

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC PADRE CARLOS LEÔNIO DA SILVA
TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS NA CAPACITAÇÃO
DOS COLABORADORES PARA O ATENDIMENTO DO CLIENTE**

PCD: no comércio vestuário de Lorena

***THE IMPORTANCE OF PEOPLE MANAGEMENT IN THE TRAINING
OF EMPLOYEES FOR THE SERVICE OF THE PCD CUSTOMER: in
the clothing trade of Lorena***

**Heloisa Brandão Rodrigues da Silva¹
Isaque Nicolas Vigilato Martins²
Jessica Alexssandra Rodrigues da Silva³
Jéssica Letícia da Silva Dias⁴
Prof. Me. Leonidas Magno de Moraes⁵
Prof. Elton Orris Marinho da Silva⁶**

Resumo: O seguinte artigo apresenta um aspecto fundamental da gestão de pessoas, com foco no treinamento e desenvolvimento, sendo sua finalidade demonstrar como as empresas do varejo vestuário podem capacitar seus colaboradores para melhorar seu atendimento à PCDs, afinal, esse mercado exige que o cliente experimente, sinta, veja ou ouça sobre as vestimentas que deseja consumir. A metodologia consistiu no método fenomenológico, com perguntas quantitativas e qualitativa, feitas diretamente aos atendentes de 20 lojas do centro da cidade de Lorena - SP, a fim de verificar o preparo dos funcionários em relação ao atendimento à deficientes. Os resultados demonstram que, a maioria dos varejos

¹ Técnico em Administração – heloisahbr24@gmail.com

² Técnico em Administração – isaquem865@gmail.com

³ Técnico em Administração – jessicaalexssandra58@gmail.com

⁴ Técnico em Administração – leticadiassilvaa29@gmail.com

⁵ Professor Nível Técnico – leonidas.morais@etec.sp.gov.br

⁶ Professor Nível Técnico – elton.silva126@etec.sp.gov.br

vestuário do centro de Lorena não capacitam seus colaboradores para atender o cliente com deficiência e concluiu-se que a capacitação dos colaboradores para o atendimento adequado da pessoa com deficiência no comércio vestuário de Lorena, configura-se como um preparo importante do colaborador para o atendimento de qualidade ao cliente com deficiência.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Cliente PCD. Atendimento.

Abstract: The following article presents a fundamental aspect of people management, focusing on training and development, its purpose being to demonstrate how clothing retail companies can train their employees to improve their service to PWDs, after all, this market requires the customer to experience, feel, see or hear about the garments you want to consume. The methodology consisted of the phenomenological method, with quantitative and qualitative questions, asked directly to the attendants of 20 stores in the city center of Lorena - SP, in order to verify the employees' preparation in relation to serving the disabled. The results demonstrate that the majority of clothing retailers in the center of Lorena do not train their employees to serve customers with disabilities and it was concluded that the training of employees to adequately serve people with disabilities in the clothing business in Lorena is configured as an important preparation of employees for quality service to customers with disabilities.

Keywords: People management. PCD Client. Service.

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como tema a capacitação dos colaboradores para o atendimento adequado da pessoa com deficiência (PCD) no comércio vestuário de Lorena.

Estabelece-se a seguinte pergunta problema: de que maneira a gestão de pessoas pode capacitar os colaboradores para atender os clientes PCDs no comércio vestuário?

Justifica-se socialmente que, em 2021, a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS), também coordenada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), contabilizou 17 milhões de pessoas com deficiência no País e ainda hoje, em 2023, a inclusão de PCDs na sociedade é muito baixa. Essa realidade decorre de diversos fatores, tais como, o preconceito social e a falta de preparo por parte das organizações para inclui-las.

Justifica-se cientificamente que, para a administração é importante ter esse estudo, pois será um diferencial no currículo dos colaboradores; conceder novos procedimentos para a gestão de talentos; trazer um conhecimento inovador para a área, pois com um atendimento qualificado aos clientes PCD a empresa se destaca entre as outras pela eficiência do atendimento.

As hipóteses garantem o atendimento de qualidade ao cliente PCD da melhor maneira possível, para que o os mesmos se sintam satisfeitos com seus desejos e a capacitação dos funcionários, que é de extrema importância para que haja mais empatia e profissionalismo na hora do atendimento. Conseqüentemente, acabará com o preconceito e a impaciência de lidar com as PCDs, algo muito comum atualmente, trazendo uma visão mais inclusiva para a sociedade.

O objetivo geral propõe analisar como a gestão de pessoas pode ajudar as empresas no atendimento ao cliente PCD e como objetivos específicos, identificar como a gestão de pessoas capacitam seus funcionários no atendimento a clientes PCDs, analisar se há o atendimento adequado a pessoas com deficiência, propor estratégias de atendimento e ações afirmativas que de fato incluem os deficientes e verificar como as empresas de Lorena estão preparadas para o atendimento aos portadores de deficiência.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Gestão de Pessoas

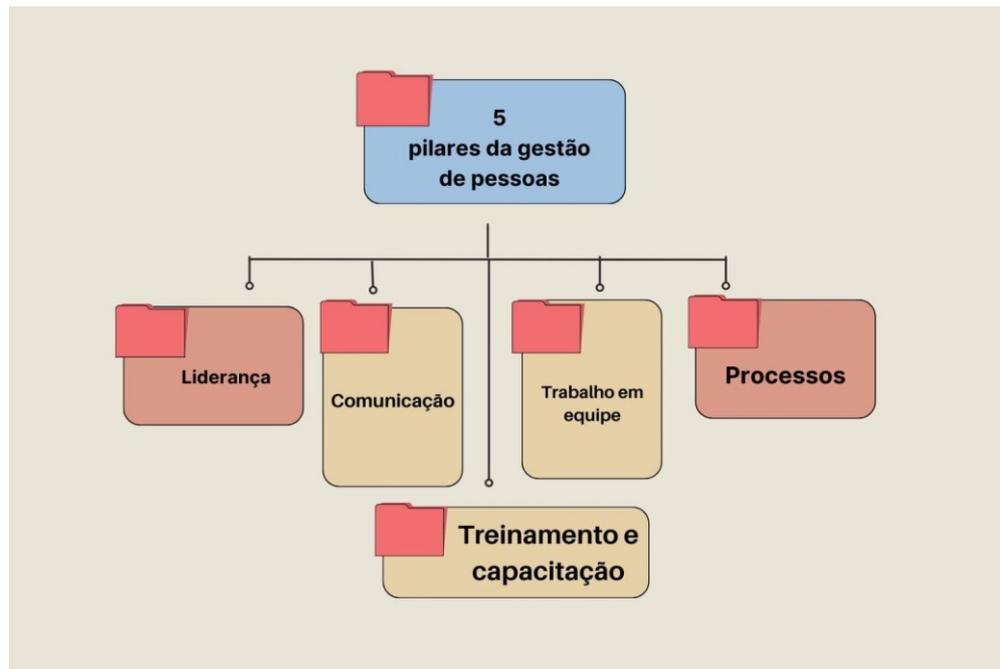
A gestão de pessoas visa estabelecer uma relação com o funcionário, para que eles sejam vistos como parceiros e cooperadores, e não mais como simples empregados. É responsável por administrar o capital humano de uma empresa e se preocupa em como as pessoas se comportam dentro das organizações e como essas pessoas fazem para alcançarem os objetivos, metas e valores tanto da empresa, quanto pessoais. Como lembra Gil (2011, p. 17), a gestão de pessoas é uma função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais.

É necessário que tenha uma boa liderança também, onde eles interajam com os funcionários, deem motivação necessária para que possam alcançar os objetivos e que acredite neles, treinando-os e desenvolvendo-os, e para fazer com que os

colaboradores trabalham com eficácia e sintam prazer em realizar o que foi pedido, como lembra Chiavenato (2014), o líder tem a responsabilidade de lidar diretamente com seus subordinados, tomar decisões, treinar, desenvolver e orientá-los, afim de proporcionar a eles todas as condições para que possam contribuir para o sucesso da organização.

Para organizar corretamente a gestão dos colaboradores, tem-se os 5 pilares da Gestão de Pessoas, como mostra na figura 1, onde o primeiro é a liderança em que o líder deve ajudar a todo momento, o segundo é a comunicação entre todos, o terceiro é o Treinamento e capacitação, o 4 é o trabalho em equipe a todo momento e por último Processos para saberem ao certo o que cada um tem que fazer.

Figura 1: os 5 pilares da Gestão de Pessoas



Fonte: Adaptado de <https://www.agendor.com.br/blog/pilares-da-gestao-de-pessoas/>

Na imagem acima, vemos os 5 pilares da gestão de pessoas, no qual temos: Liderança; Comunicação; Treinamento e capacitação; Trabalho em Equipe; Processos

2.2 Treinamento e Desenvolvimento

Treinamento e desenvolvimento (T&D) é um método utilizado e necessário nas organizações para a capacitação dos colaboradores a fim de que consiga atender e passar informações, ou seja, desenvolver competências gerais para que atue em qualquer área que julgue ser necessário dentro da empresa. Visando sempre se adequar as necessidades de seus clientes.

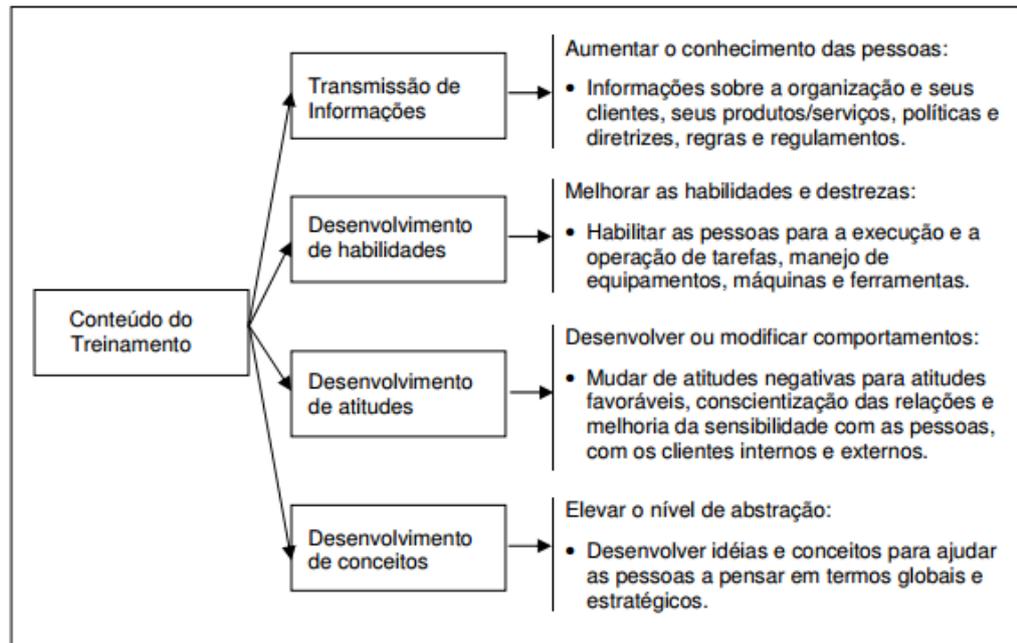
As preocupações com o desenvolvimento voltados para a formação de pessoas sucede ao início do século XX, por influência da Escola Clássica de Administração, como lembra Gil (2011). E para saber se o método dito está suprimindo as necessidades de todos os públicos, é preciso fazer uma avaliação antes, durante e depois do treinamento e desenvolvimento. Como diz Hamblin, (1978 apud HAMBLIN; GIL, 2011) avaliação é “qualquer tentativa no sentido de obter informações sobre os efeitos de um programa de treinamento para determinar o valor do treinamento à luz dessas informações.”.

Como foco do T&D sendo sempre trazer melhorias, particularmente, o aumento da produtividade, retenção dos colaboradores, engajamento e motivação. Pode-se destacar a importância da implementação nas organizações, a fim de trazer benefícios tanto para a própria como para seus consumidores, principalmente aos que necessitam de um atendimento adequado, como as PCDs.

Quando uma organização se prepara para melhorar pela qualidade total, precisa definir um programa de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) de maneira que sejam planejados, coordenados, implementados, avaliados e melhorados em um processo contínuo. (CHIAVENATO, 2014, p.364).

Sendo assim, a maior falha relacionada ao T&D nas empresas, é a falta de comprometimento da alta direção com o investimento, ou seja, a alta administração da empresa, apesar de fazer o investimento, não acredita na eficiência, na necessidade e no resultado do investimento, portanto, impede assim a mudança almejada.

Figura 2: Tipos de mudanças de comportamento decorrentes do treinamento.



Fonte: CHIAVENATO, 2014, p.311

A figura acima mostra os 5 tipos de mudanças através do treinamento nas organizações. Evidência que a informação guia o comportamento das pessoas, direcionando-as para uma maior eficiência.

2.3 Gestão de Pessoas no comércio varejista direcionado a PCD

O comércio varejista de artigos de vestuário e acessórios, tem como foco a venda de itens como calças, bermudas, shorts, camisetas, vestidos, saias, meias, gravatas e entre outros produtos de moda e também acessórios. Segundo a Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF), realizada pelo IBGE, apontou que, em 2014, o gasto médio de famílias brasileiras com vestuário foi em média de R\$83,21 por mês e R\$998,52 por ano, sendo que esse gasto médio varia conforme a classe social da família. Percebe-se que o comércio vestuário é muito importante para todas as pessoas, ou seja, para pessoas com ou sem deficiência, independentemente da idade ou condições financeiras, todos têm a necessidade de comprar roupas.

Sabendo que a Gestão de Pessoas é responsável por gerenciar o capital humano dentro das organizações, para que os colaboradores exerçam suas funções de forma que os seus resultados atinjam as metas da empresa.

Ressalta-se que a preocupação com a formulação de estratégias pela área de Gestão de Pessoas, justifica-se, uma vez que serão as pessoas que irão

executar processos, atender clientes, vender, produzir, dentre outras atividades que irão levar as empresas ao alcance de seus objetivos organizacionais. (SOUZA, 2022, p. 17).

Muitos varejistas que encontram dificuldade em satisfazer a PCD, visto que raramente existem vendedores treinados para atendê-los adequadamente, precisam capacitar os colaboradores responsáveis pelo atendimento aos seus clientes, sem se esquecer dos que possuem alguma deficiência.

Sendo assim, para que as pessoas com deficiência sejam respeitadas, atendidas adequadamente e para que as empresas não excluam uma parcela da sociedade economicamente participativa, se faz necessário a capacitação dos colaboradores para atender os clientes com deficiência nos comércios de vestuário.

O cidadão com deficiência ativo no mercado de trabalho aquece a economia do País. Ele consome, cobra por melhores atendimentos e, conseqüentemente, colabora para que os acessos sejam ampliados para todas as pessoas. Essa transformação não atinge apenas um segmento. Trata-se de transformar o todo. (Mara Gabrielli, 2015, p. 11).

2.4 Tipos de Deficiência

Pessoa com deficiência (PCD) é aquela que tem impedimentos de longo prazo, de natureza física, mental, intelectual ou sensorial que, em interação com diversas barreiras, podem ter obstruída sua participação plena e efetiva na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas.

Nos dias de hoje, um dos grandes desafios em relação às pessoas com deficiência é sua inclusão na sociedade e o respeito pela dignidade. Apesar dos poucos progressos alcançados, as dificuldades encontradas por este grupo de pessoas no meio em que vivem, decorre de uma cultura exclusiva e preconceituosa. (LIMA, F.; COSTA, B. 2014).

Deficiência física – A deficiência física é qualificada como a perda ou redução do funcionamento de um ou mais membros do corpo humano;

Deficiência auditiva – perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;

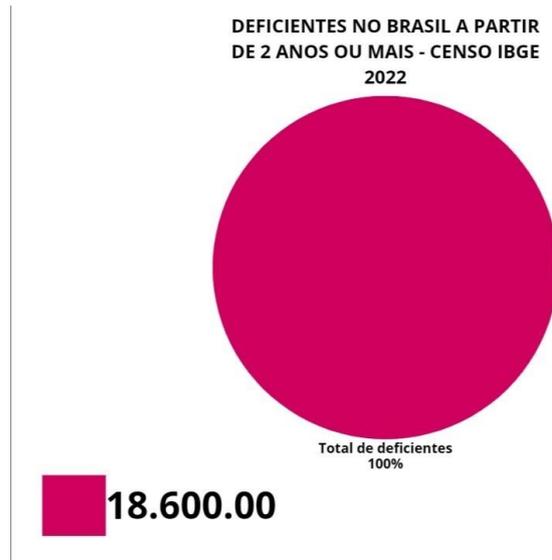
Deficiência visual – cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05;

Deficiência mental – funcionamento intelectual inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades.

(Defensora Pública. Ferraz, Cláudia, 2019)

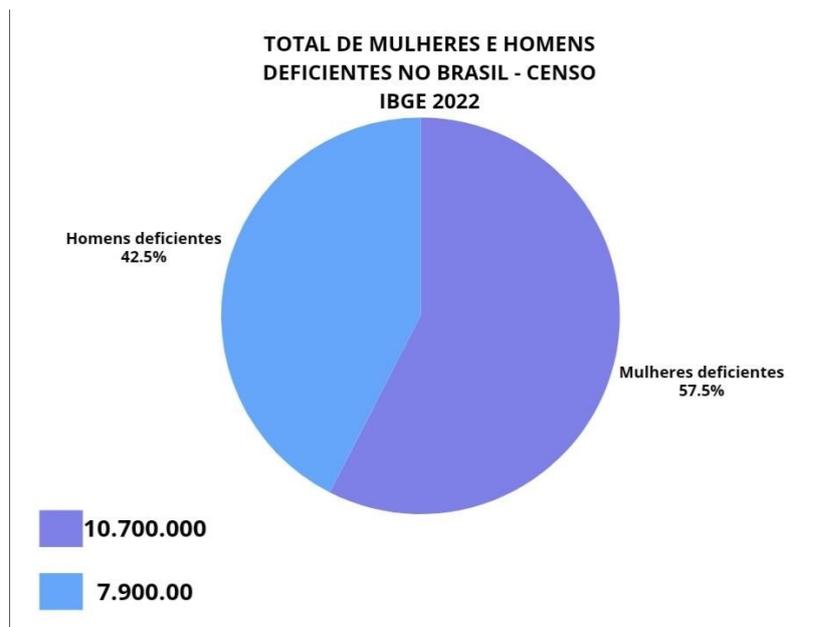
Os dados mostram um crescente de 3,5 milhões de deficientes no país, comparado ao Censo de 2010.

Figura 3



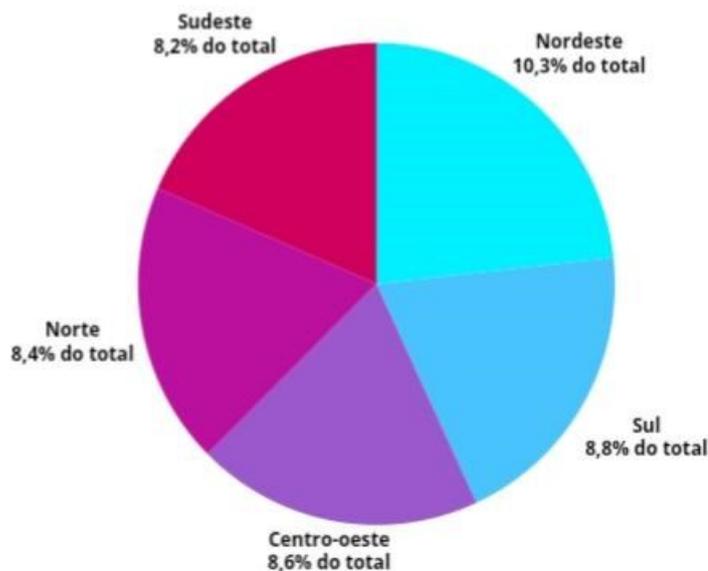
Fonte: IBGE (2022)

Figura 4



Fonte: IBGE (2022)

Figura 5
DISTRIBUIÇÃO DE DEFICIENTES
NAS REGIÕES DO BRASIL - CENSO
IBGE 2022



Fonte: IBGE (2022)

O indicativo faz parte da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) e do IBGE, os dados contemplam o terceiro trimestre de 2022. Além desses dados, a pesquisa buscou aspectos como a integração dos deficientes no mercado de trabalho e os graus de escolaridade.

2.5 Atendimento adequado à PCD

O cliente é aquele em que é necessário atenção ao entregar o serviço e para isso precisa-se mostrar interesse e satisfação ao que é realizado antes, durante e depois ao serviço prestado, pois o cliente além de querer o produto, quer também uma excelente experiência, ser bem tratados e bem recebidos. Diante disso, segundo Kotler (2015), a chave para se gerar um grande nível de fidelidade é entregar um alto valor para o cliente, ou seja, é necessário um conjunto de benefícios que os clientes esperam em cima de um determinado produto ou serviço, desde o atendimento até a finalização da compra.

Como lembra Sasaki (1997 apud Brasil escola, 2023), a inclusão social é “um processo bilateral no qual as pessoas ainda excluídas e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de

oportunidades para todos.”. Com isso, o atendimento adequado aos clientes com deficiência é considerado um tema extremamente importante no quesito inclusão social, pois oferece a eles a satisfação e o respeito nesse contato inicial do cliente com a empresa.

Desse modo, considera-se relevante o treinamento e desenvolvimento dos colaboradores nas organizações para que possam atender as necessidades individuais dos clientes PCDs. Nesse caso, a melhor maneira de ajudar é a abordagem, identificando-se e colocando-se à disposição para ajudar e proporcionar um atendimento equitativo. No entanto, é necessário ter em mente um desenho universal das coisas, comprometendo-se em criar produtos e ambientes que qualquer pessoa possa utilizar, independentemente de ter alguma deficiência. Portanto, a ideia não é criar produtos e serviços exclusivos para pessoas com deficiência, mas sim disponibilizá-los para todos ou para o maior número possível de pessoas compartilhar espaço e objetos, como lembra Adefal (2013), começando pelo atendimento respeitoso e empático.

3 METODOLOGIA

A coleta de informações consistiu em ir até os locais de comércio vestuário no centro de Lorena, pois lá estão concentrados o maior número de comércios vestuário da cidade que possuem grande fluxo de pessoas, no dia 19 de setembro de 2023, dos quais participaram todos os integrantes do grupo, com o objetivo atingir tanto o objetivo geral e os específicos, quanto responder à pergunta problema da pesquisa.

Os locais de pesquisa foram ao todo, 20 comércios dos quais são eles, Pop – it Jean, Levita, Catigo modas para mulheres, Se-an Junior, Viasete, Joãozinho modas, Kelline, Dowo Modas, Locked street girls, Jocko’s, Mary e Jhon, Ponta Brasil, Hering, Édmais, BL girls, Estéta, Terno & Cia, Dimarck, O Lojão e Lu Lua Nova. A pesquisa foi feita através de 4 perguntas, 3 quantitativas e 1 qualitativa, sendo a seguinte pergunta: "Como vocês acham que um atendimento adequado é?".

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Gráfico 1: “Recebem clientes com deficiência na empresa?”

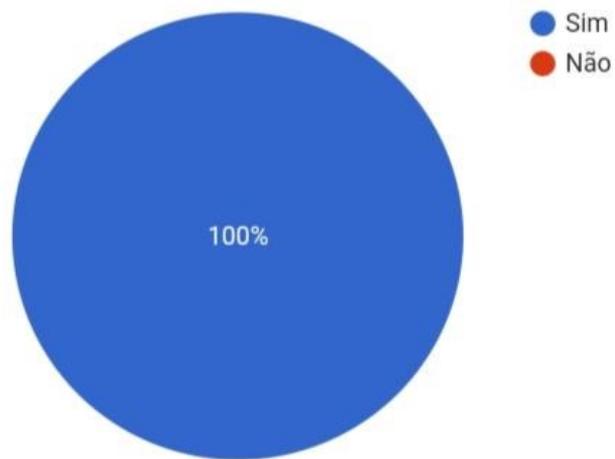


Gráfico 2: ” Achrom importante o atendimento adequado aos deficientes? ”

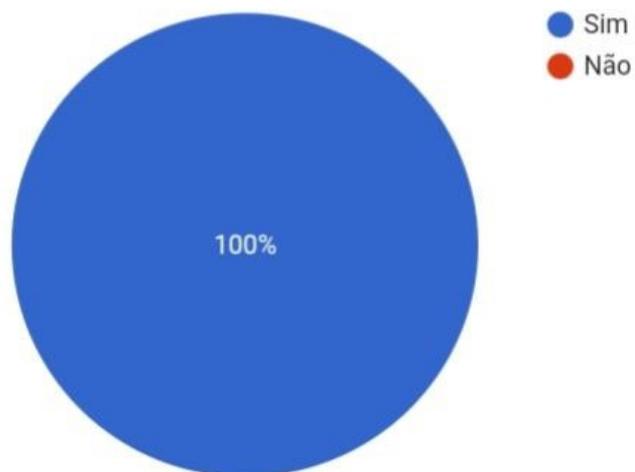
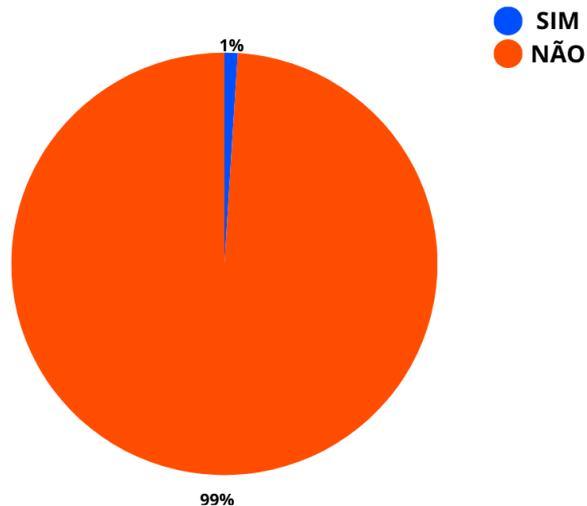


Gráfico 3: "Recebem treinamento para o atendimento a PCDs?"



De acordo com o gráfico 1, analisamos que as empresas atendem a clientes com deficiência com uma frequência razoável (mais comuns são deficientes físicos e auditivos), com o gráfico 2 observamos que as pessoas compreendem que o atendimento e a estrutura adequada são totalmente fundamentais para a satisfação dos desejos dos clientes e com o gráfico 3, compreendemos que as empresas não capacitam seus funcionários para o atendimento adequado e acabam tendo que lidar da maneira que conseguem com suas experiências e conhecimentos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa conclui-se com base na análise da capacitação dos colaboradores para o atendimento adequado da pessoa com deficiência no comércio vestuário de Lorena, a partir da seguinte pergunta problema da pesquisa: de que maneira a gestão de pessoas pode capacitar os colaboradores para atender os clientes PCDs no comércio vestuário?

Portanto, em resposta ao objetivo geral e aos específicos, observou-se que em todas as empresas, exceto na Terno & Cia, falta o treinamento dos colaboradores para atender as pessoas com deficiência e de acordo com algumas respostas particulares, os colaboradores conseguem atendê-los, pois tiveram que aprender no cotidiano, mas não foram preparados e acham importante e necessário que os funcionários que trabalham no atendimento aos clientes, sejam capacitados para isso. Ademais, principalmente através da pergunta qualitativa, foi possível responder a pergunta

problema do trabalho, pois as respostas obtidas através dela resultaram na sugestão dos próprios atendentes, de a empresa através de um plano de treinamento e desenvolvimento, capacitasse seus colaboradores com o ensino de Libras (Língua Brasileira de Sinais), para os clientes com deficiência auditiva, oferecesse um treinamento sobre os comportamentos que o atendente pode tomar quando uma pessoa com deficiência adentrasse no comércio vestuário, como por exemplo uma pessoa que possui alguma deficiência física, o atendente pode ajudar, se o cliente se sentir confortável, a pegar alguma roupa, a se acomodar no trocador de roupas e incentivar a ter paciência e empatia pela pessoa com deficiência, sempre com disposição para garantir um ótimo atendimento, acessível e acolhedor.

Com isso, o estudo mostra que a maioria do departamento de Gestão de Pessoas nos comércios vestuários de Lorena, não capacitam seus colaboradores para o atendimento a pessoas com deficiências, mas que os próprios funcionários acham essa questão relevante e necessária para o benefício tanto da própria empresa, pois desta forma haverá mais empatia e profissionalismo na hora do atendimento, o que conseqüentemente, acabará com o preconceito e a impaciência de lidar com as PCDs, trazendo uma visão mais inclusiva para a sociedade, quanto para os clientes com deficiência que serão atendidos com qualidade e se sentirão satisfeitos com a experiencia de ter uma empresa inclusiva e preparados para atendê-los, como apontam as hipóteses.

Contudo, esse trabalho foi muito importante para o conhecimento na área acadêmica, profissional e social dos integrantes e para estudos futuros, sugere-se que o treinamento de capacitação dos colaboradores para atender os clientes com deficiência seja colocado em prática, para que as empresas que não possuem esse preparo compreendam a relevância do departamento de gestão de pessoas, além disso a estrutura da empresa é de extrema importância para que os deficientes tenham acessibilidade e consigam se localizar dentro do comércio, tais itens como pisos têxteis e escrituras em braile, são fatores que fazem falta para direcionar os deficientes visuais ou sensoriais, sendo assim cria-se a necessidade de ações afirmativas e empáticas no treinamento e desenvolvimento.

6 REFERÊNCIAS

Adefal, Rosinha. **Como falar sobre deficiência**: Um manual para profissionais da comunicação / Deputada Federal Rosinha da Adefal. Brasília/DF, 2013.

BAHIA. DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE / **Direitos das pessoas com deficiência / Defensoria Pública do Estado da Bahia. 1ª. Ed.** – Salvador: ESDEP, 2019. Autoria: Claudia Ferraz

Chiavenato, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações / Idalberto Chiavenato. -- 4. ed.-- Barueri, SP: Manole, 2014.

Chiavenato, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o que é e aplicação. Gupy.io, 2022.
Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/gestaode-pessoas-segundo-chiavenato>.
Acesso em: 22 de maio de 2023.

Chiavenato, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: Arte ou ciência. rhportal, 2010.
Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/gesto-de-pessoas-arte-ou-cincia/>. Acesso em: 22 de maio de 2023.

Clemente, Carlos Aparício. **Trabalho de pessoas com deficiência e lei de cotas**: invisibilidade, resistência e qualidade da inclusão / Carlos Aparício Clemente, Sumiko Oki Shimono e Mara Gabrielli. São Paulo: Edição dos Autores, 2015.
CLÍNICA EURECA, 2023. Disponível em:
https://clinicaeureka.com.br/inclusao_exclusao/. Acesso em 03 de setembro de 2023.

EMPRESÔMETRO, 2019. Disponível em:
<https://blog.empresometro.com.br/estados-com-mais-comercio-de-vestuario/>. Acesso em 05 de setembro de 2023. - IBGE, 2014.

Gil, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais / Antonio Carlos Gil. – 1. Ed. – 11. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37317-pessoas-com-deficiencia-tem-menor-acesso-a-educacao-ao-trabalho-e-a-renda>

<https://www.agendor.com.br/blog/pilares-da-gestao-de-pessoas/>

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson, 2015

LIMA, F.; COSTA, B. **Modelos e evolução das perspectivas sobre deficiência.**

Trabalho realizado no âmbito do curso Inclusão e Acesso às Tecnologias- Mooc 2014. Disponível em <https://www.scribd.com/doc/219218159/Modelos-e-evolucao-dasperspetivas-sobre-deficiencia#scribd>

PORFÍRIO, Francisco. **Inclusão social**; Brasil Escola. Disponível em:

<https://brasilecola.uol.com.br/educacao/inclusao-social.htm>. Acesso em 19 de maio de 2023.

Souza, Lucas. Treinamento e desenvolvimento: entendimentos, perspectivas e aplicabilidades. Editora UNIESP, Cabedelo - PB, 2022.