

Aprendizagem Eficiente em Supermercados

100.590.209-70

106.477.209-90

077.499.829-65

Orientador

022.191.888-41

Joinville

2014

RESUMO

O projeto tem como objetivo treinar a equipe de aprendizes que realiza sua parte prática em supermercados na cidade de Joinville para que dentro de suas atividades cotidianas atendam pessoas com algum tipo de deficiência visual, auditiva ou de mobilidade, acompanhando-as durante sua estada no estabelecimento, para fazer pleno uso dos serviços oferecidos pelo supermercado. Essa preparação terá o apoio tanto da instituição formadora responsável pelos aprendizes, o Senac e o supermercado que realiza a contratação dos aprendizes. No Senac o Plano de Curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços de Supermercados tem na sua organização curricular as unidades para a preparação dos aprendizes sem necessidade de nenhuma alteração, o orientador direcionará, ao trabalhar os conhecimentos, habilidades e atitudes já previstas, para as questões relativas a acessibilidade. Pela parte dos supermercados, os aprendizes serão preparados e treinados durante a fase de ambientação e durante seu período de trabalho através do responsável direto de sua orientação. O resultado esperado além de um melhor atendimento a todos os públicos do estabelecimento, será uma formação de aprendizes com uma consciência social de acolhimento, respeito e dignidade que deve ser dada a todo cidadão.

Palavras-chave: Atendimento à Deficientes. Aprendizes - Formação. Acessibilidade em Supermercados

1 INTRODUÇÃO

A preocupação com as questões relativas a acessibilidade para pessoas portadoras de necessidades é uma questão recorrente em diversos níveis de nossa sociedade atual. Muito se tem dito, e se tem feito, para minimizar a distância entre uma sociedade construída para atender a pessoas sem limitações e àqueles que as possuem.

Como aprendizes na rede de supermercados BISTEK, percebemos a necessidade de atender pessoas com algum grau de dificuldade em seus sentidos ou mobilidade.

Várias literaturas tratam das questões de permitir não somente a adaptação dos espaços, mas já na fase inicial de qualquer projeto atender ao preceito de dar liberdade e permitir o livre acesso a qualquer cidadão independente de sua condição física. Já existe legislação nos níveis municipal, estadual ou federal que contempla a acessibilidade aos portadores de necessidades.

Ocorre que não é difícil perceber que a realidade mostra que isso ainda não é suficiente. Partindo da realidade vivenciada dentro do setor de mercados, sendo eles pequeno, super ou hiper, quem de fato é treinado para atender pessoas com deficiências ou mesmo com idade que limite seus sentidos ou movimento?

Numa rápida enquete com grupos de aprendizes que cumprem sua jornada em vários dos supermercados da cidade de Joinville, nenhum deles foi instruído sobre como tratar ou atender esse grupo. E deles também se teve a informação que isto ocorre também com os funcionários regulares desses estabelecimentos.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

Nas unidades supermercadistas da cidade de Joinville, sejam de grandes redes ou de pequenos estabelecimentos locais, se constata que não há uma equipe treinada para receber, acompanhar e prestar atendimento as pessoas portadoras de necessidades.

Treinar os colaboradores efetivos acontece de forma incipiente, e que no dia a dia não se mostra eficiente. De outro lado temos um grupo importante dentro dessas organizações que potencialmente tem perfil para essa questão, os aprendizes contratados para desenvolver qualificação profissional e social adequadas. Esse grupo tem seu treinamento em diversos setores desses estabelecimentos e podem ser orientados também para essa tarefa.

1.2 OBJETIVOS E METAS

O projeto tem o objetivo geral de treinar a equipe de aprendizes que realiza sua parte prática em supermercados na cidade de Joinville para que dentro de suas atividades cotidianas atendam pessoa ou pessoas com algum tipo de deficiência visual, auditiva ou de mobilidade, acompanha-las durante sua estada no estabelecimento, para fazer pleno uso do serviço oferecidos pelo supermercado.

Como objetivo secundário, na verdade consequência natural desse processo, estará se formando nesses aprendizes uma consciência social de acolhimento, respeito e dignidade que deve ser dada a todo cidadão.

A meta é atender 100% dos clientes com as necessidades descritas e ampliar o número de pessoas que são potenciais clientes.

1.3 JUSTIFICATIVA

Dados do IBGE para a cidade de Joinville (Fonte: IBGE: Censo Demográfico 2010) mostra um número de aproximadamente 21.000 pessoas entre homens e mulheres com mais de 65 anos, com rendimentos igual e acima de 2 salários mínimos.

De população residente com algum tipo de deficiência auditiva, de alguma dificuldade até ausência total de audição temos uma população de 7.545 pessoas, também a partir de dois salários mínimos chegando a 30 salários mínimos.

De população residente com algum tipo de deficiência visual, temos um total de 31.541 pessoas com rendimentos igual e acima de 2 salários mínimos.

Também podem ser somados 6.425 pessoas com algum grau de deficiência motora e que também tem rendimentos superiores a 2 salários mínimos.

Esses subtotais podem apresentar variações, mas seguem uma média mundial que indica 10% da população aproximadamente com algum tipo de deficiência, mas que são economicamente ativas e, portanto clientes diretos ou indiretos de estabelecimentos varejistas do ramo de mercados.

Essa população deve ter a atenção devida e que permita usar de seu direito de utilizar desses serviços comerciais sem que sua deficiência o impeça.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para esse estudo foram feitas duas abordagens, a primeira do ponto de vista da acessibilidade a todos conforme Barros (2012, p.14), “o objetivo é proporcionar a todos o direito de desfrutar plenamente os locais.”

Nas questões arquitetônicas já temos legislação aplicada aos novos empreendimentos e também a adaptação cada vez em maior número de locais antes de acessibilidade reduzida.

Não há porém legislação específica quanto ao atendimento pessoal. Locais serem acessíveis não os torna automaticamente atraentes de todo. Existe ainda o preconceito, a falta de informação e por vezes o descaso.

Para isso citamos a segunda abordagem nesse estudo que é o bom atendimento ao cliente, segundo Dantas (2012, p.27) “um serviço orientado para o cliente implica oferecer bens e serviços que não lhe frustrem a expectativa, ou melhor dizendo, bens e serviços de alta qualidade”.

Portanto como é possível atender um cadeirante, pessoa que temporariamente ou de forma permanente fica limitada em altura, de forma satisfatória com prateleiras que tornam inacessíveis os produtos? Como um deficiente visual pode verificar a qualidade de uma fruta? Como um deficiente auditivo tem informações com um atendente? Assim podemos estender essas questões as pessoas idosas que frequentam normalmente um supermercado, mas nem sempre tem a condição total de acesso aos produtos ou informações.

Ainda segundo Dantas (2012, p.53) “É lógico e sensato admitir-se que toda atividade de qualquer setor da economia destine-se, direta ou indiretamente, a atender necessidades e desejos das pessoas”.

Podemos dizer de fato que apenas locais fisicamente acessíveis não trará essa parcela significativa da população. É necessário que essas pessoas com suas necessidades específicas sejam atendidas por um grupo ou equipe que tenha o devido treinamento para de forma sintética:

- Compreender e valorizar seu papel na sociedade em que se insere;
- Dominem os conteúdos técnicos necessários para atender as múltiplas situações de dependência;
- Tenham habilidades comportamentais que favoreçam a aproximação e queda de barreiras que possam existir;
- Que saibam, ou seja, preparadas para a adversidade de situações que um atendimento personalizado cria.

3 DESENVOLVIMENTO

3.1 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Para poder atender de forma correta e sistemática, a proposta do projeto é capacitar os aprendizes que cumprem suas tarefas praticas nos supermercados para que quando um portador de deficiência adentre ao espaço do estabelecimento ele seja recepcionado por um desses aprendizes e acompanhado em toda sua estada ali, lhe auxiliando quando necessário ou a seu pedido.

Essa recepção pode ser agendada, isto é, essa pessoa pode avisar com antecedência que irá ao estabelecimento ou então ela vai e os atendentes ou próprios seguranças que ficam próximos a entrada podem avisar a Brigada que há um portador de necessidades especiais chegando. A existência dessa Brigada Eficiente pode ser também divulgada para os usuários do estabelecimento através de mídias para que se faça a conscientização do cuidado do estabelecimento em bem atender toda sua clientela.

A pessoa com deficiência ou idoso precisa ser consultado sobre a forma com a qual quer ser atendido ou até mesmo na sua abordagem.

Portanto o treinamento proposto deve especificar quanto as especificidades de cada situação:

- Mobilidade, treinamento quanto a forma de se colocar em relação a um cadeirante, por exemplo, ficando sempre a altura de seus olhos para não colocá-lo em situação desconfortável;
- Deficiência auditiva, treinamento básico em linguagem de sinais, LIBRAS, para os aspectos mais comuns como nome, aonde se quer ir, quanto é, etc. assim como aprender a falar de frente, em tom normal, mas articulando bem as palavras;

- Deficiência visual, ser treinado para se fazer próximo e presente e saber conduzi-la oferecendo-lhe o braço para que esta possa lhe acompanhar e dirigir-se aos locais e produtos desejados;
- Pessoas idosas, seu treinamento deve fazê-lo perceber as dificuldades de um idoso em sua movimentação, aspectos sensoriais e de entendimento. Evitando o lugar comum de chamá-los de vó ou vô.

A preparação para as situações descritas tem dois pontos de apoio, na instituição formadora responsável pelos aprendizes, o SENAC e o supermercado que realiza a contratação dos aprendizes.

O Plano de curso de aprendizagem profissional comercial em serviços de supermercados tem na sua organização curricular as unidades para a preparação dos aprendizes sem necessidade de nenhuma alteração, apenas a visão do orientador ao trabalhar os conhecimentos, habilidades e atitudes já previstas faça a “ponte” para as questões relativas a acessibilidade. A seguir estão listadas as unidades com as habilidades requeridas e o que se pretende de cada uma delas:

- Promoção de Trabalho em Equipe: utilizar regras de etiqueta social e profissional, o contato com as situações de adversidade física pode ser desenvolvido pelo orientador.
- Introdução ao sistema Operacional Windows: Utilizar os recursos do sistema operacional, há diversas ferramentas de acessibilidade nativas no sistema operacional para estudo.
- Cidadania, Direitos e Deveres: Simular a defesa dos seus direitos e cumprimento dos seus deveres, os direitos de acesso e cidadania a todas as pessoas.
- Atendimento ao cliente interno e externo: Utilizar as técnicas de atendimento, em que os clientes tanto internos como externos podem ter deficiências físicas, essa habilidade por si já atinge grande alcance em relação ao projeto.

- Comunicação Organizacional - Documentos Comerciais e oficiais: falar em público utilizando técnicas adequadas, o saber se comunicar frente aos diferentes clientes permite atendimento correto e profissional.

Pela parte dos supermercados, os aprendizes serão preparados e treinados durante a fase de ambientação e durante seu período de trabalho através do responsável direto de sua orientação. Esse processo tem duas vias visto que a competência em desenvolvimento na instituição formadora pode ser multiplicada aos outros colaboradores do supermercado.

3.2 CUSTOS DO PROJETO

Não há custos envolvidos na instituição formadora porque não se altera unidades curriculares ou se faz necessários recursos didáticos além dos já existentes para o andamento curso atual. Por parte dos supermercados a ambientação terá acréscimo dos temas de acessibilidade como um destaque e também não há necessidade de alocar recursos.

Lembrando que o aprendiz tem suas atividades normais mantidas e serão acionados apenas quando houver pessoa com perfil para atendimento.

3.3 RESULTADOS ESPERADOS

Considerando que ao realizar esse projeto haverá o retorno ou a chegada de novos clientes, pode-se dizer que existe uma oportunidade de aumento de vendas difícil de estimar nesse momento e com nosso grau de conhecimento, porém sem dúvida haverá o reconhecimento imediato por parte dos clientes de forma geral da forma com a qual o estabelecimento trata a todos, implicando diretamente na valorização da marca. Também podemos esperar uma equipe de aprendizes melhor preparados, pois ao confronta-los com a adversidade seu crescimento do ponto de vista comportamental é grande.

A possibilidade dos aprendizes serem multiplicadores também agrega aos outros colaboradores, melhores práticas no atendimento a clientes.

4 CONCLUSÃO

Nos próximos dois anos vai-se ouvir falar das Olimpíadas de 2016 e das Paraolimpíadas de 2016, então falar de acessibilidade ou tratar o atendimento a pessoas com necessidades especiais vai ser tema cada vez mais recorrente de nosso dia a dia.

Trazer de volta ou melhor atender aos que se utilizam dos estabelecimentos comerciais de forma geral e em específico aos supermercados representa ampliar a atuação da sociedade na ação de atender de verdade a toda a população. Essa atuação não depende exclusivamente do Estado ao legislar ou melhorar os espaços públicos, mas de todos os envolvidos no dia a dia da nossa comunidade.

Também concluímos que como aprendizes, seremos valorizados nesse treinamento e nessa boa prática de atender a todos sem distinção, permitindo assumir responsabilidades cada vez maiores e nos qualificando para em futuro próximo fazer parte da equipe permanente desses estabelecimentos.

REFERENCIAS

BARROS, Cybele Ferreira Monteiro de. **Acessibilidade**: orientações para bares, restaurantes e pousadas. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**: quando ao marketing de serviços mostra a cara. Brasília: Editora SENAC DF, 2012.

A ONU e as pessoas com deficiência. Disponível em <<http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-as-pessoas-com-deficiencia/>>. Acesso em: 10 jul. 2014.

IBGE. Disponível em <<http://www.cidades.ibge.gov.br/painel/populacao.php?lang=&codmun=420910&search=santa-catarina|joinville|infogr%E1ficos:-evolu%E7%E3o-populacional-e-pir%E2mide-et%E1ria>>. Acesso em: 10 jul. 2014.