discentes e colaboradores envolvidos. Além disso, pesquisas foram realizadas, tanto por meio de artigos, quanto por meio de formulários online, para se ter um aprofundamento maior na discussão do tema.

Dessa maneira, o projeto buscou desenvolver as competências analíticas e empáticas dos alunos, e sensibilizar os varejistas e capacitá-los para um melhor atendimento e um espaço mais acolhedor. O objetivo principal do projeto foi identificar as barreiras enfrentadas por consumidores com deficiência no varejo, mediante ações conscientizadoras e instrutivas, como



XXX ENCONTRO NACIONAL DOS GRUPOS PET  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)  
Campus Darcy Ribeiro, Asa Norte  
70910-900, Brasília - DF





21 A 23 DE NOVEMBRO DE 2025  
XXX ENAPET

## INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DIREITOS HUMANOS: DESAFIOS ÉTICOS PARA O SÉCULO XX

o desenvolvimento de materiais educativos, oficina, pesquisas acadêmicas, aplicação de pesquisas em formulários online, coleta de relatos de consumidores com deficiência e discussões em grupo, permitindo a identificação de barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais, na cidade de Campina Grande–PB.

Durante a construção do projeto, foram enfrentados desafios relacionados à obtenção de respostas de consumidores e lojistas, conciliação de horários com colaboradores do varejo e formalização de parcerias institucionais. Apesar disso, os resultados foram expressivos: realização de oficinas de capacitação em rede de farmácias local, produção de materiais educativos sobre acessibilidade e inclusão, e consolidação de parcerias estratégicas. Destaca-se a colaboração com consumidor e empresário com deficiência, cuja participação contribuiu para aprofundamento das discussões, e a parceria com o NAI/UEPB, fundamental para divulgação dos questionários. O projeto gerou resultados multidimensionais: economicamente, promoveu inclusão de consumidores com deficiência no mercado; socialmente, favoreceu ambiente urbano mais inclusivo; culturalmente, incentivou debate sobre cidadania e equidade. A participação de discentes do PET e docentes fortaleceu a integração universidade-sociedade, reafirmando a extensão universitária como instrumento de transformação e justiça social.

### Agradecimentos

Ao Programa de Educação Tutorial (PET) e ao PROBEX/UEPB.

### Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050:2015** Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2020.

BARBOSA, O. T. *et al.* **Varejo Inclusivo: um olhar sob a experiência de compra de consumidores com deficiência.** Projeto de extensão (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2025.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF, 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm). Acesso em: 3 out. 2025.



XXX ENCONTRO NACIONAL DOS GRUPOS PET  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)  
Campus Darcy Ribeiro, Asa Norte  
70910-900, Brasília - DF

