

MSC

2º
CICLO

FCUP
FCNAUP
2021

U. PORTO

Determinantes da escolha alimentar em cidadãos
com deficiência visual

Laura da Silveira Pinto

FC

U. PORTO
FC FACULDADE DE CIÊNCIAS
UNIVERSIDADE DO PORTO

U. PORTO
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA
NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO
UNIVERSIDADE DO PORTO

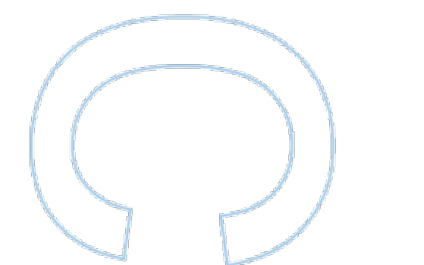
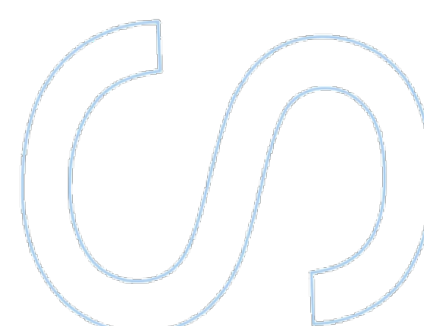
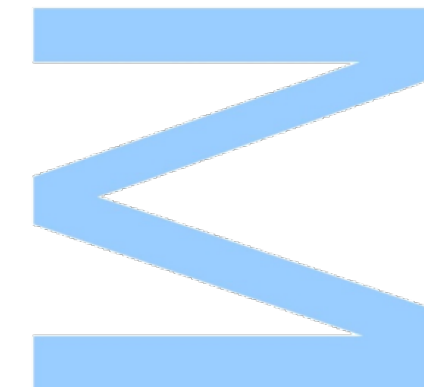
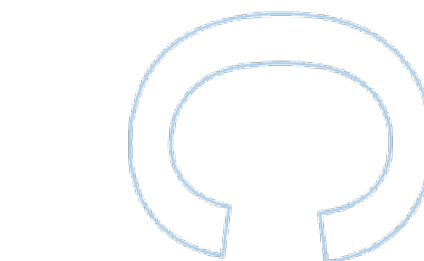
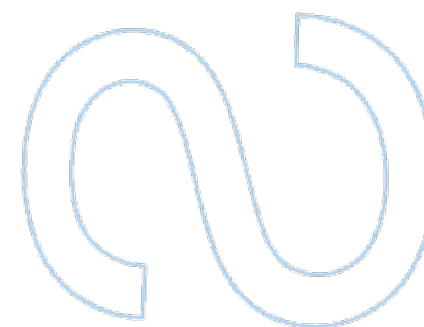
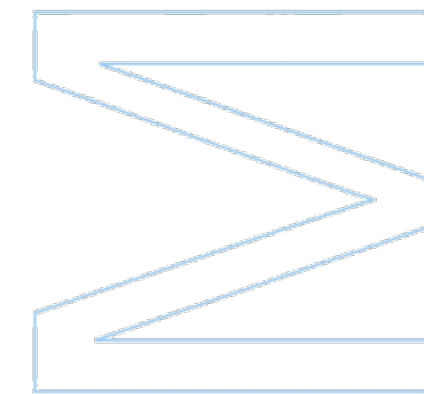
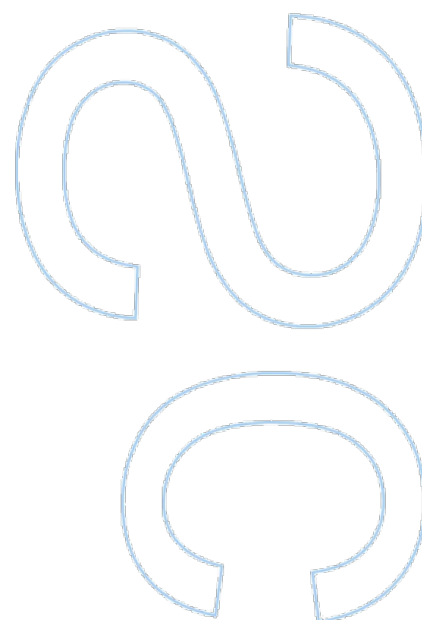
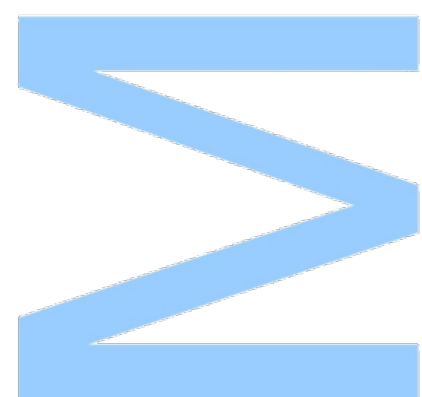
Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual

Um estudo exploratório
do processo de compra e
acessibilidade a serviços
e bens de consumo

Laura da Silveira Pinto

Dissertação de Mestrado apresentada à
Faculdade de Ciências e à Faculdade de Ciências da Nutrição e
Alimentação da Universidade do Porto
Ciências do Consumo e Nutrição
2021

U. PORTO
FC FACULDADE DE CIÊNCIAS
UNIVERSIDADE DO PORTO





Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual

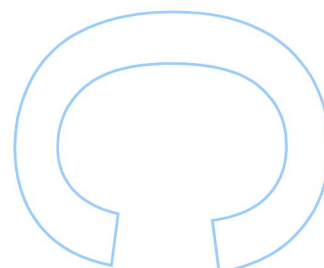
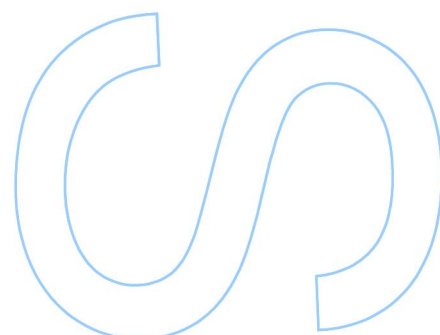
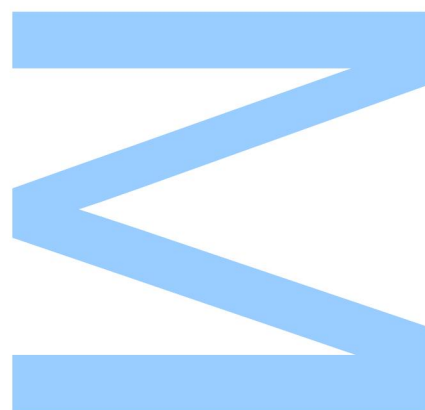
Um estudo exploratório do processo de compra e acessibilidade a serviços e bens de consumo

Laura da Silveira Pinto

Mestrado em Ciências do Consumo e Nutrição
Departamento de Geociências, Ambiente e Ordenamento do Território
Ano 2021

Orientador

Doutora Maria Daniel Vaz de Almeida,
Professora Catedrática da FCNAUP



U. PORTO



FACULDADE DE CIÊNCIAS DA
NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO
UNIVERSIDADE DO PORTO

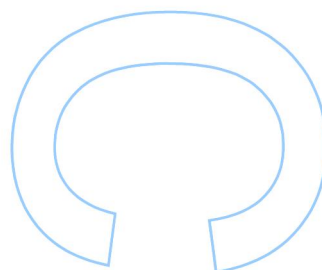
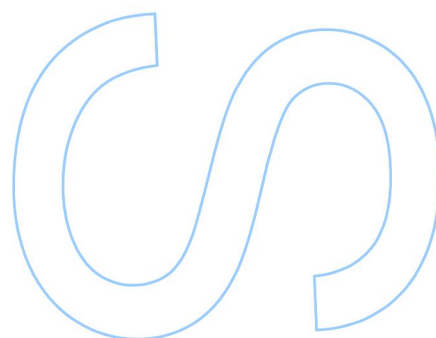
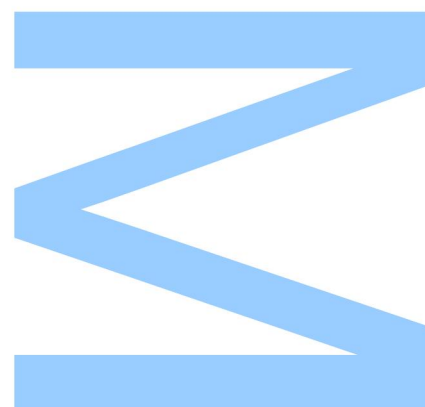
U. PORTO



FACULDADE DE CIÊNCIAS
UNIVERSIDADE DO PORTO

Todas as correções determinadas
pelo júri, e só essas, foram efetuadas.
O Presidente do Júri,

Porto, ____/____/____



Agradecimentos

À Professora Doutora Maria Daniel Vaz de Almeida, enquanto orientadora deste trabalho, por aceitar o desafio por mim proposto, um tema ainda pouco explorado e fora do seu campo de pesquisa convencional.

À ACAPO e todas as pessoas que se disponibilizaram a participar, pois sem eles este estudo não teria sido possível.

À Mestre Diva Cabral, que considero minha coorientadora de coração, pela paciência e disponibilidade.

Ao meu pai, Osvaldo, que me permitiu voar alto. Que no seu jeito calado e amoroso se fez sempre presente em minha vida, a minha eterna gratidão.

À minha mãe, Glaucya, pela vida, pelo companheirismo e por continuar sempre tentando aceitar com amor as minhas escolhas, sei que muitas não são fáceis.

Aos meus amigos, minha família escolhida, que me acompanham de longe ou mais de pertinho, nessa caminhada. Obrigada por tanto.

À minha psicóloga, por me ajudar a me encontrar.

Agradeço também a mim, por ocupar o meu espaço e por ter realizado os vários projetos que me propus a fazer.

Grazie ancora.

Resumo

Pessoas com deficiência visual enfrentam inúmeras dificuldades nas tarefas quotidianas por falta de acessibilidade. As barreiras e limitações podem ser observadas em diferentes esferas, nomeadamente no momento de comprar alimentos. Existem poucos estudos exploratórios neste âmbito, porém verifica-se que a participação ativa no momento da compra proporciona a socialização e cria um sentido de comunidade, muito importante para evitar o isolamento destes cidadãos. Procurou-se identificar e compreender os fatores que modulam o processo de compra de alimentos de pessoas com deficiência visual. Realizou-se um estudo qualitativo que decorreu nas seguintes fases: (i) pesquisa bibliográfica, (ii) identificação de respondentes, (iii) elaboração do guião de entrevista, (iv) realização das entrevistas em profundidade para explorar o processo de compra e as estratégias utilizadas para ultrapassar as barreiras existentes, e (v) análise dos dados que consistiu na transcrição, pré-análise e análise de conteúdos. Os resultados obtidos foram categorizados em tópicos. Quanto a interações sociais, verificou-se que os indivíduos dependem de assistência durante o processo de compra, porém a assistência fornecida pelas redes de retalho, ainda é pouco preparada para auxiliar os deficientes visuais. No caso dos bens de consumo, foi observada a dificuldade enfrentada pelos cidadãos deficientes visuais devido à falta de acessibilidade a informações como preço, prazo de validade, informações detalhadas e promoções, em que se poderia aumentar a autonomia destes indivíduos através da implementação da escrita em Braille, já verificado em alguns poucos produtos alimentares, mas ainda de forma escassa. Ao analisar a logística de compra e acessibilidade foram observados fatores importantes como a proximidade, o tipo de espaço, os produtos oferecidos e o atendimento, sendo tais características mencionadas para justificar a preferência por um estabelecimento ou outro. Com o presente estudo foi possível compreender melhor as dinâmicas de compras alimentares de cidadãos deficientes visuais, sendo os resultados obtidos importantes para ressaltar a ausência de preparação e negligência da sociedade capacitista para com pessoas deficientes. Espera-se também que os resultados sejam úteis para estudos futuros que visem uma maior inclusão e melhor acessibilidade a bens de consumo e serviços.

Palavras-chave: Deficiência visual, acessibilidade em supermercados, experiência de compra, entrevistas em profundidade.

Abstract

People with visual impairment (PVI) face innumerable difficulties on daily tasks due to lack of accessibility. The limitations can be observed in different areas, for example when food shopping. The few studies available show that an active participation when shopping leads to socialization and creates a sense of community, both very important to avoid isolation of these citizens. A qualitative research project was carried out, organized in the following points: (i) literature research, (ii) identification of interviewees, (iii) interview script development (iv) Exploratory in-depth interviews to identify the factors influencing the shopping experience and which strategies are used to surpass the difficulties during the process, and (v) data analysis divided in transcription, pre analysis and content analysis. The results were categorized into topics. When asked about social interactions, the respondents mentioned that the provided supermarket assistance, which they depend on, it is still insufficient and unprepared to properly serve PVI. It was reported that consumer goods are still lacking accessible information such as price, expiration date, detailed information, and discount deals. Consumers would be more independent if Braille writing was widely implemented, as already seen on a small sample of food products. In reference to buying logistics and accessibility, the following key points were identified by the interviewees as important aspects when choosing a supermarket rather than another: proximity, type of space, product offered, and customer service. The results enabled a better comprehension of the food shopping dynamics of PVI, while also being important to highlight the negligence of the ableist society towards disabled people. It is hoped that these results will be useful to further research dedicated to inclusion and accessibility of PVI to consumer goods and services.

Keywords: *Visual impairment, supermarket accessibility, shopping experience, in-depth interviews.*

Índice

Índice de tabelas	viii
Índice de figuras	ix
Lista de abreviaturas	x
Introdução.....	1
1. A deficiência ao longo da história	1
1.1. A deficiência na Antiguidade.....	1
1.2. Cristianismo e Idade Média	1
1.3. Idade moderna.....	2
1.4. Século XX	2
2. Definições de alguns conceitos	3
2.1. Deficiência	3
2.2. Deficiência visual	3
2.3. Capacitismo	3
3. Dados relativos à deficiência visual no mundo e em Portugal	4
4. Legislação da pessoa com deficiência	4
4.1. União Europeia	4
4.2. Portugal.....	5
5. Mobilidade urbana e socialização.....	5
5.1. Design Universal.....	6
5.2. Importância da socialização.....	6
6. Supermercados: a experiência.....	7
6.1. Auxiliares de mobilidade.....	7
6.2. Design e layout e formação dos colaboradores.....	8
Objetivos.....	9
Metodologia	10
1. Pesquisa bibliográfica.....	10
2. Identificação de respondentes	10
2.1. Levantamento das associações portuguesas.....	10
2.2. Identificação dos participantes.....	11
3. Planeamento das entrevistas	12

4. Entrevistas em profundidade com deficientes visuais	13
5. Análise de dados	13
Resultados e Discussão	16
1. Caracterização da amostra.....	16
2. Categorização da codificação.....	17
3. Temática das entrevistas.....	17
3.1. Relevância das dimensões e suas subdivisões.....	18
4. Interações sociais	23
4.1. Ajuda.....	23
4.2. Assistência treinada.....	23
4.2.1. Habilidades interpessoais e sensibilidade	24
4.2.2. Melhor atendimento	24
4.3. Acolhimento	24
4.3.1. Espera.....	25
4.4. Recomendações	26
4.5. Satisfação do cliente e qualidade de serviço.....	27
4.5.1. Experiências positivas	27
4.5.2. Fidelização.....	28
4.6. Confiança.....	29
4.7. Experiências negativas	29
4.7.1. Preconceito	31
4.7.2. “Coitadinho”	32
4.8. Assistente pessoal	32
5. Bens de consumo	33
5.1. Escolha e seleção.....	33
5.1.1. Hortofrutícolas.....	33
5.1.2. Enlatados, vidros e caixas	34
5.2. Pesquisa de preço	34
5.2.1. Promoções.....	35
5.3. Rotulagem/Etiquetas.....	36
5.3.1. Prazo de validade	37

5.3.2. Braile.....	37
6. Logística de compra e acessibilidade.....	39
6.1. Mobilidade e layout.....	39
6.1.1. Orientação	39
6.1.1.1. Corredores.....	40
6.1.1.2. Iluminação.....	40
6.1.2. Bengala.....	40
6.1.3. Tecnologias assistivas.....	41
6.2. Grandes superfícies.....	42
6.2.1. <i>Auchan</i>	43
6.2.2. <i>Continente</i>	43
6.2.3. <i>LIDL</i>	44
6.2.4. <i>Mercadona</i>	44
6.2.5. <i>Mini Preço</i>	44
6.2.6. <i>Pingo Doce</i>	45
6.3. Comércio local	45
6.4. Compras online.....	46
6.5. Pagamento.....	46
6.5.1. Cartão	46
6.5.2. Dinheiro.....	47
6.5.3. Cartão e dinheiro	47
6.6. Atendimento prioritário.....	48
6.6.1. Usa regularmente	48
6.6.2. Usa pouco.....	48
6.6.3. Situações desagradáveis.....	49
7. Limitações do estudo.....	50
Conclusão.....	51
Referências bibliográficas	52
Anexo 1. Parecer favorável da Comissão de Ética.	60
Anexo 2. Guião de entrevista em profundidade.	61

Anexo 3. Informações detalhadas dos participantes.....	67
Anexo 4. Esquema utilizado para codificação.....	68
Anexo 5. Transcrições das entrevistas.....	70
i) Entrevista Julia	70
ii) Entrevista Renata	84
iii) Entrevista Olivia	100
iv) Entrevista Sara	116
v) Entrevista Aline	138
vi) Entrevista Tiago e Vivian	148
vii) Entrevista Marcos	176
viii) Entrevista Paulo	182
ix) Entrevista Joana	206
x) Entrevista Guto	218
xi) Entrevista Flavio	226
xii) Entrevista Mateus	238
xiii) Entrevista Francisco	258
xiv) Entrevista Carol	276
xv) Entrevista Marta	291
xvi) Entrevista Gustavo	314
xvii) Entrevista Jorge	328
xviii) Entrevista Isabela	343
xix) Entrevista Lucas	359
xx) Entrevista Luisa	378
xxi) Entrevista Soraia	383
xxii) Entrevista Clara	400
xxiii) Entrevista Ines	415
xxiv) Entrevista Rui	428
xxv) Entrevista Pedro	440

Índice de tabelas

Tabela 1 - Caracterização dos respondentes (n=27).	16
Tabela 2 - Síntese das citações para cada um dos temas estudados e quantidade de entrevistados que citaram cada tema.....	19
Tabela 3 - Principais motivações para escolha de local de compra.....	42

Índice de figuras

Figura 1 - Esquema de análise de conteúdo. Fonte: Benites (2012).	14
Figura 2 - Grau de visão dos indivíduos por faixa etária.	17

Lista de abreviaturas

AAICA	Associação de Apoio e Informação a Cegos e Ambliopes
ACAPO	Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal
APEC	Associação Promotora do Ensino dos Cegos
ATM	<i>Automatic Teller Machine</i>
CAVI	Centros de Apoio à Vida Independente
EBU	<i>European Blind Union</i>
EUA	Estados Unidos da América
FCNAUP	Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto
FCUP	Faculdade de Ciências da Universidade do Porto
NBRI	<i>National Business Research Institute</i>
ONU	Organização das Nações Unidas
PCD	Pessoa com deficiência
PVI	<i>People with visual impairment</i>
UE	União Europeia
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância
WHO	<i>World Health Organization</i>

Introdução

1. A deficiência ao longo da história

Pessoas com deficiência, seja ela física, cognitiva ou psicossocial, sempre estiveram presentes na sociedade. Entretanto, este grupo de indivíduos encontram-se orbitando a esfera social durante os diferentes períodos históricos, sem realmente fazer parte dela, sendo excluídos do convívio ou por terem suas deficiências associadas a maldições, demónios e pecados ou por estas mesmas deficiências os colocarem num patamar de semidivindades (Ghirardi, 1999; O. Silva, 1986).

1.1. A deficiência na Antiguidade

Na Grécia Antiga, o corpo perfeito, forte e belo era extremamente valorizado e cultuado, pois era útil nas guerras e batalhas. Crianças nascidas com algum tipo de malformação eram rejeitadas e abandonadas à própria sorte; porém, o guerreiro mutilado em combate era exaltado como herói e recebia apoio do Estado (da Silva, 1987; Schewinsky, 2004). Este comportamento dual e contraditório da sociedade de excluir para eliminação ou para a glorificação do indivíduo deficiente pode ser observado em diferentes períodos históricos e é perpetuado, de forma mais subtil e implícita, até aos dias de hoje.

As leis e direitos que pautavam a Roma Antiga excluía as pessoas com deficiência e determinavam até o extermínio das mesmas ao nascer. Entretanto, esta prática não era legitimada e muitas pessoas acabavam por abandonar os recém-nascidos nas margens do rio Tibre, que terminavam em famílias mais pobres ou escravos, e estas crianças “monstro” mais tarde ganharam um valor monetário pois eram usadas para mendigar ou mesmo como espetáculo (Mendes, 2012).

1.2. Cristianismo e Idade Média

Com o surgimento da religião cristã, as pessoas com deficiência passam a ser reconhecidas como “humanos e filhos de Deus”, e assim passivos de cuidados e proteção (Aranha, 1995). Durante a Idade Média a Igreja acolhia os deficientes num ato de caridade ao mesmo tempo que reforçava a marginalização deste grupo associando-o ao diabólico e castigo de Deus (Pacheco e Alves, 2007). Como forma de apoiar os doentes e deficientes, começam a instituir-se hospitais não muito especializados, que serviam de abrigo especialmente para pessoas pobres e em tais condições. Entretanto,

estes locais serviam mais como um local para isolar os indivíduos que lá ficavam até sua morte (da Silva, 1987).

Apesar de o corpo deficiente ser, desde a Antiguidade, commumente associado aos maus espíritos e punição divina, foi também durante os banquetes medievais que pessoas deficientes e anões, começaram a representar espantadores da maldade e trevas, já que este grupo de pessoas eram, e ainda hoje são, infantilizados por causa do jeito inocente e divertido, tornando-se bobos da corte (da Silva, 1987).

Durante o Renascimento, o valor do homem como ponto central da sociedade, a medicina dedicou um olhar mais humanista e científico para as pessoas com deficiência. Os hospitais passam a ser de responsabilidade do Estado, e com isso também as pessoas que lá estavam (Mendes, 2012).

1.3. Idade moderna

A revolução industrial firmou o capitalismo como base da sociedade e com isso as pessoas eram vistas como potencial produtivo. Sendo assim, toda e qualquer cidadão que pudesse gerar valor para a sociedade, necessitava de ser formado para aumentar a mão de obra. As necessidades das pessoas com deficiência passaram a ser levadas em consideração, já que estes poderiam ser úteis nas tarefas industriais (Aranha, 1995).

O misticismo dá lugar ao científico, e as pessoas deficientes passam a ser tratadas como pessoas que necessitam de cuidados médicos (Monteiro, Sales et al., 2016). É importante mencionar também a evolução dos auxiliares de mobilidade como cadeiras de rodas, bengalas e próteses, que ajudam a facilitar a inserção da pessoa com deficiência na sociedade. Foi também nesta época que o código Braille foi desenvolvido, outro passo importante na inclusão destes indivíduos (Fonseca, 2001).

1.4. Século XX

A medicina já vinha demonstrando avanços no que tange as pessoas deficientes. Houve porém uma maior atenção também por parte de outros profissionais, na área da educação e dos serviços sociais.(da Silva, 1987).

A sociedade, fortemente marcada pelas guerras, passou a se atentar mais aos direitos e reivindicações das minorias, nascendo a Organização das Nações Unidas (ONU), e muitas assembleias, convenções e tratados foram realizados, criando assim declarações e legislações que protegem a pessoa com deficiência (Mendes, 2012).

2. Definições de alguns conceitos

2.1. Deficiência

O conceito de deficiência, segundo Diniz (2017), abrange características como lesões, limitações de atividades ou restrições de participação. A primeira característica é definida como disfunções corporais, desvios ou perdas significativas. Já a segunda, como o próprio nome diz, implica que a pessoa encontra alguma adversidade ao realizar uma atividade. A última característica, restrições de participação, indica impedimentos na vida diária, em uma participação restrita em certas situações culturais ou sociais, que um indivíduo não portador de deficiência visual não encontra em seu quotidiano.

2.2. Deficiência visual

De acordo com o site da Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO), o termo “deficiente visual” é a expressão mais utilizada, substituindo os termos “cego”, para pessoas que fossem invisuais; e “amblíope”, para indivíduos que possuem algum grau de visão. Outros termos usados são “pessoas cegas”, sempre invisuais; e “pessoas com baixa visão”, que enxergam mal. A Fundação Dorina (2021) classifica o nível da deficiência de duas formas: **Cegueira**, quando a perda de visão é total ou a capacidade de enxergar é mínima; **Baixa visão**, ou comprometimento das funções visuais dos olhos ainda após tratamento ou correção. A baixa visão é caracterizada quando a pessoa possui 30% ou menos de visão no olho com maior capacidade visual, mesmo depois da realização de procedimentos cirúrgicos ou correção com óculos de grau.

2.3. Capacitismo

O termo capacitismo define a atitude ou manifestação por parte de uma pessoa ou grupo que tem como propósito diminuir e menosprezar as deficiências, e valorizar e exultar o *able-bodiedness* (corpo fisicamente apto) (Toboso-Martín, 2017). Por exemplo, no presente estudo fala-se em capacitismo quando há uma discriminação para com pessoas com deficiência visual em relação a pessoas normovisuais.

A sociedade capacitista enxerga o deficiente como “seres menos humanos”, e dentre os preconceitos já mais conhecidos e discutidos, é um termo ainda pouco mencionado e conhecido (Campbell, 2001; Vendramin, 2019).

O termo nasceu por volta da década de 60 e 70, do século 20, a partir das manifestações em prol dos direitos civis nos Estados Unidos e no Reino Unido (Guzmán

Castillo e Wolbring, 2010). Esta expressão vem sido discutida mais recentemente pela sociedade, especialmente com a ascensão das redes sociais como meio de comunicação de massa. Isadora Nascimento (2021), ativista e pós-graduanda em Cidadania e Direitos Humanos, define o capacitismo em suas plataformas digitais, “Olhar Cotidiano”, de uma forma muito simples e inequívoca: Capacitismo é toda discriminação por motivo de deficiência.

3. Dados relativos à deficiência visual no mundo e em Portugal

A Organização Mundial de Saúde (WHO) publicou um documento em 2019 onde se estima que pelo menos 2,2 bilhões de pessoas no mundo possuem algum tipo de deficiência visual. De acordo com a *European Blind Union* (EBU), em 2010, mais de 30 milhões de pessoas na Europa eram cegas ou tinha algum tipo de deficiência visual, ou seja, 1 em cada 30 europeus experiencia algum tipo de perda de visão.

Em Portugal, os Censos 2011, identificaram que existiam cerca de 900 mil cidadãos com dificuldade de visão, segundo o site da ACAPO .

4. Legislação da pessoa com deficiência

A população invisual mundial está crescendo, pois além de estar envelhecendo, existem doenças oculares que podem se desenvolver ao longo da vida, como cataratas, glaucoma, retinopatia diabética, entre outros (Kostyra, Żakowska-Biemans et al., 2017; Marcelino, 2018). Levando este dado em consideração, é importante assegurar que os direitos e deveres das pessoas deficientes sejam tutelados por órgãos públicos e privados.

Uma legislação eficiente é extremamente importante já que, segundo as Nações Unidas 20% da população mais pobre do mundo possui algum tipo de deficiência. A UNICEF (Fundo das Nações Unidas para a Infância) estabeleceu que 30% dos jovens em situação de rua são deficientes. Além disso a violência contra crianças deficientes é pelo menos 1,7 vezes mais recorrente do que em crianças sem nenhum tipo de deficiência. E por fim, o desemprego entre pessoas deficientes pode chegar a 80% em alguns países. As Nações Unidas identificaram as pessoas com deficiência como “a maior minoria do mundo” (MacKay, 2006).

4.1. União Europeia

Os países pertencentes à União Europeia assinaram a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, das Nações Unidas, que prevê a

liberdade fundamental e todos os direitos humanos sejam garantidos às pessoas com deficiência. É um dever da sociedade, garantir a inclusão, acessibilidade, não discriminação e participação efetiva com direitos e oportunidades iguais das pessoas com deficiência (Madans, Loeb et al., 2011).

A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia reafirma a tutela dos direitos humanos e garante a proteção de todas as pessoas, inclusive dos indivíduos com deficiência (UE, 2007). Segundo o *European Disability Forum* (2021), a legislação salvaguarda o que tange o direito de uma vida independente, de um trabalho, de ser parte de uma comunidade e participar ativamente da vida quotidiana.

4.2. Portugal

Em 30 de Julho de 2009, Portugal aderiu à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. A nível nacional, existe a Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto regulamentado pelo Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de Fevereiro, que proíbe e pune a discriminação em razão de deficiência atribuindo-lhe um regime contraordenacional (Assembleia da República, 2016).

O Decreto-Lei n.º 58/2016 garante o atendimento prioritário por parte de todas as pessoas, públicas e privadas, singulares e coletivas, no âmbito do atendimento presencial ao público, a pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo.

5. Mobilidade urbana e socialização

As barreiras e limitações nos espaços urbanos e de convivência não são indiferentes a toda a população, já que as pessoas que sofrem de alguma deficiência podem vivenciar uma maior dificuldade no quotidiano pois os meios adequados são escassos para a execução de tarefas diárias em segurança e autonomia (Marcelino, 2018). As restrições podem estender-se ao ambiente de trabalho, à tecnologia, mobilidade e outras diversas atividades (Yuan, Hanrahan et al., 2017). A exclusão encontrada tanto no trabalho como no sistema educacional pode-se transformar em exclusão social e outros problemas ligados ao ajuste psicossocial (Kef, 2002; Naraine e Lindsay, 2011).

Keeffe, Lam et al. (1998) entrevistaram indivíduos com algum tipo de perda de visão explorando alguns aspetos como: mobilidade, cuidado pessoal, interações sociais, consumo, lazer, educação e trabalho. Alguns comentários no que diz respeito especificamente ao consumo e à interação social identificaram que estas pessoas se

sentem ansiosas em grandes multidões; reconhecem a necessidade de confiar totalmente em outras pessoas, inclusive desconhecidas; têm dificuldade de interagir com lojistas, pois podem perder a autonomia bem como encontram dificuldade de operar Multibanco/ATM em estabelecimentos como supermercados.

5.1. Design Universal

O conceito que nasceu na década de 60, pensado por arquitetos, tinha como meta projetar ambientes que não precisassem de adaptação para serem usufruídos pelo maior número de indivíduos, sejam deficientes, grávidas ou com criança de colo e idosos, por exemplo. Atualmente, o conceito abrange diversas esferas sociais, não só a arquitetónica (Carletto e Cambiaghi, 2008; V. Silva, Gomes et al., 2017).

O *Design Universal*, ou *Desenho para Todos* deve levar em consideração os seguintes pontos: utilização equitativa, para ser utilizado por qualquer indivíduo ou grupo; flexibilidade de utilização, preferências e capacidades individuais; utilização simples e intuitiva, independentemente das aptidões e conhecimentos do utilizador; informação perceptível, as informações são passadas de forma clara para qualquer pessoa; tolerância ao erro, diminui possíveis efeitos negativos de uma utilização ou ação errada ou acidental; esforço físico mínimo, usufruído com o menor cansaço possível; dimensão e espaço de abordagem e de utilização, para que a utilização e manuseamento sejam possíveis para todos num espaço e dimensão adequados (Instituto Nacional para a Reabilitação, 2020).

5.2. Importância da socialização

O ato de fisicamente frequentar locais de retalho, levando a uma participação ativa no mercado, proporciona benefícios tangíveis e intangíveis aos consumidores (Baker, 2006). Através da socialização os consumidores adquirem conhecimentos ligados a comportamentos e linguagem que poderão ser integrados no seu papel de consumidor no mercado, o uso adequado dessa aprendizagem é crucial para a construção da identidade dos mesmos (Peñaloza, 1994). Ir às compras é uma ocasião para que os indivíduos se modelem e se auto analisem dada esta própria experiência (Crawford, 1992; Falk e Campbell, 1997; Sandikci e Holt, 1998). A socialização criada através da compra proporciona uma integração social e sentido de comunidade (Hewer e Campbell, 1997). Além da compra então ser um fator importante para a identificação e identidade do consumidor, Childers e Kaufman-Scarborough (2009) demonstram que

os consumidores portadores de deficiência possuem os mesmos objetivos de compra que os consumidores não deficientes.

6. Supermercados: a experiência

Indivíduos com dificuldade visual identificaram “compras de supermercado” como uma tarefa quotidiana particularmente difícil, já que esta possui múltiplas sub tarefas como transitar em ambiente externo e interno, processamento de informação referente ao produto, identificação de itens, pagamento, etc. (Kulyukin, Gharpure et al., 2005). Estas restrições podem influenciar a escolha alimentar de pessoas invisuais, podendo desencadear uma insatisfação relacionada ao bem-estar e até ao aspeto nutricional. Homens com dificuldades de visão são mais obesos enquanto as mulheres invisuais apresentam um elevado risco de mal nutrição (Vági, Deé et al., 2012).

6.1. Auxiliares de mobilidade

Os auxiliares de mobilidade são uma componente importante na vida de indivíduos com deficiência, pois podem representar o ponto de inflexão entre a independência e o isolamento social (Williams, Hurst et al., 2013). As tipologias de auxílio incluem: treino de orientação e mobilidade, onde o indivíduo aprende a usar a bengala branca de forma segura; assim como acompanhamento por cão-guia, que facilita evitar obstáculos. A utilização de tecnologias assistivas, seja para navegação interna quer externa, também é muito utilizada, existindo estudos científicos dedicados à criação de aplicações e protótipos que assessoram na navegação dentro da loja, identificação de produtos e compra dos mesmos (Kulyukin, Gharpure et al., 2008; Kulyukin, Nicholson et al., 2008; Lanigan, Paulos et al., 2006; Tekin e Coughlan, 2010; Williams et al., 2013; Yuan et al., 2017; Zientara, Lee et al., 2017). Por fim, pode-se identificar a colaboração entre a pessoa invisual e um companheiro, seja ele um parceiro, assistente social ou *courtesy shopper* (assistente de cortesia) providenciado pela própria loja. Neste tipo de colaboração, a sincronia entre as partes é um fator importante para que a experiência possa ser o mais proveitosa possível (Kostyra et al., 2017). É importante ressaltar que enquanto alguns consumidores preferem realizar suas compras acompanhados, outros se sentem mais independentes indo ao supermercado de forma autónoma (Eskyté, 2014).

6.2. Design e layout e formação dos colaboradores

Existem dois fatores que são decisivos para uma experiência de compra agradável e eficiente: o *design* e *layout* do supermercado e o treino adequando dos empregados. Em relação ao primeiro aspeto, sabe-se que este tem importância pois é responsável pela criação do vínculo entre o consumidor e o vendedor. O *design* implementado atualmente leva em pouca ou nenhuma consideração as necessidades de pessoas com deficiência, como quando, por exemplo, os produtos são organizados de forma sazonal e são difíceis de serem encontrados por portadores de deficiência visual (Khattab, Buelow et al., 2015). Foi demonstrado por Yuan et al. (2017), através de entrevistas realizadas com cidadãos dos EUA para melhor entender o processo de compra em supermercados de pessoas com deficiência visual, que é fundamental, por parte dos empregados, que estes tenham conhecimento seja do *layout* da loja quer informações úteis ligadas aos produtos (Yuan et al., 2017). Pode-se assumir então que a implementação de um *Design Universal*, ou seja o *design* de produtos e ambientes que possibilite a utilização por parte de todos, demonstra ser uma solução plausível para as necessidades de cidadãos portadores de deficiência visual no momento de realizar compras em supermercados (Simões e Bispo, 2006; Story, 2001). De muita relevância também é a formação dos empregados de supermercados, esta deve informar ao trabalhador das necessidades na hora do atendimento, como reconhecer a singularidade de cada cliente, saber perguntar qual o tipo de assistência que o indivíduo necessita e ser muito bem informado sobre os produtos oferecidos no local de venda em questão (Baker, 2006).

Objetivos

- Explorar os fatores que modulam o processo de compra de alimentos de pessoas com deficiência visual.

Objetivos específicos:

- Identificar dificuldades de acesso a serviços, nomeadamente de supermercados, para deficientes visuais.
- Identificar mecanismos que tornam o processo de compra mais inclusivos.

Metodologia

A metodologia qualitativa possibilita a perceção de aspetos mais subtis da experiência do inquirido, aprofundando a própria realidade vivida por parte do entrevistado em relação aos tópicos pertinentes ao estudo (Câmara, 2013). Associa-se a análise qualitativa ao método qualitativo de inquirição, nomeadamente as entrevistas em profundidade, como opção ideal para recolha detalhada de informações no que tange as experiências e comportamentos dos cidadãos referente ao objetivo pretendido (Guion, Diehl et al., 2011).

O presente estudo exploratório, metodologia indicada para investigações de temas pouco abordados (Martins, 2015), foi dividido nas seguintes fases: (i) pesquisa bibliográfica, (ii) identificação de respondentes, (iii) elaboração do guião de entrevista, iv) realização das entrevistas em profundidade para explorar o processo de compra e as estratégias utilizadas para ultrapassar as barreiras existentes, e (v) análise dos dados que consistiu na transcrição, pré-análise e análise de conteúdos.

1. Pesquisa bibliográfica

Inicialmente foi reunida a bibliografia acerca das determinantes da escolha alimentar de pessoas deficientes visuais. A revisão bibliográfica, porém, não se limitou a este específico ramo de pesquisa, dedicando-se também a identificação dos tipos de deficiência visual e sua definição, assim como identificação de leis e projectos que visam tutelar esta minoria, deteção de estudos que exploram os mecanismos comportamentais que ajudam indivíduos invisuais a ultrapassar as possíveis dificuldades diárias, verificar pesquisas científicas que investigam a eficácia de assistentes, quer sejam humanos quer tecnológicos, nas tarefas quotidianas de pessoas com dificuldade visual, e sem excluir a possibilidade de novos temas pertinentes que surgiram ao longo do período de revisão bibliográfica, como a componente social do deficiente visual ao longo da história e a abordagem do capacitismo enquanto reprodução do preconceito para com as pessoas com deficiência até os dias de hoje.

Essa etapa forneceu subsídios para a elaboração do guião, através da identificação de temas oportunos e/ou pouco explorados, pertinentes para a investigação.

2. Identificação de respondentes

2.1. Levantamento das associações portuguesas

Através de pesquisas *online*, foram identificadas associações e instituições que se dedicam às necessidades das pessoas invisuais.

Foram identificadas as principais associações a nível nacional e foram contactadas: Associação de Apoio e Informação a Cegos e Ambliopes (AAICA), que tem como objetivo central o combate à discriminação com base na deficiência e a promoção dos direitos fundamentais da pessoa com deficiência e a sua reabilitação e inserção social; Associação Promotora do Ensino dos Cegos (APEC), que possui diversos projetos de inclusão social das pessoas cegas; Associação dos Cegos e Ambliopes de Portugal (ACAPO), que possui diversos serviços em áreas como psicologia, acessibilidade, ensino de Braile, terapia ocupacional, formação profissional, etc. Esta última associação foi a única a responder os e-mails enviados e disponibilizou-se a mobilizar os seus associados para possível participação no presente estudo.

A participação da ACAPO foi assim fundamental para a presente pesquisa por dois motivos principais: foi realizada uma entrevista online com a diretora da associação e com uma terapeuta ocupacional e, durante esta entrevista diversos tópicos que tangem a vida diária das pessoas com deficiência visual foram discutidos, e mais especificamente as barreiras encontradas por estes cidadãos quando devem realizar compras em supermercados. As informações recolhidas foram de suma importância para a elaboração do guião de entrevistas em profundidade. A direção da ACAPO também se disponibilizou a mobilizar seus sócios a participarem da entrevista. Por uma questão de sigilo e privacidade, não poderiam fornecer as informações telefónicas de seus sócios. Ficou assim definido que seriam os próprios cidadãos, membros da ACAPO, interessados em participar, que entrariam em contato com a autora da pesquisa.

2.2. Identificação dos participantes

O recrutamento de participantes foi feito através da partilha de circular, pela ACAPO, com o programa de atividades mensais aos sócios com deficiência visual, sendo solicitado aos mesmos que se inscrevessem na presente pesquisa. Estes indivíduos entraram em contato com a entrevistadora através do telemóvel e e-mail que foram divulgados juntamente com a circular.

Como orientado através do parecer da Comissão de Ética da FCUP (Anexo 1) e seguindo indicações similares de estudos como Câmara (2013), a todos os indivíduos recrutados foi lido o termo de consentimento informado (Anexo 2) que garante a confidencialidade e anonimato assegurados pela investigação.

No contacto com o indivíduo identificado através da ACAPO, utilizou-se a abordagem em “bola de neve”, que é um método não probabilístico que consiste na identificação de novos interessados em participar no presente estudo através dos entrevistados. No final de cada entrevista pedia-se a indicação de novas pessoas a serem recrutadas, e assim por diante (Vinuto, 2014), o que foi de vital importância para a realização do estudo.

Foram realizadas entrevistas a 27 cidadãos cegos ou com baixa visão ($n = 27$), sendo 12 indivíduos do sexo masculino e 15 do sexo feminino. Foi feita a categorização por faixa etária da seguinte forma: 30 – 49 anos, 50 – 65 anos e acima de 65 anos. No que tange à escolaridade, foi feita uma subdivisão nos seguintes parâmetros: (antiga) 4ª classe, 9º ano, 12º ano e ensino superior com base no nível de educação disponível no conjunto dos entrevistados. Relativamente ao grau de visão, a amostra foi segmentada entre cegueira total e baixa visão.

3. Planeamento das entrevistas

As entrevistas aos portugueses com deficiência visual foram feitas de forma individual, seguindo o guião de entrevista em profundidade (Anexo 2), que por sua elevada liberdade no diálogo, proporcionou uma entrevista pouco estruturada, de forma a permitir um maior fornecimento de informações e experiências por parte dos entrevistados, sendo estruturado segundo diversos estudos (Boyce e Neale, 2006; Duarte, 2004; Gubrium e Holstein, 2001; Legard, Keegan et al., 2003).

Foram identificados alguns aspetos fundamentais na construção de um guião: caracterização sociodemográfica dos entrevistados; seleção da população e da amostra alvo; definição da temática e dos objetivos da entrevista; estabelecimento dos meios de comunicação e local da entrevista; determinação do tempo de entrevista; discriminação das características e perguntas do guião; escrita da entrevista e validação da entrevista.

A entrevista explorou temas relativos ao processo de compras de alimentos, tendo como objetivo identificar as dificuldades que uma pessoa deficiente pode enfrentar no seu quotidiano.

As questões tiveram estrutura mista. As informações sociodemográficas foram inquiridas no formato de questões fechadas ou semiabertas. As demais perguntas foram abertas e pouco estruturadas, seguindo apenas os tópicos de discussão que foram decididos durante a construção do guião, dando assim a possibilidade para que as

próprias respostas dos entrevistados fornecessem novas perguntas pertinentes para a recolha de informações.

4. Entrevistas em profundidade com deficientes visuais

As entrevistas em profundidade foram feitas com a amostra populacional de forma maioritariamente online ou por telefone, realizadas entre Fevereiro e Abril de 2021. Todas as entrevistas foram gravadas, com o consentimento informado dos inquiridos, para posterior transcrição e análise.

A entrevista foi estruturada em: (i) Introdução, onde foram apresentados os objetivos e as regras de funcionamento; (ii) Aquecimento onde se abordaram assuntos gerais relacionados ao tema da entrevista; (iii) Discussão de temas específicos, com o aprofundamento de questões levantadas durante a entrevista; e (iv) Sumário e finalização, em que se agradeceu ao entrevistado pela participação.

A discussão foi conduzida pela entrevistadora que abordou, com perguntas abertas, temas pertinentes ao presente estudo, levantados durante a reunião com a ACAPO, e possíveis tópicos que surgiram ao longo da sessão.

5. Análise de dados

A análise dos dados iniciou-se com a transcrição de todas as entrevistas feitas pelo investigador, conforme recomendado por Bengtsson (2016), uma vez que ao longo da transcrição se pode reviver os momentos da entrevista de forma mais elucidativa servindo assim como pré-análise.

As transcrições foram feitas a partir dos áudios gravados, onde se escutou a entrevista uma primeira vez e transcreveu na íntegra todo o conteúdo possível, a indicar as secções onde houvesse dúvida seja com a palavra seguida com um ponto de interrogação, ou com “incompreensível/inaudível” entre parênteses quando o trecho era percebido como tal. Posteriormente, o áudio foi escutado mais uma vez, onde se certificou, quando possível, a redução de palavras em dúvida, ou mesmo incompreensíveis.

A análise de conteúdo é o método que se utiliza quando o objeto de estudo é a comunicação, ou seja, a mensagem passada através de um texto (Malhotra, 2001). Segundo Laurence Bardin (2009), a análise de conteúdo é um conjunto de ferramentas de estudo metodológicos que de forma assertiva e detalhada caracterizam o teor de discursos variados.

O método de análise de conteúdo foi subdividido em três partes (Figura 1) (Benites, 2012): (i) A pré análise - através da leitura flutuante dos textos, seleção do material a ser analisado, a preparação e planeamento dos documentos; (ii) A exploração do material, onde é escolhida a unidade de codificação e posterior classificação e agrupamento de temas que se referem a categorias específicas; (iii) O tratamento dos resultados, ou seja, a análise dos mesmos é feita por meio de cálculos estatísticos e validações dos dados obtidos com base na fundamentação teórica.

Na análise temática (categorização) deve-se diferenciar o material a ser analisado por categorias (temas/ tópicos), e estes devem ser inerentes aos objetivos do estudo e cada componente de análise deve ser exclusivo a uma categoria. As categorias bem definidas evitam distorções por parte da subjetividade do analista (Louise Bardin, 2011).

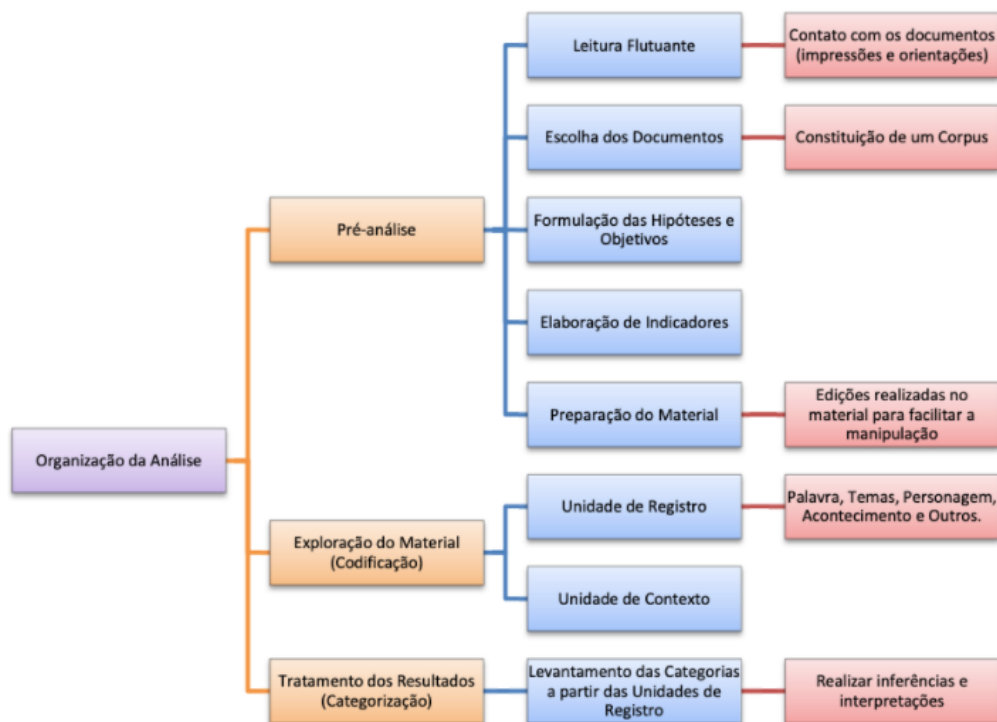


Figura 1 - Esquema de análise de conteúdo. Fonte: Benites (2012).

Descrição da imagem: diagrama de árvore horizontal nas cores lilás, laranja, azul e vermelho. Da esquerda para a direita: organização da análise: pré-análise [leitura flutuante (contacto com os documentos/impressões e orientações), escolha dos documentos (constituição de um corpus), formulação das hipóteses e objetivos, elaboração de indicadores, preparação do material (edições realizadas no material para facilitar a manipulação)], exploração do material/codificação [unidade de registro (palavra, temas, personagem, acontecimentos e outros), unidade de contexto], tratamento dos resultados/categorização [levantamento das categorias a partir das unidades de registro (realizar inferências e interpretações)].

A análise das entrevistas em profundidade seguiu um critério híbrido, ou seja, foi feita uma análise dedutiva, quando as categorias de estudo já são estipuladas a priori; e uma análise indutiva, usada quando se pretende estudar o material sem teorias predefinidas (Queirós e Graça, 2013). Este tipo de processo analítico é desejável em

casos como o presente estudo, quando existe um guião de entrevistas com algumas questões pré-estabelecidas, mas ainda assim é deixado espaço para novas questões e hipóteses serem levantadas pelos próprios entrevistados.

A análise de conteúdo qualitativa é um processo relativamente demorado e moroso, por vezes feito manualmente, mas com o avanço da tecnologia é possível valer-se da assistência de softwares que resultam em um trabalho significativamente mais simples (Hair, Babin et al., 2005). Para suportar a análise de conteúdo foi usado o software *NVivo* 2020 (QSR International Pty Ltd.). Ao todo, as 27 transcrições foram importadas para o programa *NVivo* para a codificação de acordo com os procedimentos relatados anteriormente. Os códigos foram criados levando em consideração as perguntas e temas do guião de entrevista (processo indutivo), entretanto, durante a própria leitura do material, foram identificados nichos mais específicos para as respostas, possibilitando assim a criação de grupos e subgrupos de códigos (processo dedutivo), que proporcionou resultados mais precisos e enriquecedores nos vários aspetos do processo de compra dos entrevistados. Quando necessário, foi feita uma reorganização dos trechos codificados, fazendo a realocação dos mesmo para um novo *code* (tema ou subtema), quando este se mostrava pertinente para a pesquisa. A codificação foi feita até à saturação da mesma, ou seja, até ao momento em que nenhum novo tema surgia a partir da releitura das entrevistas.

Resultados e Discussão

1. Caracterização da amostra

Cada participante foi identificado com um pseudónimo aleatório, que excluiu a possibilidade de escolha de nomes de outros participantes deste estudo, para assegurar o anonimato dos mesmos. Foram entrevistados 12 indivíduos do sexo masculino e 15 indivíduos do sexo feminino, com idade média de 55,7 ($\pm 14,9$) anos. A caracterização dos participantes é apresentada na tabela 1. As informações detalhadas de cada participante encontram-se no Anexo 3.

Tabela 1 - Caracterização dos respondentes (n=27).

Descrição da imagem: tabela com duas colunas: características (sexo, faixa etária, nível de educação e grau de visão) e frequência relativa de cada tópico).

Característica	Frequência
Sexo	
Masculino	12
Feminino	15
Faixa etária	
30 - 49	12
50 - 65	6
65+	9
Nível de educação	
4ª classe	5
9º ano	5
12º ano	9
Ensino superior	8
Grau de visão	
Baixa visão	13
Cegueira total	14

Dentre os indivíduos com nível de escolaridade mais baixo, ou seja, com a 4ª classe, foram identificados: duas pessoas do sexo masculino, sendo que os dois eram pessoas com baixa visão; e três mulheres, todas com cegueira total; todos os indivíduos estavam na faixa etária 65+ anos. Em relação ao grau de ensino superior, foram entrevistadas ao todo oito pessoas, seis do sexo feminino e dois do sexo masculino; uma mulher e um homem eram da faixa etária 65+ anos, duas mulheres tinham entre 50 – 65 anos e quatro pessoas possuíam entre 30 – 49 anos; as duas mulheres entre 30 – 49 anos eram as únicas com baixa visão. A amostra foi também dividida entre o

grau de visão e a faixa etária, conforme se pode observar na Figura 2, onde foi possível perceber que existe um maior número de entrevistados com baixa visão pertencentes à faixa etária dos 30 – 49 anos. A faixa etária 65+ anos possui um maior número de pessoas cegas. Esta relação pode estar ligada ao facto que, com a idade, alguns indivíduos relataram a perda da visão. Nenhum cidadão com menos de 30 anos se manifestou interessado em participar desta pesquisa.

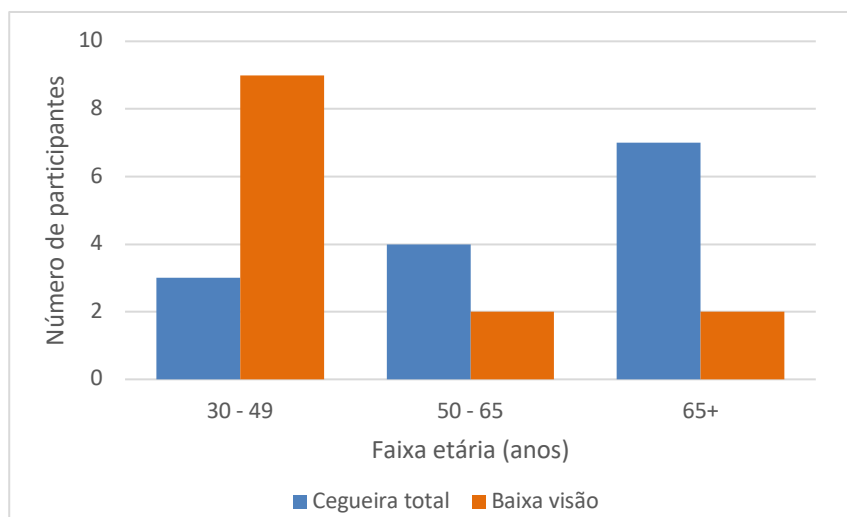


Figura 2 - Grau de visão dos indivíduos por faixa etária.

Descrição da imagem: três pares de gráficos em colunas nas cores azul (para cegueira total) e laranja (para baixa visão). Eixo horizontal: faixa etária, eixo vertical: número de participantes (intervalos pares de 0 a 10). Primeiro par de colunas (30 – 49 anos): cegueira total 3 participantes, baixa visão 9 participantes. Segundo par de colunas (50 – 65 anos): cegueira total 4 participantes, baixa visão 2 participantes. Terceiro par de colunas (65+ anos): cegueira total 7 participantes, baixa visão 2 participantes.

2. Categorização da codificação

Foram criados oito temas principais, nos seguintes âmbitos: Ambiente, assistência humana (colaboradores), assistente pessoal, local de compra, mobilidade, pagamento, produto e sociedade. A maior parte destes temas possuíam subcategorias, que ajudaram a especificar o tema dos trechos associados aos mesmos. A esquematização completa da codificação para o presente estudo encontra-se detalhada no Anexo 4.

3. Temática das entrevistas

Durante a análise das entrevistas, três grandes temas emergiram e possibilitaram uma categorização de subtemas, como demonstrado na (Tabela 2). O processo de compra das pessoas com deficiência visual, para o presente estudo, foi

dividido em: (i) Interações sociais; (ii) Bens de consumo e (iii) Logística de compra e acessibilidade.

3.1. Relevância das dimensões e suas subdivisões

Através da quantificação do número de pessoas que referenciaram um determinado assunto, foi possível ilustrar a relevância do mesmo, como é possível identificar entre parênteses, na Tabela 2, quantos entrevistados citaram informações pertinentes à um determinado tema ou tópico.

Tabela 2 - Síntese das citações para cada um dos temas estudados e quantidade de entrevistados que citaram cada tema.

Descrição da imagem: tabela com três colunas subdivididas entre temas principais e subtemas pertinentes a cada tema. Uma citação que exemplifique o assunto a ser tratado está embaixo de cada subtema.

Dimensões temáticas	Temas	Subtemas
Interações sociais	Ajuda (14) “Eu pelo menos não vejo pessoas (com deficiência) que se arriscam sozinhas nos supermercados”	
	Assistência treinada (14) “Eles acham que têm formação para apoiar uma pessoa deficiente. Mas, não sei até quanto tem, porque as vezes a ajuda deixa muito a desejar”	Habilidades interpessoais e sensibilidade “(…) já notei às vezes pessoas que me atendem pela primeira vez e olha, como é que é... como é que quer... como é que quer ir comigo?”
		Melhor atendimento “Eu, eu acho que os funcionários agora, seja de que área for, estão mais informados. Estão mais preparados. Eu noto isso”
	Acolhimento (14) “Peço ao segurança, ou peço ao balcão de informação, ou peço na caixa, ou peço lá dentro e normalmente as pessoas chamam até pra alguém pra vir ter comigo”	Espera “O mais difícil que eu encontro nos supermercados é o tempo de espera, tempo de esperar a pessoa vir (...)”
	Recomendações (12) “Primeiro a gente sempre pergunta se a gente pode agarrar no braço e para nos identificar os sítios, se são enlatados, se são arroz, laticínios, a fruta...”	
	Satisfação do cliente e qualidade de serviço (17)	Experiências positivas “Nas compras as pessoas sempre me ajudam e sou sempre muito bem servido, então não tenho razão de queixa”
		Fidelização “Mas lá logo ao entrar nem é preciso dizer nada, elas já me conhecem”
	Confiança (10) “Eu por norma confio. Agora se enganarem uma vez, eu já não tenho mais confiança”	
	Experiências negativas (7) “Acontecem muito, as pessoas não, acharem que não têm a... que lerem, não tem que lerem a embalagem toda, eu acho isso muito a... muito desagradável (...)”	Preconceito “É, ah... a gente ainda tem preconceito em relação a gente. é, eu vejo a gente já não precisa de gente que desvia de cegos, parecem que estamos com lepra (...)”
		"Coitadinho" “Oh menina. A nossa sociedade vê o cego como um coitadinho. Um ceguinho”
	Assistente pessoal (4) “(…) é completamente diferente, não tem comparação”	

Dimensões temáticas	Temas	Subtemas
Bens de consumo	Escolha e seleção (13)	Hortofrutícolas (17) “Gosto de ver o tamanho também, da fruta, se tá em condições, se não tá murcha”
		Enlatados, vidros e caixas (25) “As coisas embaladas pra nós é muito complicada. Porque nós não sabemos muitas das vezes o que está lá dentro”
	Pesquisa de preço (13) “A dificuldade é mesmo de ver os preços”	Promoções “Tento que me arranjem as promoções”
	Rotulagem/etiquetas (13) “Quando as etiquetas são por exemplo em vermelho, escuras ou (incompreensível) mas quando não são brancas, quando são em cor, é então ainda pior (...)”	Prazo de validade (18) “Essa informação também tem que estar melhor de ver ou às vezes o prazo de validade é muito, os números são muito pequeninos (...)”
		Braile (16) “Devia estar como nas caixas de remédios (...) devia estar em Braile para os cegos”

Dimensões temáticas	Temas	Subtemas	Tópicos
Logística de compra e acessibilidade	Mobilidade e layout (22)	Orientação (21) “Mas a publicidade dos supermercados é mesmo essa, é mudar os sítios das coisas porque o cliente vai ali e pensa que vai buscar uma coisa e encontra lá outra (...)”	Corredores “Qualquer tipo de loja deveria ter corredores largos, que é pra gente movimentar, tanto sozinho ou acompanhado (...)”
			Iluminação “Se tiver muita luz é positivo se tiver pouca luz é negativo né, porque se tiver pouca luz eu tenho mais dificuldade em encontrar o possível produto”
		Bengala (9) “Quando preciso mesmo pedir eu uso a bengala. Então aí já sou muito bem atendida, aliás até me abordam (risos) (...)”	
		Tecnologias assistivas (15) “O leitor não lê as coisas em condição para nós percebermos (...) Lê, mas não o suficiente para nós entendermos”	
	Grandes/médias superfícies (21) “É mais pela questão da localização porque é muito perto de onde nós moramos”	Auchan (3) “(...) espaço suficiente pra gente poder andar com relativa facilidade”	
		Continente (7) “Eu acho que a nível de supermercados cá em Portugal, o que tá mais avançado a nível de acessibilidade é o <i>Continente</i> ”	
		LIDL (7) “Eu gosto muito do <i>LIDL</i> , no <i>LIDL</i> são prateleiras grandes, corredores grandes, qualquer <i>LIDL</i> que a gente vai”	
		Mercadona (2) “(...) <i>Mercadona</i> (...) vão um bocadinho nessa, nessa função dos corredores mais amplos”	
		Mini Preço (2) “E as vezes vou ao <i>Mini Preço</i> também (...) as vezes assim, são supermercados pequenos, não é?”	
		Pingo Doce (10) “Trazem à casa porque somos deficientes nós não pagamos nada, tem que ser acima de 25 euros na loja do <i>Pingo Doce</i> para não pagarmos nada”	

Dimensões temáticas	Temas	Subtemas
Logística de compra e acessibilidade	Comércio local (9) “Eu ajudo mais o comércio tradicional, são os que estão mais em dificuldade. E como sou muito bem tratado lá, prefiro ir lá buscar as coisas”	
	Compras online (9) “As vezes é fácil e outras vezes é muito complicado em alguns sites na internet fazer compras (...)”	
	Pagamento (26)	Cartão (9) “Para cegos o número principal é o número 5, tem que estar a carregar o 5 e depois carregar por exemplo o 4, no 3, no 2..e no 5 e no 8”
		Dinheiro (9) “Com dinheiro (...) mas não tem problema, que eu conheço o dinheiro”
		Cartão e dinheiro (5) “Se for contas pequeninas, se for contas pequeninas hum... na verdade dinheiro, pago em dinheiro, mas normalmente é o cartão de crédito”
	Atendimento prioritário (22)	Usa regularmente (11) “(...) tenho sempre prioridade das pessoas. (...) Há compreensão. Há outras que são mais ranhosas.”
		Usa pouco (11) “Eu acho que não vale a pena. Não me sinto bem também a estar a passar à frente das pessoas (...)”
		Situação desagradáveis (11) “A prioridade é uma coisa não muito bem vista por, por algumas pessoas (...) não muito bem vista e não muito bem entendida (...)”

4. Interações sociais

4.1. Ajuda

As interações sociais, como já abordadas na introdução deste estudo, são de suma importância para o bem-estar da pessoa com deficiência. Especialmente durante o processo de compra, a assistência prestada, seja pelo colaborador do supermercado, por um familiar ou amigo, é fundamental, como explicou Olívia (30 – 49 anos, baixa visão): “Porque a gente tá sempre dependente de alguém, nesse caso para, para compras né? Nós não conseguimos, como nós não consegue ver as coisas não conseguirmos ir lá sozinhos”. Inclusive, Jorge (30 – 49 anos, baixa visão) especificou “Quer dizer um cego terá sempre que pedir ajuda né? Um cego terá sempre que ir com alguém (...)” e ele completa com “(...) o que eu mais faço na vida é pedir ajuda às pessoas!”. Esta dependência, é intrínseca ao próprio processo de compra alimentar da pessoa com deficiência como disse Sara (65+ anos, cegueira total): “Eu pelo menos não vejo pessoas (com deficiência) que se arriscam sozinhas nos supermercados”. Este comentário é importante, pois salienta a relevância da assistência prestada durante a compra, como relatou Paulo (30 – 49 anos, baixa visão): “(...) mas sempre pedimos ajuda da pessoa que está connosco ou da pessoa que está dando assistência”, e Olívia (30 – 49 anos, baixa visão) frisou “(...) assim essa ajuda é sempre aquela que eu vou ter... que eu vou necessitar né? Não tem como prescindir dessa ajuda. Essa ajuda tem mesmo que aceitar sempre, não tem outra forma”.

4.2. Assistência treinada

Tendo em vista as declarações acima citadas, era de esperar que os funcionários das superfícies de retalho tivessem algum tipo de treino para melhor atender os seus clientes deficientes, porém este estudo revelou que nenhum dos entrevistados tinham tido uma experiência de compra com um colaborador treinado, como é possível observar nos trechos a seguir: “Não. Em supermercados não há. Não há pessoas assim treinadas em supermercado. Não há. É triste que é assim (gargalhada)” – Joana (50 – 65 anos, cegueira total); “Eles acham que têm formação para apoiar uma pessoa deficiente. Mas, não sei até quanto tem, porque às vezes a ajuda deixa muito a desejar” – Inês (50 – 65 anos, cegueira total); e Tiago (30 – 49 anos, baixa visão) comentou que “às vezes tem aquele cliente que ajuda melhor que o funcionário”; Pedro (50 – 65 anos, baixa visão) declara “É... faz parte da profissão delas, mas não estão preparadas pra isso. Não sabem como que vão se dirigir ao cego, não sabem com que se deve dirigir é... ao cego, não sabem. Há pessoas, há pessoas que não sabem para quê que serve a bengala. Há

peessoas que veem a gente com a bengala e não sabem porque que temos a bengala. As pessoas não estão minimamente preparadas para ajudar um cego”.

4.2.1. Habilidades interpessoais e sensibilidade

Entretanto, segundo a vivência de alguns entrevistados, apesar do treinamento facilitar a experiência de compra, as capacidades interpessoais e sensibilidade dos colaboradores são tão importantes quanto as técnicas de orientação. Carol (65+ anos, cegueira total) disse “é assim, não... essas pessoas vão aprendendo connosco a... pronto, porque, pronto, há muitos invisuais e já estão habituado não é... E se houver alguma dúvida, nós esclarecemos não é, já notei às vezes pessoas que me atendem pela primeira vez e olha, como é que é... como é que quer... como é que quer ir comigo?”; já Marta (65+ anos, cegueira total) explicou “Ora bem, essas pessoas não são treinadas. (Suspira). Também não é assim difícil, para nós, hum... nos ajudar. Porque eu vou ao lado e vou agarrada ao carrinho, a pessoa empurra e eu vou agarrada, e depois eu vou dizendo o que quero, a pessoa tira da prateleira e põem, portanto não é preciso ser treinada. Pelo menos que eu saiba, nunca... nunca houve ninguém assim que me dissesse que... acho que elas não são mesmo treinadas”.

4.2.2. Melhor atendimento

Foi relatado por alguns participantes que a assistência prestada recentemente tem sido melhor, como explica Isabela (50 – 65 anos, baixa visão): “Eu, eu acho que os funcionários agora, seja de que área for, estão mais informados. Estão mais preparados. Eu noto isso”, e o comentário de Vivian (50 – 65 anos, cegueira total) reforçou esta teoria: “normalmente eles já têm uma ajuda mais especializada, melhor do que alguns anos atrás, eram pessoas que andavam a arrumar as prateleiras e não sabiam ler quase nem escrever, eles tentavam ajudar mas não conseguiam, não tinham habilitação pra isso. Agora atualmente as pessoas são mais aplicadas, nos supermercados a gente chega lá e já vem pessoas com mais habilitações, porque há 3, 4 anos atrás era assim agora já acho que as pessoas são mais... se identificam mais um pouco”.

4.3. Acolhimento

A função do colaborador enquanto peça importante para a realização satisfatória de compras, começa já no acolhimento, quando o cliente invisual ou baixa visão se dirige à porta do estabelecimento. Os indivíduos entrevistados relataram que ao entrar, por norma dirigem-se ao caixa para pedir ajuda ou, alternativamente, explicam ao

segurança, que geralmente se encontra perto da entrada, que são deficientes e portanto necessitam de assistência, como demonstram os seguintes relatos: “Eu chego no supermercado, dirijo-me ao caixa, eu consigo perceber onde que é o caixa, e peço para me chamar alguém para me ajudar” – Pedro (50 – 65 anos, baixa visão); “Sim, as vezes tá lá o segurança à entrada... mas às vezes quem ajuda é o segurança, outras vezes quando as caixas estão perto da porta, a gente pede ajuda nas caixas. Chamamos alguém à entrada pra nos poder auxiliar” – Olívia (30 – 49 anos, baixa visão); “Normalmente na zona da caixa ou então entro para ali a dentro e vou na secção que eu quero e normalmente peço ao empregado que está que preciso de alguém que me ajude na tarefa de fazer as compras” – Lucas (30 – 49 anos, cegueira total); Inês (50 – 65 anos, cegueira total) conta: “Normalmente peço, peço ao vigilante, e ele leva-me ao apoio ou então leva-me às caixas para... normalmente quando é o vigilante ele leva...ou ele chama uma pessoa do apoio. Hum, quando eu vou e entro, normalmente peço ajuda nas caixas. E depois, são elas que chamam alguém” e depois completa “Normalmente quando a pessoa vai ao balcão de atendimento, eles tem mais cuidado de procurar uma pessoa que... que conheça melhor o espaço e tenha uma noção do supermercado, mas muitas das vezes quando a pessoa chega à caixa, eles chamam... uma pessoa de... do expositores”; “Dirijo-me a caixa e.. no *Pingo Doce* chamam logo a pessoa para me atender dizendo para eu aguardar um bocadinho e chamam logo por microfone a pessoa que normalmente, é.. a senhora da limpeza que me acompanha, a menos que ela esteja de folga aí vai outra” – Carol (65+ anos, cegueira total); “Peço ao segurança, ou peço ao balcão de informação, ou peço na caixa, ou peço lá dentro e normalmente as pessoas chamam até pra alguém pra vir ter comigo” – Clara (30 – 49 anos, baixa visão); “a partir do momento em que nós chegamos à caixa, nos direcionamos à caixa... à caixa não, à porta. Os funcionários também têm a obrigação de terem connosco a saber o que que se passa, o que nós queremos de concreto e... e pronto... e nós pormos a nossa situação: olha, eu sou deficiente visual e tive que fazer compras, tinha que levar na seção X ou X e X” – Guto (30 – 49 anos, baixa visão).

4.3.1. Espera

Após solicitarem ajuda, alguns entrevistados mencionaram que, por vezes, o tempo de espera até serem atendidos e prosseguirem a compra em si é longo, o que cria um desconforto: “Espero sempre um bocadinho, não é, essa é a desvantagem, mas depois tenho, tenho uma pessoa, eu, a... eu, uma compra pra uma semana, por exemplo, eu sou capaz de passar quase uma hora dentro, com uma pessoa” – Clara (30 – 49 anos, baixa visão); “Muitas vezes nós chegamos e tamos ali muito tempo, à

espera, hum... porque chamam o... chamam uma pessoa para vir a caixa, depois a pessoa não vem” – Inês (50 – 65 anos, cegueira total); “O mais difícil que eu encontro nos supermercados é o tempo de espera, tempo de esperar a pessoa vir. Não é também a culpa da pessoa. Não sei se é... do supermercado ou se... Muitas das vezes é de muito tempo a espera. Às vezes o tempo que tu vais fazer as compras é o tempo que tu ficas na espera. O tempo que tu ficas na espera é superior ao tempo que tu ficas lá dentro. As vezes vais comprar umas pequenas coisas, e ficas na espera 30/40 minutos. Isso chateia. Chateia bastante. É uma coisa... e vais ficar 30/40 minutos à espera da pessoa. Pra fazer somente aquela pequena compra” – Joana (50 – 65 anos, cegueira total); entretanto Jorge (30 – 49 anos, baixa visão) relata compreensão pelo tempo de espera pois “eu compreendo que nós obviamente tenhamos que esperar mais um bocadinho não é? Se eu chego lá e peço ajuda eu compreendo que eu tenha que esperar um pouco não é porque é uma situação que não é normal”.

4.4. Recomendações

Considerando a experiência dos entrevistados, que não foram atendidos por pessoal treinado, foi questionado se eles têm o hábito de fazer algum tipo de recomendação para o colaborador antes de prosseguirem com as compras. Jorge (30 – 49 anos, baixa visão) foi o único a dizer que não costuma fazer recomendações. Outros inquiridos responderam que não costumam fazer recomendações, porém acrescentaram alguns exemplos de exceções: “Não, normalmente não, a única coisa que às vezes pode acontecer é a pessoa perguntar-me como é que eu quero ser guiado, normalmente indico-lhes como é que quero ser guiado, por exemplo, ou perguntam-me por onde é que eu quero começar, a... mas basicamente é isto não tem nada de especial” – Lucas (30 – 49 anos, cegueira total); “Não, pronto, não digo nada específico, só digo por exemplo, eles tem tendência em agarrarem em nós. Né? No nosso braço... Mas nós, pra ser mais fácil, a gente sentir o movimento da pessoa é que é dada na pessoa. É mesmo a técnica de mobilidade, a gente é que pega na pessoa” – Olívia (30 – 49 anos, baixa visão).

Dentre as pessoas que gostam de fazer certas recomendações, foi referido sobretudo a necessidade das pessoas deficientes visuais pedirem aos funcionários que descrevam os corredores por onde passam, como relatou Vivian (50 – 65 anos, cegueira total): “Primeiro a gente sempre pergunta se a gente pode agarrar no braço e para nos identificar os sítios, se são enlatados, se são arroz, laticínios, a fruta...”; “Para dizer o que há nos corredores, para ir passando e ir dizendo o que é que há à nossa volta, é o que a gente pede” – Tiago (30 – 49 anos, baixa visão); Francisco (50 – 65 anos,

cegueira total) disse: “Não, isso não. Não, só, veja só, só as características do produto que eu solicito que eu quis da prateleira” e Clara (30 – 49 anos, baixa visão) ressaltou: “Eu acho que era importante, conforme se vai passando no supermercado, as pessoas dizerem, olha vamos a passar pelo corredor das massas, e do arroz, e não sei o quê, vamos passar por esse corredor não sei das quantas e não sei o quê... a... tá em promoção, isto, isto, isto, isto e isto tá no topo das promoções não sei das quantas, a... isso é importante”. Também foi mencionado que os próprios funcionários perguntam por onde o cliente quer começar, ou quais produtos pretende comprar, como afirmou Marta (65+ anos, cegueira total): “Normalmente perguntavam por onde começamos? Por onde é que vamos? E eu normalmente começava pelas coisas mais pesadas para pôr no fundo do carrinho, eles iam direto para o sítio que eu dizia, por exemplo, quando gostava de leite, agora já deixei de gostar, faz ai anos que não bebo, eu dizia: “vamos começar pelo leite” e começávamos por aí, agora não, normalmente é com os detergentes, com as lixívia (...); “Perguntam-me por onde é que eu quero começar, a... mas basicamente é isto não tem nada de especial” – Lucas (30 – 49 anos, cegueira total).

4.5. Satisfação do cliente e qualidade de serviço

Os estudiosos ainda não estipularam uma definição global para a satisfação do cliente, ou *costumer satisfaction*, mas sabe-se que esta é o prazer resultado da experiência de consumo de um bem por parte do cliente (Agbor, 2011). Determinar a satisfação do cliente é um processo complexo, que envolve a qualidade do serviço, a velocidade do serviço, o preço, a confiança para com os empregados, etc. (NBRI, 2009). Proporcionar um serviço de qualidade permite à empresa satisfazer os clientes. Parasuraman, Zeithaml et al. (1988) individualizaram 97 atributos que influenciam a qualidade de serviço, dentre eles, a competência, cortesia e a capacidade de resposta do colaborador são os principais aspetos que foram observados pelos entrevistados do presente estudo como positivos. Pereira Junior, Ribeiro et al. (2020) demonstra que a qualidade dos serviços prestados resulta na preferência do cliente pela empresa que possui colaboradores atentos ao atendimento, criando assim uma fidelização entre as partes.

4.5.1. Experiências positivas

Durante as entrevistas, quando perguntado aos inquiridos se estavam satisfeitos com a assistência prestada pelos empregados dos estabelecimentos que frequentam, 9 pessoas responderam positivamente. Mateus (65+ anos, baixa visão) disse que não

tem razão de queixa, é muito bem recebido e atendido, completando: “E quando não sou bem atendido, reclamo!”. Já Pedro (50 – 65 anos, baixa visão) afirmou: “Nas compras as pessoas sempre me ajudam e sou sempre muito bem servido, então não tenho razão de queixa”. Os trechos a seguir demonstram a satisfação dos entrevistados quando o atendimento se atém aos detalhes: “Ó pá, sim, eu tenho tido experiências boas. É assim, hum... há pessoas que... nós pedimos um produto... e as pessoas são capazes de nos dizer: “Olhe, hum... isso as vezes encontra-se por exemplo, na carne ou no peixe”. E as pessoas dizerem: “Olha, este, pra este ser esse preço, hum... tá com muito bom aspeto”. “Este é mais caro mas não tá com bom aspeto”. “Hum... pessoalmente se fosse eu a comprar, comprava este”. Hum... pronto, há pessoas que tem essa sensibilidade, percebe?” – Inês (50 – 65 anos, cegueira total); “Mas as pessoas lá dentro são sempre muito, são sempre muito, a... simpáticas, elas acompanham na loja toda a fazer, a..., as coisas, muitas vezes levam-me o carrinho e tudo. Sou tratada como uma princesa, e a... vão a caixa e tudo, levam me até a caixa e muitas vezes até são elas próprias que, que registram, que fazem depois o final da compra, registram as coisas” – Clara (30 – 49 anos, baixa visão); “Não tenho, não tenho o mínimo de razão de queixa, de ninguém. Foram impecáveis connosco, connosco eu digo por que sempre íamos os dois (falecido marido) e depois eu cheguei a ir sozinha, impecáveis sempre. Aliás, chegávamos lá, as vezes ainda íamos a caminho, quer dizer, lá dentro do supermercado, mas ainda em direção a caixa, já estavam a chamar uma pessoa para nos vir ajudar. Eram impecáveis, eram não, são, ainda são, e chegam lá, como já me conhecem algumas, de alguns anos, né” – Marta (65+ anos, cegueira total).

4.5.2. Fidelização

Durante as entrevistas, algumas pessoas relataram que acabam por frequentar os mesmos locais de compra, seja pela proximidade, quer pela relação que se instituiu com os atendentes do estabelecimento: “Normalmente nesta zona sou muito bem tratado” – Pedro (50 – 65 anos, baixa visão); “As pessoas, as meninas, eu aqui, eu moro aqui perto do... do Minipreço, e desloco-me até lá e as pessoas já... já me conhecem, já... já até já brincam comigo, essas coisas todas e pronto” – Mateus (65+ anos, baixa visão); “Por acaso tem sido sempre o mesmo rapaz que me tem ajudado.. eu já sei o nome dele e tudo.. e.. ele tem sido.. é impecável, por acaso é.. gosto imenso de ir as compras e dele estar lá, que ele me ajude a fazer as compras” – Lucas (30 – 49 anos, cegueira total); “Normalmente no *Pingo Doce* se não tiver de folga é quase sempre a mesma pessoa” – Carol (65+ anos, cegueira total); “Mas lá logo ao entrar nem é preciso dizer nada, elas já me conhecem” – Marta (65+ anos, cegueira total).

4.6. Confiança

Estabelecer a confiança entre o cliente e a empresa é fundamental para uma relação duradoura, inclusive a confiança e a satisfação após a compra de um bem tem um efeito positivo na fidelização do cliente para com o estabelecimento ou marca (Berry, 1995; Grönroos, 1995; Morgan e Hunt, 1994; Singh e Sirdeshmukh, 2000). A experiência de Inês (50 – 65 anos, cegueira total) reforça as afirmações acima: “é nós termos ali ao nosso lado alguém que... faça uma comparação de qualidade e preço. Hum... pronto, e... transmite-nos um bocado de confiança ao nos dizer: “Olha, se fosse eu a comprar, comprava este”. Percebe? É... pronto, isso, às vezes, para uma pessoa que não vê, transmite um bocado de confiança, porque, é... pronto, a pessoa sente que aquela pessoa não está a ver só pra outra pessoa, como uma forma de... não interessada, tá a ver? Se a pessoa, se a pessoa pensa que, pra mim isto era ótimo, é... pronto, é, pelo menos pra mim isso transmite confiança, porque, eu penso assim, pá, se a pessoa comprava pra ela, hum... então, deve tá com bom aspeto e deve ser bom. E, e depois chega a casa, e realmente, é, quando as pessoas tem feito esse tipo de comentários, hum... não tem dado mal. Nunca tive a dizer: “Olha, afinal dizia que era tão bom e não presta pra nada”. Percebe?”. Aline (65+ anos, cegueira total) afirmou que confia e que não se preocupa com isso. A confiança é, portanto, ainda mais importante para as pessoas deficientes visuais, pois estas não estão a ver os produtos.

Quando os inquiridos se sentiram lesados na hora da compra, foi relatado que esta quebra de confiança teve um impacto grande no processo de compra dos mesmos, onde a maioria decidiu não frequentar mais o estabelecimento: “E eu no outro dia eu fui lá devolvi (a alface) ao mercado, mas também nunca mais lá fui” – Carol (65+ anos, cegueira total); “Eu por norma confio. Agora se enganarem uma vez, eu já não tenho mais confiança” – Júlia (65+ anos, cegueira total); “Eu não gosto que enganem. A coisa que me podem fazer de pior, é enganar-me. Nem enganar as pessoas que veem, ainda é pior as pessoas que não veem” – Mateus (65+ anos, baixa visão); “Agora por fim, e deixei de ir lá. E não sou capaz de ir lá. Passo, passo pelo outro passeio, mas nunca mais me dirigi aquela casa” – Sara (65+ anos, cegueira total).

4.7. Experiências negativas

Estudos demonstram que pessoas com deficiência visual podem se sentir inadequadas e terem baixa auto-estima por causa de sua condição (Ponchillia e Ponchillia, 1996; Tuttle e Tuttle, 2004; van Huijgevoort, 2002). Durante o momento de

compra, se o colaborador não possuir a sensibilidade necessária para prestar um bom atendimento ao cliente, estes sentimentos podem ser reforçados no cliente deficiente visual, e ele inclusive poderá não se sentir mais à vontade para realizar suas próprias compras alimentares, o que levaria à perda da independência conquistada. Sara (65+ anos, cegueira total) exemplificou com uma experiência que teve no *Pingo Doce*: “Muitas vezes felizmente eu tive a sorte de conseguir com simpatia, mas em alguma ocasião eu fui e pedi apoio e a senhora que estava na receção disse pra um outro senhor: “ô fulano” – eu sinceramente nem sei quem é o nome... “acompanhe essa senhora pra fazer as compras” e com um ar muito de desdém. “Eu? É o que faltava. Não, não vou”. E então ela chamou outra colega, e outra colega foi. E eu ao passar dizia “muito obrigada, mas na verdade o senhor vai encontrar quem lhe faça o mesmo”. Mas quando eu disse muito obrigada ele: “por nada” porque ele julgava que eu ainda fiquei agradecida de ele não... de ter rejeitado ir comigo. “Mas você pode encontrar mais tarde quem lhe faça o mesmo”. Fiquei muito, muito, muito magoada. E a partir daí comecei já a não me sentir minimamente à vontade pra ir aos supermercados, pra pedir ajuda porque na verdade essa recusa é das piores coisas que nós podemos... que nos podem fazer né? (...) Muito desagradável. Foi das coisas que mais me magoou porque acho que não é uma humilhação, mas acho que é uma falta de sensibilidade, de humanidade que eu custo entender no ser humano”. Lucas (30 – 49 anos, cegueira total) e Carol (65+ anos, cegueira total) também passam por uma situação desagradável no *Pingo Doce*: “Só uma vez um caso mais complicado mesmo, que a pessoa era mesmo, mesmo, menos eficaz... foi uma rapariga até, foi no *Pingo Doce*... em que eu tive que chamar a chefe dela e eu disse: Eh pá, eu peço imensa desculpa mas essa senhora não está minimamente preparada pra... me ajudar a fazer compras” – Lucas (30 – 49 anos, cegueira total); “Muito raramente isso acontece. É, muito raramente. Por acaso no *Pingo Doce* havia, há lá uma que eu não gosto muito dela quando ela me atende porque ela faz pra sair depressa, não é? Mas eu... mas é raro, é assim uma moça que está na fruta e quando a assistente que costuma, a... a pessoa que costuma dar-me assistência se estiver de folga, já me aconteceu dela vir me atender mas tem que ser depressa eu digo: Não! temos que ter calma porque a menina andar comigo está a trabalhar na mesma” – Carol (65+ anos, cegueira total).

Os deficientes visuais muitas vezes dependem que alguém leia, por exemplo, as informações detalhadas indicadas nos rótulos das embalagens. Entretanto, Clara (30 – 49 anos, baixa visão) contou que são muitas as vezes em que o empregado não lhe explica tudo: “Eu acho que muitas delas têm..., têm dificuldade em entender que, é... se eu quero saber de um produto, que elas devem ler os rótulos. Acontecem muito, as pessoas não, acharem que não têm a... que lerem, não tem que lerem a embalagem

toda, eu acho isso muito a... muito desagradável, agora já levo um bocadinho mais na brincadeira, mas a... mas eu tenho sempre a sensação que, a... as pessoas não leram os rótulos todos”. Vivian (50 – 65 anos, cegueira total) contou que até mesmo foi atendida por funcionários semianalfabetos: “A gente (Ela e o marido) tá a dizer mas já apanhamos pessoas que mal sabem ler (...) É uma senhora já velhota, já tinha netinhos e tudo, muito simpática mas não sabia ler. Ela tentava ajudar a gente muito bem, tentava sempre dizer “olha isso é muito bom pra vocês, esse arroz é o arroz Carolino” (falando pausadamente), tinha que ler assim devagar porque ela mal sabia ler. Coitada, a senhora não tinha culpa, não é, então a gente acabava por perguntar ao cliente as vezes para nos ajudar”.

4.7.1. Preconceito

Um estudo realizado no Reino Unido revelou que pessoas deficientes visuais notaram que foram tratadas injustamente devido à própria condição (Slade e Edwards, 2015). Comportamentos preconceituosos influenciam diretamente o bem estar e saúde mental dos indivíduos, e estão correlacionados com processos depressivos e estresse, por exemplo (Goto, Couto et al., 2013; McDonald, 2012; Pascoe e Smart Richman, 2009). Cidadãos invisuais ou baixa visão entrevistados por Jackson, Hackett et al. (2019) relataram passar por situações preconceituosas quotidianamente, para além de acreditarem ser tratados com menos respeito do que pessoas normovisuais. Estes dados estão de acordo com o que foi referido pelos inquiridos deste estudo: “É, ah... a gente ainda tem preconceito em relação à gente. É, eu vejo a gente já não precisa de gente que desvia de cegos, parecem que estamos com lepra (...) Já já percebi que há gente que foge de cegos (...) eu noto nas pessoas de baixa visão, principalmente as de baixa visão, os cegos nem tanto, os cegos totais nem tanto, mas as de baixa visão são muito mal aceitas na sociedade” – Pedro (50 – 65 anos, baixa visão); “Tantas vezes são pequenas situações desagradáveis que, que nos deixam um pouco, um pouco ... é... aborrecidos, um pouco, que tal... vai nos fazer, que nos sintamos um bocado mal, no fundo” – Renata (30 – 49 anos, cegueira total); e Lucas (30 – 49 anos, cegueira total) afirmou: “as pessoas já são muito preconceituosas em Portugal” e Vivian (50 – 65 anos, cegueira total) relatou que já foi confundida como pedinte quando se dirigiu a uma loja de vestuário e se sentiu muito ofendida, pois isto demonstrou que existem pessoas despreparadas para receber pessoas cegas ou deficientes.

Palavras como “ingratos” e “desconfiados” foram usadas pelos entrevistados para exemplificar a perceção da pessoa cega na sociedade. Porém Pedro (50 – 65 anos, baixa visão) argumentou: “Mas às vezes os cegos também são culpados de não serem

bem tratados, porque, eu conheço muitos cegos que vivem revoltados, e isso não ajuda nada que as pessoas sejam simpáticas, né?”. Entretanto, no que diz respeito à forma de se relacionar com uma pessoa com deficiência, Isabela (50 – 65 anos, baixa visão) pontuou: “É assim que a gente gosta de ser tratado. De forma muito natural. Não precisa outro jeito”, e Soraia (30 – 49 anos, baixa visão) foi mais além: “Eu não me quero sentir frágil e não me quero sentir menos. Eu quero é poder usufruir de todos os direitos a... como todas as outras pessoas”.

4.7.2. “Coitadinho”

Os trechos a seguir, corroboram o estudo de Maia (2011), que afirma: A sociedade capacitista infantiliza a pessoa com deficiência e se dirige a ela com sentimentos de piedade. “Oh menina. A nossa sociedade vê o cego como um coitadinho. Um ceguinho” – Júlia (65+ anos, cegueira total); “Assim, às vezes exageram também (risos). Porque assim as pessoas que têm limitações não são uns coitadinhos, não é? E então eles pedem desculpa, mas que não era preciso tanto, não é?” – Isabela (50 – 65 anos, baixa visão); “Ou quando a pessoa olha pra mim e, e, e a priori tem logo um motivo na cabeça: coitadinho, é até muito competente, é até um rapaz muito giro é até não sei o que, mas coitadinho não vê” – Lucas (30 – 49 anos, cegueira total); “São pequenas exigências que no fundo não vem a dignificar. Os outros já me veem como coitadinha. Em pleno século 21 ainda há muita gente que ou não nos veem, ou então veem-nos como coitadinhos. Então nós vamos fazer as nossas exigências as quais temos direito, mas então (risos) passaremos por mais coitadinhos. Sinceramente nós temos limitações, mas coitadinhos não. Temos limitação, temos mais necessidade do que os outros, é mais difícil tudo que pra os outros, mas também não temos culpa de sermos cegos e os outros não têm culpa de sermos cegos” – Sara (65+ anos, cegueira total).

4.8. Assistente pessoal

A assistência pessoal é um indivíduo contratado pela pessoa com diversidade funcional para executar as tarefas que, no caso dos inquiridos deste estudo, não conseguem desenvolver dado a sua deficiência visual. As funções executadas pela assistente pessoal são definidas por ambas as partes e podem envolver atividades pessoais, do lar, acompanhamentos, condução, interpretação e coordenação (CAVI, 2021). Três entrevistadas relataram que tinham assistentes pessoais, e todas disseram estar satisfeitas com o serviço prestado, como exemplificou Sara (65+ anos, cegueira total): “É completamente diferente. É porque vamos, onde quer que seja, e eu aviso...

preciso disto. Vamos. E ela vai me dizendo o que há naquele corredor, e vamos quando ela me diz alguma coisa que me interessa, pegamos, pergunto o preço, pergunto opinião e informação sobre o que diz nas prateleiras e, portanto, com tempo o suficiente, aí já é completamente diferente. Vamos ver isso, vamos ver aquilo, vamos ver aquilo outro, e depois às vezes vamos a outro pois me interessa outros preços, ou qualidade, ou o que quer que seja e vamos a outro. Vamos ao *LIDL*, vamos ao *Mini Preço*, vamos ao *Pingo Doce*, portanto tudo aqui na parte de cima, porque eu moro no (zona), e, portanto, mesmo à frutarias, claro que que agora é completamente diferente, não tem comparação”.

5. Bens de consumo

5.1. Escolha e seleção

5.1.1. Hortofrutícolas

Na hora de escolher a fruta e os hortícolas, os participantes se dividiram entre aqueles que gostam de escolher a própria fruta, “Gosto de ver o tamanho também, da fruta, se tá em condições, se não tá murcha” – Carol (65+ anos, cegueira total); “A fruta, gosto de escolher a minha fruta porque gosto da fruta com uma certa textura, um bocadinho mais rija ou, ou assim, portanto gosto de escolher a minha fruta” – Clara (30 – 49 anos, baixa visão); “Compro mais maçãs e laranjas, é claro que maçã eu dou uma vista d’olhos né? chega lá o toquezinho já acha que aquilo é a mosca que picou ali e ela não deve estar boa né” – Jorge (30 – 49 anos, baixa visão); e aqueles que pedem ao vendedor que escolha o produto, “Eu não sei escolher melão, aí pedia. E por acaso até tinha sorte, sorte com os melões, porque as pessoas sabem escolher” – Júlia (65+ anos, cegueira total); “Eu pergunto sempre se a fruta tá em condições e elas: “algumas não”, ou seja, não leve hoje que aquilo, hoje não está... já tem acontecido isso. Não está pra si, não, não coisa, pronto. E basta, basta uma palavra que a gente entende logo” – Mateus (65+ anos, baixa visão); entretanto todos relataram estar atentos à frescura, consistência e textura da mercadoria, assim como indicam inquéritos similares (Kostyra et al., 2017).

Embora Vivian (50 – 65 anos, cegueira total) tenha afirmado que “A fruta é mais fácil de identificar”, a experiência de Renata (30 – 49 anos, cegueira total) é contrastante, pois relatou: “Pois, as frutas é uma coisa muito complicada, se nós não levamos alguém mesmo da nossa confiança, ou se não dermos com alguém que seja muito consciencioso, porque, eu não vou andar a pôr a mão na fruta, por pisarem ... por, por não ser também muito higiénico, não é?”. Esta afirmação vai contra o processo de

escolha e seleção de frutas e hortícolas da maioria dos inquiridos, que usam o tato para identificar os produtos, como contou Tiago (30 – 49 anos, baixa visão): “Apalpamos, apalpamos à vontade, isso se não tiver embalado, começa a vir muita coisa embalada, não é”.

5.1.2. Enlatados, vidros e caixas

Se, de forma geral, os produtos hortofrutícolas são mais fáceis de identificar e selecionar, o mesmo não acontece com os produtos embalados em latas, vidros e caixas: “Por exemplo, frascos de grão de bico e de feijão são iguais, feijão vermelho e feijão branco, os frascos são iguais. Por isso não há pessoa cega totalmente que seja independente, tem que ser mesmo com ajuda. É, são iguais, completamente iguais. E se for em lata também são iguais, ou pequenos ou maiores, assim como o pacote do arroz, do açúcar, não é” – Marta (65+ anos, cegueira total); “As coisas embaladas pra nós é muito complicada. Porque nós não sabemos muitas das vezes o que está lá dentro” – Sara (65+ anos, cegueira total); “É péssimo, péssimo. A gente vai para os enlatados, por exemplo, onde esta o grão, o feijão vermelho, essas coisas todas, e a gente quer saber então se é feijão, se é grão, se é cogumelo, isso que nos enlatados é muito complicado nós deficientes visuais sabermos o que nós estamos a comprar, não é” – Vivian (50 – 65 anos, cegueira total). A diferenciação deste tipo de embalagem também se mostrou difícil para os entrevistados do estudo de Yuan, Hanrahan et al. (2019), acentuando a necessidade de embalagens mais acessíveis.

Para fazer uma diferenciação entre os produtos, Marta (65+ anos, cegueira total) desenvolveu uma técnica: “Normalmente eu peço para marcar só um frasco, para não tar a marcar todos se não era muito trabalho. Tenho um sítio... por exemplo, o feijão vermelho é em sítio, o feijão branco outro, o feijão preto outro. Hum... ananás, tenho um sítio só para o ananás, isso o enlatado, não é (...) Convém sempre ter a marcação, que é o melhor”. Tiago (30 – 49 anos, baixa visão) contou que nos congelados, através do tato, sabe o que está a escolher. Já Sara (65+ anos, cegueira total) alegou que quando a embalagem plástica é mais mole, facilita a deteção do formato dos produtos.

5.2. Pesquisa de preço

Ainda que alguns cidadãos tenham relatado não fazer uma pesquisa de preço, seja antes de se dirigir ao estabelecimento, seja durante as compras, como exemplificou Jorge (30 – 49 anos, baixa visão): “Não, não eu só vou ao mercado e pronto vou logo, procuro logo o que eu quero e... pronto, não ligo muito pra isso”; a grande maioria dos inquiridos demonstraram estar interessados neste quesito: “Eu gosto de comprar mas

eu gosto de saber os preços, pronto pra me orientar não é, pra ver se são coisas que está em conta, se não tá, porque se não tiver.. e se eu sei que do outro lado que está mais barato, obviamente que eu não compro não é, só se for alguma coisa muito urgente. E gosto de perguntar para me orientar não é” – Carol (65+ anos, cegueira total); “Vamos lá, ver o que é que tem, e diz olha, isso é esse produto, esse preço e aquele e depois fazemos a comparação e vemos se é rentável ou não, e é o que acontece quando vou acompanhado, mais ou menos desse jeito” – Paulo (30 – 49 anos, baixa visão); “As vezes chego à caixa central, as vezes já sei algumas coisas na cabeça, outras vezes chego lá e peço um folheto, levamos um folheto connosco e a pessoa que vai comigo me vai lendo. Também já me aconteceu isso, mais que uma vez” – Marta (65+ anos, cegueira total).

É possível afirmar que o preço dos bens de consumo é uma das determinantes da escolha alimentar em pessoas com deficiência visual, de acordo com estudos (Kostyra et al., 2017), ainda assim três inquiridos de baixa visão relataram ter inconvenientes quando devem identificar e ler os preços: “A dificuldade é mesmo de ver os preços” – Luisa (30 – 49 anos, baixa visão); “Os preços, quando são esses que estão assim a minha altura eu consigo ver, quando é outros começam assim a abaixar, as prateleiras baixas, isso posso até perguntar a qualquer pessoa “Olha diga-me aqui porque eu não vejo por favor” e as pessoas dizem” – Jorge (30 – 49 anos, baixa visão); “Tenho mais facilidade quando estão assim em frente, ao mesmo nível. Ainda assim muito difícil, não é? (...) Depois quando já uma promoção, quando vejo por exemplo promoções, sei que é promoções porque está em letras grandes, tá em números grandes. Mas o que está em promoção, tanto que tá escrito em promoção, mas em letras muito pequeninas” – Isabela (50 – 65 anos, baixa visão).

5.2.1. Promoções

Alguns entrevistados demonstraram interesse nas promoções e descontos, como Clara (30 – 49 anos, baixa visão) que disse “Tento que me arranjem as promoções”, e Carol (65+ anos, cegueira total) afirmou que “É evidente que eu se puder trazer mais barato por uma questão de economizar, claro que sim não é?”. Já Júlia (65+ anos, cegueira total), não se diz fiel a marcas, leva o que estiver mais barato desde que possua a mesma qualidade. Pedro (50 – 65 anos, baixa visão) disse não ligar muito para os descontos, e Guto (30 – 49 anos, baixa visão) explicou: “Eu não tenho esse hábito. Eu vou já com a lista dos produtos que eu quero comprar. Eu menciono tudo no meu telefone e... (tosse longe) perdão e eu vou mesmo já com a lista praticamente dos produtos que eu quero comprar... e eu chego lá já com os produtos que quero comprar.

E seja em promoção ou não, levo o produto. Mas não costumo ir propositadamente pra encontrar promoções”.

Uma parte dos inquiridos indicou interesse nos artigos em promoção, porém não necessariamente os compram: “Eu andava lá e pergunta: “Isto tá em promoção?”, “Ah... Seu Mateus (65+ anos, baixa visão)...” bebidas ou qualquer coisa: “Tá, tá...” pronto e se às vezes quisesse trazer, trazia. Só trago aqui o indispensável. Não vou estar a encher a despensa. Não há, não há necessidade de encher a despensa por coisa e tal. Trago o que é necessário pra uns dias e tal e pronto e, e assim é” – Mateus (65+ anos, baixa visão); “Pergunto sempre à pessoa que vai comigo fazer compras, as promoções que existem, embora é claro que eu não ligo pra todas as promoções” – Lucas (30 – 49 anos, cegueira total); “Então a gente vai com aquela ilusão com as promoções, volta pra casa com o que não quer e só porcarias. Nesse aspeto eu tenho sempre muito cuidado. E sei que infelizmente ninguém anda pra dar nada a ninguém, e então aproveito e não me iludo. Se tivesse que comprar tudo bem, agora não vou encher a casa de coisas que não uso, não é? E que não preciso, sujeito a quebrar o prazo, e poderia poupar dinheiro porque depois por acaso posso vir a perder” – Sara (65+ anos, cegueira total).

Esta desconfiança dos descontos anunciados revelou-se mais acentuada nos relatos de Tiago (30 – 49 anos, baixa visão) que disse: “O que é muito enganoso é as promoções, nas promoções há muitos enganar”, e de Vivian (50 – 65 anos, cegueira total) que contou: “Nas promoções então há muitos enganar, nas prateleiras está a promoção e depois nós vamos pagar e no sistema está ainda o antigo, não... e se a gente não tiver atenção (paga)”. A literatura explica que uma postura de compra mais defensiva diminui os riscos dos clientes serem enganados, todavia, uma desconfiança descomedida limita o consumidor de aproveitar oportunidades vantajosas (Darke e Ritchie, 2007).

5.3. Rotulagem/Etiquetas

A identificação do produto e demais informações detalhadas são pertinentes para a escolha alimentar do cidadão deficiente visual. No entanto, foi relatado que, apesar do interesse nestes dados, os mesmo não estão acessíveis: “Não consigo, não consigo ler os rótulos, a... não consigo ler por qualquer é... não consigo ler nada” – Clara (30 – 49 anos, baixa visão); “Quando as etiquetas são por exemplo em vermelho, escuras ou (incompreensível) mas quando não são brancas, quando são em cor, é então ainda pior. Que eu não consigo ver mesmo. Às vezes. Todas as cores pra quem vê está bem, mas eu acho que (risos) estão muito mal sinalizadas” – Isabela (50 – 65 anos, baixa visão); “Precisava era saber a marca da salsicha, por tanto o que

interessava não era só saber o que era, aquilo que interessava era saber a marca das coisas” – Tiago (30 – 49 anos, baixa visão); Lucas (30 – 49 anos, cegueira total) relatou que para decidir se um produto lhe interessa, precisa de pedir ao colaborador que lhe leia o rótulo.

5.3.1. Prazo de validade

Em um experimento conduzido por Andreen (2005), foi estabelecido que é impossível para uma pessoa cega identificar a data de validade de um produto. Esse dado, é confirmado pelo testemunho dos entrevistados deste estudo: “Não consigo ver, não. Nunca. Pergunto sempre” – Isabela (50 – 65 anos, baixa visão); “Pergunto o preço e a validade, são as coisas que eu pergunto logo que é pra saber a quantidade que hei de pedir para me pôr no carrinho, por isso a depender da validade eu trago mais ou trago menos” – Marta (65+ anos, cegueira total); “Eu gosto... é... pergunto sempre a pessoa que me está a servir, é... sobre a data de validade” – Pedro (50 – 65 anos, baixa visão); “Temos (ela e o marido) que pedir a alguém quando compramos as coisas, perguntamos a validade, principalmente as coisas em promoção, a gente sabe que as coisas que estão em promoção é porque a validade está a expirar, então eu peço para nos dizer qual é a validade das coisas” – Vivian (50 – 65 anos, cegueira total).

No que tange a data de validade de produtos altamente perecíveis, os iogurtes foram os mais citados pelos participantes como a tipologia de produto que tendem a estar mais atentos à validade. Alguns entrevistados relataram já ter comprado produtos fora do prazo de validade e até inclusive consumir produtos estragados, como contou Clara (30 – 49 anos, baixa visão): “Aliás, já me aconteceu, já me aconteceu comer os ovos estragados... e pronto, foi assim uma coisa um bocado, um bocado difícil (risos)”. Estas situações poderiam ser evitadas se a data de validade não fosse tão inacessível, como explicado por Paulo (30 – 49 anos, baixa visão): “Essa informação também tem que estar melhor de ver ou às vezes o prazo de validade é muito, os números são muito pequeninos ou não se vê muito bem, pra quem vê né, muitas vezes também é complicado, para quem vai acompanhar”.

5.3.2. Braille

Louis Braille, cego, inventou o sistema Braille, ou Braille na ortografia portuguesa, que é composto por seis pontos em relevo dispostos em duas colunas, que formam 63 símbolos utilizados na leitura e escrita por pessoas deficientes visuais (Lemos e Cerqueira, 2014). Pesquisas demonstram que pessoas cegas e baixa visão têm interesse na disponibilização nas embalagens de informações sobre os produtos

alimentares em Braile (Kostyra et al., 2017). As respostas dadas pelos entrevistados desta pesquisa corroboram esta declaração. Inclusive Rui (30 – 49 anos, baixa visão), que declarou não saber Braile, afirmou que as etiquetas deveriam estar em Braile. “Na questão do supermercado que eu, gostava era que era pôr as etiquetas Braile... nos frascos, nas latas isso é que falta, como há muita variedade, a... os fracos são de salsicha, outros são de cogumelos, tá a ver? Até o próprio feijão e tudo mais aí é que... era uma coisa que eu gostava que (incompreensível) tivesse a etiqueta Braile, é a única coisa que eu ainda sinto mais dificuldade, todo o resto não tenho mais nada a acrescentar”; Tiago (30 – 49 anos, baixa visão) resumiu: “Tem que ser em Braile, não há outra hipótese”.

Alguns entrevistados relataram já ter comprado produtos alimentares com informações em Braile, como pizzas e o “Nestum”. Outros revelaram que alguns pontos de venda colocam as etiquetas: “Normalmente quando vou ao *Continente* a... as coisas já vem quase todas com etiqueta a Braile” – Carol (65+ anos, cegueira total); “Nas compras agora já vem etiquetado em Braile, mas foi por que eu pedi” – Vivian (50 – 65 anos, cegueira total).

Alguns entrevistados sugeriram, inclusive para facilitar a orientação e identificação dos produtos, a colocação de etiquetas em Braile nas prateleiras: “E até mesmo as prateleiras podiam estar ... É... mesmos as prateleiras de produtos não confeccionados, ou poderiam estar hum... escritas em Braile e aí a pessoa cega não dependeriam de ninguém, ou dependeria muito menos” – Renata (30 – 49 anos, cegueira total); “Os supermercados alteram sempre os sítios das coisas, devia estar em Braile nas prateleiras se é arroz Carolino, se é outro arroz, nos azeites... devia tar em Braile, pronto. O óleo também, pela embalagem tentamos identificar, mas não temos a certeza, temos sempre que confirmar com alguém se é aquela marca que a gente quer” – Tiago (30 – 49 anos, baixa visão). Entretanto Olívia (30 – 49 anos, baixa visão) identificou a dificuldade de logística desta solução: “Por exemplo, muita gente, já ouvi pessoas falarem que podiam etiquetar as prateleiras com Braile, por exemplo. É assim... eu já ouvi essa opinião. Supermercados tem N produtos com N prateleiras e trocar aquilo também não é fácil pra eles, terem que andar a etiquetar as prateleiras todas em Braile. Uma coisa também que a gente, muita quer também... também não seria fácil, pronto”.

Ao serem perguntados sobre a etiquetagem em Braile, 6 inquiridos mencionaram a rotulagem dos medicamentos como exemplo, já que a legislação prevê a orientação da rotulagem dos mesmos através do Sistema Braile (DL n.º 176/2006, de 30 de Agosto): “Os medicamentos terem rótulos em Braile. Isso facilitaria nos alimentos” – Aline (65+ anos, cegueira total); “Devia estar como nas caixas de remédios. É...também

nessas... nessas embalagens, devia estar em Braile para os cegos” – Pedro (50 – 65 anos, baixa visão).

6. Logística de compra e acessibilidade

6.1. Mobilidade e layout

6.1.1. Orientação

O *design* e *layout* do supermercado influencia o *buying behaviour*, ou comportamento de compra, dos consumidores pois estes só compram aquilo que conseguem encontrar (Groepel-Klein e Bartmann, 2007). Diversos estudos demonstram como a disposição visual é importante no direcionamento da atenção do consumidor para um determinado produto (Chandon, Hutchinson et al., 2009; Zimprich, 2013). Entretanto, isto não é benéfico para os deficientes visuais, que relataram ficar mais dependentes de alguém, seja um colaborador ou mesmo cliente, para ajudá-los a encontrar os produtos: “Mas com a limitação que tenho, demoro muito mais tempo. Ficando à procura, e quando mudam os lugares do alimento, por exemplo, quando mudam de sítio, já me sinto um bocadinho frustrada antes era aqui, e agora não é, e pois lá estou a fazer outra luta ali à procura (incompreensível) encontrar alguém a quem possa perguntar, não é? Aonde estão as coisas. E pronto” – Isabela (50 – 65 anos, baixa visão); “Acontece de mudar mercadoria, ou mudar... porque no supermercado muitas vezes tem uma mudança muito grande né tem uma rotatividade” – Rui (30 – 49 anos, baixa visão); Vivian (50 – 65 anos, cegueira total) explicou “Para a gente era bom que as coisas se mantivessem nos mesmos sítios, assim não ia nem precisar quase ninguém ir connosco, a gente chegava ali já sabia onde estavam as coisas. Era bom que não mudassem os sítios das coisas mas a gente sabe que é impossível” e completou dizendo que esta mudança contínua faz parte da estratégia de marketing dos retalhistas: “Mas a publicidade dos supermercados é mesmo essa, é mudar os sítios das coisas porque o cliente vai ali e pensa que vai buscar uma coisa e encontra lá outra, isso é publicidade”. Apesar de serem necessários mais estudos sobre este tema, a pesquisa de Sondakh e Kalangi (2020) estabeleceu que a variação do *layout* dos estabelecimentos influencia o comportamento de compra impulsiva do consumidor.

No que tange a orientação segundo os inputs do próprio ambiente, Tiago (30 – 49 anos, baixa visão) relatou guiar-se através da audição, sobretudo para encontrar as caixas de pagamento. Já Lucas (30 – 49 anos, cegueira total) relatou: “A única coisa que eu uso para saber muitas vezes o sítio onde estou, é, é o olfato, eu através do olfato

sei muitas vezes aonde estou, se é na peixaria, se é na parte da fruta, se for na parte dos chocolates e dos doces, se for na parte dos detergentes”.

6.1.1.1. Corredores

Corredores estreitos e obstáculos no meio do caminho, como caixotes ou “ilhas” com produtos em oferta por exemplo, são características do *layout* dos supermercados que dificultam a mobilidade da pessoa com deficiência: “Os corredores são muito estreitinhos. Muitas vezes não dá para a pessoa ir com o acompanhante, lado a lado, não é?” – Inês (50 – 65 anos, cegueira total); “Qualquer tipo de loja deveria ter corredores largos, que é pra gente movimentar, tanto sozinho ou acompanhado, só que a maior parte das vezes ou os corredores são muito estreitos ou são largos mas tem alguns obstáculos, como alguns acontecem, vai ao supermercado e metem no meio do corredor um balcão com demonstração com produtos de higiene, imaginamos”; – Paulo (30 – 49 anos, baixa visão). Dentre as empresas com corredores adequados para a mobilidade do deficiente visual, foram citados o *LIDL* e o *Mercadona*.

6.1.1.2. Iluminação

Aos entrevistados com baixa visão foi perguntado qual o impacto da iluminação no momento da compra, e as 9 respostas ficaram divididas entre: a) entrevistados que não têm grandes dificuldades como Soraia (30 – 49 anos, baixa visão): “Eu não costumo ter muitas dificuldades porque eles são bastante iluminados, eu reajo melhor (...) normalmente os supermercados que têm luzes brancas (ênfase na palavra), mas que não são demasiadas intensas são aquelas em que a minha visão reage melhor”; b) entrevistados que reagem melhor à maior claridade, como Jorge (30 – 49 anos, baixa visão) que explicou: “Se tiver muita luz é positivo se tiver pouca luz é negativo né, porque se tiver pouca luz eu tenho mais dificuldade em encontrar o possível produto”; ou c) entrevistados que têm dificuldade com uma iluminação demasiado intensa, entretanto este grupo relatou mais desconforto com a luz solar e não com aquela presente nos estabelecimentos: “Uma iluminação que me faz confusão é mesmo só bastante clareza... bastante clareza...” – Guto (30 – 49 anos, baixa visão).

6.1.2. Bengala

A bengala é um assistente de mobilidade importante para o cego, pois funciona como extensão do corpo e promove a autonomia de ir e vir, através de cursos de orientação e utilização da mesma (A. Santos, 1999). Os relatos dos entrevistados sobre

o uso da bengala são bastante variados de acordo com a experiência. Houve quem tenha relatado usar a bengala pois percebeu que as pessoas ao seu redor a tratam melhor, como Isabela (50 – 65 anos, baixa visão): “Quando preciso mesmo pedir eu uso a bengala. Então aí já sou muito bem atendida, aliás até me abordam (risos). Mas é isso, porque eu uso a bengala em espaços desconhecidos. Então quando preciso mesmo de uma coisa e estou em um local que eu não conheço, não me oriento tão bem sem ajuda, então uso a bengala e aí sim. Aí já dão logo prioridade, e é uma maravilha isso (risos altos)”; ou entrevistados que contaram que, mesmo com a bengala na mão, as pessoas não sabiam que se tratava de uma pessoa com deficiência visual, como contou Pedro (50 – 65 anos, baixa visão): “Ao ver a bengala, não era de se perguntar porque é que eu tirei a senha prioritária, né?”; Bianca (30 – 49 anos, cegueira total), durante o período que foi baixa visão relatou resistência ao uso da bengala: “Lá está, nós temos um problema cá em Portugal porque quando as pessoas vêem uma pessoa de bengala, assumem que ela é cega. E se depois percebem que a gente vê, assumem que estamos a fazer de conta que somos ceguinhos. E às vezes é difícil explicar às pessoas esta questão da baixa visão. Nem toda a gente percebe”. De maneira geral os inquiridos mencionaram se sentir mais seguros e facilmente identificáveis quando usam a bengala para realizar as compras.

6.1.3. Tecnologias assistivas

Quinze entrevistados mencionaram aparelhos como leitores de ecrã, leitora autónoma e aplicações como *Seeing Eye*, que auxiliam na leitura de etiquetas, e *websites* dos supermercados. O avanço da tecnologia permitiu uma maior autonomia das pessoas com deficiência visual, porém ainda não pode ser considerada a solução para a falta de acessibilidade a certos serviços, como constatarem os entrevistados: “O leitor não lê as coisas em condição para nós percebermos, já não sou só eu que me queixo. Lê, mas não o suficiente para nós entendermos” – Marta (65+ anos, cegueira total); “No computador, eu vou no computador e faço o trabalho com a ajuda de um leitor de ecrã porque eu não posso ver as imagens no ecrã, não é? Mas ele é limitado, não descreve imagens, e às vezes quando há gráficos me bloqueou... Não é exatamente. Ajuda muito mas não é a mesma coisa que é o seu caso que vai ao seu computador e vê tudo ali no ecrã. Não aparecem as fotografias, as imagens, as cores, a cor que é uma coisa muito importante, mas para nós não existe” – Aline (65+ anos, cegueira total); “A maioria, a maioria, mas, nunca é totalmente acessível. Nunca é totalmente acessível” – Inês (50 – 65 anos, cegueira total).

6.2. Grandes superfícies

Dentre os cidadãos com deficiência visual entrevistados nesta pesquisa que relataram preferir fazer compras em supermercados/hipermercados, foi mencionado como motivação seja o fator económico: “Nós preferimos mais supermercados (...) por uma questão de... por questão, por questões económicas” – Renata (30 – 49 anos, cegueira total); quer o fator de conveniência, nomeadamente a proximidade com a residência: “É mais pela questão da localização porque é muito perto de onde nós moramos” – Sara (65+ anos, cegueira total).

Quando perguntados qual supermercado costumam frequentar e porquê, a experiência pessoal de cada entrevistado demonstrou que não é possível fazer uma caracterização única, pois a preferência por um estabelecimento ou outro vai muito além das dificuldades encontradas devido a deficiência visual. Os pontos a seguir detalham as motivações de tal escolha, entretanto é possível encontrar o resumo na Tabela 3.

Tabela 3 - Principais motivações para escolha de local de compra.

Descrição da imagem: tabela com duas colunas subdivididas entre supermercados e as principais motivações para preferência pelo mesmo.

Supermercado	Principais motivações
<i>Auchan</i>	Corredores largos
	Atendimento
<i>Continente</i>	Proximidade
	Espaços maiores e corredores largos
	Atendimento
	Promoções
<i>LIDL</i>	Espaços maiores e corredores largos
	Produtos
<i>Mercadona</i>	Espaços maiores e corredores largos
	Atendimento
	Produtos
<i>Mini Preço</i>	Proximidade
	Espaços reduzidos
<i>Pingo Doce</i>	Proximidade
	Espaços reduzidos
	Atendimento
	Produtos

6.2.1. *Auchan*

Dentre os entrevistados que se identificaram como clientes do *Auchan*, alguma das motivações foram: a) **corredores largos**: “É o antigo Jumbo, não sei como se chama agora é... também tem, também tem é... espaço suficiente pra gente poder andar com relativa facilidade” – Gustavo (65+ anos, baixa visão). b) **atendimento**: “É os supermercados que eu vou mais, portanto é aí o nas Amoreiras qual que é o ... supermercado que eu gosto lá que é o *Auchan*, acho que é assim que chama (...) chego lá nas caixas onde eu peço ajuda “oi pode me ajudar que eu vejo pouco?” pronto e elas dizem: espere um bocadinho que a gente já buscar alguém” – Jorge (30 – 49 anos, baixa visão).

6.2.2. *Continente*

Dentre os entrevistados que se identificaram como clientes do *Continente*, alguma das motivações foram: a) **proximidade**, “Eu passei a ir sempre ao *Continente*, mesmo porque está aqui ao lado” – Marcos (65+ anos, cegueira total); “Agora abriu um *Continente* aqui perto de minha casa, normalmente vou ao *Continente*” – Lucas (30 – 49 anos, cegueira total). b) **espaços maiores e corredores largos**, “Sim, com o *Continente*. (...) Que já tem muitas coisas, é, mais grande” – Joana (50 – 65 anos, cegueira total); “Enquanto no *Continente*, (...) os corredores já são muito grandes e andamos mais a vontade, as pessoas desviam-se de nós um bocado, porque às vezes vamos contra as pessoas e há quem não goste, não é” – Tiago (30 – 49 anos, baixa visão); “(...) acabo por preferir grandes supermercados, como se calhar o *Continente* do NorteShopping” – Soraia (30 – 49 anos, baixa visão). c) **atendimento**, como mencionou Vivian (50 – 65 anos, cegueira total): “O *Continente* tem mais empregados, mal ao chegar ao *Continente* alguém já diz logo “só um bocadinho que já vem a pessoa os ajudar (...) normalmente no *Continente* são pessoas muito acessíveis”; “Eu acho que a nível de supermercados cá em Portugal, o que tá mais avançado a nível de acessibilidade é o *Continente*” – Bianca (30 – 49 anos, cegueira total). d) **promoções**, “É assim, pra já eu gosto dos produtos, não é? Hum... mas, também, porque, pronto, eles normalmente tem aqueles cupões ou 15% ou de 5 euros na compra de 20 euros e não sei que, e isso fideliza um bocado a pessoa, porque depois fica lá um cartão e não sei que, e a pessoa volta lá pra fazer outras compras por ter lá 5 euros, não é?” – Inês (50 – 65 anos, cegueira total).

6.2.3. *LIDL*

Dentre os entrevistados que se identificaram como clientes do *LIDL*, alguma das motivações foram: a) **espaços maiores e corredores largos**: “O *LIDL*. Que já tem muitas coisas, é, mais grande” – Joana (50 – 65 anos, cegueira total); “Eu gosto muito do *LIDL*, no *LIDL* são prateleiras grandes, corredores grandes, qualquer *LIDL* que a gente vai” – Vivian (50 – 65 anos, cegueira total). b) **produtos**: “Qualquer *LIDL* que eu conheço, são todos bons (...) E lá há coisas que não há nos outros supermercados” – Tiago (30 – 49 anos, baixa visão).

6.2.4. *Mercadona*

Dentre os entrevistados que se identificaram como clientes do *Mercadona*, alguma das motivações foram: a) **espaços maiores e corredores largos**: “(...) *Mercadona* (...) vão um bocadinho nessa, nessa função dos corredores mais amplos” – Soraia (30 – 49 anos, baixa visão); “Por exemplo, eu tenho que, agora que eu tenho aqui a pouco tempo, o... *Mercadona*, gosto do *Mercadona*... aí sim, este pode-se andar a vontade!” – Gustavo (65+ anos, baixa visão). b) **atendimento**: “Eu gosto muito do *Mercadona*, não sei se conheces, mas é um dos meus supermercados preferidos. Mas é longe, percebes? (...) são os únicos que fazem questão de fazer a... uma apresentação completa dos produtos, como eles não têm uma variedade muito grande de produtos, eles têm... têm poucas marcas, aquilo nós quando lá chegamos só tem... de, de, de optar por uma ou duas, tás a entender? E então a... eles fazem uma, uma apresentação completa do produto e não se chateiam nada com isso. Eles são... eles estimam muito o produto que tão a vender, e então são orgulhosos do produto, explicam o produto e eu gosto muito disso porque assim eu fico a conhecer as características e, e gosto do atendimento do *Mercadona*” – Clara (30 – 49 anos, baixa visão). c) **produtos**: “Tem bons produtos o *Mercadona*, tem alguns bons produtos” – Gustavo (65+ anos, baixa visão); “No *Mercadona* há ali dois ou três produtos que a gente prefere, que eu gosto e por causa destes produtos vou ali” – Bianca (30 – 49 anos, cegueira total).

6.2.5. *Mini Preço*

Dentre os entrevistados que se identificaram como clientes do *Mini Preço*, alguma das motivações foram: a) **espaços reduzidos**: “E as vezes vou ao *Mini Preço* também (...) as vezes assim, são supermercados pequenos, não é?” – Isabela (50 – 65 anos, baixa visão). b) **proximidade**: “Mais perto daqui, é o *Mini Preço*” – Mateus (65+ anos, baixa visão).

6.2.6. *Pingo Doce*

Dentre os entrevistados que se identificaram como clientes do *Pingo Doce*, alguma das motivações foram: a) **proximidade**: “Gosto de ir ao *Pingo Doce* que é aqui perto” – Pedro (50 – 65 anos, baixa visão); “Normalmente a gente vai ao *Pingo Doce* que é o mais perto de nós” – Tiago (30 – 49 anos, baixa visão). b) **espaços reduzidos** “Por exemplo, abriu um *Pingo Doce* agora há poucos anos (...) Portanto ali acho que sou mais autónoma ali (...) Pra mim espaços pequenos pra mim é o ideal” – Isabela (50 – 65 anos, baixa visão). c) **atendimento**, “Pronto, é assim, já tenho ido também ao *Pingo Doce* (...) chegando lá disponibilizam logo uma pessoa, não é, precisa dizer nada que elas na maior parte das vezes já nos atendem e nem é preciso dizer nada” – Marta (65+ anos, cegueira total); “Trazem à casa porque somos deficientes nós não pagamos nada, tem que ser acima de 25 euros na loja do *Pingo Doce* para não pagarmos nada” – Vivian (50 – 65 anos, cegueira total). d) **produtos**, “Hoje em dia mais *Pingo Doce* porque tem mais variedade de produtos de vida saudável, digamos assim, que agora deve ter mais, mas o *Pingo Doce* foi um dos primeiros a ter” – Paulo (30 – 49 anos, baixa visão).

Em síntese, a proximidade, o tipo do espaço, os produtos oferecidos e o atendimento foram as características mais mencionadas para justificar a escolha por um supermercado ou outro. Carol (65+ anos, cegueira total) mencionou que não costuma frequentar o *Continente* pois acredita que os preços são mais elevados. O *LIDL* e o *Mini Preço* foram indicados como supermercados que possuem menos colaboradores à disposição dos clientes como explicou Carol (65+ anos, cegueira total): “Ao *LIDL* é que nunca vou sozinha, porque o *LIDL* normalmente tem pouco pessoal não é, ou só funciona com duas pessoas e depois não há ninguém para nos acompanhar”; “Só que no *Mini Preço* tem muito pouca gente a servir” – Sara (65+ anos, cegueira total). Os inquiridos relataram fazer uma deslocação maior para um supermercado específico, apenas quando não encontram o produto desejado nos locais que normalmente frequentam ou para aproveitar alguma promoção.

6.3. Comércio local

O comércio tradicional alimentar é todo tipo de pequena distribuição, especializado ou não na venda de uma quantidade restrita de produtos (Almeida, 2019; J. Santos, 2014). Quando mencionado pelos entrevistados, o comércio local, nomeadamente mercearias e frutarias, era abordado positivamente, com menções feitas sobretudo pela **qualidade dos produtos adquiridos**, como explicou Lucas (30 – 49 anos, cegueira total): “Neste momento a fruta e os legumes, compro mais numa loja

daquelas à antiga portuguesa, numa mercearia (...) a fruta tem mais qualidade”; e **pela qualidade e exclusividade do atendimento**: “É sim é tenho preferência já pelo comércio local (...) tratam com muita, como já me conhece a muitos anos e tratam muito bem (...) gosto de ser cliente deles por uma questão de solidariedade” – Flávio (65+ anos, cegueira total); “Eu ajudo mais o comércio tradicional, são os que estão mais em dificuldade. E como sou muito bem tratado lá, prefiro ir lá buscar as coisas” – Pedro (50 – 65 anos, baixa visão). Esta relação mais pessoal entre comerciante e consumidor é corroborada pelo estudo de (Sansone e Colamatteo, 2017). Foram mencionados os seguintes aspetos do comércio local de forma negativamente: **preço**, “As mercearias sendo mais caras, né, por norma, pronto” – Sara (65+ anos, cegueira total); “Agora quando são grandes compras vamos aos hipermercados por causa das promoções, nas mercearias não há promoções” – Vivian (50 – 65 anos, cegueira total); **variedade**, “(...) mas também a menos oferta” – Rui (30 – 49 anos, baixa visão) e Luisa (30 – 49 anos, baixa visão) completou “Nas lojas locais as coisas são mais caras, não é? É não tem muita variedade”. Estes trechos também estão de acordo com o estudo de Eskyté (2014) que encontrou resultados semelhantes em suas entrevistas.

6.4. Compras online

O consumidor deficiente visual ainda enfrenta barreiras quando deve realizar compras online, inclusive, alguns cidadãos não conseguem beneficiar deste canal de compras, resultando em discriminações sociais (Fuchs e Strauss, 2012). Apesar do estudo de Kostyra et al. (2017) concluir que um terço dos entrevistados realizavam suas compras online, o mesmo não aconteceu no presente estudo, no qual apenas 3 das 27 pessoas entrevistadas mencionaram ter feito compras alimentares online, sendo que a maioria dos participantes relataram não saber utilizar este método de compras. Nem sempre os *websites* têm seu conteúdo completamente acessível, o que torna este processo de compra frustrante, como explicou Paulo (30 – 49 anos, baixa visão): “As vezes é fácil e outras vezes é muito complicado em alguns sites na internet fazer compras, isso acontece muitas vezes”.

6.5. Pagamento

6.5.1. Cartão

Nove entrevistados revelaram preferir pagar suas compras alimentares com cartão, e Rui (30 – 49 anos, baixa visão) explicou o porquê: “Não gosto de andar com troco nos bolsos então prefiro pagar com Multibanco”. Gustavo (65+ anos, baixa visão)

e Olívia (30 – 49 anos, baixa visão) esclareceram a técnica usada pelas pessoas deficientes visuais para utilizar o teclado da máquina multibanco: “Para cegos o número principal é o número 5, tem que estar a carregar o 5 e depois carregar por exemplo o 4, no 3, no 2...e no 5 e no 8” – Gustavo (65+ anos, baixa visão); “Qualquer teclado o número 5 por norma tem uma pinta... Uma bolinha em cima, pronto. Então a gente distingue, pronto, pra marcar o nosso código, a gente sabe que ali é o 5 né, nos números pra cima do 5 tá o 2 pra baixo do 5 tá o 8 e que a fila do lado direito é o 4 e o 7, a do meio é 2 a 5 e 8 e a fila do lado direito é o 3 o 6 e o 9. E através dessa pinta, nós conseguimos nos orientar, a nível de saber os números do teclado” – Olívia (30 – 49 anos, baixa visão).

6.5.2. Dinheiro

Cinco participantes declararam preferir fazer o pagamento com dinheiro, tanto por hábito quanto por conhecê-lo bem: “Com dinheiro (...) mas não tem problema, que eu conheço o dinheiro” – Júlia (65+ anos, cegueira total); “Quando eu faço sozinha e eu prefiro sempre pagar em dinheiro. Eu quando saio de casa já levo o dinheiro todo muito orientado. Já sei quantas moedas levo de 1€, quantas moedas levo de 2€, quantas moedas levo de 10 cêntimos, 5 cêntimos, um cêntimo. Pronto. E quando tento sempre despachar as moedas mais pequenas por causa do peso e pra nós é muita moeda pra pouco valor. E tento sempre pagar com dinheiro” – Sara (65+ anos, cegueira total).

6.5.3. Cartão e dinheiro

Nove entrevistados disseram não ter preferência entre um método e outro, como relatou Joana (50 – 65 anos, cegueira total): “Eu uso os dois. Uso o dinheiro ou uso o cartão multibanco. Os dois são fáceis. Porque eu já conheço bem o dinheiro. E tem uma aplicação do... primeira coisa é pagar quanto é que é, pagar a soma total, quanto é que é. Se eu descontar no cartão multibanco, na aplicação mostra...”. Outros relataram preferir pagar pequenas quantias em dinheiro e valores mais altos no cartão “Se for contas pequeninas, se for contas pequeninas hum... na verdade dinheiro, pago em dinheiro, mas normalmente é o cartão de crédito” – Gustavo (65+ anos, baixa visão).

Não foi possível obter a informação sobre o método de pagamento de quatro inquiridos, seja pelo fato de a informação não ter sido comunicada de forma clara, que por quem se absteve de responder.

No momento de realizar o pagamento, por questões de segurança, três entrevistados relataram preferir não fazer pagamentos sozinhos, especialmente com multibanco. Entretanto a maioria disse se sentir tranquilo para realizar pagamentos:

“Nunca me senti inseguro, nem nunca fui fraudado numa compra” – Lucas (30 – 49 anos, cegueira total).

6.6. Atendimento prioritário

Indicativamente, em prática, metade dos inquiridos relataram fazer uso da prioridade como está estabelecido na legislação portuguesa. Todavia os restantes dos entrevistados demonstraram não se sentir confortáveis e, portanto, evitam valer-se desta lei. Sendo assim, foram divididos em dois grupos:

6.6.1. Usa regularmente

Quando perguntado sobre o uso do atendimento prioritário, Mateus (65+ anos, baixa visão) explicou: “Exato, exato, exato. E onde eu vou, onde é quer que eu vá, pronto, tenho sempre prioridade das pessoas. A própria, a própria menina da caixa: “Não, não, não, faz favor, faz favor...” e pronto. Há compreensão. Há outras que são mais ranhosas, há outras que são... tem mais formação, ou são mais inteligentes ou tem mais educação, e vê na pessoa, pronto. Mas há outras que não, não tem, não tem... Não vê um palmo à frente dos olhos como estou a dizer e são mais irritantes, são mais... são mais complicadas, são... só gostam de complicar”. De facto, outros entrevistados mencionaram que o próprio colaborador ou cliente presente na fila do caixa fazem com que eles avancem na fila: “Sim, nós por norma costumamos ter, aliás, a pessoa que nos auxilia na questão das compras, por norma também trabalha na caixa e eles por norma vão logo pra caixa deles e fazem logo nos a compra... o pagamento quando é possível, quando não é possível ele encaminha-nos para a outra caixa e aí sim temos a prioridade” – Olívia (30 – 49 anos, baixa visão).

6.6.2. Usa pouco

Dentre as motivações para fazer-se pouco uso da prioridade, foi citado pelos participantes que evitam pedir a prioridade quando estão a fazer compras acompanhadas de pessoas normovisuais, como exemplificou Gustavo (65+ anos, baixa visão): “se forem minhas compras exclusivamente para mim, vamos imaginar que minha filha vai as compras comigo e não faz compras para ele, eu vou pra essa prioridade. Se houver as compras em conjunto, minha filha comprou pra ela e pra mim, aí já não passo”. Outra razão referida como justificativa para não pedirem a prioridade foi por não se sentirem confortáveis fazendo-o, seja porque podem esperar, como também porque relataram sentir que existem pessoas que necessitam mais de usufruir deste

direito: “Eu acho que não vale a pena. Não me sinto bem também a estar a passar à frente das pessoas. Eu posso estar à espera. Não estou em uma cadeira de rodas, não estou grávida. Não sei (risos). Simplesmente não vejo. Mas isso eu acho que não me dá o direito de passar à frente só porque não vejo” – Luisa (30 – 49 anos, baixa visão); “É assim. Eu ouço muitas vezes as pessoas a dizerem: nós somos iguais aos outros! Se nós somos iguais aos outros, não temos nada que ter mais direitos que os outros. Digo sempre que nós somos todos iguais, mas uns mais iguais que outros. Eu sei das minhas limitações, sinto-as, tenho-as, portanto quando eu vou acompanhada, por norma não uso a prioridade. Quando vou sozinha, eu também por norma não uso a prioridade, as pessoas dão-me a prioridade” – Sara (65+ anos, cegueira total).

6.6.3. Situações desagradáveis

Mesmo previsto na lei, o atendimento prioritário muitas vezes é mal visto ou incompreendido pela população normovisual. Os entrevistados mencionaram que certas reclamações foram feitas quando a pessoa não percebeu que se tratava de uma pessoa deficiente visual, mas em outros casos foi mesmo por ignorância e intolerância: “Sim, mas foi porque não reparou que nós não víamos e começou a dizer: ah tão a passar a frente e eu tava primeiro, mas depois (incompreensível) a pessoa disse, que tava connosco: ah, mas os senhores não vêem. Pronto, aí depois a senhora: ah tá bem, ok, então peço desculpas, pronto. Mas aí foi, porque não sabia” – Olívia (30 – 49 anos, baixa visão); “A prioridade é uma coisa não muito bem vista por, por algumas pessoas (...) não muito bem vista e não muito bem entendida, as pessoas acham que, pronto, que nós temos a prioridade, porque, é... porque queremos ser privilegiados, porque queremos ser tratados de forma diferente, porque queremos, e não, não é o caso, porque, porque no, se eu estiver numa fila é... tiver tirado uma senha, eu não sei, eu não sei quando é que é a minha vez, porque não tô a ver em que número vai nem, portanto (respiro), várias pessoas, se calhar, precisava de ser dada ainda uma meia hora de formação, e mais... barra sensibilização às pessoas nesse sentido, porque nós não queremos, pelo menos eu falo por mim, eu não quero ir à frente, só pra não tá ali... só pra não furar, eu ,eu quero ir à frente, porque de fato, é... pra não ter que depender de ninguém, porque se não tem que depender d’alguém, pro, pro perguntarem em que número está, pra que número vai, como é que é, quando é que vejo, portanto não é uma questão de... só para não estar ali muito tempo à espera, portanto, mas isso é uma questão, pronto, pra nós é bom que exista essa prioridade, mas ... pro outro lado... a mim, felizmente nunca me trouxe hum... grandes chatices é... trouxe só apenas pequenos desentendimentos uma vez ou outra, embora também, raramente, mas, mas

há casos em que também, pronto, às vezes as pessoas a... com deficiência, cada um tem o seu feitio e às vezes também não compreendem muito bem a reação da pessoa do outro lado, é... também reagem com mais violência, e... violência gera violência e às vezes há assim uma confusão um bocado desagradável, mas, mas, mas enfim, mas, mas a lei, a lei existe, e é bom que exista, é... só que, às vezes é um bocado ... leva a mal entendidos (risos)” – Renata (30 – 49 anos, cegueira total).

7. Limitações do estudo

Durante o levantamento de dados e realização das entrevistas, foi identificada a importância de contactar os canais de apoio ao cliente e controle de qualidade dos principais canais de retalho em solo português. Tal permitiria aprofundar e comparar as informações recolhidas através das entrevistas com as políticas internas e protocolos em vigor nestes estabelecimentos para melhor atender o cliente deficiente visual. As empresas citadas pelos inquiridos, nomeadamente *Auchan*, *Continente*, *LIDL*, *Mercadona*, *Mini Preço* e *Pingo Doce* foram, repetidamente, contactadas e informadas à cerca do presente estudo. Dentre todos os supermercados contactados pela autora, obteve-se resposta positiva e interesse em participar somente por parte do *Auchan* e *Continente*, quando o estudo se encontrava já numa fase bastante avançada. Esta demora, ou mesmo ausência de manifestação de interesse de algumas superfícies de retalho, demonstrou-se uma limitação na possibilidade de inclusão destes dados no presente estudo, por uma questão de tempo hábil. Entretanto, tratando-se de um argumento importante e complementar às informações recolhidas, esta etapa poderá ser melhor explorada em estudos futuros, especialmente com as empresas que, depois de estabelecido o contato, demonstraram interesse em fornecer informações de suas políticas de atendimento ao deficiente visual.

Conclusão

O caráter inovador desta pesquisa é extremamente relevante, pois não se tem conhecimento de estudos similares realizados com a população portuguesa. Espera-se que os dados recolhidos possam fomentar futuras pesquisas neste âmbito.

Foi possível explorar alguns fatores que modulam o processo de compra de alimentos de pessoas deficientes visuais, identificando as dificuldades de acessos a serviços e fatores que, se aperfeiçoados, tornariam estes indivíduos mais autónomos e independentes como: colaboradores treinados e sensibilizados sobre as necessidades da PCD (pessoa com deficiência); *layout* do supermercado que siga um *Design Universal* e embalagens com informações em Braille, inclusive a data de validade.

Quando se fala em determinantes da escolha alimentar de cidadãos com deficiência visual, pode-se pressupor, erroneamente, que a deficiência em si seja a maior influência. Ao serem explorados os diversos temas pertinentes durante as entrevistas, notou-se que fatores subjetivos, como vivência e gostos pessoais são mais influentes no processo de compra alimentar. A deficiência não limita nem modula as escolhas alimentares. É o despreparo da sociedade capacitista que não fornece recursos e informações necessárias para que a pessoa deficiente visual possa realizar suas compras levando em consideração as características globais de todo o processo. A “invisibilização” da PCD é um fenómeno que deve ser erradicado da nossa sociedade. Enquanto consumidores, todos têm o direito ao consumo de bens e serviços acessíveis e inclusivos.

Referências bibliográficas

- ACAPO. Quantas pessoas com deficiência visual existem em Portugal? Retrieved from <https://www.acapo.pt/deficiencia-visual/perguntas-e-respostas/deficiencia-visual>
- Agbor, J. M. (2011). The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a study of three Service sectors in Umeå. In.
- Almeida, A. R. F. d. S. d. (2019). *Modelo geográfico de suporte à localização de estabelecimentos comerciais de proximidade*.
- Andreen, J. (2005). Grocery shopping for persons with a visual impairment. *Unpublished master's thesis*. Umeå University, Sweden. Retrieved November, 22, 2013.
- Aranha, M. S. F. (1995). Integração social do deficiente: análise conceitual e metodológica. *Temas em psicologia*, 3(2), 63-70.
- Assembleia da República. (2016). Cidadãos Portadores de Deficiência: Direito Nacional. Retrieved from https://www.parlamento.pt/ArquivoDocumentacao/Documents/Deficiencia_Leg_Nacional.pdf
- Baker, S. M. (2006). Consumer normalcy: Understanding the value of shopping through narratives of consumers with visual impairments. *Journal of retailing*, 82(1), 37-50.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. ed. rev. e atual. Lisboa: Edições, 70.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70. Brasil.(2014a). *Manual de enfrentamento à violência contra a pessoa idosa*. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República.
- Bengtsson, M. (2016). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *NursingPlus Open*, 2, 8-14.
- Benites, V. C. (2012). Formação de professores de matemática: dimensões presentes na relação PIBID e comunidade de prática.
- Berry, L. L. (1995). Relationship marketing of services—growing interest, emerging perspectives. *Journal of the Academy of marketing Science*, 23(4), 236-245.
- Boyce, C., & Neale, P. (2006). Conducting in-depth interviews: A guide for designing and conducting in-depth interviews for evaluation input.
- Câmara, R. H. (2013). *Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações*. Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia, 6(2), 179-191.
- Campbell, F. A. (2001). Inciting Legal Fictions-Disability's Date with Ontology and the Abieist Body of the Law. *Griffith L. Rev.*, 10, 42.

- Carletto, A. C., & Cambiaghi, S. (2008). *Desenho Universal: um conceito para todos. São Paulo: Instituto Mara Gabrilli.*
- CAVI, C. d. V. I. (2021). *Assistentes Pessoais*. Retrieved from <https://vidaindependente.org/o-que-e-a-vida-independente/quais-as-tarefas-de-um-assistente-pessoal/>
- Chandon, P., Hutchinson, J. W., Bradlow, E. T., & Young, S. H. (2009). Does in-store marketing work? Effects of the number and position of shelf facings on brand attention and evaluation at the point of purchase. *Journal of marketing*, 73(6), 1-17.
- Childers, T. L., & Kaufman-Scarborough, C. (2009). Expanding opportunities for online shoppers with disabilities. *Journal of Business Research*, 62(5), 572-578.
- Crawford, M. (1992). The world in a shopping mall. *The city cultures Reader*, 125-140.
- da Silva, O. M. (1987). *A epopéia ignorada: a pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje*: Centro São Camilo de Desenvolvimento em Administração da Saúde.
- Darke, P. R., & Ritchie, R. J. (2007). The defensive consumer: Advertising deception, defensive processing, and distrust. *Journal of Marketing research*, 44(1), 114-127.
- Diniz, D. (2017). *O que é deficiência*: Brasiliense.
- Duarte, R. (2004). Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar em revista*(24), 213-225.
- Eskyté, I. (2014). *The 'Blind Area' of the city: Drawing shopping boundaries for people with vision impairments*. Paper presented at the Conference proceedings: Universal Design 2014: Three Days of Creativity and Diversity.
- Falk, P., & Campbell, C. (1997). *The shopping experience*: Sage.
- Fonseca, R. T. M. d. (2001). O trabalho protegido do portador de deficiência. *Justitia*.
- Fuchs, E., & Strauss, C. (2012). *Online Shopping Involving Consumers with Visual Impairments—A Qualitative Study*. Paper presented at the International Conference on Computers for Handicapped Persons.
- Fundação Dorina. (2021). O que é a deficiência? Retrieved from <https://www.fundacaodorina.org.br/a-fundacao/deficiencia-visual/o-que-e-deficiencia/>
- Ghirardi, M. I. G. (1999). Representações da deficiência e práticas de reabilitação: uma análise do discurso técnico.
- Goto, J. B., Couto, P., & Bastos, J. L. (2013). Systematic review of epidemiological studies on interpersonal discrimination and mental health. *Cadernos de saude publica*, 29(3), 445-459.

- Groeppel-Klein, A., & Bartmann, B. (2007). Anti-clockwise or clockwise? The impact of store layout on the process of orientation in a discount store. *ACR European Advances*.
- Grönroos, C. (1995). Relationship marketing: the strategy continuum. *Journal of the Academy of marketing Science*, 23(4), 252-254.
- Gubrium, J. F., & Holstein, J. A. (2001). *Handbook of interview research: Context and method*: Sage Publications.
- Guion, L. A., Diehl, D. C., & McDonald, D. (2011). Conducting an in-depth interview. *EDIS*, 2011(8).
- Guzmán Castillo, F., & Wolbring, G. (2010). Human Enhancement Through the Ableism Lens. Gregor Wolbring: An e-mail interview made by Francisco Guzmán.
- Hair, J., Babin, B., Money, A., & Samouel, P. (2005). *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*: Bookman Companhia Ed.
- Hewer, P., & Campbell, C. (1997). Research on shopping—a brief history and selected literature. *The shopping experience*, 1, 186-206.
- Instituto Nacional para a Reabilitação. (2020). Design Universal. Retrieved from <https://www.inr.pt/design-universal>
- Isadora Nascimento. (2021). Capacitismo. Retrieved from <https://www.instagram.com/stories/highlights/17852365616612795/>
- Jackson, S. E., Hackett, R. A., Pardhan, S., Smith, L., & Steptoe, A. (2019). Association of perceived discrimination with emotional well-being in older adults with visual impairment. *JAMA ophthalmology*, 137(7), 825-832.
- Keeffe, J., Lam, D., Cheung, A., Dinh, T., & McCarty, C. (1998). Impact of vision impairment on functioning. *Australian and New Zealand journal of ophthalmology*, 26, S16-S18.
- Kef, S. (2002). Psychosocial adjustment and the meaning of social support for visually impaired adolescents. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 96(1), 22-37.
- Khattab, D., Buelow, J., & Saccuteli, D. (2015). Understanding the barriers: Grocery stores and visually impaired shoppers. *Journal of accessibility and design for all: JACCES*, 5(2), 157-173.
- Kostyra, E., Żakowska-Biemans, S., Śniegocka, K., & Piotrowska, A. (2017). Food shopping, sensory determinants of food choice and meal preparation by visually impaired people. Obstacles and expectations in daily food experiences. *Appetite*, 113, 14-22.
- Kulyukin, V., Gharpure, C., & Coster, D. (2008). Robot-assisted shopping for the visually impaired: proof-of-concept design and feasibility evaluation. *Assistive Technology*, 20(2), 86-98. Retrieved from

<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/10400435.2008.10131935?needAccess=true>

- Kulyukin, V., Gharpure, C., & Nicholson, J. (2005). *Robocart: Toward robot-assisted navigation of grocery stores by the visually impaired*. Paper presented at the 2005 IEEE/RSJ International Conference on Intelligent Robots and Systems.
- Kulyukin, V., Nicholson, J., & Coster, D. (2008). *Shoptalk: Toward independent shopping by people with visual impairments*. Paper presented at the Proceedings of the 10th international ACM SIGACCESS conference on Computers and accessibility.
- Lanigan, P. E., Paulos, A. M., Williams, A. W., Rossi, D., & Narasimhan, P. (2006). *Trinetra: Assistive Technologies for Grocery Shopping for the Blind*. Paper presented at the ISWC.
- Legard, R., Keegan, J., & Ward, K. (2003). In-depth interviews. *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*, 6(1), 138-169.
- Lemos, E. R., & Cerqueira, J. B. (2014). O sistema Braille no Brasil. *Benjamin Constant*.
- MacKay, D. (2006). The United Nations Convention on the rights of persons with disabilities. *Syracuse J. Int'l L. & Com.*, 34, 323.
- Madans, J. H., Loeb, M. E., & Altman, B. M. (2011). *Measuring disability and monitoring the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities: the work of the Washington Group on Disability Statistics*. Paper presented at the BMC public health.
- Maia, A. C. B. (2011). Educação sexual e sexualidade no discurso de uma pessoa com deficiência visual. *Revista Ibero-americana de Estudos em Educação*, 6(3), 90-101.
- Malhotra, N. K. (2001). *Pesquisa de Marketing-: uma orientação aplicada*: Bookman Editora.
- Marcelino, J. P. R. (2018). *Habitação adaptada para invisuais e amblíopes*.
- Martins, A. (2015). " No passo da bailarina". Aquisição de comportamentos adaptativos, através da terapia com cavalos numa criança com perturbações do espectro do autismo. Um estudo exploratório. *Revista Lusófona de Educação*, 29(29).
- McDonald, P. (2012). Workplace sexual harassment 30 years on: A review of the literature. *International Journal of Management Reviews*, 14(1), 1-17.
- Mendes, M. (2012). As pessoas com deficiência na história e o processo de construção de seus direitos sociais.
- Monteiro, C. H. M., Sales, J. J. A., Sales, R. J. A., & Nakazaki, T. G. (2016). Pessoa com deficiência: a história do passado ao presente. *Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad*, 2(3), 221-233.

- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of marketing*, 58(3), 20-38.
- Naraine, M. D., & Lindsay, P. H. (2011). Social inclusion of employees who are blind or low vision. *Disability & Society*, 26(4), 389-403.
- NBRI, T. N. B. R. I. (2009). Customer Survey. Retrieved from http://www.nbrii.com/Customer_Surveys/Measure_Satisfaction.html
- Pacheco, K. M. D. B., & Alves, V. L. R. (2007). A história da deficiência, da marginalização à inclusão social: uma mudança de paradigma. *Acta fisiátrica*, 14(4), 242-248.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*.
- Pascoe, E. A., & Smart Richman, L. (2009). Perceived discrimination and health: a meta-analytic review. *Psychological bulletin*, 135(4), 531.
- Peñaloza, L. (1994). Atravesando fronteras/border crossings: A critical ethnographic exploration of the consumer acculturation of Mexican immigrants. *Journal of Consumer Research*, 21(1), 32-54.
- Pereira Junior, E. F. Z., Ribeiro, N. F., & D'Ávila, L. C. (2020). Aspectos valorizados por clientes que levam à fidelização em empresa de serviços gráficos: um estudo de caso.
- Ponchillia, P. E., & Ponchillia, S. K. V. (1996). *Foundations of rehabilitation teaching with persons who are blind or visually impaired*: American Foundation for the Blind.
- Queirós, P., & Graça, A. (2013). A análise de conteúdo (enquanto técnica de tratamento da informação) no âmbito da investigação qualitativa. *Investigação qualitativa em desporto*, 2, 113-149.
- Sandikci, O., & Holt, D. B. (1998). Mallng society: Mall consumption practices and the future of public space. *ServiceScapes: The concept of place in contemporary markets*, 305-336.
- Sansone, M., & Colamatteo, A. (2017). Trends and dynamics in retail industry: focus on relational proximity. *International Business Research*, 10(2), 169.
- Santos, A. (1999). O cego, o espaço, o corpo e o movimento: uma questão de orientação e mobilidade. *Benjamin Constant*(11).
- Santos, J. (2014). Estratégias de Renovação do Retalho Alimentar Tradicional. In: Lisboa: Instituto Superior Técnico.
- Schewinsky, S. R. (2004). A barbárie do preconceito contra o deficiente: todos somos vítimas. *Acta fisiátrica*, 11(1), 7-11.
- Silva, O. (1986). A época ignorada: A pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje. *Caderno Cedes*.

- Silva, V., Gomes, M. J., & Souza, R. (2017). Desenho universal para aprendizagem, acessibilidade web, usabilidade no e-learning e usabilidade pedagógica.
- Simões, J. F., & Bispo, R. (2006). *Design Inclusivo: acessibilidade e usabilidade em produtos, serviços e ambientes*: Centro Português de Design.
- Singh, J., & Sirdeshmukh, D. (2000). Agency and trust mechanisms in consumer satisfaction and loyalty judgments. *Journal of the Academy of marketing Science*, 28(1), 150-167.
- Slade, J., & Edwards, R. (2015). My Voice 2015: The Views and Experiences of Blind and Partially Sighted People in the UK. *Royal National Institute for Blind People*.
- Sondakh, P. L., & Kalangi, J. B. (2020). The influence of sales promotion and store layout on consumer impulsive buying behavior. Case study: Cool supermarket tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(4).
- Story, M. F. (2001). Principles of universal design. *Universal design handbook*.
- Tekin, E., & Coughlan, J. M. (2010). *A mobile phone application enabling visually impaired users to find and read product barcodes*. Paper presented at the International Conference on Computers for Handicapped Persons.
- Toboso-Martín, M. (2017). Capacitismo.
- Tuttle, D. W., & Tuttle, N. R. (2004). *Self-esteem and adjusting with blindness: The process of responding to life's demands*: Charles C Thomas Publisher.
- UE. (2007). Carta dos direitos fundamentais da União Europeia. *DIREITO E DEMOCRACIA*, 457.
- Vági, Z., Deé, K., Lelovics, Z., & Lakatos, É. (2012). Nutritional status of blind and visually impaired patients. *Zeitschrift für Gastroenterologie*, 50(05), A82.
- van Huijgevoort, T. (2002). Coping with a visual impairment through self-investigation. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 96(11), 783-795.
- Vendramin, C. (2019). Repensando mitos contemporâneos: o Capacitismo. *Simpósio Internacional Repensando Mitos Contemporâneos*.
- Vinuto, J. (2014). A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Temáticas*, 22(44), 203-220.
- WHO. Blindness and vision impairment. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>
- Williams, M. A., Hurst, A., & Kane, S. K. (2013). "Pray before you step out" describing personal and situational blind navigation behaviors. Paper presented at the Proceedings of the 15th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility.

- Yuan, C. W., Hanrahan, B. V., Lee, S., Rosson, M. B., & Carroll, J. M. (2017). I Didn'T Know That You Knew I Knew: Collaborative Shopping Practices Between People with Visual Impairment and People with Vision. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 1(CSCW), 1-18.
- Yuan, C. W., Hanrahan, B. V., Lee, S., Rosson, M. B., & Carroll, J. M. (2019). Constructing a holistic view of shopping with people with visual impairment: a participatory design approach. *Universal Access in the Information Society*, 18(1), 127-140.
- Zientara, P. A., Lee, S., Smith, G. H., Brenner, R., Itti, L., Rosson, M. B., . . . Narayanan, V. (2017). Third Eye: a shopping assistant for the visually impaired. *Computer*, 50(2), 16-24.
- Zimprich, M. (2013). *The layout of the supermarket shelf and its influence on consumer behavior*. uniwiien,

Anexos

Anexo 1. Parecer favorável da Comissão de Ética.



Parecer

Ref.: Proc. CE2020/1202

A Comissão de Ética nada tem a opor à realização de questionários no âmbito do projeto de dissertação intitulado "Determinantes da Escolha Alimentar em Cidadãos com Deficiência Visual", como apresentado pela estudante Laura da Silveira Pinto, dado estar garantido o anonimato e confidencialidade dos dados solicitados.

A Comissão considera imprescindível obter o consentimento informado dos inqueridos.

Faculdade de Ciências da Universidade do Porto, 21 de janeiro de 2021

A Presidente da Comissão de Ética

Sabine Broda

(Prof. Doutora Sabine Broda)

Anexo 2. Guião de entrevista em profundidade.

Termo de consentimento

Bom dia / Boa tarde,

Antes de prosseguirmos, eu vou ler o termo de consentimento para a realização desta entrevista, pode ser?

“Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema *Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual* que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados.

Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos.

Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas.

A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação.”

Caso houver perguntas sobre a necessidade de gravar

A gravação é uma ferramenta de pesquisa fundamental para esse tipo de estudo. Ela me permite me concentrar totalmente na conversa que iremos ter. O termo de consentimento protege a privacidade do entrevistado, e assegura que essa gravação será usada só como forma de recolha de informação pertinente ao presente estudo.

Questões Sociodemográficas

Vou começar com algumas perguntas gerais sobre o senhor / a senhora...

Sexo: Masculino____Feminino____

Idade:_____

Escolaridade:_____

Profissão:_____

Onde vive: _____

Com quem vive: _____

Se vive sozinho, recebe algum tipo de assistência, se sim para alguma tarefa específica que queira partilhar? _____

Como é caracterizada a sua deficiência visual? _____

Quando foi feito o diagnóstico? _____

Questões

Primeiras questões exploratórias:

Em relação à compra de alimentos, qual a forma que o senhor/ a senhora utiliza? (Se necessário acrescentar: presencial, online, por telefone).

A compra, quando presencial, o senhor/a senhora, vai ao supermercado sozinho/a ou acompanhado (Em base na resposta “se recebe assistência”)? Poderia me contar um pouquinho como é essa experiência para o senhor/a senhora?

Atenção: As seguintes perguntas são opções ligadas aos macro temas pré-definidos. Elas podem ou não ser perguntadas, de acordo com as informações que o entrevistado fornecer ao longo da entrevista. É recomendado ao entrevistador, anotar quais perguntas foram respondidas de forma natural pelo entrevistado, para melhor perceber quais perguntas ainda têm de ser colocadas.

AMBIENTE

- Pontos importantes para serem explorados: Como encontram o balcão de atendimento ao cliente, importância do design/layout do supermercado, inputs do próprio ambiente que ajudam na orientação.

Das vezes que foi ao supermercado sozinho, como fez para pedir assistência?

Quando vai sozinho, qual é a primeira coisa que faz quando chega ao supermercado?
... E como é isso para você?

De qual forma o design/layout/distribuição dos corredores e mercadorias do supermercado lhe ajuda na orientação quando está a realizar compras?

Pode descrever aspetos da organização do ambiente que facilitam a mobilidade dentro dos supermercados?

Pode descrever aspetos da organização do ambiente que dificultam a mobilidade dentro dos supermercados?

Se for baixa visão: Conte-me como a iluminação pode influenciar o seu momento de compra.

ASSISTÊNCIA HUMANA

- Pontos importantes: Quem auxilia normalmente, se já houve atendimento personalizado e treinado, pessoa com conhecimento da loja e do produto, experiências negativas e positivas.

Conte-me, por favor, como é feita a assistência por parte do supermercado quando o senhor/asenhora vai as compras sozinho/a?

Alguma vez já recebeu assistência personalizada? ... Poderia contar como foi?

Quais são comportamentos que o assistente tem que considera positivos durante a sua permanência na loja?

Quais são os comportamentos que um assistente deveria evitar quando realizando atendimento com o senhor/a senhora?

O que o senhor/a senhora faz quando a assistência recebida é insuficiente ou desagradável?

Se a pessoa já fez compras acompanhado e sozinho: Poderia me contar as principais diferenças entre fazer compras acompanhado/a por familiar/amigo/assistente pessoal e sozinho, tendo que recorrer à assistência fornecida pelo supermercado?

Se pudesse escolher, que tipo de auxiliar gostaria de ter? (Acrescentar se necessário: Por exemplo, uma pessoa que o/a acompanhe em todas as sessões do supermercado e lhe fale sobre novos produtos, descontos, promoções etc., ou uma pessoa mais prática que siga a sua lista de compras de forma eficiente, mas rápida?).

Tem o hábito de pedir informações a quem está a auxiliar sobre que produtos estão em oferta? ... Conte mais detalhes.

Gosta de fazer alguma recomendação específica a quem vai lhe auxiliar nas compras antes de começarem? ... Que tipo de recomendação?

EMBALAGENS E ETIQUETAS

- Diferenciação dos produtos, data de validade, seleção dos produtos, etiquetas promocionais.

Como faz para identificar o produto que deseja comprar?

Possui métodos para identificação do produto que procura? ... Quais são esses métodos?

Para informações detalhadas do produto, já usou ou usa tecnologia assistiva/aplicativos durante a compra? ... Importa-se de contar um pouco sobre esta experiência?

Como seleciona produtos não embalados e sem serviço ao balcão? (ex. frutas e verduras, padaria self service)

Gosta de descobrir novas marcas e/ou produtos quando vai ao supermercado, ou prefere comprar o habitual a que já está acostumado/a?

Sobre as datas de validade, qual a sua forma de se informar sobre elas tanto no momento da compra quanto quando vai consumir o produto?

Tem conhecimento dos cupões de desconto que são oferecidos pelos supermercados?
Se sim, planeia suas compras com base nestes descontos? ... Elabore mais sobre experiência.

Como se informa sobre os produtos que estão em desconto/promoções?

PAGAMENTO

- Pontos importantes: Segurança e confiança no caixa, utilização de multibanco, preços diferentes.

Ao finalizar a compra, que método de pagamento prefere usar?

Que estratégias o senhor/ a senhora usa para se sentir mais seguro ao realizar o pagamento? Importa-se de me contar alguma situação desagradável que lhe tenha acontecido?

Segundo a sua experiência, como os supermercados podem melhorar o momento do pagamento, tornando-o mais seguro e eficaz?

OUTRAS PERGUNTAS

- Pontos importantes: Identificar a importância da organização urbana e localização dos supermercados, influência da escolha alimentar na saúde, influência da deficiência na escolha e preferência alimentar (se houver).

Normalmente, o senhor/a senhora faz pesquisa de preços antes de se dirigir ao supermercado?

Tem preferência por algum supermercado específico? Poderia me explicar o porquê desta preferência?

A proximidade do supermercado da vossa residência é um fator importante ao escolher o lugar de compra? ... Poderia me contar um pouco mais sobre isso, vivências passadas?

Já fez uma deslocação maior para fazer compras em um supermercado que lhe agrada mais? Quais aspetos deste supermercado acha importante?

Realiza compras no comércio tradicional/local? Ex. Mercearias, frutarias

Faz uso da bengala? Em quais situações?

Fila da prioridade? Houve alguma situação constrangedora/desagradável com outro cliente ou colaborador do supermercado?

Na sua experiência, a sociedade portuguesa está bem preparada? Houve mudanças ao longo dos anos?

Finalização

Estamos chegando ao fim da nossa conversa, o senhor/a senhora gostaria de acrescentar mais alguma coisa?

Eu gostava de agradecer a sua participação, as informações fornecidas serão de grande importância para esta pesquisa. Se houver qualquer dúvida, eu estou disponível, o senhor/a senhora tem o meu contacto. E também, caso eu necessite de algo mais, se não for problema, entro em contacto consigo.

Antes de encerrar a nossa ligação eu queria pedir para, caso o senhor/a senhora conheça mais pessoas com deficiência visual que poderiam se interessar em participar, que por favor compartilhe o meu contacto com eles pois ainda estou a precisar de mais pessoas para serem entrevistadas!

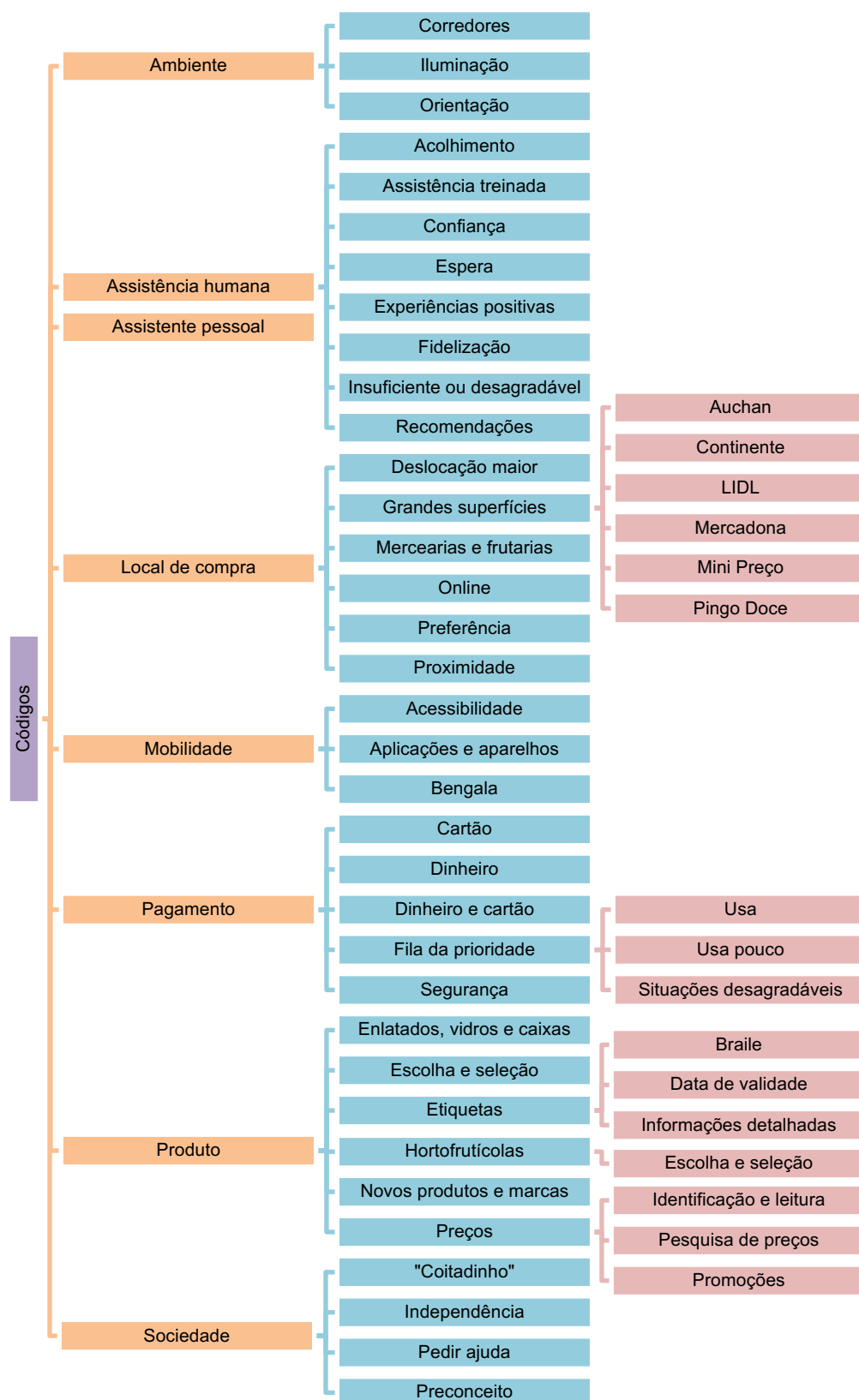
Mais uma vez, muito obrigada pela participação. Bom resto de dia.

Anexo 3. Informações detalhadas dos participantes.

Descrição da imagem: tabela com cinco colunas: Entrevistados (pseudónimos), sexo (F, M), faixa etária em anos (30 – 49, 50 – 65, 65+), escolaridade (4ª classe, 9º ano, 12º ano, ensino superior), grau de visão (cegueira total, baixa visão).

Entrevistados	Sexo	Faixa etária (anos)	Escolaridade	Grau de visão
Olívia	F	30 - 49	12º ano	Baixa visão
Luisa	F	30 - 49	12º ano	Baixa visão
Clara	F	30 - 49	Ensino superior	Baixa visão
Soraia	F	30 - 49	Ensino superior	Baixa visão
Renata	F	30 - 49	12º ano	Cegueira total
Bianca	F	30 - 49	Ensino superior	Cegueira total
Rui	M	30 - 49	12º ano	Baixa visão
Paulo	M	30 - 49	12º ano	Baixa visão
Tiago	M	30 - 49	12º ano	Baixa visão
Jorge	M	30 - 49	12º ano	Baixa visão
Guto	M	30 - 49	9º ano	Baixa visão
Lucas	M	30 - 49	Ensino superior	Cegueira total
Isabela	F	50 - 65	9º ano	Baixa visão
Vivian	F	50 - 65	12º ano	Cegueira total
Joana	F	50 - 65	Ensino superior	Cegueira total
Inês	F	50 - 65	Ensino superior	Cegueira total
Pedro	M	50 - 65	9º ano	Baixa visão
Francisco	M	50 - 65	9º ano	Cegueira total
Sara	F	65+	4ª classe	Cegueira total
Marta	F	65+	4ª classe	Cegueira total
Júlia	F	65+	4ª classe	Cegueira total
Carol	F	65+	9º ano	Cegueira total
Aline	F	65+	Ensino superior	Cegueira total
Gustavo	M	65+	4ª classe	Baixa visão
Mateus	M	65+	4ª classe	Baixa visão
Marcos	M	65+	12º ano	Cegueira total
Flávio	M	65+	Ensino superior	Cegueira total

Anexo 4. Esquema utilizado para codificação.



Descrição da imagem: diagrama de árvore horizontal nas cores lilás, laranja, azul e vermelho. Da esquerda para a direita, códigos: ambiente [corredores, iluminação, orientação], assistência humana [acolhimento, assistência treinada, confiança, espera, experiências positivas, fidelização, insuficiente ou desagradável, recomendações], assistente pessoal, local de compra [deslocação maior, grandes superfícies (*Auchan, Continente, LIDL, Mercadona, Mini Preço, Pingo Doce*), mercearias e frutarias, online, preferência, proximidade], mobilidade [acessibilidade, aplicações e aparelhos, bengala], pagamento [cartão, dinheiro, dinheiro e cartão, fila da prioridade (usa, usa pouco, situações desagradáveis), segurança], produto [enlatados, vidros e caixas, escolha e seleção, etiqueta (Braille, data de validade, informações detalhadas), hortofrutícolas (escolha e seleção), novos produtos e marcas, preços (identificação e leitura, pesquisa de preços, promoções)], sociedade [“coitadinho”, independência, pedir ajuda, preconceito].

Anexo 5. Transcrições das entrevistas.

i) Entrevista Julia

Duração: 01h e 10min

LP (entrevistadora); E (entrevistado)

LS: Só antes da gente prosseguir eu vou ler o termo de consentimento para a realização da entrevista, pode ser?

E: Sim, sim!

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante essa entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência de frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e confidencialidade serão assegurados pela investigação.

LP: Podemos prosseguir?

E: Pode.

LP: Ok. Vou então só começar com algumas perguntas sociodemográficas. O sexo da senhora é o feminino. Idade?

E: 77. Nasci em 1943.

LP: Ok. Escolaridade?

E: Quarta classe.

LP: Ok. E profissão?

E: Profissão montadora de peças para fogão.

LP: Ok. E onde vive?

E: Agora vivo no...? do Ouro. Porto.

LP: Ok, uhum. E com quem vive no caso?

E: É no Lar né.

LP: Sim, sim. E nesse lar a senhora recebe algum tipo de assistência?

E: Como?

LP: No Lar que a senhora vive a senhora recebe assistência, não é? De pessoas que lhe ajudam?

E: Ah, sim, sim.

LP: Uhum, ok. E como é caracterizada a sua deficiência visual, dona Julia?

E: É... A origem? Eu sou cega total.

LP: Ok, uhum.

E: Quer saber a origem da doença?

LP: É. Como que foi diagnosticada? Quando que foi feito o diagnóstico?

E: Com uma Glaucoma hereditária. Mas na altura não se dizia o que era. Não era conhecida. Diziam que era miopia m... (Incompreensível). Mas foi com os estudos eu fizem aqui na... (incompreensível) São João e chegaram à conclusão que era glaucoma hereditária, mas nunca se descobriu a origem que tem. Os meus pais não tinham, os meus filhos não... não... nunca... nem avós... Pronto, meu...? tá querendo...?

LP: Hum... Ok, ok. Bom, e

E: (Interrompe) E tem mais duas irmãs, e as duas irmãs eu acho que eram cegas, com ... (incompreensível) pois.

LP: Uhum, uhum. Entendi. Bom, e sobre a compra de alimentos, como que funciona isso pra senhora agora ou como que funcionava antes de se mudar pro lar?

E: Eu antes de casar, XX anos depois, estava no lar, porque quando vim para o lar, eu já estou aqui há 26 anos, eu quando vim para o lar nós morávamos em uma espécie de casinha, umas casinhas pequeninas e podíamos cozinhar se quiséssemos. E pronto, e eu comprava as coisas que queria. Se queria fazer uma sopa comprava os alimentos pra sopa. Em supermercado eu nunca comprei nem frutas, não, frutas algumas, comprava na pomara? e se por exemplo quisesse comprar, fazer (incompreensível) de frango assim no forninho? Também podia fazer-lo e comprava no supermercado é claro. E compravas os? que precisava, leite, azeite, sal, aquelas coisas todas para cozinhar. Mas eu cozinhas pouco, eu quase sempre ia ao centro de dia, agora está fechado, mas na altura funcionava. E portanto, era uma vida normal, eu que trocava as minhas roupas e fazia limpeza, tinha um quarto, aliás tive que mandar fazer de encomenda porque a diretoria da Ental? Disse que dava a casa completa, mas vazia, e no cantinho dava pra fazer uma finca? Então comprei essas coisas, umas vieram e outras comprei, e aí eu fazia a limpeza do quarto, da cozinha e da casa também. Aí eu fazia a limpeza, lavava roupa, passava roupa, o ferro e eu fazia tudo.

LP: Uhum, uhum.

E: Depois tivemos que deixar esse sistema por? a assistente social verificou que... não sei como e que aconteceu. Foi que depois a casa teve que ser completamente demolida, só ficou, só ficaram as...? fora e pararam, fizeram tudo novo. E nós tivemos que ficar fora daqui quase 6 anos. Porque as obras não precisavam durar tanto. Não havia dinheiro para pagar a empreiteira, e aconteceu isso. E depois viemos, e viemos

(incompreensível) mas lá partilhávamos os quartos. Eu estava no quarto das duas senhoras, haviam pessoas que estavam mais duas a duas, no quarto que era grande – o meu e das minhas colegas. Depois quando viemos pra cima, quando estava pronto, ficamos cada uma com o seu quarto e uma casinha de lenha? Que pra mim é uma riqueza. Não podíamos fazer as nossas coisas porque o ... (incompreensível) faz tudo né. Eu tava/dava com 75% do meu rendimento só pra mim comprar os produtos de vi... (incompreensível), uma fruta, ou uma cesta porque uma casa (incompreensível) é pequena, ficamos juntas, mas... (incompreensível) artificial, fruta que seja fruta menos vulgar?... Agora não que eu já não saio quase do mano? nós tivemos... Tivemos muitas funcionárias infectadas, (incompreensível) e nós só podíamos quatro. Mas nós fomos por dois meses pra jornada? Da juventude que existe aqui em ...? do ouro, que é perto de Foz? E depois viemos para aqui e estamos cada uma em seu quarto, e vamos... (incompreensível), depois disso... da pandemia não podíamos sair, viemos com maiores feições? e em dia de semana... a ginastica e pronto, e toca de ir à missa e ia fazer o que eu quisesse, ia fazer as cajas? e estas fazia com as funcionárias, com as minhas colegas. Uma colega minha disse ontem na brincadeira: a dona Alissana? Quando é que vai ao sapateiro? Que vai ao sapateiro pra arranjar uma... (incompreensível) (risos) brincamos assim. Mas tudo isto é à distância. Já estamos vacinadas, o nosso lar já está todo vacinado já com a segunda toma. Mas ainda sim tem que usar a máscara nos locais comuns e comemos só duas pessoas em cada mesa e com o acrílico ao meio. E por isso estou muito bem graças a deus estou muito bem. Tá improvisando... tô fazendo as coisas como tudo. Agora esses dias agora a estagiaria então veio tirar o oxigênio e a febre, que não podia fazer o teste porque (incompreensível) levaram e a noite já entregaram... Porque o meu guarda-sacos? tem um modo locucima??? logo em cima? e tenho medo de cair porque há tempos pus em cima da cama – era isso que eu queria que ela fizesse, mas ela disse que não fazia, não fazia senão dava óleo nas orelhas. (Interferência no áudio) E agora não, agora não faço. Não faço pra não precisar disso. E é assim.

LP: E...

E: (Interrompe a fala de LP) Agora...

LP: Sim?

E: E agora ... (incompreensível) de ir lá pra fora, mas não posso ir. E essa é a história da minha vida (risos).

LP: (Risos) Tá ótimo! Dona Julia, então vamos falar um pouquinho sobre... Eu queria falar de dois momentos então, quando a senhora... Antes da pandemia, quando a senhora podia sair pra comprar uma coisinha como a senhora falou, comprar uma fruta, e depois falar um pouco mais sobre antes da senhora mudar pra esse lar que a senhora

fazia todas as suas compras e tudo. Mas vamos começar pelo quando a senhora ainda podia sair aí do lar, que me parece mais simples. Era então normal pra senhora, a senhora falou que não saia muito pra comprar fruta, mas quando saía como funcionava isso?

E: É. Eu podia sair e eu ia pra Baixa, se precisasse ia pra Foz, pra Foz Ouro, eu ia dar as minhas voltas pra Baixa. Pra cá na rua do Bonfim. Eu fazia a minha vida normal. Com bengala é claro.

LP: Então normalmente a senhora saía com a bengala, mas não tinha a assistência de alguma pessoa?

E: Não, não, não. Ía sozinha. É, ía sozinha. E se precisasse comprar por exemplo pasta de dente, xampu, aquelas coisas de higiene. Por exemplo comprava também, que eu falo muito, meu chocolate preto, chocolate 80% de cacau e comprava. Ía ao Pingo Doce ou ao Mini Preço que é na rua que são os mais pequenos e são os que eu podia ir. Eu fui sempre no Lara. No Lara na seção católica internacional a serviço da juventude feminina. Estive nove anos e meio. Depois na rua da Conceição, depois foi pra outra rua, pra rua XXXXXX que já não existe. Também não podia cozinhar, eu trabalhava, era compensação? primeiro trabalhava aqui no porto, mas com essa fábrica – era numa fábrica – na rua Julião depois ia (incompreensível) e apanhava autocarros, ia nos autocarros e ia pra fabrica. E fazia a minha vida. Mas a comida era sempre lá no lar. E roupa tinha que ir a lavara-la, a passara-la ferro, e espinha? e depois quando estive no decimo quarto eu ia ao princípio também era compensação? mas depois... mas a roupa sempre tratada por nós. E depois de dar afeições, mas não entra tanto... eu formei, mas formei muito nova e a empresa faliu, e depois eu comecei a ir trabalhar a tarefa com trabalho que eu via na (incompreensível) que agora é a ACAPO né. Não era ainda mas passou logo a ser ACAPO. Porque antes era um prédio (incompreensível) de Portuga. Mas depois acho que foi em 89, houve a unificação das associações todas. Foi a do Antônio Lisboa, e a João de Deus e a (incompreensível) de Portugal. E eu ia pra lá. Na altura a ACAPO tinha cantina, eu comia lá, e pronto. Depois, entretanto fecharam pra obras e tivemos que ir trabalhar porque chegamos a estar lá 25 s...? a trabalhar, a tarefa. A empresa que era tinha seus instrumentos, que era integrada, era pra computadores, agora depois no entretanto passou, vendeu, não sei como é que foi e passamos a trabalhar pra outra, que era (incompreensível) eu não sei se ela ainda existe aqui em Portugal, mas que era a computador e...? minha televisão é dessa marca e portanto depois no entretanto acabou o trabalho, acabou o trabalho na ACAPO, as empresas começaram a ficar todas falidas (incompreensível) e depois eu fui falar a...? porque nós não tínhamos alimentação, não nos deixavam fazera. Não nos deixavam fazer nada. Comer nada. E eu...? ao domingo. Ao domingo íamos a uma churrasqueira e

comprávamos uma dose de arroz e meio frango assado e depois vínhamos pra casa que era o mais barato. (risos) Era mais barato porque nas fabricas ganhava pouco. Depois ia falar com a assistente social, contar a minha situação, que a ACAPO deixou a cantina que entrou em obras para ser remodelada e ela mandou me falarem a obra... sita? (Inaudível) Ficou tudo combinado. Até o fato que eu ia pagar e tudo. Depois a assistente social e eu fui atender e disse que afinal eu não podia ter acesso a isso em casa porque aquela área pertencia a obra Santa...? (Inaudível) e, pois, como eu já estava a fazer 50 anos e a forma era pequena, e não tinha aonde comer e eu fui, eu pedi a uma amiga minha pra me escrever uma carta que era a primeira ministra??? Na ocasião e enviou pra mim...? uma câmara do Porto porque as casas são baratinhas. E foi e eles mandaram uma carta, nas tudo é lugar. Pois então eu volvi com uma amiga minha, ela foi comigo à câmara e era tudo muito simples, cheguei lá (interferência, pede licença para atender entre o minuto 19:20 e 23:13)

E: Desculpa, menina.

LP: Sem problemas. A senhora tava falando antes que antes da pandemia a senhora gostava de ir ao pingo doce ou ao mini preço a comprar essas coisas

[AG] Sim, sim.

LP: E como que era, como é que a senhora chegava ao supermercado pra pedir ajuda

E: Eu ia ao caixa e vinha um funcionário a pedir pra guiar-me ao usuário e depois...? E perguntava os preços porque, perguntava os preços e perguntava quanto que são porque preferia sempre o mais barato (risos)

LP: Uhum.

E: ...? Teria que me orientar assim

LP: Uhum. E como é que era essa assistência que eles davam no supermercado?

Alguma vez foi uma assistência personalizada de uma pessoa treinada ou não?

E: Como é que foi? Eu não entendi a pergunta, desculpa

LP: Quando a senhora chegava no supermercado e pedia assistência, alguma vez já foi uma pessoa treinada que lhe deu essa assistência?

E: Não, não. Qualquer funcionário servia

LP: Uhum

E: Qualquer funcionário servia porque também não é...?

E: Conduzia-me, eu dizia o quê, elas liam-me, por exemplo papel higiênico também, também comprava. Eu chegava lá e pedia e elas... mas nunca encontrei ninguém... inaudível

LP: Uhum, uhum. E como é que... qual eram os comportamentos dessa pessoa que lhe atendia que a senhora considerava positivo durante a sua compra?

[E: (Interrompe) não entendi menina desculpe

LP: Sem problemas. Quais são os comportamentos que essa pessoa que lhe dava assistência que a senhora considera positivo na hora de realizar a sua compra?

E: Desculpa menina, mas eu não... (alguém interrompe pra falar com ela)

E: Desculpa, mas eu não... incompreensível) tá muito pequeno de visão

LP: Sem problemas (risos). Então, sim. Qual que era o comportamento que era positivo dessas pessoas que lhe davam assistência quando a senhora realizava compra? O que eles faziam que a senhora considerava positivo?

E: Eram muitos simpáticos comigo. Eu perguntava umas vezes o que eu queria e elas me explicavam. Nunca encontrei ninguém que não fosse simpático

LP: Então a senhora não teve nenhuma vez que recebeu uma assistência insuficiente ou desagradável?

E: Não, não.

LP: Uhum.

E: Não senhora. Já aconteceu de a menina da caixa fechar a caixa e ela perguntava né se eram muitas compras...? (Inaudível). Não, não é possível, sai coisas pequenas e pronto. Nunca ninguém foi anfiático comigo.

LP: Uhum, uhum.

E: Nesse aspecto. Há outras coisas que sim. Nas compras não

LP: Não é sobre as compras, mas a senhora gostaria de me contar um pouquinho sobre essas outras coisas que a senhora acabou de mencionar que as vezes não?

E: Oh menina. A nossa sociedade vê o cego como um coitadinho. Um ceguinho. E eu andava muito de autocarro, pra me deslocar pra qualquer lado ia de autocarro. E as vezes né no autocarro diziam assim: "aí não há coisa mais triste que ser ceguinho" ouvi isso. "Ai ai ai. Se fosse deficiente mental era pior. Que dava trabalho. E eu me viro. Dou as minhas voltas viro-me sozinha". "Ai não, aí não, aí não". E outras pessoas concordavam, mas era sempre igual. Ou... Mas por norma até me davam o lugar no autocarro. E pronto, eu nunca tive razão... com sinceridade... Nunca tive pessoas que são grosseiras comigo. Não. Não.

LP: Uhum, uhum. Entendi. E voltando sempre a questão da compra de alimentos, a senhora então fazia alguma recomendação específica na hora que a pessoa do caixa ia lhe auxiliar?

E: Não... é, por exemplo, eu ia ao pomar, perguntavam o quê que a senhora quer e eu lá perguntava se tinha esta fruta ou aquela, o preço, se era boa, pegava uma peça da fruta e dava uma mão pra ver se era o calibre...? Que eu gostava e sempre tive gente muito atenciosa.

LP: Uhum.

E: E quando precisava de um ramo de flores ia a florista, mas também procurava ir sempre ao menos difícil. Como eu não gosto de andar... eu sou daquele lema, a pessoa que está bem servida não troca. Como eu era bem servida, não ia trocar. Só trocava preço. Se fosse mais barato aí eu trocava.

LP: A senhora já fez então um deslocamento maior pra ir fazer uma compra num lugar específico que lhe agrada mais?

E: Ah sim, sim. A se fosse mais longe eu ia. Eu ia ao sapateiro em autocarro. Mas como eu gosto muito do serviço daquele sapateiro que ele é muito perfeito e não é exploradora, aliás eu já tive uma loja de conserto na rua formosa e a pessoa tava (Inaudível). E eu continuei lá. É mesmo com... afinares? aqui da casa... (Inaudível)??? e eu amava ali. Porque o seu sapateiro é muito perfeito e não é careiro. E eu fazia isso. Não queria problemas nenhum. Agora eu não posso sair. Agora eu não sei né. Se pudéssemos sair. Eu ia muitas vezes na casa da minha irmã que mora na rua barro lima e subia lá sozinha sem problema nenhum.

LP: E essa mobilidade da senhora, a movimentação da senhora na cidade, os deslocamentos, como é que é pra senhora, a senhora encontra alguma dificuldade, como que funciona?

E: É assim. Há certos pontos de referência. Os autocarros agora é mais fácil (sic). É mais fácil porque por norma leva o sistema falante de funcionária. E eu sei qual é a parada. E nos outros dias antes disso, comecei com pontos de referência. Porque eu lembro que quando eu olhava (???) e tava (inaudível) no quarto, dos autocarros, saia de casa às 6:30, que era pra às 7:00 apanhar o autocarro e chegar na fabrica antes das 8:00, senão já nunca mais chegava, nunca mais chegava à hora. E na altura os autocarros já não havia tanta sensibilização, não havia sistema falante e era pelas curvas, com o piso? do autocarro, claro que com mais atenção e eu lembro de muitas vezes que já comentaram -conta as paradas- mas não contavam pra mim o que era. Elas eram assim -olha, olha quantas paradas, vocês vão ver que ela... (incompreensível) e não era por contar nada, era fácil até aquele trajeto. Dava uma curva, depois outra curva, depois outra curva, e eu achei a curva e saia, mas pra elas eu contava as paradas. As vezes era divertido? Eu ria (ou ía?) sozinha. Agora é mais fácil. Por norma o sistema funcionara, mas que não funcione, se eu tiver duvidas pergunto ao motorista e pronto. E já me aconteceu de ter passado, ter passado da parada... (incompreensível) pro outro lado, rua, outro autocarro

LP: Uhum, uhum. E sobre a questão dos supermercados a senhora falou que normalmente gosta de frequentar os mesmos supermercados, não é isso?

E: Eu gosto mais do Mini Preço e do Pingo Doce. Porque são pequenos e são mais acessíveis pra mim.

LP: Uhum.

E: Porque os grandes estabelecimentos pra mim é mais complicado. E como eu vou fazer as compras pequenas, (ruídos) não é preciso grandes superfícies. Mas se precisar de ir comprar outras coisas, sei lá, frutos secos, ou o que eu quiser, eu (incompreensível) aquelas lojas mais antigas perto do Bolhão e pronto, nisso eu nunca tive problemas (pigarreio)

LP: Uhum, uhum. E a senhora já falou que as frutas normalmente lhe dão pra segurar as frutas, pra ver se a senhora identifica lhe apetece ou não. E tem mais alguma outra forma para identificar produtos, sobretudo produtos embalados que a senhora tem pra poder reconhecer o que a senhora quer?

E: Elas mostram. Eles mostram os produtos, são muito simpáticos. Por exemplo, eu quando compro melão, eu gosto muito de melão, e faço anos no verão. E por norma aqui no lar é assim: quem faz anos compra bolo e o espumante. E fazemos a festa. Mas há muitos anos havia um senhor que não consumia bolo, não consumia bolo, e eu pensei em comprar um melão. Comprava bolo, o bolo encomendado. É que na casa, a casa mandava fazer uma torta de noz, e pedia. E depois eu pagava a casa. E eu pensei, se eu comprar melão não vai faltar pro senhor, vou comprar melão pra toda a gente. Comprava dois melões, que dava 4,5 kg ou 5 kg. Se estivesse lá um mocinho ou um sobrinho lá da dona ou assim, elas diziam: O menino vai lá levar esse bolo pra casa. Oh, minha nossa senhora, tá muito concorrido isso. (tosse) e é assim, pedia para escolhera. Eu não sei escolher melão, aí pedia. E por acaso até tinha sorte, sorte com os melões, porque as pessoas sabem escolher. Eu não sei. Mas também a pessoa vai comprar o melão (incompreensível) e vai usar. Naquela altura (interferência) me desculpa...

LP: Sim, sem problema.

E: (Atende telefonema do minuto 38:48 até 40:01) Desculpas.

LP: Sem problemas. A senhora tava falando um pouco sobre a seleção das embalagens dos produtos que a senhora compra.

E: Não, eu não respondi? como é que acontece.

LP: Sobre as embalagens que a senhora compra, os produtos que a senhora vai escolher, como a senhora faz para as datas de validade?

E: Olha, eu por norma não compro coisas assim que... que estraga, não é? Como não precisa produtos alimentar, fruta normalmente não tem prazo, o chocolate por acaso nunca me lembrei de perguntar, mas penso que não porquê... Eu tinha aqui, e as vezes até oferecia e nunca ninguém me disse nada... E as pastas de dente também não tem validade, que eu saiba. Os shampoos também não, por isso nunca precisei. Porque agora eu... Agora já está tudo muito diferente. Que os supermercados têm etiquetas pra

colocarem nas embalagens quando a gente compra. Porque as minhas irmãs compram, principalmente uma, vai comprar em grandes quantidades e eles põem a etiqueta, percebe? Agora está muito mais simplificado. Mas como eu não uso, não preciso disso, mas se usasse? Não teria problemas

LP: Uhum, uhum. Entendi. E na hora do pagamento, como é que a senhora normalmente prefere pagar?

E: Com dinheiro

LP: Com dinheiro. Uhum.

E: Com isso, com isso. E eu sou uma pessoa que eu, eu quando vou comprar... quando vou comprar as coisas, pergunto por exemplo: quanto custa isso? Dois euros. Quanto custa isto? Um euro e meio. E eu estou a fazer a conta mentalmente, pra ver se tenho dinheiro o suficiente (risos). E quando eu vou pagar, eu sei mais ou menos quanto é que vou pagar.

LP: Uhum.

E: Mas não tem problema, que eu conheço o dinheiro.

LP: Já teve alguma vez que a senhora se sentiu insegura ou desconfiada na hora de pagar?

E: Quê?

LP: Alguma vez a senhora se sentiu insegura ou desconfiada do preço que lhe foi dito dos produtos, alguma coisa assim...

E: (Interrompe) Não.

LP: Insegurança na hora de pagar?

E: Não. Mas eu uma vez... Que eu fui comprar... já não sei o que era, fui a um pomar... por acaso normalmente não ia, mas fui lá comprar qualquer coisa que eu achei que estava mais barato... e dei 2 euros. Dei 2 euros. E ele pagou-se, mais de que o valor. E eu disse: o senhor enganou-se. Eu por acaso, por norma confio. Mas nessa altura não sei porque quis dizer assim. E ele “enganei-me?” “Pois o senhor me deu um troco não sei de quê” e era... Era um euro só. Um euro que ele levava a mais. E ele foi à gaveta e confirmou, e disse: olha, desculpe. Enganei-me. Ah não é problema isso, pode acontecer! Mas não é por maldade, eu acho que não é.

LP: Uhum, uhum. Entendi. E bom, pra senhora assim, qual a diferença depois que a senhora e mudou pros lares num caso desses que a senhora não faz as compras, quando a senhora morava na casinha que a senhora contou, eu fazia as compras? Como é que eram as compras nessa época?

E: Eu comprava arroz, comprava batata, comprava feijão

LP: E... peço desculpas. Essas compras eram em supermercados ou eram nas mercearias, nas lojas de bairro?

E: O feijão não. O feijão comprava numa mercearia. Numa mercearia eu chama Flor do Molhão? que era ali em frente ao Molhão. São duas, duas mercearias tradicionais. Ou então comprava também... no farinheiro. Naquelas casas que vendem... (incompreensível) pra pássaros e também põem feijão. Feijão, grão de bico, uma mistura.

LP: Mas os produtos em geral assim, a maioria dos produtos onde é que a senhora comprava?

E: Os produtos quê?

LP: Os produtos alimentares em geral, assim, a fruta, mas também os alimentos confeccionados das embalagens, leite por exemplo...

E: Ah, leite comprava sempre muito. Iogurtes...

LP: Iogurtes...

E: É. E a LIDL, porque o primeiro LIDL que abriu foi aqui ao lado d'Ouro. E mas lá... Aos supermercados grandes... Eu nunca ia sozinha. Mas quando ia, ia uma colega comigo, uma colega daqui ia comigo e pronto. E nessa altura levava um saco grande e a mochila, eu gosto de mochila, e trazia nas costas e trazia a compra. 2 litros de leite que dava pra muito tempo, e trazia iogurtes, papel higiénico, que na altura tínhamos que comprar papel higiénico, e eu até gostava muito do papel higiénico do LIDL

LP: Uhum. Então a senhora normalmente quando tinha eu fazer essas compras maiores, que no lar não oferecia, a senhora ia com essa colega, é isso?

E: Era.

LP: Mas as compras menores a senhora fazia sozinha?

E: Sim, sim.

LP: E funcionava mais ou menos como essa que a senhora falou mais recente ou tinha alguma diferença?

E: Não entendi

LP: Essas compras que a senhora fazia sozinha antigamente quando tinha que fazer todas as suas compras era igual ou parecida a forma como a senhora comprava mais recentemente essas coisas pequenas no supermercado?

E: Sim, era igual. E depois, por exemplo, frutas. Frutas... abriu aqui um superm... um pomar que era bastante em conta, era mais barato que onde eu ia. E eu ia ao mais barato. Eram duas funcionárias que tavam lá e eram muito simpáticas comigo. Me serviam muito bem. Eu nunca tive essa queixa, mas uma das minhas irmãs ia à uma casinha pequena que é em frente a casa dela, e a senhora metia-lhe frutas meio estragadas e ela até deixou de lá ir. Mas eu, por acaso, nunca me aconteceu. Eu por norma confio. Agora se me enganarem uma vez, eu já não tenho mais confiança.

LP: Bom, estamos chegando ao fim da uma hora aqui eu tínhamos combinado pra poder fazer essa conversa. Tem mais algum ponto assim que a senhora gostaria de acrescentar? Alguma coisa que eu não perguntei?

E: Nesta altura não. Nesta altura já faz muitos anos que não sou eu que faço as compras, não é?

LP: Uhum.

[AG] Agora quanto às coisas demais da alimentação devem ter mais assunto pra dizer.

LP: Não, mas de qualquer forma o que a senhora me contou de quando fazia as compras foi muito enriquecedor e com certeza vai me ajudar na minha pesquisa.

E: É, isso é que eu me...? Por exemplo, eu ir na farmácia, eu ir no médico? Eu comprar um radio ou algo assim, eu ia. Ei ia à uma casinha e as pessoas mostravam, eu pegava no radio, experimentava, também fazia isso. Por exemplo, a televisão não. A televisão não foi eu que comprei. Foi eu que paguei, mas quem foi comprar foi o meu amigo. A empresa Samsung. A minha televisão é Samsung, e eu pedi-lhe e ele foi a comprar. Porque isso já é um objeto um bocado mais complicado. Mas se ele não fizesse, ia fazer eu, não é?

LP: Uhum. E uma pergunta, quando a senhora cozinhava e comprava o seu próprio alimento, existia algum alimento que a senhora evitava comprar por ser mais difícil o preparo ou...?

E: Para preparar eu não tenho problema hoje não. Não, não tinha. Lembro-me que uma vez, já há tantos anos... (pigarro) estou aqui há 26 anos, estamos nessa casinha há 9 anos e meio, e uma amiga ela estava aqui em uma casinha, e as outras que estavam no quarto (pigarro) não cozinhavam. E uma vez disse que queria fazer arroz de polvo, que ia visitar a minha amiga (incompreensível) do polvo, e combinamos a rosinha? Então eu comprei um polvo, fui comprar o arroz, comprei vinho, e convidei-a, e ela veio comer e ficou muito (risos/incompreensível) foi de surpresa e ela ficou muito contente. Aí eu precisava comprar qualquer coisa e saia da casinha, comprava queijo também, agora não compro. Não preciso, não compro. Mas comprava, eu ia comprar queijo. Gostava de sempre comprar na queijeira que já não existe. Eu queria sempre o queijo meio gordo, que tinha pouco sal, que eu sou hipertensa. E é assim, menina. Tem que se virar. Agora se for roupa e calçado eu nunca vou só. Sempre uma amiga vem comigo. (Ligação falha)

LP: Olá dona Julia. Caiu a ligação.

E: Cortaram. Deve ter sido o limite de tempo, que eu nunca fico assim tanto tempo.

LP: (Risos) Sim. A senhora tava dizendo então que roupas a senhora sempre vai com alguém que enxerga?

E: Sim. Mas que eu tenha confiança também, não é?

LP: Só mais uma outra pergunta que a senhora tava contando que saia pra comprar, gostava de comprar o queijo em tal lugar. Quando a senhora comprava os seus alimentos, a senhora gostava de descobrir novas marcas e novos produtos ou preferia comprar o habitual?

E: Se por exemplo me dissessem que aquela mesma qualidade de outra marca fosse mais barata, eu trocava. Trocava, que eu não sou fiel nas marcas. Se for a mesma qualidade, por exemplo, uma pasta de dentes ou assim, se for bom, mas que é mais barato... Aí por exemplo, o lenço de papel, eu uso lenço de papel, e eu gosto muito da Renova, porque já comprei no Pingo Doce e não gostei. Já comprei no Mini Preço e não gostei, e compro sempre da Renova. Mas não é porque seja mais barata, mas é de melhor qualidade. Pronto, é assim. Pode acontecer. Porque o Pingo Doce e o Mini Preço são mais baratos. Pra mim.

LP: Bom, entendi. Então é... Mais alguma coisa que a senhora gostaria de acrescentar da sua experiencia de quando a senhora saía pra comprar os seus produtos?

E: Não, pronto isso. Como eu digo, eu não tenho muita muita experiencia porque ia só quando precisava, não é? Porque agora é uma coisa minha. Agora por exemplo quando eu preciso, peço. Peço na secretaria, e mando comprar. Eu sou uma pessoa hipertensa e eu sou sócia motorista e quando a minha medica me dava as receitas eu ía sempre a farmácia da Liga? Porque fazíamos compras 20%. Desde que nós entramos em confinamento, quem vai à farmácia é o enfermeiro do lar. E eu pago na secretaria. Eu gostava muito mais ser eu, gostava. Gostava muito mais de poder ir e agora não posso. Antes eu ía. Antes queria ser eu.

LP: A senhora então sempre foi muito independente, que gosta de fazer as suas coisas?

E: Gosto, gosto. Gosto sim, senhora.

LP: Uhum.

E: Tem gente que diz: Ah eu admiro como tu não entras... (Incompreensível) eu tenho cinco?... cada vez mais vista... (risos/incompreensível). E, portanto, eu tenho sempre qualquer coisa pra me entreter. Ou uma revista, e às vezes uma canção?... Sempre é assim. Tenho muitas saudades da piscina, muitas saudades. Me faz muita falta. Mas eu tenho muitas amigas que andavam lá comigo e nós contactamo-nos e elas também dizem a mesma coisa, também se queixam.

LP: Uhum, sim, sim. É, entendi. Esperamos que daqui a pouco essa situação melhore e todo mundo possa voltar a fazer mais a...

E: (Interrompe) Mas estou convencida que ainda vai ser complicado.

LP: Eu também acredito que vai ser assim, vai ser tudo parado eu acho.

E: (Risos) Infelizmente, infelizmente. Ainda há muita gente infectada, muita gente a morrer. E isso claro que a economia também vai levar um tanto grande. Mas...

LP: É isso, né. Bom, eu gostava de agradecer a sua participação...

E: (Interrompe) Eu tenho pena de não ter sido mais útil.

LP: Não, mas as informações são de grande importância para a minha pesquisa, isso aí pode ter certeza...

E: Eu gosto de ser útil, mas é o que eu posso dizer.

LP: Uhum, e se houver qualquer dúvida eu estou disponível a senhora tem meu contacto, e também se eu necessite de algo mais, se não tem problema eu posso voltar a entrar em contato, consigo novamente?

E: À vontade.

LP: Só antes de encerrar a nossa ligação, eu queria então pedir pra caso a senhora conheça mais pessoas com deficiência visual que poderiam se interessar em participar da minha pesquisa, se a senhora puder compartilhar o meu contacto com elas ou me passar o contacto dessas pessoas.

E: Eu não tenho o contacto da menina.

LP: Ah não?

E: Não. Eu posso com uma das minhas irmãs que é muito útil também.

LP: Uhum.

E: Porque nós somos três irmãs cegas. Como eu disse.

LP: Uhum, sim.

E: Mas uma também tem tell eficiência? alimentar através de um centro de dia. Talvez ela não tenha muito interesse. Embora ela faça compras e tal, mas não é ela que faz tudo. A outra vive sozinha, vivia com...? que faleceu e já era ela que fazia as compras e a comida, e continua, essa é capaz de ser mais utilizável para a menina.

LP: Sim, sim. A senhora prefere, tem como ficar com o meu número, eu passo o meu número do tele móvel ou...

E: Não, a menina liga pra fixo ou a menina liga pro móvel?

LP: O número que for melhor, qualquer um me ajuda.

E: Então ligue pro fixo, que até agora ela está em casa.

LP: Uhum.

E: Ela chama Marta.

LP: Marta.

E: E pode dizer que foi eu que dei o número do telefone.

LP: Tá bem.

E: O número do telefone é: (confidencial)

LP: (confidencial)?

E: É

LP: Ok.

E: Essa certeza que tem muito mais... Certeza absoluta. Tem mais (incompreensível)

LP: Uhum, tá bem. Eu vou então entrar em contato com ela. Se a senhora quiser ligar pra ela, que eu estou ainda a ligar para várias pessoas que eu tenho contacto para poder marcar as entrevistas, então se a senhora quiser ligar pra sua irmã e avisar que eu vou ligar, só mesmo pra ela ficar sabendo, e eu entro em contato com ela em breve.

E: Tá bem.

LP: Tá bem? Então mais uma vez obrigada pela participação

E: Nada, à vontade. Gostava de ser mais útil, mas não posso, não é?

LP: Não, mas já foi bastante útil.

E: Pronto, menina. Tudo de bom. Bom sucesso. Um beijinho, tudo bom.

LP: Obrigada, com licença.

ii) Entrevista Renata

Duração: 01h e 10min

LP (entrevistadora); E (entrevistado)

Duração: 44min

LP: Ok! É, antes de prosseguir eu vou só ler o termo de consentimento para a realização da entrevista, pode ser?

E: Certo. Penso que sim. Pode ser.

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual”, que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos.

E: Sim senhora!

LP: Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados e não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação. Podemos prosseguir?

E: Pode.

LS: Ok. Então vou começar com algumas questões é... gerais, o sexo da senhora feminino, idade?

E: 41.

LP: Ok. E... escolaridade?

E: Décimo segundo ano.

LP: Uhum, a profissão?

E: Desempregada.

LP: Uhum. E onde vive?

E: A... um conselho? ou

LP: Sim. Um conselho, e... o que for.

E: Cinfães.

LP: Ok. E... com quem vive?

E: Com a minha mãe.

LP: Ok. Ehhhh, ihhh, como é caracterizada a sua deficiência visual?

E: (respiração profunda) Eu sou uma pessoa .. cega de nascença,

LP: Uhum

E: Hum... ou cega congênita ... com vulgar, vulgarmente (incompreensível) nasci com 7 meses e estive numa incubadora e foram as luzes da incubadora que me queimaram o nervo ótico, portanto não vejo absolutamente nada. E, portanto, é assim que se caracteriza a minha deficiência visual.

LP: Uhum. Então este diagnóstico foi feito na nascença, não é isso?

E: Sim, sim.

LP: Uhum, ok. É... bom. Em relação a compra de alimentos, vamos falar um pouquinho, é... Normalmente a senhora faz a compra presencial? Online? Por telefone?

E: Presencial.

LP: Uhum. E... já aconteceu da senhora ir fazer essa compra sozinha e necessitar de ajuda de alguém que trabalhe no supermercado?

E: Não. Não aconteceu porque eu convivo com a minha mãe,

LP: Uhum

E: É... normalmente vou com ela, embora conheça casos de pessoas verifique que mesmo tendo em conta o meu caso apesar de normalmente sozinha, mas vejo que hum... não vou sozinha, mas vejo que se fosse iria ter pronto muita dificuldade realmente em fazer as compras, só seria possível recorrendo ajuda d'alguém que trabalhasse no supermercado quando..

LP: Uhum

E: As coisinhas não estão muito preparadas.

LP: Uhum, uhum. É... no caso quando a senhora vai com a sua mãe fazer compras, vocês já pediram assistência, mesmo assim, pra alguma pessoa que trabalha no supermercado ou não?

E: Sim. Talvez a minha mãe se forem superfícies cruciais muito grandes, a... que ela já não saiba onde estão, não saiba bem onde estão determinados produtos, sim às vezes ela pede ajuda.

LP: Uhum, uhum. Mas é uma ajuda ah direcionada pra assistência pra pessoa deficiente? ou é... mais uma ajuda mesmo só de localização do produto, alguma informação?

E: Só ajuda de localização do produto é... alguma informação relativa a esse mesmo produto.

LP: Uhum, uhum. E a senhora normalmente participa mais ativamente na hora de fazer essa compra ou vai mais pra acompanhar?

E: Ah, eu participo também ativamente, só que convivo com minha mãe, normalmente não corro ajuda de de ... da "funcionária"? do supermercado, não é.

LP: Uhum, uhum. E como é que funciona essa, a mobilidade dentro do supermercado, tem alguma questão da distribuição dos corredores ou das mercadorias que é... é mais complicado pra você?

E: Não. Talvez o mais complicado pra mim é... é a própria população em geral que por vezes ... andam tão distraídas que ... que acabam por ... por nem se perceber que eu sou uma pessoa cega, que acabam por ... chutar comigo e com elas, não é!

LP: Uhum

E: Então, não propriamente a distribuição, a distribuição quanto a mim não há necessidade de haver uma distribuição específica pra pessoa cega, não é! Porque eu mesmo que fosse sozinha não ia andar não, eu ia apalpar as prateleiras todas mesmo, todas que não faria qualquer sentido, não é!

LP: Uhum uhum

E: Tanto não (respiração profunda), não sinto propriamente essa necessidade.

LP: Uhum. E você falou um pouco da população que às vezes não tem uma, uma sensibilidade né, talvez. Hum, você pode contar um pouquinho mais sobre isso? Algumas experiências que você já teve durante é... a permanência no supermercado, por exemplo?

E: Por vezes, quando ... quando minha mãe tá a mostrar algum produto em que eu tenha que tocar pra ver como é, ou em que minha mãe, pronto a dar procura daquilo que, daquilo que pretende

LP: Uhum

E: É... eu noto que muitas vezes as pessoas ... não se desviam, ou vão a passar e se eu estiver ali parada a ouvir a minha mãe, as pessoas só tão passam ... encostadas a dar uma cotovelada ou de (suspiro), ou de não dizer olhe, ou se não se importe desvia-se um "bucadinho", ou se não se importa ... deixa me passar... ou, ou ... quer dizer ... as pessoas passam e são capazes de me ... quase que passam a expressão ... abalroar não é, e não , ou então as vezes vão com os carros de compra e por vezes algumas, é claro, o "fugimento" não acontece com toda gente, mas algumas pessoas são capazes ir atrás de mim de até de me dar com o carro nas pernas, não é; tanto não guardam a devida distância. (respiro) Hum, ou são capazes de dizer, então tu não vês? Tu, tu, tu, (suspiro) tanto, até ver, nem param porque realmente eu não vejo, não é, é... tantas vezes são pequenas situações ...

LP: Uhum

E: desagradáveis que, que nós deixam um pouco, um pouco ... é... aborrecidos, um pouco, que tal vamos fazer que nos sintamos um bocado mal, no fundo.

LP: Uhum

E: São coisas simples, mas faltam um bocado de, eu penso que, é... eu penso que a comunicação social e as associações que representam oh ... os deficientes visuais deveriam se sensibilizarem, informar mais a população, em geral.

LP: Uhum, uhum. É... normalmente você então va, vai no supermercado ihh, sem, sem utilizar da, da bengala?

E: Ehh.

LP: Já aconteceu mesmo com a bengala, as pessoas hum, não entenderem e...

E: Sim. Eu hum, já fui ao supermercado com bengala, porque frequento algumas hum.. formações, no Porto; e já fui com bengala, e sim, também já “m’aconteceu”, já que até na rua já “m’aconteceu”, embora nós estamos aqui a falar da rua portanto as pessoas ... nem se percebem é... umas vezes porque não estão atentas, outras vezes... por mera distração mesmo, umas vezes sem querer, outras vezes é um bocado (risos), é um bocado ... é um bocado de serem distraídas, é... as pessoas agem mesmo com bengala, isso acontece. hum... pronto, da maior parte das minhas compras eu vou com a minha mãe e então ai não levo bengala, por que vou agarrada, ponho a mão no cotovelo dela e...

LP: Uhum

E: E... pronto. Mais também já dei informações de que fazer compras eu sozinha, e que realmente é... as vezes (risos) é... as vezes as pessoas nem com bengala vêm (risos).

LP: Uhum, uhum

E: as vezes porque estão de costas e também acontece, mas outras vezes por que são mesmo... distraídas

LP: Uhum, uhum. E... você falou um pouquinho sobre é... às vezes a... sua mãe lhe entregar um produto, ou alguma coisa pra tocar? Como é que funciona essa, essa dinâmica assim? A... O toque dos produtos, a seleção dos produtos

E: A minha mãe, vamos comprar determinadas coisas e entendo que, de todo tipo de compra que seja, muitas vezes a minha mãe mostra-me para eu também ter contato a... com, com direto com os produtos e saber se quero um ou se quero outro, ou se quero a... na não é porque a pessoa que vê tem a possibilidade de tocar e ver o que realmente quer, com a que mandam mexer com os produtos todos, mas a minha mãe também é... já vão lá 41 anos portanto, sabe os meus gostos e dentro daquilo que eu vi e que quero, é... claro alguns não há necessidade de tocar, outros ... porque que eu ia que eu mesmo não é, não há, mas há outros que... em que há necessidade de tocar, até para, para ver o formato, para ver, para ver o (incompreensível), para ver até o que, que as vezes é mais fácil até que, por exemplo de abrir e de usar no meu dia a dia é... de qualquer necessidade de tocar a minha mãe, apanha na prateleira e pega e dá pra mão

LP: Uhum

E: claro que não vou andar... a palpar os produtos todos mas...

LP: Uhum, uhum. Você falou que é... pra poder identificar alguns produtos que são mais fáceis de usar, alguns produtos que, que tenha essas necessidades? Você pode dar alguns exemplos práticos? Assim de, de produtos que vocês acabam selecionando por atender essas necessidades e quais são essas necessidades?

E: Sim, por exemplo há algumas bebidas tão em latas e algumas bebidas, por exemplo, tão em garrafa

LP: Uhum

E: É muito mais fácil, é... por exemplo, se estiverem numa garrafa, do que por exemplo, as vezes abrir uma lata, não é?

(Áudio interrompido por problema técnicos)

E: ... fica fácil não é, a maior da mais pequenas, qual que foram uma, uma coisa mais pequena (ruído ao fundo) será (ruído ao fundo), será mais fácil manusear, não é, se for...

LP: Uhum

E: uma embalagem, uma garrafa mais pequena e tudo isso, na hora da compra, é... pro uma pessoa cega, a... tem, tem sua importância.

LP: Uhum, (ruído ao fundo), uhum. É... mas sobre essa seleção de produtos assim, tem alguma coisa que você, gosta de selecionar, por exemplo, a gente fala muito das frutas né, das verduras é...

E: Pois as frutas é uma coisa muito complicada, se nós não levarmos alguém mesmo da nossa confiança, ou se não dermos com alguém que seja muito consciencioso, porque, eu não vou andar a pôr a mão na fruta, por pisarem ... por, por não ser também muito higiénico, não é?

LP: Uhum

E: Portanto isso é... é uma das coisas, a frutas, os legumes, é... pois os legumes tanto por exemplo couve, o repolho, coisas semelhantes...

LP: Uhum

E: São sempre de coisas mais complicadas de, serem compradas pela pessoa cega, porque eu não consigo ver o aspeto

LP: Uhum

E: e até consigo palpar, mas mesmo assim há coisas que, ... é questão da fruta até que se consegue ver, mas a questão de, da couve também se consegue ver, mais para se conseguir ver já tem que tá muito deteriorada, não é? Se não

LP: Uhum, uhum

E: Enquanto quem vê, aquilo é quase imediato, não é?

LP: Uhum

E: Ahh, isso sim, são produtos um bocado mais, pro uma pessoa cega, sozinha, sozinha ... não se torna muito fácil (risos).

LP: Uhum, uhum. E... e você acredita que tem alguma forma de facilitar ou nem por isso?

E: Ahhh, se calhar, se calhar nem por isso, por que, claro que (suspiro), se calhar nem por isso, porque estas coisas (suspiro), não sei como é que poderiam, como é que poderiam ser facilitadas, não é, porque são coisas, são coisas muitos sensíveis, coisas que... que ... se estragam com alguma facilidade,

LP: Uhum

E: não sei muito bem, é... não sei muito bem como, como lhe daria a volta

LP: Uhum, uhum

E: sinto a necessidade de... sinto a necessidade que... que isso acontecesse

LP: Uhum

E: mas também em termos práticos

LP: Uhum

E: Não sei muito bem até que ponto, seria possível

LP: Uhum. É... enquanto os alimentos confeccionados, né, enlatados, em caixas, seja o que for, é... qual que são hum... pontos negativos e pontos que, é... positivos, o que poderia também ser melhorado, nos alimentos confeccionados?

E: Deviam ser etiquetados em braile

LP: Uhum

E: Deviam ser postas etiquetas em braile, para quem sabe braile,

LP: Uhum

E: logicamente, para realmente a pessoa poder ver o quê, que está ali e não ter que, que depender d'alguém, que faça por nós

LP: Uhum

E: E até mesmo as prateleiras podiam estar ... É... mesmos as prateleiras de produtos não confeccionados, ou poderiam estar hum... escritas em braile e aí a pessoa cega não dependeriam de ninguém, ou dependeria muito menos, porque se eu pusesse a mão em vez, uhum, em vez de andar a apalpar os produtos todos se soubesse que do lado esquerdo na prateleira, do lado direito na prateleira tava lá a dizer me que, hum... que, que lá estava né, o que que tava lá era a prateleira do arroz, o que era a prateleira da massa, o que era a prateleira disto, ou daquilo, eu já não dependeria de ninguém.

LP: Uhum, uhum. E... no caso você faz uso de algum tipo de aplicativo do telemóvel que ajuda nessa, nessa questão de identificação de produto ou não?

E: (respiro) normalmente não, porque tenho a facilidade de viver com minha mãe, se calhar um dia, irei ter de o fazer, e eu sou, mas, mas conheço pessoas que fazem, e já vi pessoas fazerem, é... são uma grande ajuda, o problema que tem, é que as vezes a pessoa cega para apontar bem a câmara para, do telemóvel para, a... para lê o código QR, para ele nos dizer o que, que realmente tá naquela, naquela prateleira é que as vezes não é, não é assim tão fácil.

LP: Uhum, uhum

E: mas sempre aí é uma ajuda, não é?

LP: Uhum, uhum

E: e faz sentido, porque nem toda gente sabe braile, portanto faz sentido que assim seja, não é?

LP: Sim, sim. É... e sempre sobre essa questão das embalagens, como é que a questão, a data validade é...

E: Pois isso era outra coisa que era muito importante, também estar em braile, estar escrito em braile,

LP: Uhum

E: Porque, porque só uma pessoa que tem que estar sempre dependendo d'alguém e tem que chegar a casa e sermos nós, hum... a fazer a nossa própria ... etiquetagem, não é?

LP: Uhum

E: porque, porque, porque depois no meio de tantos produtos, eu não vou saber qual o produto que, que hoje é a validade, e qual é o produto que acabou ontem, qual é o produto acaba amanhã, não é?

LP: Uhum

E: Portanto isso, é claro que as aplicações telemóvel ajudam, mas nem toda gente, eu até tenho um telemóvel que me permito fazer isso, não faço porque vivo com mãe, mas até tenho um telemóvel que me permito fazer isso

LP: Uhum

E: mas nem toda gente tem

LP: Uhum

E: e isso realmente seria bom que estivesse, continuo a dizer que nem toda gente sabe o braile, mas mesmo assim seria bom que houvesse as duas possibilidades, a possibilidade de eu com o telemóvel ver qual é a validade do produto, e a possibilidade de eu sabendo braile ver a validade do produto

LP: Uhum

E: Hum... isso, essa questão das validades também para quem não tem iphone ou android, que são os telemóveis que permitam, e ainda há cepos que não têm, que tem

os antigos Nokia e esses Nokias não permitem e nem permitiam fazer isso, é... isso ainda continua a ser uma dificuldade das pessoas cegas.

LP: Uhum, uhum. É... e você falou sobre criar a própria etiquetagem em casa das validades. Vocês na casa, é... vocês fazem isso ou não?

E: É, eu faço isso. Eu tenho uma, ... eu tenho hum... como é que eu vou chamar, eu tenho um produto que se designa por fita de imo, que é uma espécie de um rolo de fita colas, pra quem não sabe

LP: Uhum

E: É, em que estão lá, é... as letras em braile escritas, eu meto aquilo numa maquinazinha própria, pois corto as letras que eu pretendo pra formar, a... se tratar um número, um número que eu quero, se se tratar de... de uma palavra, se eu quiser etiquetar o nome do produto é... eu vou cortando as letras ou os números que eu pretendo é... depois colo, realmente na, é que depois tem hum... uma espécie de um autocolante, eu tiro o autocolante e colo no produto, ou na lata que eu pretendo o... ou no produto que eu, que eu pretendo e depois aquilo fica escrito em braile, sempre que eu pretender eu vou lá ver, não é?

LP: Uhum, uhum. Então vocês fazem isso pra todos os alimentos, que vocês compram?

E: (suspiros) Eu, porque gosto de ter a minha independência faço, embora continuo a dizer, pronto, eu, eu não sou daqueles casos, neste momento, um dia virei a ser, daqueles casos mais gritantes, por, é só chamar a mãe é...

LP: Uhum

E: E a mãe resolve o problema, não é?

LP: Uhum

E: Mas, agora, atualmente, mas um dia mais tarde não vai ser assim, é... ou não será assim, e se não for assim, quando não for assim, vai ser mais complicado, eu vou ter de recorrer a esses, a esses meios, não é?

LP: Uhum

E: Quer, que já os tenho e agora só recorro ... por uma questão de me sentir mais autónoma, e mais realizada, não sentir tão ... digamos em (incompreensível) tão pesada pra minha mãe, não é? Pra não tá a depender tudo oh mãe, oh mãe, oh mãe, oh mãe, oh mãe; mas não é propriamente por necessidade, mas infelizmente há muita gente que segue aquilo só e que... e tem que fazer todas essas coisas por necessidade, mas nós já temos máquinas que nos permitam fazer isso, embora elas sejam um bocado caras é... mas já temos máquinas para fazer isso, claro que o estado também nos dá algumas, algumas ajudas para este tipo de máquinas,

LP: Uhum

E: através do SAPA, que é uma atribuição, de... do subsidio para compras desses produtos, mas o que acontece é que muitas vezes, é... dependendo da, das zonas do país, muitas vezes eu estou um ano e mais a espera que, hum... que todo esse processo se desenrole e que que me atribuam o dinheiro, e que finalmente eu possa comprar o meu produto, que tanto necessito é... por vezes isso faz com que eu compre do meu bolso, se tiver de possibilidade disso ou então a... não é fácil porque tá a um ano a espera de um, de um determinado, de uma determinada máquina pra me ajudar no meu dia a dia as vezes não é fácil (risos)

LP: Uhum, uhum. E você falou já um pouquinho né, já deu alguns exemplos, mas se você pudesse falar um pouco mais, porque você usou muita palavra a “independência”, a “autonomia”, não necessariamente só na alimentação, mas assim de um modo geral, como é que funciona isso? quais são as necessidades mais gritantes? que você observa no seu dia a dia?

E: Hum... mas ao nível de que? As necessidades mais gritantes, são ao nível de quê?

LP: Dessa, ao nível de ter mais autonomia, ter mais a... a outra palavra que usou assim pra

E: independência

LP: independência, sim, sim. Mesmo sem da, da sua experiência

E: a... mesmo que aqui falei ... é... é produtos que existem para hum... para atingir essa independência? Ou esta autonomia? que no fundo é a mesma coisa, ou quer que falem, dificuldades que, que eu encontro no meu dia a dia, que não me permitem a chegar essa independência ou, eu não percebi muito bem

LP: Sim, pode tudo

E: Sinceramente

LP: (risos), o que a senhora, o que vir em mente, o que, o que tiver à vontade pra falar, assim de forma geral, experiências, outras pessoas na sociedade, tudo, tudo, esses exemplos que a senhora deu

E: mas só ao nível da, da alimentação e da?

LP: não só, se tiver alguma questão relativa a alimentação, sim, é também, mas é... também a nível geral, do dia a dia, se quiser é claro

E: pronto, a nível geral, do dia a dia, é... eu penso que a nível da alimentação e compra foi mais ou menos é... dito o mais importante, ?

LP: Uhum

E: o mais, o que mais acontece no fundo

LP: Uhum

E: a nível geral, sim ... quer dizer, já se fez muita coisa nesse país, mas dá muito por fazer, hum... entrada no mercado de trabalho, é... por uma pessoa cega, é...

complicadíssima, poucos são, poucos são os que conseguem; há pouco, há poucos apoios, as ações de informações muitas vezes um bocado obsoletas, há poucos apoios neste sentido, hum... e quando se anda na escola é tudo muito bonito, vai havendo apoios embora se encontra em dificuldades, desde, desde livros que nunca chegam, e o que chegam no final do ano letivo; desde professores não especializados na deficiência visual ...

LP: Uhum

E: coisas semelhantes, a nível de emprego também, muito, muito difícil entrar no mercado de trabalho, hum... falta sensibilizar, falta formar, falta muita coisa

LP: Uhum

E: neste sentido, é... a nível de, de acessibilidade, barreiras arquitetónicas são mais muitas, é... barreira, isso compromete bastante a nossa independência é... barreiras arquitetónicas são mais muitas, barreiras, é... dificuldades em ascender aos sites, é... determinados sites públicos, segurança social, finanças, é... SNS, é... fala-se muito em acessibilidade, ela existe desde 2007, mas pouco ou nada foi feito

LP: Uhum

E: É... sites da administração pública são pouco acessíveis, temos muita dificuldade em lá entrar, e sermos totalmente autónomos, no preencher documentos, ia, ia, ... e fazer o que realmente pretendemos!

LP: Uhum

E: Hum... sim ao nível da alimentação também lá está, hum... também as vezes, quando se vai a restaurante, comer, quando se vai, também as vezes as pessoas não sabem muito bem, como lidar com pessoa, com o cego, as vezes há pessoas que quase, entre aspas, no mete, nos metem o comer na boca, e há outros que também quase nos, desculpa da expressão, passa a expressão, quase e a redundância, quase nos atiram o pau ali pro canto e fica aí. Temos 8 e 80. É... não temos o meio termo

LP: Uhum

E: É... e também temos casos em que a coisa corre bem, porque a própria pessoa pois um bocadinho no nosso lugar, é... e tenta entendermos

LP: Uhum

E: Hum... pra mim são estas assim, ... a... dificuldades, vou encontrando ao longo do meu caminho, da minha vida

LP: Uhum, uhum. Você falou um pouquinho, que é uma coisa que eu ainda não perguntei, sobre os sites, né. Você costuma é... entrar nos sites de supermercados, a... pra poder, não sei, olhar preço de, de produtos, se informar sobre

E: Isso

LP: o que tem acontecido? ou

E: Isso é uma coisa que tá, muito mal pra nós, porque normalmente põem nos sites os panfletos e põem ... a imagem do produto, num, não põem ... tudo escrito, não é?

LP: Uhum

E: E... e claro que os programas que nós usamos no computador, que se designam por leitores de ecrã,

LP: Uhum

E: que são aqueles programas que nos leem, em voz alta

LP: Uhum

E: É... aquilo que aparece escrito no computador, o computador no site o que estamos a consultar, é... se for uma imagem, este leitor de ecrã não ... embora já vai descrevendo ... algumas imagens, mas mesmo assim, jamais as imagens do facebook, fotografias uma ou outra, mas não nos lê as imagens, ... não nos dizem que produto é aquele, é... qual o seu preço se não tiver tudo escrito, é... em palavras

LP: Uhum

E: Isso realmente é uma grande dificuldade que muitos de nós temos, nós, muitos de nós damos a volta usando aplicações móveis, que algumas tão, tão um bocadinho melhores do que, do que os próprios sites da, das grandes superfícies

LP: Uhum

E: Mas mesmo assim, isso precisava ... de ser muito melhorado, não se recorrer a tanto a imagem; eu sei que as pessoas que vêm, é... dizem exatamente o contrário, isto nunca tá bem pra toda gente, mas, ... realmente pra nós cegos é... tá bastante mal

LP: Uhum, uhum. E... sobre na verdade também sobre os pagamentos, na hora de se dirigir ao caixa; ahh, já aconteceu, não necessariamente em supermercados, de você te que é, realizar um pagamento sozinha? Ou, ou não?

E: Ahh, não ma... normalmente já m'aconteceu, mas eu pago, normalmente pago com dinheiro

LP: Uhum, uhum

E: E... não uso muito ... o cartão multibanco, tenho, mas não uso muito

LP: Uhum. Esse não usar muito é pro uma questão de segurança ou por não ter hábito mesmo?

E: Por não ter hábito mesmo, minha mãe sempre me habituou, é uma pessoa do campo, trabalha mais com, com o dinheiro, e... eu acabei por também ... ser habituada dessa forma, e... eu faço

LP: Uhum, uhum, uhm. Ih, já aconteceu a... alguma vez assim, de ter uma, uma insegurança é... na hora de realizar esse pagamento? Ou não assim de... as vezes achar que o troco não foi certo, é... alguma coisa nesse sentido?

E: Não, não, eu conheço bem o dinheiro, e não... também não faço compras elevadíssimas, não é!

LP: Uhum.

E: Tem mais pro um almoço, um jantar, uma coisa hum... pronto assim, mais, um café, sei lá coisas mais assim, do dia a dia, portanto não, nunca senti ... nunca me senti insegura

LP: Uhum, uhum. E... sobre a questão da prioridade? É...

E: (respiro) A prioridade é uma coisa não muito bem vista por, por algumas pessoas

LP: Uhum

E: (respiro), E... não muito bem vista e não muito bem entendida, as pessoas acham que, pronto, que nós temos a prioridade, porque, é... porque queremos ser privilegiados, porque queremos ser tratados de forma diferente, porque queremos, e não, não é o caso, porque, porque no, se eu estiver numa fila é... tiver tirado uma senha, eu não sei, eu não sei quando é que é a minha vez, porque não tô a ver em que número vai, portanto (respiro), as pessoas, se calhar, precisava de ser dada ainda uma meia hora de formação, e mais... barra sensibilização às pessoas nesse sentido, porque nós não queremos, pelo menos eu falo por mim, eu não queria dar a frente, só pra não tá ali... só pra não furar, eu ,eu quero ir a frente, porque de fato, é... pra não ter que depender de ninguém, porque se não tem que depender d'alguém, pro, pro perguntarem em que número está, pra que número vai, como é que é, quando é que vejo, portanto não é uma questão de... só para não estar ali muito tempo a espera, portanto, mas isso é uma questão, pronto, pra nós é bom que exista essa prioridade, mas ... pro outro lado a mim, este sentimento nunca me trouxe hum... grandes chatices é... trouxe só apenas pequenos desentendimentos uma vez ou outra, embora também, raramente, mas, mas há casos em que também, pronto, às vezes as pessoas a... com deficiência, cada um tem o seu feitio e as vezes também não compreendem muito bem a reação da pessoa do outro lado, é... também reagem com mais violência, é... violência gera violência e as vezes nasci uma confusão um bocado desagradável, mas, mas, mas enfim, mas, mas a lei, a lei existe, e é bom que exista, é... só que, as vezes é um bocado ... leva maus entendidos (risos)

LP: Uhum, uhm, e... a outra pergunta que eu quero fazer, que eu queria fazer é exatamente, sobre se já houve uma situação desagradável? Como é que você lidou com essas situações? É... alguns exemplos, se quiser falar, claro

E: É, já m'aconteceu tarem, em algumas repartições de segurança social, tem alguns supermercados e... e ir pra frente e as pessoas me começarem outro, outro de trás "ei, ei, mas, mas aonde é que vai, mas o que - que senhora" sou cega; e pronto, e há pessoas que, ai desculpe, desculpe, e a coisa fica por ali, e eu só digo pronto, não tem

problema, obrigado. Há outras que, tão mas é cega, mas porque que tem que ir a frente, porque a cegueira é só nos olhos, e porque não espera pelo sua vez, e porque ... senhora, como sabe eu tenho direito tanto, é... não fui eu, não fui eu que fiz a lei, apenas tou a... a cumpri-la, e portanto se eu tenho direito, usufruo do meu direito, como a senhora usufrui de outros direitos que tem, se há, há pessoas que, mas eu que diga nunca tive, nunca tive nada de... eu sei que.. é possível é... que tá previsto alguma coima, se, se a coisa for muito complicada, se chamar a polícia, se, eu graças a Deus nunca tive nada disso, tanto foram só ... pequenos constrangimentos a... mas nada de... nada de grave

LP: Uhum, uhum. E... e normalmente vocês preferem é... frequentar a... mais supermercados, ou é... vai também nas mercearias, naquelas lojas de bairro?

E: Sim. Nós preferimos mais supermercados,

LP: Uhum

E: por uma questão de... por questão, por questões económicas,

LP: Uhum

E: mas também, se de repente, faltam... produto, em casa por esquecimento, que não foi comprado, ahh! Também vamos as lojas de bairro

LP: Uhum, Uhum. E... e, vocês têm preferência por algum supermercado específico? Tem um motivo? Se tiver ...

E: Não por norma, por norma não, por norma não há, é... vamos muito a Intermaché que normalmente, mas não é, não é só por preferência, por uma questão, é o que é mais aqui na, na terra, porque eu moro numa zona do interior do país e não há tantas coisas, ... É... não há, não há tantas superfícies cruciais como há numa cidade,

LP: Uhum

E: É, e portanto muitas vezes ... a... temos que nos sujeitar um bocadinho mais algo que existe, até por uma questão de proximidade, não ir pra tão longe, não, mas de resto... não é ... vamos mais ao Intermaché sim, mas não é, não é só pela preferência, é por uma questão económica, e por uma questão de comodidade

LP: Uhum

E: não é somente por isso

LP: Uhum, uhum. É... normalmente vocês fazem então uma deslocação maior ou tem alguma coisa mais perto da vossa residência?

E: (respiro) temos uma coisa mais perto da nossa residência, sim

LP: Uhum, uhum. Mas já aconteceu de fazer uma deslocação maior pra algum outro supermercado que, que tivesse alguma coisa que lhe agradasse mais, pro algum outro motivo?

E: A... já m'aconteceu ter que me deslocar é... ao LIDL, que, que é mais longe daqui, para comprar, por exemplo, uma balança de casa de banho que fala, portanto, pronto...

LP: Uhum, uhum

E: as vezes há determinadas situações que... nos levam a isso

LP: Uhum. E... essa falta de, de ... opções também é uma questão assim que, que pesa muito no dia a dia ou, ou já se acostumaram, ih é o que tem?

E: A... É sim, quando se trata de produtos mais específicos para mim, mais, mais preparados, mais ..., isso... pensa é claro,?

LP: Uhum

E: mas quando se tratam de produtos que tanto faz ir ali, como ir acolá, porque são exatamente iguais e..., é não ... somos acostumamos a situação

LP: Uhum

E: e não há problema

LP: Uhum, uhum, e... bom, eu acho que a gente tá chegando ao fim das minhas perguntas, porque eu pulei uma parte que é da assistência pra quem hum, vai ao supermercado sozinhas, mas é... se tem alguma pergunta que eu não fiz, alguma questão que eu não abordei, que você gostaria de comentar?

E: Não. Não, não tenho assim nada de, eu penso que... pela minha experiência pelo menos que tocou nos pontos fulcrais

LP: Uhum

E: Éhh, não sei se, não sei se o mesmo se passa ao contrário, não sei houve alguma coisa que eu, muito que achasse que eu não respondi, ou que achasse que eu, [respirou] ou que achasse que eu devia explorar mais, ou que achasse que... que não fosse de encontro ao... aos seus objetivos, é sim

LP: Uhum, uhum

E: se houve não foi por, se houve podemos voltar a ela, não foi por ... por não querer falar, porque, porque eu acho que nós quanto mais falarmos, é... das situações e das coisas melhor, pra que elas possam ser... melhoradas e... aperfeiçoadas

LP: Uhum, uhum. Eu queria falar mais um pouquinho é... sobre as questões das embalagens ahh, porque você me contou que tem, prefere as vezes uma do que outra, por uma facilidade de abrir ou por conveniência a...

E: sim

LP: poderia dar exemplos assim de... a... embalagens ideais! Assim uma embalagem que é... o ideal pra sua independência e uma embalagem que não seria? Por exemplo.

E: uma marca

LP: Pode falar de produtos, de uma marca. Pode dar nome, não tem problema

E: embalagem ideal, será aquela embalagem que tem uma rolha, por exemplo, uma tampa, uma rolha fácil de... é que eu de... desando a rolha e... por exemplo o leite, há uns anos atrás, isso eu tenho 41 anos, mas o leite há uns anos atrás, e... era aberto, tinha que se usar hum... uma faca ou uma tesoura, ou algo semelhante ou um objeto cortante, para se conseguir abrir o pacote do leite, olha isso ... eu conseguia fazer isso, e... quando, quando for necessário fazer, eu conseguia fazer isso, mas, é mais arriscado pra mim, por tenho que usar um objeto cortante

LP: Uhum

E: Ih, não é tão fácil e... que eu tinha um sítio próprio pra abrir, não é? E tanto, não era tão fácil identificar as vezes, qual era o sitio próprio, não era tão fácil identificar, pronto cortar ali no sitio certinho pra abrir, enquanto agora, por exemplo, tem uma rolha, uma tampa que é só desatar e... tá aberto

LP: Uhum

E: A... em embalagem ideal é aquela que não me obriga a usar objetos ... que possam, se calhar me pôr em perigo, que possam ... magoar, ou que possam, é aquela embalagem, que também que seja de fácil transporte, não é? Não seja e... não seja muito pesada, não seja muito, muito grande, não seja muito a... e que seja, que seja realmente fácil manuseamento e de fácil e... utilização a... portanto lembrei me por exemplo, do leite a... a... há se calhar há outras coisas, mas o leite foi uma, foi uma coisa que para mim e... os pacotes atuais vieram me facilitar, muito mais a vida do que, do que os antigos.

LP: Uhum, uhum

E: por exemplo

LP: Uhum. Hum... sim. É.. bom! Eu acho que é isso se, se de novo você tiver mais alguma, alguma questão que queira me colocar, algum ponto que, que não toquei, não necessariamente também ligada a alimentação, se quiser concluir com alguma coisa?

E: [respirou] Não, não eu penso que falamos ... e... penso que falamos, ... praticamente em tudo, pelo menos que eu, que eu de momento, esteja assim a lembrar me (risos)

LP: Uhum, uhum. Sim, bom! Eu gostaria então de agradecer a... a sua participação, as informações com certeza são de grande importância, pra pesquisa, e... se houver qualquer dúvida eu estou disponível éhh, acredito que, que a senhora tem o meu número, sim?

E: sim, sim eu tenho sim!

LP: Eu escutei: sim, sim. E também caso necessita de algo mais, se não for problema, eu torno a entrar em contacto

E: (respiro) não tem qualquer problema, tou disponível para qualquer esclarecimento e até para ... pronto pra, pra explorar algo que... que eu não tenha ... que eu não tenha

dito tão bem, no que eu não tenha sido tão específica, que eu estou à disposição para tudo que, que necessitar

LP: Uhum, ótimo. Muito obrigada! E só antes de encerrar a nossa ligação, eu queria pedir pra caso a senhora conheça a... alguma pessoa com deficiência visual, que poderia tá interessado em participar é... se puder compartilhar o meu contacto, pra pessoa poder entrar em contacto comigo, eu agradeceria

E: Sim senhora, eu já o fiz

LP: Uhum

E: a algumas pessoas

LP: Uhum

E: mas, mas poderei ehh, procurar a fazê-lo ahh, com mais

LP: Uhum, uhum. Sim, se pudesse, depende também se a pessoa vai ter interesse né, mas é... pelo menos pra que tenham mais conhecimento do meu estudo é... seria, seria bom.

E: sim senhora, irei fazê-lo,

LP: Uhum

E: irei fazê-lo

LP: Ok! Então tá bom. Bom é... muito obrigada então dona Renata é... pela participação

E: Obrigada eu, pela oportunidade e bem aja com o seu estudo a...

LP: obrigada

E: porque não há muita gente ... a fazer estudos na área da deficiência visual

LP: sim, sim

E: porque, e era bom que houvesse hum... que houvesse mais gente e... porque como disse há pouco, quanto mais se falar, quanto mais se investigar, quanto mais procurar, e... melhor será a nossa vida, não é?

LP: Uhum, com certeza. Bom, então muito obrigada de novo e bom resto de dia, e... pra senhora

E: um bom dia também,

LP: bom dia

E: felicidades, um bom trabalho e tudo de bom

LP: obrigada e

E: bom dia

LP: pra você também

E: obrigada

LP: com licença

E: faz favor, obrigada

iii) Entrevista Olivia

Duração: 01h e 10min

LP (entrevistadora); E (entrevistado)

LP: Antes de começar eu vou só ler o termo de consentimento pra gente poder seguir com a entrevista, pode ser?

E: Ok!

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação. Podemos prosseguir?

E: Sim

LP: Ok, bom começar só com umas questões gerais... No seu caso sexo feminino. Idade?

E: Idade, 34

LP: Uhum, e escolaridade?

E: Ah, 12º

LP: Profissão?

E: Ah, Terapeuta. Pá além do 12º depois eu tirei outros cursos.

LP: Uhum, Uhum. E onde vive

E: Ah, neste momento estou a viver em Lisboa mas não sou de Lisboa.

LP: Uhum, Uhum. E com quem vive?

E: Ah.. Onde? (leve risada)

LP: Ah, agora neste momento... ou também antes o que... (leve risada)

E: Hum, na minha terra vivo com meus pais, e em Lisboa vivo com umas amigas.

LP: Ok. E... Como e caracterizada a sua deficiência visual?

E: Caracterizada?

LP: Sim, a nível de diagnóstico médico?

E: É, retinopatia.

LP: Uhum, e quando que foi feito esse diagnóstico?

E: É assim... Eu antes já tinha, tinha detectado em criança, pronto. Só que agora eu finalizei os testes genéticos e confirmaram que o que eu tenho mesmo... não é mesmo o nome, o nome retinopatia mas que pertence às patologias da retinopatia.

LP: Uhum, Uhum, entendi. É... Mas esse diagnóstico começou a ser feito ainda criança?

E: É sim, hum... É... Andava a encostar muito a cara aos livros, e então depois os meus pais me levaram ao médico da vista. Pronto, e depois aí foram me confirmando.

LP: E, no caso a retinopatia ela é, uma baixa visão ou...?

E: É... já foi, mas neste caso agora está mais baixinha.

LP: Mas ainda é... consegue enxergar, distinguir alguma coisa ou..?

E: A única coisa que eu consigo ver... Que eu vejo melhor com o sol ou com o tempo encoberto. Vejo melhor com o sol, com o sol eu consigo ver algumas cores, consigo ver

os passeios, os postes, pronto. Mas não consigo ver a fisionomia da pessoa, e... no meu dia a dia eu uso bengala.

LP: Ok ok. E em relação à compra de alimentos? Como é que funciona? Você costuma comprar é, presencialmente? Online? Por telefone?

E: (interrompe) Não, compro presencial

LP: Uhum, e como é que funciona? Normalmente vai sozinha? Acompanhada?

E: É assim, eu normalmente, agora por acaso tenho ido com um amigo, que é o Rui, as compras ne? Mas a gente pede, na altura do ato da compra, a gente pede ajuda a um funcionário que é disponibilizado pra nos ir ajudar a fazer as compras.

LP: Sim, sim, então mesmo quando vai com esse amigo, pedem assistência?

E: Sim, porque também não.. (incompreensível)

LP: Ok, e como é que funciona essa assistência assim? É, vocês chegam no supermercado e assim que passa na porta ou até mesmo antes, pra pedir ajuda, é difícil... é fácil?

E: (interrompendo) Sim, as vezes tá lá o segurança à entrada... mas as vezes quem ajuda é o segurança, outras vezes quando as caixas estão perto da porta, a gente pede ajuda nas caixas. Chamamos alguém à entrada pra nos poder auxiliar.

LP: E depois? Essa pessoa que dá assistência, por acaso você sabe se já foi alguma pessoa que deu assistência que era treinada, é... pra poder dar assistência pra pessoas com deficiência?

E: Não, não... Simplesmente levam a gente ao sitio, a gente diz o que quer e pronto. E eles vão.

LP: Uhum, Uhum. E de forma geral como é que vc considera essa assistência? Aspectos positivos, negativos? Se quiser contar alguma experiência...

E: É, assim... Porque a gente tá sempre dependente de alguém, nesse caso para, para compras né? Nós não conseguimos, como nós não consegue ver as coisas não conseguirmos ir lá sozinhos. É assim, (incompreensível) as vezes há mais, há pessoas mais despachadas do que outras.. Enquanto, eu tô por exemplo, imagina no talho, a comprar a carne, eu vou dizendo a pessoa o que que eu quero e a pessoa vai buscando enquanto eu estou no talho. Outras pessoas, outras pessoas esperam por mim e vão... (incompreensível) como por exemplo, tao há espera e vão... Esperam as compras, pronto. Tão a espera que eu me avio no talho ou no peixe, quanto outras pessoas, eu tô ali, tão a despachar mais vão logo para as outras coisas.

LP: E... normalmente assim, já... Normalmente não! Mas já teve alguma vez que teve uma assistência que foi insuficiente ou alguma questão desagradável?

E: Hum, não! Nesse aspeto não, então foi como eu lhe disse... Há algumas pessoas que são mais despachadas, mais desenrascados e vão buscar as coisas enquanto eu tô num sitio há espera, por exemplo da carne. É só esse aspeto. Uns que são mais desenrascados que outros.

LP: E.. você acredita que se essas pessoas tivessem algum treinamento pra dar assistência pra pessoa deficiente visual, mudaria muito a experiência de compra em supermercados?

E: Eu acho que não mudava! Em sentido que, a questão é muito da pessoa.. Se é mais despachada, se... se não, pronto! Poderiam, por exemplo enquanto eu estou há espera de algumas coisas, ir buscar outras. Pronto. Pois de resto a gente vai dando dicas da forma que a gente pega no braço dele... as vezes damos dicas quando o corredor é estreito. Existe um gesto pra gente saber que o corredor é estreito. Mas isto também eles vão dizendo... É, olha, mais pá direita, mais pá esquerda porque tem algum obstáculo (incompreensível)...

LP: Que era uma outra pergunta que, que eu ia fazer era se normalmente gosta de fazer alguma recomendação específica pra quem vai lhe auxiliar antes de começarem a fazer as compras?

E: Hum... Não, pronto, não digo nada específico, só digo por exemplo, eles tem tendência em agarrarem em nós. Né? No nosso braço... Mas nós, pra ser mais fácil, a gente sentir o movimento da pessoa é que é dada na pessoa. É mesmo a técnica de

mobilidade, a gente é que pega na pessoa. Sendo que já apanhei alguns auxiliares que a gente (incompreensível) neles. Pronto, na altura que estou com o Rui, o Rui ainda consegue ver uns vultos, consegue acompanhar... Mas (incompreensível) auxiliar, outros se agarram ao auxiliar. Damos a dica (incompreensível) no braço.

LP: Entendi. É... E você falou agora a pouco sobre a questão dos corredores, de desviar... Como é que essa, o design e a distribuição dos corredores e das mercadorias também, influenciam... Se influenciam no seu caso, na movimentação dentro do supermercado?

E: É assim. (incompreensível) desviar da gente ou se chegar e dizer: Olha, mais pra direita tem um carro, ou mais pra direita porque há aí uma pessoa... Ou então a gente vai sentido no... no movimento. E as vezes quando o passeio é estreito eu digo a ele pra fazer o sinal da passagem estreita, em que põe o braço pra trás das costas, e a gente vai atrás da pessoa. Isso simboliza que é uma passagem estreita, pondo o braço pra trás das costas.

LP: Uhum, Uhum. Entendi. É, e uma outra questão. Ah, gosta de pedir normalmente, informações sobre, por exemplo produtos que tão em oferta, alguma coisa assim? Pra quem tá lhe auxiliando?

E: É, sim. As vezes compra aquelas promoções por exemplo, eu vou muito, nesse caso em Lisboa, ao Pingo Doce, e as vezes à entrada, as vezes tem promoções, as vezes eles perguntam se a gente quer alguma coisa das promoções... Outras vezes eu pergunto o que é que ali há... Pronto. E eles tem o cuidado de ter.....

LP: E disse que gosta de ir no Pingo Doce, tem algum motivo específico?

E: Ah, não é questão de gostar. Eu vou... Eu costumo ir ao LIDL e ao Pingo Doce porque é o que eu tenho mais perto de casa, é o Pingo Doce. Aí ir as compras ao Pingo Doce. Não é por nada especificamente, é mesmo por questão de localização.

LP: Hum, entendi. Mas tem algum supermercado que, que o supermercado em si, gosta de ir mais? Ou... nem por isso?

E: Não... Eu fui sempre muito acostumada a ir as compras ao LIDL e ao Intermache, pronto. Aqui quando estou com meus pais. Mas lá o que eu tenho perto de mim é... Pronto é o Pingo Doce, é o que me dá mais jeito.

LP: Entendi, então essa questão da proximidade do supermercado, é, é um fator importante?

E: Exatamente, neste caso é.

LP: Mas já aconteceu, de sozinha né, não agora, que está a morar com os pais, de fazer uma deslocação maior pra poder ir num supermercado específico?

E: Não! Continuo a dizer que eu vou ao Pingo Doce por causa da localização, nem sequer preciso apanhar transportes. Os outros supermercados são mais longe, e... Tenho que apanhar transporte.

LP: E... Em relação aos produtos em si, as embalagens, a seleção dos produtos é... Como é que é, assim? Gosta de pedir mais informações detalhadas, usa algum aplicativo, gosta de escolher você mesma os produtos?

E: Não, eu já sei mais ou menos o que é que eu quero né? Mas só por exemplo, os iogurtes (incompreensível) da marca do Pingo Doce, e específico aqueles. E por norma costumo ter é questão da validade, até quando é a validade. Quando compro, eu pergunto sempre quando é a validade do produto. As vezes quando eu compro aquelas sopas já feitas, porque se tem mais, tem uma pequena duração eu pergunto até quando é que é... Pronto, há produtos que eu pergunto só a questão da validade.

LP: Essa era uma das minhas perguntas, era sobre, nas etiquetas, especificamente as datas de validade, como fazia para identificá-las, não só na hora de comprar mas também chegando em casa na hora de consumir os produtos se tem alguma forma de identificar a data de validade desses produtos...

E: Não! É só aquela questão de eu quando eu compro, principalmente os iogurtes, (incompreensível), de perguntar a validade.

LP: E assim, acha que tem alguma forma de fazer com que essas datas de validade sejam mais acessíveis?

E: Sim, é ter (incompreensível), se calhar se fazendo as compras online, não sei, nunca fiz as compras online, não sei se nas compras online existe essa possibilidade... De, de conseguir visualizar a validade. Sei que nas compras online você consegue ler a característica do produto, o que é aquilo, o que é que consiste. Tem colegas meus que fazem compras online. Agora em questão de validade, não sei se é possível, se é possível online, se não. Eu não sei se é possível porque se for possível eles tem que andar sempre a atualizar os produtos, por isso acho que online não deve, não deve ser possível. Mas eles não faziam mais nada do que ir atualizar os produtos.

LP: Sim, sim... E, aplicações? Usa algum tipo de aplicação pra poder ler as etiquetas e ter mais informação sobre o produto, ou não?

E: Hum, não. Por acaso questão de aplicação de supermercado, eu não tenho nenhuma aplicação de supermercado no telemóvel... Não tenho.

LP: Uhum, e... Uma outra questão também sempre ligada aos produtos, normalmente gosta de descobrir novas marcas ou produtos quando vai ao supermercado, ou prefere comprar o que já é habitual?

E: Ah, eu costumo comprar mais ou menos já o que é o habitual, porque já conheço o, o produto e porque... Se eu for perguntar novas marcas o que que consiste o que que não consiste, vou demorar muito mais tempo nas compras e... E acaba por ser mais maçador, mais chato pra, pra pessoa que nos tá a auxiliar.

LP: Uhum, Uhum... E, costuma se informar sobre as promoções, os produtos em desconto antes de se dirigir ao supermercado? Ou mesmo quando já está ali a fazer as compras?

E: É assim, as vezes oiço aquelas promoções que dá, aquelas publicidades na televisão ou no rádio. Só vou no Pingo Doce, o Pingo Doce que é em questão, que é onde eu vou... E porque eu sei que quando nós entramos no Pingo Doce, sempre na parte esquerda, tem sempre uma prateleira de promoções. Pode não haver nas promoções aquilo que eu quero, mas existe sempre a entrada, a parte das promoções. As vezes quando vou pra comprar shampoo, ou creme ou outra coisa que seja, a pessoa que me está auxiliar me diz: olha, tem este que está em promoção, hum... aquele não tá não,

este tá em promoção, pronto. Eles também costumam dizer se tá em promoção, se não tá.

LP: E em relação assim aos produtos não embalados né? As frutas, as verduras, a padaria. É, como que faz pra fazer a seleção, normalmente?

E: Normalmente eu digo só por exemplo: olha, quero seis ou sete laranjas, as vezes algumas cenouras, as vezes quando é bananas, peço bananas, mas não quero muito maduras, um bocadinho mais verdinhas. Pronto, vou estocando o que é que quero e depois eles poem no saco.

LP: Uhum, então normalmente não escolhe você né... quem escolhe é a pessoa que tá lhe dando assistência, é isso?

E: Sim, sim. Eu só digo o que é que quero e ele põe com o saco. As vezes por exemplo quando é questão quando eu compro o alface e eu lhe digo: olha não quero uma alface muito grande... ele vem ao pé de mim... como tá embalada dá pra por na mão pra me dizer que o tamanho é bom e as vezes costumam dizer logo o preço e aí eu digo: olha, quero essa, não quero aquela, pronto, por exemplo.

LP: Uhum, e assim sobre essa questão dos preços também, normalmente pergunta sempre o preço das coisas ou...

E: Assim, alguns como já tô acostumada já sei mais ou menos os preços, mas às vezes me perguntam: olha, quer a marca do Pingo Doce ou quero de outra marca? Pronto. Eu por norma levo a marca do Pingo Doce porque sei que os produtos são mais baratos, da marca deles os produtos são mais baratos.

LP: Sim sim, entendi. E sobre os produtos embalados, nos vidros, nas latas... Como é que faz pra fazer a distinção desses produtos? Talvez nem tanto quando compre porque pelo que me conta quem escolhe é mais a pessoa que tá lhe dando assistência, mas, até mesmo, chegando em casa?

E: Sim é assim, as vezes eu consigo diferenciar porque as vezes... há latas que são iguais. Por exemplo, ainda outra vez comprei... hum, cogumelos e comprei daquele feijão... daquele feijão preto, já embalado, e as latas eram iguaizinhas... a forma e tudo... e nesse caso perguntei no caso, olha: este é os cogumelos ou é aquele? Antes de abrir,

e eles depois disseram, pronto. Mas de resto, eu por norma consigo distinguir as latas... pronto. Consigo fazer essa diferenciação.

LP: Uhum. Tem algum tipo de produto, ou até mesmo de alguma marca específica que, que é mais fácil a distinção, que a embalagem tem alguma fôrma mais fácil de ser distinguida?

E: (hesitação) é assim, não sei, por exemplo... a questão dos atuns, os atuns por norma a lata já é tudo igual. E eu não sei distinguir uma da outra. Se uma marca é X outra marca é Y né? Imagina que eu compro duas latas de atum de marcas diferentes. Eu não sei distinguir qual é que a X qual é que é a Y porque a embalagem, a lata, é pronto... por norma as latas de atum são iguais, o design.

LP: Sim, sim. E nesse caso, assim, na sua experiência o que que poderia ajudar a distinguir? O que que as marcas poderiam fazer pra poder ajudar nessa distinção?

E: (pausa longa) olha eu nunca... (hesitação) eu não sei (risos).

LP: (interrompendo) não tem problema, não tem problema, caso...

E: Nunca pensei... não sei bem, mas pronto, não sei eu falei neste instante das latas de atum porque eu as vezes compro marcas diferentes e sei que a lata... a embalagem é praticamente igual né, pronto... e nem eu sei grande coisa para conseguir distinguir.

LP: Uhum, uhum, não mas não tem problema, era caso se lhe viesse alguma coisa a mente, assim...

E: Eu as vezes quando... eu as vezes é quando, por exemplo, noutra vez comprei um shampoo, os frascos são iguais ao do amaciador (incompreensível) pronto, de forma que a Pantene as vezes há frascos iguais do amaciador e do shampoo quando é daqueles grandes e o shampoo também grande os frascos são iguais. E eu uma vez comprei um shampoo e um amaciador, o frasco era igual o do amaciador só mudava a cor, então o que é que eu fiz, eu pra distinguir o shampoo do amaciador porque os frascos eram iguais... há shampoos que isso não acontece mas naquele caso era, até aí eu pus naquele que era shampoo eu pus um cadinho de fita colado a volta do frasco, pronto, hum... agarrando os dois via que um tinha fita-cola e eu sabia que o que tinha fita-cola era o shampoo, por exemplo. Há coisas que entre mexer nós, não é a nível de

supermercado, mas podemos ser nós a fazer essa distinção como fiz na questão do shampoo e do amaciador.

LP: Uhum, e na questão de alimentação, faz algum tipo de, desse tipo de distinção que me fez do exemplo pro shampoo?

E: Não, por exemplo, quando eu as vezes como carne, assim mais ou menos... as vezes quando eu como carne, quando tá mais esponjosa eu, eu separo e ponho no... imagina um canto do congelador, não sei como é que é o canto direito, imagino, e os bifes, por exemplo os bifes cru e no outro lado pode ser por exemplo as febras, pronto. As vezes pode haver a intenção de misturar, pronto, as vezes se há alguma mistura. Eu as vezes pergunto, as pessoas que virem comigo: olha, esses são os bifes ou é aqueles? Pronto. E elas ajudam! Mas, por norma faço a distinção... porque assim, às vezes eu compro salsichas (incompreensível) o que é salsicha, o frango consigo por causa das pernas do frango. As vezes é mais complicado quando é os bifes crus ou as febras, mas aí eles separam e sei que neste canto tão os bifes e no canto oposto tá por exemplo as febras. Mas a gente depois vai ganhando hábitos, a gente vai se conseguindo adaptar e conseguimos arranjar estratégias para conseguir fazer a diferença do, pronto, dos produtos.

LP: E depois na hora da questão do pagamento, qual que é o método de pagamento que prefere usar?

E: Olha, eu, por norma, como as vezes eu faço a maioria das compras por (incompreensível), eu por norma costumo pagar com o Multibanco. É raro eu pagar em dinheiro.

LP: Uhum. E existe... assim, já existiu, teve alguma situação que não se sentiu segura na hora de pagar com Multibanco ou não?

E: Não, assim eu de início fazia um bocado de confusão para pagar com Multibanco. Mas foi até enquanto eu não me adaptei, não me acostumei. Tanto que eu agora já, pronto, já faço bem o pagamento na caixa Multibanco.

LP: Uhum, entendi. Essa confusão que tinha antigamente era relacionada ao que exatamente?

E: Não, era porque faziam confusão porque eu as vezes não tinha tempo de marca o código que passava. Só depois com a continuação, com a prática a gente vai, a gente vai conseguindo, a gente por exemplo, a gente diferencia os números, porque o número 5 do teclado, seja... em qualquer teclado, não é só questão por causa da deficiência visual, mas em qualquer teclado o número 5 por norma tem uma pinta... uma bolinha em cima, pronto. Então a gente distingue, pronto, pra marcar o nosso código, a gente sabe que ali é o 5 né, nos números pra cima do 5 tá o 2 pra baixo do 5 tá o 8 e que a fila do lado direito é o 4 e o 7, a do meio é 2 a 5 e 8 e a fila do lado direito é o 3 o 6 e o 9. E através dessa pinta, nós conseguimos nos orientar, a nível de saber os números do teclado.

LP: Sim, sim, entendi. É, mas de forma geral, na hora do pagamento, depois desse treinamento e de acostumar...

E: (interrompendo) Sim.

LP: Tudo tranquilo?

E: Ah, sim, tudo tranquilo.

LP: Uhum. E em relação as filas da prioridade?

E: Hum, sim, nós por norma costumamos ter, aliás, a pessoa que nos auxilia na questão das compras, por norma também trabalha na caixa e eles por norma vão logo pra caixa deles e fazem logo nos a compra... o pagamento quando é possível, quando não é possível ele encaminha-nos para a outra caixa e aí sim temos a prioridade.

LP: Uhum. E normalmente então faz utilizo da fila da prioridade?

E: ...Eu não percebi, desculpa.

LP: Normalmente então... é, utiliza da fila da prioridade?

E: Sim, eles se encarregam logo de nos auxiliar nos aspeto.

LP: Uhum, uhum. E já aconteceu alguma vez de algum outro cliente ou até mesmo alguém que trabalha, que não soube lidar e teve alguma situação desagradável?

E: Hum, sim, mas foi porque não reparou que nós não víamos e começou a dizer: ah tão a passar a frente e eu tava primeiro, mas depois (incompreensível) a pessoa disse que tava conosco: ah mas os senhores não veem. Pronto, aí depois a senhora: ah tá bem, ok, então peço desculpas, pronto. Mas aí foi, porque não sabia. De outra forma ainda não tive nenhuma situação desagradável.

LP: Uhum, uhum. E, eu não perguntei... Normalmente gosta de fazer as compras mais em supermercados ou faz também compras nas mercearias, nas frutarias de bairro?

E: Hum... Lá só faço supermercado. Quando venho em casa dos meus pais, e cá as vezes... aqui compro fruta naquelas feiras mesmo de frutas, não em supermercados. Mas por norma compro em supermercados, sempre.

LP: Ok. É, qual que são essas diferenças, quando compra né, não em supermercado, qual que são as diferenças assim, mais, é...

E: Olha, porque a fruta não é tão caro sendo no mercado, fruta não é tão cara se nos supermercados, pronto. Hum... a qualidade de... do alimento também acaba... também acaba por ser diferente. Sendo que a fruta que... a fruta que é no Pingo Doce eu percebo... ainda outra vez comprei umas bananas e as bananas por exemplo eram ótimas, mas tem essa diferença em que em um sítio é mais barato e por norma o alimento é com mais qualidade.

LP: Uhum, uhum. Entendi. E a questão da assistência da pessoa que tá vendendo ou auxiliando na hora de vender, tem alguma diferença também assim mais, mais gritante, vamos falar assim?

E: Eu não... eu as vezes quando quero comprar, as vezes pergunto: olha, tá quanto a laranja, por exemplo? As vezes diz: olha, tem laranja já embalada por X preço e depois a de avulso tá X, pronto e a de avulso acaba por ser mais barata do que ela já ensacada.

LP: Uhum, uhum. E outra questão que eu ia queria perguntar também é... existe algum tipo de alimento ou até mesmo algum tipo de embalagem, que evita comprar por ser difícil de manusear, difícil de cozinhar, ou nem por isso?

E: Não, eu compro aquilo que eu... pronto, que eu necessito. Se eu precisar, pronto, compro. Não é questão por ser difícil de manusear que não vou... pronto, não vou, não vou... não vou comprar.

LP: Uhum, uhum, sim, sim. Bom... acho que a gente tocou de forma até bem incisiva em todas as perguntas que eu tinha pra fazer, mas eu queria também, agora uma questão mais geral, assim... Na sua experiência, como é que tá a evolução, vamos falar assim, é... a situação de Portugal em relação a inclusividade, a mentalidade das pessoas, o acesso aos serviços públicos pra pessoa com deficiência?

E: É assim, sim, tem havido... tem havido, grande... uma grande evolução pelo menos a qualquer sítio que eu vou tenho tido assistência... sendo que com isto do Covid eu outra vez necessitei a vir a uma consulta no hospital Santa Maria, mas eu estou deslocada dos meus pais e eu fui sozinha. E isso é um bocadinho complicado arranjar alguém que fizesse esse trabalho que me auxiliasse até a área da consulta, porque diziam que isso era responsabilidade dos voluntários e nesse momento estavam sem voluntários por causa do Covid. E ia ser assim um bocadinho difícil de conseguir arranjar alguém e pronto mas não me disse se existe tipo alguém ou (incompreensível) que nos auxilia, pronto. Na maior parte das vezes em... quando eu já conheço o trajeto, vejo no metro e... as vezes alguém me diz se eu preciso de ajuda digo que não, não é preciso, obrigada, né? Cabe agradecer só que... as vezes em algumas situações quando a gente nega e apesar de haver o agradecimento já aconteceu de eu ouvir que nós somos ingratos. E não é questão, não é questão de nós sermos ingratos é simplesmente por que nós, não necessitamos mesmo. Hum, e... pronto, e na mente de algumas pessoas, elas dizem que nós somos ingratos porque não aceitamos, não aceitamos ajuda. Parece que lhes parece mal mas é aquela coisa, se não necessitamos né? Ainda pra mais, em plena pandemia como nós estamos né? Temos que evitar mesmo o contacto né? Hum... porque quando nos auxiliam eles agarram na gente né? E se eu não necessito... ainda pra mais com a situação em que estamos, não vou dizer que sim só pra ficar bem e deixarem de ter a opinião de que somos ingratos.

LP: Sim, entendi. É... E como é, de forma geral, a sua experiência na relação né, exatamente de compras em supermercados, considera positiva, negativa?

E: É, é positivo, assim essa ajuda é sempre aquela que eu vou ter... que eu vou necessitar né? Não tem como prescindir dessa ajuda. Essa ajuda tem mesmo que aceitar sempre, não tem outra forma. Só às vezes é que me calha, raramente é que me

calha ir com alguém que me dê bem ou alguma amiga e faço as vezes algumas compras com ela, alguma coisa que eu necessite de instância, pronto. Por norma, quando é as compras de... mensal é sempre o auxiliar porque não tem assim muita gente em Lisboa que eu conheça que eu veja que tenha disponibilidade, pronto, para ir comigo.

LP: Uhum, e existe assim algumas coisas é... alguma coisa que acredita que deveria ser melhorada pra já, assim... com mais rapidez pra poder melhorar esse... essa experiência de compra na hora de ir no supermercado?

E: É assim, pode melhorar assim então como eu disse as pessoas verem as coisas online ou fazer as compras online. De resto... é assim, eu confesso que nunca fiz compras online, pronto. Uma vez por acaso nós íamos às compras e tinha um auxiliar e disse: ah porque é que os senhores não fazem as compras online? Se fizerem as compras online não vão estarem a dirigir praqui e nós vamos a casa. E por acaso, a funcionária que ia conosco, a outra funcionária disse: pois eles entregam em casa, ela tá a oferecer publicidade, porque cada vez que forem entregar em casa, recebem mais de 10 euros por isso. E a funcionária até nos... mas também (incompreensível) Sim, se houvessem carros pra isso. Pronto, é... é diferente.

LP: Uhum, uhum, entendi. E... bom, eu não sei se tem alguma questão que eu não perguntei, alguma coisa que veio a mente que a gente não tocou que gostaria de acrescentar...

E: Não. Acho que foi... acho que foi... acho que teve aquelas perguntas necessárias, pronto, sobre os, sobre os produtos, pronto, de ajuda, que eu os contei que as vezes somos considerados ingratos... Eu acho que de forma geral, pronto tá... pronto tá tudo ok. E assim, se calhar há muita gente que fala né que estão, por exemplo no supermercado há pessoas... há quem veja né? Por exemplo, muita gente, já ouvi pessoas falarem que podiam etiquetar as prateleiras com braile, por exemplo. É assim... eu já ouvi essa opinião. Supermercados tem N produtos com N prateleiras e trocar aquilo também não é fácil pra eles, terem que andar a etiquetar as prateleiras todas em braile. Uma coisa também que a gente, muita quer também... também não seria fácil, pronto. Não tô a ver assim mais nada específico.

LP: Uhum. Sim, acabou que foi um pouquinho mais rápido, mas, todas as perguntas que eu tinha pra fazer foram feitas e me explicou bem a sua experiência, que com certeza são informações muito importantes pra minha pesquisa. Mas, também, caso

ficar alguma dúvida, alguma outra questão, se se lembrar de mais alguma coisa, eu também tô disponível, tem o meu número, o meu contacto...

E: Ok, pronto e eu espero ter ajudado com a experiência. Com esta entrevista, ter ajudado no processo.

LP: Sim, não, com certeza. Isso aí é de grande ajuda sempre porque a experiência de cada pessoa é diferente e isso só enriquece mesmo o projeto, a pesquisa.

E: (falando por cima) Claro.

LP: É... então gostaria de agradecer a sua participação e qualquer coisa também tô disponível.

E: Então o seu mestrado é sobre as compras das pessoas com deficiência né?

LP: Sim, o meu mestrado na verdade é a ciência do consumo... determinantes da... não, determinantes... ciência do consumo e nutrição com o tema da escolha alimentar pra pessoa com deficiência. Mas é... o mestrado em si é ligado ao consumo e a nutrição né... a alimentação.

E: Tirou o que? Formação de nutricionista?

LP: Não. Eu sou formada em ciências gastronômicas.

E: Ah, ok.

LP: Sou gastrônoma. É um parecido com a tecnologia alimentar mas um pouquinho menos tecnologia.

E: Ok (risos).

LP: (risos) Então... e aí eu resolvi levar pra esse lado que é um pouquinho diferente. Não deixa de ser sobre alimentação né mas é...

E: Exatamente.

LP: Um pouquinho de diferente do que a maioria das pesquisas dos meus colegas, mas tem sido muito interessante, muito interessante.

E: Eu acho que supostamente vai ser interessante transmitir assim, essa informação porque vai dar a conhecer algo que não é assim tão normal ou que a maioria das pessoas desconhecem.

LP: Uhum, exatamente, exatamente. Mas, de qualquer forma, brigada então pela participação e pronto. E qualquer coisa também, tem meu número.

E: (falando por cima) Ok, tá bem, ok. Obrigada, então.

LP: Obrigada, boa tarde (risos).

E: Obrigada, igualmente.

LP: Com licença.

iv) Entrevista Sara

Duração: 1h e 25 minutos

Participantes: Laura Pinto (LP), Sara (E)

LP: Antes então de prosseguirmos eu vou só ler o termo de consentimento para realização da entrevista, pode ser?

E: Pode!

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante essa entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência de frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e confidencialidade serão assegurados pela investigação.

LP: Podemos prosseguir?

E: Sim, senhora!

LP: Umas perguntas... É... Umas gerais, no seu caso então o sexo é o feminino. Idade?

E: Idade 68 anos.

LP: Ok. Escolaridade?

E: Quarta classe. Portanto agora é o quarto ano, e quarta classe antiga. Quarta classe, pronto. Pra nós, na nossa idade era quarta classe.

LP: Uhum. Profissão?

E: Agora estou formada, mas era telefonista

LP: Ok. E onde vive?

E: É... Mas é cidade ou é morada completa?

LP: Não, não, não. É cidade.

E: Porto.

LP: E com quem vive?

E: Com meu marido.

LP: Ok. E no caso o seu marido, ele é normovisual ou ele tem...

E: É cego.

LP: Ok, ok. E como é caracterizada a sua deficiência visual?

E: É... É...Portanto... Quais foram as causas da minha cegueira?

LP: Sim, sim.

E: É glaucoma.

LP: E quando que foi feito esse diagnóstico?

E: Aos 7 anos. Portanto, eu tinha 7 anos, eu andava na escola, e quando fui pra escola eu já não conseguia ver o quadro. Porque antigamente viam as carteiras e depois o quadro. E eu estava... A professora pôs-me na primeira carteira da frente, mas eu já não conseguia ver o que estava escrito no quadro. E então a professora chamou os meus pais, normalmente era assim, o meu pai que ia, e disse que eu estava com problemas de visão. Eu já tinha duas irmãs que também tinham problema de visão né, nessa altura minha irmã mais velha até já estava completamente cega e então o meu pai informou ao oftalmologista, na altura não existia serviço nacional de saúde e nem coisa que o valha, então tinha... nós éramos uma família necessitada. O meu pai teve que ir à câmara pedir o atestado do pobre e então eu fui ao hospital de São Marcos, em Braga, porque eu sou natural de Braga.

LP: Uhum, uhum. Entendi. Bom, em relação à compra de alimentos. Normalmente vocês compram os alimentos de forma presencial, por telefone?

E: Não, é sempre presencial.

LP: Uhum.

E: Presencial. E nós não usamos internet nem telefone para as compras. Claro que agora temos a vida muito mais facilitada, pelo Cavi temos direito à uma assistente pessoal e ela acompanha-nos aos supermercados porque antes disso acontecer, pra nós era muito complicado deslocarmos ao supermercado para as compras.

LP: Uhum. E desde quando que vocês têm a assistente pessoal?

C: Desde novembro... fez um ano em novembro, portanto, desde novembro de 2019.

LP: Ok. Então vamos falar um pouquinho de como eram essas compras antes da assistente pessoal, e depois a gente pode falar também da diferença né, que fez...

E: Antes eu ia aos supermercados... procurava sempre por si já não ir, porque eu quando ia aos supermercados dirigia-me à recessão e pedia o favor... se me prestavam apoio.

LP: Uhum.

E: Muitas vezes felizmente eu tive a sorte de conseguir com simpatia, mas em alguma ocasião eu fui e pedi apoio e a senhora que estava na recessão disse pra um outro senhor: "ô fulano" – eu sinceramente nem sei quem é o nome... "acompanhe essa senhora pra fazer as compras" e com um ar muito de desdém. "Eu? É o que faltava. Não, não vou". E então ela chamou outra colega, e outra colega foi. E eu ao passar dizia "muito obrigada, mas na verdade o senhor vai encontrar quem lhe faça o mesmo". Mas quando eu disse muito obrigada ele: "por nada" porque ele julgava que eu ainda fiquei agradecida de ele não... de ter rejeitado ir comigo. "Mas você pode encontrar mais tarde quem lhe faça o mesmo". Fiquei muito, muito, muito magoada. E a partir daí comecei já a não me sentir minimamente à vontade pra ir aos supermercados, pra pedir ajuda porque na verdade essa recusa é das piores coisas que nós podemos... que nos podem fazer né?

LP: Uhum. E em qual supermercado que aconteceu essa situação?

E: Foi Pingo Doce, na rua Passos Manuel.

LP: Uhum.

E: Talvez há 20 anos, talvez. Depois também nós, quando morávamos na altura, havia um mini mercado quando nos mandava... aí sim, aí eu precisava muito do...? porque eles facilitava, também ensinava a procurar, ver o que é que tem cerca das hortaliças, e então elas, eu encomendava e depois ía lá buscar mais tarde porque tinha muito muito movimento, e, portanto, facilitava a nossa vida porque elas sim pegavam na lista e era só escutá-la e depois guardava lá e eu ia buscar mais tarde.

LP: Entendi. Então houve um momento em que a senhora contou que evitava ir nos supermercados e começou então a fazer mais compras nesses mercados locais?

E: Exatamente.

LP: Uhum, uhum. Bom, quando a senhora vai só supermercado normalmente a senhora vai sozinha ou vai acompanhada do seu marido?

E: Quando vou ao supermercado?

LP: Sim, sim.

E: Sozinha.

LP: Ok, ok. Então vamo falar um pouquinho de quando a senhora chega ao supermercado, pede ajuda... Como é que é assim, chegou na porta do supermercado ou até mesmo antes de chegar e pedir ajuda, como é que funciona isso?

E: Eu vi até os 33... Entre os 33 e 34 anos. Portanto aqueles espaços por onde eu continuei a passar eram os espaços que eu já os conhecia desde eu via.

LP: Uhum, uhum.

E: E, portanto, claro que usando a minha bengala, eu ia e usava muito o supermercado Passos Manuel, precisamente porque estava muito bem situado e como era um supermercado com uma certa estatura já, bastante grande... e eu entrava e, como eu já conhecia mais ou menos aquilo por dentro, entrava, dirigia-me à seção e pedia ajuda. E, portanto, depois vinha com as coisas e pegava nelas e vinha embaixo com elas.

LP: Uhum, uhum. No caso alguma vez que a senhora saiba, recebeu alguma assistência personalizada, de alguma pessoa que foi treinada?

C: Como? Desculpe?

LP: A senhora sabe se já recebeu assistência personalizada, que uma pessoa que lhe deu assistência foi treinada pra poder dar assistência para pessoas com deficiência visual?

E: Sim, a nossa assistente pessoal... Teve, portanto, foi quando se formaram os Cavis, os Cavis portanto são precisamente... para nos apoiar nas nossas atividades, nas coisas da nossa vida. Portanto, não. Faziam era acompanhar-nos, dar-nos o apoio. Então foi quando em novembro de 2019 o Cavi Norte da Acapo começou a ter seus Cavis?, e, portanto, todos, de segunda à quinta-feira temos a assistente pessoal e aí sim ela já vai conosco, e vamos, e elas já nos dizia tem isso, tem aquilo outro. Pronto, é uma coisa com a qual nós estamos, sinceramente, à vontade.

LP: Uhum. Mas no caso de pessoas que trabalham no supermercado...

E: Não, não. Era uma funcionária que se disponibilizava, e às vezes coitada, usando a sua boa vontade e a sua solidariedade, porque depois o trabalho que elas tinham que fazer, tinham que fazer depois porquê... a patronal não se compadece das necessidades dos outros e os funcionários é quem tem que dar aquela produção, fazer aquele serviço, e o tempo que elas disponibilizavam pra nós... olha, depois elas tinham que sair do corpo delas porque o tempo que nós dedicou à nós, fazia as coisas delas mais tarde, não é?

LP: Uhum, uhum. Entendi. E no caso a senhora já me contou dessa situação que foi desagradável né, no Pingo Doce?

E: Muito. Muito desagradável. Foi das coisas que mais me magoou porque acho que não é uma humilhação, mas acho que é uma falta de sensibilidade, de humanidade que eu custo entender no ser humano.

LP: Uhum, uhum. E já aconteceu outras situações assim desagradáveis em que o atendimento foi insuficiente?

E: Não. Muitas das vezes é um pouco por ignorância, porque também as pessoas não estão muito habituadas a lidar conosco. E às vezes eu acho que acontece muito hoje em dia, as pessoas andam muito com a cabeça no ar, e não... acho que nem é por intenção. Eu acho que só sentindo no corpo ou sentindo muito de perto que as pessoas são capazes mais de avaliar as situações de lidar com elas mais atentamente. Porque muitas vezes nós passamos e as pessoas nem se apercebem que passamos e que somos deficientes, não é?

LP: Uhum.

E: Às vezes nessas casas também as pessoas são um bocado... e eu sei que não é com intenção. O outro sim. O outro eu acho que senti. Porque foi diretamente, e ela negou-se ali diretamente sem problema nenhum. Outras vezes eu acho que é mais falta de atenção, não falta de... não estão habituados. Nós passamos ao lado e não... Nós quase não contamos. As pessoas passam e não veem, não olham, não sentem. Acho que é um pouco isso.

LP: Uhum. Mais pra frente a gente pode voltar um pouquinho nessa questão de como as pessoas, a sociedade em geral lida, não é? Com... com tudo isso. Mas normalmente quando vai e pede a assistência de algum funcionário do supermercado, tem o hábito de pedir informações sobre produtos que estão em oferta, os descontos?

E: Não. Porque eu costumo muito estar a ocupar as pessoas. E, portanto, eu quando vou ao supermercado por norma já ia com a ideia daquilo que eu queria. E dizia diretamente: "olha, quero isso, quero aquilo, aquilo outro" precisamente para não ocupar as pessoas. Não pra ir e dizer: olha eu quero fazer compras, mas quero que me diga o que é que está em promoção... não. Eu já quando vou é com a intenção de ocupar o menos tempo possível das pessoas e já vou com... já levo na mente aquilo que quero comprar.

LP: Uhum, entendi. E normalmente gosta de fazer alguma recomendação específica antes de começarem as compras?

E: Não. Normalmente. Não. Eu chego e peço ajuda, porque ajuda é mesmo... no caso digo somente o que quero, só digo quero isso, quero aquilo, aquilo outro. Não, não. Não falo de nada sobre porque eu sei que as pessoas já (incompreensível) quando veem menos funcionários nesses estabelecimentos e sei que elas têm muito pouco tempo. E, portanto, eu falo menos tempo o possível.

LP: Uhum, uhum. Bom, e falando um pouquinho sobre a assistente pessoal, consegue lembrar de mais algumas diferenças importantes quando a senhora fazia compras sozinha e agora com a assistente pessoal?

E: Sim. É completamente diferente. É porque vamos, onde quer que seja, e eu aviso... preciso disto. Vamos. E ela vai me dizendo o que há naquele corredor, e vamos quando

ela me diz alguma coisa que me interessa, pegamos, pergunto o preço, pergunto opinião e informação sobre o que diz nas prateleiras e, portanto, com tempo o suficiente, aí já é completamente diferente. Vamos ver isso, vamos ver aquilo, vamos ver aquilo outro, e depois às vezes vamos a outro pois me interessa outros preços, ou qualidade, ou o que quer que seja e vamos a outro. Vamos ao (nome de mercado incompreensível), vamos ao Mini Preço, vamos ao Pingo Doce, portanto tudo aqui na parte? de cima, porque eu moro na Joana do Bonfim, e, portanto, mesmo à furtarias, claro que que agora é completamente diferente, não tem comparação. Por nós vamos e as pessoas tem que vender bastante mais barato que as outras e, portanto, as vezes vamos comprar certas coisas ou uma, porque lá as coisas são mais baratas e são de qualidade, em outros já não é tão especializado naquilo então vamos na outra. Não há comparação precisamente porque lá nós temos as horas disponíveis da assistente pessoal para nós, não é? Então nós já usamos como bem entendemos.

LP: Uhum, uhum...

E: (Interrompe) Na questão do pão. Que tipos de pão é que há? E ela diz este, este outro, enquanto que eu com uma funcionária do estabelecimento eu já não era capaz de ocupá-la. É que o tempo era dela e, portanto, ela precisava para as tarefas do emprego dela.

LP: Uhum, uhum. Percebi. E essas pesquisas de preços e de mercadorias também que agora faz com a assistente pessoal, era uma coisa que não fazia né? Pelo o que tá me contando, a senhora não fazia essa pesquisa de mercado...

E: Não, não fazia. Não fazia e, portanto, precisamente porque não estava... não queria ocupar as pessoas. Agora antes de que éramos? assistente pessoal, eu usava muito o Mini Preço. Mas eu como tenho muitos problemas eu comecei a deixar de carregar, e comecei a deixar de ir ao Mimi Preço embora seja muito perto, mas os meus problemas são muitos e (incompreensível) a coluna, e, entretanto, nunca mais fiquei em condições, por isso que eu fui ajudando. E essas instabilidades todas nos vão tirando a mobilidade, portanto temos que ficar mais por perto. E tinha a mercearia. Eu comecei a ir lá mais. Só que eu gosto de escolher o que trago, eu é que sei o que gosto, eu é que sei o que quero, não são os outros. Então eu ia aqui à mercearia e trazia um bocadinho de tudo. E a fruta ela não gostava que eu fosse lá. E eu comecei a... deixar de ir. Mas agora por fim mais ainda. Agora com a pandemia eu quando chegava lá e perguntava: tem isso, tem aquilo, tem aquilo outro... e a hora que eu ia normalmente eram horas muito paradas

e ela espetava? imediatamente em cima do caixote e perguntava se tinha e ela dizia tem e quanto que era? Até que um dia eu não andava a gostar porque as coisas não vinham com qualidade. Entretanto um dia eu cheguei lá e perguntei as coisas, depois era com minha assistente pessoal, mas nós temos a assistente pessoal na quinta-feira à tarde, mas muitas vezes ela chega ao fim da tarde e as coisas fecham, e as sextas e sábados não tínhamos a assistente pessoal.

LP: Uhum.

E: Eu chegava lá e então ia comprar. E pedia as coisas mais frescas. E cheguei lá e pedi: quero isso, quero aquilo, aquilo outro, e perguntava e se tinham elas iam à frente do caixote que era pra eu não mexer no caixote. Indicaram o caixote (incompreensível)... e eu trouxe nectarinas e disse olha eu quero quatro nectarinas e por acaso quando cheguei em casa, no dia seguinte eu fui... quando fui à saca, uma nectarina já não estava em condições de ser consumida, e a outra já estava também bastante danificada.

LP: Uhum.

E: Eu... (incompreensível) eu pegava nela e ela... eu não admito que a senhora faça isso comigo só porque eu sou cega. Mas depois já tinha passado dois dias e eu não fui, mas também eu nunca mais lá fui. E já há mais de um ano. E eu nunca mais lá fui. Eu ainda ía esses dias precisar ir e dizia que os bolinhos de bacalhau lá que eram muito bons e eu peguei 10 bolinhos de bacalhau, se pudesse me trazia uma dúzia. E trouxe porque eu prefiro não comer do que agora ir aquela senhora. Primeiro porque eu fiquei muito magoada com o que do me fez, eu já tinha comentando muitas vezes com a minha assistente pessoal. Não sei o quê que pensava que ela não gostava de mim e depois eu comecei a perceber que ela não queria que eu mexesse na fruta. Assim, é natural que eu mexesse na fruta mais que outra pessoa qualquer. Enquanto as pessoas com a vista deitam a mão logo a peça certa, nós não. Nós também, eu tinha consciência que eu estava a lidar com fruta e eu sempre o cuidado de ir até o fundo para tentar encontrar o que me agradece mais. E então depois a nossa assistente pessoal disse que ela olha pra nós de uma maneira muito esquisita. Com outras pessoas ela conversa, fala, e noto que conosco é... não nos recebe assim com bom agradado. E eu disse: olha, eu também não. Com bom agradado. Depois que aconteceu aquilo nem eu, nem nunca mais a nossa assistente pessoal foi lá, por que no fundo a senhora também estava incluída na mesma situação que eu porque me acompanhava agora por fim, e deixei de ir lá. E não sou capaz de ir lá. Passo, passo pelo outro passeio, mas nunca mais me dirigi aquela

casa. Enquanto que como um outro qualquer, quero isso, quero aquilo, quero aquilo outro e pronto, ela faz o favor de ir buscar a saca e eu vou tirando a fruta. Mas às vezes lhe digo olha a senhora com os seus olhinhos sagrados, mas ela tira a fruta, passa a fruta pra mão pra eu ver o quê que toco. Morangos. Compramos morangos e eu perguntei à Leninha: como é que são os morangos? E ela disse que de aspectos são muito bons. E pedi morangos e ovos? brancos porque os ovos? brancos são só elas que podem servir, e eu disse: seus olhos não me enganam. E ela disse: não, fica descansada. E, portanto, eu gosto de saber o que trago. Então fruta costuma ser que os nossos olhos comem mais do que barriga né, do que boca

LP: Uhum.

E: Mas eu, mas as minhas mãos são os meus olhos. E eu posso ver mais servida, mas (incompreensível). Por acaso foi essa fruteira que agora vou com a minha assistente, estava 3 ou 4 anos lá sem ir. A mocinha nova era espetacular. E eu na ocasião fui lá e perguntei: tem di...? tem, tem um brioche? muito bom. E trouxe uma embalagem com seis diaspidídeos? e quatro dos seis diaspidídeo já estavam arrefanhados e todos a ficarem...fiquei podre. É assim, se eu fosse lá discutir com ela, ela que vencia porque umas dessas que tem a língua muito compridas e nós que ficamos sempre mal e elas que ficam sempre bem, e eu também não sei discutir, e também nunca mais lá fui. Porque assim, se eu soubesse quando estava a filha, ia quando estava a filha. Mas a filha só estava lá em tempos vagos porque ela estava a tirar um curso. Então foi há dois meses e dissemos "ah vamos passar por ali pra ver porquê..." (incompreensível) e também não é minha criada, é minha apoiante, não é?

LP: Uhum.

E: Mesmo tendo carinho, uma pessoa que está sempre. Então fomos lá. Uma fruteira que está com bastante variedades e até com preços muito ré...? Então eu fui lá e começamos a ir lá, perguntei pela filha porque já estava lá uma outra senhora também, não era aquela que me entregou (incompreensível) e perguntei pela filha, se está tudo bem com ela, e por tanto esta por lá não anda, porém já tenho a minha assistente pessoal, já sou independente e então eu já tinha trazido as coisas de lá porque são muito em conta, e tem sido de boa qualidade e acima de tudo muito perto, que pra nós é muito bom.

LP: Uhum.

E: Portanto pra mim, toda a diferença em eu ir sozinha e ter a assistente pessoal assim pra mim, eu falei com uma moça que também tem e ela falou assim: foi uma benção do céu que nos caiu porque na verdade as assistentes pessoais ajudam-nos muito, muito, muito na questão do supermercado, tudo o que seja compra pra nós é muito, muito bom.

LP: Uhum, uhum. E a senhora me contou todas essas histórias e ficou na minha cabeça um pouco da questão da confiança né, que acaba que tem que ter na pessoa que lhe está servindo. Como é que funciona essa questão de ter que confiar...

E: (Interrompe) Na assistente pessoal?

LP: Não, não. Na assistente pessoal eu acredito que tem um pouco de confiança, não é?

C: Sim, sim. Até porque essa senhora já lidava conosco há muitos anos, portanto essa senhora foi mais uma benção pra nós porque quando eu quase estava a preparar... houve bastante esclarecimento e eu disse é sinal porque assim eu não vou meter em casa uma pessoa que não conhece ... nenhum, e sim uma pessoa que conhece certo as privacidades porque pra ver pendência, pra ver se a roupa está nova, se está bem passada, se não está, as saladas... então tudo isso, claro, depois da confiança a vontade viria. Mas nessa altura as mentoras do projeto disseram que já podem apresentar uma assistente pessoal. Então a senhora candidatou-se, fez o curso e pronto. A assistente continuou conosco, já nos conhecíamos há muito tempo, portanto agora é uma dupla confiança, não é? Confiança na pessoa em si e no trabalho dela.

LP: Uhum, uhum. E no caso da confiscando falava também na questão de confiar...

E: (Interrompe) Em quem serve?

LP: Sim, em quem serve.

E: Não, como eu já disse, já dei exemplo que na verdade não são... e tem provas que não... eu não consigo, depois infelizmente uns pagam por outros, mas eu acho que quando nós vamos fazer compras a mercadoria não pode ser má/mais porque eles têm que vender mais, e nos é que vamos comprar. E se nós víssemos, nos muitas vezes não trazíamos aquilo que nos servem. Enquanto que... é que não... eles podem ser

muito honestos, terem muita boa vontade, mas... quanto menos mercadorias ficarem, melhor. Eles compraram, tem o seu lucro, e se não vender uns tentam vender os outros. E normalmente o mais fraco somos nós. Porque já aconteceu comigo, já aconteceu com o meu marido, e não foi há muito tempo que eu disse: olha, não tem alface. Se quiseres traz... eu gosto muito de verdura, tudo o que seja, brócolis tudo o que seja mais verde o possível, por causa do cálcio e ferro.

LP: Uhum.

E: E então eu disse: olha, me traz um pé de alface. Mas roxa. E ele foi... não queria atravessar a rua pra ir à outra casa e foi aquela e disse: olha, eu quero um pé de alface roxo. E depois quando eu fui colocar a alface, vi que aquela não era alface roxa. E ele: não é? Mas eu pedi. E eu disse: tu pediste, mas não é. Eu tenho quase certeza que não é. Mas eu vou perguntar depois à Leninha. E o certo é que eu perguntei à Leninha: essa alface não é roxa? E ela: não, é da branca. Se ela não tivesse, diria que não tinha. Era só porque ela queria vender. Pronto. Também nunca iria também... (incompreensível) porque não era capaz. Não conseguia. O certo é que elas queriam vender e quando não tem gato, vendem rato. E eu já sei onde que é a alface roxa, alface muito boa. E aproveito com a nossa assistente social... aí perdão, nossa assistente pessoal, e vamos lá e pronto. Ó Leninha quero um pé de alface. E ela mostra-me, o melhor, com mais pernas, já mais sequinhos, e eu escolho e pergunto a opinião e ela diz que são muito iguais. Então pronto, vão várias. E lá está. Eu trago sempre o que quero agora. Porque tenho a possibilidade de minha assistente pessoal, ontem trouxe bananas, e ela pegou nas bananas e disse veja se estão bem essas bananas. Estão sim senhora. Pronto. Portanto trago o que quero. Enquanto isso eu nunca faria, nunca fazia. Primeiro pelo mal estar. As pessoas querem despachar. E depois as pessoas também tem outras pessoas pra atender, também não podem eliminar tempo conosco. E querem vender aquilo que menos venda tem, né?

LP: Uhum, uhum.

E: Infelizmente é a realidade.

LP: Uhum. Mas mais cedo a senhora tava me contando que agora com a assistente social vai a mais locais, mais mercearias, mais supermercados, antes da assistência pessoal, qual era o supermercado que a senhora ia com mais frequência?

E: Antigamente, nos últimos preços era no Mimi Preço. Só que no Mini Preço tem muito pouca gente a servir. E custava né, porque as vezes tinham que puxar a caixa pra ir servir a mim. E isso custava muito.

LP: Uhum, entendi.

E: Pra deixarem de ir. E ía mais as mercearias. As mercearias sendo mais caras, né, por norma, pronto. São as que estão mais disponíveis. É aquilo que se chama atendimento mais personalizado.

LP: Uhum, uhum. E no caso ia no Mini Preço por ser perto de onde mora, por ser pelo preço?

E: Não, é mais pela questão da localização porque é muito perto de onde nós moramos, e como disse, derivado as minhas necessidades físicas, tinha mesmo que ir aonde era mais perto.

LP: Sim. E agora com a assistente pessoal, tem preferência por algum supermercado mais específico?

E: Tenho coisas que são do Mini Preço, tem coisas que são do LIDL e coisas que são do Pingo Doce porque há certos produtos que eu gosto mais da marca de um, outros produtos que gosto mais da marca de outro, outros produtos que gosto mais da marca do outro e tirando depois as outras lojas as frutarias e hortaliças, que não compro no supermercado porque são muito mais caros que nas lojas de rua. E, portanto, opto sempre por onde é mais barato, porque como é lógico, nem sempre é por uma questão de qualidade e fruta nunca compro nos supermercados.

LP: Uhum, entendi. E agora sobre... com a assistente pessoal e antes da assistente pessoal como a senhora se informava sobre os produtos que estava em promoção, se estava...

E: (Interrompe) Eu não sou muito de ir por publicidade. Porque eu... eu costumo dizer que ninguém anda pra perder... e também tenho que conhecimento de que muitas vezes as coisas... eles põem as coisas a um valor mais alto pra depois poder por promoções. Porque esses dias falando com uma amiga ela disse que comprou em um dos Pingo Doce... comprou Skip que estava a 24 euros a embalagem de 60 e não sei quantas

doses... e que davam 50% e ficava por 12 euros. E depois foi lá em outro cantinho que já era com outro código e que estava com as mesmas doses e custava 19 euros e tal, ou 18 euros e tal. E também com 50% de desconto. Portanto, por que eu vou trazer dosagem igual, por 9,99 euros, ou 19,90 euros, e quando estavam também com 50% mas que custava 24 euros e que estavam a 12 euros... Ora, eu sei que esses de 300 numa loja ali eu compro aqui em... pertinho de nós também e é lá que eu compro sempre o Skip, é uma embalagem também, e claro que há os mais caros e os mais baratos, e eu compro sempre do mais forte, que me dizem que é o que lava melhor, porque claro, nós somos velhos e temos que ter mais esse cuidado, e portanto usamos produtos que nos dê mais confiança, mais garantia, e claro, uma embalagem de Skip com 60 doses por 9,90 euros ou 9,95 euros, portanto no fundo a moça julgou que tinha feito um negócio da China e ela fez, um negócio completamente normal sem promoção. É que muitas vezes a promoção é um chamariz. É um iludir. Agora, por exemplo outro dia eu comprei um bacalhau, e como precisava do bacalhau fomos ao Pingo Doce e eu até queria do da Islândia, que ainda é um dos melhores bacalhaus que anda por aí, mas também se encontra pouco, mas havia outros bacalhaus estavam e promoção. E tinha lá o bacalhau que era 8,99 euros e claro, quando eu vi, aproveitei e comprei, não é? Mas eu não me iludo com as promoções porque na verdade, eu sei que as pessoas não andam pra ver e sei que é uma concorrência feroz. Mas de qualquer das maneiras eu tenho cuidado.

LP: Uhum.

E: Eu nunca mais me esqueço, mas uma amiga minha quando ainda existia o Carrefour, ainda tinham promoções, e ela ainda andava lá que nem uma louca de um lado pro outro, de um lado pro outro atrás das promoções. E quando chegou em casa só tinha comprado porcarias, e coisas que não prestavam pra nada. Então a gente vai com aquela ilusão com as promoções, volta pra casa com o que não quer e só porcarias. Nesse aspecto eu tenho sempre muito cuidado. E sei que infelizmente ninguém anda pra dar nada a ninguém, e então aproveito e não me iludo. Se tivesse que comprar tudo bem, agora não vou encher a casa de coisas que não uso, não é? E que não preciso, sujeito a passar o prazo, e poderia poupar dinheiro porque depois por acaso posso vir a perder.

LP: assim a gente pode entrar na seleção... quando a senhora não tinha a assistente pessoal, como é que fazia pra poder identificar o produto que queria através das embalagens, como é que era?

E: Isso... as coisas embaladas pra nós é muito complicada. Porque nós não sabemos muitas das vezes o que está lá dentro. E eu nunca optei muito pelos congelados. Se optava, por exemplo nos polvos e os polvos pro exemplo nota bem a quali... pronto a grossura das pernas do polvo e pelo peso a gente sabe se é um polvo grosso ou se não é. A pescada, pronto eu apalpava a largura da pescada e já sabia. Tudo o que é embalado já vem partido, não é? Eu nunca optei exatamente porque eu não tenho a certeza do que lá vem dentro. E, portanto, não compro. Não usava. Nem uso. Os bolinhos de bacalhau a gente encontra lá e pronto. E é das poucas coisas. Ervilhas também. Porque ervilha é uma das coisas que se deita a mão e a gente sabe muito bem. E eu quando vou digo logo: não quero ervilhas daí porque são muito doces e eu não gosto.

LP: (Risos)

E: Portanto eu gosto daquela ervilha maiorzinha porque acho que que tem outra qualidade. Porque o gosto fica assim... desculpa a expressão. Mijona. E a outra não, fica cozidinha e já é mais carnuda. E de resto, as saladas, essas coisas eu não compro porque eu não tenho confiança. Porque mesmo não é não ter confiança, eu não gosto. A nossa assistente pessoal. Eu não opto por coisas empacotadas. As coisas empacotadas acho que já não merece tanta confiança, como já estão lá há muito tempo. Enquanto que... e eu também não uso essas coisas. Opto sempre pelo fresco. O peixe não. Só não os peixes, o bacalhau, que não se possa encontrar assim sem embalagem.

LP: Uhum. E embalagem do tipo em vídeo, latas, caixas...

E: É muito complicado. Porque vidro a gente não tem o mínimo acesso. E em lata a mesma coisa. Portanto eu não compro. Foi semana passada que as amêndoas estavam em promoção, aqui no Mini Preço, então fomos lá comprar outras coisas e a Leninha (incompreensível) as amêndoas. Então estavam lá as amêndoas, mas as amêndoas a gente deita a mão por fora e sacode e percebe-se muito bem. E, portanto, trouxe. E trouxe. Porque era aquela amêndoa tipo francês tradicional da Omilia? mas já muito, muito antiga cá, que era a favorita, era de boa qualidade e continua de muita boa qualidade. A gente pegava nos pacotes e só com cheiro já consola, não engana. Estavam em promoção e trouxe. Mas não trouxe mais por isso. Trouxe mais quantidade como eu pensava trazer e claro que eu aproveitei o desconto, não é?

LP: Uhum.

E: Mas latas e pacotes pra nós é muito complicado. Esses dias trouxemos desinfetantes ...? e também é uma coisa que a gente não pode tocar, não é? E em caixa, e tinha outros em embalagem plástica, porque a gente apalpa e o plástico já... a gente encontra mais, a gente mesmo mexendo naquilo e mais o aroma. E eu disse à Leninha o que acha, e ela disse eu não sei. E eu pus-me a cheirar a caixa. A cheirar a embalagem de plástico e era do mesmo. E eu disse olha, vou experimentar. E eu trouxe uma embalagem de plástico, e trouxe uma embalagem da caixa. E bem, isso não deve prestar pra nada porque era mais barato o de caixa. E a gente sabe que normalmente a embalagem de plástico tem o preço bastante mais alto. Mas como era um preço barato, era 1,29€ e o outro era 1,99€ eu vi lá que os líquidos que eram de melhores qualidade... trouxe de caixa e de uma outra embalagem que era de frascos, e não estavam a mesma coisa de jeito nenhum. Eu acho que se tivesse de maneira individual eu cheirava aquilo e já me trazia. Mas geralmente eles tavam em caixas não pode abrir as caixas (incompreensível) e pronto, eu não gostei e não trago mais. E os outros eu não usei, mas parece assim muito melhor.

LP: Uhum. E dona Sara o que a senhora acha que poderia facilitar essa facilidade das embalagens?

E: Pois... é... nós sabemos que não está feito pra nós, não é?

LP: Uhum.

E: Agora quando mais mole o plástico fora, mais nos dá a possibilidade de nós tocarmos, embora o endurecimento, detectarmos melhor o formato das coisas, do que se for por exemplo em um plástico grosso ou em caixa muito pior.

LP: Uhum.

E: (Risos) É, mas... o que nós devemos fazer, nós somos muitos infelizmente, mas nós somos uma gota d'água no oceano em relação à população geral, não é? E também eu compreendo que o mundo não pode estar feito pra nós porque eu também sei que as coisas estiverem feitas pra nós ficam muito mais cara e não vão estar os outros a pagar por nossa causa. Por isso uma parte grande dos cegos fazem compras e nem se interessam por essas coisas, portanto eu até compreendo que na verdade (risos) não tem efeito muito... O braile nas embalagens pra nós também foi uma grande coisa, pelo

menos medicação. É só tem pena que lá deveriam por também a data a de validade. Mas nas outras coisas eu também compreendo porque imagino que vem mil pessoas buscar aquela mercadoria que nem sabem o que é o braile e faz confusão com os pinguinhos ali, é só utiliza o cego. E eu compreendo que o mundo não pode ser feito à nossa imagem, não é? Embora era bom, mas também temos que ter a noção que nós vivemos em sociedade é que a sociedade... e nós estamos inseridos na sociedade, e a sociedade não está inserida em nós, não é?

LP: Uhum, uhum. Sim. É uma coisa que a senhora acabou de falar que era a minha próxima pergunta, são as datas de validade. Como é que é pra senhora assim saber a data de validade antes da assistente pessoal, na hora de comprar e até mesmo na hora que chega em casa antes de consumir os produtos?

E: É assim. Eu vou a bater à porta de alguém que me faça esse favor. Agora não, já tenho o cuidado, e de vez em quando vamos fazer uma revisão à alimentação e aos produtos, e ver o prazo da validade, pra ver se está... se tem que deixar fora, se dá pra outras pessoas usarem, se nós não usamos naquele espaço e há pessoas que usem, pra aproveitar o produto, porque estar jogando fora o que seja pra mim tá custando muito. Enquanto jogamos coisas fora outros estão a passar necessidade. Mas em relação medicamentos também é muito importante, porque os medicamentos podem matar, não é? E quando era antes de ter a nossa assistente pessoal, eu por norma... eu também já tinha a senhora que vinha cá a fazer a limpeza da casa e já aproveitava nessas alturas e já pedia: olha faça-me um favor, veja qual é a data disso, qual é a data daquilo, pra que é isso, pra que é isso. E aproveitava e nessa altura fazia a seleção.

LP: Uhum. Uhum.

E: Agora é muito mais fácil...

(Ligação interrompida 58:44 - caiu)

(Continua 58:51)

E: Alô?

LP: Sim, foi abaixo. (Risos)

E: E, portanto, eu acho que íamos naquela parte em que a menina me dizia o que estava ou não em condição e fazíamos a seleção. Claro que agora é mais fácil, embora eu tenha sempre coisas essas coisas aí em atenção. Com a medicação eu tenho muito costume de atenção e, portanto, pra nós era uma pendência muito grande vir na Caixa porque agora na embalagem vem o nome do medicamento.

LP: Uhum.

E: O dizer pra que é, normalmente o medicamento dá pra muitas coisas, não é? Portanto tudo bem. Mas devia dizer a data de validade. Pra nós era muito importante.

LP: Uhum. E essa data de validade tanto nos medicamentos né, já vem com braile, mas também nos alimentos, como seria a forma mais acessível dela ser comunicada também para as pessoas deficientes visuais?

E: Pois... era pôr em braile o que era e o prazo de validade seria muito complicado porque não muito poucos os cegos que vão usar em relação às pessoas e são muitos produtos na loja.

LP: Uhum, uhum. É, sim.

E: Também sei que... agora umas... ah não, não. São uns aparelhozinhos, são uns aparelhozinhos agora pros cegos que a pessoa passa lá o aparelho e o aparelho detecta. Porque normalmente na embalagem vem. Ele é um aparelhozinho que passando lá diz o que é, e o prazo de validade. Acho que é isso. Mas são muito caros, e não são muito acessíveis. Embora tenhamos as possibilidades de ajuda técnica, elas são tão demoradas, e agora desde que saiu a pandemia, pior ainda. Portanto eu acho que enquanto a gente pede a ajuda técnica, até chegar a ajuda técnica a gente bate a cacholeta?. Muito muito demorado.

LP: Uhum. E no caso você faz o uso de algum tipo de tecnologia, aplicações, aparelhos como falou? Pra identificação de produto ou no geral para identificação e algum tipo de assistência?

E: Desculpa, não percebi.

LP: Você fazem o uso de algum tipo de utilizo de tecnologia, ou de aparelhos como falou pra algum tipo de assistência no dia a dia?

E: Esses aparelhos e esses produtos eles são vendidos pelos nossos assistentes. Mas eles são muito caros. Agora com novas tecnologias eles trazem muitas coisas pra se adaptar a nós, mas eu não nem apologista das novas tecnologias e nem manobrado? eu não consigo lidar. O meu tele móvel ainda não fala, não é porque eu já não pudesse ter um, mas é que eu nunca consegui ter porque me trouxe imagens e marcas muito negativas e eu nunca quis... falar. Agora a mesma coisa e, portanto, (incompreensível) é um trauma meu e eu não sou capaz e também há muitas pessoas que não são capazes de usar e, portanto, pra nós seriam sempre difícil poder usar, não é?

LP: Uhum.

E: E eu sei que minha irmã Marta, por exemplo, ela comprou um colorino? que é por causa das cores da roupa, mas o pobre do aparelho de vez em quando dá ... (incompreensível) e diz as coisas ao contrário, ou deixa de falar, ou tem um... termômetro falante também, que logo não precisa estar desmiolando pra saber, ela comprou na Acapo daquele termômetro quase nunca funcionou, depois trocou. São muitas vezes tecnologias que ou não estão..., mas também não temos altas exigências por qualidade, mas o problema é que os materiais que são propositadamente feitos pra nós, eu não sei onde é que está o defeito, o erro, que depois nos trazem muitos problemas.

LP: Uhum, uhum. Percebi.

E: Temos a máquina Provar? que veio essa semana e é assim, eu já estou com você que fixem as máquinas (incompreensível) um digital pra nós, o sistema digital é muito complicado, porque ao passar o dedo não se sente nada, e nossa sensibilidade está nos dedos, portanto as altas tecnologias pra nós em certos pontos não nos favorecem.

LP: Uhum, entendi.

E: Agora os iPhones, há uma série de pessoas cegas que os tem. Há pessoas que, isso já acontece nos cegos que mais idade que já não têm mais tanta sensibilidade, as mesmas facilidades pra aprender braile e aprender a lidar com outras coisas, e agora os iPhones são muito bons porque põe a voz a falar e elas nos dizem tudo. Acho que

uma (risos) historinha tão pequenina, tão insignificantes e que me custa também estar, ficar sujeita a uma coisa daquelas, porque se um dia aquilo nos falha, nós ficamos completamente...

LP: Uhum, uhum. E no caso de fazer o pagamento, a senhora prefere fazer com dinheiro, multibanco...

E: Prefiro pagar com dinheiro. Multibanco eu tenho que perguntar sempre qual é o número 5 pra depois poder-me orientar pra colocar o código do cartão. Embora agora tem a opção daquelas máquinas que a gente passa o cartão e faz pagamentos até (incompreensível) euros. Mas normalmente como eu nunca faço compras sozinha, mas quando eu faço sozinha e eu prefiro sempre pagar em dinheiro. Eu quando saio de casa já levo o dinheiro todo muito orientado. Já sei quantas moedas levo de 1 euro, quantas moedas levo de 2 euros, quantas moedas levo de 10 cêntimos, 5 cêntimos, um cêntimo. Pronto. E quando tento sempre despachar as moedas mais pequenas por causa do peso e pra nós é muita moeda pra pouco valor. E tento sempre pagar com dinheiro.

LP: Uhum. E já aconteceu alguma vez da senhora se sentir insegura, achar que o troço talvez não foi certo, com alguma questão assim de insegurança?

E: Não, não. Nós já temos famas de sermos um bocado desconfiados. Eu acho que não somos. Embora eu só fale por mim. Mas acho que não... quando tem uma conta pequena embora às vezes eu pago com 20 euros e recebo bastante de troco, é claro que não vou estar ali a contar as moedas, a contar aquilo tudo diante das pessoas. Eu confio. Eu por norma eu confio nas pessoas até me darem razões para não confiar. Quando deixar de confiar, não voltarei. Deixo de lá ir. Pronto.

LP: Uhum, entendi. E sobre as filas das prioridades, né. A fila da prioridade. A senhora normalmente faz utilizo da prioridade, como é que funciona?

E: É assim. Eu oiço muitas vezes as pessoas a dizerem: nós somos iguais aos outros! Se nós somos iguais aos outros, não temos nada que ter mais direitos que os outros. Digo sempre que nós somos todos iguais, mas uns mais iguais que outros. Eu sei das minhas limitações, sinto-as, tenho-as, portanto quando eu vou acompanhada, por norma eu não uso a prioridade. Quando vou sozinha, eu também por norma não uso a prioridade. As pessoas dão a prioridade, por exemplo se vou aos correios aí isso eu uso, porque aquilo é uma confusão tal, então aí, mas aí as pessoas me indicam logo aos

guichês e, portanto, eu aí é o sítio... Mas também vou lá raramente. De resto, não! Por norma também onde eu vou também não tem grandes filas e olha, se os outros esperam eu também tenho obrigação de esperar. Porque se eu quero os direitos também tenho que ter os deveres. Concorde com eles, pronto... São pequenas exigências que no fundo não vem a indignificar. Porque é assim, os outros já me veem como coitadinhos. Em pleno século 21 ainda há muita gente que ou não nos vêem, ou então vêem-nos como coitadinhos. Então nós vamos fazer as nossas exigências as quais temos direito, mas então (risos) ainda passamos a ser mais coitadinhos. Sinceramente nós temos limitações, mas coitadinhos não. Temos limitação, temos mais necessidade do que os outros, é mais difícil tudo que pra os outros, mas também não temos culpa de sermos cegos e os outros não têm culpa de nós sermos cegos.

LP: Uhum. Já aconteceu em alguma vez que a senhora usou a fila de prioridade de algum outro cliente reclamar, algo nesse sentido?

E: Houve aqui a pouco tempo, na verdade alguma coisa neste sentido, mas de eu estar (incompreensível), acho que foi no LIDL. Nessa altura não estávamos a usar a prioridade, mas passamos e outra senhora rosou. E aí a Leninha, minha assistente pessoal disse: olha, nós já estávamos à frente da senhora. Além disso essa senhora tem prioridade. Mas foi só mesmo pra pôr a senhora no seu lugar. Ela não estava na nossa frente, não estava, não ia querer conversa e estava achar que estava a nossa frente, e foi só pra por ela no seu lugar. De resto, assim que eu tenha reparado, não. Nos hospitais não temos prioridade, nos centros de saúde não temos prioridade, portanto o porteiro nos a dá, eu aproveito. Mas... Ainda não vai a muito tempo que no centro de saúde chegamos lá e ele disse: olha, tem que ir pra fila. E eu disse: tá bem obrigada, nós vamos pra fila. Só quero saber isto assim, assim. E nós fomos pra fila e até aproveitamos, eu fui pro mesmo centro no edifício a dois centros de saúde, um a direita e outro à esquerda, e nós fomos pros dois, e saímos de um, íamos de fila pra rua pra depois irmos, e depois pro outro. Portanto o senhor não nos deu essa prioridade e eu não reclamei. Porque eu acho que não metemos. Mas não tenho certeza absoluta e também não eram daqueles dias que tinha mesmo a necessidade, e com tantas pessoas ali à espera e pessoas com dificuldades de mobilidade e temos que ser seres humanos para com os outros, não é?

LP: Uhum, uhum. E falando um pouco de como a sociedade está mais ou menos preparada pra respeitar as pessoas com deficiência? Como é que a senhora acha que Portugal tá aí na inclusividade?

E: Falta muito. Mas eu acho que as pessoas hoje em dia vivem tão pra elas que os deficientes acho que eles passam ao lado... eu acho que hoje em dia as pessoas vivem mais para si, e vivem menos em sociedade. Mas isso não só a nível de deficientes mas a nível geral. E eu acho que a sociedade tem se tornado cada vez mais egoísta, cada vez a olhar mais pra si e não olhar a volta quem nos rodeia. E muitas pessoas diriam que quando começou essa pandemia, que quando acabasse essa pandemia o mundo ia a estar melhor. Eu não acredito. Deus queira que sim, que eu não tenha razão, e os outros tenham razão. Mas nós depois dessa pandemia ainda vamos ficar mais distantes um dos outros porque as pessoas já estavam habituadas a viver só pra si, não estavam habituadas a viver em comunidade e vão continuar a fazê-lo. Então é uma questão de gerações. E, portanto, eu estou convencida de que a inclusão, fala-se muito dela, mas acho que não há. Acho que inclusão é mais uma teoria. Nós também somos capazes de sermos um bocadinho culpados. Porque nós não vamos ter com os outros. Mas também se formos ter com os outros... Porque é assim muitas pessoas fogem de nós porque não estão muito interessados em conviver conosco, não é? Portanto acho que a inclusão é mais uma palavra bonita na teoria, mas que na prática não... cada um vive a sua vidinha. (Incompreensível) as pessoas estão a fugir das outras, mas não é a pandemia que faz as pessoas fugirem das outras, é o egoísmo. Mas eu acho que a inclusão não existe. Nós, os que temos os mesmos problemas e também nos compreendemos melhor, é que somos capazes de conviver mais uns com os outros. Mas embora também não muito pessoalmente, mas telefonicamente. Falamos mais, convivemos mais. Aqui no prédio. Já vivemos aqui há 13 anos e há pessoas que... não nos conhecemos.

LP: Uhum, uhum. Bom, a gente tá chegando ao fim da conversa. E uma pergunta: coisas pra mudar amanhã, nos supermercados, mas também nas mercearias, o que a senhora falaria? Amanhã precisava ser resolvido?

E: Não é possível. Não é viável. Mesmo que as coisas tivessem todas marcadas, nós sozinhas no supermercado não nos desenrascamos. Eu pelo menos não vejo pessoas que se desenrascarem sozinhas nos supermercados. Agora optam muito pelo pedido online, porque tem a possibilidade de receber o que compra. Porque de resto, todos, todos os produtos acessíveis pra nós não é fácil. São milhares e milhares e milhares de produtos. Portanto a nossa sociedade nem tem poder económico, nem tem acessibilidade social. Eu acho que o nosso país não é um dos mais ricos do mundo e acho que isso não vai vir a acontecer. Não sei. Se nós nunca sabemos o que vai

acontecer amanhã. E em questão de eletrônica tudo está a ser possível. (Incompreensível) os espaços são tão amplos, tão diferentes uns dos outros, cada um tem sua arquitetura, os produtos no seu sítio... eu acho que isso nunca vai ser fiável.

LP: Uhum, uhum. Entendi. Bom, as perguntas que eu tinha pra fazer foram todas feitas. As respostas foram muito ricas, muito importantes para a minha pesquisa com certeza

E: Eu peço desculpa. Eu talvez não seja a pessoa mais indicada porque eu não sou uma pessoa otimista em relação ao futuro, mas... (risos) eu dei o meu melhor.

LP: Mas com certeza foi muito, muito útil. Pode ter certeza, fica descansada que foi ótimo.

E: Eu não vivo nas nuvens. Eu vivo no mundo que temos, e é neste mundo que eu vivo, são essas as coisas com as quais eu enfrento e com as quais eu lido e portando eu não sou tão... eu diria que dentro do que eu pude eu fiz o meu melhor.

LP: Ótimo, não se preocupe que... tem alguma pergunta, alguma questão que eu não fiz, que não abordamos que a senhora gostaria de comentar?

E: Desculpa. É mestrado ou doutoramento?

LP: É mestrado.

E: E o mestrado que a menina está a fazer é sobre a dificuldade dos deficientes na sua vida... de compras?

LP: Sim. O meu mestrado é em Ciências do Consumo e Nutrição. Então ele é associado ao alimento. Por isso que eu trouxe essa questão do supermercado. Mas aí associado com as dificuldades que as pessoas com deficiência podem encontrar. Mas o meu mestrado é mais associado ao alimento que à pessoa com deficiência.

E: Ah pois. Está tudo bem?

LP: Tudo bem. Vou só parar de gravar aqui.

Gravação interrompida

v) Entrevista Aline

Duração: 52 min

LS (entrevistadora); E (entrevistado)

LS: Só antes da gente prosseguir eu vou ler o termo de consentimento para a realização da entrevista, pode ser?

E: Sim, sim!

LS: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante essa entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência de frequentar supermercados. não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e confidencialidade serão assegurados pela investigação.

E: Pode gravar, não tem problema nenhum.

LS: Ok, tá ótimo. Vou começar com algumas perguntas sociodemográficas. O sexo da senhora é o feminino. Idade?

E: 75 – incompreensível

LS: Ok. Escolaridade?

E: Curso superior. Professora de educação musical.

LS: Ok, onde vive?

E: No Porto.

LS: Ok, e com quem vive?

E: Com uma irmã.

LS: Ok, e como é caracterizada a sua deficiência visual?

E: Eu sou deficiente visual desde três ou quatros anos, desde a infância, não sei se é isso que quer dizer.

LS: E... Nomenclatura médica? Para sua deficiência?

E: É um caso complicado, não tem... Preciso é... Qual é a causa não sei. O médico nunca soube me dizer.

LS: Ok... Então em relação à compra de alimentos, qual é a forma que a senhora normalmente utiliza? Presencial, online, por telefone?

E: Presencial, mas não sou eu quem faço as compras. É minha irmã. Eu apoio, eu ajudo. Eu vou também às compras, mas quem escolhe e as (incompreensível)... Vai comprar...

Agora escolher os alimentos mais frescos, que tá dentro da validade eu não posso fazer. Minha irmã que faz.

LS: Uhum. Alguma vez a dona Aline já foi fazer compras alimentares sozinha?

E: Não.

LS: Não? Ok. É... Então... A dona... Você pode contar para mim um pouquinho como é essa experiência de fazer compras mesmo que seja acompanhada com a sua irmã, como é que é essa... Todo esse processo?

E: É procurar... Procurar as coisas, ver os preços, comparar preços de um lado e doutro... (Incompreensível)... Opção dentro dos preços mas também das marcas... Aaaa... comprar mais coisas... com as outras... e optar por aquele que nos convém mais.

LS: E... então você...

E: Isso eu faço junto com a minha... Não, não quer dizer que eu vá sempre as compras, as vezes eu vou às compras... Que são mais demoradas, que precisam andar muito tempo no supermercado eu quase não vou, porque é... (Incompreensível) um bocadinho... a ver as coisas, receber as opções... Eu vou pras compras mais... Menos demoradas, quando é pouca coisa. Quando é muita coisa a gente ocupa espaço entre as pessoas dentro do supermercado, as pessoas passam, fica meio monótono para mim ir às compras... Eu evito. Eu vou às vezes mas não é coisa que eu goste muito de fazer. Como tem quem faça por mim

LS: Ok, então não é uma atividade que a dona Aline tá acostumada ou que gosta de fazer mesmo?

E: Não.

LS: Ok. Mas é... a gente vai ter que falar um pouquinho dessas atividades. Quando a senhora vai, para me contar um pouquinho da experiência... É... como é a senhora com a sua irmã? Já teve que pedir assistência para alguém no supermercado, por conta da sua deficiência ou não?

E: Não. Por conta da deficiência eu nunca precisei. Às vezes né. Qualquer coisa que falta perguntar ao funcionário se está... (Incompreensível)... qualquer coisa assim. Mas não é nunca... Por conta da minha deficiência eu nunca preciso de assistência. Por causa da minha deficiência, não (Incompreensível) tem atendente que faz as compras.

LS: Uhum. Sim. E sobre a distribuição dos corredores e das mercadorias do supermercado? O que que a senhora já percebeu que ajuda na orientação e que atrapalha na orientação?

E: (Silêncio) Aaaa... Para mim esse problema não existe, porque eu não vou sozinha à procura... por... (Incompreensível) de mercadoria. Não ocorre. Minha irmã procura, ela vai a sítios onde já mais ou menos conhece essa... Mais ou menos onde estão as

coisas. Não gosto de ir a um sítio onde nunca tenha ido por causa disso, porque tem de se acostumar? A encontrar as coisas ou... no supermercado que ela não esteja habituada e... (Incompreensível) que ela evita, que vai mais aqueles que já está habituada por causa da distribuição das coisas, das mercadorias que ela já conhece. Agora para mim, não, que faço as mesmas coisas.

LS: Sim, sim, mas então mesmo que não seja a senhora que faça as compras sozinha, vou lhe dar um exemplo, eu fiz algumas outras entrevistas em que a pessoa me relatava que mesmo quando ia acompanhada existiam aspectos de como é organizar o supermercado que na hora de caminhar era... De transitar ali, no supermercado, era difícil a mobilidade da pessoa. Então para a dona Aline isso não é uma questão?

E: Não.

LS: Ok. Ok. E... a dona Aline já fez algum uso de assistência personalizada, dos assistentes pessoais em algum momento?

E: Não, não. Eu sei que tem assistente pessoal sim, sei que existe, mas eu não. Não tenho e nunca fiz compras com assistentes, com nenhum assistente a não ser com minha irmã.

LS: E... sobre os produtos na hora de fazer compra, a dona Aline gosta de tentar identificar os produtos, gosta de vamos falar assim, dar a opinião na hora da escolha?

E: Dou, dou a minha opinião em relação mais a comparação de preços, a valor, os preços... E na escolha. Na escolha também, em relação a várias marcas, eu costumo dar a opinião.

LS: Uhum uhum. E quais são os aspectos, se tiver algum, que são complicados, que são difíceis para dona Aline quando se vai às compras? Mesmo sendo assistida existem algumas questões que são complicadas?

E: Complicado... que é bem monótono. Só. Enquanto minha irmã tá a olhar as coisas, a comparar... eu fico um bocadinho... sem saber e... em tempo morto. Quer dizer, em um tempo um bocadinho aborrecido. É isso. Enquanto ela tá vendo as coisas, à procura das coisas. Um bocadinho maçador. É isso. Mas de resto... mais nada porque estou à procura das coisas. Mas se torna um pouquinho maçador para mim o fato de ela estar a buscar as coisas. Eu podia estar a fazer outras coisas cá em casa.

LS: (Risos). A senhora gosta de descobrir novas marcas, novos produtos, quando vai ao supermercado antes de se dirigir ao supermercado ou prefere comprar o já habitual?

E: Não, eu prefiro comprar o habitual. Vamos falar assim... muito de experimentar novas coisas.

LS: E... E também sempre sobre as embalagens, as etiquetas dos produtos, como é a questão da data de validade?

E: A validade... Eu... Não sou eu que tenho que fazer isso. Mas claro que se eu tivesse que pedir a alguém para fazer isso para mim seria um problema porque eu não ia estar a pedir a alguém que me estivesse... (incompreensível) ver qual é a validade. Para que uma pessoa não vá ao supermercado com assistência deve ser um pouco difícil estar aqui que vejam qual é o prazo de validade, se limitar, há limitações, há que se limitar um bocadinho aquilo que a outra pessoa escolherá.

LS: Uhum uhum. E no caso da dona Aline quando chega em casa para poder conferir os alimentos antes de consumir, confirmar essa data de validade, também precisa sempre de pedir assistência, como que funciona?

E: Eu confio na minha irmã. Não estou a procurar qual é a data de validade, eu confio nela. Ela geralmente escolhe as coisas... (incompreensível). E eu não preciso perguntar. Não me preocupo com isso.

[LS: Eu tô percebendo que realmente a dona Aline se apoia muito na sua irmã para poder...

E: (Interrompe a fala) Exatamente.

LS: A senhora pode me contar um pouquinho mais sobre essa relação de vocês, como que funciona esse apoio que ela lhe dá?

E: É apoio total. Eu faço as coisas que posso fazer sem ter limitações cá em casa, ajudo em algumas coisas e dou opinião nas decisões mais importantes da nossa vida diária, mas em relação aos alimentos também eu tomo parte naquilo que eu vá consumir mas na questão de validade, de prazo de validade eu não costumo dar a minha... Eu confio, não me preocupo com isso.

LS: Uhum uhum. E essa necessidade de assistência por parte da sua irmã, como que é esse sentimento para senhora no sentido de a sociedade talvez não estar preparada para dar mais independência para as pessoas com deficiência visual?

E: Não entendi muito bem a pergunta, desculpe.

LS: Eu conversando com algumas pessoas, vou dar um exemplo. Elas me contaram que o sentimento delas perante a sociedade que ainda não fornece meios de mais independência para a pessoa com deficiência.

E: Olha desculpa, não importa se... dá só um momento que eu vou (incompreensível) a minha irmã para fazer um pagamento. Só um bocadinho, só um segundo, que ela vai à rua. (Intervalo para falar com a irmã).

E: Posso continuar? Já não sei por onde íamos.

LS: Sim. Como é essa experiência da dona Aline com a falta de preparação da sociedade para dar mais independência para as pessoas com deficiência visual. Essa é uma questão na vida da dona Aline?

E: É... Oi desculpa. Só um momentinho. (Pausa para falar com alguém). Pronto, desculpa dona Laura. Eu tive que interromper aqui para umas coisas.

LS: Sim, onde estávamos?

E: Não sei onde estávamos.

LS: Então vou voltar sempre a fazer umas perguntas. Sobre o supermercado, apesar da dona Aline me falar que não participa ativamente, tirando fazer pesquisa de preço, na hora do pagamento a dona Aline tem alguma participação ou não?

E: Nos pagamentos... São feitos... É... Minha irmã que paga. Mas eu participo nas pesquisas. Elas fazem os pagamentos. Em geral não.

LS: Então na hora dos pagamentos...

E: Eu participo nas despesas mas essa é outra questão cá em casa.

LS: A senhora e sua irmã preferem fazer compras, sobretudo quando a dona Aline acompanha, em supermercados grandes superfícies ou em mercearias, nas lojas de bairro?

E: Não... Nas grandes superfícies.

LS: E porquê isso?

E: Nas mercearias... (incompreensível). Mas por acaso tem preços variados em relação aos supermercados que são mais altos.

LS: Então normalmente na sua zona existem supermercados maiores ou também tem que ter uma deslocação para poder realizar essas compras?

E: Na zona existe um super e também tem um outro que não é longe. não sei se aquilo é hiper, acho que não é hiper, é médio porque no Contienten há três tipos... são os Bons Dias aqui tem mesmo um ao pé de casa, e tem um outro, um médio e o hiper hiper não. Não sei o que quer perguntar.

LS: Era para melhor entender qual é a importância da proximidade do supermercado para escolher o local de compra mas como você... A senhora não vai sozinha.

E: Neste momento não.

LS: E mais sobre a relação do alimento com a... Do consumo do alimento com a deficiência da senhora, existe algum hábito alimentar que a senhora percebe que é por causa da deficiência ou não?

E: Algum hábito alimentar? Sim, só uma coisa... Há coisas mais difíceis do que outras. Eu não gosto de comer espagete... eu não sei se é isso que tu quer perguntar. Espagete é um bocado difícil de comer, sabe. Não sei se é isso.

LS: Sim sim, seria nesse sentido. As minhas perguntas são mais direcionadas para pessoas que já realizaram algum tipo...

E: (Interrompe) Há coisas mais complicadas... No consumo (Incompreensível).

LS: Como eu estava a dizer, tem muitas das minhas perguntas que são baseadas em experiências que a pessoa que já fez supermercado sozinha. Como no caso da dona Aline isso não aconteceu, eu gostaria de saber se tem alguma experiência relacionada a compra, seja agradável que desagradável que a dona Aline lembre que poderia me contar. Seja com outros clientes, com supermercado, com as pessoas que trabalham, algum tipo de experiência que já teve?

E: Agradável ou desagradável? Eu não gosto de tirar as compras, sabe? Em geral nem de roupa, só de alimento. Outras coisas não tenho muita paciência para compras. Não tenho muita paciência.

LS: Percebi, percebi. Eu acho que então podemos finalizar a nossa conversa a não ser que tenha alguma coisa que a dona Aline gostaria de acrescentar. Pelo fato de a dona Aline não realizar muito...

E: (Interrompe) Não tenho certos problemas que não são diretos. Eu faço compras... há muitas limitações. Na escolha dos alimentos. Mas a questão do prazo de validade é complicado, mesmo que vá alguém ajudar e que a pessoa não tenha muita confiança, não é o meu caso, mas outras pessoas têm dificuldade. Muitas vezes há pessoas que fazem as compras e fazem com o funcionário do supermercado e tem que se limitar aquilo que o funcionário expõe no carrinho de compras. No caso de perguntar quais são os iogurtes que têm mais prazo de validade, se o ... (incompreensível) está fresco ou não está. Se a fruta... também não pode escolher a fruta que seja o melhor aspecto e nisso há dificuldade. Para quem não tem uma pessoa de confiança em que possa confiar esses problemas existem, acho eu.

LS: Existem mais problemas nesse sentido que a dona Aline acredita que são importantes e seja dona Aline imagina alguma possibilidade ou ideias para poder solucionar esses problemas?

E: Não tem solução. É uma limitação. A pessoa tem que viver por ela. São limitações na escolha. E... às vezes vêem coisas diferentes porque as pessoas vão às compras e às vezes compram aquilo que não estão à espera de comprar, vão com lista feita, vou comprar isso e aquilo mas pois veem outras coisas que lhe chamam a atenção e acabam por comprar. Isso não acontece com facilidade com uma pessoa que não vê. Isso não acontece, uma coisa nova que apareça a pessoa está mais limitada. A pessoa pode falar, vir, experimentar, mas não é.. não tem tanta facilidade em optar por coisas diferentes, penso eu. Não é o meu caso. Estou a dar um exemplo de pessoas que eu conheço que vão às compras e que dependendo do funcionário e do supermercado. E há outras pessoas que por exemplo tem uma empregada e que a empregada que vai fazer as compras e ainda ficam mais limitadas. Sei que há neste caso também. Tem que aceitar aquilo que a empregada compra.

LS: Mas a dona Aline acredita que a sociedade por exemplo também as grandes superfícies de supermercados eles podem implementar mecanismos que ajudem a minimizar essas barreiras?

E: Ah, não sei. Essa já é uma pergunta difícil, não sei. Pode... (incompreensível) nas embalagens, é um caso complicado. Porque tem marcas de leite e validades, pois há várias marcas, com preços diferentes, quer dizer tudo isso para nós tá difícil, não é? Mas também não sei se será difícil melhorar. Se haverá maneira de contornar essa situação, não sei. Pero uma coisa que eu sei sobre os medicamentos é.. Não é sobre os medicamentos, é sobre os alimentos, mas os medicamentos tem rótulos em braile. Isso facilitaria nos alimentos. Não sei se seria possível ter em alguns casos, algumas coisas. As embalagens junto com as... leite, vinho, parece um pacote de vinho. Não sou consumidora mas parece que a pacote do leite, não sei se poderia fazer alguma diferença, arranjar uma de que as pessoas... Não sei. Há coisas que eu não posso dizer. Há garrafas que... A pessoa não vai propriamente apalpar as coisas nas prateleiras para escolher as coisas, não é? Não vai andar ali com as mãos. Demoraria muito tempo. A procura das coisas para ver se é uma garrafa de água, uma garrafa de vinagre, acho que tá sempre precisando de alguém. não sei se haveria maneira de evitar, de fazer com que a pessoa fosse mais intendente? Nas compras, não sei.

LS: Uhum, sim. Tem mais alguma coisa que a dona Aline gostaria de acrescentar em geral sobre os alimentos, mas não só? Se tem alguma experiência que é diferente para a dona Aline?

E: Uma coisa. A pessoa dentro do supermercado pode necessitar alguém, porque não vai andar à procura das coisas, do pacote... Se tivesse alguma coisa em braile facilitaria. É que eu já vi por exemplo bombons que trouxeram do Brasil e com a casquinha escrita em braile, e achava engraçado que nunca via em Portugal, mas eu gostava mesmo assim de ler, ver lá a marca dos bombons, o peso. Se fizessem algumas etiquetas talvez fosse importante. Mas mesmo para ter em casa, por exemplo, pacotes, algumas embalagens em braile talvez ajudasse. Não digo que fosse mesmo para escolher dentro do supermercado, mas dentro de casa para a pessoa se orientar, saber aquilo que quer consumir. Algumas coisas essenciais.

LS: E sobre essa questão que a senhora deu o exemplo antes da diferença do Brasil e Portugal?

E: É que me trazem de lá coisas, caixas de bombons e também café. Também já vi. Café. As marcas ajudam-nos a optar por essa marca. Porque eu tô tentando lembrar que li numa embalagem de café que trouxeram do Brasil e a gente fica com mais facilidade e bastante cumplicidade também com as próprias marcas, porque ajuda-nos a fixar a marca. Mas aqui é que estamos mais atrasados em relação a isso, aqui eu

nunca vi nada. A não ser nos medicamentos e coisas de farmácia. Nos alimentos nunca vi nada do mercado em braile. Penso que isso seria bom para quem consome e mesmo para quem vende.

LS: Essa era inclusive uma pergunta que eu queria fazer para senhora sobre os avanços e atrasos de Portugal na experiência da dona Aline.

E: Sim sim, eu tenho essa experiência.

LS: E pode me contar um pouco mais?

E: Eu não me lembro de nada mais nesse momento. Desculpa por aquela hora que tive que parar para falar dos pagamentos e não contei as experiências que tinha que dar. Peço desculpa.

LS: Sem problemas, acontece. Bom, mas tem mais alguma coisa a acrescentar?

E: Não, não tenho mais que acrescentar. Acho que disse tudo aquilo, as minhas experiências... Você conseguiu muitas entrevistas já?

LS: Estamos no processo. Com todas as pessoas que eu consegui os números, são 12 até o momento. Mas tem algumas pessoas que eu ainda não consegui fazer contato para marcar as entrevistas, então não conto ainda como certeza. Mas inclusive era uma das coisas que eu queria pedir para a dona Aline, se conhecer mais pessoas que queiram participar, que possam estar interessadas, que possam compartilhar o meu contacto...

E: Eu não conheço mais ninguém além dos que eu indiquei que possa participar. Sabe que nem toda gente está disposta a compartilhar suas experiências.

LS: É um momento de compartilhar um pouco da vida privada.

E: (Interrompe) E sabe, nós somos bombardeados com muita coisa, não faz ideia, eu por acaso participo sempre na medida do possível, em alguns casos em meu leitor de ecrã eu não consigo responder, mesmo que o (incompreensível). Alguns enviam primeiro. Até digo a minha irmã para ela fazer quando eu não consigo, fico torcendo para colaborar. Mas há muitos pedidos de estudantes como o seu caso que estão... Nós compreendemos que é para nosso benefício, mas todas aquelas pessoas que não estariam dispostas... Eu não tenho mais ninguém para indicar.

LS: Sem problemas também. Já é uma grande ajuda. A senhora acabou de falar do leitor de ecrã, na hora dessa pesquisa de preço online...

E: (Interrompe). No computador, eu vou no computador e faço o trabalho com a ajuda de um leitor de ecrã porque eu não posso ver as imagens no ecrã, não é? Mas ele é limitado, não descreve imagens, e às vezes quando há gráficos me bloqueou... Não é exatamente. Ajuda muito mas não é a mesma coisa que é o seu caso que vai ao seu computador e vê tudo ali no ecrã. Não aparecem as fotografias, as imagens, as cores, a cor que é uma coisa muito importante, mas para nós não existe.

LS: Uhum, uhum. Mas no caso específico, a senhora visita os sites, e os folhetos de promoções dos supermercados online?

E: Ah não, pois não. Nem eu nem minha irmã. Não faço compras online nem entro no site dos supermercados. Já os cupons de promoção, MercaSemana? tem um desconto em determinadas coisas, tem x desconto, para uma pessoa sem vista com certeza se tiverem lá os nossos dados identificativos, direção, o telemóvel, essas coisas também vem, mas os cupons são a tinta, é preciso ler. Eu conheço casais com os dois cegos, e penso que os dois não têm muita facilidade em aproveitar essas promoções no supermercados. As publicidades que vem também do Pingo Doce vem a tinta, mesmo que alguém nos leia não é a mesma coisa, ficamos um pouquinho limitados a publicidade, sim.

LS: Uma solução que a dona Aline vê que seria fácil seria isso do braile, se eu entendi certo?

E: Não sei, publicidade. Não sei. Sei que há umas linhas telefônicas, que poderiam utilizar, mas muita gente não utiliza, uma pessoa voluntária cria por exemplo as promoções desta semana do Pingo Doce. Nós somos completamente alheios, mas não é a mesma coisa que uma pessoa com vista, mas nessas linhas telefônicas não sei dá, as pessoas entram ao mesmo tempo...? Tem horas para isso, eu não costumo muito bem. Nessas linhas uma pessoa voluntária que em determinada hora, em determinado dia leia as promoções dos supermercados, do Pingo Doce ou não sei das outras, poderia ao menos gerar alguma coisa. As pessoas vão tentando encontrar funções, mas não é nunca a mesma coisa que vê as coisas diretamente. É o que eu quero dizer, não é a mesma coisa que ter um papel na mão, ler, ver uma fotografia que está publicitada, chama muito mais atenção do que estar a ouvir uma coisa por telefone.. “Esta semana o café está X, o chá está X”, não é a mesma coisa. Temos uma limitação. Há muitas coisas que já foram melhoradas, embora haja alguma evolução e as coisas melhorem para nós cegos, a evolução não vai ser a mesma pras pessoas com vista. Não alcançamos essa evolução que a pessoa que não tem nenhuma limitação. Mas as coisas melhoraram muito em relação ao que já vivi em 65 anos, noto que há muita evolução, sobretudo em nível tecnológico. Mas sempre para pessoas que não tem nenhuma limitação.

LS: Uhum, uhum. Uma outra pergunta que eu não fiz para a dona Aline, quando a senhora acompanha a sua irmã ao fazer o supermercado, na hora de se dirigir ao Caixa, é dada a preferência para a senhora e para a sua irmã...

E: (Interrompe) Passar a frente na fila?

LS: Sim.

E: Não, eu nunca faço isso, nunca faço valer. Espero sempre a minha vez. Só utilizo prioridade nas Lojas do Cidadão e às vezes, porque isso, filas muito grandes, em outros casos já tenho utilizado... Para não fazer a pessoa que está comigo ali perder tempo, mas isso é muito raro. Eu sei que tem prioridade, mas minha irmã também não gosta.

LS: Bom, já estamos chegando quase há uma hora, tem mais alguma coisa que a senhora lembra que gostaria de acrescentar?

E: Não, eu já lembrei mais coisas que aquelas que supunha (risos), com a conversa a gente vai se lembrando. Mas agora eu já não lembro mais nada, muito obrigada.

LS: Ok, gostaria de agradecer então a sua participação, as suas informações com certeza serão de grande importância...

E: (Interrompe) Espero que tenha bons resultados no seu trabalho.

LS: Obrigada.

E: E pensa ficar por Portugal, vai viver cá ou vai fazer os seus estudos e volta pro Brasil?

LS: Se conseguir trabalho a gente fica. Eu já morava na europa antes, eu tirei a minha licenciatura na Itália, então já tem um tempinho que eu moro por aqui. Então a ideia é se arrumar algum trabalho a gente fica, senão, a gente caça outros rumos.

E: Espero que tudo lhe corra com muita g...?

LS: Estou disponível para qualquer dúvida, se a senhora lembrar de mais alguma coisa, quiser acrescentar e pronto.

E: Obrigada você porque é sempre pro nosso benefício. Bom fim de semana. Com licença

vi) Entrevista Tiago e Vivian

Duração:

LP (entrevistadora); E1 (Tiago); E2 (Vivian)

LP: Antes de prosseguirmos vou só ler o termo de consentimento. Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação. Podemos prosseguir?

E1, E2: Sim sim (falam juntos).

LP: Então queria saber primeiro algumas perguntas gerais, no caso, os senhores, qual a idade dos senhores?

E2: A minha 53

E1: E a minha 50

LP: E a escolaridade?

E1: Minha 4ª classe

E2: Minha 12

LP: Profissão?

E2: Eu sou (incompreensível).

E1: E eu nada, tou desempregado.

LP: Onde vivem?

E1: Centro de Sintra.

LP: Com quem vivem?

E2: Os dois com uma filha.

E2: (fala algo ao fundo)

LP: E no caso a filha é normovisual?

E2: Sim,sim.

LP: Ok, e como é caracterizada a deficiência visual de vocês a nível medico?

E1: A mim foi meningite aos 3 meses.

E2: A mim foi uma doença que é retina pigmentar foi detectado aos 12 anos.

LP: 13 anos, né?

E2: Aos 12. Eu via ate aos 34.

LP: Ah, ok, até os 34 e agora a senhora é ...

E2: Sou cega.

LP: Completamente cega, ok, não vê nada.

E2: fala ao fundo: nada.

E1: eu vejo um bocadinho ao perto.

LP: Então o senhor seria baixa visão.

E1: Sim sim.

E2: fala algo para ele e ele responde “não, não, baixa visão” ela responde algo que não se entende e ele diz “não interessa, é baixa visão”.

LP: Bom, então em relação a compra de alimentos como que funciona, vocês vão sozinhos, fazem presencial ou mais por telefone, como é?

E2: Não, nós vamos sempre sozinhos quando não tá cá a Beatriz que é minha filha, a gente pede lá ajuda a alguém.

E2: Algumas coisas a gente já sabe mais ou menos aquilo que a gente quer, a gente conhece pela embalagem. Mais ou menos pelo pacote a gente acha que deve ser mas não temos a certeza, temos que pedir para alguém nos ler.

E1: Os supermercados alteram sempre os sítios das coisas, devia estar em braile nas prateleiras se é arroz carolino, se é outro arroz, nos azeites... devia tar em braile, pronto. O óleo também, pela embalagem tentamos identificar mas não temos a certeza, temos sempre que confirmar com alguém se é aquela marca que a gente quer.

LP: Vocês contaram que já conseguem diferenciar um pouco, tem algumas embalagens que ajudam a identificar?

E2: Sim.

LP: O que ajuda nessa identificação tem alguma questão no próprio design da embalagem que...

E1: (interrompe) é, o arroz é um mais grosso que outro, como a minha esposa diz que é difícil a gente saber, se é arroz carolino, se é arroz... pronto, a marca é difícil né.

E2: (incompreensível) Pode só me dar um minutinho?

LP: Sim, claro.

E2: É que minha filha está a ligar para o telefone é só p saber o que ela queria.

LP: Sim, sim, sem problemas.

E1: (fala ao telefone com a filha ao fundo)

E2: Peco desculpas, tá bem?

LP: Ta bem, não se preocupe.

E2: Já pode, já pode, era so nossa filha a dizer que já tava a sair da escola.

LP: Ah, ta bem.

E2: Ela comunica conosco sempre que sai da escola.

LP: Ahhh, entendi. Bom...

E2: (interrompe) Estava a dizer das embalagens, por exemplo os desodorizantes, eu chego ali a prateleira e sei já qual que eu quero, normalmente já sei que é aquele, não sei é a cor. Tenho que perguntar aos outros se é rosa, se é azul. Pronto, a embalagem a gente consegue identificar mais ou menos mas sempre tem um por menor ou outro que a gente tem que confirmar com alguém.

LP: Ok ok. Bom, vamos falar então um pouquinho desse confirmar com alguém, dessa assistência. Quando os senhores chegam ao supermercado como é para poder pedir ajuda, para chegar até o caixa, até o balcão de informação, tem dificuldade já nesse momento?

E2: (fala por cima)

E1: Pelo ouvido, a gente guia se muito pelo ouvido. Chegamos a caixa e pedimos ajuda, muitas das vezes as ajudas que vem da caixa não é a mais indicada porque muitas vezes é gente que nem sabe ler, já aconteceu de (incompreensível).

E2: Porque os empregados não estão ... (incompreensível).

E2: (continua falando) Dos assistentes. A gente chega ali ao Pingo Doce e diz olha queria alguém para ajudar, não precisa ser o Pingo Doce, qualquer supermercado. E vem alguém, normalmente eles já tem uma ajuda mais especializada, melhor do que alguns anos atrás, eram pessoas que andavam a arrumar as prateleiras e não sabiam ler quase nem escrever, eles tentavam ajudar mas não conseguiam, não tinham habilitação pra isso. Agora atualmente as pessoas são mais aplicadas, nos supermercados a gente chega lá e já vem pessoas com mais habilitações, porque há 3,

4 anos atrás era assim agora já acho que as pessoas são mais... se identificam mais um pouco.

E1: Mas temos muita dificuldade, não só no arroz e na massa, temos muita dificuldade é no talho, na peixaria. É muito complicado pra nós porque a pessoa... a gente não pode pôr a mão no peixe, não é, então a pessoa pergunta que peixe que quer, é assim, não sei o que. É muito complicado, na carne e no peixe, se a pessoa atrás do balcão não é minimamente honesta. Muitas vezes trazemos coisas que não pedimos.

LP: E quando isso acontece o que os senhores fazem normalmente?

E1: Já me aconteceu de ir devolver carne que eu pedi aos pedaços para fazer bifanas e vinha (incompreensível). Pediu desculpas, que não ia acontecer mais mas já aconteceu várias vezes.

LP: E já no caso da seleção de frutas e verduras?

E1: fala por cima.

E2: (incompreensível)

E1: Apalpamos, apalpamos a vontade, isso se não tiver embalado, começa a vir muita coisa embalada, não é.

E2: Já os embalados dá pra distinguir...

E1: (fala junto) se é maçã, se é pera. Pela estrutura, pela casca. A pera porque ela é bicuda, não é, e pronto, é assim que a gente distingue as coisas.

E2: A fruta é mais fácil de identificar.

LP: Vocês falaram que as pessoas que dão esse auxílio, que trabalham no supermercado né, normalmente não tem a habilitação necessária. Vocês...

E1: É, não.

E2: Agora atualmente já vão tendo, já.. no Continente, nos hipermercados, no Pingo Doce, já vão, normalmente os empregados já vem identificados com mais habilitação. Agora atualmente, há um ano ou dois pra cá, se calhar, não sei precisar.

LP: Sim, mas que os senhores saibam já tiveram uma assistência de uma pessoa personalizada, treinada para dar assistência a pessoas com deficiência visual?

E1: Dentro dos supermercados não.

(falam juntos)

E2: no Continente pra já tem sempre alguém que vem ajudar.

E2: Então, mas não estão sempre conosco.

E2: Então anda conosco a vontade e vê tudo que a gente quer. Já tiveram casos de pessoas identificadas conosco, outras não. Nas compras agora já vem etiquetado em braile, mas foi por que eu pedi.

E1: A gente gosta mais de pôr a mão, porque aquela loja que já bota no carrinho, né, agora me esqueci o nome disso, isso para nós é complicado, a gente gosta de pôr a mão e ver o que é.

LP: Na questão dos comportamentos dessa pessoa que trabalha no supermercado e dá assistência, quais que são os comportamentos positivos, experiências positivas que vocês já tiveram e também as negativas quando vão fazer as compras?

E2: Agora atualmente é difícil por que eles não deixam a gente por a mão por norma de segurança...

E1: Por causa do Covid.

E2: Por causa do Covid, agora tá mais difícil. Até aqui nós chegávamos lá, agarrávamos no braço. Era assim que a gente gostava, pronto, agarrar no braço da pessoa para nos ajudar porque a pessoa chega ali e agarra do nosso braço. O método mais ideal é o contrário, pegamos o cotovelo da pessoa e vamos, assim sabemos se vai pra esquerda, se vai pra direita, se sobe algum degrau, se desce degrau. Nós através do cotovelo

sabemos identificar se a pessoa, pronto, como a pessoa tá a andar. Agora com o Covid é mais difícil, porque as pessoas não querem ser tocadas, há uma ou outra que não se importa e nos deixa por a mão e pronto.. vai nos lendo os letreiros, vai nos mostrando o que a gente quer mas quer dizer, lá esta, isso tudo é relativo, já tiveram a nos acompanhar pessoas que...

E1: (interrompe) No Pingo Doce tem pessoas que...

E2: (fala por cima) Pingo Doce, Jumbo, Continente. (continua falando) A gente tá a dizer mas já apanhamos pessoas que mal sabem ler.

E1: As vezes tem aquele cliente que ajuda melhor que o funcionário.

LP: Tem algum exemplo que vocês se lembram que o cliente ajudou mais que os funcionários?

E1, E2: (Juntos) sim

E2: Tem uma senhora que a gente gostava muito aqui no Pingo Doce, a gente vai muito ao Pingo Doce.

E1: Todas as quartas feiras.

E2: É uma senhora já velhota, já tinha netinhos e tudo, muito simpática mas não sabia ler. Ela tentava ajudar a gente muito bem, tentava sempre dizer “olha isso é muito bom pra vocês, esse arroz é o arroz carolino” (falando pausadamente), tinha que ler assim devagar porque ela mal sabia ler. Coitada, a senhora não tinha culpa, não é, então a gente acabava por perguntar ao cliente as vezes para nos ajudar.

E1: (fala por cima) Já aconteceu da gente trazer coisas que a gente não queria.

E2: A gente falava que queria uma coisa e trazíamos outra.

LP: Vocês chegaram reclamar, a ir lá trocar no supermercado, não?

(Os dois falam não ao fundo)

E2: Não porque a senhora era muito simpática e ela coitada...

E1: (fala por cima) sempre fazia o melhor dela.

E2: Sempre fazia o melhor dela.

E1: E como ela tem netos ela dizia para comprar para minha filha o que ela levava para os netos dela “leva que para eles é bom, para eles é bom”. As vezes íamos comprar e vinha algo diferente porque ela dizia que era melhor, quer dizer, dizia que era bom.

LP: De forma geral assim, os senhores acham que essa assistência das pessoas que trabalham no supermercado é insuficiente ou...

E1, E2: (falam juntos) É péssimo.

F: É ineficiente. Já está melhor, digo logo que está melhor mas é ineficiente. Falta estarem mais preparados para...

E1: (começa a falar) Para atender os deficientes, para atender qualquer tipo de deficiente.

LP: Na experiência de vocês quais são as coisas que deviam ser mudadas imediatamente para poder melhorar essa experiência de compra?

E1: Não mudar os sítios das coisas.

E2: Mas isso é publicidade.

E1: Tá bem Vivian.

E2: Mas a publicidade dos supermercados é mesmo essa, é mudar os sítios das coisas porque o cliente vai ali e pensa que vai buscar uma coisa e encontra lá outra, isso é publicidade, a gente sabe que...

E1: (fala ao fundo)

E2: Para a gente era bom que as coisas se mantivessem nos mesmos sítios, assim não ia nem precisar quase ninguém ir conosco, a gente chegava ali já sabia onde estavam as coisas. Era bom que não mudassem os sítios das coisas mas a gente sabe que é impossível.

LP: Além de não mudar os sítios das coisas teria mais alguma coisa que poderia ajudar, que conseguem se recordar agora?

E2: A desinformação dos empregados. A desinformação a nível de... pelo menos um empregado em cada supermercado, principalmente nos hipermercados, devia estar preparado para atender o público, todo tipo de público. Tanto o público nano visual como pessoas com deficiência.

E1: É difícil chegarmos as caixas porque eles colocam coisas no meio dos supermercados, e agora outra coisa muito mal que está nos supermercados... Ficamos na fila e depois aquilo dá um apito, chama com um apito, não é, e nós não conseguimos saber qual é a caixa.

E2: Se fala caixa 42, por exemplo, nós não sabemos qual é a caixa 42. Nós vamos pra fila e ficamos logo ali, no princípio da fila...

E1: (interrompe) Se tiverem 30 caixas e for a caixa número 24 fica difícil nós chegarmos lá porque a gente não consegue – tosse – desculpa, não consegue identificar as caixas.

E2: Tem que sempre alguém nos levar.

LP: Vocês falaram um pouquinho dessa questão do próprio ambiente, da distribuição dos corredores e das mercadorias no supermercado, o que atrapalha e o que ajuda na orientação pra vocês, da própria organização dos corredores do supermercado, do ambiente?

E1: Tem uma coisa péssimas que é aqueles preços que metem fora da prateleira, de plástico, a gente bate lá com a cara, com os olhos, se formos nos abaixar para apanhar uma coisa qualquer batemos com...

E2: (interrompe) Os placares de publicidade.

E1: Os placares que eles tem lá com os preços.

E2: As vezes quando eles põem aquelas papeletas, então ao passar a gente bate com cara ou alguma coisa assim, por exemplo... (pausa de alguns segundos). Não sei, agora não consigo lembrar mais nada.

LP: Mais nada?

E2: Mais nada...

LP: Eu queria saber se para o senhor Tiago a luz, a iluminação dentro do supermercado influencia alguma coisa.

E2: É, só um minuto, só um minuto então por que ele foi... Oh Tiago!

(E1 fala algo ao fundo, parece ao telefone)

E2: Ela tá a perguntar algo para si, dizia que não podia agora.

E1: Diga.

E2: A iluminação, não incomoda, se...

E1: A iluminação para mim não atrapalha, quanto...

LP: Então no caso, no supermercado qualquer que vai a iluminação não interfere muito?

E1: É muita luz.

LP: É muita luz?

E2: Muita luz, porque ele não consegue ler nem escrever, a baixa visão dele é mais com... fica pior com o sol, se tiver muita luz ele não consegue ver nada. Tem que ser pouca luz. E pouca luz mesmo não vai adiantar, porque ao nível de prateleiras se tirar isso ou aquilo vai saber que é arroz porque está a apalpar, mas ele não consegue ler as coisas.

E1: Marca dos (incompreensível) não consigo ler, é péssimo, péssimo. A gente vai para os enlatados, por exemplo, onde esta o grão, o feijão vermelho, essas coisas todas, e a gente quer saber então se é feijão, se é grão, se é cogumelo, isso que nos enlatados é muito complicado nós deficientes visuais sabermos o que nós estamos a comprar, não é.

E2: Se é salsicha, se é cogumelo, porque todos estão enlatados então é uma coisa que é...

(Os dois falam juntos)

E1: E o atum, o atum...

E2: O atum também. São enlatados.

E1: Tudo que é enlatado para nós é...

E2: A gente não sabe se é atum, se é sardinha, como são enlatados... é tudo lata.

E1: Nos congelados eu meto lá a mão e sei o que quero trazer, agora, enlatados é muito difícil.

LP: O que os senhores acham que poderia facilitar essa identificação, diferenciação nos enlatados.

E1: Olhe, isso é muito... para mim é muito...

E1, E2: (fala junto) Só em braile.

E1: Eu não consigo ter essa... tem que ser em braile, não há outra hipótese.

E2: Tem que ser em braile, mas as coisas deviam estar também nos enlatados em braile.

E1: Porque a salsicha, a salsicha pode ser Nobre, salsicha marca Mini Preço, por exemplo, pingo Doce... Precisava era saber a marca da salsicha, por tanto o que

interessava não era só saber o que era, aquilo que interessava era saber a marca das coisas.

E2: Por o nome e a marca, salsicha Nobre, por exemplo...

E1: (fala junto) 10 ou 8 unidades, era bom que tivesse isso no mercado. O que está escrito na tinta tinha que estar em braile.

LP: Só mais uma coisa em relação a assistência no supermercado, normalmente vocês gostam de fazer alguma recomendação específica para quem vai auxiliar antes de começarem as compras, ou não?

E1: Para dizer o que há nos corredores, para ir passando e ir dizendo o que é que há a nossa volta, é o que a gente pede.

E2: Primeiro a gente sempre pergunta se a gente pode agarrar no braço e para nos identificar os sítios, se são enlatados, se são arroz, laticínios, a fruta, a fruta... normalmente nós vamos comprar sozinhos, é raro a gente pedir ajuda para a fruta, eu prefiro.

E1: A gente não precisa de ajuda na fruta, mais ali no shampoo, pasta dos dentes.

E2: O shampoo, as pastas dos dentes, conseguimos identificar pelos frascos, mas lá está, não sabemos se é para cabelo oleoso, para cabelo seco, cabelo... A gente sabe que é da Garnier porque é um frasco um bocado mais oval, a Pantene tem o frasco que é mais retangular, mas lá está, se é cabelo seco ou cabelo oleoso, normal, não sabemos. Temos que pedir sempre alguém para nos ler.

LP: Então...

E1: (começa a falar) Resumindo é, o que nós gostaríamos de ter era que aquilo que o supermercado tem em tinta estivesse em braile.

E2: Como os medicamentos das farmácias, que agora as farmácias todas tem os medicamentos em braile.

E1: A lixívia que a gente usa já vem em braile.

E2: (fala por cima) (incompreensível) ...em braile.

E1: Neston também.

E2: Neston também já vem em braile, já há alguns produtos identificados, mas ainda é muito pouco, muito pouco. O Neston em princípio, o Skip também.

E1: (fala ao fundo) Cerelec.

E2: Cerelac acho que também.

E1: O leite em pó não tá, lá está, é enlatado a gente não consegue ver.

LP: E quando é uma marca, o produto de uma marca que a marca já usa o braile, os senhores preferem usar aquele produto porque tá em braile ou não?

E1: Depende do preço.

E2: Depende dos preços e da marca.

LP: Ok.

E2: Por que a gente, por exemplo, o skip não compramos porque preferimos outros produtos de limpeza que são mais baratos e não estão em braile. O melhor era os preços estarem em braile mas a gente sabe que é mais difícil porque o preço hoje é um amanhã é outro, sempre mais difícil.

E1: (incompreensível) se eles colocassem em braile.

E2: Que a embalagem viesse em braile, isso que era bom.

LP: Normalmente quando estão em um supermercado gostam de descobrir novas marcas e novos produtos ou preferem comprar o que já estão habituados?

E2: Eu por mim gosto de experimentar, sou um bocado aventureira, gosto de experimentar produtos novos também. O Tiago já é mais conservador, gosta mais de usar as coisas... aquilo que já está habituado.

E1: (concorda ao fundo)

LP: Sobre uma questão: as datas de validade. Como é que é para poder saber tanto no momento da compra ((E) fala ao fundo) quanto em casa?

E2: Temos que pedir a alguém quando compramos as coisas, perguntamos a validade, principalmente as coisas em promoção, a gente sabe que as coisas que estão em promoção é porque a validade está a expirar, então eu peço para nos dizer qual é a validade das coisas.

LP: Uhum. Na hora de consumir esses produtos em casa também normalmente perguntam? Pra filha, tem algum sistema de anotar?

E2: Não, não, a gente compra as coisas com validade já avançada que é para dar tempo de as utilizar. Se a gente comprar uma coisa que a gente não sabe, por exemplo o Pão de Açúcar, ah.. acho que tem três dias ou quatro só, se a gente consome aquele pão em três, quatro dias, a gente compra, se a gente ver que não já não compramos em promoção, compramos outro que tenha a validade mais alongada. Agora minha filha já nos ajuda, que já tem 16 anos, ela vai as compras conosco.

E1: (incompreensível)

E2: Mas é quando está conosco, agora estive um mês fora, um mês de férias, tivemos que ir os dois as compras sozinhos, temos que pedir ajuda as pessoas de fora.

LP: A gente falou um pouquinho das questões dos descontos, das promoções, vocês tem o hábito de pesquisar o que tá em promoção antes ou mesmo durante a compra no supermercado, como é que funciona?

E1: É lá, porque o que sai no panfleto, na net, é maior parte em desenho e nossos telemóveis não leem o que está lá.

E2: É na hora que a gente vai as compras que a gente normalmente vê o que há em promoção.

(Os dois começam a falar juntos)

F: Quando chego lá falo “olha, quero um shampoo”, eles falam “qual é a marca?”. Pergunto se há alguma coisa em promoção, para cabelos oleosos, por exemplo, ou para cabelos secos. O empregado me diz se há em promoção ou não e qual é o preço, ou por corredor, normalmente pergunto sempre se há alguma coisa em promoção naquele corredor, mas é na hora.

LP: Vocês falaram de utilizar online, os sites dos folhetos online, então como é que é a acessibilidade? Não sei se usam também os aplicativos dos supermercados, as aplicações dos supermercados.

E2: Não, porque online eu não sei utilizar. Nem eu nem meu marido nós não...

E1: (fala por cima, incompreensível)

E2: ...mas conheço bastante gente cega que faz compras online. Conheço, conheço, fazem as compras pelo carrinho, como eles dizem, compram as coisas online só que as vezes quando chega a casa não era aquilo que queria, porque a pessoa compra a pensar que esta a comprar uma coisa e sai lá outra. Eu conheço casos desses, tem um amigo meu que faz muitas compras online então de vez em quando lá esta a reclamar que pediu produtos (incompreensível) e saiu (incompreensível), que não tinha nada a ver.

LP: Uhum, e na hora de pagamento, qual é o método de pagamento que preferem usar, normalmente?

E1: Multibanco. Mas começa a ter outro problema com os multibancos, é que já há sítios em que é digital e isso é péssimo, para nós não dá, porque aquilo não fala, vai para os telemóveis... nossos telemóveis falam e multibancos não falam. Multibancos de pagamento, dentro das lojas, atenção.

LP: Sim.

(Os dois começam a falar juntos)

E2: Eu costumo pagar em dinheiro, eu sempre que posso pago em dinheiro, porque os multibancos estão com plástico agora ainda por cima, muitas vezes, com plástico por cima e assim fica difícil para teclar os números.

LP: E já aconteceu alguma vez de algum dos senhores se sentir, assim, inseguro na hora de realizar o pagamento, de achar que foi cobrado errado, alguma coisa assim?

E1: Já, já.

LP: Pode me contar um pouquinho mais?

E1: Já aconteceu da gente, eu fui, ah, há muito tempo, comprei sumos para a minha filha, cinco garrafas e quando a minha filha chegou a casa disse que eu havia pago seis.

E2: Ah, isso a nível de (incompreensível), a fatura quando chegamos a casa de ter tantos erros que... mas isso é toda a gente, não é só conosco.

E1: Tá bem, mas... (incompreensível).

E2: Não é só conosco, mas sempre que chego a casa gosto de conferir os preços que estão, porque eu quando compro pergunto o preço na prateleira e quando chego a casa peço para me ler a fatura e as vezes tem coisa enganadas, eu vou lá reclamar quando posso, porque essa dos sumos compramos cinco e pagamos seis, já não deu para ir lá reclamar, já tínhamos chegado a casa com as compras já não dava para ir reclamar, mas aqui há um tempo houve uma situação em que nós pedimos para virem nos trazer as compras a casa e as compras quando vão trazer a casa porque somos deficientes nós não pagamos nada, tem que ser acima de 25 euros na loja do Pingo Doce para não pagarmos nada, e estava lá 5 euros na conta. Eu fui lá reclamar que quero meu dinheiro.

LP: Uhum, entendi.

E2: Pedi de volta porque foi o sistema automático.

E1: Há erros que sabe, são assim, muito, muito complicados, e também (incompreensível).

E2: E também quando o preço na prateleira é um e quando chega cá fora é outro, já fui lá reclamar também.

E1: Por isso que a minha esposa disse a bocado que a nível de preços nas prateleiras é difícil, não é.

E2: Mas normalmente tenho boa memória, fixo o preço e quando chego a casa se vejo que foi registrado outro preço, volto lá, a minha filha vai lá na prateleira ver se o preço que nós pensávamos que era. Por exemplo, se tava escrito 0,60 cêntimos e ao pagar pagamos 0,63 cêntimos pagamos mais 0,03 cêntimos, a minha filha vai lá dentro confirmar, eu fico lá fora com o produto, se ela vê que está mal chamamos o empregado e dizemos “olha, desculpe lá, mas lá dentro está um preço e aqui na fatura está outro preço, pagamos... queremos a diferença. Eu já, já lá fui reclamar.

LP: Aham, mas normalmente é sempre quando chegam em casa, veem a fatura e depois tem que voltar no supermercado, ou...

E2: (interrompe) as vezes cá fora também, quando não são muitas coisas, cá fora, depois de passar as caixas por vezes a minha filha confere comigo.

E1: Há vezes pedimos para (incompreensível) nos dar a fita, as vezes para ler o talão, e por vezes é rápido, tão rápido que a gente nem tem tempo de assimilar, só depois quando se chega a casa é que minha mulher vê com a minha filha e por vezes não bate certo. No Pingo Doce há muitos erros desses.

LP: Sim, e...

E1: Há muito erro, muito erro.

LP: Os senhores teriam alguma ideia de como se poderia melhorar essa questão?

(Ruído alto ao fundo)

E2: Isso é difícil porque não é só a nós que eles fazem isso, fazem isso com toda a gente.

E1: (fala por cima, incompreensível)

E2: O pai dele que aconteceu e só depois se deu por conta e foi lá reclamar, então isso não há como a pessoa estar atenta quando está no pagamento, é difícil.

E1: O que é muito enganoso é as promoções, nas promoções há muitos enganar.

E2: Nas promoções então há muitos enganar, nas prateleiras está a promoção e depois nós vamos pagar e no sistema está ainda o antigo, não... e se a gente não tiver atenção

E1: (interrompe) paga.

E2: Pronto, temos que ir reclamar, se não reclamamos...

(Os dois falam ao mesmo tempo)

LP: Uhum.

E1: (incompreensível) o tempo que se vai lá reclamar (incompreensível).

LP: Sim, sim, e em relação ao que já falaram um pouquinho antes, a fila da prioridade. Utilizam, como que é?

E2: Normalmente eu, quando vou com minha filha a minha filha não quer passar para frente, mas eu digo “passa” e passamos, mas é assim, como eu tenho a bengala e a pessoa da caixa identifica e eu peço licença, digo licença sempre que vou passar a frente, mas as senhoras da caixa normalmente dizem “esses senhores tem prioridade”.

E1: começa a falar em cima: mas há muita reclamação dos clientes.

E2: Mas claro que há reclamação.

LP: Sim, era o que eu ia perguntar. Já houve reclamações, tem alguma história que podem contar?

E1: (fala ao fundo) já,já. Até houve chatices.

E2: Assim, já houve reclamações mas as senhoras das caixas normalmente dizem “não, não, esses senhores tem prioridade”.

(E1 fala algo junto com E2)

E2: Não, não, nos outros supermercados. A gente vai ao Continente a Lisboa, ao Vasco da Gama, e a gente esta lá na caixa e as pessoas dizem “não, não, tem que ir pra fila” e há outros que dizem logo “não, não, esses senhores tem prioridade”.

E1: Todo supermercado tem isso, mas nunca está no mesmo sítio, que é o lugar onde se põem os sacos, eles nunca estão no mesmo sítio. Os sacos das frutas nunca tem sítio certo e isso é muito mau para nós, se estivesse sempre no mesmo sítio nós nem precisávamos da ajuda das pessoas, só que nunca esta no mesmo sítio e é muito complicado.

(Barulho ao fundo)

LP: Uhum, uhum, uma questão, os senhores também gostar de comprar nas mercearias, nas lojas de bairro ou?

E1: (interrompe) sim, eu gosto.

LP: Gostamos, gostamos, sempre vamos. É mais pequeno mas é mais fácil para nós chegarmos ao pé das coisas. As pessoas dão na mão, deixam pegar nas coisas, simplesmente são um bocadinho mais caras, são um pouco mais caras que os supermercados, quando é para comprar pouca coisa vamos ao supermercado ou as mercearias...

E1: (interrompe) Ao Jumbo ou ao Pingo Doce.

E2: Agora quando são grandes compras vamos aos hipermercados por causa das promoções, nas mercearias não há promoções.

E1: não há, não há.

LP: Uhum, agora, quais que são as principais diferenças na experiência mas também no atendimento em geral dos supermercados para as mercearias?

E2: Nas mercearias as pessoas são mais acessíveis, estão mais prontas para ajudar nas mercearias porque dão-nos as coisas na mão para gente pegar, por exemplo digo “quero um desodorizante” e elas dizem “é esse?” (a ligação falha um pouco) e a marca, elas dizem “é esse que pretende?” e dão nos na mão para perguntar, o atendimento é diferente, é um atendimento um pouquinho mais especial.

LP: Entendi. Vocês falaram que normalmente vão no Pingo Doce, como é que é essa questão da importância do supermercado da vossa residência?

E2: O Pingo Doce porque é o mais perto da nossa casa, uns 200 metros de casa, isso o Pingo Doce, para ir ao Continente temos que ir para Lisboa, temos que apanhar o auto carro.

E1: Normalmente a gente vai ao Pingo Doce que é o mais perto de nós.

LP: Ah, mas acontece também de fazer um deslocamento maior para poder ir em outro supermercado específico?

E2: Sim, para podermos ir ao Continente.

E1: Porque o Pingo Doce é um mercado mais pequeno, tem os corredores sempre muito cheios, muito cheios.

E2: O Pingo Doce é mais estreitinho.

E1: Enquanto no Continente, no LIDL, os corredores já são muito grandes e andamos mais a vontade, as pessoas desviam-se de nós um bocado, porque as vezes vamos contra as pessoas e há quem não goste, não é.

LP: Uhum.

E1: Já me aconteceu também de colocar as compras no carro de uma senhora (ele se ri), e de colocar as compras na prateleira, já aconteceu.

LP: Uhum, no Pingo Doce?

E1: Sim.

LP: É, mas vocês tem preferência por um supermercado específico? Se tiver, tem alguma motivação?

E2: Eu gosto muito do LIDL, no LIDL são prateleiras grandes, corredores grandes, e qualquer LIDL que a gente vai...

E1: (interrompe) E lá há coisas que não há nos outros supermercados.

E2: No LIDL já tem...

E1: (fala por cima) ... nos corredores.

E2: Nos corredores, eles também tem mais coisas nas prateleiras. Só que é mais distante da nossa casa, temos que apanhar o auto carro ou o comboio, para ir ao LIDL.

E1: Qualquer LIDL que eu conheço, são todos bons.

E2: Os LIDL normalmente tem as prateleiras mais apropriadas para nós.

LP: Uhum, e...

E1: E também uma coisa que puseram agora nos supermercados para tirar pão com aquela (incompreensível), isso é a pior coisa que poderiam fazer para os cegos, é aí que a gente não se safa mesmo.

E2: Aí temos que pedir ajuda.

E1: Seja a quem for.

(A campainha toca, alguém fala "só um bocadinho")

LP: Sim, sim.

(Vozes ao fundo)

E2: Pois, mas é assim, o Continente também é bom, também temos o Pingo Doce, fora o de Sintra que também é grande. Mas pronto, onde vamos mais é aqui no Pingo Doce que é mais perto de nossa casa para não termos de andar tanto, agora que eles vem trazer as compras a casa, pronto, aproveitamos, mas ao Continente, já temos ido ao Continente do Vasco da Gama também e que vinham nos trazer as compras a casa.

LP: Uhum, os senhores vão, fazem as compras e eles trazem as compras a casa?

E2: Exatamente, a gente faz as compras, deixamos lá e eles vem cá nos trazer.

LP: Uhum, entendi. Na questão de disponibilidade e bom serviço, vamos falar assim, das pessoas que lhe dão assistência, tem algum supermercado que acreditam que é melhor?

E2: Não percebi a questão, peço desculpa.

LP: Se as pessoas que dão assistência, as pessoas que trabalham no supermercado, tem algum que normalmente são mais bem atendidos?

E2: Hum... normalmente o Continente são pessoas muito acessíveis, o LIDL também, mas é mais difícil encontrar empregados que nos ajudem, o LIDL tem menos empregados. O Continente tem mais empregados, mal ao chegar ao Continente alguém já diz logo “só um bocadinho que já vem a pessoa os ajudar”. O Continente nesse aspecto, isso eu falo, o Continente e o Pingo Doce, que é o que eu estou habituada, ao Jumbo, Auchan, esses não tenho o hábito de ir. Pronto, é o Continente, o LIDL ou o Pingo Doce.

LP: Sim, sim. Bom, eu... a gente conversou bastante, eu toquei mais ou menos todos os pontos que eu tinha nas minhas perguntas, mas tem alguma questão que eu não abordei, que gostariam de acrescentar da experiência de compra?

E2: Acho que... acho que não, acho que falamos aqui todos os pontos essenciais.

LP: Uhum, é, uma questão que eu tenho feito ultimamente, uma pergunta que eu tenho feito que é mais geral, digamos assim, não ligada a alimentação, mas ãh... na experiência de vocês como é que está a situação da inclusividade e da acessibilidade na sociedade portuguesa? Atualmente e a evolução da experiência de vocês.

E2: A nível de mobilidade, de andar na rua?

LP: A nível de... sim, sim. Tanto a nível de recursos públicos mas também da sociedade, da mentalidade da sociedade portuguesa, de modo geral.

E2: O modo geral agora as pessoas já estão mais habituadas, ser um cego não é mais como antigamente. Antigamente as pessoas viam um cego e pensavam que era um...

E1: (interrompe) Tá melhor, tá melhor.

E2: Agora atualmente já se olha para um cego e já se vê que um cego pode ser, pronto, um estudante universitário, licenciado, já não se olha para o cego como aquele que está ali no cantinho.

E1: O que eu noto, o que eu noto ainda um bocado é que há determinados restaurantes onde um cego sentado outras pessoas se sentam. Já aconteceu com várias pessoas amigas minhas, um amigo ali sentado em uma mesa de quatro, comendo, ele é cego e as pessoas se sentam ao lado, comer o dele, não sei, já aconteceu. Apesar de estar melhor o que nós deficientes temos que fazer é que as coisas andem para frente, não é, mas mesmo assim ainda esta um pouquinho atrasado. A nível de restaurante já me aconteceu com a minha esposa de irmos Vivian e irmos comer a um restaurante e nos disseram que estava fechado e depois viemos a perceber que havia gente lá dentro, acho que tinham medo que deficientes não pagassem a conta, não sei, foi meio esquisito. Ainda somos discriminados a nível de restauração.

E2: A... e uma vez entramos numa loja com a minha filha, foi em um centro comercial, nós e o meu marido, fomos ver um vestido. Estávamos a ver o vestido e uma senhora disse “a gente já deu, a gente já deu, podem se ir embora” e a gente disse assim “desculpe” e ela continuou “vá, já se podem ir embora que a gente não tem nada para dar, as pessoas que estavam ali na frente já levaram”, “mas já levaram o que?” eu disse assim: “Eu queria perguntar o preço do vestido” ela “ai, era o preço do vestido? Desculpe, achei que era alguém pedindo esmola” eu disse: “Desculpe, acho que tenho cara de pedinte? Estou aqui a perguntar uma informação de qual é o preço desse vestido e a senhora vem me dizer que já deu esmola a um pedinte que estava na frente, isso nós somos todos iguais...” quer dizer, eu fiquei tão ofendida e veio outra senhora ter comigo “ah, a senhora quer comprar o vestido, venha cá, é que isto é muito caro” e eu

“olha, a senhora já viu o que tem na minha carteira, por acaso?” quer dizer, são coisas que a gente fica, claro que ficamos ofendidos e fomos embora. Ficamos ofendidos com as pessoas que lá estavam a nos atender, claro. Quer dizer, há pessoas que ainda não estão preparadas, ou psicologicamente preparadas, para receber pessoas cegas ou deficientes que cheguem ali, ainda não estão com a mentalidade, a mim já me aconteceram algumas cenas de por exemplo, essa de Vivian também.

E1: Já nos aconteceu de irmos a um restaurante e não termos visto que não havia multibanco, estava fora de serviço escrito e ninguém nos avisou, o próprio dono do estabelecimento. O que escrevem não leem tudo ao deficiente, não é. Almoçamos e quando fui lhes dar o cartão do multibanco o multibanco não... estava fora de serviço.

E2: Ai, mas o multibanco está fora de serviço, pois, mas cegos não leem os placares. Eu ontem, um dia antes, tinha lá estado a comer e tinha pago com multibanco, disse: “ainda ontem eu tive cá e paguei com multibanco”, “ah pois, mas sabe que isso aconteceu hoje ao multibanco”.

(Os dois falam juntos)

E2: eu disse: “mas então, os senhores, quando a gente entra... quando um cego entra tem que avisar que está fora de serviço”. Depois tivemos complicações, tivemos de deixar lá um relógio, ou brincos, alguma peça de valor enquanto íamos ao multibanco. Meu marido disse “então fica cá minha esposa e eu já venho, vou ao multibanco” a resposta dele foi: (incompreensível). Depois, houve lá pessoas que por acaso me conheciam, por acaso conheciam minha mãe, tinha-a ainda viva na altura e disseram ao dono do restaurante: “isso são pessoas que vem, tão aqui, vocês não podem tomar pessoas que...”

E1: (interrompe) todos para a mesma bitola.

E2: Todos para a mesma bitola, não é. Tivemos que dizer a eles que não tínhamos dinheiro para pagar, “a culpa não é nossa, agora tem que esperar que vamos ao multibanco, eu espero aqui e meu marido vai levantar dinheiro.”

E1: Foi, foi muito difícil.

E2: Há momentos assim, puxa... momentos em que fomos apanhados, situações mesmo delicadas.

LP: Uhum, uhum, mas de forma geral isso melhorou com os anos, com algumas experiências passadas ou...

E2: (fala ao fundo) sim, sim. Tem melhorado.

E1: Não há informação para quem está dentro de um estabelecimento, ah... não há informação para os deficientes, no caso visuais, não é, quando, pronto... há pouca informação mesmo ou nenhuma.

LP: Então no caso para poder melhorar ainda mais essa informação, essa falta de informação na verdade...

E1: (interrompe) acho que dentro dos estabelecimentos tinha que ter uma informação sobre quando fosse ou quando vai um deficiente visual alertar sobre o que não está em serviço. Não adianta dizer que tem mas não dizer que não está em serviço, a mim não me interessa, me interessa dizer que não está em serviço.

LP: Entendi. Bom, como eu disse, todas as perguntas que eu queria fazer os senhores responderam, foi ótimo, eu não sei se tem alguma questão que gostavam de acrescentar, algum assunto que eu não toquei...

E2: Ah... tava a pensar (ela fala algo que parece ser direcionado a E, não se percebe bem).

E1: Ah, temos outro problema! As esplanadas, os chapéus quando abertos, as vezes a gente, a bengala não toca no guarda sol aberto e nós enfiados...

E2: (interrompe) Batemos com a cara.

E1: Com o que for. De fato, agora já tem aquele chão em madeira mas não deixam de ter o seu chapéu aberto a volta, não é, e nós enfiados... as vezes não notamos uma cena dessas e o guarda sol está tão baixo que a gente bate com a cara na lona. Se aquilo estiver sujo nós sujamos a cara.

E2: e aleijamos.

E1: e aleijamos.

LP: Uhum, e uma forma disso ser melhorado?

E1: Eu acho que a forma deles melhorarem é colocar os painéis contínuos, os toldos contínuos, ao invés de ser uma mesa e a outra, colocar guarda sóis contínuos.

E2: Mas isso depende do restaurante.

E1: Tá bem Vivian, mas isso... eles deviam usar aquilo que melhorasse.

E2: E a acessibilidade, as vezes, para a cadeira de rodas, as rampas, alguns sítios tem de (incompreensível).

LP: Essa questão da própria mobilidade urbana, para caminhar, o acesso aos serviços públicos, como que é?

E1: Então é assim, os serviços públicos, alguns, se não há escadas há rampas, mas temos outra coisa, o balcão para... quer dizer, metem a rampa até chegar lá mas se precisar fazer uma assinatura ao notário ou outra coisa qualquer nós batemos a cabeça, por que lá...

E2: (interrompe) Os balcões são muito altos. Isso para pessoas com cadeira de rodas, para nós as pessoas... algumas não tão sensibilizadas em como nós assinamos, para fazer alguma assinatura não sabem... é falta de informação.

E1: Estão (incompreensível), a loja do cidadão nesse preciso momento aqui na minha área não deixa fazer o cartão cidadão para deficientes, eu gostava de saber se há uma loja própria para deficientes.

E2: Porque isso tem que ler, mas isso também já aconteceu agora... Tem que ler, tenho uma amiga minha que foi ao Espaço do Cidadão aqui onde se faz o cartão do cidadão, só que eles tem aquela máquina digital, o... adicional que eles, hã... então ela me disse que ia marcar e que sempre ia lá, e a resposta deles foi como lá há o termo ela não

pode ir aquele espaço do cidadão, porque nós, como temos que pedir a alguém para nos ler, a... como é que se diz, o termo de responsabilidade, não é.

LP: Sim.

E2: E tem que pedir a terceiros, então como tem que pedir a alguém para ler já...

E1: (fala ao fundo)

E2: é discriminado. Diz que tem que fazer em uma conservatória, outro sitio qualquer, mas não aceitam.

E: (fala ao fundo) foi discriminação.

E2: Dizem que como tem que ser lido por terceiros o termo de responsabilidade eles não assumem a responsabilidade. Não deixam os deficientes visuais fazerem lá o cartão de cidadão. E aqui há muitos deficientes visuais.

LP: Então no caso os deficientes visuais não fazem o cartão cidadão, é isso?

E1: não deixam renovar.

E2: Não deixam renovar o cartão cidadão aqui no Espaço do Cidadão, não deixam.

LP: E não dão uma solução para isso?

E2: Dizem que temos que ir as conservatórias.

LP: Ok, ok, é... Bom, muito boa conversa, pelo menos muito enriquecedora para a minha parte. Se não tem mais nada para acrescentar a gente pode ficar por aqui, mas também se tiver qualquer dúvida, qualquer coisa, se se lembrarem de alguma coisa que queiram acrescentar é só me ligar, acho que tem o meu número.

E1: Tá aqui, já tá aqui.

E2: Sim, sim.

E1: Eu quero desejar que a doutora, quando fizer a tese, passe!

E2: Exatamente, que tenha uma boa nota.

LP: começa a rir: Sim, sim, tomara. Tem que ser! Tem que ser! Mas então eu queria agradecer pela disponibilidade e com certeza todas as informações são muito importantes, qualquer coisa eu estou disponível.

E2: Tá, tá, boa sorte!

E1: Muito obrigada Doutora, boa sorte!!

LP: Obrigada! Com licença!

vii) Entrevista Marcos

Duração: 21min

LP (entrevistadora); E (entrevistado)

LP: Ok. É... antes então de prosseguirmos eu vou só ler o termo de consentimento para realização da entrevista, pode ser?

E: Sim, sim.

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual”, que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante essa entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência de frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e confidencialidade serão assegurados pela investigação.

LP: Podemos prosseguir?

E: Sim, sim.

LP: Então, começando só com umas perguntas gerais. O sexo é o masculino. Idade?

E: Setenta e... Ah não, desculpa. 80! 80 anos. Eu já tenho 80 (risos). Eu fiz há dias, nem me lembrava (risos)

LP: (Risos) Sei. Escolaridade?

E: Décimo segundo. (Inaudível) eu não terminei o curso, fui até o décimo segundo.

LP: Uhum. A profissão?

E: Fui telefonista

LP: Ok. Onde vive?

E: Senhora da Hora, conselho de Matosinhos

LP: Ok. E com quem vive?

E: Com minha mulher.

LP: Ok. É... No caso a sua mulher ela é normovisual ou?

E: É, é. Normovisual.

LP: É... Como é caracterizada a sua deficiência visual a nível médico?

E: Desculpa, mas eu não percebi a pergunta.

LP: A sua deficiência visual é caracterizada como?

E: Olha, é cegueira total. Aconteceu aos 18 anos. Tinha... Foi cataratas. Tinha cataratas severa. Tinha também miopia e aconteceu também no fim, após algumas operações, aconteceu o descolamento da retina.

LP: Uhum.

E: E foi isso que provou a cegueira total.

LP: E a cegueira total, foi quando isso? Quando que foi esse diagnóstico?

E: Tinha eu 18 anos, portanto...

LP: Há alguns anos.

E: Há 62.

LP: Ok. Bom, em relação à compra de alimentos, normalmente vocês fazem a compra presencial, online, por telefone?

E: Já fizemos online. Normalmente fazemos presencial e normalmente vou, ou minha mulher que vai sozinha, ou eu vou com ela e... Mas pra escolher os alimentos sempre é feito por ela.

LP: Uhum. Já aconteceu alguma vez de o senhor fazer compras sozinho, sem ser acompanhado da sua mulher?

E: Hum... quê? Uma vez fui aqui comprar umas... (gaguejo) umas pedras, a ver o que era, acho que era uma balança ou algo assim que estava (incompreensível) né em promoção, que estava havendo naquele dia (incompreensível) e como eu sabia o que era eu fechei lá a porta e o funcionário foi buscar e depois paguei na... no... e vim embora. Que me lembro foi a única vez.

LP: Uhum. E nesse caso então o senhor...

E: Isso... (interrompe/incompreensível) de alimentos, han?

LP: Desculpa, pode falar.

E: Não, prossiga.

LP: E nesse caso que o senhor foi comprar essa balança, foi só essa vez então o senhor não chegou a entrar no supermercado e fazer...

E: Eu fui junto ao balcão, digamos, à caixa, e quem foi lá dentro, quem trouxe foi ele. (incompreensível) foi um funcionário.

LP: Uhum, uhum.

E: Não entrei.

LP: Ok, ok. Então vamos falar das compras de supermercado quando o senhor vai acompanhado da sua mulher. Normalmente o senhor tem alguma... Só acompanha mesmo ou ajuda a decidir algumas coisas? Como é que funciona?

E: (Gaguejo) Às vezes ela pergunta: Você acha melhor isso, ou aquilo, (incompreensível) ou aquele alimento, mas no geral ela... (incompreensível) cá por casa, portanto não... é mais fácil até ela ir sozinha, sim.

LP: Uhum, uhum. Quando o senhor a acompanha, a questão do ambiente, existe a organização do supermercado, a distribuição dos corredores, alguma coisa das mercadorias que atrapalha ou ajuda na mobilidade?

E: Não, não. Frequentamos eventualmente o Continente, ou o LIDL ou o Pingo Doce e normalmente não há obstáculos.

LP: Uhum, uhum. Então no caso o senhor nunca precisou pedir assistência? Tirando essa vez que me contou da balança, não precisou pedir assistência à um...

E: (Interrompe) Não, não.

LP: A alguém que trabalhe no supermercado?

E: Não, não. Nunca precisei.

LP: Ok. É... E o senhor também já teve alguma assistente pessoal ou não?

E: Se já tive?

LP: Assistente pessoa, da Cavi.

E: Não, não. Não entrei nesse processo.

LP: Uhum.

E: Nesse momento não estou necessitado e acho que pode fazer falta a outros

LP: Uhum, uhum. E falando um pouquinho de quando o senhor ajuda a sua mulher a encontrar alguma coisa, como que é a questão das embalagens dos produtos, a questão das etiquetas, tem alguma questão assim que o senhor acha que às vezes pode ajudar ou atrapalhar nas embalagens?

E: (Silêncio) É... Me ajuda... Não é uma ajuda muito grande, não é? A (incompreensível) vê o que quero, o eu quero pra cozinhar, ou eu posso dar uma opinião sobre por exemplo, sobre bebidas, e isso aí é uma coisa que também posso dizer se é melhor ou pior, mas no que diz respeito à alimentos, vegetais, frutas, isso eu... é ela. Carnes, peixes, realmente é ela que escolhe.

LP: Uhum, uhum. Então tem algum produto assim que o senhor gosta de escolher pessoalmente? Já falou da bebida, mas pode entrar mais no detalhe?

E: É... Quer dizer... Não... Não é que sejamos muito consumidores, bebemos um copo de vinho à refeição, ao almoço, e a noite já não é vinho. Cada um (incompreensível) como se pode dizer, em dia de festa. Mas não somos assim.

LP: Uhum.

E: Mas mesmo assim não é grandes compras.

LP: Uhum, uhum. Mas tem algum outro alimento ou bebida que o senhor gosta de escolher pessoalmente, ou...

E: Não...Pode ser por exemplo um chiclete quando se deita no leito?... Pouco mais. Também não é mais que diga assim: Quero isto ou aquilo, não. Comprar conserva,

conservinha de/sem...? por exemplo, ou de atum, pouco. Não sou... Não sou... Digamos, não meto muito a colher nesse sentido.

LP: Uhum.

E: A minha cobrança será mais em casa, a fazer a cama, e a tratar a roupa, estender, e recolher... Tudo por (incompreensível) na parte de escolher alimentos.

LP: Uhum. E essa questão da escolha de alimentos, é uma questão pessoal mesmo ou o senhor acha que se os supermercados fossem mais inclusivos isso poderia mudar?

E: É... Não acredito eu... Eu acho que, pronto. Nós habituamos. Ou vamos juntos ou vai ela. Não sinto essa necessidade. Agora pra alguém ir? Sozinho ou em que ambos são cegos ou ambi...? realmente é necessário talvez que fosse mais inclusivo, não é? (incompreensível) em braile e coisas assim. Talvez fosse melhor sim. Mas eu não sinto esse problema.

LP: Uhum, uhum. E então... Tem alguma parte na compra de alimentos que o senhor tem uma participação mais ativa ou de forma geral é a sua mulher...

E: Não, no geral é ela. A única coisa é que posso lembrar que é necessário comprar um peixe, ou carne... eu carne, eu não dispenso, é um prato que não posso dizer que dispenso porque basta quando se vai ao ?? a comprar, agora não se pode ir ao ??, mas quando vamos buscar ao ?? há muitos casos que... eu não sou um grande consumidor de carne. Mas... posso lembrar ou de tudo aquilo que (gaguejo) está a faltar. Mas não, não tenho assim uma grande intervenção, acho eu.

LP: Uhum, uhum. E na hora do pagamento também é sempre...

E: É, é sempre ela que paga porquê... Pronto, ela tem o cartão da conta bancaria e... (risos) e paga.

LP: Uhum, uhum. Mas o senhor acha também que por talvez uma falta de acessibilidade o senhor evita ou também é por uma dinâmica vossa assim que não tem a ver com acessibilidade?

E: Claro... Eu... Eu... Normalmente não tenho usado. Tenho cartão, mas não tenho usado. E por exemplo, (incompreensível) agora muita gente tem o smartphones, o iphone, eu não tenho. Eu não tenho. Não é eu não me gostasse ter, mas eu na tive essa oportunidade, não tive essa técnica no momento em que... foi quando começou também a pandemia e aquilo encravou e agora não estou disposto, não estou com muita cultura? Pra nada, mas é porque talvez aí como já enfim poderia utilizar meios eletrônicos talvez até pra pagar enfim, mas metade das compras alimentarias, de alimentos... (incompreensível) porque a minha mulher, enfim, é normovisual e também isso é... é uma ...?? pra eu não me meter muito nisso (risos). Faço o que posso, mas essa parte não, no momento.

LP: Uhum, uhum. E existe algum supermercado ou até mesmo... a gente não fala muito das mercearias, mas muita gente prefere frequentar mercearias, eu não sei se essas mercearias de bairro o senhor frequenta sozinho ou se... não?

E: Não, a minha mulher faz um misto. Coisas compra no supermercado, no hipermercado, e outras no pomar, outras vai à padaria... Pronto, isso aí na é fundamentalista só ir ao supermercado ou só ir às pequenas lojas. Não. Vai a encontrar o melhor produto, o melhor, preço. Tudo. Faz tudo. Pronto.

LP: Uhum, uhum. E vocês tem alguma preferência por algum mercado específico, e tem algum motivo se tiver...?

E: Ah... Desculpe, eu não percebi.

LP: Se vocês têm preferência por algum supermercado específico e...

E: Não, não, não. Há coisas que eu vou comprar no LIDL, outras no Continente, outras eu compro no Pingo Doce..., Mas claro, eu posso ir sempre ao Continente, mesmo porque está aqui ao lado, mas mesmo há produtos que preferimos no outro lado. São poucos, não é? Mas não se prende à... por causa de promoção, ou isso e aquilo. Não se prende. Não.

LP: Uhum, uhum. E bom, eu estava dando uma olhadinha aqui e as minhas perguntas são muito orientadas...

E: (Interrompe) Pra quem consome?

LP: Sim, sim. Pra quem tem uma participação talvez um pouco mais ativa na...

E: Pois eu avisei logo que não tenho, porque...

LP: Sim, sim, sim. Mas de qualquer forma, se o senhor tiver algum ponto assim sobre alimentação em geral ou até mesmo da sua experiência em relação à sociedade... Ah, uma coisa que eu não perguntei: A fila da preferência, normalmente vocês usufruem da fila da preferência? Da prioridade, desculpa.

E: Da prioridade normalmente não, porque quando vamos, temos sorte de não ter ninguém assim a espera pra entrar. Mas já aconteceu, também chegamos... E, e o próprio segurança sinalar pra entrar e eram duas ou três pessoas na fila e ficamos à espera. Mas não é que a gente... Suponha digamos... (risos) à frente pra usar a prioridade. Como vou acompanhado, no geral a gente coloca-se num local e aguardamos. Mas já aconteceu de chamarem-nos para avançarmos.

LP: E já aconteceu de alguém reclamar, assim, cliente?

E: Não, não, não. Nunca aconteceu.

LP: Bom, mas é. Como eu tava dizendo tem muitas perguntas que é pra essa questão mais ativa, do processo de compra. Mas se o senhor quiser compartilhar comigo experiências, da sociedade, de como é que funciona assim pro senhor.

E: Eu realmente não tenho muitas experiências. A minha participação é tão pequena que não... que não. Acho que não tem disso. Sou um privilegiado nesse quesito. De fato, a minha mulher ser normovisual também e ser quem é também ajuda eu ser um privilegiado.

LP: Uhum. Mas o senhor tem alguma questão que observou ao longo dos anos também da falta de acessibilidade, por parte da sociedade, não necessariamente só na questão alimentar, mas que assim, que lhe incomoda... Enfim

E: Não, quer dizer. Aqui a zona onde eu vivo são respeitadores, não é, não tem... Aqui esta área onde eu vivo. É claro que quando jogo, agora não posso, mas quando jogava pra associação e no Porto isto é... é muito frequente encontrar obstáculos, não é? Com carros, postes ou candeeiros que são colocados no meio do passeio, em vez de que... Porque o passeio é estreito...É... mas aqui na área onde vivo, não. É bem... Tem tido bastante arranjo, e os passeios são suficientemente largos e não, não tem grandes, muitas queixas não.

LP: Uhum, uhum. Bom, acho que a (risos) nossa entrevista acabou um pouco mais curtinha, mas se o senhor tiver alguma coisa pra acrescentar, que eu não perguntei...

E: Não, eu realmente não posso cobrar mais que aquilo que a ... faz.

LP: Mas de qualquer forma as informações são importantes para a pesquisa, pode ter certeza.

E: Ok.

LP: E eu gostava então de agradecer a sua participação e se houver qualquer dúvida eu estou disponível...

E: Obrigado.

LP: E só antes de encerrar a nossa ligação, caso o senhor conheça mais pessoas que poderiam estar interessadas no meu estudo, deficientes visuais, se eles tiverem interesse em participar, ou o senhor não sei se consegue ter o meu numero pra compartilhar com essas pessoas...

E: Tá bem, se eu souber de alguém que queira... perguntarei se a pessoa está interessada né, pois comunicaria, sim?

LP: Tá bem, tá bem. Então tá ótimo.

E: Tenha uma boa tarde.

LP: Muito obrigada, seu Marcos. Tenha uma boa tarde. Com licença.

viii) Entrevista Paulo

Duração: 59:17 – 05.02

LS (entrevistadora); E (entrevistado)

LS: Antes de começar, vou ler um termo de consentimento para a gente poder prosseguir, tá bom?

E: Ok.

LS: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação. Você concorda?

E: Sim sim, concordo.

LS: Uhum, é, eu vou então começar com umas questões sócio demográficas, umas vão parecer um pouquinho óbvias, mas é só mesmo para poder ter gravado as respostas, tá?

E: ok.

LS: Então, é, o seu sexo?

E: Masculino.

LS: Idade?

E: 44.

LS: Hum, ok, e escolaridade?

E: Décimo segundo ano.

LS: Hum, ok, profissão?

E: Hum... administrativo.

LS: E onde vive?

E: Vila do Conde.

LS: Hum, ok, com quem vive?

E: Com pais.

LS: Ok, e, é, como é caracterizada sua deficiência visual?

E: É, baixa visão.

LS: Ok, e quando foi feito o diagnóstico?

E: É, na visão, baixa visão e do RCR, retinite pigmentar.

LS: Ok. E...

E. (interrompe) Foi diagnosticado (dificuldade ao falar a palavra) aos 16 anos.

LS: É, baixa visão, hum... então, em relação à compra de alimentos qual é a forma normalmente que... que vocês utilizam? Presencial, online, por telefone?

E: É, presencial e online.

LS: Ok, e quando essa compra ela é feita presencial, hum... você normalmente vai sozinho ou acompanhado?

E: Não, acompanhado.

LS: Hum, acompanhado, você pode me contar um pouquinho sobre essa experiência em geral?

E: Sim, eu vou muitas vezes, eu vou com meus pais ou com familiares, irmãos ou tios, ou às vezes com amigos, e quando vou acompanhado, mais ou menos, sei o que quero comprar, digo a eles, à essas pessoas, vamos a secção e dizem tem essa gama e esses produtos, digo qual eu quero. Quando também não sabem, peço ajuda aos funcionários da loja para fazer a compra (pausa) em plenas condições.

LS: Entendi, é, só mesmo para eu poder me orientar aqui, já aconteceu algumas vezes de você ir sozinho sem acompanhamento de familiares ou amigos, e necessitar ajuda de um assistente...

E: (interrompe) já fui uma vez.

LS: de supermercado?

E: Aconteceu que, quando isso acontece, vou com bengala e entro numa loja e digamos, como quase toda maioria tem balcões na entrada e o funcionário vê que sou cego né, pergunta se quero ajuda e eu disse que sim e disse que queria e efetuamos a compra, já aconteceu também assim.

LS: Ok, daqui a pouco a gente fala um pouquinho mais sobre essa experiência também.

E: Uhum.

LS: Hum... sobre o ambiente, como é você chegar e pedir ajuda, ã, esse balcão é fácil de encontrar, como que é?

E: Não, é complicado.

LS: E como você faz pra encontrar esse balcão? Por exemplo, pra pedir assistência em geral.

E: Eu percebo que alguém está a passar e peço ajuda para pedir alguma informação ou se tiver algum segurança, vigilante, peço ajuda ao vigilante e se não tenho que andar mais ou menos até o meio da loja com a bengala, sujeito a por alguma coisa a baixo, este que é o problema.

LS: E de que forma o design né, a distribuição dos corredores e mercadorias no supermercado ajuda na orientação quando você realiza compras.

E: Como tu sabe, a gente sabe mais ou menos, respondemos inquéritos e o que a gente diz é, os, qualquer tipo de loja deveria ter corredores largos, que é pra gente movimentar, tanto sozinho ou acompanhado, só que a maior parte das vezes ou os corredores são muito estreitos ou são largos mas tem alguns obstáculos, como alguns acontecem, vai ao supermercado e metem no meio do corredor um balcão com demonstração com produtos de higiene, imaginamos.

LS: Uhum.

E: Isto para nós é complicado, vamos “pa” sempre nesses balcões quando vamos sozinhos, mas quando vamos acompanhados, pronto, aí já não há problema nenhum

LS: Sim sim, e no seu caso, a iluminação tem algum tipo de influência?

E: Ajuda, quanto mais luz, consigo perceber que tem objetos à minha frente, não é nítido, mas consigo mais ou menos, enxergar uma coisa mais clara outra mais escura, e pronto, dá um bocadinho pra enxergar pequenos reflexos, digamos assim.

LS: Entendi, entendi, e tem a... algum aspecto da organização que facilita a mobilidade, porque você falou de alguns obstáculos, alguma coisa, o corredor largo, mais alguma coisa?

E: Sim, deveria ter corredores largos, todos deveriam ter um balcão na entrada, nem que fosse só no pagamento né, que aí a gente já sabia que lá tem um funcionário e ajudarmos a comprar ou nos disser onde é o mercado, para além dos corredores largos ter também um caixa específica para pagamento à pessoas deficientes, agora isso acabou, mas deveria ter, não é mesmo?

LS: Sim sim.

E: Vou a estar muito...

LS: Sim, e ã, vamos falar um pouquinho sobre a questão da assistência...

E. (interrompe) uhum.

LS: seja quando, a... te, a... (gagueja) você tem algum acompanhamento ou...

E: (interrompe) tem

LS: as vezes que foi sozinho, você pode contar um pouquinho da experiência, depois a gente vai guiando um pouco com as perguntas.

E: Quando vou acompanhado já sei quase sempre o que eu, 90% daquilo que eu quero comprar.

LS: Uhum.

E: E a pessoa que vai comigo, fica junto, ou seja, quero comprar alimentação ou lâmpadas, quando a gente onde estão as coisas no mercado é fácil, ou seja, vamos lá, ver o que é que tem, e diz olha, isso é esse produto, esse preço e aquele e depois fazemos a comparação e vemos se é rentável ou não, e é o que acontece quando vou acompanhado, mais ou menos desse jeito.

LS: Uhum.

E: Pra depois, o pagamento, esse que é a parte hoje em dia que é mais complicada porque acabaram com as caixas de (se enrola com as palavras) reservadas para deficiente e grávida, acontece muitas vezes, eles não só percebem, todo mundo só percebe que eu sou deficiente e pronto, então chegam a olhar para nós como se fossemos um ets, que não é o caso, se é acompanhado.

LS: Sim.

E: Ou sozinho, é, acontece que fui só 3-4 vezes no máximo, essas vezes, uma delas, reparei, sabia que tinha, o balcão estava na entrada e fui até o balcão e pedi ajuda como (pausa) como o "Fnac" "Sports Zone", que são os que tinha balcões na entrada e pedi ajuda, na outra, como ele não tinha balcão, tive que pedir a alguém pra me levar ao funcionário, ou algo assim, para fazer a compra.

LS: Entendi, e, você alguma vez já recebeu alguma assistência personalizada de uma pessoa treinada para dar assistência para pessoas com deficiência visual?

E: Não, sei que o os grandes supermercados tem essa ajuda.

LS: Uhum.

E: Mas, temos que fazer no mínimo de compras, 25 euros, para ter, digamos, para disponibilizar essa pessoa para estar aquele tempo conosco, ou seja, vão tirar o tempo de produtividade dessa pessoa para estar nos acompanhando.

LS: Entendi, então eles só disponibilizam uma pessoa com a compra superior a 25 euros.

E: É, igual ou superior a 25 euros.

LS: Ah, ok.

E: Ou seja, Jumbo, Continente, Pingo Doce, todos eles fazem isso, temos que fazer a marcação, imaginemos por exemplo, hoje as 6 da manhã, tem que ser 24 horas pra receber-nos, amanhã as 3 da tarde vou ai e preciso de assistência, ou ajuda, o tempo que eu demorar, que seja 5, meia hora ou uma hora, vão estar disponíveis, só que eu tenho que fazer a compra igual ou superior a 25 euros.

LS: Uhum.

E: Nunca fiz isso, não sei essa questão.

LS: Sim sim. E qual que são os comportamentos da pessoa que está te dando assistência que você considera positivo durante sua permanência na loja.

E: Quando é um familiar ou quando foi o funcionário da loja?

LS: Os dois, apesar de que acredito que os familiares já devem ter mais algum tipo de conhecimento, mas também...

E: (interrompe) sim sim, já sabem, já sabem, por exemplo, se preciso de um produto, já sabem que vão dizer o produto é isto, é assim, as características e dizem também o preço, se é que estão acompanhados. Sozinho, (gagueja) 90% à 95% as pessoas quando vão sozinho, não tem essa capacidade, não estão treinadas para ajudar as pessoas deficientes...

LS: Uhum.

E: ...se precisa de uma informação mais específica elas já dá essa informação, ou vai pelo bom censo, digamos assim, pronto, a questão humanitária de ajudar a pessoa e tentar satisfazer ao máximo o que podem.

LS: Uhum, e a... você tem o hábito de pedir informação pra quem tá auxiliando, no caso o pessoal da loja, porque você mencionou que, hum... mesmo quando vai acompanhado de familiares ou amigos, as vezes vocês pedem auxílio...

E: (interrompe) sim, sim, e tem que pedir e tem que dizer olha, quem vai pedir a informação ou eu, ou alguém vai comigo e olha a pessoa não vê queria pedir informação sobre um objeto, como por exemplo comprar um auscultadores, de um telemóvel, a... estamos a ver as pessoas e eu não vejo, se precisar de ajuda peça na secção e assim assim...

LS: Uhum.

E: Às vezes eles ficam muito tensos pra ajudar, porque já reparei, eu não vejo, mas a gente percebe (pausa) só na forma de falar ou se exprimir, alguns começam a fazer um frete, esta é a palavra, mas quando a gente pede ajuda, a maior parte consegue mais ou menos ajudam, conseguem.

LS: Entendi, e o que essa, hum... o que podia melhorar, qual era o tipo de assistência, a... que essas pessoas podiam...

E: (interrompe) sim, das duas uma ou as pessoas deveriam ter uma formação específica, tipo um (gagueja), digamos uma formação anual pra, nem que fosse uma hora ou duas horas pra saber se comunicar com pessoas deficientes, deveria ser uma base do currículo da pessoa, pra ajudar-nos, se for um cliente qualquer e estão pra

vender o produto e (gagueja), sendo uma pessoa normal ou um deficiente, na nossa opinião. Essa formação nem que seja muito básica né.

LS: Uhum.

E: Saber como explicar o produto à pessoas.

LS: É, sim, e falando exatamente sobre o produto, as embalagens, hum...

E: (interrompe) Sim.

LS: ...na hora que vai fazer uma compra no supermercado, como que você identifica o produto, hum... que você quer comprar, na prateleira, vamos falar assim.

E: Quando estou acompanhado, a pessoa diz o que é...

LS: Uhum.

E: E se, está fora da caixa, eu consigo ver as formas, mas já fui a muitos sítios e entrei nas quais fui obrigado a fazer a pessoa tirar da caixa pra nós, porque sou deficiente tenho direito pra ver como é o objeto em sim...

LS: Uhum.

E: Ver a textura, o formato e as vezes alguns detalhistas não, digamos, entendem muito bem isso.

LS: Uhum.

E: Pronto, já contei.

LS: É, e você já chegou a usar algum tipo de assistência tecnológica, algum aplicativo para poder identificar os produtos, ou não?

E: Sim, se tem um produto que quero ver cores, um produto equipamento que estou a ver e diz cores do objeto, é o único aplicativo que tenho externo, digamos assim...

LS interrompe: Entendi.

E: ...só que agora os novos telemóveis do Iphone, a partir do 10, já trazem uma aplicação que por exemplo com o seu objeto ele diz o que que é, imaginemos uma caixa de sapatos castanho, imaginemos...

LS: Uhum.

E: ...ele já te diz, mas deveria ter mais (se enrola) o que vai acontecer é quando também a gente chega muito em casa a ter informação das páginas da lojas pra ter a informação mais possível e segurança mais abrangente sobre o objeto, o que que é, qual é compatível, se é cor, se é, digamos, o tecido se for roupas, quanto mais informação pra nós, era mais fácil.

LS: Entendi, então você está acostumado a fazer uma pesquisa de preço, mas uma pesquisa de preço do produto...

E: (interrompe) Previamente.

LS: ... a... antes...

E interrompe: Previamente, sim.

LS: Ok, ok.

E: Quase todos os deficientes, falo com alguns e conseguem, eles fazem mais ou menos, uma pesquisa prévia, dizemos assim, quando queremos comprar uma coisa que é pra ir quando vamos à loja sabermos mais ou menos aquilo que queremos, fora a alimentação né, a alimentação é diferente do resto.

LS: Na alimentação é diferente como?

E: É assim, na alimentação a gente sabe mais ou menos, quando é compra online a gente vê, compra um (se enrola), como é que explica, hmmm comprar vinho, precisamos, por exemplo, a qualidade do vinho, se é maduro, se é branco, vemos os preços, as opções que tem e vemos lá, quando a gente quer comprar um produto específico, uma garrafa de vinho, quando tem na loja a gente sabe, vai pesquisar mais

ou menos o que que é, o que não é, e vamos à loja e vemos se tem o que quero comprar, se não vemos mais ou menos semelhantes e as vezes pedimos ajuda ao funcionário para perguntar, uma região do país, é o que acontece.

LS: Uhum.

E: Não sei se é, se fui claro ou não.

LS: Sim sim, mas, essa pesquisa de produtos de preços, antes de... de se dirigir ao supermercado ou loja alimentar... não é...

E interrompe: Certo.

LS: Como que ela, ela é suficiente, é insuficiente, você sente o formato insuficiente...

E interrompe: Às vezes, é suficiente outras vezes é muito insuficiente, tem as duas partes.

LS interrompe: Você pode dar um exemplo?

E: Por exemplo, já tive que comprar um, imaginamos uma coluna para um tele móvel, só de ver a coluna e o preço, e digamos e o que que trazia a coluna, o cabo por exemplo, mas não dizia se aquilo era compatível, por exemplo, tenho um Iphone, se era pro Iphone 5, ou 7, essa informação não trazia por exemplo, estás a entender?

LS: Uhum.

E: Pronto, a gente fica mais ou menos, quando não tem, o que acontece é que muitas vezes é, por exemplo, na “Fnac”, temos obrigatoriamente pra ligar pra loja pra saber se aquele produto, a referencia daquele produto, se a referencia do produto é compatível ou não, ai é que dizem, a informação do produto deveria ser mais, pra gente, os produtos tecnológicos deveriam ter o que que é compatível ou não, muitas vezes pra gente entender a informação.

LS: Uhum, entendi entendi. E você normalmente ãã gosta de selecionar os seus produtos em supermercado que são não embalados, por exemplo, frutas, a padaria self-service ou...

E: Às vezes sim, outras vezes não, as duas formas, há coisas que cortam na hora, imaginemos a porção, a fruta tem duas formas nós compramos, igual aqui perto de casa, há zonas que o funcionário vai buscar a fruta e há outras que são melhores por no saco e trazemos, as duas opções, mas a maior parte das vezes precisamos ser nós pra saber, porque nós sabemos mais ou menos a qualidade do produto, digamos assim.

LS: Uhum.

E: Mas quando estamos acompanhados, nos dizem se está mais verde ou mais maduro, digamos assim, quando é fruta.

LS: Sim, sim, e normalmente você gosta de descobrir novas marcas quando vai fazer compras ou prefere ficar no habitual?

E: As duas coisas, quando são coisas que, há coisas que eu sei, que eu tenho alguns problemas de saúde de gases, há coisas que não posso mudar imaginemos né?

LS: Uhum.

E: Mas há coisas que eu gosto de ir a descoberta, digamos assim, também posso assim me aventurar sabendo que é uma descoberta mais ou menos com algumas regras, digamos assim né, mas gosto de escolher outros produtos, outras qualidades.

LS: E essa descoberta de produto, você... como você tem conhecimento desses novos produtos?

E: Através mais da comunicação, a par, ou outros quando a ver um produto e depois aparece, como tu sabes, como aparece na internet, as vezes um produto pra gente (se enrola), com sua pesquisa, aparece pra gente produtos de acordo com sua pesquisa que fizeste, e vai ao menos descobrir algumas coisas que não sabia ou condizente com aquele produto que, já tem um igual, mas é mais barato quando procura, imaginemos né, isso acontece muitas vezes.

LS: E durante uma compra no supermercado a... você consegue também conhecer novos produtos normalmente ou falta informação, como é que é essa descoberta no supermercado?

E: Esta descoberta é como, por exemplo, como foi ontem, fui lá, fui com meu pai e compramos lâmpadas, quando passamos, as lojas são mais ou menos inclusivas, quando são coisas novas mas, ao início não é, da loja está a passar pra pessoa ver que é pra obrigar a comprar né, então a comunicação já sei mais ou menos como é que funciona, o consumo em si. E aí fomos ver se tinha lá uns queijos e enchidos do interior de Portugal, Trás-os-Montes e vi lá um chouriço que é diferente por exemplo do que a gente costuma comprar, e compramos para experimentar, está a entender? Às vezes acontece isso.

LS: E como você se informa normalmente sobre os produtos que estão em promoção ou desconto? É antecipadamente?

E: É, quando é sempre lojas, grande lojas, digamos, a gente faz associar nosso email para receber informações deles, newsletter né...

LS: Uhum.

E: Eles mandam o folheto e vou vendo mais ou menos, mas acontece que os folhetos que eles mandam, pra nós as informações são muito confusas, pois nos folhetos aparecem as imagens e o código de referência do produto, mas não diz se o produto o que que é, qual é a promoção, ou seja, tem sempre que chamar alguém pra dizer o que é aquela promoção. Digamos assim...

LS interrompe: Então...

E: É engraçado.

LS: Então esses folhetos que as grandes lojas mandam online não são acessíveis?

E: A grande maior parte delas não, a grande maior parte não, posso dizer por exemplo 35% de máquinas de lavar aparece 5 resultados com fotografias, mas não sabe qual é, qual é a marca, qual a capacidade da máquina de lavar roupa, quantos kilos lava.

LS: Uhum.

E: Pronto, deveria ser melhorado, acho eu, a descrição do produto, do objeto.

LS: Uhum, sim.

E: Já fiz uma discussão sobre isso também, não sei se foi ao Continente, mas mandei que eles deveriam ser, não enviar como se fosse fotografia, mas por lá, por exemplo imaginamos essa semana, por exemplo 15% numa máquina de lavar louças da Bosch, imaginemos, essa máquina da Bosch vai ter capacidade só pra 10 kilos, exemplo, então pra esses 15% e o valor antigo e o atual, essa informação que deveríamos saber e raramente vem.

LS: Sim sim, é muita imagem né, e as descrições não tem...

E: (interrompe) É, pra quem é cego ou como nós baixa visão é igual, a gente não vê não, tem que chamar alguém pra... (não termina a frase) ou imprimimos e a pessoa vê ao nosso lado, o que faço muitas vezes chamo alguém ou mando aquele, faço um envio do email da pessoa e passo ao papel, depois faço a compra online ou vou a loja.

LS: Uhum.

E: Mas é muito complicado.

LS: E você já mencionou algumas vezes que em vários momentos, diferentes processos em vários momentos aãã...

E: (interrompe) Sim.

LS: ...que em algum momento tem que chamar alguém, pra poder dar algum tipo né de assistência, explicar mais...

E: (interrompe) Sim.

LS: ...e você gostaria de falar um pouquinho mais sobre isso, como é que é aãã...

E interrompe: Exato, quando são compras online, sites de lojas que já estão mais ou menos acessíveis, ou seja, já estão (se enrola pra falar a palavra) expostos em links, para nós é mais fácil assim do que ter uma página com 100 mil produtos expostos, outros já tens quatro à cinco campos com o que tu querias e tu vais lá e para nós é mais

fácil, há outros sites que é, que aparece a loja, imaginamos um exemplo da “Springfield”, a “Springfield” tem os produtos, aí vai lá e depois tens por exemplo 1000 produtos nessa loja, tudo exposto na página, página online, vais a ver um produto, calça entre aspas né, ou vais a calças da “Springfield”, eles fazem mais ou menos uma pesquisa meio seletiva dentro da loja, aquilo, o que eu estou a dizer é que quando qualquer site é acessível por link deve estar por categorias, por exemplo, alimentação, higiene, chacurtaria, produtos de limpeza, acontece assim muitas coisas, pra nós é mais fácil porque dentro da categoria você vê, por exemplo, produtos de higiene tem shampoos, géis de banho, sabonetes, pra gente é mais fácil por tudo em grupo, muito muito mais.

LS: Uhum, entendi.

E: Quando aparece na pesquisa, por exemplo, um shampoo “Head and Shoulders”, pronto, vamos a ver, nas categorias se tem ou não o produto, as vezes a gente mete a pesquisa por uma forma e depois está registrada na base de dados em outra forma, estás a entender?

LS: Uhum.

E: Daí temos que andar a pesquisar.

LS: Sim, sim.

E: Devia estar tudo em subgrupos, que aí é muito mais fácil para nós a pesquisa.

LS: Uhum.

E: Se calhar como estou a te dizer, temos que sempre chamar alguém para ver e o que acontece, aparece a pesquisa, aí o shampoo aparece lá, mas não aparece se é shampoo normal, se tem cheiramento, se cheira a camomila ou o que seja o cheiro, estas a entender?

LS: Uhum, sim, e nessa questão de sempre precisar de pedir ajuda por uma falha de quem está...

E: (interrompe) Isso exato.

LS: ...vendendo, como que é assim, esse sentimento pra você na vida diária assim.

E: É um bocado de frustração né, não encontrar, por exemplo, para nós facilita mais termos leitores de computador adaptado né, com voz e isso tudo, temos que ter mais ou menos nossa vida independente né, e escolher o que queremos o que não queremos, pronto, mas cada um faz a sua forma de fazer compras, o que eu faço né enfim, vai de cada um, o que eu faço, isso é assim assim ok, já sei mais ou menos aquilo que quero, escrevo no papel que é para não me esquecer ou faço um documento do word ok, e meto, quando tem que ir a loja não é, quando tem que ir a loja essencial, quando é online, pronto, é vou ver um produto e adicionar ao carrinho, as vezes é fácil e outras vezes é muito complicado em alguns sites na internet fazer compras, isso acontece muitas vezes, as vezes lá fica frustrado, pois depois pra fazer algum processo calha a ser mal ou o produto não é bem, ou em vez de por uma quantidade da peça há duas, vai fazendo as contas, depois aparece esse valor mais o que a gente pensa que é o valor, ou muitas vezes acontece que a gente vai fazer o pagamento, as vezes não está muito bem em alguns sites.

LS: Uhum, uhum. E exatamente sobre o pagamento vamos falar um pouquinho sobre ele?

E: Sim.

LS: Quando você finaliza a compra, no caso presencial, qual é o método que você prefere usar normalmente?

E: Eu?

LS: Sim.

E: Era mais fácil se tivessem a opção MBWAY.

LS: Uhum.

E: Pra nós é mais fácil MBWAY porque temos tele móvel adaptado, vai lá, é fácil, se não, ou seja, os terminais das lojas, ou paga em dinheiro, tem o dinheiro e já sabe mais ou menos a quantidade de dinheiro que tens. O multibanco pra nós é complicado porque os terminais não tem leitor de voz e alguns dos caixas são bastante salientes outros

não, é complicado, para nós até o MBWAY, para mim que é o meu caso facilitaria, mas há outros cegos que gostam mais de pagar em dinheiro, cada um vai com suas opções.

LS: Uhum, e ã na hora do pagamento você se sente seguro, inseguro, existe algum métodos estratégicos que você faz para se assegurar da sua compra?

E: Sim, mais ou menos, acho que cada um pode falar, mas eu estou a pagar mais ou menos, tento verificar se não tem mais pessoas perto de mim, se não estão, quando é acompanhado, com uma pessoa, familiar, prontos, vou ao lado deles e pronto, dou o cartão multibanco e eles pagam, porque sei que é seguro...

LS: uhum

E: ...sei que nessa questão não tem problema, quando é com amigos, pronto dou o dinheiro e eles pagam, pronto, não há, espero que nunca teve nenhum problema até hoje.

LS: Entendi, e você já falou algumas coisas, mas tem mais algumas outras sugestões, podemos falar assim, outras queixas que você gostaria de...

E: (interrompe) O que eu vejo, pronto, é que deveria ter os balcões, os corredores deveriam ser largos, não devia ter nada no meio dos corredores, que eles metem que é para expositores, para venderem, isso não deveria ter, e deveria ter uma caixinha só pra deficientes com o botão para chamar um funcionário lá o dia todo, não tem ninguém decente né, nessa caixa deveria ter um botão de alarme pra chamar um... este botão pra chamar uma central qualquer e depois aparecer lá um funcionário, no prazo de 5 minutos imaginemos, pra chamar um funcionário pra gente fazer o pagamento das compras (incompreensível), essa são as opções.

LS: O Paulo falou que antigamente tinha caixa para deficientes e não tem mais?

E: Tinha, tinha.

LS: E como que era isso, você tem ideia de porque que tiraram?

E: Sim, tiraram porque, é o que estou a dizer para as lojas, ter lá um funcionário lá 8 horas imaginamos por dia, só para ser o... enquanto um caixa ao lado, que não é o caixa

normal, imagina que aparecem sei lá 20 pessoas para fazer compra, em que há lojas em que nessa caixa específica aparecem só 2, começaram a fazer contas e viram que esse funcionário que estava direcionado para pessoas deficientes estava a ter pouca produtividade em relação à outras e tiraram essa caixa.

LS: E, agora uma curiosidade, na hora de fazer o pagamento você é garantido a dar preferência, ou existe isso?

E: Como?

LS: Vou dar um exemplo no Brasil, existem os caixas preferenciais, quando não tem pessoas grávidas, idosas ou deficientes pode ir todo mundo, mas quando tem alguma pessoa que se encaixa nesse perfil é garantido dar a preferência.

E: Aqui acontece a mesma coisa, desde 2016-2017, qualquer caixa é pra toda gente né, eu aparecendo lá tenho prioridade a frente dessas pessoas, mas tenho que pedir a pessoa que está a minha frente para passar, e o que acontece, já vi, há pessoas que aceitam isso e outras que não aceitam, apesar que, ta na lei portuguesa, se é uma caixa que tenho 5 pessoas na minha frente, eu posso passar à frente das 4, a outra está a fazer o pagamento, eu posso passar a frente das outras 4.

LS: Uhum.

E: Mas há pessoas que não conseguem entender isso, que está na lei e eu posso passar, e essas pessoas que se recusarem, a me deixar passar a frente, podem chamar a polícia e identificar as pessoas, é o que tá na lei, só que uma coisa na teoria e outra na prática, o que tu faz, uma coisa é que as pessoas já estão mentalizadas, já ok, já sabem e a pessoa deficiente passa a frente, há pessoas que não estão informadas, não tem acessibilidade e depois o que acontece é, não sei se também acontece no Brasil, mas aqui acontece, a maioria das pessoas só se adaptam quando tem alguém na família com esse problema. Quando não tem a grande maioria das pessoas tornam-se, não é bem... não tão bem adaptadas a esse tipo de problema, só quando tem alguém na família, algum familiar ou algum amigo, aí é que estão mais abertas a esse tipo de questões, estás a entender?

LS: Uhum, sim, mas então nesse caso do caixa, você, não, a pessoa deficiente visual ou qualquer tipo de deficiência, tem que pedir para as pessoas que estão na frente para passar?

E: Sim, ou então dizer ao caixa, sou deficiente e a seguir daquela pessoa no pagamento tenho prioridade.

LS: Ok.

E: As duas questões, mas isso na teoria, pois as pessoas dizem não, vai ter que esperar um bocado porque ainda tem mais pessoas, mas digo não, eu posso passar, está na lei, e depois muitos caixas não sabem muito bem das leis de deficiente, é o que acontece no país, pelo menos já aconteceu isso. Estou a dizer, nos está a vender, deveria haver sempre uma formação, tenho esses direitos, mas também tenho esses deveres, as duas coisas, pronto, mas quando estou a por os produtos no tapete, eu chego lá, posso passar a frente, eles dizem não, eu digo depois dessa pessoa a fazer a compra, eu sou a seguir e muitos ainda não estão muito, não tem muito conhecimento dessas leis de deficiente, o que é o que não é, o que podem o que não podem, há muita pouca informação perante as lojas e perante os colaboradores das lojas.

LS: Entendi, e o que você queira compartilhar, já aconteceu alguma situação assim desagradável?

E: Sim, sim, diz, chega lá, fui com um amigo, pronto e eu posso passar a frente eu sou deficiente? Mas não estou a ver a sua bengala nem nada, eu digo não está a ver pois estou bem acompanhado com uma pessoa. Há mas não to, pronto, e do caixa viu e disse esse tem prioridade, por um acaso sabia que tem prioridade, mas há pessoas que ainda não estão bem adaptadas para isso, devia haver uma campanha de sensibilização através de uma conscientização social para este tipo de questões também.

LS: Nesse caso que você deu o exemplo até que a pessoa do caixa sabia?

E: Não é bem saber, ter o bom senso e dizer não ele sempre tem direito de passar na frente, pronto, falamos assim, mas não sabia que a lei era obrigatória estas a entender, pronto, teve bom senso e disse que tem prioridade, saber mais ou menos no geral, alguns direitos, pronto, dizemos assim.

LS: E sempre falando um pouquinho sobre essa desinformação por parte das pessoas, mas também por parte dos colaboradores dos supermercados?

E: Acontece o que aconteceu, por exemplo comigo já aconteceu dois casos, teve um caso que disse que, fui lá e queria os auscultadores, para ver, para por no computador né...

LS: Uhum.

E: E os auscultadores, alguns são de bananas (?) e alguns são normais, os antigos, depende do formato do ouvido, e eu queria comprar uns para estar a falar contigo com um computador e falar contigo sem precisar com um fone auricular e o colega, não, pronto, não sabia também de tecnologia, fomos pedir ajuda do colaborador da loja, não é, e estava a dizer olha, preciso de um auricular para por no computador, e ele ok, está aqui estes produtos, vai ao caixa e digo não, ele não vê, ele diz que ele não vê, ele tem que explicar o que é, olha mas eu preciso verificar por dentro para realmente saber ou sentir nas mãos a parte do ouvido. A pessoa disse, não você não tem direito, eu não vou abrir, a pessoa disse e foi nesse caso que disse, você sabe que nós temos direito a ver o produto e vocês são obrigados a tirar da caixa. Pois também há pessoas na loja que pronto, estão mais capacitadas ou estão mais sensibilizadas com esses tipos de questões, há outros que não tem e querem despachar, pronto, já vamos dizer assim e quando ele começou a ser mais desagradável, ou você colabora e ajuda ou então vou fazer uma reclamação por escrito, a partir daí o comportamento é sempre diferente, é engraçado isso, basta a gente dizer estou a pedir ajuda, pois não vejo, quando digo que vou fazer uma reclamação, a partir desse campo tudo o que quiseres eles vão lá, acompanham e fazem o pagamento e pronto. Há uma mudança de personalidade completamente distinta.

LS: Eu queria até perguntar isso, quando essa assistência ela é insuficiente ou desagradável, quais que são os mecanismos, a forma que você tem para se posicionar?

E: Sim, não vamos ser estúpidos com a pessoa não é, lógico, nos queremos ajuda, não vemos, olha preciso ver um produto mais económico em cada caixa, a mas não pode, mas estou a dizer que você é obrigado a tirar porque eu sei, uma vez foi isso, outra vez ele chamou um superior e o superior disse, estou a explicar ao superior e o superior disse que não tira, então digo pronto, vou fazer uma reclamação por escrito e vamos ver realmente se tem razão ou não, quando digo que vou fazer uma reclamação por

escrito, toda a postura, que já está mais ou menos formatada, já mudou completamente, já diz a tens razão, já estão a colaborar, são poucos casos mas ainda acontece, acontece, quando vão falar com algum cego, também pode declarar que acontece isso, porque as lojas estão a tirar um bocado de tempo né, quando tu vê, tu vê o produto e já vê mais ou menos se queres ou não, nós temos que tirar da caixa, ou seja, já perdeu ali meia hora que poderia estar a fazer outra coisa e pronto. E fazem um bocado para tentar despachar para não chatear muito e é o que acontece muitas vezes, mas quem perdem é eles, eles é que perdem, estou a comprar o produto e eles estão lá, estão a vender e a satisfazer bem o cliente.

LS: E essa situação assim, você poderia falar também mais um pouquinho sobre o seu sentimento, algumas coisas você já falou, desse tipo de comportamento.

E: No início eu ficava revoltado bocado mais e entrava mais em conflito, hoje em dia não entro, ou seja, são tantas experiências que a gente vai passando pela vida, que a gente já tá mais ou menos, não é bem resignado, mas é adaptado, digamos assim, que é o termo mais usado, adaptado.

LS: Uhum.

E: Tento explicar uma, duas, a terceira a pessoa não entende, pronto, você não está a entender o nosso ponto, então vamos partir para uma parte mais chata que é a reclamação, nem altero o tom de voz nem nada, hoje em dia só digo isso e a pessoa já muda, já colabora. No início era mais revoltante, agora não, já estou mais resignado, mais adaptado. Porque digamos é uma minoria para mudar a maioria, para tentar ser mais, mais harmoniosa, digamos assim né, satisfazer mais, já teve uma opção que não quis comprar o produto e vim embora pois ele foi “estúpido” e disse, vou fazer a reclamação, mas não vou comprar o produto. Agora hoje em dia, já digo sou assim assim e eles mais ou menos vão ajudando, mas pronto (incompreensível). Isto também tem a ver com a própria formação da pessoa, isso aí ultrapassa completamente.

LS: Só voltando um pouquinho sobre o supermercado, sobre a questão alimentar especificamente, quanto é importante pra sua realidade a proximidade do supermercado, da mercearia da sua residência.

E: Sim, muito melhor, basicamente uma relação de proximidade já vai conhecendo o funcionário, o dono e eles vão sabendo mais ou menos aquilo que compra, e as vezes

dizem olha, que agora estou mais na alimentação saudável, e eles vão te dizendo olha tem aqui também um produto aqui que é biológico, enfim, sem tinta nem nada, vão dando algumas indicações que a gente sabe mais ou menos quando ta comprando. Essa proximidade de lojas de bairro é muito melhor porque eles já sabem, já vão sabendo do que gosta mais ou menos, as satisfações para agradar o cliente, mas isso em pequenas lojas. Em grandes lojas não, não há uma relação com o cliente e o vendedor, nas grandes superfícies.

LS: E você, das grandes superfícies você tem algum funcionário específico que você tem preferência e tem um por que.

E: Não, hoje em dia mais Pingo Doce porque tem mais variedade de produtos de vida saudável, digamos assim, que agora deve ter mais, mas o Pingo Doce foi um dos primeiros a ter, com frutos secos, com bolachas com, como é que explica, com algumas sementes, com pão com sementes e pronto, o Pingo Doce e o Continente neste aspeto são os melhores, já tem os produtos... à base de produtos mais saudável, com menos sal e gordura e pronto, são mais ou menos esses dois, já tem bancas com corredores com isso, já dá pra escolher melhor.

LS: Você falando sobre esse estilo de vida mais saudável eu me lembrei aqui sobre a questão das informações do produto e das datas de validade, como que você faz normalmente para saber a data?

E: Eu, pronto, eu sei braile, mas não gosto de ler o braile, o que é um bocado paradoxo, mas é engraçado porque se (incompreensível) adaptação em computador já consegue ver ou que não sabe, então liga para a loja e, por exemplo, faz as perguntas né. Quando vamos acompanhados vamos a loja ou quando estou com o produto né, diz lá a data de validade diz isso tudo né, mas sempre pedimos ajuda da pessoa que está conosco ou da pessoa que está dando assistência e digamos olha, imaginemos, vai comprar um queijo emmental, mais ou menos, digamos assim, vai dizer, tem esse marca ou não marca, marca branca ou marca própria da empresa, tem esse produto e a gente sabe mais ou menos o prazo de validade, acontece que eu não dou muita atenção, mas já tivemos dois casos que cheguei em casa, um deles estava fora da validade, tinha passado um dia e o outro eu pensava que era um mês, só tínhamos duas semanas para consumir o produto, as vezes não dou muita atenção mas deveria dar, a gente pensa que fica sem essa atenção, apesar que a gente teria mais certeza do que compra e vai ser mais bem informado, essa informação também tem que estar melhor de ver ou as

vezes o prazo de validade é muito, os números são muito pequeninhos ou não se vê muito bem, pra quem vê né, muitas vezes também é complicado para quem vai acompanhar.

LS: Sim, e bom, agora a gente está começando a finalizar a nossa conversa, a gente falou só um pouquinho sobre proximidade, você já chegou a fazer uma deslocação maior da sua casa para ir a um supermercado específico, isso acontece ou não?

E: Sim, acontece muitas vezes.

LS: E por quê?

E: Por exemplo, muitas vezes, vou ao Auchan, Jumbo o que acontece é que alguns hipermercados, alguns, a maior parte deles, imaginemos 90%, tem em todos os hipermercados grandes né, de grande superfície, depois há alguns, uns vão ter, por exemplo, imaginemos, o Pingo Doce só tem 70% por loja, e tem outros que já não tem e o Auchan, Jumbo só tem uma questão que as vezes eu vou lá de propósito que é uma questão de cevada e estêvia que é específico, por exemplo, os supermercados mais daqui da zona tem cevada outros não tem, a gente mais ou menos, vai vendo e vai conhecendo, vai vendo se tem online através de encomenda, se não tem, vamos lá presencialmente e compramos lá. Às vezes é um produto de uma loja, outro de outra loja, às vezes isso acontece.

LS: Então fazer essa deslocação para diferentes supermercados pelos produtos...

E: (interrompe) Acontece às vezes, às vezes acontece, há outros que a gente também vai que não tem a ver com a variedade de produtos, mas tem a ver com as promoções e com o custo do produto, por exemplo, há hipermercados que alguns faz as compras e vê que realmente, compensa ir lá, tem os produtos, e outros que se fosse lá já não compensa, não vai aquele, vai a outro, vamos ao lado, esse tipo de escolha vai vendo e vai fazendo, e vamos muitas vezes à esse tipo de hipermercado porque, as vezes o produto é bom e mais barato e vamos lá e vice-versa.

LS: Sim, e uma coisa que também, uma curiosidade, que eu noto muito em Portugal, muitas pessoas gostam de comprar nessas vendinhas né, durante essa conversa você mencionou as mercearias.

E: É chamamos de mercearia ou lojas de bairro, não sei como chama no Brasil, mas chamamos disso.

LS: Sim, sim, tá bem.

E: E depois lá está, é, então já vai se familiarizando com a pessoa, com o funcionário, com o colaborar ou com o patrão da loja e já vai sabendo, tem aqui o produto, pronto, só vem na próxima semana, por exemplo, e ok, aí vai lá novamente e já tem o produto que a gente quer, e pronto, vai fazendo essa relação, o que tem na loja tudo bem, pois aquilo o que não tem vou moro em uma franquia e é ficha, isso o que tem na loja, mas a coisa que não tem, por exemplo, shampoo, em certos valores, por exemplo, as vezes tem as vezes não tem, quando não tem dizem que tem acabado e eu então olha, vou comprar lá pois lá é mais barato, vou comprar na pequena superfície, que é uma loja de bairro e pronto, acontece isso.

LS: Essas lojas de bairro elas conseguiriam fornecer todos os produtos que vocês consomem normalmente ou não?

E: A maior parte sim, a maior parte, mas nem tudo tem lá.

LS: Sim, então de qualquer forma...

E: (interrompe) É que também, lojas de bairro não têm, como é que vou explicar, as lojas de grande superfície traz uma grande variedade de consumidores e eles ali tem que por de tudo que é mais ou menos as variedades de gosto e as lojas de bairro são mais ou menos limitada a aquela faixa etária da população pois vão vendo o que é que é aceito mais, aceito menos e não compram tanto quanto as grandes superfícies, pois as superfícies ao comprar mais, digamos tem mais descontos que lojas pequenas, que compram menos, acontece isso também em Portugal.

LS: Bom, de forma geral, você tem alguma coisa mais para poder acrescentar?

E: São essas questões, de ter mais acessibilização das pessoas deficientes, ter formações específicas, toda gente ter formação específica básica pra saber e pronto, as questões dos corredores e ter na loja lá com um botão para chamar um... estou falando nas grandes superfícies né....

LS: sim, sim.

E: A primeira caixa estava sempre sem ninguém, tinha um botão que ligava lá e chamava. Uma coisa que acontece para nós que não é bom, posso também dizer ver que, não sei se repara, já tem caixas automáticas, ou seja, vai lá pesa tudo e depois faz o pagamento, isso pra nós não dá, não está acessível para nós e pronto. Nós gostamos mais presencialmente quando o funcionário tá lá registrando o peso e a gente paga e pronto, gostamos mais dessa relação, digamos assim, pronto. São esses três ou quatro, quatro pontos, ter melhor distribuição dos produtos, da loja em si né, dos corredores, a caixa prioritária, a formação e pronto, e digamos em vez de ser 25 euros ser 15 euros o valor mínimo para ter ajuda do funcionário quando vamos fazer as compras. Quatro pontos e também não se esquecendo dos produtos, das lojas online, tanto na loja online quanto na loja presencial, as vezes é pouca informação dos produtos.

LS: Uhum, e bom, eu gostava então de agradecer a participação, que as informações com certeza são muito importantes para essa pesquisa, se houver qualquer dúvida eu estou disponível e temos também contato...

E: (interrompe) Qualquer dúvida tem o meu contato, o email, se for preciso de mais um estudo ou alguma coisa assim pode ligar, ou pode mandar, estou disponível para tentar ajudar!

LS: Tá certo, ok, tá bom.

E: Então tá bem, muito obrigado, bom dia.

LS: Obrigada, com licença.

ix) Entrevista Joana

Duração: 55min

LP (entrevistadora); E (entrevistado)

LP: Só antes da gente prosseguir eu vou ler o termo de consentimento para a realização da entrevista, pode ser?

E: Claro!

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante essa entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência de frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e confidencialidade serão assegurados pela investigação.

LP: Podemos prosseguir?

E: (Supõe-se que disse sim/Inaudível)

LP: Bom, vou começar com algumas questões gerais. No seu caso então o sexo é o feminino. Idade?

E: 51. Dia 24. Dia 24 do mês 10 vou completar 52.

LP: Ok. Escolaridade?

E: Eu tenho licenciatura... (Inaudível por ruído ao fundo)

LP: Profissão?

E: (Incompreensível – verificar depois)

LP: Ok. Onde vive?

E: Eu vivia em Bissau, por motivo de doença estou cá agora

LP: Ok. E com quem vive?

E: Eu vivo aqui no Lar.

LP: Ok. É... E como é caracterizada a sua deficiência visual?

E: É... É total, 99%.

LP: Como? Não percebi.

E: É total, 99%.

LP: Uhum. Tem uma definição médica?

E: Sim, sim.

LP: E qual seria?

E: Eles dizem é uma doença estranha, rara, desconhecida.

LP: Hum, ok.

E: Ainda não conseguiram saber qual é... (inaudível por haver outra voz sobreposta)

LP: E esse diagnóstico, ele foi feito quando?

E: Foi feito em 2016.

LP: É, ok. 2016. E desde quando que a senhora está a morar no Lar?

E: 28 de janeiro de 2019.

LP: Ah, ok. Só mesmo pra gente ver as questões. Em relação à compra de alimento, atualmente a senhora realiza as próprias compras de alimento, como é que funciona?

E: Sim, as minhas coisas para (incompreensível)

LP: Uhum, entendi. E como funciona normalmente? Se puder me contar um pouco da experiencia, se vai sozinha, vai acompanhada...

E: Vou, vou acompanhada. Mas às vezes também eu vou sozinha.

LP: Uhum.

E: Quando vou acompanhada da pessoa é mais fácil. É mais fácil. A pessoa vem, vamos diretamente aos lugares das compras, as coisas na (incompreensível) ela vê o prazo, o tempo do produto, as produções. Ela vê isso tudo.

LP: Uhum.

E: Mas se eu for sozinha desde chegar à porta do supermercado, pedir ajuda, ajuda (incompreensível) com uma cara, shopping, qualquer que seja o lugar, pedir ajuda, elas mandam o (incompreensível) ficar lá à espera, à disponibilidade das pessoas que vão ainda ficar lá dentro (incompreensível) eu tenho de identificar logo de antemão o quê que eu quero. O que quero, pra não poder andar todo o supermercado, ou o shopping. Tem que ir com um objetivo certo. Das coisas que eu quero comprar.

LP: Uhum.

E: E depois se por acaso, se encontrarem uma pessoa assim muito aberta, muito faladora assim, que pode falar mais coisa, diz as coisas eu tá na promoção, as coisas que eu achava que era mais melhor. Porque o produto é o que eu listo, mas na minha condição se tu achares que essas coisas que eu quero não é o melhor para mim, pode dar opinião. Se posso ou não. Porque... (incompreensível) algumas coisas que não conhecemos por não estarmos abertos. Se não perguntamos não vamos saber. Eu costumo perguntar assim quase praticamente todos os meses para saber e palpar qualquer coisa... para poder identificar as coisas, qualquer (incompreensível) novo. Se por acaso eu não lembrar de um nome das coisas, dos produtos, mas pode ser bolacha, mas sem o nome bolacha, pode ser produto de beleza por ter um nome, gel de banho

tem um nome, tudo tem a referência no tato. Quando tocares em quaisquer desses, eu já sabes que é que... (incompreensível). Por exemplo ontem eu fui buscar um spray de cabelo, um spray (incompreensível) nesse Pingo Doce que eu fui, só que a que eu pedi para me acompanhar também não sabe, então me dá a espuma, mas a espuma é diferente do spray. Quando eu toquei disse: tá aqui, tá aqui. Peguei e abrir pra ver, que eu conheço. Toquei e disse: Não. Isso não é spray, isso é espuma. Ela disse: Ah, deixa eu ver. Ah, desculpa. Sim sim, é diferente. Ah, isso não é spray, essa é espuma.

LP: Uhum.

E: Não tem um (incompreensível) mas tem diferença. Devemos conhecer através dessas coisas. Através do tocar. Tocar essas coisas para identificar. A pessoa também pode não conhecer, não conhece. Há muitas coisas que elas conhecem. E coisas que elas conhecem e nós não. Não faz parte da vida dela, ou depende de uma forma de ser cada pessoa. É muito diferente. Tem que ir com um objetivo certo, coisa certa para facilitar mesmo as compras. Porque senão ela vai perder todo o tempo lá dentro a procurar as coisas. Ir com a necessidade exata. Ela já sabe onde vai. E naquela prateleira há outras novidades. Ah qualquer novidade, (incompreensível) Quem vê já sabe que isso aqui é novo, isso aqui já tá quase fora do prazo, mas a pessoa quando não vê e vai assim na confiança da pessoa, tem que tá acompanhada.

LP: Sim, sim. E no caso quando vai alguém que lhe acompanha, que a senhora não vai sozinha. Normalmente quem é essa pessoa?

E: Han?

LP: Quando a senhora disse que não vai sozinha, que vai acompanhada, normalmente essa pessoa... Como é que é essa experiencia, quem que é essa pessoa normalmente?

E: A pessoa pode ser uma pessoa que tu conheces para entrar, queres comprar alguma coisa e queira confiar nessa pessoa para poder olhar as coisas. As vezes tu vais comprar... (incompreensível) só quero isso, isso, isso e a pessoa vai lá, só pega e coloca no cesto. Mas se tu já conheces, pega a pessoa para ver as datas das coisas eu tu vais comprar e pra ver a qualidade das coisas. Porque não é só comprar por comprar, não. Não compro só por comprar. Compro pela data de validade, e compro pela qualidade e compro pelo preço, como posso ver pela produção... se a produção está quase a tirar, não vale a pena. Tu vais comprar diretamente logo já já já, o prazo vai acabar e já não tá na validade. É a confiança. Tudo é aquela pessoa que vai contar para ver essas coisas. Como quer dizer.

LP: Uhum. E quando a senhora vai sozinha e precisa da assistência de algum empregado do supermercado, a senhora pede essas informações?

E: Sim, sim. Peço. Antes de ir eu já vou com as necessidades, as coisas identificadas que quero comprar.

LP: Sim.

E: Elas perguntam: Mas queres o quê, minha senhora? Quero este, este, este, este. Elas dizem assim. Podemos começar pelas coisas já mais leves. (Incompreensível) que são as zonas mais fáceis de andar também. Quando ela vai começar eu sempre digo, por mim, a minha opinião. Seis limões, quero tocar nos limões. Quero ver o tamanho dos limões. Porque às vezes só pegar nos limões, colocar no saco, já tá. Quero seis limões. Eu não. Coloco o saco na mão pra poder tocar nas coisas que eu quero. Pra saber se estão tão bons ou não. Porque às vezes acontece de confiases na pessoa, compra as coisas, traz pra casa, coloca no frigorifico e em dois dias já começa a apodrecer. Porque já compraste com problemas, né. Essas coisas, produtos, frutas quando tu comes? vê um tato... (incompreensível). Escolhes assim peças do mesmo tamanho, assim pra colocar no saco. Assim mesmo com acompanhante faço isso. Porque acompanhante vai me acompanhar, mas eu sei o meu gosto.

LP: Uhum. Uhum.

E: Eu sei o meu gosto. Pode me acompanhar. Pode escolher, mas não vai depender do gosto dela. Vou escolher do meu gosto. Nas frutas. Mas nas coisas já embaladas, já com prazo, eu pergunto o prazo da validade, pergunto quantas coisas tá a dentro, o quê que tá a dentro. Essas coisas assim todas. Isso eu pergunto. Agora se... (incompreensível) seja qual que seja a coisa, eu sei o que tá lá dentro. É, primeiramente se vê a validade, a data de expiração. Pronto. Se não ta mesmo assim na minha necessidade, prefiro comprar outro. Outro tipo. Que assim.

LP: E sobre essa questão da data de validade que era uma das perguntas que eu tinha pra fazer, quando chega em casa qual é a forma de se informar sobre essa data de validade, antes de consumir, ou então baseado na sua experiência, uma forma de tornar essas datas de validade mais acessíveis né, pra dar mais independência para as pessoas?

E: A data de validade... Eu tenho umas caixas, umas caixas que tem escritas...

LP: Uhum.

E: Quando chego com os produtos, separo os eu já despejo nas caixas e coloco etiqueta. Etiqueta que eu já posso depois quando quero, só toco já sei o que é isso, o que é aquilo, essas coisas. As caixas também são diferentes. Dependendo das coisas que eu vou colocar lá dentro. Já sei que essa espécie é essa coisa. E outra espécie é outra coisa. As caixas não podem ser todas quadradas. Quadradas soa pra umas coisas, redondas são pra outras coisas, ovais são pra outras coisas. (Incompreensível) Diferentes caixas... tem que ser muito alto, ser baixinho, ser médio. Isso tudo conta. Porque é daquilo que conseguimos tocar pra saber o que é. Às vezes essas caixas já... (incompreensível) com essas diferenças todas. E já sabe que isso é feijão, isso é arroz,

isso é feijão verde, outras coisas. A gente já sabe. Feijão tem que tá numa fila. Colocados uns em cima dos outros.

LP: Uhum, uhum.

E: É mais fácil. Mais fácil identificar assim que colocar assim por colocar. É assim também nas carnes. Coloco em sacos diferentes. É saco de carne e saco de bife? Tem que distinguir quais é os sacos. E colocar a etiqueta. É assim.

LP: Entendi. E falando também, que a senhora já falou um pouquinho, sobre identificar os produtos que deseja comprar. Tem algum tipo de produto específico dos embalados, mas também podendo falar das frutas e dos não embalados, mas principalmente dos produtos embalados, dos enlatados, tem algum tipo de produto ou alguma marca que a senhora já consegue identificar que tem alguma coisa na embalagem que ajuda na escolha do produto?

E: Algumas coisas que tem escritas de braile. Mas outras coisas... Não tem. Aquelas que tem a escrita de braile, se colocar os dedos e sentir a quinta, o prazo de validade, isso é mais fácil de armazenar. Já está tudo identificado. Mas aquelas que tem somente a quinta deixa pra fazer a tua marcação. E também temos uma máquina de identificação das coisas, que quando colocares na rotina da lata, mesmo a quinta... isso é feijão... conforme tá lá escrito na lata, tá lá a discriminação, as qualidades, a data de expiração, fabrico, fabricante, essas coisas tudo. Tem o rotulo completo. Tudo tá lá escrito na? da lata. A máquina lê isso.

LP: Uhum.

E: Isso quando chega em casa, né?

LP: Sim, sim. Quando chega em casa. Ao colocar também dentro do frigorífico, se o teu frigorífico não tem espaço o suficiente para colocar as coisas assim organizadamente para distinguir, tem que colocar tudo no frigorífico. Podes colocar na coisa, mas quando queres tirar, tens que tirar um por um para ler os rótulos. (Ligação cai no minuto 18:40)
Gravação interrompida por problemas técnicos.

LP: Bom, então. A gente estava falando um pouquinho sobre as etiquetas, sobre como é que a senhora faz pra identificar os produtos, tem algum tipo de embalagem que é mais difícil de fazer essa identificação?

E: A embalagem mais difícil de fazer a identificação é quando a embalagem, quando é novas embalagem, e tem umas... uma diferença assim na embalagem. Produtos diferentes. E isso as vezes se não colocares a máquina, faz confusão no momento de arrumar. Mas a embalagem que eu já tô acostumada a comprar, a embalagem já não tem aquele problema assim de identificação. É mais difícil quando o produto é lançado? no mercado. Nossa. Quando o produto é novo.

LP: Uhum, entendi.

E: Há muita variedade nos produtos de cabelo. As embalagens quase (incompreensível) todos tem o mesmo tipo de embalagem a diferença é na escrita, que tá a dentro. Tem o mesmo tamanho e a escrita... E isso não tem a escrita atrás. Produtos de beleza normalmente não têm aquela escritura, as embalagens são quase praticamente iguais. A mesma medida.

LP: Uhum, entendi. Vamos voltar a falar só mais um pouquinho sobre a assistência da pessoa que trabalha no supermercado, que vai lhe ajudar quando vai sozinha. Quais são os comportamentos que essa pessoa tem que são positivos e são negativos na sua experiencia de compra? Algum exemplo de alguma coisa que já aconteceu, seja positivo ou negativo?

E: O mais difícil que eu encontro nos supermercados é o tempo de espera, tempo de esperar a pessoa vir. Não é também a culpa da pessoa. Não sei se é...? do supermercado ou se... Muitas das vezes é de muito tempo a espera. Às vezes o tempo que tu vais fazer as compras é o tempo que tu ficas na espera. O tempo que tu ficas na espera é superior ao tempo que tu ficas lá dentro. As vezes vais comprar umas pequenas coisas, e ficas na espera 30/40 minutos. Isso chateia. Chateia bastante. É uma coisa... e vais ficar 30/40 minutos à espera da pessoa. Pra fazer somente aquela pequena compra. É difícil. Mas o comportamento das pessoas... há pessoas mais amáveis, abertas, há pessoas fechadas que precisa perguntar, perguntar, perguntar. Há pessoas que mesmo não perguntando, elas dizem. Já estamos aqui nessa roda, tá isso, tá isso, tá isso, tá isso. E faz alerta se tu estás esquecendo de uma coisa. Se está faltando coisas. Se estamos passando por esta zona, isso, aquilo. Então quando ela deixa as coisas tudo... já esqueceu (incompreensível). Assim pega naquelas coisas, pra ver as datas, pra ver a diferença, qual que é melhor, mas aquelas coisas estão um pouco assim meio esfriadas, ah tu tens que perguntar. Faz as compras, dependendo da vontade da pessoa mesmo, a dificuldade é essa. Mas elas quando vem, se não tas com a bengala, que é um pouco mais difícil, elas têm um outro comportamento. Depende das pessoas. Depende d carácter das pessoas.

LP: E bom, a senhora já falou mais um pouquinho, mas então tem um hábito de pedir informação sobre o tipo de produto, sobre os produtos que estão em oferta quando vai ao supermercado?

E: Sim, sim. Eu peço. Antes de entrar eu já tenho as minhas necessidades. Identificadas. O objetivo é esta compra. Mas, lá dentro, pode haver alguma coisa que eu já esqueci anteriormente. Se uma pessoa que ta lá dentro ta fazendo oferta das coisas que elas têm, como ontem, comprei um óleo de cabelo, placenta. E ta na promoção, era x e agora é x, tá na promoção, a promoção vai acabar só no dia 20 e tal, é muito bom, aproveitar esta compra, eu ta quase 50%, se tu tens na carteira disponível, pode aproveitar aquela

coisa e levar para casa. Que é útil para ti. Mas a promoção de alguma semana vai acabar. Se quiser já aproveitar a promoção, pode já aproveitar.

LP: E em relação ao próprio ambiente, aos corredores, como são distribuídas as mercadorias, tem alguma coisa que ajuda ou atrapalha na sua orientação dentro do supermercado?

E: Nesse momento da pandemia, há muitas coisas, claro. Já tenho um habito de saber as coisas onde estavam antes, agora com isso, a pandemia, as coisas são mudadas de sítios, outras coisas estão mais aproximadas por acaso das pessoas. E com as coisas assim mais aproximadas dificulta o nosso trânsito (risos), pois isso. É muito constrangedor para as pessoas que não vê quando bate nas coisas e fica assim um pouco meio tímido. Se a coisa ainda caiu no chão, ai ai ai. É um pouco muito constrangedor. Mas em relação ao espaço, dentro do espaço de onde tu vais, tem que ter muito cuidado pra não bater nas coisas, tentar equilibrar. Mas não é culpa das pessoas que nos acompanham, não. Porque as também não sabem, querem, mas não sabe acompanhar as pessoas. Querem, tem à vontade, mas não sabem. Um lugar muito fechado, elas ficam... Não sabem. E nós temos os nossos gestos que nos indicam que aqui é um lugar fechado, aqui é um lugar aberto, aqui é pra descer uma rampa, aqui pode subir, aqui as escadas, essas coisas. Mas como é que sabe. É só caminhar. É só caminhar. E tu tens que ficar muito atento aos passos daquela pessoa. Tu tens que ficar um passo atrás. Se tu vais com o mesmo passo a acompanhar, corre o risco de fazer muito estrago. (Incompreensível) Tu estás a acompanhar os passos dela, mas tu tens que seguir como os teus passos. Já um passo ou dois assim pra poder. Porque se ela descer, tu sabes que é uma descida. Se ela subir, tu sabes que é uma subida. Deixa acompanhar os passos dela. Deixa ela um degrau a menos que o que tu estás. Senão vais correr um risco de cair... correr um risco de cair, ou a tropeçar, se escorregar, essas coisas. Tem que ir muito atento. Também não é culpa deles, eles não sabem.

LP: Uhum. E uma das minhas perguntas também era isso, que a senhora tenha conhecimento, alguma vez já recebeu uma assistência personalizada? De uma pessoa que foi treinada pra poder dar assistência à uma pessoa com deficiência visual?

E: Sim, sim, sim, sim.

LP: Sim?

E: Sim, sim, sim.

LP: E qual a diferença?

E: Muita diferença. Ela sabe. Ela sabe e conhece. Mesmo estando a caminhar em um sitio muito fechado assim, com os gestos, nem precisa mesmo parar. Como nós conhecemos já, conhecemos aquelas técnicas, se a pessoa tem orientação e mobilidade, é mais fácil andar com aquela pessoa que uma que não conhece. Porque

tanto com uma pessoa que não conhece, ela tá a ver, a vigiar as coisas. Tu que não estás a ver. Não está a falar contigo. Ela tá fazendo a caminhada dela.

LP: Uhum.

E: Tu estás a seguir somente a caminhada dela. Mas a pessoa que tem uma orientação, tá a falar contigo mesmo sem abrir a boca. Com gestos. Não é por acaso que nós seguramos o cotovelo por cima da sola da mão, no braço. Não é por acaso. Se a pessoa conhece a mobilidade, ela te fala. E tu não andas com medo. Se tu estás a andar com uma pessoa que não conhece, não sabe, fica com medo. Fica com medo porque estás como a passeios muito estreitos. Às vezes não fala. Quando tu metes o pé na borda do passeio ai ai desculpa. Mas não diz nada assim.

LP: Mas essa assistência de uma pessoa treinada a senhora já recebeu em um supermercado?

E: Não. Em supermercados não há. Não há pessoas assim treinadas em supermercado. Não há. É triste que é assim (gargalhada). Ah, desculpa, eu esqueci. (Falas confusas)

LP: E a senhora acredita que se houvesse um treinamento das pessoas que trabalham nos supermercados pra poder saber dar essa assistência seria uma mudança positiva?

E: Seria muito benéfica, muito positiva e muito mais fácil a situação dentro dos shoppings ou supermercados.

LP: Uhum.

E: Muito benéfico. As pessoas quando ta acompanhada com uma pessoa não sabe, ela também fica assim. Quando vê uma coisa a cair ela denega (incompreensível) e tu fica parado, não sabe o eu ta a frente, o que ta ao lado. Então fica à espera. E eu às vezes esqueço (risos) eu a pessoa tava acompanhando (incompreensível, mas parece estar falando do seu diálogo com a outra pessoa). Eles não sabe. Não sabe. Não sabem não sabem.

LP: Em relação agora na hora de fazer o pagamento? Qual é a forma de pagamento que a senhora prefere usar e por quê?

E: Eu uso os dois. Uso o dinheiro ou uso o cartão multibanco. Os dois são fáceis. Porque eu já conheço bem o dinheiro. E tem uma aplicação do... primeira coisa é pagar quanto é que é, pagar a soma total, quanto é que é. Se eu descontar no cartão multibanco, no aplicativo mostra... (incompreensível).

LP: Uhum, uhum. Pra conferir?

E: Pra conferir.

LP: E já aconteceu alguma vez da senhora se sentir insegura, achar que teve algum engano, ou alguma pessoa que realmente tentou fazer alguma coisa errada ali na hora do pagamento?

E: Sim, sim. Já aconteceu duas ou três vezes. Isso acontece (risos). Uma vez fui fazer uma compra no Continente, era somente duas notas de 20. Fui fazer as compras e quando tava a pagar eu tive que pagar 9 euros e tal. Tirei a nota de 20 pra pagar, e tô esperando o troco. Ela só me deu os cêntimos. E faltou dar 10 euros. E fiquei à espera. Ela disse: com licença, que há muitas pessoas na fila. E ela disse: não, que troco? Tu me destes 10 euros. E eu disse: não, eu dei 20 euros. É 20 euros que eu te dou. Não é 10 euros não. É fácil podes abrir a caixa e coloca as notas em cima das outras. Não, tu te queres (incompreensível) no caminho. Deixa isso aí, não sei quê. E eu disse: não, daqui não saio. E você queria problemas, e não queria ouvir a caixa. Eu queria isso não. Eu só tenho duas notas. Ah, duas notas? Sim, sim. A outra nota que tu tens também é 10. Eu disse: não, não, não. Tu não vês a nota que eu tenho, ta na minha carteira. As notas que eu tenho são iguais. Depois veio uma senhora de outra caixa e disse: o quê que tá passando? Eu paguei a minha conta e a senhora não me deu o troco. Só me deu esses cêntimos, mas eu dei 20 euros. Seria 10 euros e ais essas notas, essas moedas. E ela disse: não, mas ela só me deu 10 euros. Eu abri a minha carteira e dei a outra nota de 20. Eu tenho duas notas dessas. Entreguei uma nota. E a senhora abriu a caixa e disse: sim, ela ta dizendo a verdade. Tu tens aqui em cima a nota de 20. No fim da conta, vamos ver. Vamos ver se tem a falha. Mas essa nota parece que é a nota da senhora. Fiquei triste, fiquei triste porque eu me vi assim... a pessoa pensa que eu não sei o que é que eu vou fazer. Outras pessoas que estão na fila podem pensar que eu queria fazer (incompreensível) a fila, não é? São coisas que eu não quero. Nem penso nisso. Fiquei um pouco chateada.

LP: Uhum, sim. E em relação sempre em questão da fila, sobre a prioridade. A senhora utiliza da prioridade?

E: Sim... Sabe, mesmo não estando na fila com uma bengala, eles chamam. Se a fila não está cheia, eu espero. Se a fila está com uma ou duas pessoas, eu espero. Fico na fila. Mas se ta longa... as pessoas lá de fora vêm chamar: a senhora tem prioridade. Mas há pessoas que reclamam (risos). Reclamam de tudo. Mas é compreensível usando a pessoa ta com muita pressa, reclama de tudo.

LP: Uhum. É, isso que eu ia perguntar. Já teve algum cliente, alguma pessoa que trabalha no supermercado que não soube lidar, que teve algum problema?

E: Não, só... eu tenho esse problema no pagamento, duas vezes quando eu pago com dinheiro liquido. Isso já me aconteceu duas vezes. Três vezes. Em uma soma também aconteceu uma vez, no supermercado. Sim, aconteceu também no... (incompreensível, parece ser nome de um estabelecimento). Quando ta com dinheiro liquido é mais complicado. Querem mais conflitos.

LP: E a senhora normalmente prefere comprar mais as coisas nos supermercados ou utiliza também as mercearias, as lojas de bairro?

E: Sim, sim. O (incompreensível) Dependendo das coisas que tem que comprar.

LP: Uhum. E as diferenças principais entre os mercados e as mercearias que a senhora consegue identificar na sua experiencia?

E: No supermercado o atendimento que é difícil, mas o comportamento dos funcionários quando ta lá dentro pra fazer as compras é mais fácil. Nas drogarias tem essas coisas, elas ficam só na espera de chegar-se lá (risos) e isso que é o problema, nessas cidades pequenas quando elas estão lá ao lado do balcão as vezes não saem pra ir ao encontro da pessoa, ficam dentro a esperar. Às vezes está lá só uma pessoa, duas ou três. Ocupada com os serviços, a pessoa que tem que lhe buscar, fazer essas coisas. (incompreensível) Muitas as vezes as pessoas que vão fazer as compras é as que vão.

LP: Uhum. Normalmente a senhora faz a compra no supermercado mais perto de casa, tem preferência por algum supermercado específico?

E: Os supermercados perto de casa são sempre os supermercados pequenos. As vezes não há tudo que queiras. Tem que buscar nos supermercados maiores. La tem mais coisas. Mais quantidade, mais qualidade, mais coisas. Nos supermercados pequenos tem pouca coisa. Eles mesmos que dizem: aqui temos poucas coisas. Quando vieram registraram o termo da Anchieta. Aqui no supermercado, como é supermercado pequeno não adiantou, eles disseram que não, aqui não temos. É pequeno. Eu sempre pergunto, quando não há, ande que eu posso encontrar.

LP: E tem preferência por algum supermercado específico? Alguns dos supermercados de Portugal?

E: Sim, com o Continente. O LIDL. Que já tem muitas coisas, é, mais grande. O Pingo Doce eu acho pequeno. Esses mini mercados são pequenos, não têm muitas coisas. (Incompreensível) outros supermercados pequenos estão aqui perto. Há drogarias pertos. Temos assim variedades para encontrar variedades tem que ir buscar nos lugares mais longe e tal.

LP: Bom, a gente já ta chegando no finalzinho da nossa conversa, mas eu queria saber agora de uma forma geral, não só sobre supermercados, a sua experiencia assim. Como a sociedade portuguesa tem evoluído ou não ne pra poder ser mais inclusiva, e ter mais acessibilidade...Como é que é essa experiencia pessoal em relação aos comportamentos mesmo da sociedade e dos acessos aos serviços públicos?

E: Visando assim a sociedade, antes da pandemia o comportamento era outro. Antes da pandemia. As pessoas são muito mais amáveis, mais próximas, mais dedicadas, que ajuda, apoia, essas coisas. Como as pessoas deficientes. Mas na e que elas não querem fazer, é o contexto mesmo da pandemia é com a limitação dos objetivos das

peessoas. A pessoa mesmo querendo ajudar, apoiar, não sabe cada vez como. É o contexto mundial, é a pandemia. (Incompreensível) não é o caminho que ela queria ir. A pessoa que anda a girar, não é segurar nela. É só a dizer. Tu não sabes medir quantos metros, a distância. A senhora vai assim, vira à direita. Não tá dizendo assim: vira à direita, vira à esquerda. Mas é o contexto da pandemia. As pessoas julgaram os comportamentos. Mas antes da pandemia era tudo uma boa. As pessoas ajudam com facilidade, essas coisas. Mas não é que não ajudam, é limitada. É muito limitada. As pessoas ficam limitadas sem saber o que devem fazer. Por isso agora faço as minhas coisas na medida do possível. Estando na rua também. Nós trabalhamos com sentidos, com pensamentos, com ações, com tempo, com essas coisas. Mas mesmo assim (incompreensível) tem que ter orientação de uma outra pessoa né. As pessoas estão muito mais limitadas, perderam a paciência um pouco. Mas eu penso como o português tem... tem mais afeto, amabilidade pra apoiar, ajudar as pessoas com deficiência. Ah! Ah! Não... Eu vejo aqui na linha do cascais, as pessoas estão mais acessíveis, mais... tem mais vontade de ajudar do que na linha Cintra. (Trecho muito confuso, com desconexão).

LP: Uhum.

E: Eu vejo muita diferença. Na linha Cintra as pessoas estão menos indelicadas em apoios. Em relação a linha aqui do cascais. Não sei porque é, mas isso não é pra acontecer.

LP: Uhum, entendi.

E: E também, eu não sei porquê, mas na linha do cascais, há muito povo brasileiro. O povo brasileiro como tem o grau das pessoas com deficiência mais elevado, estão habituados, em ajudar e apoiar. Na linha Cintra há muito mais africanas. Não são habituadas... Não sabem, não tem conhecimento assim muito em esses aspectos. Delicadeza. Eu vejo que há muita diferença nesse aspecto. Nessas duas linhas, se vê muito rapidamente. Nota-se rapidamente.

LP: Uhum. Entendi. Bom, eu não sei se eu tenho alguma pergunta que eu não fiz, alguma questão que veio à mente, mas a gente não abordou, que queira acrescentar.

E: Também há muita acessibilidade nas pessoas cabelereiras. Como eu sou mulher (risos)... Nas cabelereiras. Tem quando tu fazes marcação, são muito acessível. Não sei se era só em outro tem, não sei. Mas onde eu frequento, se tu fizeste a marcação num período muito longo, se elas têm uma vaga, uma pessoa desmarcada, logo elas ligam a dizer: tens uma marcação no dia tal, assim assim. Mas se tu não te importas, tínhamos uma marcação no dia tal, mas a pessoa desistiu. Se tu queres preencher aquela vaga... Isso já ajuda quando tu saís para ir pra lá. Ligas e elas já estão à espera.

LP: Uhum.

E: Assim já é uma coisa mais fácil. Chega já sem aquele tempo de espera, não tem nada. É mais melhor.

LP: Uhum, uhum. Tá bem. Bom, eu gostava então de agradecer a sua participação, as informações com certeza são de grande importância pra minha pesquisa, se ficou qualquer dúvida, se a senhora quiser acrescentar mais alguma coisa, tem o meu contacto e eu fico disponível.

E: Ok. Posso gravar?

LP: Sim, sim.

E: E o nome é?

LP: Laura.

E: Laura. Tá, muito obrigada.

LP: Tá bem? Então é isso. Agradeço novamente a participação e boa continuação.

E: Muito obrigada.

LP: Ok? Com licença.

x) Entrevista Guto

Duração: 32:54

Participantes: Laura Pinto (LP), Guto (E)

LP: Pronto... Eu vou só ler o termo de consentimento pra realização da entrevista antes da gente começar, pode ser?

E: Pode, claro! Fique à vontade!

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação. Podemos prosseguir?

E: Sim, sim, sim!

LP: Ok! Bom, então só com algumas perguntas gerais... no caso, sexo masculino. Idade?

E: Sexo masculino, idade... 44 anos de idade. Eu farei 45 anos de idade no próximo mês, dia 24 de maio... E estado civil solteiro, né? (tosse) Perdão.

LP: E escolaridade?

E: Nono ano, tenho o nono ano... Eu não sou português, eu sou angolano. (incompreensível) E então eu, em 1992...91... já tinha feito meu nono ano. E após fiz alguns cursos.

LP: E, no caso, a profissão?

E: Eu... eu sou técnico de informática... Eu sou técnico de informática, mas também tenho outras profissões... e outros trabalhos que eu andei a fazer mais tarde, mas de curso mesmo que eu fiz foi técnico de informática.

LP: Ok! E onde vive?

E: Olha... eu tô... eu, neste momento, tô com problemas visuais, não é?

LP: Uhum...

E: E como o Lar Branco Rodrigues... o Branco Rodrigues... então por cá no Nossa Senhora dos Anjos, tô a fazer o curso de reabilitação visual ou habilidade... E também tô a fazer mais o de informática outra vez, tô a fazer contextos sociais e atividade motora.

LP: Uhum... Entendi.

E: Tô cá entre Lisboa e... os dias de semana... e fim de semana tô no lar Branco Rodrigues.

LP: E, no caso, é... em Lisboa, durante a semana, quando não tá no Lar, mora com alguém?

E: Não... eu... tô no... minha semana tô mesmo aqui no Lar... fim de semana é que tô no Branco Rodrigues.

LP: Ah tá, ok!

E: Porque assim, porque eu antes morava com alguém, mas só que separei da mãe dos meus filhos (incompreensível).

LP: Então podemos considerar que mora sozinho?

E: Sim, sim, sim...

LP: Ok!

E: Moro, moro sozinho.

LP: E como que é caracteriza a sua deficiência visual a nível médico?

E: Ah, é uma situação muito... Qual a pergunta? Desculpa...

LP: Como é que... Ah... A nível médico, como que é caracterizada a sua deficiência visual? Tem um nome? Como é que é?

E: Ah! Tem, tem, tem! Eu apanhei um glaucoma... Não sei se já ouviu falar do glaucoma...

LP: Sim, sim...

E: E então, isso deu baixa visão. Deu baixa visão 95%. Ah... Mas faço consultas, tenho controle de saúde que é feito e pelo menos quando posso, tô sempre nas consultas, marcado, tudo controlado.

LP: Uhum... e quando foi feito esse diagnóstico?

E: Olha, quatro anos atrás... Porque até os 40 anos eu nem óculos usava sequer... e tava super bem da visão... e de repente tomba por uma baixa visão e quando fui ao hospital, diagnosticaram o glaucoma. E aí então fui-me perdendo, fui baixando, fui perdendo, fui perdendo, fui perdendo até ficar na situação em que tô. Mas é pronto, ainda vejo aí uns porcentozinhos...

LP: Uhum... (falando por cima) E só mesmo pra direcionar um pouquinho mais minhas perguntas... O que exatamente você chega a ver, assim? É... Luminosidade, distingue alguma coisa, consegue ler alguma coisa...

E: Não, ler, já não consigo ler... só mesmo ver as coisas amplas assim, as coisas que são grandes... eu consigo ver, mas ler já não consigo porque são (incompreensível), só mesmo se tiver uma lupa ali... porque pra eu... fazer a leitura.

LP: Uhum... Entendi. Bom, então em relação à compras de alimentos nos supermercados: como é que é normalmente? Vai sozinho? Vai acompanhado? Como é que funciona?

E: Eu já... eu já... Eu vou sozinho! Muita das vezes vou sozinho, às vezes que eu vou acompanhado. Mas corro bem! Corro bem por quê? Porque eu já tenho uns treinos praticamente de como ir às compras e fazer as compras por (incompreensível). Chegar no supermercado, onde está a caixa ou então controlar onde é que tá a sair o som da caixa e chegar lá e pedir a alguém que possa mais ou menos me acompanhar, nas secções... E tirar os produtos que eu necessito. Depois vou à caixa e faço o pagamento e pronto...

LP: Essa chegada no supermercado, assim... entrou na porta e achou o lugar pra poder pedir ajuda, né? É fácil, é difícil? É... o que poderia ser melhorado na sua experiência?

E: É fácil, é fácil! É fácil por quê? Porque a partir do momento em que nós chegamos à caixa, nos direcionamos à caixa... à caixa não, à porta. Os funcionários também têm a obrigação de terem conosco a saber o que que se passa, o que nós queremos de concreto e... e pronto... e nós pormos a nossa situação: olha, eu sou deficiente visual e tive que fazer compras, tinha que levar na seção X ou X e X... (incompreensível)

LP: Que você tenha conhecimento, alguma vez, essa pessoa que lhe deu assistência era uma pessoa treinada? Era uma pessoa que... é... foi treinada pra poder dar assistência pra uma pessoa deficiente visual, que você saiba ou...?

E: Ah, é assim... a pessoa pode... Muitas vezes encontramos pessoas treinadas porque nós... é... no lar em que... nas lojas em que nós fazemos as compras... é bem perto do lar em que a gente tá, né? E então, eles também têm a obrigação de saber lidar com pessoas invisuais porque de alguma forma já lhes fizeram chegar ao treinamento. E então, é isso... muita das vezes, nós também que temos que falar ou devemos ser ajudados, mas outras vezes não... outras vezes já encontramos alguém com sabedoria de ajudar alguém invisual.

LP: Uma das minhas perguntas era exatamente se normalmente faz alguma recomendação específica pra quem vai lhe auxiliar antes de começar a fazer as compras? Se sim, que tipo de recomendação?

E: Sim, faço, faço recomendação porque assim... nós, quando alguém nos dirige, para nós... para nós... para nós prestar uma junta nós não podemos deixar de qualquer maneira essa pessoa pegar-nos e nos dirigir... (gagueja) Desculpa! Mas tem que sempre pegar no braço, porque tem que ser assim e eu tenho que ficar metade do meu corpo, eu tenho que ficar atrás da metade do corpo dela pra não podermos tropeçar... e essas recomendações têm que ser acertadas porque se não é complicado. As pessoas que

não sabem levar alguém invisual e leva de qualquer maneira e é mesmo duro, é mesmo complicado.

LP: Uhum, uhum... normalmente, quais são os comportamentos é... que... que o assistente tem? Que essa pessoa que tá assistindo tem que ajuda no momento da compra e os comportamentos que atrapalham?

E: Ah, os comportamentos que atrapalham? Normalmente até costumam ser carismáticos... costumam ser carismáticos, prestam bons serviços e... e pronto. O que atrapalha às vezes é quando nós pedimos uma coisa e dão-nos outra, mas também sabes como é que é... uma máquina humana, eles também são ser humanos, também podem enganar-se, mas a gente percebe perfeitamente. A gente entende perfeitamente...

LP: Uhum... E normalmente tem o hábito de pedir informações sobre os produtos que tão em oferta... as promoções?

E: Sim, sim, mas eu não tenho esse hábito. Eu vou já com a lista dos produtos que eu quero comprar. Eu menciono tudo no meu telefone e... (tosse longe) perdão e eu vou mesmo já com a lista praticamente dos produtos que eu quero comprar... e eu chego lá já com os produtos que quero comprar. E seja em promoção ou não, levo o produto. Mas não costumo ir propositadamente pra encontrar promoções.

LP: Uma outra pergunta que eu tinha também era sobre se normalmente gosta de descobrir novas marcas ou novos produtos ou prefere comprar mesmo o habitual que já tem costume de comprar?

E: Mesmo o habitual, mesmo o habitual... que a gente já conhece... pois a gente pode mudar os produtos às vezes trazem certas consequências que pode até acabar por comprar mesmo a marca habitual e depois termos a marca que não é habitual que não acabamos de consumir. Então a preferência (incompreensível)... chega lá e compra o que você costuma comprar. Não compra mais ou que não conhece pra depois não ter que ir... Então, comprar o teu habitual porque o que você comprou não te caiu bem.

LP: Uhum, uhum... Entendi... É... em relação ao próprio ambiente, ao próprio espaço do supermercado: como é que a distribuição dos corredores, das mercadorias dentro do supermercado ajuda ou não na orientação... é... como é que é essa experiência?

E: Ajuda, ajuda na orientação, ajuda... Ajuda por quê? Porque os produtos tão ali expostos, não é? Os homens da reposição metem (incompreensível) no sítio certo. Então, nós vamos (hesitante, mistura palavras) ... Por exemplo: eu quando vou fazer compras no Pingo Doce, né? Eu chego lá, quando eu vou lá normalmente... Eu também só vou lá pra produtos higiênicos... produtos higiênicos e às vezes uns iogurtes, uns sumos, coisa parecida... às vezes assim quero comprar (hesitante) duas latas de Fanta e... pra mim ir na secção das bebidas (incompreensível) ou a pessoa que me vai

acompanhar (incompreensível) de Fanta... Se preciso de... de comprar pasta de dente “olha, quero Oral B que custa 4 euros ou 3 euros e 75, 85...” A gente já sabe qual é ou menta, assim... Preciso de comprar o creme Nivea assim... Preciso de comprar o creme Nivea pele normal, né? Preciso comprar gel de duche Nivea e desodorante de axila da Dove ou mesmo Nivea. Acho que são as únicas (incompreensível) e não dificulta muito. LP: Uhum... E... no seu caso a questão da... da iluminação influencia? Qual que é o tipo que... se influencia, qual que é o tipo de iluminação que é melhor?

E: Eu como sou baixa visão, muita das vezes o que me... uma iluminação que me faz confusão ou mesmo só bastante clareza... bastante clareza... mas consigo dar a volta à situação, consigo manter de maneira positiva o... pronto a minha (incompreensível)

LP: É... mas a iluminação, então, específica dentro do supermercado não é... não é um problema?

E: Não, não faz confusão não, não faz.

LP: Ok! E em relação à escolha dos... ah... dos produtos, né? Dos produtos emba... (corrige à si mesma) não embalados, das frutas, como é que funciona?

E: Não, hoje quando vou às compras... pra fazer compras de frutas praticamente, eu prefiro não comprar embalados. Os embalados pra mim não, não, não... A gente não sabe quando é que foi embalado e como é... qual é o estado do produto que tá dentro do plástico que tá embalado. Então prefiro mesmo assim, fresquinho... fresco. Tira-se fresco, usa-se e pronto.

LP: Mas normalmente gosta de fazer a seleção ou... prefe (autocorrige-se) ou... ou pede pra que a pessoa que esteja dando assistência pra poder escolher?

E: Sim... a pessoa escolhe e às vezes nós pegamos também, quando é laranja quando está lá podemos pegar, quando é uva podemos pegar também, quando é morango também podemos pegar pra ver se tá choco ou se não.

LP: E os produtos embalados... assim... né... de... em latas, em caixas, né? Os produtos confeccionados, industrializados... é... como é que é essa identificação assim?

E: Ah... a identificação... pronto... em embalados, em caixas ou coisa parecida?

LP: Sim, exato.

E: A identificação é nas datas... nós perguntamos as datas à pessoa que nos acompanha... “Qual é a data disso?”

LP: A data de validade, né?

E: Sim, a data de validade sim.

LP: E depois quando chega em casa, essa data de validade... como é que faz pra se orientar na hora de consumir o produto?

E: Não... nós sabemos quando é que vai caducar, quando é que não... na geladeira nós temos arrumação perfeita dum lado e outra arrumação doutro lado.

LP: Uhum... Mas... é... você saber quando que vai caducar... como é, como é que cê sabe? Tem que perguntar pra alguém? Ou anota? Tem que...

E: (interrompendo) Não... nós temos uma máquina! Todo invisual tem uma máquina, digamos produtos de apoio, que fazem a leitura da validade dos produtos.

LP: Uhum... ok.

E: Faz a leitura da validade dos produtos, lê as cores, tudo das roupas... Ah... e pronto, lê as cores! Por exemplos, nós quando também temos problema de fixar (incompreensível), né? Pegas uma calça, dizes: “que cor é esta calça?” e ela te diz “esta calça é bege, esta calça é azul escura, esta calça é castanha, esta calça é azul ciano, é cinzenta...”, tás a perceber? Hmmm, e assim, esses... esses... esses aparelhos também lêem as datas de validade dos produtos.

LP: E... em relação ao pagamento... qual que é a forma de pagamento que prefere usar? Se é dinheiro, cartão...

E: Tanto dinheiro, quanto cartão, tanto faz... podemos pagar em cartão, podemos pagar em dinheiro...

LP: E já ouviu alguma vez quando estava a fazer o pagamento que se sentiu inseguro? Achou que podia ter algum problema ali?

E: Não, não, não... inseguro não. Sempre confiante porquê... vou fazer o pagamento. Por que? Porque... ah... eu levo dinheiro suficiente e faço as compras com base nas contas que eu vou, que eu tenho.

LP: (pausa e as duas falas se atravessam) Mas assim, às vezes de caixa, é... dá um troco errado, alguma coisa nesse sentido, o valor...

E: (falando por cima) não, nós sabemos também, sabemos contar os trocos também porque aqui nos cursos nós fizemos é... contextos sociais... e ensinam-nos a conhecer os dinheiros, as notas, as moedas, as ranhuras e outras coisas mais. A gente faz... a gente sabe fazer as contas de tudo, dos trocos.

LP: Uhum, entendi. E em relação também sempre nas questões das filas da prioridade: utiliza a fila da prioridade normalmente? É... como é que funciona?

E: Sim, normalmente, normalmente tomo prioridade... tomo prioridade. (LP fala por cima, incompreensível, J segue) Infalivelmente...

LP: E já aconteceu de ter alguma situação desagradável com algum outro cliente que falou alguma coisa?

E: Não, não, não...

LP: Hm... ok. Ah! E uma outra questão: normalmente, prefere comprar mais em supermercados as coisas ou usa também das mercearias, das drogarias, das frutarias?

E: Não, a gente usa também da mercearia, das drogarias, frutarias... não tem... não tem escolha... são (incompreensível)

LP: E quais que são as diferenças principais quando compra no supermercado e quando compra assim nessas lojas de bairro, né? Que são menores...

E: A diferença?

LP: Sim, no atendimento, né? Até mesmo nos produtos... Mas de forma geral as diferenças (J fala por cima)

E: (falando por cima) eu acho que não tem diferença nenhuma... não tem diferença nenhuma, é tudo igual.

LP: A experiência é a mesma?

E: Sim, sim, sim...

LP: As dificuldades e facilidades são as mesmas?

E: São, são...

LP: Ah, ok! É... normalmente, é... tem um supermercado específico que prefere fazer as compras? Ou não? É o que é mais próximo de onde, de onde está?

E: Não, eu prefiro fazer compra bem próximo de onde eu tô. Bem próximo. Por que eu sei que é habitual. É mais pró... Por causa do carregamento, transportar. Então tens que transportar, né?

LP: Sim, sim...

E: Sim... Então fica mais fácil porque nós, às vezes, temos a bengala de apoio, né? E pronto. Se tiveres a bengala de apoio e fazes compra, não consegues levar a bengala e... com a compra na mão... não ages normalmente. Porque a lei da bengala diz que quando tás a usar a bengala, a outra mão tem que estar desocupada pra equilibrar a mão da bengala.

LP: Uhum, entendi. Então mesmo a proximidade do supermercado é... de onde mora é um fator muito importante?

E: Muito, muito importante...

LP: Mas em geral existe algum supermercado que oferece ou um tipo de assistência que... que você prefere? Ou mesmo alguns produtos que prefere? Ou não, é mesmo indiferente?

E: É mesmo, é indiferente...

LP: Bom, na verdade, a gente passou por todas as perguntas que eu tinha pra falar. Foi até mais curtinho do que o planejado, mas tem algum aspecto da sua experiência de compra que eu não falei ou não perguntei que gostaria de me contar?

E: Não, não... mas tá tudo nos conformes, tá tudo bem... tá tudo bem, não tenho nada pra descrever.

LP: Só uma questão mais geral assim que eu tenho perguntado, é... Na sua experiência, como é que... como é que tá Portugal assim, a sociedade portuguesa na acessibilidade, na inclusão... é... à que pé está, na sua experiência pessoal, claro!?

E: Ah... A sociedade portuguesa é uma sociedade muito... sensível. É uma sociedade... pronto... À nós que somos invisual, eu vejo que pronto, que estamos muito... muito apoio... quer dizer, apoio não digo apoios financeiros dos serviços estatais, né? Mas é... eles têm muita atenção, respeitam muito nas ruas e pronto, é mais ou menos isso...

LP: Então a sua experiência é positiva?

E: É positiva... é positiva...

LP: E em relação mesmo aos alimentos, à compra nos supermercados, até mesmo nas próprias embalagens, as informações que vêm nas embalagens, é... que que é uma coisa assim que a indústria alimentar, né? Os supermercados precisariam de mudar pra facilitar a sua experiência? Se tiver alguma coisa que lhe venha à mente...

E: O que eles fariam pra facilitar as compras?

LP: Sim.

E: Ah... os serviços de entrega, assistências... tinham que ser mais... mais... mais ágil, né? Embora eles também já fazem isso, esses serviços, né? Pronto... Aí já facilitava muitos... muitos... muitos serviços... Já facilitava muito. Já facilitava muito.

LP: Ok... é... bom, eu acho que de pergunta minha, da minha parte, é isso... mesmo tendo sido um pouco mais curtinho, a gente falou de tudo que precisava ser falado, então isso é ótimo! É... não sei se tem alguma colocação que queira fazer... alguma questão que ficou um pouco...

E: (falando por cima) não, não...

LP: Bom, então é isso... agradeço de novo pela participação e boa noite, agora já, bom fim de dia!

E: Obrigado, igualmente!

LP: Obrigada, com licença.

xi) Entrevista Flavio

Duração: 43:25

LS (entrevistadora), E (entrevistado)

LS: Então vamos lá, é... Então, antes de mais nada eu vou ler o termo de consentimento para poder a gente fazer essa realizar essa entrevista...

E: Ok.

LS: É.. Eu agradeço a sua disponibilidade em participar. E.. o meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados.

E: Uhum.

LS: Eai gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Nesse caso 60. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência sobre compra de alimentos e frequentar supermercados. E não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade então são assegurados pela investigação. Podemos continuar?

E: Sim podemos.

LS: (Quase inaudível)Deixa eu só fazer uma anotação que eu tô.... (volta ao volume normal)E, bom, ãn... vou começar com algumas questões sociodemográficas mesmo só pra poder ter um enquadramento geral, o sexo é masculino, a idade?

E: 81.

LS: ok. Escolaridade?

E: Licenciatura.

LS: Ok, e a profissão?

E: Professor aposentado, professor de historia e aposentado.

LS: ok. E onde vive?

E: Aqui.

LS: Aqui no Porto?

E: Sim.

LS: É, e com quem vive?

E: Vivo com a minha mulher Olímpia. E só. E com um canário.

LS:E como que é caracterizada a sua deficiência visual?

E: Não percebi.

LS: Como que é caracterizada a sua deficiência visual? A definição mesmo...

E: Glaucoma, ãn... é que tenho glaucoma desde os 50 anos mas tenho sido completamente ãn.. tratado e não tenho problema nenhum conduzia a carro e tudo e até que a... (com ênfase) em 2012, 2012 (pausa) é...comecei a ver muito mal fui operado e a operação correu mal e fiquei completamente cego [INAUDÍVEL].. do olho direito e do olho esquerdo foi cada vez pior até que em 2014 fiquei cego de ambos os olhos.

LS: ok, ok. E em relação a compra de alimentos o senhor normalmente faz presencial, é, online, por telefone?

E: Veja bem, compra de alimentos... (leve tosse)ãn.. [INAUDÍVEL] e que eles vem trazer cá a casa ãn, casa gratuitamente, desde que a pandemia que tem feito isso e também tem uma outra loja que é perto de mim ai a vinte metros do lado esquerdo [INAUDÍVEL] que vende alimentos biológicos e eu conheço os donos e também compro lá hortaliças e coisas assim que preciso, ovos, assim... e esse aí já é uma compra presencial.

LS: Ok, entendi.

E: É

LS: O senhor, ã... antes da pandemia, agora duran... ou também durante é.. realizava compra em supermercados ou mesmo só em mercearias de bairro?

E: É... (tosse) Agora vai.. ãn.. É supermercados mas quem se encarregava das compras era minha mulher ela que fazia as compras, ãn.. é.. embora ãn... vinha também eu próprio ia comprar numa mercearia aqui de uma rua paralela que era (inaudível provavelmente o nome da mercearia) e eu ia comprar também, é... presencialmente nessa mercearia, só que de quando a pandemia su... houve o confinamento, então também tive dificuldade em trazer as coisas e também por uma questão de ... salvaguarda é... deixei de ir lá porque essa dona da mercearia não trazia a casa, foi por isso, foi por isso que eu passei para uma outra mercearia que trás a casa. Pronto era isso.

LS:Uhum uhum, e as compras que o senhor realizava sozinho então, é, prim... antes da pandemia como que é essa experiência, como que era né, no caso?

E: Tá a perguntar a que compras eu fazia?

LS: É... Não, não, como que era pro senhor fazer compras sozinho? É.... Agora que o senhor hum, hum, ta me contato que não faz mais compras né, é... (interrompida)

E: Sim.

LS: (continuando o que falava) sozinho desde a pandemia né? Prefere entregar, mas como que era....?

E: Ah, eu gostava era agradável, eu gostava de fazer essas compras é só que ãn... por exemplo, eu vou lhe dizer eu ainda hoje de manhã e eu fui fazer, eu fui comprar fruta numa fruteria aqui embaixo, também faço isso.

LS: Uhum.

E: Por que que é.. essa vizinhança é.. toda gente se conhece uns aos outros não é, embora estamos muito aborrecidos porque faz muito barulho, tem muito transito, mas é.. neste próprio passeio e eu fui comprar laranjas e tangeras e bananas aqui na rua e .. e por isso eu não sei se quer saber mais alguma coisa acerca disso...

LS: Não, não... era mais para saber como é que, como é que era a experiência do senhor.

E: Sim.

LS: E..Ãn... Quando o senhor vai fazer compras o senhor você já acompanha presencialmente (interrompe a frase para explicar) A gente vai estar falando mais sobre o presencial agora mas depois a gente fala como que é a compra do senhor por telefone.

E: Sim.

LS: É... No caso então quando era, ou as vezes se o senhor ainda vai, seja é.. acompanhado que sozinho é... Como é que a distribuição da mercearia ou do supermercado influencia na orientação do senhor dentro da loja?

E: Ãn.. Então é assim, eu entro e fico a espera que me atendam e eu não vou procurar, eu não vou eu só explico que é que pretendo e é por exemplo é... maçãs, e.. pois, o dono a dona da fruteria diz: “quer grandes ou pequenas?” e eu digo: “mostra uma média”, e ele mostra e eu pego na média e digo: “ah esta ainda é muito grande, não tem mais pequena?” e ele mostra outra e eu digo: “ah, esta esta bem.” E...por isso eu não vou percorrer o espaço nem nada eu fico a porta e as pessoas já perguntam o que é que eu quero e eu vou pedindo ãn... as coisas..

LS: Uhum, uhum e essa seleção desse produto o senhor gosta de ãn... escolher o senhor mesmo ou é... confia na pessoa que esta a vender?

E: Eu gosto de escolher. Eu gosto de escolher. Porque as vezes digo: “eu quero 4 maçãs” depois chega a casa, e não conto na altura, e chego a casa e ele pôs 6. Este aqui debaixo as vezes faz isso. Ainda hoje eu pedi 5 bananas e ele pôs 7, quando cheguei a casa é que vi que tinha 7. Ãn.. mas, de um modo geral é (palavra desconhecida) varia de pessoa pra pessoa. É porque este, este é... é.. aqui nesta rua fruteria é desta maneira, que tem maneira que acertar sempre, mas já tenho outra mercearia na rua paralela a esta que é dona vera ela não faz isso ela mostra e eu digo o que que quero e ela deixa exatamente o que é que eu pretendia então está a ver, de loja pra loja.

LS: Uhum, uhum, E.. sobre as pessoas que lhe dão assistência quando o senhor vai fazer as compras com a sua mulher como é que é a dinâmica de vocês dois para poder realizar essas compras?

E: Eu nunca vou com ela, por que ela tem muita dificuldade em andar, ela tem uma bengala e.. e... embora ela conduza o carro para pequenas distâncias, e é.. mas tem

muita dificuldade em entrar e sair do carro e em juntarse, mas ãn... eu quando vou acompanhado ãn.. descanso com a pessoa que é amiga geralmente e digo o que que é que quero e ela trata do assunto uh.. é meu neto ou minha assistente pessoal [INAUDÍVEL] é que trata disso.

LS: Uhum, entendi. O senhor acabou de mencionar que tem uma assistente pessoal... Como é que, como é que funciona isso? (em voz mais baixa) de assistente pessoal?

E: É assistente pessoal do CAVI, do CAVI norte é é... ela dá 8 horas semanais e é ãn... segunda, quarta e sexta e tanto me orienta, é que minha casa é no [INAUDÍVEL], é leitura do de livros que ela me vê, é.. lê livros e revistas, etc. E também me ajuda, ajuda-me no computador, no portátil a mandar mensagens, o.. o... outras coisas assim do gênero e também escrevo, eu, eu publiquei um livro a dois anos em 2018, já era cego e então, as vezes dito-lhe o que quero escrever e ela escreve no meu computador e depois ela torna-me a dizer e eu corrijo depois torna a escrever, as vezes [INAUDÍVEL] e de resto ela também me acompanha por vezes ao médico aos... é.. uma compra ou outra que eu queira fazer, pronto é isso que ela faz.

LS: Percebi. Iii... ãn.. O senhor alguma vez já a, ã.. que o senhor tem a assistente pessoal mas é... sobretudo acho que em supermercados o senhor já recebeu alguma assistência personalizada de uma pessoa que ã.. foi treinada para poder ajudar ou não?

E: Me esta a perguntar isso é quando eu vou a um supermercado?

LS: Sim, sim.

E: ãnn... É assim estes grandes supermercados eu deixei de frequentar.

LS: Sim.

E: Pingo Doce, Continente, isso tudo eu não vou, não vou a estes sítios.

LS: O senhor não frequenta esses supermercados então?

E: Não, não.

LS: A... Desde quando?

E: Desde que, desde que ãn.. comecei a ver mal ãn.. ficar cego. Prefiro ir a pequenas lojas, mercearias, frutarias assim.

LS: Uhum. É... E essa preferência, o senhor pode me explicar um pouquinho mais sobre ela?

E: Porque acho mais pessoal, mais... individual porque tem menos gente, porque ... é isso.

LS: Entendi. Iii... ãn... ãn... a a o auxílio que essa assistente pessoal dá é... envolve muito essas compras de supermercado, de supermercado não, da mercearia ou nem tanto? Essa assistência pessoal é mais para outras coisas que não relacionada a alimentação?

E: É...é mais para outras coisas...

LS:Uhum.

E: E... e.. também, é mais uma coisa que faltou dizer é que o meu neto ele tem já 30 e tal anos, ele ajuda-me a fazer compras online é.. por exemplo, ãnn... um telemóvel, por exemplo, a última coisa que ele comprou foi um telemóvel para minha mulher porque ele, ela foi assaltada e roubaram-lhe o telemóvel e, e ele faz isso e também ãn...portanto ele também o arranjou um, um sistema de alimentação por... uh.. é uma empresa de take away que faz entregas a domicilio a.. e ele que arranjou isso mas até nem uso muito porque, por exemplo, geralmen, nós temos uma empregada a terça e a quinta-feira.

LS:Ok.

E: E ela faz a comida e faz o.. tudo.

LS:Uhum.

E: Agora, as vezes eu mando vir comida já rações do restaurante vem a trazer a casa

LS: Uhum.

E: Já, já a anos que nós temos já alí na avenida Fernando Magalhães e ele, e ele vem trazer a casa e não paga nada pro frete. Refeições também faço isso [INAUDÍVEL] portanto eu ligo eles pergunto o que que quer, e pergunto qual é a ementa e ele diz ah então quero duas sopas, quero isso quero aquilo, entende? E eles trazem.

LS: Uhum, então as compras de supermercado, o quer dizer de alimentação em geral é o senhor recebe assistência do seu neto bastante para poder...

E: Sim, sim.

LS: Ok, e.. ãn... O senhor tem hábito de perguntar quando vai fazer compras ãn... quais que são os produtos que estão em oferta? quais que são as promoções nas mercearias?

E: Ah, sim sim. Eu procuro sempre.

LS: Sim? Sim?

E: É.

LS: Mas é uma coisa que o senhor é... fica sabendo na hora ou as vezes o seu neto ou alguém vai pesquisar antes?

E: (interrompendo) É na hora, é na hora pois, ah e também as vezes vou ali tomei aqui perto, aqui perto tem muita coisa, A.. uma loja de vinhos né alí junto aos semáforos para rua do [INAUDÍVEL] não sei se conhece aqui as ruas...

LS: Uhum..

E: Tem lá uma loja de vinhos e eu to a ir as vezes consumo assim como consumimos aqui um copo de vinho na refeição ou assim e eu vou lá comprar vinho também e as pessoas toda a gente me atende muito bem, já me conhece já e tudo, é.. este é.. o sitio onde eu moro tem muito bom este gênero que é é bom, que as pessoas tratam bem.

LS: Uhum

E: Tratam bem e.. recebem mais realmente e tudo, é.

LS: Uhum, Então é o senhor é.. acha essa ã...aqui o bairro a freguesia que o senhor mora também tem uma influencia muito grande na, na... qualidade de vida e nas compras que o senhor faz (interrompida)

E: Tem, sim, sim. Tem, tem.

LS: E..ãn.. (murmurando) a outra coisa que eu queria perguntar... ãn.. É...essas é... agora em relação as, as embalagens as etiquetas dos produtos, ã.. como que, quando tanto que na hora de comprar quanto pra poder trazer em casa na hora de utilizar, como é que o senhor faz pra poder e.. é...identificar que é o produto que o senhor que, sobretudo produtos embalados né, não frutas e legumes...

E: Me esta a me perguntar é.. como é que identifico ãn...fruta? ou... (interrompido)

LS: Não, não embalagens por exemplo o senhor quer um uma.. algum tipo de nata ai também sempre pede para a pessoa que esta ali a atender, mas é.. ou então leite, ã...é.. inteiro, ou semidesnatado, como é que faz pra poder reconhecer as embalagens que é do produto que o senhor que?

E: Ah já estou a perceber ã.. eu não tenho, não sei braile, na verdade é uma falha eu devia ter aprendido braile pelo menos para saber essas pequenas coisas de uns supermercados, é uma falha que eu tenho ãn.. maneira que confio é nas pessoas eu digo olha eu queria uma embalagem de leite meio gordo eu não estou a ver e pois, espero que a pessoa me entregue e se por acaso chego a casa e vejo que é leite gordo eu vou lá outra vez e digo olha trocou, eu não queria este leite queria do outro. E, pronto, e tem essa possibilidade ou pessoalmente ou por telefone de, de tenho os telefones dessas pessoas (incompreensível), e por isso se houver algum engano, alguma confusão alguma troca eu digo não foi isso que eu pedi, e as pessoas trocam.

LS: Entendi. É o senhor quer parar um pouquinho por causa do [INAUDÍVEL]?

E: Não, não. Ta bem assim, obrigado.

LS: Tá, qualquer coisa a gente muda também, não tem problema.

E: Ta bem, ta bem.

LS: E...sobre quando as pessoas trocam ou fazem errado o senhor mais cedo tava contato sobre a o.. a pessoa que coloca banana e maçã a mais como é que o senhor lida quando as pessoas ã... não fazem da forma como que o senhor pediu ou fazem errado...

E: ã.. Eu evito discussões e eu digo simplesmente olha enganou-se, não gostaria de, de estar aqui a discutir, entende? Mas venho só dizer que precisava trocar e as pessoas (incompreensível) da forma como se diz eu digo isso educadamente e com calma e as pessoas trocam nunca houve nenhum, alias ainda aqui a dois ou três meses chegaram aqui daquela mercearia que me vem trazer a casa chegaram iogurtes fora do prazo, e eu liguei pra lá e disse olha pedi iogurtes e chegaram aqui iogurtes completamente fora

do prazo. E o senhor diz olha desculpe eu já vou substituir não paga nada por estes e quando vier aqui cá eu dou-lhe outros sem pagar. Pronto, fomos resolvidos sem qualquer discussão.

LS: Uhum. E, ao longo, não só agora mas ao longo desde que o senhor foi diagnosticado e começou a perder a visão é... houve algumas outras, algum outro incidente que não foi tão agradável de, das pessoas que o senhor gostaria de compartilhar ou...

E: É... este por exemplo que põe fruta a mais aqui da frutaria aqui em baixo é.. eu.. faço, sou tolerante, sou tolerante porque ele é estrangeiro e... eu gosto que ele seja bem recebido por mim e.. e não arranjo discussões já disse o senhor (baixo) como é que ele se chama? Já sabia o nome dele... é.. ãn.. ja sei que olha, (voz normal com ênfase) Veja lá, não dê fruta a mais já uma vez lhe disse isso ele tem aquela (riso na voz) tendência de dar uma ou duas a mais pronto mas é, sou um bocado tolerante, e não digo nada... digo assim de vez em quando chamo-lhe a atenção mas também não vou muito lá, vou só, por exemplo agora é fim de semana é dia a faltar de fruta fui lá nem é e também para fazer um bocado de exercício com as pernas também.

LS: Uhum, uhum sim. É o senhor tem essas mercearias, essas lojas que o senhor prefere comprar, qual quais que são as motivações de preferir uma a outra é, em geral assim é seja do atendimento dos produtos oferecidos...

E: Então é assim, primeiro eu prefiro todo comercio que já esta aqui a minha volta eu gosto de ser cliente deles por uma questão de solidariedade, de.. de.. porque acho que eles merecem estar aqui a servir as pessoas e gosto de ser solidário, solidário com essas pessoas, com esses comerciantes. E..(tosse) abriu por acaso ai a dois meses, abriu aqui mais acima uma padaria confeitaria até é uma coisa fora [INAUDÍVEL] porque é uma padaria, confeitaria, lavanderia e mercearia mas fui lá já duas ou três vezes mas ã.. e tem lá um pessoal muito simpático e tudo, mas hum.. não tem grande qualidade e puxam muito no preço por isso fui lá só duas vezes por ai mas não fiquei muito cliente por causa do... tenho é..., admiro a coragem deles terem aberto uma loja assim em plena pandemia, pois é preciso coragem. E por isso tenho... já não sei o que é que me perguntou?

LS: (riso na voz) Mas pode continuar a contando o que foi, eu perguntei sobre ã... sobre a preferencia... de um de outro...

E: É sim é tenho preferencia já pelo comercio local, e em segundo ãn, gosto de... sempre prefiro, por exemplo, ãn.. aquela mercearia da dona vera que meu [INAUDÍVEL] lado. Tratam com muita, como já me conhece a muitos anos e tratam muito bem e já este aqui, este estrangeiro é.. ele é até piada porque já ele me trata por tú não sabe tratar de outra maneira mas eu, não me importa até acho piada e.. mas as vezes, sobretudo a empregada que ele tem é assim um bocadinho bruta e por isso não tenho assim muitas

vezes não vou só vou assim em caso de emergência como foi o caso de hoje. Pronto. Gosto de ser bem tratado, pronto é isto.

LS: E o seu pode contar um pouquinho mais sobre esse ser bem tratado..ãn.. qual que são é.. atenções que essas pessoas tem que lhe facilita a vida

E:É por exemplo eu chego, eu chego, e a, e a dona vera diz assim bom dia seu Rebelo agora espera um bocadinho,e eu espero, pronto. Mas assim de uma forma amável que ela diz e.. pronto.. é assim essa forma de tratar que pra mim é importante.

LS: Uhum, uhum. E...

E: E.. ah desculpa.. e alí naquela loja dos vinhos também tem uma menina chamada Merina que eu gosto de saber os nomes das pessoas, é... e ela ãn.. quando ela faz, faz-lhe a compra e ela diz assim olhe eu vou levar até alí o semáforo para atravessar pa.. a rua e da-me o braço e leva-me até o semáforo e tal, assim sou um privilegiado porque as pessoas tratam bem aqui a volta hum.. e ela não tem conhecimento nenhum ao trior essa menina por exemplo, ela só esta ali a trabalhar a pouco tempo percebe [INAUDÍVEL] fantástica e eu gosto de ser tratado assim.

LS: É.. e o senhor acha que então ãn.. a pessoa ser treinada é... ser formada ter algum tipo de formação é importante?

E: É.. vamo por aqu em péi um tempo um bocadinho para ficar esticado.

LS: Sim, ok. Quer que pa.. quer continuar quer parar um pouquinho?

E: Sim, sim sim sim.

LS: Ok.

E: Até to bem, só tenho que ir [INAUDÍVEL] deve ser mal jeito aqui mas não há problema.

LS: Sim. Uhum então mais é a questão da cordialidade do que ser ãn.. uma pessoa treinada, especializada?O senhor acredita

E: Aãn.. Também pode ser uma pessoa treinada e especializada mas, mas.. acredito mais nas qualidades humanas. Isto é na cordialidade na simpatia na educação, e pronto é isto.

LS: Uhum, e.. só falando mais um pouquinho sobre é.. os produtos, o que o senhor gosta de comprar é normalmente o senhor gosta de descobrir novas marcas, novos produtos? Ou prefere sem, é.. comprar o habitual.

E: Não... eu gosto de experimentar coisas novas, olha eu [INAUDÍVEL] tá a questão da voz?

LS: Sim, não ta chegando, tá chegando eu consigo sim.

E: Eu gosto de experimentar coisas novas e não me importa de fazer experiências mas há algumas características que eu posso dizer, olha primeiro eu gosto de produtos nacionais. ãn.. segundo procuro que não sejam muito artificiais. Isto é por exemplo,

tinha dias que, fui exatamente a essa tal padaria nova aqui de cima e lá uma menina diz olha tem aqui um che.. uns biscoitos muito bons custa um euro. E.. pois eu trouxe os biscoitos pra casa e.. então tanto eu quanto a minha mulher não gostamos nada desses biscoitos, porque tem um ar, tem um sabor muito artificial muito talvez com produtos químicos ou coisa assim, para dar um sabor, um certo sabor muito ãn.. enfim diferente e.. e.. não nos agradou. E mas, se por exemplo, se for daqueles biscoitos [INAUDÍVEL] uma marca chamada palpere esse são muito mais naturais e gostamos e essa minha mercearia que traz as coisas a casa tem desses biscoitos. Também ãn.. gosto muito de produtos biológicos que essa loja aqui do lado de baixo “Mundano” também serve. Hortaliças biroschas e tudo e é isso. Nacional, biológico, natural.

LS: E normalmente para poder descobrir esses produtos novos o senhor pergunta para amigos... como é que é essa descoberta?

E: Sim ãn.. uma coisa é pergunto para amigos, para os meus filhos e também aceito algumas novidades que por vezes vem do, por exemplo, “Mundado”, essa loja que tem as biroschas mandam de vez em quando algumas coisas novas, é.. eu tive outro dia cedo mandou uma uns flocos de trigo sarraceno para comer de manhã e não conseguia, e gostei muito e agora fiquei cliente, quando houver outra vez, quando esgotar esses que tenho a.. vou pedir outa vez.

LS: Uhum, e... O senhor ta falando que gosta de produtos nacionais, alimentação biológica, o senhor acha que desde quando o senhor adquiriu essa deficiência visual a sua alimentação mudou alguma coisa?

E: Não não mudou, eu já era, eu já era meio árido.

LS: Já? Então não teve, não teve é influência a sua deficiência visual, a sua deficiência visual não teve influência na sua alimentação?

E: Não, não.

LS: Não? Ok. E.. mais cedo a gente falou um pouquinho sobre as datas de validade é.. quem que ãn..controla para poder ver se é.. se essas datas estão.. esses produtos estão dentro da validade?

E: É.. Mulher e também é nossa empregada já esta a muitos anos, também ela...verifica isso.

LS: Ok, então é alimentos vencidos não é tanto um problema para o senhor porque tem sempre pessoas que ...

E: Sim, sim tem ajuda neste sentido.

LS: Tem ajuda? Ok, ok.

E: Eu sou um privilegiado... em relação a muita gente não é? Tem, as vezes sinto, tenho um sentimento de culpa por isso a tanta gente com dificuldades e com doenças, e com e sem dinheiro para dar aos filhos e tudo, e afinal eu não sou rico tenho é... uma boa

reforma, e ... professor... e também aqui sentado da minha de falta de visão, permite o primitivo que eu não tenha tanto desconto do IRS. Pronto, é tudo coisas que estou beneficiado. Por isso é que minhas [INAUDÍVEL] me afetam muito psicologicamente.

LS: ã.. ok.. e.. só falando mais um pouquinho sobre a questão do pagamento como é que é essa finalização da compra para o senhor ã..

E: Agora a questão de pagamento é assim: Eu ã.. tenho ã.. cartão de pagamento de... mas (tosse) os sítios que faço o pagamento com o cartão é... se... por exemplo, na farmácia, que eu .. ã.. tenho... ã.. bastante ã.. nossa farmácia aqui ao lado mais abaixo um bocadinho é.. já me conhecem a muitos anos também, e me tratam muito bem, mas, as máquinas de pagamento deles da farmácia não tem o pagamento automático do cartão, e tem que dizer o código. Porque eles ainda não substituíram é uma falha que eles tem, elas, porque lá é tudo só mulheres. Mas é, e então o que é que eu faço... se houver mais gente na farmácia eu já arranjei um truque que é assim: Eu vou dizer agora, eu vou dizer o... código. E depois faço assim: (gesticula).... dois, cinco, e mais, três, um, (gesticulando) portando eu não falo, eu faço por gestos, e é.. a princípio fizeram muita confusão, mas agora havendo mais gente lá na farmácia eu faço por gestos, e ela já.. eu digo o código por gestos.

LS: (riso na voz) Percebi, percebi. É uma forma que o senhor encontrou de se sentir mais seguro pois né..

E: Foi e aí elas até acharam piada e já conhecem o código, conhecem não, quando começo a dizer os gestos elas notam logo. Agora, ã.. o ideal era que por não estar a receber dinheiro o ideal é que houvesse só de encostar o cartão e automaticamente cá.. algumas fazem isso já.. até cinquenta euros parece, e fica já pago através já de encostar só o cartão na máquina. Por outro lado, se for em dinheiro, por exemplo este da frutaria, o Si, o Karin, Karin é o nome dele O Karin não tem máquina do multibanco, e então levo só por exemplo, uma nota dez euros e dou-lhe e ele leva o troco. Eu conheço bem as moedas, as notas tenho mais dificuldade em conhecer, mas se tiver moedas levo-lhe as moedas, é... pronto eu, hoje eu dei-lhe uma nota de dez euros e ele deu o troco todo em moedas, e não me importa nada.

LS: Percebi. Então as moedas o senhor consegue lidar melhor do que as notas mas se tiver que escolher entre dinheiro e multibanco ... É... o cartão é melhor.

E: Ah sim, até porque evita contágios.

LS: Sim, sim.

E: É..Atualmente.

LS: Uhum, E... Existe mais alguns truques que o senhor é tem pra poder realizar o (leve riso na voz) pagamento de forma mais segura? Hum..Já aconteceu ?

E: Sim também, mas isso é comumente é fazer pagamentos por multibanco quando é assim um pagamento já mais... sei lá mais que cinquenta euros ou coisa assim, e.. ele faz transferência comigo ao lado.

LS: Uhum, uhum, e... é qual.. qual... o senhor já falou por exemplo que é o pessoal da farmácia tem, deveria trocar para as máquinas que não precisa de colocar ãn...

E: O código.

LS: O código. Tem mais alguma, alguma... alguma coisa que pode ser mudada segundo o senhor que poderia facilitar no, no geral em lugares que o senhor já frequentou?

E: ãn...Agora... Não é... eu como frequento pequenas lojas e tudo se eu frequentasse supermercados... eu diria que havia necessidade de mudar muita coisa não é...

LS: Uhum, Como, como por exemplo?

E: Como por exemplo ter uma pessoa ãn.. o.. treinada para atender pessoas com deficiência visual. Uma ou mais pessoas.

LS: Uhum, sim. É...iii... O senhor já falou então da...da preferência por lojas aqui pertinho do, da região.

E: Sim.

LS: Mas, é.. o senhor já fez é.. deslocações maiores para poder comprar algum produto específico?

E: De alimentação?

LS: Sim, de alimentação.

E: Não.

LS:Não? ãn..Ok.

E: Eu tenho tudo aqui perto.

LS: Uhum. E... bom, as minhas perguntas eram mais ou menos isso, é... o senhor tem mais alguma coisa para acrescentar, algum tópico que eu não falei e que é importante para dar a sua vivência?

E:É, espero que ãn..essas informações, e esses inquéri... e esses inquéritos que estar a fazer resultem na prática para benefícios dos deficientes visuais.

LS: Uhum.

E: E é... bem aja por fazer isto. Acho muito útil.

LS: Bom, e..então eu queria agradecer a sua participação é as informações são com certeza muito valiosas e se houver qualquer dúvida também eu estou disponível o senhor tem meu contato e se quiser acrescentar mais alguma coisa também eu fico disponível, se for preciso também eu posso contactar o senhor de novo?

E: Sim, pode me contatar, a vontade.

LS: Ok, ok. E antes de encerrar nossa conversar eu gostaria de pedir para o senhor se conhecer mais deficientes visuais que possam estar interessados em participar... se o

senhor puder é compartilhar o meu contato pra, pra essas pessoas é.. porque eu ainda preciso de mais pessoas para serem entrevistadas. Então, se souber de alguém que possa estar interessado...

E: Mas neste momento, teve pouca adesão, o.. ãn...

LS: Até o momento eu tenho o contato de doze pessoas, sendo que algumas eu tenho um número de telefone cheguei a fazer, a ligar mas não atenderam. É, então eu não sei se ainda. Só não podiam atender naquele momento ou se não podem mais participar... Porque o ideal, o número ideal mínimo para minha pesquisa seria de vinte pessoas. Se conseguir mais né.. é ainda melhor.

E: Por acaso estou agora a lembrar duas pessoas.

LS: Uhum.

E: Que é o senhor Maripreira, e uma senhora que... eu vou, eu vou comunicar com eles e vou dar o seu contato.

LS:Ok, eu fico, eu aguardo por eles tanto por telefone quanto por e-mail é.. eu fico disponível se eles quiserem participar.

E: OK.

LS: Tá bem? Mais alguma coisa?

E: Nada.

LS: Não? (risos)

E: Também acho que foi bom ter essa entrevista, eu gosto de participar dessas coisas positivas e muito bom.

LS: Sim, eu vou só encerrar aqui a nossa gravação...

E: Eu só vou ver quem é que me li...

(gravação encerrada)

xii) Entrevista Mateus

Participantes: Laura Pinto (LP) – Mateus (E)

LP: OK! Antes de prosseguir, eu vou só ler o termo de consentimento pra realização da entrevista, pode ser?

E: Diga?

LP: Antes de prosseguirmos, eu vou só ler o termo de consentimento pra realização da entrevista, pode ser?

E: (falando por cima) Ai, o texto não é?

LP: Sim, sim. É só um termo de consentimento.

E: Exatamente.

LP: Tá bem?

E: OK.

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação. Podemos prosseguir?

E: Sim (incompreensível).

LP: Ok. Bom, vou só começar então com umas perguntas gerais. No caso, o senhor, sexo masculino. Idade?

E: Hum... 71.

LP: Ok. E escolaridade?

E: Quarta classe.

LP: Profissão?

E: Reformado.

LP: (risos) Uhum, ok. E onde vive?

E: Estado civil?

LP: Onde vive?

E: Ai, aqui em Gondomar.

LP: Ok. E com quem vive?

E: (ênfase na resposta) Sooozinho.

LP: Ok. E, no caso, o senhor tem algum tipo de assistência? Tipo, assistente pessoal, ou alguma coisa assim?

E: Se tem o que?

LP: Algum tipo de assistência. Tipo assistente pessoal...

E: (falando por cima) Ai, não, não, não, não. Não tenho nada.

LP: Não? Ok...

E: (falando por cima) Não, não.

LP: E como que é caracterizada a sua deficiência visual?

E: É... Como é que é caracterizada?

LP: Sim, sim, a nível médico.

E: O que... é, ma... é Retina... pigmentos com retina. Retinose pigmentar.

LP: Ok. E quando que foi feita...

E: (interrompe LP)

LP: Sim?

E: Só foi dado a... só foi... só... só dei por ela aos 13 anos, portanto...

LP: Ok. E no caso, o senhor é baixa visão ou cego completo?

E: Eu ainda vejo... eu não considero (incompreensível)... eu, porque eu ainda vejo, ah, vejo... só a claridade.

LP: Ah, ok, entendi.

E: (falando por cima) Pode por cego. Pode por cego.

LP: Uhum. Mas quando...

E: (falando por cima) Só vejo a claridade, mais nada.

LP: Ok. Não consegue distinguir mais nada, além da claridade?

E: Nada, nada. Não, só com as mãozinhas...

LP: Ok, ok.

E: Mas isso é... pra aí a 5, 6 anos atrás é que veio isto pra cá.

LP: Ok.

E: Agora é que está a piorar.

LP: Antes...

E: (falando por cima) Daqui a alguns anos com (incompreensível) correndo, vai piorando.

LP: Entendi. Então, antes desses 5, 6 anos o senhor conseguia enxergar mais?

E: Não. Mais ou menos. Não. Bem, bem, bem, não. Mas, imagina ainda dava pra andar sem bengala. Sem nada.

LP: Ah, ok, entendi.

E: Via... via as cores. Via... assim, agora é que não. Agora que não vejo nada. Só vejo a claridade. Quando tá sol, quando tá... noite. É que vejo assim, coisa... O resto não dá pra... não dá pra diferenciar, seja o que for.

LP: Ok, entendi. Bom, e quanto às compras de supermercado...

E: (falando por cima) As compras vou eu comprar. Vou eu ou uma menina que vem cá terça-feira. Daqui 8 dias, e se eu precisar de alguma coisa, ela faz o favor de ir buscar.

LP: Ok, entendi. Vamos falar então um pouquinho quando o senhor vai. Normalmente o senhor então vai sozinho, não é isso?

E: Sim, sim, sim, sim, sim.

LP: Uhum. E como é que funciona, assim? É... como é que o senhor chega, pede ajuda... (incompreensível)

E: (falando por cima) Chego... as pessoas, as meninas, eu aqui, eu moro aqui perto do... do Mini Preço, e desloco-me até lá e as pessoas já... já me conhecem, já... já até já brincam comigo, essas coisas todas e pronto. Tocam a campainha (incompreensível) com uma campainha lá da caixa, eles vêm na caixa (incompreensível) e vem logo uma pessoa pra me ajudar.

LP: Uhum, entendi.

E: E eu peço o que quero... e as pessoas vão buscar. Antes disso, da pandemia, eu ia com a pessoa e via, tal, tal, tal. Agora não, agora posso ir na mesma mas quando não está cá a coisa, eu lhe digo o que quero e a pessoa vai buscar.

LP: Ah, entendi. Vamos falar então um pouquinho mais sobre antes da pandemia? Quando o senhor ia acompanhado, né? Acompanhava a pessoa na verdade. Hum...

E: (falando por cima) E acompanhava a pessoa na... lá no Mini... lá no estabelecimento.

LP: Uhum. Sim, sim. E como é que funcionava?

E: (falando por cima) e assim já via, já via o que que queria. Já via melhor e tal. Ou seja, via, via... é um modo... é uma expressão. Mas, olha... quero ir... leve-me ali, vamos ir vendo por onde é que eu vou passando e a pessoa: "olha, estamos aqui no arroz, nas massas... tamos aqui no..." pronto, e alguma coisa vem à mente e eu trazia.

LP: Uhum. Entendi. E normalmente, essa assistência da... de quem trabalha no supermercado... Alguma vez, o senhor já teve alguém que personalizado no sentido que senhor saiba que a pessoa foi treinada pra atender pessoas com deficiência visual?

E: Eu acho que não.

LP: Ok. Ok.

E: As pessoas vão adquirindo... elas próprias vão, mas acho que é uma boa... Julgo eu, mas essas são... é uma boa pergunta. É uma boa pergunta porque eu nunca cheguei... eu por acaso nunca fiz essa pergunta, hum.... uma, outra... porque aquilo, as empregadas hoje tão... são umas, amanhã são outras. E aquilo tá sempre... num

movimento. Nunca é a mesma pessoa e as pessoas tão lá a dois meses ou três, depois vem mais e tal, tal. Mas, quanto a essa formação, quanto a... acho que nunca tiveram, pra, pra, pra... para, como é que eu ia dizer, para... ajudar a pessoa. Como é que ela me vai ajudar. Eu próprio... eu próprio indico à pessoa como é que quero andar e onde é que eu posso pegar e que é pra pessoa... pra pessoa me poder transportar. Quanto elas, elas acho que não... acho, acho, acho que até... é que já tenho ido ao Mini Preço, aqui já tenho ido ao.... Pingo Doce, já tenho ido..., mas, acho que as pessoas não tão preparadas. Acho não tiveram, nunca tiveram... Não sei! (ênfase). Eu tou a falar, se calhar, sem saber, não é? Mas isso é uma pergunta, olha que até foi... posso, posso perguntar.

LP: Uhum, uhum. O que o senhor acha que ia ser diferente, caso com certeza o senhor soubesse que as pessoas seriam treinadas? Assim, o que o senhor acha que poderia ser diferente nesse atendimento?

E: É, é diferente. É igual. Eu acho que as vezes era... pra mim era igual. Porque a pessoa sabia, ele sabia como é que (incompreensível) e pronto, por, hum.... acho que é mais fácil ensinar a pessoa, como é que ela... a pessoa a transportar... do que a pessoa, não sei, não... Acho, acho que era igual.

LP: Uhum, uhum.

E: Não sei.

LP: Então, no caso o senhor gosta de fazer recomendações específicas antes de iniciar as compras?

E: As vezes com a conversa, brinco assim com, com as pessoas, lá... eu digo uma, uma palavra ou outra e tal, e eles entendem, entendem e pronto e mais nada. E elas vão buscar as compras, e depois, lá... elas, eu faço, eu meto as comprinhas... elas metem-me as compras todas na saquinha... vem... e vem me trazerem a atravessar a rua. Tem uma rampazinha, e depois tem que atravessar a rua, de um lado pro outro, e depois elas vão embo... Vá... seguem o caminho, portanto lá pro, pro... pro emprego e eu venho embora.

LP: Uhum. Entendi.

E: (incompreensível) lá nisso, lá nisso até o patrão já, já me ajudou. A esposa também. É... não, não, não tenho... não tenho tido problemas algum. Se você pede ajuda, não tenho... Agora, como a menina disse, se tiveram alguma formação, boa pergunta, mas, acho que não.

LP: Uhum. Entendi.

E: Não.

LP: E o senhor, alguma vez, já recebeu uma, uma assistência né, uma ajuda que foi insuficiente? Foi insatisfatória, desagradável...

E: Como assim? Aonde? Em que sítio?

LP: Em qualquer sítio...

E: (falando por cima) Não.

LP: Em qualquer supermercado...

E: Ah, ou seja, eu quando preciso, quando tô a Porto... Agora tenho estado mais, mais por cá, mas quando eu vou a Porto ao que... se precisar de ajuda, as pessoas, hum... percebem-se que a pessoa tem que atravessar, quando não há semáforos a trabalhar, é, hum... portanto sonoro. E eu, as vezes acontece isso muito ali.... Não sei se conhece aquela parte abaixo da, da, da ACAPO.

LP: Uhum, ali no Bonfim.

E: Ali no, no Campo 24 de Agosto.

LP: Uhum.

E: Ali é várias ruas e tem vários sinais pá aqui e pá acolá. E lá, não tem sonoros. E ali, ali precisa. Ou seja, não digo só eu, mas as pessoas cegas precisam de ajuda para poderem atravessar pra o outro lado. E as vezes tamos ali, não vem, não vem ninguém, e pá e nós temos que estar ali um bocado, ou então tentar atrav... ouvindo, ouvindo, quando o ouvido ouvir, ou seja, o ouvido a funcionar e depois de um tempo, ah... mais nada, a gente atravessa. Eu atravesso! Ou então, cá em cima na ACAPO (incompreensível) tem lá um semáforo. Não sei se já, se já frequentou aquilo. Se já foi ou não.

LP: Não, por acaso, não.

E: Na ACAPO, que é na rua do Bonfim, tem lá um semáforo. A gente toca lá no... Carrega lá o botão e aquilo começa... passado uns segundos começa a apitar. E a gente atravessa pro outro lado. Maaaaas (ênfase) o lado, ou seja, quem desce a esquerda é muito complicado porque tem carros em cima do passeio, tem, tem, jarrões no passeio. Essas coisas. É mais complicado. Por isso é que eu... ao sair da ACAPO já ando a direita e venho pro passeio da direita.

LP: Uhum. Entendi. E, mais especificamente em supermercados... Porque pelo que eu entendi o senhor frequenta esse Pingo Doce que é perto da sua residência, não é isso?

E: Não, é o Mini Preço.

LP: Mini Preço, desculpa!

E: (falando por cima) Mais perto daqui, é o Mini Preço.

LP: Sim, sim.

E: Agora, quando vou ao Porto é que vou ao Mini Preço... Vou ao... ao Pingo Doce na Fernão de Magalhães. Conhece ali a Fernão de Magalhães?

LP: Uhum, uhum.

E: Ou então, Sá da Bandeira.

LP: Ok. E quando o senhor vai nesses outros supermercados que as pessoas não, não lhe conhecem tanto, o, a....

E: (falando por cima) Não, mas o acolhimento... a assistência, é normal. É igual. É igual.

LP: É igual?

E: Não tenho razão de queixa.

LP: É igual. Então o senhor não tem, não tem nenhuma experiência negativa ao longo dos anos, de, de experiência negativa nos supermercados?

E: Não, não, não, não, não, não.... Sou bem recebido, sou bem atendido e pronto. E quando não sou bem atendido, reclamo!

LP: Uhum. Pode me contar alguma, alguma experiência que precisou de reclamar?

E: É... Como assim? Não! As vezes... ah, isto, isto, as vezes... o frango que (incompreensível) disse “olhe, eu não gostei do frango porquê...” (imitando uma resposta): “Ai não, Seu Mateus...não”. Pronto, então pra próxima a gente tenta fazer melhor. E é assim, essas reclamações. E tento perguntar sempre tudo aquilo que eu pedi, se veio... na saca. Ou seja, elas metem, às vezes, algumas não, ou seja, pedi isto e veio isto, pediu isto, pediu isto, é o que vai, pronto. Assim a menina... já venho mais sossegado. Se não vai chegar aqui à casa e eu: “ai! pedi isso e eles não trouxeram”. Só se às vezes não houver. Não havendo é que não posso trazer. Porque já não é a primeira vez que eu pedia um certo, um certo determinado artigo e, não, não há. E até digo na brincadeira: “Fogo! Quando eu venho aqui vocês nunca tem nada pra mim!”.

LP (risos) Uhum, uhum.

E: Esse é meu tipo de brincadeira. Eu sou um bocado, assim um bocado brincalhão quando tô bem disposto. Agora, quando tô mal disposto é preciso ter cuidado comigo.

LP: (risos) Uhum, uhum. Entendi. E, no caso, o senhor tem o hábito de pedir informações sobre os produtos que estão em oferta? Se informar sobre isso?

E: Ai as promo... promoções, eu pergunto... às vezes ouço no rádio (incompreensível) e às vezes vou e: “Tá, isto está...”, “Não, eu ouvi no rádio, tem que estar...” E elas vão verificar e realmente: “É verdade, é verdade, tá em promoção”. Mas, às vezes, elas não tem conhecimento.

LP: Uhum. Entendi. Entendi. Mas quando chega ao supermercado. Chegava, né? Na época que... antes do Covid que o senhor ia acompanhado da... de alguém que trabalha no supermercado. Gostava de perguntar durante o momento da compra?

E: (falando por cima) Sim, sim, sim. (incompreensível) Eu andava lá e pergunta: “Isto tá em promoção?”, “Ah... Seu Mateus...” bebidas ou qualquer coisa: “Tá, tá...” pronto e se as vezes quisesse trazer, trazia. Só trago aqui o indispensável. Não vou estar a encher a despensa. Não há, não há necessidade de encher a despensa por coisa e tal. Trago o que é necessário pra uns dias e tal e pronto e, e assim é.

LP: Entendi. Bom, o senhor falou que ainda consegue enxergar claridade...

E: (falando por cima) Certo, certo.

LP: ... Como é que é a questão da iluminação dentro dos supermercados? Tem alguma queixa? É boa?

E: Não, não, não. E dentro do supermercado é normal. Ou seja, vejo na mesma a claridade pro que entra, entra nas portas, entra das janelas pra dentro. Tem aquelas vitrinas grandes. Vejo a claridade. Agora, o que não dá é pra ir sozinho lá pra dentro. Não dá. Não dá. Não dá.

LP: Apesar... às vezes há pessoas que... que não tem conhecimento da minha... deficiência. Não, não estão, não estão, é... a par daquilo que se: “Ah, você quer....”, “Não, não, não. Eu quero que o senhor me leve ali” ... Não tô a falar nos, nos empregados. Tô a falar em pessoas, ditas, que, que também vão aos empre... às compras. E percebem: “O senhor quer ir ao...?”, “Não, não, não, não. O senhor se não se importa, ou a senhora, leva-me ali à caixa onde tá a menina, às vezes tá lá um menino, que ele já, já me conhecem e tô com a comprinha” e: “Ô, Seu Mateus!” e já até, já conhecem o meu nome e tudo: “Espera um bocadinho e tal”. Ok, pronto. Então vem lá um menino ou uma menina: “Então, Seu Mateus, quer, precisa de alguma coisa?”, “É pra... hoje é pra levar o supermercado todo” (risos).

LP: (risos). Entendi.

E: E digo que, e digo aquilo que pretendo e pronto e é assim.

LP: Então...

E: Sobre ao atendimento, sobre esse... até mesmo o acesso e tal é, é muito bom. E eu consigo ir sozinho e andar sozinho. Agora, ao meio-dia uma menina, como eu já disse atrás, à terça feira, ela... “Ah seu João, precisa de alguma coisa?” e eu as vezes até: “Ah, não quero nada”, “Não precisa nada, mesmo?” e tal. Ainda aconteceu ontem: “Ah, então não precisa...”, “Preciso, hoje preciso! Eu quero que você vá buscar isto, isto e isto. E depois, eu quero que me perguntem lá a que horas é que vai sair o frango”. E eles tem lá o frango a sair pra, pra almoçar, pra, pra jantar... pra... pra confeccionar, ou seja, já a pronta entrega. E ela chegou-me aqui e: “Olha, às cinco e meia pode ir lá” e cinco e meia, seis menos vinte já estava: “Ah, seu João, como eu disse às cinco e meia...”, toda contente e pronto. Mas isso foi depois dela ir, da menina que estava aqui foi lá buscar algumas coisas e depois eu tive que lá ir e trouxe aquele frango que pretendia.

LP: Uhum. Entendi.

E: Ah, eu gosto de ser, eu gosto de ser independente. Por isso é que eu estou sozinho. Tenho dois meninos, dois meninos já grandinhos. Mas, cada um está na sua casa. E tenho duas netinhas. E cada um tá na sua casa. Quando é preciso alguma coisa eles...

ou telefone... um até... o mais velho até está pra Espanha. Foi ontem pra Espanha, lá porque ele é, é... entid... entid... entidade patronal espanhola e ele representa cá em Portugal essa, essa, essa entidade. E de vez em quando tem que ir às reuniões, Espanha, vai pra, pra França, pra Alemanha, essas representa... em representação dessa firma. Por caso, ontem teve que ir, teve que ir pra lá e aí acho que só vem sexta feira. Mas é serviço, é lá, é... é serviço e pronto.

LP: Entendi. O senhor...

E: (falando por cima) O outro, é... trabalha num... também, tipo vendedor assim umas coisa e tal, tal, tal e pronto, estão bem. E estando bem, eles veem o pai que está bem e estando bem o pai também está e é assim, pronto.

LP: Uhum. O senhor falou dessa independência... O que que hoje em dia na sociedade, ajuda essa independência e o que atrapalha e pode melhorar, na sua opinião?

E: Hum, depende da pessoa. Isso vai de pessoa pra pessoa. Eu, eu se tiver que meter uma coisa, se meter uma coisa: "Tenho que ir ali", e vou. As vezes meus filhos: "ah... pai, não posso!". Não pode? Pronto! Então, eu meto os pés ao caminho, e vou. E até as vezes, as vezes eu quero ir sozinho que resolvo melhor as situações, porque eles não são capazes de estar à espera. Não são capazes de esperar. Eles querem... ou seja, eles querem esperar num... eu tenho, eu tenho prioridade... às vezes até nem, nem, nem uso, mas as pessoas próprias elas, onde eu for: "ai não se importa..." e as pessoas, pronto e até (incompreensível) mas gosto de ir assim, por acaso, se tiver de tratar de alguma coisa as vezes gosto mais de ir sozinho de que de, com, hum... com os filho. Porque eles não, não gostam de passar a frente de ninguém. Não gostam... "ah, pai, ah pai", eles dizem, "ó pai, tem calma, tem calma!", "tá, tá, tá!", "ó pai, tem calma!" e pronto e é assim... e eu gosto de ir assim mais coisa porque gosto, porque chego lá e as pessoas vem em mim uma pessoa com deficiência e tem, nós temos em certos lugares prioridade e pronto, e não há necessidade de tá lá horas e horas. E eles não gostam muito disso. E é que eu ando com uma bengala e o mais velho não aceita muito a bengala.

LP: Uhum. Uhum. É, o senhor fala dessa... da prioridade, da fila de prioridade... Então, normalmente o senhor utiliza da fila da prioridade? Como é que... Como é que funciona? Nos supermercados também, no geral?

E: Exatamente. Exato, exato, exato. E onde eu vou, onde é quer que eu vá, pronto, tenho sempre prioridade das pessoas. A própria, a própria menina da caixa: "Não, não, não, faz favor, faz favor..." e pronto. Há compreensão. Há outras que são mais ranhosas, há outras que são... tem mais formação, ou são mais inteligentes ou tem mais educação, e vê na pessoa, pronto. Mas há outras que não, não tem, não tem... Não vê um palmo

a frente dos olhos como estou a dizer e são mais irritantes, são mais... são mais complicadas, são... só gostam de complicar.

LP: Hum... E já aconteceu alguma, alguma situação desagradável por causa da fila da prioridade? Como... com a, com alguém do caixa? Ou até mesmo com outros clientes?

E: Não, não, não. Acho que não. Não tenho. Não tenho... sobre essa... Não tenho razão de queixa disso. Não tenho razão de queixa sobre essa situação, não.

LP: Entendi. E...

E: (falando por cima) Sou bem acolhido e já me conhecem, já... até brincam coisa e tal: “Olha, seu João tá cá hoje” e tal, e costumava lá ir também um, um senhor que tem um cão. Ele tem um cão, tem um cão e também... também vai lá. E lá às vezes a menina: “Ah seu João, calhou de vir cá o...”, “Quem?”, “O Sr. João também veio”, “Ai veio?” pronto e, e é assim.

LP: Uhum. Uhum. Mas em outros sítios que não seja no, no Mini Preço, perto, da, da sua casa já aconteceu alguma... alguma questão assim, é... desagradável com a fila da prioridade ou também não? Sempre foi, foi tranquilo...

E: Não, não. Acho que não... Pode acontecer. Pode haver uma ou outra coisa mas não é com tanta... Não é com tanta frequência. Acho eu, não existe. Se a pessoa disser “Ah...”, eu até nem, nem é... nem insisto, pra não me chatear, não, não... Pode haver uma... já tive uma ou outra: “Ah, não sei o que...” e eu: “Ó menina, eu tenho prioridade” e “Ah...”. Às vezes até no autocarro, nos autocarros, nos transportes. Às vezes há pessoas que dão lugar logo... há outras que não. “Então o senhor tem...”, “Ó menina... se a pessoa olhou pra mim e vê pior do que eu, eles dão lugar, o que é que eu fazer? Vou tirá-la do lado pra me sentar eu? Eu, não”. Depois vem, às vezes vem pro autocarro fora, ou seja, pro corredor do autocarro e tal e se for olhar pra o lado a ver as comoções e não vê que a pessoa que vai ali (incompreensível) parado ao, ao fim do autocarro. E as pessoas começam a comentar “Ai, e tal”, “Ó menina, deixa ele lá, já há tantas guerras, porque é que vai, vai haver mais”, “Ah, mas o senhor tinha direito” tá a ver? “O senhor tinha direito”, mas a pessoa não deu, eu quando cheguei lá... ou posso lá chegar e tirar a pessoa. “Eu sei, mas... é pessoal”... E entre elas às vezes, há assim uns, umas, umas coisas esquisitas. Entre as pessoas, elas é que arranjam esse baralho. Porque a senhorinha “Ai, o senhor e tal... podia dar o lugar” e eu “Olha menina, deixe lá isso” (risos). Isso por acaso acontece às vezes no, nos transportes. E pronto, mas é, uma pessoa tentar (incompreensível) aquilo acalmar e pronto e... e é assim a vida.

LP: Uhum. Na hora de escolher os produtos né, que estão em embalagens, ou então os produtos frescos, a fruta, a verdura... O senhor, gosta de tocar? Como é que é?

E: Eu tento, eu tento... eu pergunto sempre se a fruta tá em condições e elas: “algumas não”, ou seja, não leve hoje que aquilo, hoje não está... já tem acontecido isso. Não está

pra si, não, não coisa, pronto. E basta, basta uma palavra que a gente entende logo. Mas são pessoas, assim... Há outras que (incompreensível) mas há outras que... a maior parte delas “Olha tem isto...”, “Ó Seu Mateus, não leva hoje que hoje não, não... não dá pra si, hoje não dá pra si”.

LP: Uhum, uhum. Já aconteceu alguma vez de o senhor levar alguma coisa que tava estragada, que...

E: Não. Eu pergunto sempre, pergunto sempre as datas. Por exemplo iogurte, trago iogurtes naturais, trago essas coisas e pergunto as datas, e elas: “Seu Mateus, data X, pode?”, “Pode!” e eu “Com a data X dá”. Agora, pronto, se... e mesmo aqui na fruta, tem aqui a cena da porta, que eu moro no quinto andar. E tenho elevador pra baixo e tal e depois chego tem um patamar lá embaixo. Olha, ainda agora fui lá antes da menina, quase que a menina telefonava e eu não atendia. Fui lá abaixo buscar um computador (incompreensível) o computador foi pra ajeitar, mas não tem conserto e ele já andava (incompreensível) e hoje eu telefonei de manhã e ele não tinha carro e eu tava... “Você tá, tá...” e “Eu tô” (incompreensível) e eu fui lá buscar lá abaixo o computador e... e pronto.

LP: E tem... então essas, essas datas de validade, o senhor contou que sempre pergunta né... quando está a comprar?

E: (falando por cima) Sim, sim, sim, sim...

LP: E quando chegar em casa, existe alguma forma de o senhor manter essas datas?

E: (falando por cima) Não. Ponho... normalmente ponho tudo o que é pra o frigorífico ponho no frigorífico. Não ponho cá etiquetas, não ponho cá... não ponho cá nada. É aquela... aqueles iogurtes até X tenho que, tenho que os comer até X. Passar um dia ao que é, um... acho que num... carnes, peixe, trago e ponho nos respectivos sítios e pronto e vou ver o pão, trago o pão, é... ponho no congelador e vou tirando conforme eu preciso, pra comer.

LP: Uhum. Tem um...

E: (falando por cima) Tá tudo dentro do... eu organizo tudo bem para não...pra correr tudo bem, mais nada. Sou assim, sou assim. Eu fui habituado a... eu fui habituado a trabalhar de pequeno, tinha... nas férias da escola antigamente eram três meses e os meus pais com poucas posses... nós somos 4 irmãos, e então mandava-os pra e escola e eu tinha que... tinha que ajudar no pequeno almoço. E tinha que também ir pra escola e essas coisas todas. Foi uma infância assim um bocado... atribulada devido os pais não tinham... já não estão cá. Já partiram, já, já partiram, já a uns anitos. E então... e depois também perdi a minha esposa também a uns anos largos... e, e pronto e quando ela partiu ainda tinha a minha mãe e meu pai, depois partiu meu pai, ainda tinha a minha mãe. A minha mãe partiu agora. Praticamente eu tenho um irmão que mora

(incompreensível), tinha uma irmã que também mora no (incompreensível) e a gente pouco se encontra. E agora com esta pandemia ainda é pior. E a gente vai levando assim a vida, a gente, eu vou levando assim a vida conforme eu posso e ao... às vezes depois do almoço vou até ali (incompreensível) aqui fora, quem vai pra o Mini Preço, ando ali um bocadinho pra trás e pra frente e tá lá lá e depois venho pá aqui e pronto, não posso ir pra mais lado nenhum. E pronto, fico a andar assim. E é assim a vida.

LP: E o senhor contou um pouco como é que chega em casa... Já guarda todos os alimentos. Existe algum tipo de, de alimento ou até mesmo de embalagem que o senhor evita comprar por ser difícil de manusear? Ou então a comida, é... uma coisa difícil de cozinhar, ou não?

E: Ai, não, não. Eu só compro tudo, é... por exemplo, compro os congelados e compro... compro carne, depois ponho no congelador... Agora, assim, a embalagem com coisas ditas não, acho que não. Não. Ou seja, há embalagens de... que traz aquelas... Como é que chama aquilo? Umas bolinhas, parece... ervilhas, ervilhas. Ali, ervilhas, às vezes (incompreensível), trago um (pausa longa), ai trago (incompreensível) tudo empacotado e tal tal. Esses vai tudo pra o... pro congelador e pronto. E é assim a vida.

LP: E, normalmente quando o senhor vai ao supermercado o senhor gosta de descobrir novos produtos e novas marcas ou prefere comprar o que já tem, hum...

E: (falando por cima) Não, é sempre da marca... da marca deles. Marca branca. Porque... às vezes não tem e tal, às vezes “Ah, o senhor podia levar, tá em promoção” e trago, às vezes trago, mas, em geral, é tudo marca branca. É mais barato. Só quando não tem e se eu precisar mesmo daquilo é que tem que trazer, de outra marca. O resto é tudo marca branca.

LP: E, antes, antes né do covid, quando o senhor entrava no supermercado, é... em vez da pessoa trazer pra si o que pedir, como é que era pro senhor escolher as frutas e as verduras? O senhor gostava de ir pessoalmente escolher ou...?

E: Assim... Não, eu pedia, por exemplo, tomates: “Ai eu quero daí, veja três tomates mas não quero muito grandes” e elas: “É assim senhor?”, “Ah, é isto mesmo”. As vezes o repolho, repolho, coração ou o que... “Ai, eu quero um coração...” e elas põe numa saquinha e “É assim?”, “Exatamente”. As vezes feijão verde, sabe o que é feijão verde, não? Então elas põe uma saquinha... “Olha, eu quero aí uma mão da sua... A sua mão é larga ou o que” (risos) às vezes ainda brinco. “É” e elas até dizem assim “Ah, é uma mão dessas” e pronto e tem tudo mas, atenção! Eu digo às vezes: “Eu não, não quero nada trocado!”. Que chegava à casa vejo peça por peça e se tiver alguma coisa trocada, venho cá trazer. E já tem acontecido ali na fruta. Tem aqui uma frutaria, às vezes vai à fruta e olha, ainda por acaso ainda aconteceu, na sexta-feira passada, fui comprar... fui buscar umas coisas e trouxe umas peras. E então... e até trouxe meio quilo, era meio

quilo, 500 gramas (imita alguém a argumentar), “Não, só quero 500 gramas”. E quero duas, que é pra durar, pronto... pra durar e tal, (incompreensível) em casa. Não é que... isso foi sexta feira. Sexta, sábado, domingo, segunda... Na segunda feira estavam todas a apodrecer. E o senhor disse: “Ai Seu Mateus, está tudo cá duro...” devem estar assim. E ontem... ah, foi ontem? Ou foi ontem... ah foi ontem. Foi ontem que eu fui marcar ali ao cabeleireiro pra ir a... cortar o cabelo e até levei uma, uma e chamei a senhora: “Ô senhora, você tá aí sozinha?” e eu ouvi ela, taí com uma senhora... “Não, tô com um casal”, “Então não se importa de chegar aqui?”. (incompreensível) desembulhar meu papel: “Olha, está a ver, você disse que estava dura isto de sexta feira até agora... Tá tudo assim!” e ela “Ah... pronto, depois venha cá que (incompreensível)” ... não sei que. Não quero nada dado. E tá a ver? Estavam verdes! Tavam verdes! (incompreensível) mexi no sei lá o que, aquilo apodrece. Dos lados, tá a ver? vem aquele negro, aquela, aquele... como é que chama aquilo? Aquele líquido, aquela coisa... “Eiiii...” e eu levei uma pra ela... pra ela verificar. Porque eu tinha trazido na sexta feira, e ela até, até fez: “Ah seu Mateus, está... tá, tá, tão verdes”, devem estar assim, não é por (incompreensível) que se amolece em casa. (incompreensível) amoleceu que... foi ontem. Já devia estar a amolecer já na segunda-feira, mas ontem eu... aqui é pertinho, aqui em casa é logo, é logo perto, e levei pra ela, pra ela ver e não demonstrei à frente de ninguém. Só, chamei ela fora do estabelecimento: “Olha, veja isto. Isto foi meio que na sexta-feira, você até disse que isto estava tudo verde. Tá a ver como é que isso tá?”. Apodrecem todas sucadas. Parecem que estão boas, mas de vez em quando saímos do sítio e apodrece tudo.

LP: Uhum... e normalmente o senhor...

E: (falando por cima) (incompreensível)... Cheguei aqui à casa, eu gosto de ver tudo e até corto e ponho tudo na (incompreensível) se tiver uma podre. Não é que tinha... sei lá, sei lá, já não digo nada, já não digo muito, mas, tinha praí umas, umas... umas não, várias, várias, todas podres. E eu peguei aqui um, ou dois, pus numa saquinha, fui lá e “Olha vocês são uns aldragões”, e depois até me deram praí um quilo e tal em condições. Eu não gosto que enganem. A coisa que me podem fazer de pior, é enganar-me. Nem enganar as pessoas que veem, ainda é pior as pessoas que não veem. Porque as pessoas que veem, vão ao sítio, vão ao sítio das coisas e escolhem à vontade, né? Vê se as coisas tão boas e tal. E quem não vê tem que ser... A pessoa tem que ir buscar. A própria pessoa, do lado do estabelecimento, tem que ir buscar e se for preciso mete uma ou outra (incompreensível) chego aqui à casa e vejo peça por peça e se tiver podre levo logo lá. Que é pra ela não pensar que uma pessoa “ai, ele vão vê...” não vê, mas sinto. Tenho o... Tenho o... os meus olhos são as mãos. É isso. É isso aí...

LP: Entendi... normal...

E: (falando por cima) Tem... Tenho essa maneira de agir, tenho... pronto e as pessoas me podem me levar a mal, mas também não posso... Não quero ser enganado. E pior ainda há a situação, devido ao problema da visão... Não gosto, não gosto que ninguém me engane. Nunca ouviu dizer menina, lá na sua terra, lá no Brasil que um merceiro, não sei se lá, como é que se chama um que tem uma loja que se vende arroz, açúcar, massas, essas coisas todas... O merceiro tem dois corações. Um deixa em casa e outro tá, tá com a balança. Entendeu ou não?

LP: Não, não... Nunca... Essa expressão a gente não tem não.

E: O merceiro tem dois corações, um bom, deixou em casa, o mal que só faz asneiras está atrás da balança.

LP: (risos) É...

E: Mete tudo, mete tudo assim a (incompreensível) e é tudo e vai tudo e... Não, não pode ser. Isso é um ditado muito antigo, muito antigo.

LP: E normalmente quando... é, o senhor se sente assim enganado... acha que, que né, percebe que foi enganado, o senhor vai lá e reclama, na, no lugar?

E: (falando por cima) Claro. Se fico chateado, fico chateado, porque eu peço pra me dar as coisas direitas, em condições, (incompreensível) senão não vale a pena falar. Se não falar é ainda pior. Se falar, fazem a mesma coisa e nada, mas eu, Jorge, vou lá e tá feito.

LP: Uhum. Entendi. Normalmente o senhor frequenta então essas frutarias, as mercearias, com mais frequência ou prefere comprar tudo mais no supermercado?

E: É... é mais no supermercado. É mais no supermercado. Agora assim, fruta, às vezes, às vezes já nos prefere trazer... pagar mais um bocado, mas as coisas são mais, são mais, hum... são mais limpas e são mais, hum... como é que eu ia dizer... Não há, não há... Por exemplo não tão em mal aspeto. E as pessoas que, que me atendem já sabem aquilo que eu pretendo e tentam fazer à melhor maneira, da melhor maneira. Da... com o melhor que possa existir lá né, na coisa. Eu sou muito... posso ser... sou exigente, mas sou cumpridor. E ah, eu vou dizer uma coisa, agora por causa da... eu ando na Universidade Sénior de Gondomar. Vou falar em Gondomar. Eu ando na Sénior de Gondomar, ando lá no... ando lá... agora não que agora parou isto, agora não há, mas, andei, já andei, andei lá a tantos anos em história, hum... história, espanhol... Já fui à primeira peça de teatro que foi lá na universidade e participei na, na primeira peça de... espanhol, advocacia, direitos do, do... comunidade de direito. Ando na... Temos uma orquestra da Covilhães lá, na, na turma, na universidade também pertenco. E canto, canto e... olhe, só não sei o que me falta fazer. Faço tudo que... pra me agradar e agradar às outras pessoas. Ainda no domingo fiquei quatro ou cinco horas ali no computador e: "Dia mundial da poesia". Onde... A ACAPO faz sempre, hum... a

organização faz sempre às segundas sextas-feiras de cada mês. Agora, agora tem que ser de uma forma... é, é assim, é... através de tele... conferência. Conferência, coisa..., mas, antigamente era, há um ano atrás era tudo ah... presencial. Era tudo, ao vivo. Agora é que não. E pronto, acho que foi uma tarde muito agradável, as pessoas gostaram da minha apresentação e eu gostei delas e tal, tal, tal, tal e tal. E a gente vai passando assim o tempo.

LP: Sim. E no caso... na hora de fazer o pagamento. Qual que é o método que o senhor prefere usar?

E: Eu, ah... Uso o cartão Multibanco.

LP: Uhum. E, já houve alguma situação que o senhor se sentiu... inseguro, assim, sentiu... ficou um pouco... Alguma situação um pouco desagradável na hora de pagar?

E: Não. Aquilo é... Se for, se for antes, antes for, é... antes de 20 euros é só por, é só chegar lá à máquina. Agora, se for mais que 20 euros já tens que por o código. E, pronto... não tenho, não... às vezes levo dinheiro, por exemplo, a senhora, a senhora vem aqui, a menina... chamo de menina, ela tem, tem 35 anos. É uma menina. Tem uma menina... ela tem uma menina também de 14 ou 15 anos. Ela mora aqui perto. Mas ela, ela... eu dou o dinheiro, e ela traz as coisas. Mas quando sou eu, levo o cartão e pronto e pago com o cartão.

LP: Uhum, uhum. E, uma pergunta, assim, o senhor gosta de ir no, no supermercado? De fazer as suas compras?

E: Se gosto de ir?

LP: De ir ao supermercado e de fazer as compras.

E: (pausa longa) Eu não compreendi...

LP: No sentido... Porque eu tenho... Algumas pessoas que eu entrevistei, não, não gostam de ir no supermercado. Não gostam de fazer as compras.

E: Não, não, não, não... Gosto muito. Gosto e das pessoas que me atendem, então, às vezes eu... fico muito feliz. São pessoas, é... como a menina disse aqui atrás, se elas tem..., mas acho que não... vai da formação, que vem das escolas, ou... e da educação. E eu costumo dizer, às vezes alguém (incompreensível) ajudar e na rua, se eu quero atravessar a rua e eu percebo: "Ai, mas eu até... às vezes tenho medo de chegar e...", "Ô menina, não tem que ter medo, por que nem todos nós somos iguais". E posso lhe dar um exemplo. Então, a menina olha pra os seus dedos e veja o que... e veja. E ela: "O que é que tem os dedos?", "A menina não nota...? Algum deles é igual?" e ela "Ah...". E o ser humano é idêntico aos dedos. Nem todos são iguais. Certo ou eu tô errado?

LP: Uhum. Sim.

E: Pois, a menina olhando pra os seus dedinhos das mãozinhas, algum é igual?

LP: Uhum. Não.

E: Há diferença, não é?

LP: Sim.

E: O ser humano é igual. Ainda agora fui lá abaixo buscar um computador, lá, como eu disse atrás, e depois chamei o elevador. E uma menina que a... eu tava com o, com o computador na mão e tal... Tava com a máscara e tal (incompreensível) e ela: “Pode entrar, já pode entrar!” Está a ver? Tá a ver? Que há adultas, que às vezes entram no elevador, parecem lá umas, umas múmias. Nem bom dia, nem boa noite, nem... Posso entrar, pode entrar... é assim. O ser humano, ele é isto. É por isso que o mundo tá todo aos encontros uns com os outros. Querem ser mais que uns que outros. Eu não sou mais que os outros, mas também não quero que os outros sejam mais que eu. Podem ter... ter visão, mas se calhar sou mais eu útil à sociedade sem visão com a... e, as pessoas que têm visão não presta pra nada. Tá me a entender?

LP: (falando por cima) Sim.

E: (falando por cima) O que eu estou a dizer?

LP: Sim, sim.

E: E também, uma coisa menina, não trocava os meus 70 anos por indivíduos com 40 ou 50 ou 30 ou 20. A mentalidade deles é nula. É zero. Não percebem nada, só sabem andar a fazer asneiras, asneiras... Pois, tá a ver? Tens, hum... Já tens falado comigo, eu que sou uma pessoa... gostam de falar comigo e que sou uma pessoa... extrovertida, que é uma pessoa... saudável, uma pessoa, e que gosta de conversar, gosto... Agora quando... tentam apertar os calos como se diz, é preciso (incompreensível). Agora, quando se respeitasse e entender as pessoas e tal, tal. Agora é como a menina disse, às vezes aparece um ou outro que se quer intrometer e às vezes arranjam confusões. E pronto, e é assim a vida.

LP: Bom, o senhor já me deu alguns exemplos, mas eu queria, só saber, assim... A nível de acessibilidade e de...

E: (falando por cima) Ai, a nível de acessibilidade, estamos péssimos.

LP: ... é, de inclusão em Portugal, como é que é assim... Qual que é a sua experiência pessoal?

E: (falando por cima) É péssimo. Acessibilidade é péssimo. Havia tipo, ali fora, pro meu lado esquerdo... pra lá, que é mais aqui pra lá, fico lá fora e tal... Andaram a fazer uma obras lá... ali na Rotunda e tal e puseram lá mesmo... um daqueles candeeiros, coisas de... no meio do passeio, mesmo no meio do passeio e eu pra não desviar, pra não ir pra dentro de uma propriedade portanto eu venho mais pra direita e fico até aquilo. Eu por acaso fiz aqui um... uma coisita e tal. E depois o pessoal: (balbuciando pessoas falando) ..., mas não deixei de ir a nenhum lugar. Agora, acessibilidade, a menina, não diga nada, nem vale a pena a gente falar. As pessoas fazem as coisas é só até na teoria,

na teoria fazem tudo muito bem, pior é na prática... depois usar a, a prática pra, pois... e ali naquele caso se passar uma cadeira de rodas tem que ser fora do passeio e subir outra vez. Uma, uma senhora que leva bebé num carrinho de, de coisa, tem que ser fora do passeio (incompreensível) no meio do passeio, de... assinalar ou passadeira ou o sinal tá quase no meio do passeio. Por quê? Porque as pessoas que tão à por, não se lembram do que que precisa, hum... de quem precisa passar ali e aquilo está a ficar ali (incompreensível) ou, ou deixava mais pra, pra, pra beira do passeio, ou então encostavam ao passeio. Passavam ao, ao muro. Mais não, é no meio do passeio, depois põe aquelas, aquelas papaleiras, tá a ver? E em de ficarem viradas pra fora, não, ficam a meio. O passeio já é estreito, se a pessoa não... se vai mais um bocado leste leva aquilo à frente. Não, sobre isso, é como eu digo, eu daqui, aqui não tenho condições, não tenho condições pra andar à vontade. Vou daqui até ali e depois que vai ali pra o Mini Preço (incompreensível) havia de ser assim, que eu já tenho dito, havia de ser assim daqui a Gondomar ou daqui a até... ao Porto assim conforme está aqui. Passeios largos, sem qualquer obstáculo... Tem um poste de iluminação, mas tá encostado ao muro, não tem problemas. Havia de ser assim, então tem praí, já estiver a ver, praí 100 metros de comprido ou mais. Era assim que havia de ser. E elas fazem, hum... fazem estradas novas, fazem tudo e porque é que não fazem as coisas na, na... na mesma perfeição? Pra pensar nos, nos outros que... não, não, que não tem, não tem visão. Uma cadeira de rodas ou um carrinho com um bebé. Por que é que não pensam nessas pessoas?! Não. Fazem tudo, hum... (incompreensível). Ou então, essas câmeras, ou quem está à vista, as câmeras ou a EVT e coisa, haviam de terem conhecimento que existem (incompreensível) pessoas com deficiência. Pessoas com, hum... de motoras, invisuais e pessoas de... essas coisas todas... Haviam de... “Olha, nós queremos propor, isso, isso e assim” Vocês são donos ou não? Um conselho... Como é que a gente há de pôr pra observar e pra pessoa andar à vontade? E era assim eu haviam de fazer! Não senhor, fazem tudo a vontade deles. Mas é tudo na teoria, na teoria. E é por isso que fazem rampas íngremes. Como é que sobe? Às vezes eu tenho ido... Agora nem tanto, às vezes, vamos... tenho, tenho saídas pra ir à caixa da Covilhões, vamos aqui ou acolá e às vezes só a gente sabe pra que... rampas íngremes! Como é que... como é que uma cadeira de rodas consegue subir isso? Não... não pensam, não pensam, não pensam. E que é que a gente vai fazer? Nada. A gente reclama, reclama, mas não dá pra fazer. Fazem tudo, só na teoria, na teoria. Há pessoas que até dizem “Ai...” E eles é que haviam de dizer, olha, mas eles não haviam de dizer nada. Eles haviam de, de fazer as coisas como devem ser. Pensar nos outros. Não pensar só “Vamos por aqui, que isso...” não. Estão a pensar que fica bem e não, só, só estorna e pronto. É assim. Muito, muito não tenho... ó menina, eu as vezes queria estender, estender mais... ir pra mais longe

e não faço porque não tenho condições. Os passeios são estreitos. Tem coisa um bocadinho... as sinalizações, sinais disto e daquilo. Tem essa coisa das paragens. Não, não é, não é possível. E eu não tento, não tento... Olha, uma ocasião... E até perguntei aqui à menina que vem aqui e digo: Ó... Ela é Kátia... Ô, Kátia... acha que se eu for a volta aqui no quarteirão e por aqui fora, ir pra ali por trás e tal e passar ali não sei que... e ela: Ó Seu Mateus, eu digo assim pra você não se meter nisso porque é muito complicado. Mas eu pra me certificar que realmente ela estava a falar a verdade, numa ocasião eu meti-me. E não é que eu tive mesmo o... tive mesmo o... dificuldade em, em andar por ali... só me apareciam obstáculos (incompreensível) a pessoa, mas até lá fui, lá fui andando, fui andando mas nunca mais tornei a ir, e pronto, aí não tem... não tem condições. Acessibilidade eles não tem... eles não fazem as coisas pras pessoas andarem.

LP: E os comportamentos das pessoas. A mentalidade do Português, como é que o senhor... ?

E: Ah menina... é como eu digo (risos) É como eu já disse atrás, é como os dedos das mãos. Há uns que são bons, há crianças praí com 7 ou 8 ou 9 anos são capazes de chegar “Eu vou cá... eu vou ajudar aqui o Seu Mateus”. Até aqui no prédio já aconteceu uma ou outra vez: “Eu vou ajudar o Seu Mateus...” e o pai: “Ô Seu Mateus, a menina quer ajudar, deixa ajudar e tal”. Mas não é sempre assim. Abre uma porta... Nós temos que entrar em uma porta, depois pra entrar no elevador tem coisa e tal, abre a porta do elevador, carrega no botão. Há pessoas adultas que não se atem. Ignoram. Ignoram que existe aqui uma pessoa com deficiência. Mas isso não são todas, atenção. Tô a falar, conforme os dedos das nossas mãozinhas... nem tudo é igual. E surpreendo-me e às vezes fico sensibilizado duma pessoa... duma criança que foi o caso ainda a um bocadinho, que eu disse: “Já pode entrar...” Não sei se vinha com a mãe, se vinha com o pai, se vinha com alguém não é, abriu uma porta, e a menina que falou “Já pode entrar... Pode entrar”. Tinha aquela voz mesmo de menina, ou menino, não tô a ver o que que não é. Então é assim e... e pronto e fico sensibilizado por isso, porque há muitos que não fazem nada disso. O português... O português é como o estrangeiro, é como o espanhol, é como o, bom... eu não sei porque nunca, nunca... Já fui à Espanha, andei lá em Espanha e coisa e tal e foram realmente espetaculares... em Espanha. Fui lá ver várias coisas e andar (incompreensível) e a pegar nas coisas. Agora... em Portugal fazem as coisas e a gente não pode tocar em nada. Tá tudo em vitrinas, umas em vitrinas, outras em cima das mesas: “Aii, não se pode tocar”. Pois eu em uma ocasião fui a (incompreensível), em Lisboa, ouviu falar?

LP: Não.

E: É uma bolsa de estudos aqui pela necessidade, nós fomos lá e a pessoa que andava a apresentar, que andava a apresentar, hum... os objetos, andava... Autorizou-me. Ela disse mesmo “ Vou autorizar aqui esse senhor a tocar. Mas, é só ele... mais ninguém”, tá a ver? Assim que andava a fazer a apresentação do, dos equipamentos que tinham lá disse logo que só esse senhor é que pode tocar. Na Casa da Música... já foi na Casa da Música? Porque eu já, cantei numa tuna (incompreensível) e fomos lá fazer várias coisas e nós éramos 4 cegos. Dois deles, já, já... já não estão entre nós. E então, a pessoa que andava a apresentar a perceber que estávamos cá os 4 disse: “Só essas 4 pessoas é que podem tocas nas coisas”, mas, de resto, mais ninguém”. Assim é que é. Tinha uma pessoa, que era o Dr. António que também já não está aqui entre nós, estive com ele... era histori... era historiador. Era professor e doutor e ele fazia, fazíamos... e ele fazia: “Vamos, amanhã fazer... uma visita de estudo”. Mas ele, primeiramente, ia ver o local. E estudar ele pra nos poder depois ajudar na, na, na... na apresentação. E a única... “Aqui o Sr. Mateus é que vai pôr a mão nisso e naquilo”, tá a ver? Foi impecável. E tenho, tenho encontrado pessoas maravilhosas, mas também tem outras, outras pessoas, desculpa o termo, ranhosas. É como é... é como eu disse à menina, os de...os dedos das mãos não são iguais e pronto. É quase igual aos governantes. Pra mim os governantes andam às vezes às caçadas uns com os outros. (incompreensível) querem ser os poderosos, depois estão a matar uns aos outros. Mas, quem é mais poderoso tem o... o regime por eles. O menos poderoso não tem ninguém e matam-se uns aos outros. E quem tem que fugir, tem que fugir dos seus países... Isso era uma coisa que havia de ser, havia de ser hum... (pausa longa) havia de ser resolvido a nível lá dos países deles e não ser possível, não ser necessário as pessoas saírem de seus países para... por causa dessas, dessas situações. Ou seja, as guerras. E pronto e é assim a vida.

LP: Bom, é...

E: (falando por cima) Acho que foi bem... acho que foi bem esclarecedor.

LP: (risos) Sim, é isso. As perguntas que eu tinha pra fazer em relação à questão da compra de alimentos, foram todas feitas. Eu não sei se tem alguma, alguma questão que o senhor gostaria de discutir que eu não abordei.

E: (falando por cima) Não. A menina ia falando e fui pondo as coisas no... como se diz, na, na, na ponta dos “is”. E foi me esclarecendo, foi me esclarecendo e foi... se calhar falamos até demais ou qualquer coisa, apresentar as coisas todas e pronto, e assim, acho que tá... acho que foi uma... uma entrevista pra mim... acho que foi bom e pra menina acho também foi... pronto, acho que ficou dentro do assunto.

LP: Com certeza. As informações, são, são muito importantes pra mim então... eu agradeço.

E: (falando por cima) Ok, e que seja... Tudo de bom e que concretize aquilo que a menina pretende.

LP: Obrigada. E se houver qualquer dúvida também, eu estou disponível, se o senhor precisar...

E: (falando por cima) Ok, tá.

LP: (falando por cima) Tem meu contacto?

E: (falando por cima) E qualquer coisa, é o que a menina tá falando. Tem o meu número de telefone.

LP: Tá bem, tá bem.

E: (falando por cima) vai, vai vai pedindo opiniões...

LP: Ok, tá ótimo.

E: (falando por cima) Tá?

LP: (falando por cima) Sim, antes de encerrar, caso o senhor conheça mais pessoas com deficiência visual que poderia estar interessado em participar... Eu já... algumas pessoas da ACAPO já entraram em contacto, é... sócios da ACAPO já entraram em contacto comigo, mas, se souber de mais alguém que, que tenha interesse em participar...

E: (falando por cima) Não tô a ver menina... conheço pessoas mas elas não... estão-se marinando pra isso. Não perdem tempo.

LP: Não, tudo bem, tudo bem. Não tem problema.

E: (falando por cima) Já às vezes ia lá... já, ia lá, as pessoas lá a ACAPO, iam lá ACAPO (incompreensível) mas, às vezes também diga alguma coisa. Já tenho dito. As pessoas às vezes precisam de nós, mas nós também havíamos de saber se a menina resolveu, ou a menina, ou os menino ques tratam dessas coisas, que já não é a primeira nem a quarta, nem a terceira que: "Olhe, (incompreensível) foi bom trabalharmos com os senhores, e realmente deu resultado aquela entrevista aqui pra nós". Nós também devíamos saber isso.

LP: Uhum, uhum. Sim, sim... Foi uma coisa...

E: (falando por cima) Se houve sucesso. Se, se foi... bem, bem elucidado. Se a pessoa ficou bem elucidada. Se correu bem a entrevista para o, para o efeito que a menina pretende, se correu tudo bem... era isso que nós também havíamos... pelo menos eu, era isso que eu pretendia saber. Mas, era... mas isso não tem acontecido.

LP: Uhum, foi uma questão...

E: (falando por cima) Pra já não tem acontecido isto.

LP: Uhum, foi uma questão...

E: (falando por cima) Como eles precisam de nós, nós precisamos saber o que é também que se passou, se resolveu tudo e se tá tudo bem com a menina. E se dentro

do que é... do que foi dito, se deu pra, pra menina resolver os seus assuntos. Entendeu ou não?

LP: Uhum, uhum. Sim, sim. Essa foi uma questão que, eu conversei até com a ACAPO e eles me pediram pra quando eu tiver os resultados que eles querem saber e daí...

E: (Ênfase) Ora é ai que...

(ligação caiu)

xiii) Entrevista Francisco

Duração: 35 min

LS (entrevistadora) e E (entrevistado)

LS: Oook (entonação de empolgação) Então, antes de prosseguirmos eu vou só vou ler o termo de consentimento pra realização dessa entrevista, pode ser?

E: Como? Eu não percebi

LS: Antes de começar eu vou só ler o termo de consentimento pra realizar a entrevista (LS interrompe e gagueja) tá bem?

E: Ok, obrigado

LS: Agradeço a sua disponibilidade em participar. (LS interrompe: Nada, essa vou fazer o melhor possível (risos) não sei se você (enrola a voz e não dá pra entender), eu vou fazer, percebes?.

LS: Uhum. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” (tosse - desculpa) (LS: Nada) que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. E não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação. (pausa em silêncio) Podemos prosseguir?

E: Podemos, podemos. Ah, eu não percebi que era (pausa). Pode seguir, eu não me importo, pode continuar. Pode seguir, sim

LS: Ok. É (entonação longa) eu vou então é começar só com algumas perguntas gerais sobre o senhor, tá bem?

E: (interrompe e não fala)

LS: Ok. Sexo, masculino.

E: (risos)

Ls (risos) idade?

E: 58

LS: Ok. é (entonação longa) escolaridade?

E: 9º

LS: OK. profissão

E: Nenhuma. Já fui surfista mas atualmente nenhuma

LS: ok. É, onde vive?

E: no concelho de Sintra, não sei se

LS: uhum, ok

E: quando a senhora me contactou, foi eu tava em Lisboa, mas agora já não vivo aí, não se lhe disse na altura já não me lembro quando disse

LS: uhum, ok. E com quem vive?

E: Com a minha mãe, atualmente é com minha mãe

LS: ok, é (entonação longa) eeee, como é caracterizada a sua deficiência visual?

E: desculpa, não percebi

LA: como é caracterizada a sua deficiência visual?

E: é uma retinopatia pigmentar

LA: uhum. E o senhor, é, no caso enxerga alguma coisa?

E: já enxerguei até aos 17 anos

LA: ok, então esse diagnóstico foi feito com...

E: (interrompe) ah, o diagnóstico dos 3 aos 11 anos foi feito diagnóstico errado, aos 11 anos é que meus pais, na altura meu pai era vivo, e que foi levado a um médico particular lá no sistema do serviço nacional de saúde, como agora se chama... não era serviço público de saúde, acho que era assim na altura se chamava, já me recordo ao certo, ee esse médico através de muita aparelhagem e exames é que detetou a minha doença.

LS - uhum, ok. É (entonação longa) e sobre as compras de alimentos, é, normalmente quem é que realiza essas compras ?

E: Olha, sou e a minha mãe e agora já que a minha mãe já tem 87 anos quem me auxilia é a minha irmã, que eu tenho uma única irmã e ela me auxilia nisso

LS: uhum, no caso só uma questão, a sua irmã possui algum tipo de deficiência visual ou

E: Minha irmã, normal, normovisual, não tem problemas de visão

LS: uhum, bom, então falando um pouquinho sobre essa questão da das compras em supermercado mesmo que seja com com a sua mãe ou com a sua irmã

E: Não, quando vou sozinho com a minha mãe recorro sempre pra ajuda duma, não sei como é que tecnicamente, no balcão a entrada na receção solicito sempre que venha uma, uma profissional ou um profissional lá não sei qual é a designação que lá tem, pronto (empolgação) um auxiliar pra nos ajudar, um assistente pra nos ajudar, não sei se tecnicamente tá correto a designação, mas.

LS: uhum, uhum

E: e, e eu digo olha, eu quero isto ou a minha mãe também diz, olha pega aquilo e tal

LS: uhum

E: E, porque há certos supermercados que nós podemos solicitar que as etiquetas sejam colocadas em braile

LS: uhum

E: Porque no caso quando vou com a minha mãe ou com a minha irmã. Com a minha irmã nunca peço assistente, mas com a minha irmã com a minha mãe peço sempre assistente.

LS: uhum. E como que funciona esse pedir assistência quando vocês chegam no supermercado, é, alguma vez já receberam alguma assistência treinada

E: Alguma?

LS: É, uma assistência treinada de uma pessoa que

E: Elas tem treino, eu só solicito

LS: uhum

E: olha, eu quero, faz de conta agora açúcar, como mero exemplo, arroz , etc. Ela mesmo meça, pronto, ao pé, não sei se é secção, mas é mesmo nessa zona, pronto, esse, a esse espaço

LS: uhum

E: Eu digo, quero massa espaguete, ou massa isto ou massa (pausa) ou a minha mãe até que um dia disse, olha, quero massa (incompreensível) massa, uma massa que põe nas sopas, e isto é um mero exemplo, massa disto ou ma, e há um empregado ou uma assistente que vai buscar e põe no carrinho

LS: uhum, uhum. E como é que funciona essa comunicação do senhor sobre algum produto específico, hãããã, ou então é pra poder identificar melhor qual produto o senhor quer, como é?

E: Dizem que a gente pode solicitar como já lhe disse que ponham uma etiqueta em braile

LS: uhum

E: Mas, isso eu sou sincero nunca pedi porque nunca fui sozinho, como percebes

LS: uhum

E: Sozinho nunca fui (silêncio)

LS: uhum. Entendi. E, sobre também, é, essas pessoas é, que dão assistência. Qual que são os comportamentos que esse assistente possa ter que considera positivo?

E: Ela, ela mete no carrinho, depois na caixa de pa pagamento, tem se procedido assim, ela dá me bo, pergunta se eu preciso de mais alguma ajuda e dá me boa, boa. Pronto (empolgação) espero que se move e o que mesmo. Às vezes para sair de lá, é que me aparece, segundo eles identificam os seguranças que ajudam me a conduzir o carro ele, vai, acompanha ao parque, ao parque onde está a minha irmã ou onde tá o carro, pronto. (não entendi essa parte) conduz eu vou de carro

LS: uhum, uhum

E: E também sei, que também se pede, já tenho pedido mas aí só um bocadito mais limitado, peço on-line a minha irmã vem aqui no meu computador, essa essa não me movimento bem na net, mas isso não me movimento bem, não, não, de facto essa expressão não me saio bem. Faz me uma encomenda pela net, também

LS: uhum

E: (incompreensível) on-line

LS: essa, essa encomenda on-line o senhor o senhor sempre pede assistência a sua irmã, é isso?

E: Sim, porque, porque eu me movimento bem informaticamente, mas como raramente nunca fiz, raramente não, nunca fiz

LS: uhum

E: Eu, eu, não tenho assim ninguém que me dê formação pra isso, é é , eu peço sempre (aparente uma expressão triste)

LS: uhum

E: E solicito sempre a ela que esteja aqui que marque aquilo pra o dia que ela esteja aqui pra pra confirmar, (gaguejou) fatura, porque embora eu possa digitalizar, mas o funcionário não deve estar disposto a esperar (risos) que eu digitalize a fatura pra ver se os preços coincidem

LS: uhum (interrompe) isso na hora de pagar então é

E: Eu que no pagamento, sim

LS: Sim, a sua irmã lhe ajuda pra poder pagar a fatura

E: (interrompe) é, eu dou lhe o meu cartão e ela faz esse favor de efetuar o pagamento

LS: uhum, entendi

E: Aí ela confirma (pausa) olha ver até os pormenores que ela usa óculos para ler, não te esqueças (risos) dos óculos, isto é uma parte, não te esqueças dos óculos pra pra me veres a fatura pra fazeres a conta (voz de riso)

LS: uhum, uhum. E (entonação longa) já aconteceu alguma vez né né que o senhor foi fazer compras de supermercado e a assistência recebida foi insuficiente ou desagradável?

E: Ah, não. Isso eu fazia logo uma reclamação a entrada, que não

LS: uhum

E: Eu sou correto e não, pronto, e também gosto que sejam, pronto

LS: uhum

E: Embora, pronto (empolgação) as pessoas nem sempre estão dispostas como nós mais bem dispostos e eu digo não claro

LS: uhum

E: E, quem atende público fala com muita gente, mas pronto, nunca me aconteceu, foi graças a Deus, não

LS: uhum. É (entonação longa) eeee, tem, o senhor tem hábito de pedir informações sobre por exemplo os produtos que tão em oferta pra pessoa que está lhe dando a assistência?

E: Não, geralmente como recebo essas informações on-line, informo só, vejo lá as características nas informações

LS: uhum, então é, a pesquisa de preço e de promoções o senhor faz on-line antes de ir ao supermercado?

E: Sim

LS: uhum, (pausa) ok. É, e o senhor gosta de dar alguma informação específica para quem vai lhe auxiliar nas compras antes de começar (LA interrompe e não fala) ou algum tipo de recomendação? (LA interrompe)

E: Não, isso não. Não, só, veja só, só as características do produto que eu solicito que eu quis da prateleira

LS: uhum, uhum. E sobre sobre o próprio ambiente do supermercado, é (entonação longa), existe alguma, qual que é a forma do layout que é a distribuição dos corredores e das mercadorias do supermercado, podem ajudar ou não na hora de realizar a compra?

E: Pra mim é difícil, como não estou a ver, sabe, não, não tenho assim (pausa), eu como solicito e vão, elas vão buscar, digo elas (gagueja) como exemplo (LS interrompe - uhum) pode ter sido um funcionário, embora seja mais funcionárias, eu não sei essa parte, eu não sei, eu não sei dizer.

LS: uhum, uhum

E: Como não vejo, e quando via já foi há muitos anos, não me lembro se aqui há hipermercados, que era jovem, certamente não teria

LS: uhum

E: Não sei (pausa), não me recordo

LS: uhum, sem problemas. Eeeee, sobreee, aaah a identificação do produto que deseja o senhor já falou que pede pra pra pessoa ler (LA interrompe)

E: Geralmente, faço uma lista no telemóvel

LS: uhum

E: E vou andando, e vou andando pra baixo e solicit (não completa a palavra) por tópico, massa faz de conta, arroz (pausa), batata, batatas por exemplo, batatas fritas. Eu só ponho os tópicos lá

LS: uhum

E: Depois já sei o que quero (pausa)

LS: uhum

E: A minha mãe é que combina aqui quando é minha mãe preciso isso e isto. Produtos de limpeza pra casa , isso, isso e isso

LS: uhum

E: Entendeu?

LS: E na hora de escolher o senhor tá contando que só coloca o tópico geral, né. Vamos falar assim

E: É, eu por exemplo digo assim, olha tenho que se comprar (dá uma interferência) da marca tal, tá bem. E eu já, eu fico, não ponho lá a marca, ponho só (não consegui entender)

LS: uhum, e, e (LA interrompe)

E: Agora roupa e etc. O que ela me diz é essas coisas que orienta me, entendeu?

LS: uhum, mas, e, e pra poder escolher entre por exemplo eu dei o exemplo do arroz ou a massa, é, como que o senhor faz pra poder escolher o que, né, no supermercado existem vários produtos, né, de marca diferentes, formas (LA interrompe)

E: Ai quando vou as lojas mais pequenas, é isso? Não tô a entender o que é

LS: É tanto no supermercado quanto em lojas pequenas, né (LA interrompe)

E: Ah, eu quero um arroz da marca tal (empolgação)

LS: uhum (pausa) então o senhor já já sabe as marcas que quer ou gosta de descobrir

E: (interrompe) Já já já, sabemos as marcas que testamos aqui em casa e eu já sei (pausa) só pondo os tópicos como lhe dito, por exemplo arroz lá seguindo seu exemplo, arroz e eu já sei que é da marca tal (pausa)

LS: Entendi, uhum. Mas e o senhor é é na casa de do senhores, vocês gostam de descobrir novas marcas e novos produtos, quando vão ao supermercado? (LA interrompe)

E: Não não, minha mãe como já é assim de idade, sabe já tem 87

LS: uhum

E: (incompreensível) Pronto, é normal, já não vai por experiência

LS: uhum, sim, sim. E na hora da da seleção de produtos não embalados (LA interrompe)

E: Na hora de?

LS: Na hora de seleção, de selecionar produtos não embalados, como frutas e verduras ou a padaria self service, como é que funciona ?

E: Isso é minha irmã que traz e não é no supermercado

LS: uhum

E: Minha irmã faz isso ou o meu cunhado (pausa) é que vão comprar, frutas, batatas e legumes, assim coisas legumes verdes, vai, isso não se compra lá, é o que nos trazem

LS: Ok, uhum

E: Pronto. Nós não compramos sacas, em batatas nós compramos em sacas

LS: uhum

E: É mais fácil pra nós depois vem no carrinho e a gente chegar aqui tem um carrinho nosso, um carrinho de compras. Pra mim cego é mais fácil por exemplo não há distanciamento entre o carro, a minha irmã leva o carrinho e ela põe lá as coisas e eu com a minha bengala e com a outra mão a puxar o carrinho até o elevador é mais fácil

LS: uhum, uhum. E sobre os produtos confeccionados que têm data de validade, como é que funciona pro senhor?

E: Aí tenho que perguntar, isso tenho que perguntar

LS: uhum

LA: Porque ainda não tenho um Iphone, que eu sei que há programas que nós apontamos lá pra câmera, uns iphones, por exemplo, mas ainda não uso isso, ainda não tenho. Ainda não, já tenho um, mas não sei mexer bem. Ganhei a pouco tempo e sei que há, no meu caso tenho que perguntar, mas sei que há, que apontam, já me exemplificaram, as pessoas a iguais a mim cegas, apontam pra lá a câmera do do aparelho o iphone assim e ele diz a data, diz a marca e tudo

LS: uhum

E: Como diz, ainda não sei

LS: uhum, uhum. E por exemplo na hora do pagamento, como é que, qual é o método de pagamento que o senhor utiliza por exemplo?

E: Cartão

LS: uhum. Pode me contar mais um pouquinho como é a experiência?

E: É, é, de facto que nós carregamos uma tecla (gagueja) da máquina. A máquina fala, fica a falar a multibanco. Não sei se já vistes.

LS: Não, por um acaso...

E: (interrompe) Não sei, eu sou sincero também, eu carrego o sim, ela fica a falar, carrego depois, carregar nos números, carregar ela fala, não sei depois se tem que carregar, eu não carrego outra vez pra desativar, mas já me disseram uma vez que ela desativa, fica normal sem falar durante as teclas que estou a fazer, as teclas elas falam.

LS: uhum, entendi. É, e, e o senhor já já teve momentos que se sentiu inseguro na hora de realizar o pagamento?

E: Sim, sim. Não gosto de fazer essas coisas sozinho. Porque tenho sempre medo que alguém esteja ao lado a observar, se não houvesse tanta coisa, há pessoas que já tem feito coisas com o multibanco, há pessoas que veem quanto mais nós que não vemos

LS: uhum, uhum. E o senhor possui alguma estratégia assim pra poder sentir mais seguro?

E: Não, é só a audição, mas com tanto barulho, se for na rua ainda posso (incompreensível) ter o sistema auditivo como eu graças a Deus até hoje é bom, mas assim, no meio de tanto barulho não consigo

LS: uhum

E: É, mas isso é difícil pra qualquer pessoa, não é só comigo (risos)

LS: uhum. É e sobre a questão da fatura então o senhor falou que é toda as vezes é pede ajuda a sua irmã, pois não?

E: Sim, sim. Quando é on-line, sim. Quando é on-line.

LS: E quando é físico presencial

E: (interrompe) Botar risco e faço digitalizar aqui em casa e confirmo

LS: Ah, então o senhor digitaliza quando chega em casa e confirma tudo, é isso?

E: Eu tenho um multifunções, uma impressora multifunções que dá pra isso

LS: O senhor possui então outras, é, acessórios vamos chamar assim não exatamente essa palavra, mas é que lhe ajuda?

E: Eu já não percebi agora, diga se eu o quê?

LS: Não são exatamente acessórios, mas é...

E: É uma multifunções que tenho ligada no meu computador

LS: uhum. E como que funciona, pra que é essa multifunções e ajuda?

E: Olha, ela imprime e eu meto pra dentro uma folha 300, qualquer relatório, qualquer receita médica que vem (empolgação), eu leio ela através do teclado do computador, eu tenho que ter a impressora ligada, ela está por bluetooth, eu já tive uma que era muitos cabos, agora que adquiri há 3 anos, que a outra queimou-se, avariou-se a que ficava muitos cabos, então adquiri uma que foi ligada por bluetooth que te disse, entretanto. Ela não falava sem ser ligada por bluetooth tinha que ser um sobrinho que percebe muito disso e ele tinha que liga me por bluetooth e então meto lá dentro a folha e através do teclado há um programa que tem no computador, que tem que ter instalado, esse programa não é no computador, é instalado um programa e eu consigo digitalizar e então posso ler tudo de uma vez, mas eu geralmente leio linha a linha quando é essas facturas

LS: uhum, uhum. É, e já aconteceu de alguma vez de...

E: (interrompe) Desculpa, agora não percebi

LS: Já aconteceu alguma vez de a fatura tá errada alguma coisa que...?

E: Nunca me aconteceu (gagueja). Já me aconteceu foi eles trocarem uma vez um telebook há muito tempo que tinha, mas só a marca o produto não. Não estou a recordar-me a marca, acontece que pedimos uma e eles mandaram outra

LS: Hum, entendi. E outra coisa, sempre na hora do pagamento ou de fazer as filas em gerais no caixa é...

E: (interrompe) Aí nós temos prioridade

LS: uhum. E o senhor normalmente utiliza dessa prioridade?

E: Utilizo então, se a fila for enorme

LS: uhum, uhum. E já aconteceu alguma vez de um outro cliente falar alguma coisa?

E: Ah, já Já, solicitei a vinda de um segurança e foi solucionado

LS: Hum. O senhor poderia me comentar um pouquinho mais como foi essa situação

E: É pah, olha uma vez até foi caricato uma rapariga protestou, protestou, protestou e eu já solicitei a caixa que chamasse um segurança com o telefone, mandou vir chegou um segurança e perguntou-me o que se passava ali, perguntou primeiro a colega e ela disse este senhor que solicitou. Eu disse, esta senhora que está sendo incorreta. E ele disse, por quê? É que ela não quer, que tá a reclamar ela foi um bocado mesmo imaginável na língua e um português. (Tom de indignação) Ah, pronto, não vou dizer lá tudo, foi um tanto caricato quando eu estava, já tinha pago, estava a espera e a minha irmã tinha ido buscar o carro, que o carro tava um pouco longe e depois disse-me que tinham ligado, mas ligava pra sair dali (gagueja) a fulana. Pronto, a senhora lá chegou lá a caixa e não tinha o cartão multibanco pra pagar (gargalha)

LS: Sim. Entendi

E: Mas foi caricato pra ela, né? Não pra mim que tava a reclamar com termos pouco corretos. Pronto, não vou referir, e, e depois tanta coisa e pra nada... Não sei porque depois fui me embora não sei deve ter ficado lá as compras ou ela pagou em dinheiro... Também eu fui embora eu queria era sair dali (silêncio)

LS: E esse, em geral quando as pessoas, né, em geral a sociedade se comporta assim dessa forma pouco, hã, compreensível talvez seja palavra, ou respeitosa também. Como que é isso pro senhor, o sentimento que traz?

E: (interrompe) Magoa me, isso magoa. A sociedade que... desrespeito pelo outro são pessoas que esquecem que amanhã podem ficar iguais ou piores, a gente não sabe, né

LS: Uhum

E: Não estou a desejar isso a ninguém, obviamente. Mas como diz uma amiga minha... uma semana cega para ver a dificuldade que tem um cego (silêncio)

LS: Uhum

E: Ê pah, uma semana é muito. Uma semana, ê pah, porque 1 dia ou 2 a pessoa já tá a aprender que aquilo vai acabar amanhã, ou depois. (voz de riso) (gagueja)

LS: uhum. E voltando a falar um pouquinho sobre a compra de alimentos, o senhor falou que é por exemplo que as frutas é sua irmã que...

E: (interrompe) Nesse caso também gosto que a minha irmã vá escolher pra ela me dizer, porque eu digo lhe o que quero e ela diz ao empregado do talho o que queres

LS: uhum

E: Mas ela diz me, olha, aquela tem bom aspeto, aquela assim

LS: Entendi. E existe algum tipo de alimento ou de embalagem até que vocês preferem comprar por ser mais prático na hora do preparo ou ?

E: Não, no vácuo vem tudo bem. Agora atualmente vem.

LS: uhum, uhum. E normalmente então, só pra eu poder perceber, vocês costumam frequentar mais supermercados ou mais as mercearias ou essas lojas de base?

E: (interrompe) Agora deixe me ver aqui, vamos a um mini mercado que está aqui ao fim da rua

LS: uhum

E: Também tem o legumes frescos, pra compras grandes não, mas assim compras (gagueja) também tem o legumes frescos como já lhe disse, e assim quando é preciso qualquer coisa assim de emergência também há o mini mercado não é muito grande, mas pode comprar um pouco mais ou menos como um supermercado desses ligado as grandes redes, mas tá bom

LS: uhum. Então essa proximidade do supermercado da residência do supermercado da loja pra compra de alimento, é um fator importante?

E: É...

LS: Uhum. É, o senhor tem alguma preferência por algum supermercado específico?

E: Não. Aqui só temos aqui. Ah, dos grandes? (empolgação)

LS: Em geral pra fazer a compra de alimentos assim.

E: Sim, Pingo Doce

LS: uhum

E: Ah, você quer que diga as marcas deles?

LS: Não, não. Era isso, o Pingo Doce é (risos) é uma resposta também. É.

E: Também não entendi o sentido da pergunta, desculpe!

LS: Sim, não. Era se tinha alguma preferência por algum supermercado específico. No caso o senhor falou Pingo Doce...

LA: (interrompe) (incompreensível)

LS: Não, mas é isso mesmo. Eu queria entender porque que preferem o Pingo Doce.

E: Superfícies?

LS: Sim, sim

E: (incompreensível) a pergunta se referia a rede que preferíamos?

LS: É, mas é isso mesmo. Qual que é a rede que o senhor prefere?

E: É essa?

LS: Sim

E: Tem carne boa... e o Continente

LS: uhum

E: E o Auchan, as vezes parece que ela também vai ao Auchan

LS: Quando o senhor vai nessas grandes superfícies, né, normalmente acompanhado como o senhor falou da irmã ou da mãe. É, existe alguma superfície que da lhe um atendimento melhor?

E: Não, pra mim, é tudo igual (euforia). Não se tem assim (incompreensível)

LS: Uhum. Tudo bem. Normalmente vocês fazem uma deslocação maior para poder fazer compras no supermercado que lhe agrada mais?

E: Não. Quando vivia em Lisboa tinha que se deslocar e não era perto

LS: uhum

E: Vivia em Lisboa e no bairro onde vivia não havia , e tinha que se deslocar

LS: uhum. Então quando vocês moravam em Lisboa, pelo que entendi é iss não tinha nenhum supermercado próximo?

E: Não, não, não. Nem mini mercado, só cafés, restaurantes

LS: uhum. E essa questão da deslocação então acaba que era um aspecto que o senhor considera negativo ou?

E: Era negativo

LS: uhum, uhum. É.

E: Muito negativo até

LS: Uhum, sim

E: Pra irmos essas zonas de supermercado tínhamos que até inclusive como a senhora chamam no Brasil (incompreensível)

LS: uhum, uhum. Bom, eu não sei acho que perguntei praticamente todas as perguntas que eram pertinente pra sua situação, mas é, tem alguma coisa aqui que o senhor queria acrescentar perguntar que não fiz...

E: (interrompe) Não, acho muito importante este estudo, falta me a palavra agora, acho muito importante isto, acho importante que as pessoas. Pronto, vejam, isso que a senhora faz está certo. Acho muito importante

LS: uhum

E: Já estão vendo aí nossas dificuldades, as nossas fragilidades

LS: uhum, uhum. Bom, é, então eu gostava de agradecer a sua participação

E: (interrompe) Nada, nada (entusiasmo) (incompreensível)

LS: Sim, eu também estou à disposição se houver qualquer coisa

E: ok, obrigadíssimo, boa tarde

LS: Obrigada e com licença

Ligação cai

xiv) Entrevista Carol

Duração: 01h e 15min

LP (entrevistadora); E (entrevistado)

LP: é, antes de prosseguirmos então eu vou ler o termo de consentimento para a realização dessa entrevista, pode ser?

E: sim sim

LP: ok. Eu agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos..

E: sim sim

LP: .. durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação.

(pausa longa...)

E: com certeza.

LP: ok. Eu vou começar então com algumas perguntas sociodemográficas. O sexo da senhora é feminino, a idade?

E: (pausa longa...) a minha idade?

LP: sim

E: (incompreensível – há risada no final da frase). Idade.. 68.

LP: ok. E, escolaridade?

E:.. escolaridade, ahn o nono ano é (incompreensível) o quinto ano que corresponde ao meu nível (?)

LP: uhum. E a profissão?

E:.. profissão, eu sou aposentada.

LP: ok. E onde vive?

E: vivo no no Porto.

LP: ok. E com vive?

E:.. com filho.

LP: ok. E como é caracterizada a sua deficiência visual?

E:.. ai não entendi muito bem.

LP: não está a me escutar muito bem ou não entendeu a pergunta?

E: não entendi a pergunta.

LP: é, a pergunta...

E: eu não entendi muito bem, que teve um corte no no telefone.

LP: ah ok, eu perguntei para a senhora como é caracterizada na questão médica a sua deficiência visual.

E: (risada) a minha deficiência visual foi uma atrofia optica

LP: ok..

E: tinha 2 anos de idade quando deixei de ver, foi uma atrofia optica

LP: ok. E esse diagnóstico foi feito quando a senhora tinha 2 anos de idade, é isso?

E: sim..

LP: ok. Bom, então vamos começar com algumas...

E: (incompreensível).. até essa idade, até os 2 anos, depois tive uma ferida súbita, na altura chamaram de muitos nomes, disseram que era que era meningite e não sei o quantos porque na altura, ahn.. claro que tava tudo, a medicina estava muito atrasada ainda. Depois lá estava que, detectaram que era uma atrofia ótica.

LP: ah ok, entendi.

E: (incompreensível) claro.

LP: uhum, sim. E bom, em relação a compra de alimentos, é a senhora normalmente faz, realiza essas compras? Ou tem alguém que realiza essas compras para a senhora?

E: faço.

LP: ok.

E: é assim, eu vou ao supermercado (incompreensível) para não andar a comprar as coisas (incompreensível). Eu vou ao supermercado, normalmente vou ao Pingo Doce, pronto (incompreensível). Normalmente eu chamo logo um funcionário para me acompanhar.

LP: ok. Então...

E: portanto eu acompanho-a, digos o que quero, ela passa pelas secções que eu preciso e... pronto, eu gosto ao contrário, eu gosto também de saber os preços, não é, para me orientar e... e ela vai pondo ao carrinho quando peço, e mostra-me (incompreensível) para me mostrar para não haver dúvidas e.. faço as compras do mês e vou a caixa, pago, e depois tenho, recebo as compras entrega ao domicílio. Ahn, pronto, há sempre aquelas coisinhas que vão faltando não é?

LP: uhum..

E:.. O pão, sei lá, um fiambre, aquelas coisas que que não aguentam muito. Ahn eu vou lá e trago, pronto. O processo é da mesma forma... A funcionária para eu acompanhar, funcionária ou funcionário conforme aquele que estiver disponível, não é?

LP: uhum..

E:.. mas normalmente no Pingo Doce se não tiver de folga é quase sempre a mesma pessoa. E, e depois pago e trago as compras comigo. Não tenho assim, dificuldade não.

LP: ok..

E:.. lá as pessoas são muito atenciosas.

LP: uhum, entendi, então a senhora está acostumada a fazer uma compra presencial e sozinha no sentido de pedir assistência para alguma pessoa que trabalha no supermercado?

E: ... ahn, é assim, eu normalmente vou sozinha, agora como tem uma assistente pessoal, que vem duas vezes por semana. Então, se puder, pronto, nas terças e quintas que é quando ela vem, mas isso a coisa de um ano, que antes fazia tudo sozinha não é?

LP: uhum...

E:.. ahn, eu vou ter, espero por ela, e ela vai comigo fazer as compras, pronto tem que ir ao supermercado, mas isto na alimentação, não é?

LP: uhum..

E: pronto, e eu normalmente vou ao Pingo Doce, mas com a assistente se eu achar que coisas compensam mais ir ao Continente eu vou ao Continente ou vou ao LIDL, conforme, mas normalmente eu sou cliente do Pingo Doce. Mas se a minha.. se eu puder aguentar sem tanto.. esperar por ela eu espero. Ahn, há ocasiões que pronto, não calha no mesmo dia e eu tenho folga depois vou lá e faço as compras e entregam ao domicílio não é? Outras vezes vai a minha filha comigo, com essa questão do COVID já não sabe (incompreensível), não é, que tava disponível. É, mas se tiver que ir sozinha não tem problema, agora com o COVID as coisas ficam um pouquinho mais complicadas não é?

LP: sim sim

E: por causa do distanciamento, mas consigo.

LP: ok, e a senhora tá falando que frequenta normalmente o Pingo Doce, porque essa preferência?

E: sim, eu gosto muito da (incompreensível) do Pingo Doce e gosto muito do.. do atendimento. São impecáveis. Também é assim, o Continente também não tenho razão de queixa, mas eu vou mais ao Pingo Doce porque o Continente... acho eu, que é mais caro, e portanto opto não é.. ao LIDL é que nunca vou sozinha, porque o LIDL normalmente tem pouco pessoal não é, ou só funciona com duas pessoas e depois não há ninguém para nos acompanhar.

LP: uhum, uhum..

E: (incompreensível), no Pingo Doce, no Continente ou até mesmo Mini Preço, não tenho não tenho problemas.

LP: uhum, e quando a senhora então chega no supermercado, quando vai sozinha, como que a senhora pede essa assistência, como é chegar ao mercado e pedir assistência?

E: eu chego lá, dirijo-me a caixa como eu já lhe expliquei, dirijo-me a caixa e.. no Pingo Doce chamam logo a pessoa para me atender dizendo para eu aguardar um bocadinho e chamam logo por microfone a pessoa que normalmente, é.. a senhora da limpeza que me acompanha, a menos que ela esteja de folga aí vai outra.. até já tem saído, já tem saído uma pessoa da caixa pra me atender, não é? (incompreensível), ficam, é fecham a caixa e como há mais caixas, portanto, portanto não problemas. Elas já me conhecem, naquele Pingo Doce que eu vou, já me conhecem e portanto, se depois se calhar ir a algum outro supermercado que não seja habitualmente, habitual eu ir lá então, eu chego a caixa e digo que preciso de ajuda, pronto e.. e há sempre alguém que me ajuda, que vai comigo fazer as compras.

LP: uhum...

E: isto é da alimentação ou como outra coisa qualquer, não é?

LP: sim sim sim, e a dona Carol alguma vez já recebeu uma assistência personalizada, uma pessoa treinada para dar assistência pra pessoa deficiente visual?

E: uma pessoa treinada? Não.

LP: não..?

E: é assim, não... essas pessoas vão aprendendo conosco ahh.. pronto porque pronto há muitos invisuais e já estão habituado não é, ahh.. e se houver alguma dúvida, nós esclarecemos não é, já notei as vezes pessoas que me atendem pela primeira vez e olha, como é que é... como é que quer... como é que quer ir comigo? Pronto, agora com o COVID normalmente a pessoa vai a frente a puxar o carro, eu vou atras, para haver um certo distanciamento, não é?

LP: uhum..

E: mas, antes disso, ahh.. “que que acha? Quer meter o braço, quer que eu lhe meta o braço?” Ahh.. “estou a andar muito depressa?” e eu tive uma altura que eu já andava normalmente não é? (incompreensível) e há pessoas muito atenciosas que me vão dizendo quais são as secções que passam o que que há lá para eu saber para não andar para trás e para frente. Agora, com essa senhora com quem eu faço as compras normalmente a uns anos há... há uns anos ela quase que já faz as compras por mim não é, ela já sabe normalmente o que eu quero..

LP: essa pessoa, é, essa pessoa..

E: .. são atenciosas até, nas promoções dizem: “olhe, isto está em promoção”, então lhe peço.. “olhe, não quer levar logo isto que é, que está em promoção só que é de outra marca” não é, “olha se calhar até compensa mais”.. e.. e eu vou a... perguntando, elas tiram.. tiram porque eu quero porque elas me dão a liberdade de escolher não é?

LP: uhum...

E:.. mas, mas eu faço... gosto de ver o tamanho também, da fruta, se tá em condições, se não tá murcha, mas por acaso também não tenho problemas com as pessoas, são impecáveis, são tudo direitinho.

LP: uhum, entendi. Então o serviço que a assistência que a senhora normalmente recebe é muito positiva?

E: eu só tenho.. A minha assistente pessoal só tenho as terças e quintas de tarde. Eu ando com ela, ela também é impecável, ela mostra-me tudo e vai me lembrando.. mas só quer isso? E lembra-me pra ver, as vezes vou com uma ideia de comprar alguma coisa, e depois chega lá... até, se nos lembrarem é até mais fácil não é? (incompreensível) eu nunca levo lista, levo tudo da minha cabeça, ah, pode acontecer de esquecer de alguma coisa, se esquecer volto lá outro dia.

LP: uhum, uhum

E: mas normalmente tanto os funcionários quanto a minha assistente eles lembram-me, estamos a passar pela chacuteria, estamos a passar pela padaria, estamos a passar ao talho.. portanto, é é fácil. Não, (incompreensível) eu tenho dois filhos e pronto, (incompreensível), simpatia... Me davam disponibilidade, quando moravam comigo não é? Mas começaram a ter a sua vida e eu tive que me desenrascar não é? porque muitas vezes eles não podiam a um momento em que eu precisava e pronto, eu comecei a fazer (incompreensível), a dirigir-me a caixa, as pessoas perguntavam-me se eu queria ajuda, e claro que eu dizia que sim e pronto. Nunca, nunca tive problema.

LP: ok, ok. Então a senhora, é, já aconteceu de assistência, de.. o pessoal que trabalha no supermercado ser negativa, ser uma assistência insuficiente ou desagradável?

E: Olhe, muito raramente isso acontece. É, muito raramente. Por acaso no Pingo Doce havia, há lá uma que eu não gosto muito dela quando ela me atende porque ela faz pra sair depressa, não é? Mas eu... mas é raro, é assim uma moça que está na fruta e quando a assistente que costuma, ahn, a pessoa que costuma dar-me assistência se estiver de folga, já me aconteceu dela vir me atender mas tem que ser depressa eu digo “não! temos que ter calma porque a menina andar comigo está a trabalhar na mesma.”

E, portanto.. mas de resto não tenho, ah.. (incompreensível) muito mas, há uns anos atrás, mas acho que me aconteceu foi no Mini Preço que veio uma e me disse “olhe diga-me o que é que eu vou lhe buscar” e eu disse “oh, assim vamos perder mais tempo porque a menina não vai buscar tudo o que eu quero e eu ver, eu quero saber preços.”

LP: uhum...

E: (incompreensível), eu gosto de comprar mas eu gosto de saber os preços, pronto pra me orientar não é, pra ver se são coisas que está em conta, se não tá, porque se não tiver.. e se eu sei que do outro lado que está mais barato, obviamente que eu não compro não é, só se for alguma coisa muito urgente. E gosto de perguntar para me orientar não é, e.. e portanto eu disse, olha tenho que vir cossigo porque eu quero saber os preços e pronto, depois há sempre alguma coisa que se esquece pra não andar pra trás e pra frente e até que é mais fácil, eu tive uma pessoa que (incompreensível) porque, já não dá não é? Mas, mas eu acho que só me aconteceu uma vez e foi no Mini Preço. Ahn.. pronto as pessoas... são aquelas que se calhar nunca tenham atendido uma pessoa invisual e.. e se calhar podia ter medo de... (incompreensível) assim ou qualquer coisa do tipo... a pessoa não tá habituada, mas fora disso não, eu não tenho tido problemas nenhum. Também pra todo lado, funcionários muito muito simpáticos.

LP: sim sim, e a senhora já me contou algumas coisas como: gosta de fazer pesquisa de preço, saber das promoções, mas existem mais algumas recomendações específicas que a senhora gosta de dar para a pessoa que está a auxiliar ali, que trabalha no supermercado quando vai as compras?

E:... não, eu acho que, eu acho que só vou (incompreensível) tudo, não é? Ahn... pronto, eu gosto de saber das promoções, gosto de saber os preços, gosto.. ahn, há coisas que eu gosto de ver para ver se é mesmo aquilo que eu quero, não é? É claro que se for alguma coisa embalada, é claro difícil ver não é? Mas elas explicam-me, mas por exemplo, fruta.. legumes, eu gosto de ver o tamanho, eu gosto de ver.. pronto, se aquilo não tá bom, se tá tudo direitinho..

LP: uhum..

E:... é (incompreensível) mas, mas mas por acaso as pessoas são muito conscienciosas. Dos supermercados, em lojas já tive.. tive alguns problemas mas isso já há muitos anos porque eu agora eu não vou a lojas, vou ao supermercado, eu não vou aquela superfícies pequenas. Primeiro, que é mais caro não é, nas lojas, de bairro e assim é tudo mais caro e segundo lugar ahn, já me aconteceu uma que vendeu-me a alface.. ahn.. pronto, que (incompreensível) a alface, ahn.. ela até foi buscar corresponde (incompreensível) mas estarem boas, não é?

LP: uhum..

E: mas.. pela cor é que se vê e eu cheguei a casa e por acaso tinha uma vizinha calhou de vir aí e eu perguntei e ela estava em muito mal estado não é? E eu no outro dia eu fui lá devolvi ao mercado, mas também nunca mais lá fui.

LP: uhum, entendi.

E:.. nas lojas, eu... uma vez também, numa loja aqui perto, ele também me vendeu a fruta e a fruta tava toda pisada e eu depois fui lá, cheguei a casa com a fruta pisada, meti num saco e fui lá e falei não quero isto, eu paguei quero quero isso em condições.

LP: uhum.

E: mas é assim, em lojas, realmente já que já tentaram... (incompreensível) não é? Por isso é que eu não vou. Prefiro ir aos supermercados e.. sei que lá tem as pessoas que estão conscientes e também lá está tudo direitinho (incompreensível). Pode ser mais cara, mas há pessoas que preferem as frutarias porque dizem que a fruta é mais barata.. mas as vezes o que é barato sai caro e eles fazem tudo mais barato, mas ainda tem, depois, a fruta já praticamente pode ir pro (incompreensível) não é, e eu não.. prefiro comprar menos... mas comprar em condições.

LP: uhum uhum

E: (incompreensível) não tem problema (incompreensível), as pessoas são muito honestas e são, e são muito... prestáveis.

LP: uhum. E a senhora tá falando um pouquinho sobre como é faz a seleção dos produtos. A fruta né, a senhora já me contou que gosta de pegar de ver como é que tá, se é grande se é pequeno, se tá murcha se não tá, mas...

E: exatamente!

LP: sim, e quando são as embala.. os produtos embalados né, não só de fruta e verdura mas também embalagens em geral, como a senhora faz para poder identificar até mesmo quando chega em casa..

E: Mas há tantas embalagens... Por exemplo se forem os plásticos até se consegue detetar, não é? Agora se for uma coisa que seja assim mesmo embalada (incompreensível), cartão... isso não consigo ver, mas, mas elas explicam-me.

LP: uhum

E: mas até há coisas que eu não conheço e.. e passa a funcionária com a minha assistente pessoal e diz-me "olhe, não quer levar isto? É muito bom e faz-se, pronto para cozinhar como para comer", as vezes até bolachas diferentes "olhe, essas bolachas são muita boas" pronto, as vezes também há embalagens claro, que eu não deteto, mas ahn.. "são muita boas, não queres experimentar?" e depois se eu gostar da próxima vez eu pego, se não gostar não peço mais, não é? Mas portanto, elas explicam-me não tem problemas nenhuns.

LP: uhum. Então a senhora gosta de descobrir novas marcas e novos produtos quando vai ao supermercado?

E: gosto, gosto.. gosto. É assim, há coisas que eu compro da marca branca, mas há outras que... Nem tudo que é da marca branca que eu gosto. Ahn.. não sei pode ser só uma, mas há coisas, por exemplo, eu trouxe esparguete da marca branca eu não gosto,

acho que pronto, é um esparguete que é mais mole e a cozinhar se uma pessoa se distrai começa a melar e até do sabor não gosto. Eu já gosto pouco de esparguete, se não for mesmo da marca Milaneza ou da Nacional eu.. eu não.. não me sabe bem. Há coisas da marca branca que eu uso muito bem, mas há outras que não, não é? E depois é assim, as vezes há promoções de outras marcas que acabam por compensar a marca branca, não é? Ou seja, não fazer diferença ou fazer pouca diferença.. é evidente que eu se puder trazer mais barato por uma questão de economizar, claro que sim não é?

LP: sim sim. E a senhora tem costume de pedir informações detalhadas sobre o produto?

E: .. se eu não conhecer, se eu conhecer já não é preciso não é?

LP: uhum

E: se for uma coisa que eu não conheça, eu gosto de perguntar, por exemplo as vezes há coisas congeladas que dizem “olhe, isto é bom, até podes fazer no forno que é mais saudável.. ahn (incompreensível) e pronto, (incompreensível) podes meter no forno ou.. pronto (incompreensível) pergunta como é que se faz e elas dizem-me.

LP: uhum e sobre as datas de validade, é uma coisa que..

E: não estava a ouvi-la

LP: eu perguntei sobre as datas de validade, é assim, como é que funciona?

E: os prazos de validade?

LP: sim, o prazo de validade

E: pronto, o prazo de validade ahn.. elas dizem-me, mas eu pelo sim, pelo não quando vou por exemplo aos iogurtes é que tem o prazo de validade mais curto, eu digo “olhe, tás a ver os prazos?”, mas normalmente tanto com a minha assistente pessoal com a pessoa que me atende normalmente a pessoa (incompreensível)... As vezes dizem assim: olhe, estes iogurtes estão mais baratos porque está com pouco tempo de validade. Até dos bolos, aqueles bolos feitos, as vezes tem lá bolos a 2 euros, 3 euros.. ou porque já tem 1 dia ou 2 de validade não é? E é como os iogurtes, também já teve acontecido, mas os iogurtes é uma coisa que no frigorifico se aguenta não é? Mas (incompreensível) nota-se perfeitamente quando o iogurte está estragado não é. A tampa fica (incompreensível) levantada, e ao abrir cheira mal não é? Porque olhe ... eu não tenho problemas mesmo que seja pra pedir, se eu achar que é coisa que não se estraga, eu trago.

LP: uhum, uhum, e a senhora falou que, pergunta para a assistente pessoal ou para quem tá lhe auxiliando

E: não tô, não tô a ouvi-la

LP: agora, tá me ouvindo?

E: não, tava-me.. não sei se é do meu telemóvel..

LP: bom, vou fazer a pergunta de novo, se não me ouvir, me fale, tá?

E: sim, não não percebi a última pergunta.

LP: sim, a senhora... existem diferenças na hora que a senhora vai fazer uma compra no supermercado com assistente pessoal e quando a senhora vai sozinha e pede ajuda?

E: (pausa longa).. por acaso não, por acaso não porque.. quando a minha assistente vai com... pronto vai comigo, está por minha conta, tenho mais tempo não é? Mas ahn... Elas também não tenho, não tenho problemas.. não existe.. não existe porque.. elas são muito atenciosas e atendem-me bem ou por onde vão a passar para eu não me esquecer ahn.. de nada e aconselham-me como eu já lhe disse, “olha, (incompreensível) isto está em promoção da marca tal, até compensa” ou então se for de qualquer marca mas que do Pingo Doce seja ahn... com um bom preço pronto, isto é a mesma coisa, ahn.. isto é só marca, eu já experimentei e é muito bom ahn pronto e.. por acaso não existe, (incompreensível) por acaso eu tenho encontrado os outros (incompreensível)

LP: uhum uhum e a senhora tava sempre falando dos descontos, das promoções

E: ahn?

LP: a senhora tava falando dos descontos e das promoções, a senhora se informa sobre esses descontos, sempre quando já está no supermercado ou as vezes antes a senhora já sabe de algum produto que tá na promoção e gostaria de comprar como por exemplo nos folhetos que..

E: olhe, por acaso, por acaso normalmente sei porque minha assistente apanha os folhetos no correio e a minha assistente lê-me.

LP: ah ok, uhum

E: (incompreensível) até se calhar num dia em que ela então venha cá mas como não tem que ir as compras naquele dia (incompreensível) ela lê-me logo as promoções durante a semana e eu também tenho uma amiga que.. se eu quiser saber alguma coisa, por exemplo no Lidl, é.. se eu precisar de algum produto sem ser alimentar, o Lidl tem, tem roupas, tem... eletrodomésticos, tem muitas coisa pra casa e eu se precisar de alguma coisa eu ligo a essa minha amiga e ela vai me ver (incompreensível) diz-me ou então a digo, olhe por exemplo, eu outro dia precisava de um escadote ahn.. pronto isso não tem nada a ver com a alimentação mas é só pra lhe dizer... e pah quando me aparecer ai ou no Continente ou no Lidl um escadote de 2 degraus ahn.. avisa-me, pronto e digo escadote outra coisa não é? Que eu precise, e depois essa minha amiga quando vê, todas as semanas ela quem vai ver o que que há na internet ela avisa-me logo a dizer-me.

LP: uhum uhum

E: e também, se calhar.. também já tinha me acontecido de ir ao supermercado e não saber nada de promoções, mas ela avisa-me “olhe”, eu vou fazendo a (incompreensível)

“olhe, está em promoção, só quer uma embalagem? Não quer aproveitar?” pronto depois eu digo sim ou não conforme não é? Mas ela por acaso as funcionárias são (incompreensível) não tenho problema nenhum.

LP: uhum uhum. E uma coisa que eu ainda não perguntei, sobre o próprio ambiente do supermercado, como que a distribuição dos corredores, das mercadorias lhe ajuda na orientação mesmo se a senhora tem algum tipo de assistência?

E: bom é assim, eu passo (incompreensível) dirijo-me a caixa, vem ajudar-me a pessoa depois leva-me não é? Vou ou com braço ou (incompreensível) na pessoa, ou agarrada ao carrinho, tanto a pessoa como é que me guia. Agora, as vezes por exemplo, preciso ir a casa de banho como é antes de chegar as caixas eu já sei aonde é e eu vou lá sozinha, mas lá dentro claro que não ando sozinha, ahn... primeiro tão sempre a mudar as coisas que eu não vou andar, sei lá, eu não sei aonde estão as coisas não é? Pronto, a pessoa que anda comigo é que tira as coisas da prateleira e eu peço o que eu preciso da prateleira. Portanto, eu como tenho prioridade ahn.. vou ao talho a pessoa está sempre a minha beira, só me deixa depois de eu pagar e depois traz-me a saída não é, a porta de saída.

LP: uhum, então existe, é, não existe aspectos da organização do supermercado que influencia a sua mobilidade?

E: sim sim, assim está tudo bem organizado e pronto (incompreensível) vão lá mais invisuais e elas estão muito muito habituadas conosco.

LP: uhum, entendi.

E: eu, aliás é assim, eu se for acompanhada com a minha assistente até gosto mais de ir ao ahn... supermercado maior não é, portanto aqueles Pingo Doce que tem.. pronto (incompreensível) mais extenso porque aí tem mais coisas, agora indo sozinha ahn... vou ao mais pequeno mas que tenha entrada logo lá na rua não é, agora aqueles de grandes superfícies tem normalmente tem uma entrada muito larga e depois tem ahn... escadas dum lado, também escadas que sobem em cima do passeio, (incompreensível) e aí é mais complicado não é. Não quer dizer que não haja sempre alguém que ajuda não é, mas aí eu evito, evito ahn... Quando vou ao supermercado sozinha prefiro ir a um que realmente chega a porta e entro logo.. Que seja uma porta normal, agora acompanhada vou a qualquer sítio, vou a centros comerciais, vou (incompreensível), antigamente eu evito ir a centros comerciais. que agora há muitas seguranças tanto os seguranças das lojas, quanto o próprio segurança levava-me as lojas ou uma loja qualquer, mas agora normalmente só há lá um as vezes também não há nenhum e é um bocado complicado não é.

LP: uhum

E: pois, não estou a dizer que é impossível, aquilo que eu posso evitar, evito.

LP: sim, e a senhora falou um pouquinho sobre a preferência, é, normalmente quando a senhora vai realizar o pagamento, a senhora utiliza dessa preferência que lhe é dada ou não?

E: (pausa longa) quando, quando vou fazer o pagamento?

LP: sim sim

E: sim, eu normalmente, pronto, eu vou ao supermercado ou a qualquer sítio e pago sempre com o cartão, eu marco o código e, e.. faço o ok e elas põem o valor não é hm.. não tenho problemas não. Se for comprar poucas coisas, se tiver dinheiro comigo, pago com dinheiro mas normalmente pago com o cartão.

LP: ok, então a senhora prefere usar o cartão normalmente pra fazer, pagar essas compras?

E: é, prefiro prefiro, é só marcar o código e eu também sei... se tiver que levantar dinheiro eu também sei, só que eu não gosto muito de levantar dinheiro sozinha, por uma questão de segurança, se tiver alguém a minha beira eu faço, mas olha até isso ahn.. ainda hoje eu por acaso tive que ir ao Pingo Doce e... por acaso fui só buscar algumas coisinhas que me faltavam-me e eu trouxe e no final pedi a funcionária que tava a me acompanhar ao multibanco que há do supermercado (incompreensível) cartão que ia pagar mas precisava de (incompreensível) pronto tava ali (incompreensível) .. pra não ter ahn.. pra não correr o risco de alguém dar um encontrão, tirar o cartão ou tirar o dinheiro não é, mas.. eu isso faço, graças a Deus eu estou habituada a fazer tudo.

LP: uhum, então a senhora na hora do pagamento de forma geral se sente segura?

E: (pausa longa) sim sim sim

LP: uhum, e por exemplo eu já fiz algumas entrevistas e me falaram da questão da fatura que não é.. não tem como... não é acessível para pessoas com deficiência. Como é que é essa questão da fatura para a senhora, ou é uma questão né?

E: a fatura.. não é problema, a fatura claro que vem (incompreensível) ainda não consigo ver mas, ahn.. eu pago (incompreensível) eu pago pelo multibanco e.. depois ahn.. se (incompreensível) e consulto a caixa direta, o saldo da caixa direta e (incompreensível) e se tá tudo certo não é ahn.. portanto.. pra mim essa questão da fatura não é problema nenhum.

LP: uhum uhum

E: (incompreensível)

LP: sim,e a senhora na hora de ficar na fila pra poder pagar, a senhora normalmente espera a sua vez ou gosta de

E: não, uso, uso a..

LP: gosta de pedir a preferência

E: uso a prioridade

LP: a prioridade

E: uso mas vou lhe explicar o porque não é porque eu, ahn.. tenho muita pressa mas, normalmente vou acompanhada e (incompreensível) funcionário, o funcionário leva-me logo a caixa prioritária e (incompreensível) minha assistente, portanto ahn... mas se eu quiser, se calhar de estar sozinha, eu por exemplo se for ao talho a minha (incompreensível) tenho que ficar lá a beira do balcão mas eu uso a senha prioritária porque.. porque há pessoas que, há pessoas muito conscientes mas há outras que não são e depois se eu estivesse ali na fila eu não vejo quem me passa a frente não é e.. e eu acabo muitas vezes (incompreensível) eu não vejo quem é que.. agora (incompreensível) e tudo, temos prioridade, mas houve uma altura que eu ia pra fila, pronto, não havia ainda prioridade e diversas pessoas ahn.. passavam-me a frente e eu tinha que ficar muito atenta não é, é só por isso que eu uso sempre prioridade, porque as pessoas não têm respeito

LP: uhum uhum, sim

E: não é?

LP: e, e a senhora né, já falamos um pouquinho também a sobre a preferência dos supermercados e ahn.. a questão da proximidade do supermercado, é, da vossa residência é um fator importante na hora de escolher onde a senhora vai fazer a compra da vez?

E: ah, claro que sim, claro que sim, que é

LP: uhum

E: agora, só há uma coisa que é assim, normalmente quando vou ao Continente ahn.. as coisas já vem quase todas com etiqueta a braile. E no Pingo Doce poucas coisas tem não é, aí (incompreensível) das caixas tudo bem, mas por exemplo, as latas.. tanto do feijão, há feijão de várias.. de vários tipos não é, há o vermelho, há o frade, há o grão de bico, as latas são todas iguais, assim como o extrato são todos iguais.. e depois os de estarem abertos nós temos que pôr no frigorífico não é e, e (incompreensível).. aqui não vou estar a abrir latas sem necessidade não é (incompreensível) e é aí que faz falta não ter a etiqueta a braile. No Continente por acaso ahn.. é quase tudo, no Pingo Doce é mais acessível que (incompreensível) de fábrica por exemplo, o café solúvel por acaso já, já vi etiqueta a braile e aquelas... o detergente, o detergentes para... da máquina de lavar roupa, o Skip, Percil, isso tudo há, mas há muita coisa que não traz não é? Por exemplo, eu, eu consigo detetar que já conheço bem o pacote e deteto bem que é massa e (incompreensível) mas as latas e nos frascos aí que é mais difícil.

LP: uhum, e a senhora dá preferência pra marcas que tem escrito em braile por exemplo ou não?

E: se dou preferência.. eu não percebi o que quer dizer com essa pergunta

LP: é, se a senhora prefere, as vezes já escolheu uma marca, é comprar uma marca, consumir uma marca porque tinha uma escrita em braile ou isso não faz tanta diferença na hora da escolha?

E: (incompreensível) não é

LP: uhum

E: ahn.. é assim, se tiver em braile claro que prefiro em braile né, é assim se for coisas que eu conheça bem não, não olho a isso, se for coisas que eu tenha mais dificuldade em detetar evidentemente que eu prefiro a braile não é, e ela bem melhor, do que por exemplo os medicamentos graças a Deus, agora vem tudo em braile

LP: é o que? Desculpa não percebi

E: os medicamentos

LP: ah sim..

E: ahn.. agora vem praticamente tudo em braile, isso é muito bom porque quando não vinha, ah, isso pra nós era um grande problema não é? E era um grande problema, mas agora vem tudo em braile.. ir ao supermercado, as latas, os frascos... até, até aquelas coisinhas que vem em caixa como as bolachas ahn.. se viesse em braile, com etiqueta a braile, nós ahn.. era muito mais fácil para nós, tornávamos mais independentes.

LP: uhum uhum, e a senhora falou agora dessa questão da independência, como que a senhora lida com essa independência ou falta de independência que não depende tanto da senhora mas da falta de preparação da sociedade, de oferecer serviços, né?

E: (incompreensível) é assim, nós temos.. que.. que nos habituar a lidar com as nossas limitações não é? (incompreensível) eu tento sempre, eu falo por mim, tento sempre adaptar-me as coisas.. ahn, ou arranjar de uma maneira ou de outra e tento.. tento arranjar esquemas para... ser mais independente possível não é, porque nem sempre se tem alguém em casa para nos ajudar não é? E também não vou andar sempre a bater a porta da vizinha ahn.. Prefiro... eu, eu, estudar esquemas não é, aquilo que eu puder fazer ou (incompreensível) uma coisa para distinguir, se tem duas coisas iguais, por exemplo, na roupa, eu evito comprar ahn.. roupa do mesmo modelo, do mesmo modelo. (Nesse momento parece que ela fala com outra pessoa) Ahn.. (novamente falando com outra pessoa) isto é assim... ah, eu evito comprar roupa do mesmo modelo por exemplo duas camisolas do mesmo modelo (incompreensível) e depois eu ao vestir eu sei qual é a cor não é? Tanto pra combinar com as calças ou com as saias não é.. (incompreensível) evito, eu tendo só ahn.. de um modelo já sei a cor, já sei a cor daquilo, senão dos produtos alimentares ou assim ahn.. eu até.. por exemplo nas (incompreensível) só para exemplificar, eu as vezes compro muito daquelas baguetes e normalmente abro, e dou uma pro meu filho, eu gosto muito (incompreensível), e ele não gosta. E eu digo na chacuteria, "olha, faça-me o favor, pegue aí uma

(incompreensível) .. e elas pronto, tentam (incompreensível) ou ponham num saco plástico por fora, eu tento.. é que tenho que tentar, facilitar as coisas pra mim, e pronto, e tenho me dado bem, portanto.

LP: uhum uhum

E: eu tenho me dado bem

LP: e bom, a gente tá começando a chegar ao fim da nossa nossa conversa, já temos aí 50 minutos, e tem mais alguma coisa assim que a senhora gostaria de acrescentar mais sobre a sua experiência, sobre sugestões?

E: não.. sinto.. pronto, a única coisa que eu.. na questão do supermercado que eu, gostava era que era por as etiquetas braile.. nos frascos, nas latas isso é que falta, como há muita variedade, ahn os fracos são de salsicha, outros são de cogumelos, ta a ver? Até o próprio feijão e tudo mais aí é que.. era uma coisa que eu gostava que (incompreensível) tivesse a etiqueta braile, é a única coisa que eu ainda sinto mais dificuldade, todo o resto não tenho mais nada a acrescentar

LP: uhum, ah, uma coisa que eu não perguntei a senhora usa algum tipo de tecnologia assistiva, algum aplicativo que ajuda na leitura de etiquetas, algumas coisas assim?

E: ahn.. eu, eu neste momento para ver as etiquetas ahn.. para ler eu, eu tenho uma leitora autónoma. Ahn... mas se for uma lata ou assim não me lê, sabes, só se for mesmo papel e, mas há mas um leitor que nós podemos gravar.. ahn.. sei lá um saco plástico (incompreensível) ahn.. por exemplo se eu for a carne, por exemplo, se eu for a casa e divido por sacos (incompreensível) faço a cada refeição e por acaso eu ainda não tenho e é uma coisa que me faz falta e tenho de comprar é um identificador de etiquetas, que ele dá pra.. que ele dá pra gravar e durante 5 ou 6 meses é a mesma coisa para se utilizar, ahn mas sabe que (incompreensível) muita coisa de uma pessoa mais.. mais autónoma, mas é que tudo.. o nosso material é todo muito caro. Esse leitor de etiquetas custam 200 e tal euros.

LP: uhum

E: é, o problema, nós agora até já sabe (incompreensível)

LP: não percebi, tem o que?

E: o colorir (?), o colorinho (?) é um aparelho (incompreensível) uma caneta para detetar as cores

L: ah ok sim

E: eu tenho, só que nem todas as cores estão corretas se for uma cor fixa, preto, branco, isso diz.. ahn.. mas por exemplo o azul tem muitas tonalidades não é? E aí.. diz-me azul ou num me diz bem as tonalidades, mas pronto, mas é uma grande ajuda. (incompreensível), mas lá está, custa 190 euros, qualquer coisa.. ahn, também o

termómetro auto-falante... De encostar ao ouvido ou a testa, mas uma coisa que custa praí, 20 euros ou 15, normal, o nosso custa 50 euros..

LP: uhum..

E: é.. (pausa longa)

LP: sim

E: mas pronto, olha vamos é tentar o melhor pra nós...

LP: uhum

E: e assim, e acho que já respondi as perguntas não é?

LP: uhum, sim sim sim, se a senhora não tem mais nada para acrescentar podemos então encerrar

E: tá bom tá bom

LP: sim, eu gostava então de agradecer

E: Pode ser que com o estudo estas coisas que eu sugeri, das etiquetas, das embalagens possam vir a melhorar...

LP: sim, claro! Eu agradeço pela disponibilidade e esperamos que sim!

E: Eu que agradeço.

LP: Muito obrigada pela participação e adeus!

E: Obrigada, com licença!

LP: Com licença.

xv) Entrevista Marta

Duração: 01:00hs

Participantes: Laura Pinto (LP), Marta (E)

LP: Ok. É... antes então de prosseguirmos eu vou só ler o termo de consentimento para realização da entrevista, pode ser?

E: Sim, sim.

LP: Ok. Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados.

Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos.

E: (fala em cima de LP): Sim, sim. Esteja á vontade.

LP: Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas.

A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação.

Podemos prosseguir?

E: Sim, sim.

LP: Ok, é.. eu vou começar então com algumas perguntas gerais. O sexo então da senhora: feminino. A idade?

E: sete dois (72).

LP: Ok... (fala baixinho: setenta e dois). Escolaridade?

E: Hum... quarto ano.

LP: Ok, profissão?

E: Ah, é profissoão?

LP: Pr.. profissão?

E: (fala por cima de LP): Perguntou a profissão, foi?

LP: Sim.

E: Ah.. eu era metalúrgica.

LP: Ok.

E: Agora já reformada, não é.

LP: Sim, sim.

E: (incompreensível)

LP: E onde vive?

E: Valongo, pertence ao Porto... Quer dizer, Concelho de Valongo, Distrito do Porto.

LP: Ok, e.. com quem vive?

E: Sozinha agora, marido faleceu há oito anos.

LP: Uhum, ok... E a senhora então, que vive sozinha, recebe algum tipo de assistência para alguma tarefa diária?

E: Eu estou com um bocadinho de dificuldade por que com certeza tem... o telemóvel está, está um pouquinho ao longe.

LP: Um pouquinho longe? Então deixa eu chegar um pouquinhos mais perto.

E: (fala em cima de duas ou três palavras de LP) estou com um pouco de dificuldade de perceber.

LP: Melhorou um pouco assim? (a voz aumenta um pouco pela proximidade ao telemóvel)

E: E vamos continuar, adiante.

LP: Ok, é, a senhora me contou que mora sozinha. (MG fala sim ao fundo). Durante suas tarefas diárias recebe algum tipo de assistência para alguma.. para alguma questão, ãnh.. do dia a dia, assim, de tarefas a serem desenvolvidas?

E: ah, eu não percebi a pergunta. Desculpa.

LP: A senhora, a senhora que mora sozinha, recebe algum tipo de... de assistência, é, de alguma pessoa?

E: Ah, sim, sim, sim. Tem uma, uma assistente pessoal...

LP: Uhum...

MG: Que eu cá resido... (incompreensível).

LP: Uhum, uhum... uhum.

E: Há pouco tempo, foi desde o ano passado.

LP: Ok. A gente pode falar um pouquinho mais sobre a assistente pessoal um pouquinho mais pra frente.

E: Ta bem.

LP: E... como é que é caracterizada a sua deficiência visual?

E: Hum... Olhe, não se importa? Eu vou passar para outro telefone?

LP: Sim

E: É que custa me a perceber.

LP: Ok... é, a s-se...

E: Eu vou passar para outro.

LP: A senhora quer que eu retorne? (Barulho de telefone pousando) Ah..

Silêncio por alguns segundos.

MG: Agora vamos ver.

LP: Melhorou, será?

E: (som abafado) Parece que não. É que eu costumo ouvir muito bem neste.

LP: Hum.

E: Mas entretanto está assim muito no fundo.

LP: É, eu por acaso eu to com o telefone no viva voz mas é...

E: fala ao fundo: deve ser isso.

LP: ... to bem perto do telefone. Ta no viva voz porque é assim que eu faço para gravar, mas é... mas eu to bem próxima por acaso do telefone. Ainda...

E: (interrompe) Pois, não sei o que se passa mas o que é certo é que nota se que a voz ta ao fundo, percebe? Está a perceber?

LP: Ta, e agora também ta no fundo?

E: Ainda continua, mas se eu conseguir perceber, eu por mim... continua.

LP: (aumenta o tom de voz) Eu vou tentar falar mais alto também, pode ser?

E: Sim, vamos tentar.

LP: Vamos lá. Então eu perguntei a senhora como é caracterizada a sua deficiência visual.

E: Como é que?

LP: É, como é caracterizada a sua deficiência visual.

E: Caracterizada.

LP: No sentido médico.

E: Ah?

LP: No sentido médico.

E: Por tanto, é assim, nós somos três irmãs, eu sei que já falou com a Rosa.

LP: Uhum

E: Lembra, de ter falado com Rosa?

LP: Sim, sim.

E: Pronto, é minha irmã mais velha.

LP: Ok.

E: E somos três irmãs, (incompreensível), e nós somos as três cegas.

LP: Sim, sim.

E: Pronto (suspira) por tanto nós ficamos com, a princípio diziam que era miopia, mas era um glaucoma. Era um glaucoma e começamos a ter problemas logo desde pequenas.

LP: Uhum.

E: E já somos cegas há muitos anos.

LP: Ok.

E: Já sou cega há mais de cinquenta anos.

LP: Ok, uhum. É... hm. Bom, hum... Então vamos lá. Sobre as compras em supermercado, normalmente a senhora faz essas compras sozinha?

E: Olhe bem, sozinha, sozinha, não.

LP: Uhum.

E: Agora tenho um assistente pessoal, mas, se... pode haver... são oito hóspedes, não é? Pode é nessas horas que eu queira ir ao supermercado, vou, mas, há sempre alguma pessoa disponível para nos atenderem. Tem é que arranjam uma empregada que esteja disponível, a gente chega lá e por exemplo, cheguei muitas vezes só, vai uma empregada ou um empregado, também já lá foi um senhor comigo. Vai uma pessoa conosco, é mesmo de lei ir uma pessoa conosco fazer as compras. E depois, pronto, dizia o que queria, dávamos as voltas, é isso e aquilo e as vezes pedia para “O pessoa, vá me dizendo o que tem que assim eu vou me lembrando mais facilmente das coisas, não é”. Pronto, e eu dizia o que é que queríamos, agora com a pandemia não sei que nunca mais fui... mas era assim que eu fazia. Pronto, e fazia as compras todas da casa, depois vinham é me trazer as compras a casa. Ah, e outra coisa que a maior parte dos supermercados são obrigados a nos por as etiquetas em braile das coisas.

LP: Uhum.

E: Também chegavam a fazer isso. Ainda tenho ali alguma coisa com isso, que eu ultimamente tenho ido daqui acompanhada, ou com a assistente pessoal, as vezes o filho dela, o marido. De qualquer forma, vou acompanhada. E... deixa eu me lembrar... Ah! Eu quando ia aqui, agora tenho ido ao, ao... ao Pingo Doce, mas quando ia então aqui as vezes deixava lá as compras e depois vinham me trazer a casa outras vezes punham a etiqueta nas coisas que eu pedia, em tudo, e vinham trazer a casa, outras vezes eu vinha no carro com eles, no carrinho, conforme o que for.

LP: Uhum.

E: Pronto, deixavam me aqui as coisas e depois eu já punhas as, as coisas no sítio. Sou bastante metódica. Ah, punha as coisas no sítio certo que se não depois não encontro as. Pronto, nesse aspecto gosto de ser assim.

LP: Uhum.

E: Pronto, era assim que eu fazia. Normalmente gosto mais de ir ao talho mesmo, propriamente dito.

LP: Sim.

E: Mas eu tenho comprado também, já tenho comprado ao supermercado, mas gosto mais diretamente ao talho. Então eu ainda ia, quando ia para CAPO eu ia ao talho, no Campo 24 de agosto.

LP: Uhum, uhum.

E: Pronto, o resto das coisas – respira – ia na venda. Pronto, as coisas de comer, não é?

LP: Uhum.

E: Pronto, era assim que eu costumava fazer, e agora o faço de certa forma. Depois eu normalmente, quando vou, eu faço assim, muitas coisas por junto para não andar sempre a correr que eu não gosto de andar sempre a correr para os supermercados.

LP: Uhum.

E: Já fico abastecida para muito tempo, por exemplo quando vou a... Não sei se isso lhe interessa que eu estou a dizer.

LP: Não, sim, sim, me interessa. Pode contar.

E: Tá bom. Por exemplo com feijão, grão de bico, em frasco ou em lata, e depois chego a casa e ponho em sítios diferentes, não é?

LP: Uhum.

E: Porque normalmente eu peço para marcar só um frasco, para não ter a marcar todos se não era muito trabalho. Tenho um sítio... por exemplo, o feijão vermelho é em sítio, o feijão branco outro, o feijão preto outro. Hum... ananás, tenho um sítio só para o ananás, isso o enlatado, não é?

LP: Uhum.

E: Pêssego enlatado ponho noutra sítio, quando quero vou aquele sítio e já sei o que é. Nem preciso ter a ver a etiqueta na maior parte das vezes.

LP: Uhum, entendi.

E: Pronto.

LP: E a senhora falou que antes de ter assistente social, assistente pessoal, desculpa. É..

E: É assistente pessoal.

LP: Sim, sim. A... a senhora ia e pedia a assistência de alguma pessoa que trabalhasse no supermercado.

E: No supermercado, sim.

(As duas começam a falar juntas)

LP: E como é que era para poder chegar no supermercado e pedir ajuda?

E: É assim, eu ia daqui sozinha pelas ruas, são várias ruas e depois as vezes tinha dificuldade em encontrar a entrada. Mas, eu costumo dizer, há normalmente alguma pessoa que vem, que nos ajuda (suspira), ou então encontrava a porta. Pronto. E depois ia para um lugar, atenta as coisas que ouvia, os barulhos, não é? Ouvia os barulhos das caixas que estavam a atender as pessoas, não é? A registrar as compras, e sabia que a caixa, que a entrada, era lá perto.

LP: Uhum.

E: E pronto, pedia sempre alguém ajuda. Pronto, mas lá logo ao entrar nem é preciso dizer nada, elas já me conhecem, mesmo antes de ter essa lei, eu já ia fazer compras, e... já lá ia fazer as compras e já vinha uma pessoa para nos ajudar, mesmo antes de sair essa lei, pronto, mas agora é obrigação. E pronto, eu chego lá, chamo a pessoa, já vem a pessoa a buscar o carrinho e nós vamos fazer as compras.

LP: E alguma vez a senhora já recebeu uma assistência personalizada de uma pessoa treinada?

E: Ora bem, essas pessoas não são treinadas. (Suspira). Também não é assim difícil, para nós, hum... nos ajudar. Porque eu vou ao lado e vou agarrada ao carrinho, a pessoa empurra e eu vou agarrada, e depois eu vou dizendo o que quero, a pessoa tira da prateleira e põem, por tanto não é preciso ser treinada. Pelo menos que eu saiba, nunca... nunca houve ninguém assim que me dissesse que... acho que elas não são mesmo treinadas.

LP: (começa a falar)

E: E qualquer uma sabia, era mais ou menos... assim... uma vez eu estava com uma pessoa e depois estava na hora dessa pessoa sair, e a outra pessoa vinha e ficava ali comigo, a outra pessoa ia se embora. Por tanto ela saía, por que já estava na hora dela. Chegou a me acontecer isso mais de uma vez.

LP: Uhum.

E: Pronto, eu dizia se queria fruta, se queria ir ao talho, ou se queria ir a peixaria, os detergentes, que tipo de detergente é que eu queria, essas coisas todas. Aí dávamos a volta a tudo, as vezes enchia dois carros, dois carrinhos. Dois carrinhos de compras, que assim tava muito tempo sem ir lá, só assim, pequenas coisas se é, né, muito urgente, de resto...

LP: Uhum, e quais que são os comportamentos, assim, que a senhora identifica que essa pessoa que lhe dá assistência no supermercado, os comportamentos positivos e negativos durante a sua permanência na loja.

E: Não tenho, não tenho o mínimo de razão de queixa, de ninguém. Foram impecáveis conosco, conosco eu digo porque sempre íamos os dois e depois eu cheguei a ir sozinha, impecáveis sempre. Aliás, chegávamos lá, as vezes ainda íamos a caminho, quer dizer, lá dentro do supermercado mas ainda em direção a caixa, já estavam a chamar uma pessoa para nos vir ajudar. Eram impecáveis, eram não, são, ainda são, e chegam lá, como já me conhecem algumas, de alguns anos, né.

LP: Uhum.

E: Ahh.. pronto, chegam a mim “então dona Marta, vem as compras?” eu digo “venho, vim aqui deixar dinheiro”, dizem ali qualquer coisa. Pra já, são impecáveis, mesmo indo agora ao Pingo Doce... pronto, tenho outro tratamento diferente por que estou sempre acompanhada.

LP: Uhum.

E: Mas... por tanto, nem preciso pedir ajuda lá de ninguém, mas também são impecáveis. A menina que trabalha lá também é uma senhora cega, que também se chama Marta, por sinal.

LP: Uhum... e, e por acaso, a senhora tem o hábito de pedir, não, de fazer alguma recomendação, tinha, né, o hábito de fazer alguma recomendação específica para quem, é, ia lhe auxiliar durante as compras?

E: Não, só lhes dizia, pedia, né, pra me... como já disse a bocado, conforme íamos andando para os sítios... Ah!! Normalmente perguntavam por onde começamos? Por onde é que vamos? E eu normalmente começava pelas coisas mais pesadas para por no fundo do carrinho, eles iam direto para o sítio que eu dizia, por exemplo, quando gostava de leite, agora já deixei de gostar, faz ai anos que não bebo, eu dizia: “vamos começar pelo leite” e começávamos por ai, agora não, normalmente é com os detergentes, com as lixívias, quatro daqueles com aquele que é um líquido verde... meio assim, nem sei se é quatro ou se é cinco, agora nem sei se é quatro ou cinco... penso que é quatro. Coisas pesadas punha assim no fundo do carro e depois mais levezinhas assim por cima, comprávamos de tudo um pouco.

LP: Uhum, uhum. E a senhora falou um pouco dessa locomoção dentro do supermercado, tem alguma questão da distribuição dos corredores ou das mercadorias que ajuda ou não ajuda na hora dessa...

E: Não, pra andar sozinha não dá. Para andar sozinha é impossível fazer compras no supermercado, só se a pessoa ver um bocado, eu por acaso não vejo nada. Impossível andar sozinha para fazer as compras.

LP: Uhum. Pode falar um pouquinho mais sobre os porquês dessa impossibilidade?

E: É assim, tem muitos corredores, muitas prateleiras e depois nos também não sabemos em que prateleira é que estão as coisas que nós precisamos, por tanto aí precisamos mesmo de ajuda, pessoas não podem dizer que vao sozinhas ao supermercado... Não, não dá. Não dá para nos irmos a um supermercado sozinho, e se alguém me diz isso essa pessoa vê um bocado, fora isso, não conseguem. Pode haver alguém que queira se armar em mais que os outros, não sei, mas sei que um supermercado, seja grande ou seja pequeno, um super ou mini é impossível para nós por que hum... eles não sabem o que há e de vez em quando eles mudam a mercadoria para, hum... de umas prateleiras para outras. Por tanto isso para nós é impossível andar a fazer compras sozinha.

LP: Uhum, uhum. E essa hum... falta de... independência para fazer compras sozinhos, por exemplo, é, como é que é isso para a senhora?

E: É assim, nós também temos que ser humildes e não ter problemas em pedir ajuda. Eu não tenho problemas em pedir ajuda porque, é assim, nós para começarmos a pedir, a ter ajuda, que não tinha saído essa lei ãh, eu disse a (não se percebe o nome da pessoa que ela cita), disse “oh, um dia, quando formos ao supermercado (ela tosse), quando formos amanhã ao supermercado vamos falar com o responsável, dirigente, para nos, para ver se nos arranja alguém para ir conosco”, por isso já não lembro como era antes, se havia alguém que ia aqui conosco... agora já não lembro. Pronto, de qualquer modo, pronto. Entao chegamos lá e novamente, era eu que falava, e eu disse “oh menina, podíamos falar com o gerente?” e ela disse “ele esta em reunião, espere um bocadinho aqui ao meu lado” e eu disse para o que era, não é? Disse para o que era, se podiam arranjar alguém para andar conosco as compras e a moça foi, moça ou senhora, e falou com ele e veio e disse “olha, já falei com ele e ele disse que sim”. Mas eu, lá esta, porque pensava que íamos falar com o gerente não disse tudo, e eu disse

“oh, mas eu queria também pedir que logo após nós fazermos as compras que nos levassem as compras a casa” porque nós fazíamos sempre muitas compras, e ela disse “não se preocupe, eu vou lá outra vez”, e foi lá e veio e disse “estejam a vontade, sempre que cá queiram vir há sempre uma pessoa para vos ajudar e levar lhes as compras a casa”, até porque era perto. Pronto, a partir daí chegávamos lá era sempre o gerente, ela depois começou a ter confiança conosco, até uma das vezes ele teve aqui com um empregado, compramos lá uma máquina, ate foi ele que me explicou como é que a máquina funcionava. Depois nós íamos para a paragem, quando íamos para a paragem do autocarro, as vezes ele passava por nós, ia almoçar, ia comer ali onde há umas francesinhas, não sei ao certo. Passava por nós, via nos, atravessava a rua e vinha nos cumprimentar. Era impecável aquele senhor, por isso eu não tenho a mínima razão de queixa, seja onde for, já tenho ido a outros sítios, já tenho ido com colegas aqui em, em, não sei se conheces, na Magalhães, no Campo 24 de agosto, cheguei a ir com colegas da ACAPO, impecáveis também.

LP: Uhum, uhum, e se...

E: Mas agora, agora é o que eu digo, o assunto é outro, mas mesmo antes eu não tinha razão de queixa.

LP: Uhum.

E: Nós também tínhamos que saber pedir, não é, falar com educação e sermos humildes a esse ponto, não é?

E: Uhum, uhum, e agora com a assistente pessoal, o que que mudou, assim na compra do supermercado quando a senhora ia...?

E: É igual, acaba por ser igual, só que ela já sai daqui conosco, conosco é comigo, no meu caso, e as outras pessoas é igual, não é. Ela sai daqui comigo, de casa, eu digo o que é que quero e vamos, as vezes pode até ser que eu esteja assim um bocado mal disposta, que esteja a chover ou um daqueles dias muito frios, até já chegou a acontecer dela ir lá sozinha e eu dizia o que é que eu queria e eu até nem ia, como eu tenho... como é mais, hum... de saúde, eu sou doente, tenho problemas de coração e pronto, as vezes até nem ia, mas eu gosto de ir porque, pronto... gosto de ir para as compras e também sair... Mas já chegou a acontecer isso, por tanto o que mudou é que não precisamos mais chegar lá e pedir ajuda, mas uma vez eu ia ter com uma amiga, ãh,

comigo, fomos as compras e (tosse) cheguei lá e não sei... ah! Nós tínhamos prioridade, também, só não temos nos hospitais e no centro de saúde, de resto nós temos prioridade em qualquer lado, e então sai daqui com uma senhora amiga, íamos as compras, só que... chegamos lá e acontece que eram seis pessoas na fila a espera para entrar e eu disse “oh, vamos a caixa central que eu tenho prioridade e vamos lá dar uma satisfação, não é”, não ia pegar no carrinho e entrar assim, tinha que dar uma satisfação para as pessoas saberem, de qualquer modo acho que fica bem fazermos isso e fomos. A menina disse que ia chamar alguém para ir comigo e eu disse “não precisa, obrigada, essa amiga vai comigo”, pronto, esta bem. Pegamos os carrinhos, lá fomos as compras e pronto.

LP: Uhum. E sobre a prioridade, a senhora já teve algum tipo de inconveniente, algum, até mesmo algum outro cliente que reclamou?

E: (interrompe) Já, ainda foi a bem pouco tempo, fui ao mini mercado, onde vou agora também as vezes, e cheguei lá e estavam pessoas ca fora na fila, e, ah, e depois disseram ah tem que esperar, e eu disse assim.. houve mais qualquer coisa que já não me lembro e depois, está sempre uma velha ranhosa em qualquer lado e disse “olha senhora, a senhora tem que esperar”, eu disse “olha, por acaso eu não lhe queria chatear, mas eu ate tenho prioridade” e ela “ai, eu também tenho, mas também não trouxe a bengala”, quer dizer, tinha prioridade, não sei que tipo de prioridade era a dela que só depois lembrou se falar, ela se sentiu... quer dizer, eu não saio de casa sem bengala, só se for acompanhada... e ela “ai só que não trouxe a bengala”, não sei que tipo de prioridade era a dela só sei que eu deixei estar para não me chatear com uma senhora que, falar em bom português, já estava a me meter nojo. Havia lá uma senhora que já me conhece também há muitos anos e disse me assim “O dona Marta, vá na minha vez” e passou para trás, essa senhora passou para trás, pronto, e eu fui lá rapidinho a pedir e sai e depois disse “O Dona Maria José, muito obrigada, que Deus a ajude” e ela “nada Dona Marta”, pronto, agradei só, ficou ela na fila com a outra ranhosa que também tinha prioridade mas eu não sei onde é que estava a prioridade dela porque também não tinha a bengala, a muleta, não sei... nem queria saber, e... normalmente as pessoas já sabe, muitas vezes elas mesmo dizem “vá, vá que a senhora tem prioridade” outras vezes são os próprios empregados que dizem “essa senhora tem prioridade”, mesmo quando vou as vezes a caixa geral para levantar dinheiro ou qualquer coisa e... e nunca tive problemas maiores, já houve vezes em que o senhor da caixa disse “essa senhora tem prioridade” e ela “ai por acaso eu também tenho, tinha muita pressa porque tenho que buscar minha filha..” ou qualquer coisa, pronto e eu disse

“pronto, essa senhora tem pressa, não é por aí, eu deixo a ir na minha frente” e deixei, não é? Porque se a senhora tinha muita pressa para fazer a vida dela... eu deixei a ir na minha frente e depois fui eu.

LP: Uhum, uhum, entendi. E sobre a hora da escolha do produto, as questões das embalagens, como é que a senhora faz pra identificar o que produto que quer?

E: A pessoa que esta comigo é que me diz “olha, aqui tem isto, aqui tem aquilo” e eu digo o que é que quero. Se ela me diz “olha aqui tem grão de bico em frasco, outras vezes é, hum... em embalagem, ou em lata” eu pergunto o preço, isso é uma coisa que eu pergunto logo também, é o preço, e a validade. Pergunto o preço e a validade, são as coisas que eu pergunto logo que é pra saber a quantidade que hei de pedir para me por no carrinho, por isso a depender da validade eu trago mais ou trago menos, pronto, lá ponho, seguimos mais um bocadinho, ela vai me dizendo o que há, diz “olha aqui temos isso, aqui temos aquilo” e já digo “não, isso não quero” ou se quero, hum... lá está, pegamos, hum... normalmente... pronto, se puder peço para me mostrarem, mas agora também não convém, não é? Mas também não é preciso mostrar me porque já sei, não é, já tenho muita prática disso... só pergunto o preço e a validade, digo o que quero e quantidade e ponho ali no carrinho, sigo mais a frente, elas me dizem o que tem ou eu digo o que quero e pronto.

LP: Uhum, e sobre essa questão da validade é... como é que a senhora faz para se informar também, até quando chega em casa na hora de consumir o produto?

E: É assim, como agora também é obrigatório hum... por etiqueta a braile, a etiqueta a braile é precisamente com o nome do produto e a validade. Por exemplo, põem o T e suponhamos põem feijão preto e depois na outra linha põem o V que é validade e põem o mês e o ano, o dia, o mês, e o ano. Normalmente é o dia e o ano. Pronto, eu vou e... ah, uma coisa que eu também tenho a preocupação de pedir, é (pigarreia) todo produto com a mesma validade, mesmo produto, no caso feijão, arroz, tudo com a mesma validade, e so punho a validade num, etiqueta num, e nos outros já não é necessário, eu deixo o que tem a validade para o fim, é o que eu faço, que é para eu me orientar.

LP: Uhum, e a senhora falou dessa obrigatoriedade de colocar as etiquetas em braile, essa... eu por acaso é a primeira vez que eu escuto isso, os supermercados que tem que colocar essa etiqueta?

E: Sim, sim, sim. Sim, há uma empregada que vai, não sei onde eles tem a maquina, não é, vai a máquina e escrevem, eles foram fazer hum... formação, não é, para aprenderem isso. Eu ainda outra vez fui e uma delas disse assim “O Mariana vai tu que eu já não me lembro, já me esqueci”, por tanto não sabia bem, não é, de certeza, e a outra colega que foi me fazer as etiquetas, depois trazem e colocam num... (a frase fica sem final). Ah, e ao por em cima da caixa onde é pra registrar a pessoa que lá esta pergunta-me “é você própria que vai comigo?” e ela abre a caixa só para mim, ela registra as coisas e conforme ela vai pousando, eu ajudo as vezes, ela pergunta “menina, e esse, quer etiqueta nesse?” eu digo sim ou não, depois no outro “quer etiqueta nesse?”, pronto, depois a medida que eu vou vendo, porque há coisas que não precisam, não é? Eu vou dizendo no que quero a etiqueta, comigo é assim que funciona, agora com os outros já não sei.

E: É, a senhora esta me contando vários métodos que a senhora desenvolveu, também né, ok, agora essa questão das etiquetas agora há obrigatoriedade mas escolher os...

E: (incompreensível)... nós temos que pedir, elas agora já me perguntam mas eu sei de casos que vão e não pedem, mas devemos pedir para não deixarem cair em desuso, convém sempre. E dá me jeito, a mim, pelo menos, que sou sozinha, não é? E mesmo no caso de um casal que sejam os dois cegos, e que saibam braile, também tem isso, porque se não souber não adianta. É muito bom, isso foi uma lei muito boa, alias foi a ACAPO que pediu e depois o instituto nacional da reabilitação que é que exige essas coisas, e essa lei saiu agora e pronto, temos a prioridade e a facilidade de termos alguém para nos ajudar e por nos as etiquetas, isso já há alguns anos que esta em vigor, não sei há quantos mas já há bastante, para ai há dez ou mais, talvez mais.

LP: Sei, e a senhora tem então esses métodos de melhor identificação, identificação mais fácil dos produtos, até mesmo quando chega em casa. O que a senhora acha que os produtores mesmo dos alimentos, ou talvez até os supermercados poderiam fazer para facilitar essa independência das escolhas dos alimentos sem talvez, não necessitar de...

E: É difícil (incompreensível), por que, por exemplo, frascos de grão de bico e de feijão são iguais, feijão vermelho e feijão branco, os frascos são iguais. Por isso não a pessoa cega totalmente que seja independente, tem que ser mesmo com ajuda. É, são iguais, completamente iguais. E se for em lata também são iguais, ou pequenos ou maiores, assim como o pacote do arroz, do açúcar, não é. As garrafas de azeite, as vezes há

diferença de marca de azeite, aquelas que tem 0,4 outras 0,7, por exemplo, para cozinhar se usa um grau, para coisas de comer em cru, eu não gosto de saladas, de tomate, nem nada disso, mas por exemplo, posso fazer uma salada de bacalhau, uma salada russa e tem o azeite diferente dos outros de cozinhar, com acidez ou menos acidez, percebe? As garrafas as vezes são diferentes, mas convém sempre ou ter a marcação, que é o melhor, ou então (incompreensível).

LP: Uma outra coisa que a senhora falou também, sobre a questão dos preços, como é que a senhora faz para poder saber quais produtos estão em desconto ou em alguma promoção?

E: Isso põem me o folheto na caixa de correio e depois peço alguém para me ler, ou depois tem o leitor mas o leitor não lê as coisas em condição para nós percebermos, já não sou só eu que me queixo. Lê, mas não o suficiente para nós entendermos, então peço para me lerem ou então pergunto, por que também há coisas que não me interessam, não é, digo “olha, veja me por favor se tem isso ou se tem aquilo no folheto” a pessoa lê e pronto, me oriento por aí. Por acaso até já fiz isso e não (incompreensível), fui aqui ao supermercado e perguntei por que não mandavam mensagem para o meu telemóvel, que assim ficava a saber certas promoções e o senhor tomou nota na caixa central mas continuam a não mandar, não sei porque.

LP: Mas durante as compras, quando a senhora está no supermercado, a senhora costuma perguntar o que tem na promoção?

E: As vezes chego a caixa central, as vezes já sei algumas coisas na cabeça, outras vezes chego lá e peço um folheto, levamos um folheto conosco e a pessoa que vai comigo me vai lendo. Também já me aconteceu isso, mais que uma vez.

LP: Na hora do pagamento qual o método de pagamento que a senhora prefere usar?

E: Qual é o pagamento? Antigamente, que eu há pouco tempo que tenho cartão, mas assim, eu pagava e não me adaptei a isso, mas vou com pessoas de confiança, não é, e a pessoa faz o pagamento. Mas quando eu ia, quando íamos os dois ou quando eu ia sozinha, quando ia sozinha levava dinheiro, porque assim, é um bocado complicado a gente estar a marcar o código, não é, e a pessoa ia vendo, é um bocado complicado. Então, se vou acompanhado com pessoa, com a minha assistente pessoal, outro dia foi

o filho que foi comigo, fomos ao Pingo Doce, eu dou lhe o cartão, digo lhe o código, tenho inteira confiança neles. Só pode, não é?

LP: Sim.

E: E ele faz o pagamento, que de contrário não convém darmos o código a saber, então eu levava sempre o dinheiro.

LP: E já lhe aconteceu alguma situação desagradável, tanto pagando no cartão ou no dinheiro, (MG começa a falar), de segurança?

E: Não, nunca tive, felizmente.

LP: Outra coisa que esqueci de perguntar, a senhora normalmente quando vai ao supermercado, gosta de descobrir marcas e produtos novos ou prefere o habitual?

E: É assim, eu massa não compro porque eu não gosto de massa, se houver produtos novos eu gosto de tentar, se for coisa que eu goste. Por exemplo, há uns anos que passei a comprar produtos enlatados como o feijão, mas também cozo de vez em quando, coloco em tupperwares ao frigorífico, no congelador, não é. Mas para uma emergência gosto de ter sempre frascos de feijão ou de grão de bico, por que para o caso de uma emergência posso não ter no congelador, ou posso ter no congelador e precisar assim de repente, pronto, por isso convém sempre comprar aqueles produtos que a gente... Quando faco sopa, (incompreensível) e depois deito lá um frasco ou uma lata, conforme, de feijão. Lavo bem lavadinho com água quente e assim que eu faço, ou então se tenho no congelador o que eu cozi, que eu pus pra cozer, tiro do congelador antes, para ir descongelando e pronto, por isso as vezes tenho no congelador feijão.

LP: E a senhora, as preparações alimentares, quem cozinha é sempre a senhora?

E: Sou eu que cozinho.

LP: E existe algum tipo de alimento que a senhora prefere comprar ou evitar pela questão (MG começa a falar em cima).

E: Desculpa, eu agora não estou a ouvir muito bem, só um momento. Agora estou a ouvir.

LP: Sim? Eu estava perguntando para a senhora se existe algum tipo de alimento que a senhora prefere comprar ou evita comprar já que a senhora que faz a preparação sempre, ou por uma questão de praticidade.

E: É assim, eu pra mim, como é só pra mim agora faço assim coisas práticas, mas de vez em quando também gosto de fazer assim, uma feijoada. Faço para duas ou três vezes, faço para aquele dia e depois tiro um pouco e ponho no congelador e deixo ficar para outra vez, ponho no frigorífico. Normalmente depois ou no dia a seguir, mais no dia a seguir como o resto, pronto. Mas faço assim coisas práticas, hoje, por exemplo, tinha (incompreensível) cozido, batata, cenoura, hortaliça, tudo muito bem cozidinho, bem... eu fui sábado arrancar dois dentes e tenho falta de dentes, tenho feito bem cozidinho. A batata, a hortaliça e a cenoura bem cozidinha, esmaguei aquilo com o garfo e pus a aquecer, pus azeite, um bocadinho de vinagre, depois só fiz dois ovos e foi o meu almoço.

LP: A senhora falou das hortaliças, da batata, como é que é para a senhora escolher esses alimentos frescos?

E: É assim, se esta cá minha assistente pessoal ela escolhe, ela isso pode fazer, há muita coisa que não podem fazer mas isso podem. Se não, eu corto, lavo bem lavado com a torneira aberta e vou com as mãos, não é? Se tiver alguma “porcariázita”, assim uma lesma ou algo assim, vou com as mãos e isso acaba por sair, não é? Pronto, depois corto a, a medida de a meter na panela, e volto a lavar outra vez, mas aí já ponho água, normalmente é na copa da banca, encho de água e lavo outra vez bem lavado. Depois meto na panela, normalmente é assim que eu faço.

LP: Sim, sim, mas na hora de escolher as frutas e as verduras no supermercado a senhora gosta de...

MG começa a falar.

E: Quando vou fazer as compras ao supermercado vou na frutaria, hortaliça, digo assim “quero um coração mas sem folhas velhas, faz favor”, pronto a pessoa já não me traz as folhas velhas, ou se traz tira as.

LP: Então normalmente a senhora pede para que escolham para a senhora ou tem algum tipo de fruta ou verdura que a senhora gosta de escolher a senhora mesmo?

E: Não, não, eu por acaso confio na pessoa e costumo fazer ate na rua do Bonfim, sabe onde é a ACAPO?

LP: Sim, sim.

E: Pronto, tem cá em baixo uma frutaria, tem mais que uma até, mas tem lá uma onde vou já há anos, agora não tenho ido porque nem tenho comprado quase, mês passado e este, mas vou lá e o senhor é que escolhe, só mesmo se eu não der conta, pode passar alguma coisinha ou assim, por que de resto as vezes chego lá e ele pergunta me o que é que eu quero, eu digo “quero maçãs” e ele as vezes diz me assim “olha, anda cá amanhã”, quer dizer que não estão em condições. Eu já não trago, trago outras coisas, as outras coisas estão em condições, se não estiver ele me diz, tá muito habituado a lidar com pessoas cegas e faz assim. Foi sexta feira eu fui aqui ao mini mercado, fui sozinha por que é aqui perto, para dar uma caminhada, por que assim, eu não quero me desabituair a andar eu sozinha, porque tenho cá a assistente pessoal na sexta feira de manha mas depois fico sozinha. Chego lá e digo o que que quero e a senhora vai buscar, até na sexta feira fui sozinha (incompreensível) e ela disse “oh tia, as bananas não estão assim muito..” ela ate escolheu algumas que estavam em condição, e eu disse “dois caichinhos” e a moça escolheu me, depois ela disse “pronto, vou fazer aqui um desconto”. Estavam a 1,10 e fez me a 0,50 cêntimos. Estavam boas, só tinham a ponta um bocadinho maduro, eu corto aquele bocadinho e pronto, comesse bem, estão boas. Normalmente tudo que tenho comprado tem sido tudo bom, também cheguei lá a comprar hortaliça e pedi “sem folhas velhas, faz favor”, pronto, me vendem logo sem folhas velhas, eu só lavo, corta a meio, volto a lavar e pronto, depois volto a lavar novamente.

LP: A senhora estava me contando que as vezes vai no supermercado próximo da sua casa, como é essa questão da proximidade dos minimercados, dos supermercados para poder fazer essa compra alimentar.

E: Eu vou, chego lá, agora, né... pergunto se posso entrar e entro.

LP: Uhum.

E: Depois chego assim ao balcão, peço o que quero e a pessoa vai buscar, é, vai buscar e depois mete tudo no saco, eu levo já daqui um saco de pano e depois trago o saco ao

ombro que dá mais jeito. Pronto, são poucas coisas que também não posso agora trazer muito peso. Agora, quando vou a outro lado... normalmente vou sempre acompanhada agora, tenho a assistente pessoal, tenho duas horas a terça feira de manhã, duas horas a quarta e quatro horas a sexta de manhã. Nós temos direito a oito horas por semana dessa assistente pessoal. Precisamente para nos ajudar a fazer compras, para nos ler as cartas, para nos arranjar... para nos arranjar não, para arrumar as hortaliças, que mais... (suspira), para nos ver as roupas, se tem nódoas, pronto, para esse tipo assim de coisas. É, a finalidade da assistente pessoal é assim, para essas coisas... Para darmos uma caminhada, para nos ajudar na caminhada. Fazer compras, não é? Pronto... é o serviço delas, normalmente. É essa a ajuda que nos dão, são pagas para isso, não é.

LP: A senhora tem preferência por algum supermercado específico?

E: Sim, tenho. Gosto muito de ir aqui ao Pingo Doce e gosto de ir aqui ao (incompreensível), e ali acima ao mini mercado por acaso gosto. Buscar fruta, quando ia ao Porto, que não tenho quase e penso que em breve já deve dar, se Deus quiser, já deve dar para ter direito ao passe, vamos ver, normalmente era então nessa tal frutaria do Bonfim. Fruta, cenouras, cebolas, vou trazendo assim aos bocados como vou bastantes vezes ao Porto, vou até a ACAPO ou sei lá, outras coisas, também tem uma senhora que vende frutos secos e eu de vez em quando também compro, por que gosto de comprar, por que esses posso comer, mastigar, hum... vou também a esse senhora comprar frutos secos, vou sozinha também. Pronto, é assim, já tenho ido também ao Pingo Doce, como já disse a bocado, da Fernão Magalhães com colegas, chegando lá disponibilizam logo uma pessoa, não é, precisa dizer nada que elas na maior parte das vezes já nos atendem e nem é preciso dizer nada. Já sabem, não é, que é de lei. Só que, para ir assim com eles ao Pingo Doce é complicado porque... só mesmo coisas que não sejam muito pesadas, porque se não é complicado depois a ir para o autocarro e depois do autocarro aqui para casa, tem que andar um pedacito, caminhar um bocado e pronto. Enquanto que a frutaria é só atravessar a rua, andar um bocadinho e tem logo a paragem. Saio aqui na paragem que.. é, lá em cima, tenho que subir para ir para ali, normalmente, hum... subo 42 degraus para ir para a paragem e para esse mini mercado, posso ir por outro lado mas a medida que me habituei a ir por ali já gosto mais de ir por ali pelas escadas, porque se for por outro lado é uma subida muita íngreme e custa me mais a subida do que pelas escadas, pelas escadas tem o corrimão, que por acaso fui eu que pedi ao Presidente da Câmara quando veio aqui, pedi ao Presidente da Câmara e puseram o corrimão, na altura não tinha e era muito perigoso para nós. Para nós eu

digo e para outras pessoas também, de idade que passam por aqui – suspira – e eu então falei com o presidente da Câmara e ele mandou porem ali corrimões, então assim, agarra se ao corrimão por que (incompreensível). Eu gosto mais de ir pelas escadas que é melhor que essa subida que é muito íngreme. Podia ir por outro lado mas é mais longe o pedaço.

LP: Essa questão de ser mais longe, a senhora já foi a algum lugar, um supermercado ou até para uma loja de alimentos mais longe por algum motivo específico?

E: Só se for pela questão de promoções, já tenho ido ao Pingo Doce que é longe daqui, tem que se ir de autocarro ou de carro, só por questão de promoções, para aproveitar as promoções semanais, não é.

LP: Uhum, uhum.

E: Pronto, tenho feito isso. O Pingo Doce fica no centro da cidade e nós, eu fico assim, mais aqui no começo.

LP: Uhum, uhum. Bom, a gente ta chegando ao fim da nossa conversa, tem mais alguma coisa que a senhora gostaria de acrescentar? Alguma pergunta que eu não fiz?

E: Ora bem, se quiser saber, não sei se isso tem a ver com a entrevista. Como é que nós fazemos as nossas coisas em casa, limpezas, por exemplo, eu tenho, é.. uma senhora que vem cá limpar a casa agora, que como tenho idade e tive câncer no peito, na mama direita. Agora já me custa fazer certos trabalhos, depois a idade conta, né? Por tanto cozinha e casa de banho vou limpando, depois o resto da casa, que a casa é um bocadinho grande, vem a senhora limpar uma vez por semana, vem de manhã. De resto eu faço tudo, arrumo a cama, limpo o vaso, trato as roupas, a minha comida, tenho muitos vasos e sou eu que trato dos vasos, tenho canteiros, também sou eu que trato. Pronto, não sei se isso tem diferença.

LP: Sim, sim, é sempre interessante ver como...

E: (interrompe) Pronto, eu gosto muito de andar lá pra fora, tenho um pátio e uma varanda e gosto muito de andar pra fora a mexer na terra, porque eu sou da aldeia e cresci... no campo, no meios dos campos, não é, da terra, e gosto de andar a mexer na terra, tratar das plantas, depois mudar, estava de um lado ponho de outro, ou se já tem

muita coisa em um vaso tiro e ponho em outro sítio. Pronto, um vizinho outro dia até me disse “A Dona Marta devia ter nascido gata” – se ri – por que tou sempre a me misturar na terra, gosto muito de mexer na terra, pronto. Depois tenho uma japoneira que nessa altura, ta a deitar muitas flores para o chão e ainda hoje fui lá apanhar algumas, e tenho morangos, também tenho dois vasos que tem morangos. Pronto, tenho muitas plantas. E gosto de tratar das plantas, por acaso gosto.

LP: Bom, Dona Marta, é, eu então gostava de agradecer a sua participação, as informações são de grande importância para o meu estudo e se houver qualquer dúvida eu estou disponível, a senhora tem o meu contato, pois não?

E: Tenho, eu não sei se ainda o tenho, por acaso eu .. o seu número de telemóvel. Pronto, mas se precisar de mim, mais alguma coisa que eu possa ajudar, pronto, a menina liga me.

LP: Uhum, uhum.

E: Eu, eu...

LP: Sim.

E: Eu... (Não fala mais)

LP: Então, antes de encerrar se a senhora caso souber mais de algumas pessoas, amigas ou conhecidas que são deficientes visuais e que poderiam estar interessadas em participar, é, então, ou para a senhora partilhar o contato delas comigo ou pedir para também, que entrem em contato comigo.

E: Olha, por exemplo ontem a amiga com quem eu estava, não sei se ela te ajudava a responder, também tem aqui em Valongo um casal mas... não sei. Eles podem não estar assim muito interessados, são pessoas um bocadinho enjoadas como se costuma dizer.

LP: (esboça um riso)

E: Pronto, eu gosto muito de ajudar porque também gosto que me ajudem e nós devemos fazer aos outros o que gostamos que fizessem a nós, mas lá esta, eu na altura em que a menina falou pensei assim “vou guardar esse contato” e depois esqueci me!

E depois (incompreensível) e eu disse “sim senhora”, depois também a minha irmã também me disse “olha, a menina ligou me, foi assim e assim, e eu dei o teu contato” e eu disse “ah, por acaso ela me pediu”. Pronto, eu vou tentar ver se arranjo mais...

A ligação cai.

xvi) Entrevista Gustavo

Duração: 47:45

Participantes: Laura Pinto (LP), Entrevistado (E)

LP: Antes de começar, eu vou só ler o termo de consentimento pra realização da entrevista, pode ser?

E: Sim, sim, sim

LP: OK. Agradeço a sua disponibilidade de participar, o meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual, que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria, primeiro, de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos sessenta minutos. Durante essa entrevista, gostaria de falar sobre a sua experiência, frequentar supermercados e não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade são assegurados pela investigação. Podemos prosseguir?

E: Sim...

LP: OK. É... em relação alguns dados gerais, então o senhor sexo masculino, idade?

E: Idade, 77 anos

LP: OK. Uhum (Interrompe 7 e 7) Uhum, escolaridade?

E: Eu só tenho a 4ª classe

LP: OK! E... a profissão?

E: A minha profissão, eu fui comerciante industrial (incompreensível)

LP: Uhum. E onde vive?

E: Em Rio Tinto

LP: Uhum. E com quem vive?

E: Sozinho.

LP: OK. E como é caracterizada a sua deficiência visual?

E: Como é.. Perdão, Não entendi

LP: Como é caracterizada a nível médico

E: noventa e cinco por cento.

LP: OK. No caso, o senhor consegue distinguir alguma coisa?

E: Vejo um creme muito, muito pouquinho no jantar, mas não vejo praticamente nada, já não vejo a cara das pessoas. Praticamente só vejo o... Vamos imaginar uma pessoa que estivesse aqui, a minha vera, eu olhando pra si só via digamos Ahn.. vulto, um vulto a minha frente, mas já não distingo os olhos, já não distingo o nariz, já não distingo nada

LP: Uhum. E eh tem um nome médico pra... sua deficiência?

E: é minha deficiência, já... já teve quatro ou cinco coisas.

LP: Uhum.

E: É, foi primeiro uma miopia?

LP: Uhum.

E: Tanto moral, tá? (Incompreensível)

LP: Sim, sim.

E: Veio a parada a miopia, depois, apareceu cataratas

LP: Uhum.

E: Depois o seguinte glaucoma

LP: Uhum.

E: E agora, também veio a prado agora por causa do glaucoma aumentar.. É...e agora tenho... é ..retina, retina que estar a romper, que já não há nada a fazer, que acabou.. que já tenho.. já estou desenganado, os médicos... e mais tarde ou mais cedo, já sei que.. não vou poder.. (incompreensível 03:25) mas tipo assim não sei que que adiantastes fazer, tanto.. isso é por onde minhas doenças, dos olhos

LP: E esses diagnósticos, quando que foram feitos? O primeiro diagnóstico, como é que, quando que foi feito isso?

E: Foi a prazo em clinicas particulares, foi a prazo no hospital. Agora, vamos a seguir, ando a ser seguido.. no Hospital de Santo António eh mas é.. semana passada que eu fui lá. E a médica que estava a atender é.. Senhor Gustavo, meu nome é Gustavo... que agora apenas vamos dar um pequeno conforto, são as gotas a esse equívoco, é para.. enfim, você já sabe, que pressão já não há, pronto. O que é que eu vou fazer, já estou conformado. Não é muito, não é muito agradável

LP: Uhum. Entendi. E a perda maior da visão, com que idade que o senhor começou a a tê-la?

E: Olhe, eu é... é... visão, eu comecei desde menino, e foi muito tratada, a miopia quando eu andava na escola primária

LP: Uhum.

E: Tinha uma ... Tinha uma professora, tinha uma professora na terceira classe. Que assim eu tava com dificuldade em ver as coisas no quadro, o quadro negro. E ta que tava na primeira fila das cadeiras, se usava tira, que agora não sei como é as escolas... No meu tempo eram filas carteiras, e.. eu estava logo assim na primeira frente, quase encostado na secretária da professora, e muito próximo ao quadro. Mesmo assim eu tinha dificuldade. É assim.. Era.. minha professora... O marido dela era médico no hospital de Santo Antonio ele arranjou pra mim e pra outro amigo meu, (Incompreensível), carteira

LP: Uhum.

E: E fomos ao hospital, e foi nessa altura que foi tratado a primeira... a primeira deficiência visual. E eu tinha praí... A escola começava aos sete e eu nenhum ano... Devia ter aproximadamente uns oito... nove anos, e por aí..

LP: Uhum.

E: Os meus eram um bocado pobres, um bocado não, eram muito pobres. E quando meus colegas da escola que fizeram uma pequeno (incompreensível) e deram a mim e ao meu colega que estava a dizer, os óculos na escola. Quando eu tive (Incompreensível)... Quando eu tive uma maior dificuldade, foi quando eu quis deixar a ter óculos grossos, que eu usava aquele óculos que são mais fundos, garrafa... que eu usava de miopia

LP: Uhum.

E: Lembrei de fazer uma pressão.. aah... aos olhos. E pra ter ideia, começou, começou... os meus problemas, melhor eu não tivesse era melhor eu ter usado lentes de contato, melhoraria alguma coisa, digo eu não sei se digo não, mas mexer-me nos olhos é que estragaram tudo, aliás o médico do Hospital Santo Antonio que disse: o senhor foi mexido demais, mexido demais nos olhos. Gastei muito dinheiro, e depois... e agora estou assim com essa dificuldade

LP: Uhum.

E: Quer me perguntar mais alguma coisa?

LP: Sim, sim, agora vamos falar um pouquinho sobre a compra de alimentos como é que é? Quem que faz essa compra? Onde quem faz?

E: Eu honestamente sou viúvo. Eh normalmente, eh eu acompanhava a minha... a minha esposa ao supermercado e ela que fazia as compras. Brigava.. etc

LP: Uhum.

E: Eh depois, depois dela falecer quem vai me ajudando a fazer as compras aqui pra casa, comprando são compras simples aqui pra minha casa, são as compras pra eu poder lanchar ou enfim, que minha comida minha filha quem faz. Eh... produtos para higiene para limpeza de casa, etc. Então, eu vou com a minha filha, ao supermercado. Normalmente, faço uma lista, faço uma lista e ela que me acompanha, ela é que me acompanha no supermercado para, pra fazer as compras. Então, compras agora.. é na altura da minha esposa eu ainda lia, eu ainda via, ainda conseguia ajuda-la aah... a comprar. Agora não...é minha filha, me ajuda a me, vai dizendo, isto, isto é esse produto, isto é, aquilo. Eu, pois, opto (Incompreensível) se quisesse levar uma lista, salsichas. É, eu opto por uma marca ou por outra. E é minha filha que ajuda.

LP: Hm-huh. Entendi. alguma vez o senhor eh depois que perdeu mais a visão, foi ao supermercado fazer alguma compra de alimento sozinha?

E: Não. (LP: Não.. OK) Não, não.

LP: Eh e quando então o senhor vai com, com a sua filha, ahm, tem alguma parte, ahm, talvez, né? Escolha dos alimentos, no preço, tudo que o senhor participa mais ativamente?

E: Ela, é minha filha diz, olha, temos aqui... vamos imaginar que eu quero comprar, uma coisa que eu acho bom, produto embalado, presunto é... é... E ela diz, olha ta aqui a marca desse presunto, tem a mesma textura, custa X.. vai me dizendo aquilo que eu.. que eu , que digo presunto e o queijo, outras coisas assim. Os tais produtos que eu compro aqui pra casa para lanchar...

LP: Uhum.

E: eh o resto ela.. frutas e tudo, é isso aí ela que se encarrega, no isso não interfiro, ela é que compra. É, então quando assim ela vai me explicando, vai me explicando e eu, e eu, eu, muitas vezes, não, não, não estou muito, muito digamos preocupado com... com se custa mais 50 centimos, desde que seja de melhor qualidade, eu prefiro qualidade

LP: Uhum. Entendi. E o senhor falou então que a fruta, essas é pão, por exemplo, eh, eh, sempre sua filha que escolhe?

E: Exatamente. Não, não, o pão não, o pão as vezes sou eu. Mas, por exemplo, eu compro pão de forma, sou eu, se for pontualmente, que vai comprar direto nas padarias.

LP Uhum.

E: Compra isso, é ela que compra. Era uma coisa que eu também às vezes comprava, ia a padaria, desde que (incompreensível). Agora deixei de ir. Agora ela é compra e eu trago e até congelo o pão e as vezes tiro o pão do frigo... Não sei se é bom ou se é mal, mas não vou à rua tantas vezes e tiro o pão do congelador.

LP: Uhum. Quais são os produtos que o senhor gosta de, de, de comprar assim? Hum, que não deixa a pra sua filha escolher, vão falar.

E: Ai, é muito difícil, né? Há uma coisa que eu gosto de comer, né? Sabe que é o vinho.

LP: Uhum. E pra escolher o vinho sempre a sua filha é tem que ler tudo.

E: O vinho é sempre minha opção, se ela tiver vinho, é sempre uma opção, as vezes... Atenção, eu estou a falar do vinho mas não sou uma pessoa alcoólica

LP: Uhum.

E: Mas gosto de um bom vinho e ... minha filha deixo olhar.. ela ta la com os vinhos... ela também vai ajudar, claro. Mas no momento eu que decido o vinho que quero.. É apenas isto... Eu acho que no resto não tenho, não tenho assim nenhuma opção, ela vai me dando opiniões e eu também vou, se ela me dar uma boa opinião eu vou... Eu compro conforme o que ela me diz.

LP: Uhum. Entendi. E, por exemplo, na hora de escolher algum produto, por exemplo, o vinho que o senhor tem uma participação mais ativa, a embalagem, tem alguma influência?

E: Embalagem é... perdão, a embalagem?

LP: A embalagem do alimento tem alguma influência pro senhor assim eh o senhor prefere escolher embalagem de um tipo ou de outro, garrafas de vinho de um tipo, do que de outro? É como é que é essa identificação desse produto?

E: A garrafa pra mim é indiferente eu, que eu, que eu gosto por exemplo, vamos dizer eu gosto do vinho do Alentejo, e ela, tem esse aqui adega... (incompreensível)... vai me dizendo, me falando eu só procuro aquilo que mais me agrada em comprar, isso no caso do vinho, eu vou... vou optando por aquele que ela vai dizendo ali, este é melhor, este é pior... no caso de iogurte, por exemplo, entendeu, iogurte que é industrial, por causa que eu não sou...os iogurtes tudo são critério dela, por que como eu... o iogurte pra mim assim... não me diz assim muita coisa, as vezes até prefiro olhar os outros sem sabores. Tanto não tenho... não tenho, a coisas que ela, praticamente... eu compro ao critério dela, no caso produtos de limpeza, por exemplo

LP: Uhum.

E: Se for no caso de (incompreensível) ou .. ou ... então se eu falar de alimentação... Não tem nada a ver com limpeza. Ta bom?

LP: Sim, mas se eu quiser pode dar exemplo também, não tem problema.

E: Se por por exemplo, tipo, sabonetes ou creme corporais, xampu isso é quase sempre na minha opção. Ela vai me lendo. Eu vou. Eu vou dizendo, prefiro isso, prefiro aquilo.

LP: Uhum.

E: Portanto... Não, né? Não é comida, é mais ou menos a mesma coisa, por exemplo, por igual imagina, bolacha de agua e sal , já tenho uma marca definida, já tenho uma marca definida, que gosto, que digo eu quero bolacha de agua e sal da marca Vieira, e ela compra da marca Vieira, portanto há coisas que às vezes... que vezes ela, ela concorda que compra da forma que eu digo, aliás ela não discorda, Se eu quiser comprar outra marca, qualquer, ela não se importa. Por exemplo, dos cereais que eu compro pro pequeno almoço, Tanto tomo (incompreensível) enfim, eh... As vezes optamos, nem sempre na mesma marca, porque as vezes tem promoção, tem... tem... tem mais cinquenta por cento. E por isso... Não estou a ligar muito a digamos a qualidade do produto, embora o produto seja sempre bom

LP: Uhum. Uhum... E o senhor, normalmente, então, gosta de descobrir novas marcas e novos produtos, quando vai ao supermercado ou prefere comprar mais o habitual?

E: É eu normalmente, como tenho dificuldade, elas não andam assim, por exemplo, (incompreensível) a minha neta, sempre com coisas novas em casa dela, eu quero que

a gente come, eu vou lá comer, até estranho aquelas comidas. Mas, não eu prefiro o habitual, aqueles, tradicional que já sabe, embora minha filha, pra ela já.. já tem outro tipo de compra, já se...já procura mais coisas mais modernas, eu não... eu não compro, só compro mais aquilo que estou habituado.

LP: Uhum. Entendi. E, e, o senhor falou que prefere... não necessariamente compra o que tá tá mais barato, mas como é que o senhor faz pra se informar do dos cupons de desconto e das promoções?

E: Como é que eu faço? Olha, não é fácil efetivamente. Eh... normalmente nos supermercados, tem promoção, 50% de desconto, 25% de desconto, sem descontos, claro que eu acredito que seja verdadeiro... não acredito que o produto foi manipulado, o preço foi manipulado pra depois darem o desconto, né? Mas eu acredito que aquilo esteja correto... e é nessa base. É nessa base, que eu compro, eu, a minha filha, claro.

LP: Uhum. Uhum. e no caso das datas de validade? Como é que o senhor faz pra pra escolher na hora e pra em casa, na hora de consumir os produtos?

E: Tenho, tenho, tenho preocupação sobre isso. Tenho, principalmente com os iogurtes. É, que é um produto que assim, foge da validade com facilidade. O leite, por exemplo. Outro dia o queijo, deitei o queijo fora porque esqueci-me do queijo no frigorífero e deitei-o fora... que as vezes esqueço do prazo de validade, no caso dos ovos, os ovos eu tenho... tenho todo o cuidado em que os ovos que não passem da validade... A manteiga, eu manteiga que aqui em casa não uso muito, uso mais a margarina...

LP: Uhum.

E: Quando eu to falando de mais, eu começo a ficar com a garganta presa

LP: Sim

E: Ta me entendendo?

LP: Sim, sim, sim, sim, senhor.

E: Eu estar com a garganta seca. O que eu estava dizendo. Os ovos... tenho...cuidados que não passe o prazo de validade. Veja bem, um outro exemplo, em casa tenho umas etiquetazinhas, como eu não vejo... não vejo nada, Vamos imaginar uma lata de conserva. De... de... embora que tenha, que normalmente tem prazos prolongados... Eu tenho umas etiquetazinhas, que gravo, com um tipo de um microfone, que eu gravo a etiqueta, que eu digo assim, validade! 10 de Abril e eu já sei que aquela etiqueta quando eu for lá, outra vez com microfone, a beira, eu lembro que aquela data de validade é 10 de Abril, protanto... só se eu me esquecer, ou ultrapassar a data de validade, eu já não consigo. Deito fora, mas é sempre assim, tenho umas etiquetazinhas, para gravar... para gravar essas coisas. É preocupação para o deficiente visual.

LP: Sim, sim...

E: Quem, quem tem, quem sabe que...sabe braile tem a facilidade de lembrar... que o braile, que as vezes braile tem as datas, se houver alimentos que tragam isso, claro

LP: Uhum.

E: Mas como eu não sei braile, eu opto por... por essas etiquetas que gravo aqui em casa, posso gravar e desgravá-las, e voltar a pô-la lá, desculpa agora estou cansado de falar

LP: Se o senhor quiser, a gente também pode retomar no outro momento.

E: Não, não.

LP: OK. Bom, em relação a hora que o senhor vai pagar qual que é o método de pagamento que o senhor prefere?

E: Normalmente é o cartão de crédito

LP: Uhum.

E: Se for contas pequeninas, se for contas pequeninas hum... na verdade dinheiro, pago em dinheiro, mas normalmente é o cartão de crédito.

LP: Hm-huh. Hm-huh. E já teve alguma vez que o senhor se sentiu hum... inseguro na hora de realizar o pagamento?

E: Sozinho já, sozinho já, normalmente a minha filha, e também (incompreensível) E normalmente tô sempre dependente, tô sempre dependente das, de, de familiar, é normalmente entrego, meu cartão e ela... ela que digita o código e pronto, está resolvido. Mas eu sozinho, eu sozinho, sozinho não, não. Não, assim como ir ao multibanco, por exemplo tenho alguma dificuldade em ir ao multibanco, no pagamento do supermercado, tenho alguma dificuldade sim

LP: Uhum. E o, o que o senhor acha que que poderia ser uma solução?

E: Eu posso...posso... peço perdão de voltar um pouquinho atrás, tenho alguma dificuldade, lógico, ao digitar o código... eh... vamos imaginar que eu digito o código 1111, quando é a mesma tecla é mais fácil, quando não é... são quatro números... números assim diferentes, para cegos o número principal é o número 5, tem que estar a carregar o 5 e depois carregar por exemplo o 4, no 3, no 2..e no 5 e no 8.. é muito mais difícil, muito mais complicado, e que passe logo num instante. Se não carregar rápido, desaparece... volta ter a carregar, é isso que eu tenho alguma dificuldade em ir ao supermercado e pagar com o cartão, estava a fazer uma outra pergunta, desculpa atrapalhei.

LP: Ah sim, é... se o senhor acha que, qual que poderia ser uma solução... é... pra, pra poder facilitar essa, esse pagamento?

E: Agora há a facilidade de se encostar o cartão, até um X valor né?

LP: Uhum.

E: ... de usar o cartão sem digitar o código, é... é maior, é maior facilidade no pagamento, para mim, para mim é dinheiro, contrariamente a maior parte das pessoas com deficiência visual, para mim é dinheiro... porque eu conheço bem as notas, conheço bem as notas. Agora o que eu nunca sei é quem está ao meu lado (risos)

LP: Uhum, entendi. É... ah e, uma coisa também, na hora da... do caixa né, mas em geral as filas da prioridade, é... o senhor utiliza das filas de prioridade...? como é que funciona?

E: É... se forem minhas compras exclusivamente para mim, vamos imaginar que minha filha vai as compras comigo e não faz compras para ele, eu vou pra essa prioridade. Se houver as compras em conjunto, minha filha comprou pra ela e pra mim, aí já não passo.

LP: Uhum...

E: ... já não passo, não tenho direito (incompreensível)

LP: Uhum, entendi. E já aconteceu alguma vez, hum... não necessariamente em supermercados, mas de algum outro cliente reclamar, ou até mesmo de alguém que trabalha no estabelecimento, não, não, não dá prioridade, tem alguma, algum desconforto?

E: Sim, algum caso assim esporádico, alguma... caso esporádico, mas muito passageiro é...

LP: Uhum...

E: Não, não, não, não, não, nunca tive assim grandes problemas por causa disso.

LP: Uhum...

E: Mas tive, inicialmente quando começou essa nova lei da prioridade, inicialmente houve sempre alguém que reclamasse, mas não me disseram coisas... Foram se ambientando e compreendendo.

LP: Uhum, entendi, entendi. E... sobre, na verdade, como o senhor me conta que vai sempre que vai sempre com a filha, não sei se é uma questão, mas existe alguma coisa na... no design do supermercado, da distribuição dos corredores, e das mercadorias que que lhe ajuda na orientação ou, ou atrapalha na movimentação dentro do supermercado?

E: Depende do supermercado.

LP: Uhum.

E: Sempre vou ao mesmo. É... há supermercados que são, que são, que tem corredores mais largos, sem grandes, sem grandes motivos de distúrbios ao meio do caminho, tem por exemplo aqui um supermercado que, eu não queria estar a falar muito em nomes mas eu tenho aqui um supermercado, o Continente que é... é meio, é muita muitas das vezes não se pode andar no supermercado, tá tudo ocupado no meio dos corredores, é... são, são, são corredores estreitos e, e... e é muito complicado de andar ali. Se eu

andar ali sozinho neste momento era muito complicado pra mim. Embora eu já tivesse ido ao supermercado, quando (incompreensível) e fui lá sozinho. É... embora neste momento é, é... muito aborrecido. há outros que não! Anda-se bem, não tem problema. embora vou quando vou com minha filha, ela normalmente leva o carro a frente e eu vou, por exemplo, coma mão, pras pessoas entenderem que eu tenho deficiência visual, levo a bengala na mão direita, na mão direita pra as pessoas entenderem que eu vejo mal.

LP: Uhum...

E: E... a mão esquerda vai numa ponta do carrinho, e minha filha que vai guiando o carro e eu vou agarrado ao carro como se fosse a mão da minha filha

LP: Uhum...

E: é... assim que eu caminho no supermercado.

LP: Uhum... entendi, entendi. Então hum... na experiência do senhor, ahm... quantos mais largos os corredores, é... melhor pra sua movimentação, é isso?

E: Sim, exatamente.

LP: Uhum.

E: Não só pra mim, a pessoas muitas vezes, idosos, (incompreensível) vão aos supermercados sozinhos, vão aos supermercados sozinhos – risos – e... têm que andar com a bengala, bengala de apoio, não é bengala de cego! é... o carrinho, o carrinho atrás. Se os supermercados tiverem com corredores ocupados e a passar pra trás e pra frente é complicado.

LP: Uhum, sim. É... no caso do senhor especificamente, a iluminação, hum... do, do supermercado influencia alguma coisa?

E: É... se a iluminação hum...

LP: Dentro do supermercado. A luz.

E: Hum... não, nesse momento não me está a me influenciar muito não. Não. É... é... já (incompreensível) mais iluminação no supermercado, não estar, a mim não estar a incomodar não.

LP: Uhum, entendi. Uhum... É... bom, o senhor tava falando dos supermercados que que prefere ir, tem algum supermercado, que, específico que que o senhor gosta de frequentar mais? E tem um porquê?

E: Hum... bom, é... Por causa da loja não, mas as vezes por causa de alguns produtos, sim.

LP: Uhum

E: Por exemplo, eu tenho que, agora que eu tenho aqui a pouco tempo, o... Mercadona, gosto do Mercadona... aí sim, este pode se andar a vontade!

LP: Uhum...

E: (incompreensível)

LP: Sim, pode falar, não tem problema.

E: É... tem é que (incompreensível) tem produtos bons... tem bons produtos o Mercadona, tem alguns bons produtos. E é... outro que parece também que está muito, com produtos muito agradáveis, este ainda não fui, que abriu recentemente foi o LIDL

LP: Uhum

E: Um dos que eu gostava é... de frequentar e já não foi com a minha filha, foi com a minha assistente pessoal, que é... nos dá apoio, nos dá apoio somente duas vezes por semana, que é o antigo Jumbo, não sei como se chama agora é... também tem, também tem é... espaço suficiente pra gente poder andar com relativa facilidade. É... assim, preferência, preferência, preferência que ir ao supermercado, não tem. Não tem mesmo, so vou ao supermercado com minha filha é..., ou, peço ela pra me comprar é... e é isto, não posso acrescentar muito mais.

LP: E... o senhor tava me contando que tem assistente pessoal?

E: Sim

LP: E, e, normalmente o senhor faz compras também com essa assistente pessoal? Ou é mais mesmo com a filha?

E: Não, é mais com minha filha. Ela as vezes é uma pequena coisa, pequenas coisas, as vezes vou... As vezes vou até ao Jumbo ao Auchan, agora não, agora não se pode, já tenho ido com a assistente pessoal, é... andava ali no centro comercial e depois de fazermos compras quaisquer no centro comercial, por exemplo em comprar uma pequena coisa, uma outra coisa que precisa e normalmente vou lanchar lá, que eles tem uma área lá de restauração. E é... normalmente é isso que eu faço, mas eu não sou muito frequentador de supermercado, sinceramente não, pelo menos não... Desde que comecei a ter dificuldade na visão... não gosto de disturbar os outros... sei que, sei que é um peso pra minha filha, é... ter que andar, ter que andar comigo então... é... ao supermercado vou uma vez por mês, passa mês que não vou lá, faço as compras em conjunto. Ta me ouvir bem?

LP: Sim, sim, to sim, senhor. E as mercearias e as frutarias? Normalmente, frequenta esse, esses estabelecimentos ou não?

E: Não, era o que estava a dizer que é minha filha que compra. É minha filha que compra, e manda pra ca, a fruta toda, é ela que traz, é ela que compra tudo.

LP: É... bom, acho que as, as perguntas que eu tinha pra fazer relacionadas ao às compras, era isto, porque a gente pulou uma parte que era da quando as pessoas que vão sozinhas, né? Que tem que pedir ajuda pra alguém que trabalha no supermercado, que é um, uma, era uma grande parte também da, das perguntas, mas eu queria perguntar assim pro senhor, hum, da, da sua experiência com é... com a sociedade

portuguesa, da... em relação a inclusividade, hum... ah que pé estamos? Na opinião do senhor

E: Eu não tenho... não tenho... muita razão de queixa, não tenho muita razão de queixa. Embora há pessoas que... há pessoas que acham que há cegos e, as vezes é uma verdade, que são... que são um bocadinho difíceis.. é.. por exemplo, se nos diz "olha, ponhas a mão aqui que eu... que eu... que eu... que eu ajudo a atravessar" e há cegos que respondem "não não não! Não preciso! Obrigado!" Eu não. Se alguém me quiser ajudar eu aceito, aceito com todo respeito. Portanto não tenho, nesse aspecto não tenho... não tenho razão de queixa, não tenho... não tenho assim nenhuma... nenhuma grande razão de queixa nos problemas que vou tendo, é... acho que até... acho que até nunca tive assim ninguém que tivesse... tivesse com, quem eu tivesse problemas sinceramente não me lembro. Acho que fui sempre ajudado, acho que fui sempre ajudado. Tava-se a referir é, por exemplo, vamos imaginar os transportes, alguém me ajuda... Era isso que estava a acontecer, não é?

LP: sim, sim, tudo, de forma geral, que, qualquer experiência que que o senhor tenha, que que reflete isso.

E: Tem tem sido sempre... pra mim tem sido, as pessoas tem sido sempre mais ou menos, mais ou menos, vou dizer assim, mais ou menos boas (incompreensível)

LP: Hum... e em relação à aos acessos aos serviços, até mesmo à mobilidade urbana, né, das da infraestrutura mesmo da cidade, como é que é pro senhor assim?

E: Ai é que é mais um bocadinho (risos) um bocadinho mais complicado, é um bocadinho mais complicado. mas como ainda vejo um bocadinho, eu não sou cego ainda é... Eu ainda atendo alguma... uma pequeninha orientação, atendo uma pequenina orientação, embora agora que... depois de estar aqui e cerrar em casa por causa dessa pandemia a minha visão tem diminuído muito é... sozinho eu já não tenho... já não tenho coragem, digamos assim, para ir para o centro da cidade do Porto, não tenho mesmo. Já tenho medo. Vou para... para... para a baixa do Porto se eventualmente for acompanhado, hospital, mas tem que ir alguém comigo... tem que ir alguém comigo para me poder acompanhar, que eu sozinho... sozinho tenho... tenho muito, muito medo de andar e além disso a mobilidade. Ensinaam-me a andar com uma bengala quando eu ainda via, o que que acontece que agora, agora já tenho muito mais dificuldade e nessa semana tive a falar com a técnica... com a técnica de... de... de orientação que... po.. po... bateu outras definições para... para... para poder caminhar... para poder caminhar com... com a bengala com mais... com mais facilidade porque nesse momento sinceramente não tenho... não tenho coragem de... de ir pra lá para baixa e nem... nem daqui... nem aqui na minha zona de andar sozinho. Portanto, eu não

sei, no centro da cidade, a mobilidade como é que ela está porque não tenho ido lá pra baixo, não tenho, sinceramente não sei (incompreensível).

LP: Sim, sim. É... bom, hum... essas eram as minhas perguntas, eu não sei se ficou alguma dúvida, se alguma questão que o senhor tinha em mente, que eu não, não abordei o tópico, ficou alguma pergunta que eu não fiz, talvez.

E: É... eu acho que não, eu não sei qual era o tema desse, desse, desse, enfim, das perguntas que queria fazer, se era só (incompreensível) das pessoas que tem deficiência visual (incompreensível) passeios fabricados, ou se era, era da mobilidade, da mobilidade na cidade, não entendi muito bem qual é digamos é... é... desse inquérito que está a fazer. Hum...

LP: Na, no, no caso, eh, o, o ponto principal é como que funciona a compra de alimentos em supermercados, né, sobretudo, mas a gente fala um pouco, também, das mercearias, das frutarias, pra pessoas com deficiência. Então, se ela vai sozinha, se ela vai acompanhada, é... quando vai sozinha, ou mesmo, quando vai acompanhada, como que faz pra escolher os produtos... é... como que a gente falou um pouquinho no ambiente, né? Os corredores influenciam, não, a forma de pagamento, eh acaba que a gente fala um pouquinho da, da sociedade também, da experiência pessoal, ahm porque é um, é tudo um pouco ligado, né? Hum.... e até mesmo pra perceber mais a experiência de de cada pessoa que que foi entrevistada, não sei se o senhor percebeu melhor.

E: Sim, é... entendi melhor.

LP: Uhum...

E: Pronto é... eu assim não tenho, não tenho mais, muito mais idades pra lidar. Sabe que eu... eu ainda sou uma pessoa que (múrmuros) praticamente sempre tive muito apoio a nível familiar e nunca precisei é.. é... graças a Deus nunca precisei... nunca precisei de... de... de andar sozinho é... não é o caso de outros companheiros meus, de outros companheiros meus [falha] por exemplo que são cegos completamente e desenrascam-se bem andam... andam com a bengala e com as compras e... e fazem... fazem tudo e mais alguma coisa. Eu não, eu não faço isso porque primeiro fui habituado a andar... a andar com pessoas. Aquilo foi como andar sempre acompanhado como um bebê, não é?! Sempre... Sempre acompanhado é... ou é com minha filha ou é com minha neta ou é com meu neto quando vou ao hospital. Portanto nunca tive, não tenho assim uma... uma, como posso dizer, tem assim uma grande dificuldade porque nunca ando sozinho.

LP: Uhum.

E: Eu gostaria de ajudar mais – risos –

LP: Não, mas o senhor não se preocupe porque a a toda informação que o senhor me deu é importante porque é mesmo falar da sua experiência. Então, foi ótimo, né? Nesse sentido não, não, não se preocupe mesmo, porque ajudou, com certeza, ajudou. E: É a.. a... a um bocado a senhora ia perguntar se eu ia ao supermercado sozinho se tinha que pedir algum apoio, algum apoio a... a... a alguma... alguma pessoa que estava... eu sei que não, quem é a pessoa é... não sou eu, mas com dificuldade, tem dificuldade visual e pedem apoio, pedem apoio a... portanto a... no balcão, naquele balcão principal e alguém que acompanha e alguém nos acompanha nas compras. Eu também poderia, se não tivesse o apoio da família eu também poderia fazer isso, ir ao supermercado e pedir apoio para as caixas de supermercado que apoiam, que apoiam e mandam e.. e... e... tem alguém a ajudar as pessoas com deficiência visual, mas eu sinceramente, pra mim graças a Deus nunca precisei é... mas... mas sei que há, e fortunadamente, supermercados que apoiam... que apoiam pessoas que precisam... que precisam de ir às compras.

LP: Sim, sim. É... bom, mas de qualquer forma, com certeza, a todas as informações que o senhor me deu, hm, me ajuda, no meu estudo, e também se houver qualquer dúvida, se o senhor lembrar de mais alguma coisa, quiser, quiser contar mais qualquer coisa que seja, eu tô disponível. O senhor tem o meu número, né? É... e eu, eu fico disponível também se caso queira.

E: Desculpa. É... (incompreensível) não sei se é doutora, mas... não importa

LP: - Risos – não, é... ainda não.

E: É.. é... o seu estudo é... é... é um estudo que o Flavio professor Flavio disse-me que era... que era sobre nutricionismo. Não me falou... não me falou nada sobre e eu não estudei nada num... " É uma nutricionista que quer... que quer.... anda a fazer um curso aqui no Porto e tal sobre a pandemia, mas.. mas não era o caso, não é o caso não é nutricionista?

LP: Não, foi não, eu não sou nutricionista, eu eu sou formada em ciências gastronômicas e eu tô a tirar a licenciatura. É, licenciatura, o mestrado em ciência do consumo e nutrição. Então, eu é.... no caso do meu estudo, é a ciência do consumo em supermercados, né, da pessoa com deficiência e, né, eles sempre ligado à à alimentação. Mas não, não é exatamente o nutricionista. Não sou nutricionista, né.

E: Não, tem razão só... só... só... só fiz essa pergunta porque o Flavio tinha me falado na nutricionista e não... e não me perguntou nada sobre aquilo que eu comia e não sei das quantas e, portanto, fiquei assim um bocadinho, fiquei assim um bocado é... admirado por não ter me perguntado nada disso.

LP: Sim, sim, não, no caso, é mais a escolha de como que funciona a compra e não é... do que come, né? Do que não come, até porque eu não, não tenho nem conhecimentos suficientes pra poder falar da, da, da dieta, né? Do senhor, vamos falar assim.

E: Ok, se eu as vezes... eu as vezes tiver alguma coisa que me lembra eu ligo-lhe.. eu ligo-lhe e... e... e digo-lhe alguma coisa se as vezes lembrar mais alguma coisa que as vezes queira... queira saber também pode... também pode ligar, não tem problema nenhum.

LP: Tá ótimo, tá bem, muito obrigada e só antes de encerrar, eu já contactei várias pessoas da “ACAPO?”, mas caso o senhor saiba de mais alguém que possa tá interessado em participar, é... se puder compartilhar meu contacto, eu agradeço. Se não souber de mmm, mais ninguém também não tem problema.

E: Eu conheço várias pessoas na ACAPO antigamente. É humm... vou... assim... pra supermercado vou... vou... vou... vou... vou tentar... vou tentar... vou tentar ver a... ver a... alguém que as vezes... por acaso eu conheço uma senhora em Valongo que essa... essa é de antigamente vai, essa vai... vai muitas vezes sozinha as lojas e aos supermercados. Se calhar, a senhora contatou com ela...

LP: Como se chama ela?

E: Marta.

LP: Sim, sim, se eu não me engano, sim, já conversei com ela. Sim, que foi ela também foi sempre é... indicação do, do seu Flavio.

E: Flavio, essa sim. É... eu vou ver é que... é aqueles que o Flavio lhe... lhe... lhe... lhe disse, se calhar, é os mesmos que eu conheço

LP: Sim, sim (risos), bom, mas não tem problema. isso aí é só casa mesmo, se o senhor soubesse de alguém. Mas é, não se preocupe também. Tá bem?

xvii) Entrevista Jorge

Duração total dos dois áudios : 40:53 – 30.03

LS (entrevistadora) e E (entrevistado)

LS: Ok, é... antes de começarmos então eu vou só... ler o termo de consentimento é... pra realização da entrevista, pode ser?!...

E: Ok.

LS: Ok. Agradeço a sua disto... disponibilidade em participar. Meu nome é Laura Pinto e eu encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como e decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência a frequentar supermercados. E não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade então são assegurados pela investigação. Podemos prosseguir?

E: Sim podemos prosseguir sim.

LS: Uhum. Bom, vou começar com algumas perguntas gerais é...sexo é masculino... idade?

E: É 47.

LS: Ok. ã... Escolaridade?

E: É.. Décimo segundo ano.

LS: Uhum, profissão?

E: ã...Eu sou estafeta.

LS: Uhum, e onde vive?

E: Nascido na moita.

LS: Uhum, é e com quem vive?

E: Vivo só.

LS: Uhum... E como que é caracterizada a sua deficiência visual?

(Interrupção do áudio no 1 min e 35 segundos por falha técnica)

E: (...) Visão muito reduzida, ã.. por exemplo quando vou a supermercados ã... se for a um sítio que não conheço eu tenho que pedir a alguém que pronto que vá comigo para me indicar o produto que eu quero.

LS: Uhum, uhum...

E: É... não sei se responde a sua pergunta...

LS: ã... é.. tem algum diagnóstico médico?

E: É...Tem sim, ã...mas é ã... por exemplo...diagnóstico médico... ah é... alta miopia, por exemplo, os problemas que eu tenho resultam em alta miopia.

LS: Uhum, entendi.

E: Por que no fundo acaba por ser uma visão muito reduzida.

LS: Uhum, então ã.. entraria como baixa visão?

E: Exatamente.

LS: Uhum, entendi. E... e esse diagnóstica... Esse diagnóstico foi feito quando?

E: É... ao longo da vida eu tenho feito este diagnóstico ã... (incompreensível)em um mês fui ao médico e pronto e é esse o diagnóstico.

LS: Uhum, uhum. E... e... no seu caso poderia me contar assim mais um pouquinho sobre ã... como vê, o que vê.. só mesmo pra gente poder direcionar um pouquinho a a.. nossa entrevista?...

E: Como eu vejo? Como, como...

LS: É, sim se consegue distinguir, o que consegue distinguir... de...de... da escrita... É... né...

E: Sim, sim.

LS: Nesse sentido.

E: Exato, ó.. assim é eu.. cada caso... o meu caso é um bocado complicado (riso)

LS: Uhum.

E: ...Porque assim, eu sempre vivi assim. Eu não sou daqueles casos que a pessoa via, tava mal e depois ã.. perdeu a visão né? Já .. já falta aqui o termo de comparação não é? Mas por exemplo... (espirro) eu posso lhe dizer que na rua, por exemplo, quando uso óculos na rua se tiver os (incompreensível) que eu não conheça, que... conheça pouco ã... se tiver o céu nublado, eu vejo melhor. Porque não há o contraste do sol e da sombra.

LS: Uhum.

E: Por exemplo, o sol a bater num objeto, projeta uma sombra do outro lado do objeto, isso pra mim se eu for a primeira vez que eu vá... a passar lá até pra mim, pra minha visão pode ser outro objeto.

LS: Uhum.

E: Percebe? Aquela sombra pra mim pode ser outro objeto. Se o céu... se o céu tiver nublado pronto, este contraste de luz e sombra não existe, não é? E eu vejo... é quando eu vejo melhor, pronto (tosse)...

LS: Uhum.

E: É...Mas consigo ver cores, na luminosidade, consigo distinguir cores sim consigo... não tenho dificuldades. Consigo ver é... tenho lupas... consigo ver, por exemplo, as letras das cartas que vem. Com esforço, eu consig... com algum esforço claro, eu con...

e com lupas eu consigo ver as letras das cartas, por exemplo, os números dos autocarros já tenho mais dificuldade, mas... como... já.. sempre fui assim, eu pergunto as pessoas pronto “qual é o número daquele autocarro?” “pra onde é que vai?” ou “quando vier... Olha, quando vier este número diga porque não consigo ver por favor”, pronto e as pessoas ajudam.

LS: Uhum entendi.

E: (riso) Não sei...

LS: Uhum, Uhum e na.. no.. na questão do supermercado, normalmente é.. como é que é assim? Vai sozinho? É... Tem a assistência de alguém ? Como é que funciona?

E: Se for um produto que eu já sei, por exemplo, supondo que é um supermercado que eu costumo ir e que já saiba onde esta o produto eu vou lá e pego o produto e ... pronto, pago e venho-me embora. Se for um produto que eu ainda não tenho comprado ã... eu vou ter que pedir a uma pessoa, as vezes vou lá dentro e tento encontrar o produto. Já aconteceu de tentar encontrar... umas vezes encontro outras vezes não. Mas é.. o que acontece mais é eu ir perguntar a uma assistente é.. pronto se me pode ajudar que eu vejo pouco.

LS: Uhum, uhum.

E: E elas, e elas ou vem logo ou pedem a ajuda a alguém. Ou outra assistente não é?! A ir comigo para me ajudar a procurar o produto pronto.

LS: Uhum, entendi e... nesse caso assim quando... entra e pede ajuda para alguém, como é que é pra...? Tem alguma dificuldade na hora que entra no supermercado ã... talvez mais desconhecido né, que não frequente tanto pra poder já chegar e pedir ajuda sabe? Assim que entra na na porta do supermercado é pra pedir ajuda como é que é?

E: ã... Pronto, eu entro e peço ajuda e pronto pois eles dizem, olha espera um bocadinho que vamos ver vamos a.. vamos arranjar alguém.

LS: Uhum.

E: E depois eu espero um bocadinho e aparece alguém pra que eu (incompreensível)aparece alguém para me ajudar.

LS: Entendi... e... que saiba, já.. já teve alguma assistencia personalizado no sentido de ser uma pessoa treinada para poder ajudar uma pessoa com deficiência visual?

E: Uma pessoa treinada? Ai, isso eu não sei e eu penso que o que ã... é assim normalmente é... O que acontece é as pessoas perguntam se eu quero...se... ã... como é que eu quero já aconteceu.. como é que eu quero ser transportado isto é por acaso se eu agarro a pessoa pelo braço ou se a pessoa (incompreensível)e pronto que elas não fazem né, já tem acontecido.

LS: Uhum.

E: Isso, pronto, eu digo a pessoa não eu consigo ver aqui dentro só tem que me ajudar mesmo a encontrar o produto, pronto, e depois vamos (tosse)

LS: Uhum, uhum, entendi, no seu caso a pessoa não precisa de lhe guiar é isso?

E: É...

LS: Assim, digo é como pessoa que não enxerga completamente que as vezes tem que pegar no ombro, no braço..

E: Não.. não, sim, não não, não é necessário, não é necessário. Porque até se aparecer se for algum supermercado que eu não conheça, se eu tiver, se eu tiver alguma falta pronto, se eu não se.. se eu não estiver a conseguir ver o percurso... eu descolo mais assim atrás da pessoa não é? Por onde a pessoa passar e eu vou atrás dela pronto. Se ela por onde ela passar eu também passo (riso)

LS: Uhum, uhum, uhum, entendi.

E: (riso) sim.

LS: E... e normalmente essa assitencia que, que lhe dão é... suficiente ou insuficiente ã... já houve alguma situação desagradável...

E: Sim já, isso já mas nunca foi assim no supermercado. Uma situação desagradável foi no, no supermercado pra atender a primeira de.. primeira (incompreensível) ã.. foi no supermercado (incompreensível) foi no IKEA (incompreensível) que eu entrei lá e disse que precisava de ajuda e depois veio um (incompreensível) lá pra dentro e não me arranjaram alguém que ia a ter comigo. É.. e pois, voltei pra trás mas pronto, eu (incompreensível) estar ali a conversar com uma pessoa a ver se eu arranjava eu mesmo alguém porque eu pedi um produto por um serviço não é? É... Mas, eu estava uns 10 minutos ali, e depois resolvi ir embora.

LS: Hum...

E: É, porque não me ajudaram nessa altura. É, posso te perguntar uma coisa, eu também compreendo, porque assim, da maneira que eu vejo, ã... aquilo que eu consigo ver, ã... é muito difícil as pessoas entenderem que eu vejo pouco. Por exemplo, quando eu digo que vejo pouco as pessoas não é aquela, é... o meu pouco pra elas é muito. Estas a perceber?

LS: Uhum, uhum.

E: Só quando as pessoas, só quando as pessoas se nota, se notam comigo e vê e conseguem a perceber aquilo que eu realmente vejo, aí é que as pessoas tomam conhecimento qual é a minha ã... verdadeira dificuldade porque até a altura quem é que vai dizer, por exemplo uma pessoa que veja 80% ver, o que que é o ver pouco para uma pessoa que veja com 80%? (incompreensível) O ver pouco para uma pessoas dessas é... é... 40%, não é?

LS: Uhum.

E: E eu tem, já, eu já tenho menos de 10% de visão.

LS: Uhum, uhum.

E: Estas a perceber?

LS: Sim, sim.

E: É... umas situações... é um bocado complicado as vezes né, porque não tem (incompreensível) por que lá está eu, eu já conheci pessoas que venham um décimo ou se pegar até mais, e que acham que o que (incompreensível) mas foram pessoas... que foram perdendo a visão.

LS: Uhum.

E: Eu não, eu nasci assim, o meu caso é diferente, porque no meu caso eu brinquei, eu corri, desviei a bola, eu cheguei a apanhar com os outros meninos, é... joguei as escondidas ã... pronto, eu ãa... não sei se eu ãa.. não sei só se eu utilizo esses termos (riso), mas a (incompreensível) por exemplo, é os meninos correrem nas entradas do túnel a apanhar uns dos outros né? (riso)

LS: Uhum, sim sim sim. (riso)

E: É.. pronto, essas... eu sempre (incompreensível) eu sempre sempre. Não não...

LS: Uhum. Entendi...

E: Não, não, não... e por tanto eu andar na rua até tenho pessoas amigas que... pronto que... as pessoas dizem que nunca pensavam que eu fiz assim, mas (incompreensível) que eu fiz muito bem e tal. Ah, eu sempre vivi assim não é?

LS: Uhum.

E: É diferente de uma pessoa que tenha visto normal e depois perca a visão. Isso é que é um problema, isso é que é o problema...

LS: Uhum.

E: Mas pronto, eu tive sorte, nessa esfera eu tive sorte. Porque também tem esses tipos de pessoas né?

LS: Uhum, é.. e... eu n... eu só queria perguntar exatamente isso se... usava bengala né é... no caso...

E: Ó eu só tive necessidade de usar bengala uma vez.

LS: Uhum.

E: Foi na Avenida (incompreensível) Lisboa, que portanto é uma avenida que tem umas 5 ou 6 paradas de autocarro, é uma grande reta...

LS: Uhum.

E: É e é.. e depois é uma avenida que tem muito transito é... e eu tive que apanhar pois é assim não dá pra perceber, no momento do transito não dá pra perceber quando é que lá vem um autocarro.

LS: Uhum.

E: Por culpa do autocarro pra quem já apanha autocarros a algum tempo torna ser característico (respira) e eu... foi nessa situação é que eu tive que usar bengala, porque o motorista vê a bengala pronto, vê ali um cego e para né, pra ver se o cego quer apanhar aquele autocarro. Pronto depois o homem parava e eu perguntava “Olha este vai para o aeroporto ou vai ... pra onde eu ia né?”

LS: Uhum, uhum.

E: E depois “vai vai”, e pronto eu entrava no autocarro, fazia a bengala né (riso)

LS: Uhum

E: (riso) E o pessoal (incompreensível) né, mas eu dizia “não, isso é só para pegar o autocarro, porque não consigo ver o autocarro ao longe”, pronto.

LS: Uhum.

E: Era isso.

LS: Uhum. Entendi

E: (incompreensível)essa situação.

LS: Uhum, bom voltando a.... a questão do supermercado... Quando esta a fazer compras né? Com alguém que lhe auxilia ã... costuma pedir ã... informação sobre os produtos que estão em oferta.... É .. alguma coisa nesse ã... né as promoções ou não tanto? Prefere se informar antes?

E: Não, não, posso perguntar por um produto específico já aconteceu qual serviço , já aconteceu em tal serviço eu pedir um produto que estava em promoção pronto, (incompreensível) e depois um cheguei lá e perguntei, pronto isso já aconteceu.

LS: Uhum, mas de forma geral é... pra si... ã.... costuma fazer isso ou prefere fazer essa pesquisa de preço antes de se dirigir ao supermercado?

E: Não, não eu só vou ao mercado e pronto vou logo, procuro logo o que eu quero e... pronto, não ligo muito pra isso.

LS: Uhum, uhum.

E: Quando eu vou ao sítio certo, compro um produto, um produto a vez que quero e pronto, é assim.

LS: E a gente até já falou um pouquinho mas é...costuma fazer alguma recomendação específica pra quem é vai lhe auxiliar na hora de..de fazer as compras no supermercado antes de comecarem?

E: Não, não... pois não costumo, até porque assim, no supermercado onde eu faço essas compras até uma das pessoas que esta no atendimento ao cliente é uma pessoa cega.

LS: Uhum.

E: É... e eu deduzo que porque é uma colega eu vou ficar, por ser uma colega as outras pessoas vem ajudar.

LS: Uhum, uhum.

E: Né? (riso) não, não costumo fazer recomendações.

LS: E na questão das embalagens das etiquetas... Como é que é ã... para identificação... no seu ã... No seu é... na sua questão específica? Tem problemas em identificar as embalagens em ler as etiquetas?

E: Quando eu preciso de alguma especificidade... que esteja ... Na etiqueta.... daí tem, pronto daí eu peço ajuda não é?

LS:Uhum

E: Portanto, quando pede no serviço alguma coisa que seja assim mais especifica... eu peço ajuda e pra mim também não é? Se eu achar que a é (incompreensível) que o produto que tenha que ter aquela característica, tem que pedir mesmo ajuda né? Pago pra isso também né, para me ler o que diz lá né ?

LS: Uhum, uhum. É.. quais que são assim que se consegue recordar as questões específicas que precisou pedir ajuda pra poder identificar onde que tava escrito na etiqueta?

E: E pa agora... eu to assim a lembrar uma situação dessas que foi agora com esta história do covid. Pediram pra comprar, isso já lá vai um ano (riso)...

LS: Uhum.

E: Pediram pra comprar um toalhetes úmidos é... (incompreensível) Agora uma pessoa que eu tenha parado pra pedir eu não me recordo essas são, já são tantas coisas que não me recordo.

LS: Uhum, uhum, não não tem problema. (riso) Era só caso te recordasse de alguma coisa.

E: Mas essa do telemóvel (incompreensível) apagou as outras todas (riso)

LS: (riso) É.. não mas, não tem problema, em relação as datas de validade é.. Tem problema pra ler? Como que faz para se informar? Até mesmo quando compra os produtos, na hora de consumir em casa...

E: Eu em casa, por em casa agora estava a lembrar a pouco tempo eu comprei, tinha lá uns pacotes de leite é... e com essa história do confinamento eu não tenho mais (incompreensível) mas cheguei lá, a umas duas semanas e vi os pacotes de leite e ja tinha passado um mês e tal do prazo de validade, eu consigo ver com uma lupa.

LS: Uhum, uhum, entendi, isso em casa, na hora de comprar no supermercado costuma se informar, pedir ajuda? Ou não é uma coisa que esta tanto atento?

E: Não se for um produto que já estou habituado a comprar que pronto, por exemplo leite. O que se passou aqui com o leite foi eu que deixei parar algum tempo não é como devia, mas aconteceu isso. o leite foi comprado praí em novembro, e pronto olha nunca mais me lembrei do leite. E também não tinha bebido se eu tivesse, se fossem pessoas

normais é pronto, (incompreensível) eu já tinha (incompreensível) a muito tempo não é, até mesmo checado o prazo de validade. (incompreensível)

LS: Uhum.

E: Tive uns meses sem lá ir pois a quando virar a validade já tinha passado um mês e tal sem aquilo lá estar, estragado.

LS: Uhum.

E: Sem estar estragado não, sem ter passado a data de validade.

LS: Entendi. Ah uma coisa que eu não perguntei, quais são os aspectos, se tiverem alguns, da... da distribuição dos corredores da organização dos próprios supermercados e das mercadorias né que, que ajudam ou atrapalham na sua orientação na hora de realizar as compras?

E: Pera aí, você pode repetir a pergunta porque eu não percebi a primeira parte...

LS: É... não ãa... Se tiver alguma questão do aspecto do ambiente né então o design do supermercado a própria distribuição ã... dos corredores e das mercadorias dentro dos supermercados tem aspectos negativos ou positivos ã...dessa, dessa distribuição dos corredores? No seu caso específico pra se movimentar dentro do supermercado....

E: É o o aspecto, o aspecto positivo é...por exemplo, (incompreensível) se tiver muita luz é positivo se tiver pouca luz é negativo né, porque se tiver pouca luz eu tenho mais dificuldade em encontrar o possível produto. Isto no caso tendo que deslocar, sem companhia, se for um sítio que não ãa... pronto que eu já ã... que eu já domino não é?

LS: Uhum.

E:Ã.. Se tiver pouca luz é mais difícil mas, mas basta o hábito né, se tiver habituado aí já não preciso muita luz ou pouca luz. Mas por exemplo se for um sítio novo é claro que a luz faz sempre falta.

LS: Uhum, uhum, sim sim. É... Mais alguma questão pra além da luz que ... que pode dificultar ou facilitar é, a mobilidade dentro?

E: É assim, eu nunca fiz um questionário destes não sei ... (riso) daqui a pouco eu vou lembrar mas agora não.

LS: Sim, (riso na voz) mas não tem problema, mas também se lembre mais pra frente observe daqui pra frente depois da entrevsta pode tornar a me ligar e a gente complementa não tem problema. (riso)

E: Ta bém. Tá bem, ok sim.

LS: E... bom ah, e em relação ao pagamento qual que é a forma, o método de pagamento que prefere comprar, utilizar?

E: É.. não tenho preferência, estou para experimentar, ainda não experimentei mas vou experimentar agora o MB way , já dominei o telemóvel pra fazer isso mas pronto agora

pago sempre com cartão e com dinheiro não tenho qualquer dificuldade nem com um nem com outro.

LS: ... nem com outro, não tem então nenhum momento que sentiu algum tipo de insegurança é.. na hora de pagar ?

E: Nossa que.. vivemos em um país muito seguro.

LS: Uhum.

E: Acho eu. Tenho essa, ao longo desses anos todos de trabalho é... não tive qualquer problema nem acho que estamos em um país muito seguro, acho que estamos em um paraíso.

LS: Uhum, uhum.

E: Eu já a trabalhar a 25 anos e... Tem Lisboa e nunca tive nenhum problema nesse aspecto.

LS: Uhum.

E: É um paraíso.

LS: Sim. E no caso da fila preferen.. da prioridade é... utiliza da fila da prioridade normalmente...

E: Só utilizei isso uma vez ou duas mas aí foi a... pessoa que foi comigo. Foi lá porque eu (incompreensível) com aquilo né? Com as máquinas ali pra gente tá ali com os produtos eu não percebia minimamente nada daquilo. Ou se não não tenho qualquer problema em ir para fila, pra fila única, por exemplo no Continente usam fila única e não tenho qualquer problema em ir para a fila única do Continente.

LS: Uhum, uhum, entendi, então então no caso como foram poucas vezes que utilizou da fila da prioridade não houve nenhuma situação desagradável ou com algum outro cliente ou até mesmo com quem estava atendendo?...

E: Não porque repara, é que eu é também foi muito poucas vezes e eu também quando cheguei lá é...pronto foi logo, tava lá já na minha vez quase... foi logo ali aquelas caixas rápidas do Continente. Igual por exemplo do Auchan não é do supermercados Auchan que é ali das Amoreiras também (INAUDÍVEL) não tive qualquer problema.

LS: Uhum, uhum, e... normalmente prefere fazer compras em supermercados ou nos comercios locais, nas mercearias ã... nas frutarias hum...

E: Olha eu tanto vou a um como vou a outro.

LS:Uhum, uhum.

E: Sem qualquer dificuldade. (riso) é.

LS: Uhum entendi. E... e... e... a assistencia que recebe é, é muito diferente de um pro outro, prefere a assistencia de um do que a assistencia do outro, ou também é indiferente?

E: ...Hum... Não .. quer dizer... não vejo qualquer problema, tanto faz.

LS: Uhum.

E: Me importa é ter ali dinheiro no momento (riso).

LS: Entendi. E... Ã.. e é agora tem também umas outras perguntas em relação a.. a... se tem algum, algum, supermercado que prefere ir, se tem alguma motivação, ou nem por isso...

E: É os supermercados que eu vou mais, portanto é aí o nas Amoreiras qual que é o ... supermercado que eu gosto lá que é o Auchan, acho que é assim que chama Pingo Doce, não Pingo Doce não é aquele, é bom também pode ser o Pingo Doce que eu também chego lá nas caixas onde eu peço ajuda “oi pode me ajudar que eu vejo pouco?” e tal, pronto “espere um bocadinho que a gente já buscar alguém” pronto, pode ser o Pingo Doce, posso ir ao.. ao Continente também já aconteceu, ã.. pronto é isso já olha agora to me a lembrar, vou ao Pingo Doce penso olha as minhas colegas pediram para comprar frutas, maçãs mas tem que ser maçãs veja lá se as maçãs não estão marcadas, marcadas é assim aquelas que já tem um toquezinho não é?

LS: Uhum, uhum.

E: (incompreensível) E a gente pede isso assim né? (incompreensível) Até os bolos pra não irem partidos né? (risos) Pois eu chego lá no Pingo Doce e peço isso né, já aconteceu no Pingo Doce, nas Amoreiras não há qualquer problema.

LS: Uhum, e nesse caso das frutas, verduras pra si, pede ajuda para, pra poder ver se a fruta ta toda certinha né, como disse sem nenhuma é...

E: Pra mim, olha pra mim quando vou comprar... pra mim até costume, por exemplo, comprar fruta, as vezes até costume comprar um monte de frutos secos porque não apodrece a rigor como estes frutos mais ã.. perecíveis né, maçã...

LS: Uhum.

E: Por exemplo posso ir comprar laranjas, bananas que é bom. Pronto, eu pra mim não sou assim, oh pá... mas as compro pouco. Mas compro mais maçãs e laranjas, é claro que maçã eu dou uma vista d’olhos né? chega lá o toquezinho já acha que aquilo é a mosca que picou ali e ela não deve estar boa né.

LS: Uhum.

E: Mas, isso daí até eu consigo ver, acho eu. Só se for assim uma picada muito pequenina que eu não consigo ver mas em geral eu consigo topar, porque aquela parte alí muda de cor.

LS: Uhum.

E: Quando é uma picada de uma mosca muda de cor.

LS: Uhum, uhum entendi.

E: Mas não sei se eu respondi (riso)

LS: Não, não sim sim. É mais então assim resumindo de forma geral a sua experiência para fazer compras no supermercado não encontra tantas dificuldades.... é, pelo que eu pude perceber....ou...

E: Repara uma coisa, repara uma coisa é assim, eu não tenho dificuldades, eu compreendo, eu compreendo, por exemplo se for numa hora que haja... se calhar até pouca gente disponível para ajudar, eu compreendo que nós obviamente tenhamos que esperar mais um bocadinho não é? Se eu chego lá e peço ajuda eu compreendo que eu tenha que esperar um pouco não é porque é uma situação que não é normal. Né, ah, mas há malta cega que “Opa!” espera ali um minuto as vezes e já começam-se logo a passar. Eu não entendo que as coisas sejam assim, acho que nós não temos que discordar do que temos. É isso, e eu percebo que tenho que esperar um bocadinho porque a nossa situação não é normal, não é habitual. E eles tem que tirar uma pessoa de cá... procurar uma pessoa pronto que se calhar, tenha trabalho menos necessário naquela altura pra ajudar quem deve ser ajudado né, nesse caso seria eu porque não esperar um bocado né?

LS: Uhum, uhum

E:Hum, é isso.

LS:Na sua experiência assim é, se pudesse ser mudado amanhã, assim ã.. algum aspecto na hora de fazer essa compra do supermercado para poder tornar ela mais acessível, mais fácil, mais prática, pra sua experiência pessoal tem alguma coisa assim que você acredita que se...mudando amanhã facilitaria?

E: (pausa)...Poderia ver melhor (risos/ gargalhada) ... Eu não sei , agora eu achei, com essa pergunta eu achei um pouco eu não estou a lembrar disso, sabe?

LS: (Riso) Não tudo bem, era essa... era mesmo se lhe viesse alguma coisa em mente assim que poderia ser de uma ajuda grande né assim...

E: Uma ajuda grande? Uma ajuda grande é o que nós temos agora nos telemóveis.

LS: Uhum.

E: Pelo menos quem vê pouco como eu. Que é o fato dos telemóveis já lerem tem essa funcionalidade que pronto não havia a alguns anos atrás não é?

LS: Uhum, uhum.

E: Isso é uma ajuda muito boa.

LS: Uhum.

E:... E que estou a começar a explorar agora.

LS: Uhum.

E: É... Epa, é agora outra situação assim não to assim a lembrar não.

LS: Uhum.

E: É pois é.. quer dizer o cego terá sempre pedir ajuda né? O cego terá sempre que ir com alguém. Mas no meu caso eu não necessito né? No meu caso eu considero que os telemóveis a gente já proporcionam muito mais ajuda. Embora por exemplo, se for um supermercado que eu estou habituado já a ir eles de um momento pro outro mudem a disposição dos produtos aí tem que pedir ajuda né? Aí é como se começasse de novo outra vez.

LS: Uhum, uhum.

E: Mas não tem problema, acho que somos ajudados e não tem problemas.

LS: E... me falou que o uso então da, dessas aplicações no telemóvel é...

E: Sim, há várias aplicações, por exemplo eu uso um Iphone eu tenho Seeing Eye que é o mesmo da apple é... tenho, existem outras que é o até para ler cartas tem outras opções que há, outras aplicações que há que é qualquer coisa vision que agora eu não ã.. é.. há várias, há varias.

LS: Uhum.

E: Pra ler cartas, pra ler livros, pra ler livros já não que eu já sei tanto que eu to aqui a fazer uma experiência com o scanner mesmo do Iphone e, ou sou eu que ainda não percebo muito isto. Preciso começar a aprender com isto. É...mas acho que eu ainda comecei isso ainda tarde, uma coisa que eu percebo é que ainda come muitas palavras mas por exemplo de quaisquer maneiras há chaves de 15 anos atrás ou mais e eu tenho o scanner lá em casa que eu leio, ponho audio e ele lê aquilo conforme deve ser.

LS: Uhum.

E: O computador lê aquilo como deve ser, o livro, por exemplo põmos lá um livro scaneamos o livro e ele lê o livro todo, pronto.

LS: Uhum, e tem alguma aplicação ã... que utiliza com alguma frequencia quando esta no supermercado, ou ainda não tem uma aplicação vamo falar assim, boa o suficiente pra dar essa assistencia no supermercado?

E: Olha quanto a assistencia, a assistencia que eu procuro logo é essa Seeing Eye. Que a gente, basta, ligamos a aplicação e no momento logo mostramos, mostramos o as características do produto que a gente na parte de trás do produto que aparece não é? E ele lê logo, pronto. As vezes assim não lê assim tão corretamente mas , portanto nessas características que ele lê, se constar, se constar o que nós procuramos, pronto. (incompreensível) É o Seeing Eye

LS: Uhum.

E: Que é bem (incompreensível) que é do Iphone. Os outros também tem, os androids também tem essas aplicações.

LS: E.. ã.. Utiliza das aplicações dos próprios supermercados?

E: Não.

LS: Não?

E: Não por acaso até tenho ali uma que o Lidl mas eu não escolhi aquilo... não.

LS: Tá. É...Bom, eu acho que a gente passou mais ou menos por todas as questões mais... mais ligadas ao supermercado, tem alguma questão que eu não explorei muito de alguma coisa que, que lhe veio assim ã.. a mente pra... em alguma questão na hora que realiza as compras?

E: A pá, não sei, agora não estou assim a ver. Não me recordo assim.... nada.

LS: Não mas também não tem problema, eu só queria pedir também é.. fazer uma pergunta assim: Na sua experiência como é que ã... tá como é que tá a situação atual, vamos falar assim, ã..de Portugal com a inclusividade, com a acessibilidade, seja ã...os acessos públicos né, os serviços públicos quanto a mentalidade de, das pessoas?

E: Quanto ao que?

LS: A mentalidade das pessoas, da, da sociedade assim... é....

E: Ai a mentalidade ..

LS: Sim.

E: É eu acho que isso não é nenhuma barreira, pelo menos, no meu aspecto. ã...

LS: Uhum.

E: Acho que não há assim barreiras, não é? Eu desloco mais a pé, peço ajuda as pessoas nas praças ao lado, o que eu mais faço na vida é pedir ajuda as pessoas.

LS:Uhum.

E: Né, tem pessoas que não me conhecessem na rua “Olha, diga-me aqui o número da planta que eu não vejo por favor ” “Olha diga-me ali o nome da rua que não consigo ver” “Olha diga-me aqui o número do autocarro por favor que eu não vejo” “Olha quando aparecer este autocarro que vai pra ali ou que vai pra ali diga por favor que eu não vejo” É... a minha vida é andar na rua. Pronto, não há assim barreiras no meu caso né?

LS: Uhum, uhum.

E: Pois, não sei se eu respondi a sua pergunta mas acho que sim..

LS: Sim, sim, sim, sim, só uma questão também, dentro dos supermercados, os preços... vê? Tem dificuldade? Como é que é?

E: Os preços, quando são esses que estão assim a minha altura eu consigo ver, quando é outros começam assim a abaixar, as prateleiras baixas, isso posso até perguntar a qualquer pessoa “Olha diga-me aqui porque eu não vejo por favor” e as pessoas dizem.

LS: Uhum. Entendi, então dependendo da posição da altura que estão os preços...

E: Sim, sim sim, exato exato, é.

LS: Entendi. Bom, to até dando mais uma lida aqui nas perguntas mas... ficou um pouquinho mais curtinha mas caso ã... se lembre de alguma coisa também porque como

disse que (riso na voz) algumas perguntas não tavam preparadas mas também não tem problema caso se lembre de alguma coisa é...

E: Tá bem sim.

LS: ... E quiser me contar pra...

E: Tá bem, tá bem.

LS:... Acrescentar na entrevista é.. meu telefone já, já tem salvo pois não?

E: Desculpa, não...

LS: Já tem o meu número de telemóvel?

E: Sim, sim já.

LS: É...Eu acho que é isso.

E: Você tem mais, você tem mais força na universidade do que eu para revindicar não é?(riso)

LS: (riso) Sim, sim

E: Isso mesmo.

LS: Bom, mas é...bom, é isso.

E: Mas eu acho que esta tudo bem, não tem problemas. Não tem problemas não.

LS:Uhum, uhum.

E: Também a passar a falar assim pelos outros porque cada caso é um caso não é?

LS: Exatamente, exatamente.

E: E no meu caso, no meu caso acho que eu estou satisfeito, sou ajudado, é... não sei...

LS: Claro, mas é a sua vivência e é isso mesmo se é essa, tá ótimo.

E: Só se, só se fosse uma jornalista que quisesse arranjar um caso naquela situação casou mal, não teria ficado naquilo lá (riso)

LS: (riso) Não mas de qualquer forma não se preocupe que as informações válidas são importantes para o estudo, porque é exatamente para perceber como é que é a experiência de cada pessoa né, e..é isso que você falou mesmo cada caso é um caso e...

E: Até mesmo, até mesmo eu posso dizer, tive problemas lá no, no IKEA, isso aí já faz mais de 10 anos. Mas veja lá, depois disso já lá fui e as pessoas dizem assim “olha você vá ali com os meus colegas” e eu digo “aonde é que eles estão?” “tão alí, tão alí pois é que eu..” e você vai lá que você lida com os meus colegas, e eu vou lá, e os meus colegas como que o pilar. E eu vou lá, e pois deixo os colegas a estar alí, vamos ajudar sabe?

LS: Uhum, uhum

E: Pronto é pa, esse...

LS: Sim, sim.

E: (incompreensível)

LS: Uhum, bom mas é..que bom que pelo menos a sua experiência é positiva né, é tudo no geral...e...

E: Sim, sim, e pá não to a lembrar assim não, não eu sou ajudado, eu sou ajudado não tenho assim problemas. Até hoje não tive assim problemas, pois não.

LS: Uhum. Bom, mas sempre, é mas caso aconteça daqui mais pra frente ou se re, é mesmo na hora de ir no supermercado perceba alguma coisa né que...gostaria de acrescentar, também não tem problema e eu fico disponível.

E: Ta bem, tudo bem.

LS: Bom, então eu gostaria de agradecer a participação, as informações são, são de grande importância para a pesquisa e... só antes de encerrar a ligação, caso ã.. o senhor conheça mais é... algumas pessoas com deficiência visual que poderiam estar interessadas em participar é... se puder compartilhar o meu contato com elas para que elas possam entrar em contato comigo é.. eu agradeço.

E: Ta bem sim, posso ver isso.

LS: Ta bem. Uhum.

E: Ok.

LS: Então ta bem, bom, então muito obrigada pela participação

E: Nada (incompreensível)

LS: Sim, e um bom resto de dia.

E: Também pra ti, obrigado.

LS: Obrigada.

E: E bom trabalho, bom trabalho.

LS: Obrigada, obrigada. Adeus com licença.

E: Pronto adeus adeus.

LS: Com licença.

xviii) Entrevista Isabela

Duração: 01h e 15min

LP: (entrevistadora); E (entrevistado)

LP: Ok! É, antes de prosseguir eu vou só ler o termo de consentimento para a realização da entrevista, pode ser?

E: Claro que sim.

LP: Boa tarde. Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante essa entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência de frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e confidencialidade serão assegurados pela investigação.

LP: Podemos prosseguir?

E: Sim.

LP: Ok, vou começar com algumas questões gerais. No seu caso então o sexo é o feminino. Idade?

E: 51.

LP: Ok. Escolaridade?

E: Nono ano.

LP: Profissão?

E: Doméstica. Porque estou (incompreensível) por invalidez.

LP: Ok. Onde vive?

E: Vila Nova de Gaia

LP: Ok. E com quem vive?

E: Com marido e duas filhas.

LP: Ok. É... E são todos normovisuais?

E: Sim. Aliás, tenho 3 filhos. E todos normovisuais sim.

LP: Uhum. E como é caracterizada a sua deficiência visual?

E: É uma doença genética que se chama distrofia de cones e é uma doença degenerativa. Ou seja, é progressiva

LP: Uhum. E quando que com feito esse diagnóstico?

E: Bom, deram conta quando eu tinha 3. Deram conta ao 3 anos de idade. É uma doença muito rara, nunca foi feito diagnóstico, digamos, correto. Ainda não tinham descoberto o nome da doença. Portanto foi relativamente... sei lá. Eu tinha uns 20 e tal anos. Foi por aí que foi diagnosticado o nome da doença.

LP: E no caso essa doença ela causou a cegueira total?

E: Não. Tocou 95 de incapacidade. Portanto vejo 5%.

LP: Uhum. Então seria caracterizada como baixa visão, não é isso?

E: Exatamente.

LP: Uhum. É só assim pra eu poder me situar pros tipos de pergunta que eu vou fazer, essa baixa visão, o quê que você ainda consegue distinguir?

E: Ah. Eu ainda vivo... eu ainda faço a minha vida normal. Então em casa, como conheço muito bem a minha casa, faço tudo. Tudo. Normalíssimo, não é? Só... Eu só bloqueio mais, me limito mais em espaços desconhecidos. Mas onde conheço eu já movimento bem.

LP: Ok, entendi. Então vamos falar um pouquinho sobre a compra de alimentos. Qual é a forma que vocês realizam compras? É presencial, online, por telefone?

E: Presencial (tosse).

LP: E no caso a senhora vai sozinha? Já aconteceu de ir sozinha, ou vai acompanhada com alguém da família?

E: Quando são aquelas compras assim, com mais... do mês, digamos assim, aquelas compras com mais abundância, vai o meu marido. Ou vou com ele, ou ele vai sozinho. E eu vou fazendo assim, algumas. Portanto quando é assim poucas, poucas coisas, eu vou.

LP: Uhum.

E: Mas com a limitação que tenho, demoro muito mais tempo. Porque ando a procura, e quando mudam os lugares do alimento, por exemplo, quando mudam de sítio, já me sinto um bocadinho frustrada... antes era aqui, e agora não é, e pois lá estou a fazer outra ali, tá procura, as vezes encontrar alguém a quem possa perguntar, não é? Aonde estão as coisas. E pronto. Mas geralmente vou assim. À sítios onde eu já... supermercados onde eu já conheça, e sobretudo que sejam sejam pequenos. Os grandes fazem muita confusão. Mas assim, os mais pequenos, os que estão próximo da minha casa são mais pequenos, em que eu já conheço os sítios, onde estão as coisas, então faço. Vou fazendo algumas compras assim.

LP: E você se importa de falar um pouco das diferenças de quando vai acompanhada do marido e quando vai sozinha?

E: É sim. Quando vou acompanhada do marido ou da minha filha ou alguém, eu pergunto sempre os preços, porque os preços estão sempre pouco visíveis. Para mim,

não é? E com mais poder de compra, com marcas mais acessíveis do que as outras... Mais poder de escolha, eu tenho sempre muita de ver qual é o que mais me convém. Então tenho que perguntar. O preço. Se as vezes quero muito saber o preço e não tenho ninguém comigo, pergunto a quem passa ali por perto, ou algum funcionário... portanto quem passar ali por perto eu pergunto. Se me pode dizer o preço daquilo que pretendo. E é isso. E o fato de andar com alguém, tenho um outro apoio e eu acho que é mais rápido. Chego mais rápido. As coisas né. Há uma certa existência? E eu já sei aonde é que estão as coisas. E eu tenho que entrar nem todos os corredores né e procurar em todos os corredores onde é que estão as coisas né que eu pretendo. Pronto. É... a diferença de facto é se sentir mais apoiada. E quando estou sozinha me sinto mais perdida. (Risos)

LP: (Risos) Sim, é. Quando vai sozinha alguma vez já pediu assistência logo à entrada do supermercado?

E: Já me disseram que posso fazer isso. E eu já podia ter feito, mas ainda não fiz. Ainda não fiz porque as vezes também gosto de estar à vontade, ver novidades. E como eu tenho muita dificuldade, e tenho que me aproximar muito pra ver, e assim...

LP: (Tosse/Interrompe)

E: Eu sinto que ao estar ali com uma pessoa eu não vou sentir essa vontade. Vou fazer ela perder muito tempo, portanto vou sentir isso, não é? Que estou a fazer ela perder muito tempo. Ou seja, ao pedir ajuda à essa pessoa eu tenho que já... Já com as compras definidas, se é isso que eu quero. E se é só isso que eu quero, se por acaso tenho pressa, não quer dizer que eu não vá fazer. Não me nego a fazer, a pedir. Mas como geralmente quando vou é sem pressa, pronto. Não peço.

LP: Uhum, uhum. Então nunca aconteceu de ter que pedir assistência do começo, já quando chega, não é isso?

E: Não. Não, não. Nunca aconteceu isso não.

LP: Tá bem, é só pra eu poder me orientar nas perguntas. E quando... vamos falar um pouquinho mais de quando você vai sozinha né, porque é um pouco mais, como você mesma falou, fica um pouco mais perdida, não é? Como que o ambiente do supermercado, a distribuição dos corredores, como é que é essa... o layout mesmo dos supermercados e das mercadorias. Como isso ajuda ou não na orientação? Na hora de realizar as compras?

E: Ah, pra mim... pra mim ajuda quando eu vejo mais funcionários, não é? Por perto. Não sei se estou a responder bem. Não sei desatou a responder a pergunta.

LP: Uhum. (Risos) Não, pode responder o guia? também, sem problemas.

E: Eu entendi sobre o movimento, não é? Que há ali. O movimento das pessoas com as coisas no estoque, não é isso?

LP: Sim, sim. No geral o ambiente, como é que é a sua orientação no ambiente assim? O quê que ajuda, o que não ajuda. De forma geral como que a distribuição dos supermercados e das prateleiras ajuda ou não na movimentação dentro do supermercado? Na sua movimentação dentro do supermercado?

E: Ah. Ahn... (demora em responder). Olha... eu não sei se... eu respondo bem mas... (incompreensível) a sua pergunta. Mas posso responder sobre a localização dos produtos...

LP: Sim, sim. Exatamente.

E: Aqueles que estão um tanto... os mais económicos geralmente estão embaixo. E eu não... E eu tenho que me agachar, tenho que baixar para estar a nível dos preços e assim não consigo. Não consigo ver os preços quando estão, portanto, ou em cima, ou muito embaixo, não é?

LP: Uhum.

E: Mas tenho mais facilidade quando estão assim em frente, ao mesmo nível. Ainda assim muito difícil, não é? Tenho que colar ao rosto os preços, não é? Dos produtos. Ainda assim muito difícil. Porque acho que deviam estar mais visíveis. Depois quando já uma promoção, quando vejo por exemplo promoções, sei que é promoções porque está em letras grandes, tá em números grandes. Mas o que está em promoção, portanto o que tá escrito em promoção, mas em letras muito pequeninas. Por exemplo o frango tá em promoção, não é? Eu vejo aquelas letras muito grandes mas não sei propriamente o que está. Tem que perguntar. "O quê que está a 3,99? O quê que está...". Porque não consigo ver o que está escrito, portanto na descrição do produto. E isso... E a outra coisa que também, a outra coisa que também acho que deviam de colocar, acho que também falha... é os sinais, portanto os avisos sonoros. Portanto quando estamos no talho, na peixaria à espera do peixe, não é? Eu nunca consigo ver quando chega a minha vez. Embora alguma vez algum deles vai chamando, não é? Mas eu quero ir dar uma volta porque tenho tempo, porque tem muitos à minha frente, uma volta para ir adiantando as minhas compras o que não tenho que perguntar sempre o número que está lá fixado. Porque não sei se estou breve pra ser atendida, senão, e tem que estar muito atenta porque se chamam e está barulho, se chamam e eu não oiço lá passa a minha vez né. Já está. Esse sinal... esse serviço lá na hora eu acho que falta.

LP: Uhum.

E: Não só em supermercados, mas em outros lugares.

LP: Uhum, sim. Mas e de forma geral também, existe algum tipo de produto, alguma secção do supermercado que você acha que é mais difícil de encontrar, e outros que são mais fáceis... Como é que é... te ajuda. Quais são os tipos de informações que você

consegue receber do supermercado que pra se orientar, pra poder achar o produto que você precisa?

E: É como eu digo. Quando eu conheço eu vou mais ou menos... portanto localizo. Eu vou mais ou menos, me oriento. Mais ou menos. Pode às vezes mudar de sítio, não é? Como às vezes mudam e tal, mas eu sei mais ou menos que é por ali. Quando não conheço, ou podem até mudar os sítios, eu me sinto confusa. Eu fico... então eu vou ao supermercado, eu já não vou sozinha. E se vou sozinha é só pra ver o ambiente, porque se for pra fazer compras eu não... É ...? Sinto-me perdida ali. E quando... quando... eu sinto-me confusa. Muito confusa. Eu não consigo ver nada. É muito muito confuso.

LP: E em relação à iluminação? Tem alguma influência? Pra você dentro do supermercado, na hora da compra?

E: Não. Eu acho que aí não sinto dificuldade.

LP: Uhum.

E: Lá está. Eu respondo baseado naquilo que conheço, não é?

LP: Sim, sim.

E: Já naquilo que estou um habituada. Nos passos que estou habituada a frequentar já não sinto essa dificuldade.

LP: Uhum, uhum. E falamos um pouquinho antes sobre as filas. A questão da prioridade, você utiliza da prioridade?

E: Não, não. Porque eu penso que pode haver pessoas que possam... que tenham mais dificuldade pra estar ali, acho que melhor do que eu, não é? Graças a Deus nesse aspecto eu estou em saúde. Fisicamente, não é? Não tenho dificuldade, dores nem... não tenho dificuldades em estar ali à espera, então acho que não deva... não devo meter-me à frente, digamos assim.

LP: Sim, sim.

E: Geralmente não uso não. Já tenho usado em outros sítios, mas no supermercado nunca usei. Mas no... porque no supermercado é mais fácil. Estou atrás... na fila, não é? Ponho-me na fila e sei que quando chegar a minha vez, é a minha vez. Por exemplo quando vou aos correios, ou a outro sítio qualquer então aí sim eu tenho... que ter prioridade... porque não... porque aquilo é visto, o número é visto nos leitores e não consigo ver. Então aí nem sequer chamam... então aí tenho mesmo que tirar o ticket de prioridade.

LP: E nesses outros casos, apesar de não sei sobre alimentação, já houve algum desconforto com algum outro cliente, alguém que reclamou, ou no seu caso não?

E: Geralmente não. Outro cliente que reclama não. Pelo contrário, às vezes quando eu peço a um cliente “quando chegar a este número por favor diz-me porque eu não vejo”, o próprio diz: não, mas tem prioridade. E é quando lança usar a prioridade. Agora já

tenho tido assim, por exemplo há pouco tempo nos correios fui pra uma... uma caixa, diziam-me que era prioritário e elas disseram que não. Que tinha que esperar a sua vez e que não havia prioridade. Pronto (risos). Pois ao abrir-me com uma cliente que pedi ajuda ela disse-me que isso era mentira. E eu vi que ali isso foi falta de vontade da própria funcionária. E não do sistema.

LP: E nessas situações já aconteceu mais de uma vez do funcionário se negar, ou não dar essa prioridade ou foi mesmo pontual?

E: É mais mesmo pontual, sim. Porque as vezes quando... Geralmente diz: espera um tanto aí que eu chamo já. E eu fico ali de frente a pessoa chama. É.

LP: Entendi.

E: Mas é sempre... é sempre... não sei se isto acontece com os outros, mas pra usar este sistema pra mim é sempre desconfortável. Eu não consigo, ano me sinto completamente confortável ao fazê-lo. Por isso quando eu posso evitar, eu evito.

LP: Uhum, uhum. Entendi, entendi. E voltando o supermercado e mais especificamente nas embalagens, nas etiquetas. A gente já falou um pouquinho sobre isso e falamos também sobre os produtos em promoção. Antes de falar das embalagens, como é que você identifica os produtos da promoção? Se você faz pesquisa de preço antes de sair de casa?

E: Sim, às vezes faço. Já vou com essa ideia. E... é isso também ajuda. E outras vezes vejo assim por acaso, nos espaços vejo... por ali por exemplo por acaso que eu sei que vejo... por ali por exemplo no, na revista né? Que geralmente tem, com os preços... não adianta eu pegar ali, por ali eu não consigo ver. Só em casa com muita calma e pronto. E com a ajuda do marido ou das filhas. Ali não adianta portanto, ali com a ajuda do papel não adianta. Agora posso assim realçar, passar por aqueles preços que estejam assim mais destacados, não é? Então assim eu interesse-me em por saber o que lá está. E é tal coisa. As vezes está o preço em números grandes, mas tá o nome do produto em letras muito pequeninas.

LP: Uhum, e nesse caso você tem sempre que pedir ajuda quando está sozinha ou usa de algum tipo de aplicativo, alguma coisa...?

E: Eu ainda não uso isso, mas já sei que há outras formas, não é? Outras alternativas. Com ok nosso tele móvel né temos essas alternativas. Mas eu ainda não uso isso.

LP: Então nesse caso tem mesmo que perguntar?

E: Sim, tem mesmo que perguntar.

LP: Uhum. E bom, e falando sobre as embalagens, como é que normalmente...

E: Por exemplo nos congelados é onde eu tenho mais dificuldade.

LP: Uhum. Pode me explicar um pouquinho mais?

E: Nos congelados pra mim é muito confuso. Nos congelados estão um bocadinho distantes os preços, não é? Porque enquanto está em arca, não é? Tem a arca frigorífica e o preço está à frente. E então não posso aproximar como preciso, não é? Então não consigo. E as vezes até percebo que está em promoção, mas não sei mesmo o que é que está, e é muito confuso pra mim. Eu abri uma porta abro outra, pra tocar com as mãos, quando preciso realmente de alguma coisa. Ou se não vejo ninguém ali por perto. Ou se vejo, eu pergunto. Peço ajuda.

LP: E existe uma outra, um outro tipo de produto, uma outra secção do supermercado que é mais fácil essa identificação, outras também que são difíceis a identificação do produto exato que você procura? Ou mesmo pra descobrir novos produtos?

E: A secção do pão também é difícil. Sei lá. Na fruta e nos legumes nem tanto. Pronto. Com os preços vou sempre tendo a mesma dificuldade, mas... mas com um melhor ambiente, melhor ali nessa parte. Em coisa assim mais miudinhas, em que há muita necessidade é complicado (risos).

LP: Uhum. Você falou das frutas e legumes, mas em geral dos produtos não embalados, como pão, na padaria self service, como é que é essa seleção ali das frutas, dos legumes e produtos não embalados?

E: Nas frutas?

LP: Nas frutas e legumes, sim.

E: Sim. Nos embalados eu não procuro muito. Porque aí é mais confuso pra mim. Eu é assim em bruto. É mais fácil pra mim. Pegar assim, o que está... alguns... digamos assim, solto. O que está assim mesmo mesmo embalado, é que há poucos dias ia ver é naquela secção onde está rúculas e coisas assim já ensacadas, coisas já lavadas. E aquilo pra mim já se tornou muito confuso pra mim. Porque eu já não pesco nada ali. (Risos) Muitas sequinhas e saquinhas então é confuso. Então o que é mais visível pra mim é ver a cenouras, os tomates, os... as couves e assim sem estarem ensacadas. Ao natural.

LP: E sobre as datas de validade?

E: Não consigo ver, não. Nunca. Pergunto sempre. Ontem fui com uma amiga, ela precisava e eu fiz companhia e, portanto, aproveitei pra fazer umas comprinhas e perguntei quando estávamos nos queijos frescos e pedi pra ela ver a validade. Porque nunca vejo. Isso aí nunca vejo. Aliás a minha filha em relação à isso a minha filha é diabética, e também vegan. E portanto é difícil produtos específicos. Por causa das diabetes. Eu preciso ver o que tem mais ou menos de hidratos de carbono não é? e isso eu não posso ver de maneira nenhuma e pronto, agora se é vegan ou não ela já me disse “oh mãe, tem estes símbolos, a letra” e fico a conhecer os símbolos dos alimentos que são vegan e eu então já vou pelos símbolos. Se os consigo ver, se os procuro, tento

procurar por esses símbolos. Mas se há uma coisa que tenho dúvidas, que é vegetariana mas tenha derivados de animais eu já não arrisco comprar. Porque não consigo ver se de facto tem, se não tem. Mas agora acho que está, segundo minha filha quando é vegan tem um símbolo portanto a dizer que é vegan mesmo. Mas essas coisa muito específicas para mim ainda é muito difícil. Eu tenho muita dificuldade. Acho que assim, coisas mais práticas já estou habituada. E até já sei qual é o produto mais barato, ou que gosto mais, já sei mais ou menos portanto. Então já faço isso de forma automática. Já conheço os lugares, já faço as coisas assim de forma mais automática. Há uma coisa que saia ali da (risos)... é confuso, já é confuso pra mim. E se está muita gente, se está o ambiente, por exemplo está assim muita confusão de gente, que eu também fico... ainda mais confusa fico e saio de lá com uma dor de cabeça (risos). É cansativo. É muito cansativo. Então quando é hipermercados grandes e vou com o meu marido, por exemplo se for em supermercados grandes. Eu vou mais porque sim. Porque eu pouco ajudo. Mas pra dar assim uma dica ou outra. Porque ajudar não ajudo, não é?

LP: Uhum, é. E assim, falou de algumas embalagens, de alguns símbolos que já consegue identificar de algum produto, você tem algum exemplo assim que lhe vem em mente ou de um produto específico, de uma marca, de uma embalagem que seria assim um bom exemplo de produtos que são fáceis de identificar ouviu-se você desenvolveu alguma técnica pra poder saber “ah esse é um produto daquela marca, ou é isso que eu quero” tem alguma coisa nesse sentido?

E: Ah estar realmente atenta. A ter prontidão nas respostas. É que se calhar depois da entrevista eu “ah não lembrei disso, não lembrei daquilo” ou quando a voltar olhar isto ou aquilo (risos). Uma pré digamos, saber o quê que eu veria, deveria ter assim (risos) uma pré entrevista.

LP: Mas não tem problema. Se depois da entrevista, mesmo se passar um tempo ou k que for, pode me ligar e a gente conversa mais. Não tem problemas. O que for pra enriquecer, podemos conversar mais. Isso aí não tem problema nenhum.

E: Há uma técnica, não sei até que ponto né isso poderia implementar nessas, nesse tema. Que é, eu uso agora uma técnica que é umas canetas que são, que gravam... que gravam os produtos que congelo e depois encostar a caneta na etiqueta e ela diz o que é que tem. Não sei se é uma coisa no gênero, ou sei lá (risos) se tivesse lá um botãozinho onde nós pudéssemos saber o... Ah, umas das coisas muito muito difícil que eu não acho nada nada nada prático, é quando há aqueles supermercados que nós temos mesmo que procurar, nós próprios pesar as coisas e ver... não sei se conhece, que é termos que no sítio das frutas e dos legumes, acho que no Continente é assim. Temos que ver qual é a letra e depois ir lá no leitorzinho e fazer o peso e... Ai, isso pra

mim já não dá. Eu fico danada quando isso me acontece. Mesmo danada. Mesmo mesmo mesmo (risos). Meu Deus, como é que não pensam que a pessoa que não vê e não é pronto. Então tenho que pedir ajuda à alguém que nem é dali. É muito complicado. Eu já evito. Onde eu sei que há isso eu já evito. E já nem vou.

LP: É. Eu perguntei se tem algum produto, embalagem, algum mecanismo pra facilitar essa identificação exatamente pra depois também perguntar se você tiver alguma ideia assim da própria experiência que pudesse facilitar como disse essa caneta ou alguma outra ideia que assim na experiência facilitaria essa independência na hora de realizar a compra.

E: Uhum. É, era assim por exemplo na secção dos congelados. Por exemplo, ter ali assim assim um... sei lá, uns... não sei, não estou a ver bem os congelados e outros (gaguejo) nas arcas e toda a parte do frigorífico é sempre muito mais confuso. Mas aí a luz também que muita das vezes também fere né, fere... a cada um de maneira diferente, não é? Não digo que fere, não fere. Mas incomoda também. Faz também confusão. E não sei, sei lá, uma forma de virar... em sonoro, sei lá, de ver o nome, o preço das coisa. Não sei. Não sei especificamente uma coisa assim muito...

LP: Sim, não. Não tem problema. Era mesmo por curiosidade. E você falou que também usa etiquetas nos alimentos. Vocês tem esse hábitos de etiquetar pra depois quando chega em casa você consiga identificar um alimento ou uma embalagem, como é que funciona?

E: Sim, eu comecei há pouco tempo. Descobri que havia essas etiquetas e comecei a identificar os meus... a medida que eu vou congelando, não é? As coisas. Gravo as etiquetas, e colo lá no? da embalagem e quando quero procurar algo coloco a caneta e procuro. Porque as vezes não lembro já o que aquilo é é isso ajuda, sim. Isso ajuda. Não sei se conhece isso.

LP: Não, por acaso não conheci.

E: Mas é uma coisa realmente muito boas essas etiquetas. Uma coisa que nos ajuda bastante.

LP: E chega a utilizar também por exemplo pras datas de validade que não consegue identificar ou não?

E: Mas usar pra isso?

LP: É, chega a usar esse tipo de etiqueta pras datas de validade dos produtos perecíveis?

E: Mas teria que gravar?

LP: Sim.

E: Teria que pedir. Teria que pedir ajuda à alguém para gravar e então pôr lá a etiqueta e se eu quisesse depois, mais tarde ver a validade, só me custava a caneta e lá está. Tudo isso tem que ser gravado antes.

LP: Nesse caso pedir ajuda, não é?

E: A caneta não grava, não nos diz se a etiqueta não estiver gravada.

LP: Sim, sim. E pra esse caso teria que pedir ajuda de qualquer forma para a leitura dos números, não é isso?

E: Sim, exato. Tanto não é por aí. Não assim coisa que... agora se eu puser uma coisa no congelador e querer pôr uma validade, pôr a validade naquele produto, então posso pôr. Por exemplo o bacalhau, dia tal tal tal. Pronto. Aí sei que foi isso, a caneta vai encostar ali e vai dizer tudo muito bem.

LP: Entendi, entendi. E sempre na hora de fazer o pagamento nos supermercados, qual que é a forma normalmente, o método de pagamento que você prefere usar?

E: Dinheiro. Com o cartão eu preciso usar aquela... Eu ainda agora pra passar as coisas no Pingo Doce. Agora por causa do covid eu evitam pegar no nosso cartão. E não é a primeira vez que dizem: “passa aí” e eu tentei passar, só que não estou a passar no sítio correto. Tô ali a tatear, to ali a apalpar onde é que é. Ou seja, também não é fácil. Porque ou já conhecemos muito bem como é que é ir... Depois a forma automática... e não quer dizer que não venha (incompreensível) mas o facto de estar pessoas atrás quer, quer é despachar porque, pra não fazer esperar as pessoas atrás, ainda não me deu tempo pra ver a posição do cartão pra passar ali naquela... pra registrar. E tanto ainda não deu pra eu perceber. Mas tanto e como o cartão o pagamento é a mesma coisa, não é? É preciso marcar o nosso código é isso pra mim é difícil. Mais fácil o dinheiro. No entanto, o dinheiro quando trata-se de moedas eu também tenho de facto aquela... não sei, a tática, não é? Que uso também para conhecer as moedas, mas lá está. Eu não tenho prática e... é quando vem, quando vejo uma fila atrás de mim começo... prefiro despejar os troços na mão e peço a pessoa que está a atender para me tirar da mão o que falta. É a tática que eu uso pra ser mais rápido. E prática pra mim.

LP: Então nesse caso tem que ter uma confiança, né? Na pessoa.

E: Sim, sim. E geralmente... olha, eu confio. Geralmente confio. Se as pessoas não quiserem tirar mais do que aquilo que é, tiram. Embora estão ali a tirar e a contar, não é? Eu sinto que a pessoa está ali a tirar e a contar como se eu estivesse a ver, mas não estou a ver, não é? Estou confiando (risos).

LP: E já aconteceu assim alguma vez que você se deu conta que ou deram troco errado, tinha alguma coisa...

E: Não, não. Já houve enganar, mas tanto há enganar comigo como com o meu marido, isso é... depois vamos lá e reclamamos. Põe uma coisa que é em promoção de um

preço e depois vamos a ver, senão verificamos no telão, não é? Passam e verificamos calham as vezes de não coincidir com os preços que estavam, e são enganoso. Pois são... pois acabam por corrigir isso e reembolsam. Mas de outra forma não. Mas por ter deficiência, por conta disso não.

LP: E...

E: (Interrompe) Eu acho que... desculpe.

LP: Sim, claro.

E: Eu acho que... porque eu tenho, até poderá haver, não é? Esse proveito. Nessas situações. Mas por isso eu digo que me sinto um pouquinho desconfortável quando uma pessoa ajuda. Quem me vê não diz que eu tenho essa deficiência. Portanto não se nota. (Risos) e então como pareço ser normal, digamos assim, normovisual, a pessoa quando está a tirar um dinheiro, pensa que estou a ver.

LP: Uhum, sim.

E: E sinto mesmo que a pessoa tem a preocupação em estar a mostrar e que... tudo bem. Também não digo que não vale a pena que eu não veja, não digo isso, não é? (Risos)

LP: Sim, sim.

E: Eu vou às vezes... a respeito do desconforto. Uma vez eu pedi pra carregar um andante a uma menina e a senhora olhou de cima a baixo, como quem diz... e eu percebi que era um olhar crítico, de julgamento, como quem diz: “uma pessoa dessa natureza pede uma coisa dessas?”. Mas eu fui logo dizendo: “eu tenho baixa visão”. E “ah, desculpe desculpe desculpe. Pela reação dela concluiu o facto daquilo que eu estava a pensar da reação dela, não é? Ela estava a julgar sei lá “como faz uma pergunta dessas”, mas capaz. Mas isso já tem acontecido mais vezes. Eu outras situações em que as pessoas como por exemplo eu querer entrar no autocarro e querer saber pra onde vai e “não sabe ler?” já tem feito paragem e quando não há ninguém na paragem não há (incompreensível) pra gente pensar que é, ou pra perguntar se vai pra onde eu quero, e pergunto e a pessoa, é o motorista diz: “tu não sabe ler?” como quem diz (incompreensível) e eu vou dizendo que sei ler, mas não vejo. (Risos) pede desculpa e não sei quê. E aí são essas coisas que muitas vezes nos levam a nos deixar desconfortáveis, não é? Quando precisamos pedir ajuda, deixa-nos um bocadinho acanhados. Como não pareço que tenho essa dificuldade, não fico confortável para pedir (risos)

LP: Era essa questão que eu queria abordar mais, e se tiver mais alguns exemplos que você quiser me dar, era exatamente disso. Desse desconforto que você contou ao longo da nossa entrevista, de não querer pedir ajuda, como as pessoas reagem de forma

negativa, se tem também alguma experiência positiva que você teve que acredita que deveria ser assim, vamos falar assim né, que as pessoas deveriam agir?

E: Sim, também há esse lado sim. Também há essa experiência. Eu acho que os funcionários agora, seja de que área for, estão mais informados. Estão mais preparados. Eu noto isso. E eu... perdi-me agora. Não sei onde é que eu tava.

LP: Você tava contando dos funcionários, que estão mais preparados para atender às pessoas, de uma forma mais...

E: Mas eu tinha aqui uma coisa em mente pra dizer e não... nada. Pronto. Pode ser que não me venha (risos).

LP: Mas eu vou então fazendo outras perguntas e se vier à mente então me interrompe aí é pode comentar, não tem problema. Quando as pessoas agem primeiro como você contou com a má resposta, perguntando se não sabe ler, se não sabe ver, mas depois elas mudam...

LP: (Interrompe) Desculpe, já sei. Já sei o que eu uso quando preciso mesmo pedir. Quando preciso mesmo pedir eu uso a bengala. Então aí já sou muito bem atendida, aliás até me abordam (risos). Mas é isso, porque eu uso a bengala em espaços desconhecidos. Então quando preciso mesmo de uma coisa e estou em um local que eu não conheço, não me oriento tão bem sem ajuda, então uso a bengala e aí sim. Aí já dão logo prioridade, e é uma maravilha isso (risos altos). É. No entanto, quando não estou e digo que não vejo, também já sinto que as pessoas estão mais sensibilizadas. Sim. Sinto que há uma mudança. No atendimento. As pessoas estão mais sensíveis agora nessa questão. Sinto isso.

LP: Uhum. É essa mudança do trato assim, de uma coisa menos sensibilizada pra si quando você comunica isso que as pessoas têm essa mudança a agem de uma forma um pouco mais acessível, como é que é isso assim a nível de sentimento pra você?

E: Assim, às vezes exageram também (risos). Porque assim as pessoas que têm limitações não são uns coitadinhos, não é? E então eles pedem desculpa, mas que não era preciso tanto, não é? E aqueles que agendar e forma normal, que são muito prontos a ajudar, mas de forma natural. Aquilo que realmente é preciso. E é assim que a gente gosta de ser tratado. De forma muito natural. Não precisa outro jeito. Por isso é que eu também só uso a bengala nas vezes em que preciso mesmo porque também não me sinto muito confortável porque as pessoas vendo-me de bengala já sou tratada... de uma forma muito diferente. Eu às vezes preciso mesmo dizer “obrigada”, “precisa de ajuda” não sei o quê. Obrigada. Eu ainda vejo um bocadinho. Tenho mesmo que dizer “eu ainda vejo um bocadinho” pra pessoa ver que é... não sou cega total.

LP: Uhum.

E: E isto também é um progresso na minha realização também da autoestima. Da minha realização pessoal porque também é tudo muito (incompreensível) que agora já é visto já com mais naturalidade, já não tem tanta, já não limito tanto dizer coisas, o que tiver de dizer digo e pronto. E não há tanta, já não me acanho tanto, não é? Mas o desconforto eh sinto quando é pra ser primeiro aprendida, isso é mais uma questão de confiança. Porque as vezes porque eu vou pedir prioridade se eu posso esperar?

LP: Uhum.

E: Há situações que eu posso esperar. E que não preciso estar a pedir prioridade só porque sim, só porque tenho prioridade. Não. Eu fico la quando tem necessidade. Pronto. É uma coisa. Quando não tem, eu espero. É por aí.

LP: Bom, já estamos chegando no finalzinho da nossa uma hora. Mas eu tinha só mais algumas pergunta sobre mesma a localização assim do supermercado, essa questão da proximidade com a residência onde você mora, como é que é isso? Ou vocês fazem uma deslocação maior pra ir num supermercado específico?

[E: Não, geralmente eu faço por aqui por perto. Quando é pra ir mais longe ou pra fazer mais compras, vai meu marido no fim de semana. Ou vou com ele ou vai sozinho. E tenho ajuda dele.

LP: E vocês tem uma preferência sobretudo nesses mais perto de casa, tem uma preferência por algum supermercado específico, tem um motivo se tiver?

E: Eu vou muito por aquilo que eu me sinta mais confortável. Por exemplo, abriu um Pingo Doce agora há poucos anos aqui a beira da RTP e é que eu moro perto. E embora haja pessoas que digam que é um espaço pequeno, de corredores pequenos, não sei o quê não sei o quê mais, lá está, o que é melhor pra uns é pior pra outros. Nem tudo assim. Pra mim por exemplo se valer... já tenho ido no da avenida que é melhor, e sinto-me mais confusa no da avenida pra buscar o que quero, do que o ali. Portanto ali acho que sou mais autônoma ali. E as vezes vou ao Mini Preço também, ao LIDL também, eu gosto também de ir ao LIDL, sim. As vezes assim, são supermercados pequenos, não é? Pra mim espaços pequenos pra mim é o ideal.

LP: É, bom. Eu não sei se ficou alguma pergunta que eh não fiz, de algum tópico, que você gostaria de contar mais da experiência, porque das perguntas que eu tinha cobrimos mais ou menos tudo. Mas se tiver alguma questão que queira acrescentar também não tem problema (risos).

E: Hum. Não estou assim a lembrar. Depois vou me arrepender, não é? (Risos)

LP: Mas não tem problema. Mas pode me ligar.

E: Talvez quando eu for às compras vou dizer: “olha aí, isto aqui era”... como eu não esperava (risos). Agora sim ía estar atenta (risos). Não uma das coisa que eu tinha em

mente e já fiquei a reclamar foi lá está. Nada que seja em supermercado. E também em outro local. Foi o facto de o aviso sonoro (gaguejo) aí sim eu acho que é muita falha. E também já elogiei, já fui ao (incompreensível) à esses sistema que há várias caixas e chamam por voz. E isso já elogiei esse sistema porque de facto eu acho que a gente não está só para criticar, também está para elogiar, não é? Quando as coisas... e eles ficaram muito agradecidos também por serem reconhecidos porque de facto isso é uma coisa muito ao nosso favor.

LP: Uhum.

E: Até nos hospitais não há, coisa que eu já tinha ido/visto? no oftalmologista isso não existe, isto é caricato. Em plena oftalmologia não haver o sistema de voz, que é chamar pelo número (risos). Mas de facto ainda há muito o que fazer, não é? Muito a fazer. E isso acho que quem é o mais... De repente, não é? O que eu mais tenha sentido falta. E os números, não é? Que não está escrito em letra maior. Está tudo muito pequenino.

LP: Uhum, uhum. Sim.

E: Está identificado. Está tudo em letras muito pequeninas. Pra pessoas de baixa visão...

Caiu a ligação

LP: Foi à baixo.

E: Foi à baixo?

LP: Foi à baixo. Eu já descobri que quando tem uma hora de ligação, vai à baixo. Sempre.

E: Eu já... E onde é que eu tava?

LP: Falando um pouco do aviso sonoro que não tem nem nos hospitais...

E: Ah, pronto. Eu estava a dizer que já tem havido situações em que eu peço ajuda, estou a pedir, dar-se a coincidência de eu pedir ajuda à pessoas que também não conseguem ajudar. Que não veem. Sim. Acontece muitas vezes. Muitas vezes. Virem me perguntar, pedirem-me ajuda à mim, eu pedir ajuda às pessoas e a menina dizer: "eu não posso ajudar, também não vejo". E também o inverso. Pedirem-me à mim e eu dizer que não posso (risos) portanto são coisas que de fato o preço devia estar mais realçado.

LP: E já aconteceu de te pedirem ajuda ou de você pedir ajuda pra alguém em supermercados? Qual o ambiente que já aconteceu?

E: Pedir ajuda? As pessoas, clientes.

LP: Sim, sim, sim. Mas em quais ambientes que já aconteceu isso, num supermercado já aconteceu?

E: Sim, sim, sim. Muitas vezes. Sim. Muitas vezes acontece. Por isso não é... isso é uma coisa que se calhar é relevante, não é?

LP: Sim, sim. Com certeza.

E: Os mais gordinhos, caramba (risos). Ah! E quando as etiquetas são por exemplo em vermelho, escuras ou (incompreensível) mas quando não são brancas, quando são em cor, é então ainda pior. Que eu não consigo ver mesmo. Às vezes. Todas as cores pra quem vê está bem, mas eu acho que (risos) estão muito mal sinalizadas. Estão pouco esticadas.

LP: Uhum, uhum. É só mais uma coisa aqui que eu me lembrei e não perguntei. Você não mencionou sobre embalagens em braile, o uso do braile...

E: Mas isso... pra quem sabe braile isso era muito útil. Eu não aprendi. Eu não senti a necessidade. Mas acho sim isso uma forma... Isso já há muito tempo por exemplo nos medicamentos. E a embalagens também, quando vem também o braile, sim, isso ajuda muito. Pra quem pratica braile sim. Acho que sim. Pronto. Mas isso pra mim não ajuda porque eu não sei braile. Mas pros baixa visão era mesmo os mais gordinhos e as letras maiores também (risos).

LP: Bom, acho que então é isso. Se não tiver mais nenhuma questão, alguma coisa pra poder contar e acrescentar. Acho que podemos ficar por aqui. Se caso lembrar, por favor, pode entrar em contato comigo que a gente marca outra conversa, isso aí é ótimo também, até mesmo como você falou, depois de observar um pouco mais.

E: Eu vou registrar o número. Pois eu vou em mensagem pro mensagem, se eu vir alguma coisa, sim. E eu peço desculpa, porque eu enganhei? muito, enganhei bastante aqui durante a nossa conversa (risos) senti que não fui assim muito clara. Não contava, pronto. Agora eu vou estar mais atenta às coisas.

LP: Não, mas como eu disse no começo: não existem respostas certas e erradas, é isso mesmo, é a experiência de cada um, é importante para a pesquisa.

E: Eu não sei se já contactos uma Susana... Monteiro.

LP: Sim, sim. Por acaso já fizemos entrevista ontem.

E: Ah, ok. Ok. Porque ela tem a experiência de baixa visão e tem agora as crianças cegas.

LP: Sim, exatamente.

E: Pronto. E ela tem também muita experiência. Pronto. Também acho que pra era seria... mais valia. Pra ajudar.

LP: Mas todas são muito importantes. Isso aí não se preocupe que com certeza são dados muito importantes para a pesquisa.

E: Porque por exemplo o ver mal não é simplesmente o ver mal, não é? Não ser baixa visão, segundo dizem, não é? Porque eu sei da minha. Mas há formas de ver diferentes, não é? Porque o (incompreensível) há sempre formas diferentes, descrições diferentes

da sua limitação. Portanto a limitação, eu posso ter 95% de incapacidade, a minha irmã também tem, mas não quer dizer que vimos as coisas da mesma maneira, não é?

LP: Uhum, uhum.

E: Embora a doença seja a mesma e possa coincidir, não é? Mas há muitas doenças diferentes, e a perspectiva é diferente. E portanto... às vezes é um caso difícil porque as pessoas dizem: “olha, o quê que tu vê? Como é que vê?” (risos). Às vezes é um bocadinho difícil porque o que eu vejo não é da mesma perspectiva do que o outro, não é? Estou comparando também com pessoas que tem essa limitação. Não é a mesma coisa. Assim como não sei o que um cego vê. Sei que não vê, mas não sei o que é que vê. Mas o cego é uma coisa, agora uma pessoa de baixa visão é muita, muita forma de... Há muita experiência diferente.

LP: Uhum, uhum. Com certeza. Bom, só antes de encerrar a nossa ligação, eu queria pedir pra caso você conheça mais pessoas com deficiência visual que poderiam estar interessas em participar, se puder compartilhar o meu contacto com elas caso elas queiram entrar em contato comigo.

E: Sim, se eu lembrar alguém. Mas a Susana conhece assim mais ou menos em comum as pessoas que eu conheço, se ela lhe informar.

LP: Sim, eu deixei meu contacto com ela e ela também falou que ia pensar em pessoas que conhecesse e passar o meu contacto. Mas é um pedido geral, assim. Se souber, ótimo. Senão, não tem problema.

E: Tá bem.

LP: Tá bem? Bom, mais uma vez obrigada pela participação...

E: Obrigada e peço desculpa. Peço desculpa se...

LP: Não, imagina.

E: Não ajudei muito.

LP: Não precisa pedir desculpa, isso aí foi ótimo.

E: (Risos) Tá bom, obrigada.

LP: Obrigada.

E: Obrigada é bom trabalho. E agora por acaso em que faculdade está?

LP: Eu faço Ciência do Consumo e Nutrição, o mestrado. Na Fe... Na Universidade do Porto.

E: Ah, ok. Pronto. Um bom trabalho então.

LP: Obrigada.

xix) Entrevista Lucas

Duração – 09.02 – 45m

L: entrevistadora | E: entrevistado

L: Então, vamos lá. Antes de prosseguirmos eu vou só ler o termo de consentimento para a realização da entrevista, pode ser?

E: tudo bem

L: agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação.

E: ok!

L: tá bem? Bom então vamos lá, vou começar com umas questões sociodemográficas só pra gente ter uma ideia. Sexo masculino, idade?

E: 49

L: 49?

E: sim

L: escolaridade?

E: ahn.. pós graduado

L: uhum, e profissão?

E: assunto ((incompreensível) jurídico

L: ok.. e onde vive?

E: Lisboa

L: e com quem vive?

E: sozinho, neste momento

L: ok.. e no caso que o senhor vive sozinho recebe algum tipo de assistência, assistente pessoal ou algum tipo de assistência nas tarefas que realiza normalmente?

E: não!

L: ok. E como que é caracterizada a sua deficiência visual?

E: ahn.. é total.

L: o termo médico?

E: diga?

L: o termo médico, tem algum?

E: não não não..

L: ok

E: é cegueira total, pronto

L: ok

E: (incompreensível)

L: uhum, e quando que foi diganosticado?

E: (incompreensível) nessa situação com 24 anos

L: ok, bom então em relação a compra de alimentos qual que é a forma que você normalmente faz essas compras? É presencial, online, por telefone?

E: presencial

L: uhum e quando você faz essas compras presenciais ahn.. como é que, conta um pouquinho pra mim como é que é ir ao supermercado e fazer as compras sozinho.

E: ahn.. chego ao supermercado..

L: uhum

E: normalmente na zona da caixa ou então entro para ali a dentro (?) e vou na secção que eu quero e normalmente peço ao empregado que está que preciso de alguém que me ajude na tarefa de fazer as compras.

L: uhum..

E: alguém do supermercado, claro

L: sim sim, e nesse caso esse tipo de assistência normalmente ela, já foi alguma vez uma assistência personalizada ou..?

E: não, essa assistência aliás, existe inclusive.. (suspiro) penso que os próprios supermercados têm isso consagrado no regulamento e foi feito penso que o protocolo aqui a uns anos com a própria ACAPO, ou seja, os próprios supermercados não teve um único que me recusasse esse tipo de assistência. Se ela é formalizada a nível regulamentar da instituição que se está a fornecer o serviço, do supermercado em si ou não, não faço ideia, mas até hoje nunca tive esse tipo de problemas.

L: uhum uhum e um pouquinho sobre esse tipo de assistência que as vezes você precisa pedir, como é que funciona assim, quais que são os pontos positivos, os pontos negativos?

E: (pausa longa) é assim.. (incompreensível).. por isso é da mesma forma de quando, se for com um amigo às compras por exemplo pode haver quem vê (?) duas opiniões de pessoas que vêem (incompreensível) pode ser (?) exatamente.. da mesma forma como (?) as pessoas, com os funcionários que vão.. que vão ajudar.. a executar as compras, ou seja, há os mais, mais competentes ou mais perspicazes ou mais

inteligentes, como queira ou, ou tudo junto e outros menos, não é? Portanto funciona exatamente da mesma maneira, é quase como um ir com um amigo às compras, a pessoa vai consigo vai lhe dizendo normalmente aonde é que estamos a passar, ou se eu acredito (?) chego lá digo à priori que compras é que quero, se for comprar pouca coisa, por exemplo, normalmente desloco (?) daquilo que percebo.. quando é muita coisa ou quando são coisas que me vou lembrando, me ajuda muito quando por vezes eles me dizem o corredor é que estou etc etc, mas as compras funcionam de uma forma muito natural, tal e qual como se fosse às compras com um amigo.

L: uhum uhum, e já aconteceu alguma vez da assistência ser insuficiente ou algum episódio desagradável?

E: ah, já já já, exatamente, exatamente aquilo que eu lhe acabei de dizer, nem sempre as pessoas.. são muito, são tão eficientes umas como as outras não é?

L: uhum e você pode dar alguns exemplos específicos?

E: não é que.. nunca tive (falando por cima de L), nunca foi desagradável em termos de ter uma discussão com a pessoa, mas pronto, por exemplo já tive situações em que acabei por não comprar se calhar tudo o que queria, porque a pessoa que me foi sugerida não.. não tinha.. a capacidade suficiente para andar as compras comigo, pronto, se calhar essa pessoa, pra ela própria deve ser um bocadinho frouxa como vocês brasileiros dizem pra fazer compras (aparentemente sorriso na voz), portanto..

L: uhum

E: isto tem haver um bocadinho conforme a história de cada um, percebe? Não tem haver com a funções (incompreensível), mas tem haver conforme as histórias de cada um, há pessoas mais competentes, menos competentes, mais humanos, menos humanos, mais eficazes, menos eficazes, no fundo é isso.

L: uhum, uhum e..

E: ou seja, as pessoas, as pessoas.. não costumo dizer isto muitas vezes.. (suspiro), as pessoas não são mais ou menos capazes por serem cegas, as pessoas são mais ou menos capazes porque as pessoas são mesmo assim, há pessoas que são mais e menos capazes, as pessoas que vêm também tem exatamente o mesmo problema.

L: uhum uhum

E: pronto, fiz-me entender?

L: sim, sim sim

E: ok

L: é.. e no caso, você contou que as vezes faz compras com amigos que acompanham, existe alguma diferença quando vai acompanhado de um amigo ou quando faz a compra com assistência de supermercado?

E: não, é mais fácil (falando por cima de L), é mais fácil quando é com um funcionário do supermercado.

L: ah sim? Por quê?

E: .. porque, porque o funcionário do supermercado é quase que como uma extensão de (incompreensível) e o amigo dá muitas opiniões, às vezes critica aquilo que você está a comprar.. no fundo é o que acontece se isso for com um amigo ou com uma amiga aos supermercados, quer dizer que é a mesma coisa “ah tu compras isto? Epah mas isto não presta (incompreensível)” há coisas que são positivas, mas por vezes.. eu estive com um funcionário de que é mais impessoal, o funcionário está a cumprir uma, uma tarefa do trabalho dele diária.. ahn, enquanto o amigo não, as vezes compro coisas, ou se eu levar (?) ou comprar outro tipo de coisas que nem sequer queria comprar ou então tenho que tá a ouvir teorias que muitas vezes não quero ouvir, fiz-me entender?

L: uhum uhum

E: pronto, ok

L: e, quando você então é auxiliado pela pessoa que trabalha no supermercado, tem o hábito de dar, fazer recomendações específicas pra quem vai te auxiliar, antes de começar?

E: (pausa longa) hm, não, normalmente não, a única coisa que as vezes pode acontecer é a pessoa pergunta-me como é que eu quero ser guiado, normalmente indico-lhes como é que quero ser guiado, por exemplo, ou perguntam-me por onde é que eu quero começar, ahn mas basicamente é isto não tem nada de especial

L: uhum uhum e bom sobre, na verdade quando você falou que chegou, chega se dirige ao caixa pra pedir assistência é..

E: sim, ao caixa, ao segurança, depende é.. eu sou muito versátil nisso, não sou uma pessoa ahn.. eu tento ser o mais independente e o mais, menos problemático possível

L: uhum

E: que é pra.. eu posso dar nas vistas por outras coisas mas tento não dar nas vistas por uma deficiência que tenho

L: uhum uhum

E: as pessoas já são muito preconceituosas em Portugal..

L: uhum

E: então eu tento.. ahn depende daquilo que me aparece, se for o segurança digo logo ao segurança, se for.. as vezes até um cliente que vem perguntar se eu preciso de alguma coisa e eu digo “olhe chame alguém da caixa por favor” ou “chame algum funcionário que eu preciso de ajuda pras compras”, portanto eu tento me desenrascar o mais rapidamente e de uma forma mais.. mais simples possível

L: uhum, você mencionou agora pouco que as pessoas são muito preconceituosas em Portugal, foi isso?

E: sim

L: e você se importa de me contar um pouco mais sobre isso?

E: não, não me importo nada, é verdade ahn.. pronto (?) (pausa longa).. eu, eu, eu, eu vou ser extremamente transparente e.. espero que você utiliza bem esta informação e se caso não perceba alguma coisa diga-me, porque eu não quero que a própria Laura crie preconceitos, tá bem?

L: uhum

E: .. isto é assim, ahn.. falo de situações da vida comum, por exemplo no trabalho, ahn.. no trabalho nós temos que ser melhor que os outros, pra realmente as pessoas terem, verem em nós alguma capacidade, ou verem que realmente somos tão capazes ou mais que os outros, o que quer dizer que nós temos que nos destacar mais ainda que as pessoas que não têm deficiência, na própria vivência do dia a dia, é óbvio que eu tenho pessoas.. (pausa longa) (incompreensível) como como qualquer outra pessoa e eu não gosto nada do termo normalidade porque é mal utilizado, portanto eu não vou utilizar o termos normal..

L: uhum

E: as pessoas utilizam isso mal e me dá (incompreensível) andam sempre a falar, nunca mais voltamos a normalidade.. o termo está mal usado, voltar a normalidade é voltar a viver segundo normas, não é.. as pessoas não utilizam o termo normalidade nesse sentido, utilizam o termo normalidade de vivermos.. como vivíamos antes que no fundo era.. tentarmos ser muito padronizados, todos muitos iguais uns aos outros. A normalidade das pessoas é isso e em termo está errado numa (gaguejou), tá errada de forma má, errada, mas a forma errada do termo, a gênese do termo a gente não tem nada a ver com isso.. o que que é.. por isso que eu não gosto do termo normalidade porque as pessoas levam para um, pra um significado que não tem nada a ver com aquele, com a gênese da palavra nem com o que ela significa.. ou seja, há pessoas que não têm deficiência e há pessoas que têm deficiência, pronto, mas são todos normais, são todos dentro da norma que é ser humano, fiz-me entender?

L: uhum

E: .. pronto.. o que que acontece?.. na vivência comum, por exemplo, eu utilizo este, esta este significado muitas vezes. Há (pausa longa), há pessoas que.. a priori como tem um preconceito na cabeça, já nunca olham pra, pra si da mesma forma.. isto é quase que como por exemplo, isto acontece.. é quase a mesma coisa que (incompreensível) por exemplo.. eu não sei se nunca, nunca passou por isso, só por ser brasileira.. da, da, das pessoas olharem de maneira diferente, portanto com vocês

estrangeiras isso acontece muito.. se calhar é uma forma mais simples de conseguir se fazer chegar àquilo que eu quero dizer, o preconceito é isso, é que as pessoas.. olham pra si como sendo algo, alguém que é diferente e depois essa diferença engloba muita coisa.. pode ser a falta de capacidade, ahn... nos casos dos estrangeiros vem para aqui tirar o lugar dos outros, no caso dos deficientes não são capazes, ahn.. no caso ahn.. as pessoas são mais ou menos competentes se fogem um bocadinho do padrão que está encurtido (?) na cabeça das pessoas, por aí afora, na minha vivência todos os dias eu faço muito, muitas vezes deparo-me com isso embora quer dizer, esta situação é me cada vez mais indiferente.. porque se você se deixar afetar muito por isso não vive, não é? Mas por exemplo (pausa longa) (suspiro).. as pessoas, as pessoas quando olham pra mim muitos.. eu dou conta e apercebo-me.. quando, quando sou abordado e as pessoas me vêem como alguém.. como (?) alguma pessoa que passou ali ao lado e não andava com uma bengala na mão e, e que ria (?).. ahn e, e, ou quando a pessoa olha pra mim e, e, e a priori tem logo um motivo na cabeça “coitadinho, aí é até muito competente, é até um rapaz muito giro é até não sei o que, mas coitadinho não vê”. Portanto, e quando as pessoas nos abordam que já com esse.. com esse conceito pré concebido não é, por isso é que vem a palavra preconceito, né, quando isso acontece.. ahn.. dá perfeitamente para você se aperceber, e depois (?) exemplo, há pessoas que podem até gostar muito da sua aparência, mas tão olhar-lhe ao longe e já não se aproximam, eu costumo dizer que as vezes no achamos (?) leprosos, não é? Isto pode parecer muito, não sei se, se, bem também não tem nada a ver (incompreensível) você analisa como quiser, mas isto acontece na realidade, na prática..

L: uhum

E: isto acontece.. aliás eu costumo dizer muitas vezes que por exemplo.. em Espanha há muitos anos que já há uma apresentadora de telejornal que por exemplo que é cega e aqui em Portugal não, por exemplo.. ahn.. não sei se eles (?) têm muito mais problemas, embora, depois se você for a começar vasculhar, encontra muitas pessoas a terem bons lugares, bons trabalhos e muitas vezes com.. com, com vidas e com qualidade de vidas superior às pessoas que vêem e que não tem qualquer tipo de deficiência, tô a falar nesse caso de deficiência visual né, mas as pessoas muitas vezes não têm essa noção..

L: uhum

E: .. pronto, eu não sei se eu fui específico ou se quer que.. mas pergunte se quiser eu tô aqui para responder ao que você quiser

L: sim, não é.. qualquer tipo de informação eu agradeço porque né, é a sua vivência.. só um pouquinho mais sobre essa questão da sociedade depois..

E: mas sabe, mas sabe que.. sabe que é uma vivência todos nós temos um bocadinho, Laura, se você pensar um bocadinho.. nós hoje em dia vivemos numa sociedade que cada vez mais é.. em que se nota este preconceito infelizmente, porque a sociedade em vez de ter evoluído.. eu, eu dava-me impressão que.. que evoluiu numa questão que nós somos mais independentes, por exemplo, a informação, eu tenho acesso a informação como você tem, embora existem algumas lacunas, mas acessível e assim ah, e nós reparamos, quer dizer que agora com essa coisa do vírus então a coisa vai piorar muito mais ainda, não é, que.. o ser humano que é, é é um animal (incompreensível) e precisa da sua tribo, da sua.. de estar inserido na sociedade, não (?), as pessoas vivem cada vez mais ahn.. alidas disso, afastadas disso e.. quando nos tornamos cada vez mais misantropos ou antissociais como você quiser, mas dificilmente conseguimos lidar com as coisas que, que são diferentes daquilo que nós as vezes queremos ou pensamos não é.. a sociedade é um bocado isso hoje em dia, cada vez mais.. tenho pena que seja, seja assim mas é verdade, mas diga diga

L: bom, não, sim, obrigada pela..

E: eu falo muito não é?

L: sim, não mas tá ótimo, a ideia é essa mesmo! Bom, vamos voltar só um pouquinho mais pra questão dos supermercados em si, é.. mas depois a gente também pode voltar a falar um pouquinho sobre a sociedade, como ela se comporta. Como é que é a distribuição dos corredores e das mercadorias em si dentro do supermercado, ajuda ou não na orientação na hora de fazer as compras?

E: hm.. a única coisa que, que me chateia as vezes.. como eu lhe digo vou com alguém que me está sempre a dizer aonde é que as coisas tão, portanto não preciso me preocupar muito com isso..

L: uhum

E: a única coisa que me chateia as vezes é que.. as vezes o, as as empresas de distribuição querem pôr.. querem fazer espaços muito pequeninos (incompreensível) que os outros pôr (?) em espaços grandes, e as vezes é difícil frequentar (?) supermercados que realmente o espaço é muito (incompreensível) é muito complicado as vezes fazer compra, por isso.. mas em termos de distribuição não faz grande diferença, se tá o produto primeiro ou se tá o outro ou se tá.. isso aí não.. não me condiciona a simplesmente nada (?)

L: uhum, e falando então um pouquinho sobre os produtos, como é que.. você faz para identificar o produto, se você usa algum tipo de tecnologia assistiva?

E: não.. eu, a única coisa que eu uso para saber muitas vezes o sítio onde estou, é, é o olfato, eu através do olfato sei muitas vezes aonde estou, se é na peixaria, se é na parte da fruta, se for na parte dos chocolates e dos doces, se for na parte dos detergentes..

apesar depois do funcionário que vai comigo estar-me sempre a indicar e depois quando quero, claro, por exemplo.. “quero quero limas” ou “quero isto” ou “quero”.. peço sempre “deixe-me ver eu gosto de tocar com as mãos”

L: uhum

E: sempre

L: na hora dessa seleção dos produtos não embalados, como por exemplo frutas, verduras e a padaria

E: uhum

L: é..

E: sim

L: você contou que gosta de escolher, né?

E: uhum, sim, e pelo cheiro, o cheiro tem que ser agradável e por exemplo em termos de frutas e legumes e etc eu só compro produto nacional..

L: uhum uhum

E: por duas questões, uma questão ecológica (pausa longa), por exemplo eu podia gostar muito da manga que vem do Brasil, mas sei que a manga para vir do Brasil polui imenso a atmosfera pra fazer uma viagem tão grande, lamento (?) que o Brasil comigo vendia menos mangas que (incompreensível) ahn.. isso é só um exemplo não é.. ahn.. mas sempre, e depois porque a fruta precisa realmente, tudo o que é maçãs, laranjas e etc, aliás você já deve ter reparado não é..

L: uhum uhum

E: a fruta portuguesa é muito saborosa, eu tento comprar muito produto português, só mesmo quando não posso, ahn.. mas tento sempre comprar.. produtos nacionais

L: uhum, e..

E: e biológicos quando existem, claro..

L: uhum uhum, e essa seleção do produto biológico que normalmente eles ficam numa parte separada, isso também é.. você pede indicação para a pessoa que tá assistindo?

E: sim, sim, sim

L: uhum

E: sempre

L: e você gosta de descobrir novas marcas quando vai ao supermercado ou prefere comprar o habitual, que já tá acostumado?

E: não (?), normalmente eu não sou muito de, pra já olho (?), pra já eu não gosto de comida processada nem muito transformada..

L: uhum

E: normalmente é aí que aparecem as novas marcas, não é?

E: por exemplo, eu uso uma pasta de dentes que já existe desde 1934 (pausa longa), pra já acho que é melhor.. depois que não é testado em animais, depois como é uma multinacional como a Colgate.. uma Palmolive, como essas empresas, como a Johnson&Johnson (incompreensível).. eu vim descobrir certas coisas que deixei de usar esses tipos de produtos, nem que nem experimente (?) novos porque não.. só em casos muito excepcionais e quando sei que são coisas como por exemplo, imagina uma marca que produz um detergente, neste momento.. que agora.. começou a produzir um detergente biológico.. claro que vou comprar o biológico e vou experimentar, né?

L: uhum

E: hm, biológico não, no caso detergente é chamados ecológicos, digamos assim ou biodegradáveis, como quiser..

L: uhum..

E: mas, mas percebeu o que eu quis dizer..

L: sim, sim

E: pronto, é isso.

L: e sobre os produtos embalados, as latas, as caixas, como é que é essa seleção do produto para você?

E: ahn.. enlatados não uso.. não uso enlatados, só uso produtos em vidros, frascos.. por exemplo, mas não muitas vezes (?), feijão, grão, ervilhas, por exemplo

L: uhum

E: as vezes picles.. mas tento também é.. gosto sempre que o funcionário me leia os rótulos.. pra saber ahn.. pra saber até quando compro um vinho (?), peço sempre pra me lerem a informação sobre o vinho que estou a comprar.. ahn.. e é assim que eu faço a minha (incompreensível), é.. peço sempre pra me lerem o rótulo (pausa longa), muitas vezes em casa se alguma, se as vezes depois tenho outra vez dúvidas se não tem ninguém perto de mim ahn.. ligo para a aplicação Be My Eyes, que não sei se conhece, é uma aplicação que existe.. ahn, que utiliza através do do telemóvel, do telemóvel esperto (?), ou seja do smartphone como as pessoas mais gostam de dizer né.. é.. e então ligo para essa aplicação e a pessoa que.. está do outro lado lê-me o rótulo.. não sei se conhecia, não sei se (incompreensível) essa aplicação existe

L: não, por acaso não conhecia

E: mas é uma coisa interessante, porque há pessoas que usam por exemplo para fazer compras em supermercado

L: uhum

E: é uma aplicação que existe, foi criada por um dinamarquês, se é que se eu não me engano também e tem duas vertentes, a vertente do utilizador deficiente visual e a vertente do voluntário que é outra pessoa que está na aplicação e que recebe uma

chamada em qualquer parte do mundo, já já tive pessoas que me atenderam da Nova Zelândia, do Canadá, depende da hora do dia.. e que prestam ajuda através da câmara do seu telemóvel, prestam-lhe ajuda da sua vida, do seu do seu dia a dia.. eu utilizo-a, utilizo-a várias vezes, pronto, quero ler um rótulo ou quero ler as instruções de um produto ahn, utilizo-a em casa quando já não me lembro do que leram no supermercado
L: uhum e como é que se chama essa aplicação?

E: Be My Eyes

L: ah ok

E: no português será “sejam meus olhos”, vá, ou “seja os meus olhos”, como quiser. (incompreensível) há pessoas que a usam, penso eu que até para fazer compras no supermercado

L: uhum e então por exemplo para as datas de validade, tanto no supermercado quanto em casa, dos produtos, como é que você também faz para poder..

E: no supermercado compro sempre produtos, tento comprar, há exceção de alguns que (incompreensível) não podem ter muita validade, por exemplo, como compro por exemplo alface ou.. ou.. ou vegetais para, embalados que já estão lavados e estão prontos para serem usados, esses claro que não tem muita validade. Por exemplo, compro iogurtes, iogurtes, há iogurtes que já.. já muitos iogurtes que muitas têm duas semanas, três semanas, tento comprar produtos com validades mais longas, não é? É claro que os produtos com pouca validade, nunca compro com muita quantidade não é?

L: uhum uhum e em casa para poder identificar essa validade..?

E: utiliza, utilizo ou eu me lembro ou utilizo a aplicação ou pergunto a alguém que esteja em casa comigo nessa hora né

L: uhum, sim e sempre sobre os produtos e também acho que tem a ver com a comunicação com a pessoa que tá dando assistência, como é que se informa também sobre os descontos e promoções dos produtos?

E: ai eu pergunto, pergunto a pessoa que vai comigo

L: uhum

E: por exemplo, eu faço sempre isto, imagine, ahn.. vou comprar vinho e então digo logo a pessoa “olhe, há algum vinho em promoção? Que valha a pena?”, normalmente depois as pessoas acabam.. porque vou várias vezes ou muitas vezes ao mesmo sítio não é, depois acaba por ser um bocadinho.. a pessoa que vai comigo normalmente fazer compras acaba por ser a mesma e começa a conhecer-me também não é?

L: uhum

E: e então por exemplo digo “olhe, vinhos de qualidade, pra guardar hpa algum em promoção?” e a pessoa diz-me, “olhe há este há este há este, tá aqui um que custava por exemplo 15 euros e neste momento custa 5” e eu “então leia-me o rótulo para ver

se me interessa” e depois compro ou não compro, pergunto sempre a pessoa que vai comigo fazer compras, as promoções que existem, embora é claro que eu não ligo pra todas as promoções, porque há promoções que são 1 euro (incompreensível), muitas vezes depois há lá (?) produtos que já tem pouca validade por exemplo, portanto, eu tenho sempre o cuidado, mesmo nos detergentes, eu sei que os detergentes que muitas vezes tão em promoção porque já estão imenso tempo embalados, muitas vezes pergunto qual foi a data que o detergente foi embalado por exemplo e por aí afora.. mas pergunto sempre pelas promoções

L: uhum, sempre quando vá as compras, antes de se dirigir ao supermercado?

E: não não, não ligo, não ligo, não ligo, nem tenho tempo pra isso.. não, não ando a ver panfletos, nem ir a internet, pra ir (?) na internet ver os panfletos né, porque assim já tinha acesso a ele.. não, não ligo nada a isso.

L: uhum, uhum

E: não tenho tempo pra isso..

L: e você mencionou agora a pouco que costuma ir num mesmo supermercado, qual que é o motivo?

E: não vou sempre aos mesmos, mas, por exemplo agora abriu um Continente aqui perto de minha casa, normalmente vou ao Continente, mas também tem o Lidl aqui da parte de trás, também vou ao Lidl as vezes, mas agora por exemplo, as últimas 2, 3 vezes fui as compras tenho ido ao Continente.. e por acaso tem sido sempre o mesmo rapaz que me tem ajudado.. eu já sei o nome dele e tudo.. e.. ele tem sido.. é impecável, por acaso é.. gosto imenso de ir as compras e dele estar lá, que ele me ajude a fazer as compras.

L: uhum uhum, então essa relação que cria com a pessoa que lhe dá assistência é importante?

E: é.. é.. é porque quando as pessoas são eficientes, é muito importante, porque posso dizer que até já.. já fiz amigos assim e até já uma vez arranjei, uma vez tive um caso amoroso com uma rapariga que me ajudou a fazer compras.

L: uhum, e..

E: tá a ver? As vezes é, é.. a relação acaba por ser muito pessoal também as vezes

L: uhum, uhum, você falou já algumas vezes da eficiência, você pode assim, ilustrar pra mim uma, uma compra eficiente, a compra ideal, só pra..?

E: a compra ideal é.. imagina é alguém que vai me dar assistência e que eu não preciso de tá a explicar tudo aquilo pretendo, que a pessoa por ela própria.. percebe algumas coisas que você tem necessidade, isso é quase como nas relações que nós temos com os nossos amigos.. imagina os seus amigos, você gosta muitas vezes, de certeza, que eles antes necessitem (?) a sua necessidade..

L: uhum

E: você não precisa de estar sempre, sempre a chamar atenção pra tudo, certo?

L: uhum

E: um amigo é aquele que o compreende.. sabe aquilo que você gosta e que precisa, um funcionário do supermercado se for eficiente também tem que ser um bocadinho assim

L: uhum

E: naquela (?) área que você vai faer as compras.. ahn.. por exemplo olhe, noutro dia fui, não foi o mesmo o rapaz, foi outro, o outro tava de folga.. ahn, epah e depois ele tinha.. se ele me lê o rótulo e ele “o rótulo? Mas qual rótulo?” e qual não sei o quê, e sempre “o rótulo que está aí atrás da garrafa, veja lá se não tá aí um rótulo atrás”.. ahn, “mas qual é a parte que quer que eu leia?” e eu disse epah, chegou um ponto que eu disse “bem, olhe deixe estar, eu não levo o vinho hoje”, fiz-me entender?

L: uhum, uhum

E: pronto, ok

L: e.. esse exemplo que você deu, como é que, assim, já houve assistências insuficientes nessa forma que você que interromper..

E: tem

L: .. ou a compra inteira, o que queria comprar?

E: não, a compra inteira não.. mas coisas as vezes que quero comprar sim

L: uhum

E: e as vezes não chega a comprar (incompreensível), só uma vez um caso mais complicado mesmo, que a pessoa era mesmo, mesmo, menos eficaz.. foi uma rapariga até, foi no Pingo Doce.. em que eu tive que chamar a chefe dela e eu disse “epah, eu peço imensa desculpa mas essa senhora não está minimamente preparada pra.. me ajudar a fazer compras”

L uhum

E: foi a única vez que aconteceu

L: uhum

E: foi uma, uma situação mesmo extrema

L: uhum

E: posso perguntar uma coisa, Laura?

L: sim

E: é, já entrevistou muita gente?

L: ahn, já.. agora essa é a sexta entrevista que..

E: diga?

L: você é a sexta pessoa

E: ah, ok, e a experiência tá a ser boa?

L: sim, é enriquecedor

E: ok, então vá continue

L: (risos) e você falou também que gosta de ir as vezes no Continente, no Lidl, quais que são as motivações para esses diferentes supermercados?

E: a diferença em.. a diferença em alguns produtos

L: uhum

E: só, só.. mais nada. O Lidl tem produtos que o Continente não tem e o Continente tem produtos que o Lidl não tem

L: uhum uhum

E: por exemplo.. agora, atualmente eu faço isso também muitas vezes quando encontro uma lojinha dessas.. ahn, por exemplo neste momento a fruta e os legumes, compro mais numa loja daquelas a antiga portuguesa, numa mercearia.. que é mesmo ao lado do Continente, por exemplo, frutas e legumes vou lá primeiro e depois vou ao Continente comprar o resto.. porque, é, a fruta tem mais qualidade.. é, é.. ali não é preciso pedir assistência, aquele senhor que está lá a vender que me dá a assistência toda, ele vai e.. pronto e faço assim, mas tem a ver exatamente com a variedade, num é variedade, é.. ahn.. a diferença entre produtos entre uns supermercados e outros

L: uhum uhum

E: é só isso

L: sim, e você falou sobre as mercearias, como é que é? Você costuma frequentar ou começou a frequentar a pouco tempo?

E: não não, costume, costume, costume, costume.. há muita coisa que invés de ir ao supermercado grande vou ali a (incompreensível), o problema é que cada vez há menos, mas gosto muito, porque aí ahn.. aliás, é comigo e com toda a gente, não é? A assistência que é prestada é uma assistência muito mais individualizada, é diferente

L: uhum uhum

E: é diferente, é

L: é isso que eu ia perguntar, sobre a assistência, quer dizer, né, algumas diferenças que são é..

E: é quase como você ir comprar roupa a Zara ou ir comprar roupa a uma loja que possa (?) vestir mais pequena em que a pessoa está ali ao pé de si, é a mesma coisa

L: uhum

E: é a mesma coisa

L: uhum, e..

E: é, exatamente

L: a proximidade do supermercado da loja para comprar alimento, é um fator importante?

E: ah, claro

L: uhum

E: claro, claro que sim, pra si também é de certeza, não é? (riso) então pronto.. é mais prático, mutio mais prático, não é?

L: uhum, mas

E: eu por exemplo, eu por exemplo.. eu vou lhe, eu vou lhe ser sincero agora (riso).. você pode não acreditar, mas eu ontem fiz mal em não lhe ter dito isso.. foi por um triz que você me apanhou em casa porque eu já não me lembrava e peço desculpa, não é, não é a descorar o seu trabalho, mas já não me lembrava que tinha marcado a entrevista consigo

L: uhum

E: eu tenho tanta coisa pra fazer, e já não me lembrava e então ia sair mesmo que.. a bocado acabei o meu teletrabalho e ia sair pra ir ao supeprmercado, mas não não tô a dizer que agora que estou chateado por causa disso, não é isso.. é só foi quando a Laura depois falou comigo é que disse “epah, realmente há (?) entrevista e já nem me lembrava”, ou seja, se tinha saído pra rua e você ligava-me nem sequer ia a atender.. ahn.. mas pronto, enfim

L: sim, mas então uma deslocação maior para um supermercado específico, você também já chegou a fazer?

E: sim, já cheguei a fazer, por exemplo aqui em Lisboa já cheguei a ir ao Colombo mas repara, é só quando quero um produto que não exista aqui perto..

L: uhum

E: e que seja mesmo necessário ir, porque senão não vou

L: uhum uhum

E: porque caso o contrário prefiro este aqui perto, porque eu por exemplo agora vou saio de casa, pego no meu carrinho das compras.. até vou apanhar ar né, porque agora estamos tanto tempo enfiados em casa..

L: uhum

E: ahn.. e aqui (?) a cento e poucos metros de casa, 200 metros no máximo tenho um tenho um supermercado, então.. vou a pé não é?

L: sim sim

E: é muito mais simples

L: (pausa longa) e na hora do pagamento, qual que é o método de pagamento que você prefere usar normalmente?

E: cartão, sempre cartão

L: uhum, e..

E: sempre cartão

L: e tem algum momento em que você se sente inseguro ou de forma geral?

E: não, nunca senti

L: uhum

E: as pessoas nunca me transmitiram essa insegurança.. nunca senti

L: uhum uhum

E: em caso algures eu já uso o cartão há muitos anos, aliás continuei sempre a usar mesmo depois de deixar de ver, já usava antes.. continuei a usar depois de deixar de ver e não.. e sinceramente nunca quis, nunca me senti inseguro, nem nunca fui fraudado numa compra..

L: uhum

E: a pessoa por mais valor do que eu tinha comprado por exemplo, nunca me apercebi disso, nem nunca (incompreensível) ia perceber-me-ia com facilidade, basta ligar ao banco para saber se fui enganado ou não né?

L: uhum, você..

E: por acaso nunca senti

L: você tem costume de pedir no caixa pra poder conformar o preço dos produtos ou da conta inteira?

E: não.. não, não

L; uhum

E: não

L: e sobre as questões das filas também né, na hora do caixa..

E: tenho sempre prioridade..

L: a prioridade, e como é que é, você utiliza da prioridade?

E: não sou eu, eu utilizo porque o próprio funcionário passa a frente de toda a gente..

L: uhum uhum

E: normalmente até acontece muitas vezes que o funcionário que lá está comigo a fazer compras, normalmente muitas vezes acontece isso a abrir uma caixa que está fechada pra passar as minhas compras..

L: uhum

E: por exemplo

L: uhum e já aconteceu alguma vez de algum cliente que tava na fila falar alguma coisa?

E: já..

L: é? Pode me contar um pouquinho?

E: várias vezes.. já, já porque.. porque é, muita gente quando olha pra mim.. não não se apercebe que eu não tenho aquelas características de muitas pessoas que não

vêem, ou principalmente aqueles que já nasceram assim, (incompreensível) é com muita facilidade que a pessoa não vê, no meu caso.. e haverá muitos casos como eu não é, as pessoas normalmente não se apercebem..

L: uhum

E: a não ser que eu esteja com a bengala na mão, (incompreensível) não se apercebem, porque quando se apercebem normalmente corre tudo bem, mas acontece essas coisas as vezes porque as pessoas não se apercebem a primeira

L: uhum

E: e as vezes pensam que só quer, que são.. que são (incompreensível) que perdem tempo (incompreensível) e que tem que passar a frente, percebe?

L: uhum, uhum, e agora uma curiosidade, você prefere.. tem momentos que você prefere usar a bengala e outros não, no supermercado, pra quando se dirige ao supermercado?

E: não, eu.. eu pra andar na rua uso sempre a bengala

L: uhum

E: (pausa longa) eu tô aqui a fazer as minhas coisas ao mesmo tempo, não se importa, pois não?

L: sim, não não, sem problemas

E: se não, se não ouvir bem diga que eu pouso (?) o telemóvel

L: tá bem

E: não, eu eu eu é assim, eu na rua gosto (incompreensível) sempre com a bengala.. e quando chego a porta do supermercado uso a bengala, se por exemplo, depois lá dentro quando (?) um funcionário muito das vezes inclui (?) a bengala, numa questão de ser mais prático, as vezes (?) a bengala.. ahn.. vou com outra pessoa não há necessidade de ir com uma bengala na mão, porque as vezes (?) é um bocadinho, até (incompreensível) um pouco percebes?

L: uhum

E: é mais porque (?) por causa disso, mas não tenho.. problema nenhum

L: e você notou alguma mudança nos seus hábitos alimentares desde o seu diagnóstico?

E: não

L: não?

E: não.. eu (?) tentei mudar de hábitos alimentares ao longo da minha vida, ao longo dos anos, mas por (incompreensível) mas eu as conheço-as (?) por.. por ter conhecimento, por aquele egoísmo (?) na minha forma de me alimentar..

L: uhum

E: por exemplo, eu neste momento não como carne.. já algum tempo que eu deixei de comer carne.. há bastante tempo, há bastantes anos, já foi há 10 anos que não como carne (incompreensível), nem laticíneos de vaca, por exemplo

L: uhum

E: não compro (?) uma sessão de.. salubre (?) (incompreensível) promoção ecológica também

L: uhum (pausa longa) sim, mas então assim, um alimento que talvez você deixou de comer por dificuldade no manuseio ou coisa nesse sentido?

E: não não não, nenhum, nenhum

L: uhum e..

E: é óbvio que por exemplo, os fritos são.. os fritos são mais perigosos não só pra mim mas pra toda a gente pra manusear, mas eu sempre fui uma pessoa que pessoalmente não gosto de fritos, portanto.. não é por causa de ter deixado de ver que não como fritos, percebe?

L: uhum

E: pronto

L: uhum, e tem algum tipo de produto alimentar que você escolhe por uma questão de praticidade na hora do preparo.. ou comodidade? Enfim, alguma coisa nesse sentido

E: ahn.. sim, mas isso, mas isso não é por não ver, é por é por ser prático pela preguiça do ser humano, por exemplo.. (incompreensível) eu costumo dizer que o melhor amigo do solteiro é uma lata de atum (risos).. é, por exemplo, gosto muito de usar couscous que é uma coisa rápida, as vezes quando chega a casa.. não demora muito tempo..

L: uhum

E: mas não tem.. não tem a ver com uma questão da minha eficiência, é mesmo.. se calhar era (incompreensível) pra toda gente não é

L: sim sim, uhum (pausa longa).. bom é, eu acho que eu cobri todas as perguntas que eu tinha aqui, mas ou menos anotado. Tem mais algumas questões que você gostaria de acrescentar?

E: .. não

L: uhum

E: mas então, então fui mais rápido do que você pensava..

L: sim, mas foi eficiente nas respostas

E: ah, ok

L: mas se tiver mais alguma questão que eu não perguntei e que você ache que é importante.. pode me falar

E: (pausa longa).. ahn.. não, não me parece acho que está tudo. Que eu me lembre agora não, sinceramente.. de qualquer maneira.. também lhe deixo (pausa longa)

espero també que esteja perfeitamente a vontade se por acaso se tiver alguma dúvida, mesmo depois de ouvir o que (incompreensível) disse.. não sei, não (incompreensível) tudo não é? Estás (?) a gravar..

L: sim

E: quer dizer que vai tomar nota.. ahn, se precisar de alguma coisa tou a sua disposição também

L: uhum uhum

E: tá bem?

L: tá bem, então, bom, gostaria de agradecer a participação, as informações são muito importante pro meu estudo e qualquer dúvida também estou disponível, você tem meu contacto e..

E: espero que o seu estudo corra muito bem, tá bem?

L: sim, tá bem, obrigada (risos)

E: você é uma, você é uma simpatia e merece.. isso é pro mestrado, não é?

L: sim sim, mestrado

E: ok, espero que corra mesmo bem e você tá no Porto, não é? Na faculdade do Porto.

L: sim, sim

E: ah ok, espero que corra muito bem e.. e pronto e.. já sabes se precisar de alguma coisa não, não hesite, tá bem?

L: tá bem, e só antes de encerrar eu queria pedir para caso você conheça mais pessoas com deficiência visual que poderiam tá interessadas em participar do meu estudo se puder compartilhar..

E: tá bem

L: o meu contacto, para que essas pessoas entrem em contacto comigo, que me ajudaria

E: você já entrevistou alguém de Lisboa, não?

L: ahn, por acaso já, já..

E: hm.. ok.. tá bem.. eu se souber de alguém, é assim eu sou muito sincero eu não convivo com muita gente que não vê

L: uhum

E: não é por nada mas (incompreensível).. mas pronto não calha (?), mas por acaso tenho uma amiga que não vê, não sei se .. você já entrevistou uma rapariga chamada Ines

L: não não

E: ah, então é falar com ela, pode ser que ela esteja interessada em falar consigo

L: uhum, tá bem

E: caso ela esteja depois lhe dou o número de telefone tá bem?

L: tá bem tá bem

E: e se algum dia vier a Lisboa, olhe, já sabe.. se quiser tomar um café, tenho todo o prazer

L: tá ótimo, tá bem, uhum assim que acabar (risos), se acabar né, que eu as vezes fico achando que não sei se vai acabar um dia

E: mas porque que pensa isso? Não tem nada que pensar isso, então to aqui a dar as minhas respostas todas e você tá a pensar isso? (risos)

L: (risos) mas..

E: porque que pensa isso, Laura?

L: não sei, eu não sei.. as vezes dá.. as vezes bate um desespero

E: mas porquê?

L: eu vou só parar de gravar aqui a nossa entrevista porque senão depois eu tenho que transcrever tudo isso (risos)

xx) Entrevista Luisa

LP (entrevistadora); E (entrevistado)

Duração: 13min

LP: Ok! É, antes de prosseguir eu vou só ler o termo de consentimento para a realização da entrevista, pode ser?

E: Certo. Pode ser.

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual”, que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante essa entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência de frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e confidencialidade serão assegurados pela investigação.

LP: Podemos prosseguir?

E: Sim.

LP: Ok. Vamos começar só com umas questões gerais. O sexo é o feminino. Idade?

E: 38.

LP: Ok. Escolaridade?

E: Décimo segundo.

LP: Uhum. A profissão?

E: Doméstica.

LP: Ok. Onde vive?

E: Monte Alegre.

LP: Ok. E com quem vive?

E: Marido e dois filhos.

LP: Eles são todos normovisuais?

E: (Interrompe/Incompreensível) Não. Só eu.

LP: Ok. E como é caracterizada a sua deficiência visual?

E: Caracterizada como?

LP: Nível médico.

E: Distrofia crônica.

LP: Uhum. E nesse caso é cegueira total?

E: Não.

LP: Seria baixa visão, não é?

E: Sim.

LP: Uhum. E quando que foi feito esse diagnóstico?

E: É... Quando eu comecei a escola. Que eu comecei a ter dificuldade e foi aí que descobri.

LP: Ok. Bom, vamos falar um pouquinho sobre a compra em supermercado, compra de alimentos. Normalmente é você que faz as compras, como é que funciona?

E: Eu se (incompreensível) vou. Mas o essencial é que eu não tenha que ver preços, porque não consigo. Mas normalmente vou com o marido. E ele que vai comigo sempre.

LP: Então não aconteceu em nenhum momento de ir sozinha e pedir assistência pra alguém que trabalha no supermercado?

E: Hum... não.

LP: Ok. Só mesmo pra direcionar as perguntas, porque tem muitas que é com base em assistência que o pessoal que trabalha nos supermercados dá para as pessoas, sabe?

E: Uhum, sim.

LP: No seu caso, como é que o ambiente do supermercado influencia assim na locomoção dentro do supermercado? A distribuição dos corredores, das mercadorias?

E: Eu não posso dizer que está mal, eu é que não vejo.

LP: (Risos) Mas assim, tem alguma questão que acha eu poderia ser melhorada? Por exemplo de esbarrar em alguma coisa, é...

E: Eu vejo. A dificuldade é mesmo de ver os preços, e eu também tenho fotofobia, e as luzes também.

LP: Então nesse caso a iluminação tem uma grande influência do supermercado?

E: A... Mas para pior.

LP: Para pior. Ok. Então a iluminação do supermercado não é ideal para o seu caso?

E: Não, porque tenho fotofobia.

LP: vUhum, entendi. Então assim, como é o seu marido que vai fazer as compras, a questão da assistência é bem... feita, né? Não teria nenhuma queixa né? No seu caso (risos).

E: (Risos) Pois exatamente.

LP: Eu vou pular essa parte, é capaz da nossa conversa ficar um pouco mais curtinha porque esse é um dos fatores principais. Em relação ao que já me falou, que não consegue ver os preços... Nas questões das embalagens também, ler as letras miúdas não consegue?

E: Não, não, não. Nada.

LP: Uhum. Então nesse caso também pede sempre ao marido que leia, ou usa alguma aplicação?

E: Não, é mesmo o marido.

LP: Aham, aham. E acha que tem alguma forma que poderia ajudar pra que você pudesse ter mais independência nessa questão ou?

E: Não sei, se existe alguma aplicação que se possa pôr no tele móvel que possa ler essas coisas, não se. Já não tenho conhecimento.

LP: Uhum, uhum. E quando vai ao supermercado gosta de descobrir novas marcas e novos produtos ou prefere comprar o habitual?

E: Normalmente é o habitual. Mas também vou a quem diz? Preços, não é?

LP: Uhum. E nesse caso também, de qualquer forma é sempre com a assistência do seu marido, não é?

E: Sim, eu se for sozinha, se precisar do essencial vou até o produto que é de costume e ...? já não vejo os preços.

LP: Entendi, entendi. Então quando vai sozinha é mesmo pra o que já conhece e já sabe dos preços?

E: Exato.

LP: Uhum, entendi. Bom, aí agora a gente então fala da questão da embalagem, das etiquetas, dos preços. Ah, e a data de validade? Também...

E: Também não vejo.

LP: E tem alguma forma pra poder identificar ou também é sempre pedindo ajuda?

E: Tem que pedir ajuda.

LP: Uhum. E acha que tem alguma forma que poderia melhorar essa questão?

E: Só se aumentassem (risos) no pacote.

LP: Uhum, sim, sim. E na hora do pagamento também normalmente é o marido que faz o pagamento ou é...

E: Se eu for com ele, é sempre ele. Se eu for sozinha tem que ser eu (risos).

LP: Quando vai sozinha prefere pagar com cartão ou dinheiro.

E: Eu já paguei com cartão, mas eu (incompressível) e agora pago com dinheiro, mas não tinha dificuldade em pagar com o cartão. Embora não conseguisse ver quanto é que tinha na máquina. Confiava, não é? (Risos)

LP: Sim (risos). Já teve alguma vez que se sentiu insegura em relação a isso?

E: É... não. Quase sempre o talão vejo em casa e ficamos.

LP: Uhum. E no seu caso, utiliza das filas de prioridade? Nos caixas...

E: Não, não.

LP: Não? Tem algum motivo específico que queira me contar?

E: Por não utilizar?

LP: Sim, sim.

E: Não, porquê... Eu acho que não vale a pena. Não me sinto bem também a estar a passar à frente das pessoas. Eu posso estar à espera. Não estou em uma cadeira de rodas, não estou grávida. Não sei (risos). Simplesmente não vejo. Mas isso eu acho que não me dá o direito de passar à frente só porque não vejo.

LP: Uhum, uhum. E no caso que contou as vezes que foi sozinha ao supermercado, alguma pessoa que trabalha no supermercado ofereceu ajuda ou perguntou se precisava de alguma coisa, se precisava de assistência, ou isso não acontece?

E: Não, porque assim... Quem souber que eu vejo mal, sabe. Quem não souber, não sabe. Porque não se nota.

LP: Então não utiliza da bengala nem para sinalizar?

E: Não.

LP: Uhum, ok, ok. Bom, e só mais em relação à proximidade de supermercado, da casa onde mora, é...

E: Pois isso tem que ser de carro.

LP: Aham, aham. É sempre de carro?

E: Pois. Se vou sozinha vou no autocarro ou com meu marido.

LP: Aham, entendi. Então já que tem que fazer essa locomoção, tem algum supermercado específico que prefira ir, tem uma motivação?

E: Em Monte Alegre não temos muita escolha. Temos o Intermaché e também temos aquelas lojas locais, aquelas com... comércios pequenos. Mas assim, só temos o Intermaché.

LP: Ah, percebi. E sobre esses comércios locais, acaba que compra mais neles, como é que funciona? Ou prefere mesmo ir ao supermercado?

E: Eu prefiro o Intermaché.

LP: E tem alguma motivação (risos) também que gostaria de me contar?

E: Alguma?

LP: Motivação, um porquê de ir no Intermaché?

E: Nas lojas locais as coisas são mais caras, não é? É não tem muita variedade.

LP: Uhum. Então pelos...

E: (Interrompe) Produtos.

LP: O serviço que recebe nas vezes que já foi sozinha nas lojas locais e no supermercado tem muita diferença? Como é que é?

E: Entre uma e outra?

LP: Sim, sim.

E: Nas lojas locais as pessoas se conhecem mais, não é? Falam mais. Mas aqui é um bairro pequeno, nós conhecemos todos (risos). É igual.

LP: Bom, a nossa conversa ficou bem curtinha (risos)...

E: Pois (risos)

LP: Porque tem várias questões que não se aplicam ao seu caso. Mas tem alguma questão que gostaria de me contar, da sua experiencia pessoal, até mesmo de inserção na sociedade, qualquer questão que eu não abordei?

E: Que eu lembre, de momento, não (risos).

LP: (Risos) Mas não tem problemas. De qualquer forma essas informações são de grande importância pra pesquisa, e também se ficar qualquer dúvida, se lembrar de alguma coisa, eu... Tem o meu contato, pode me ligar, podemos conversar mais sem problemas.

E: Sim, ok.

LP: E antes de encerrar, eu queria pedir caso souber de alguém que... mais pessoas deficientes visuais que possam estar interessadas em participar da pesquisa, e se puder compartilhar o meu contacto com elas eu agradeço.

E: Tá bem, tá bem.

LP: Bom, é isso. Ficou curtinho, mas de qualquer forma, se lembrar de alguma coisa, qualquer coisa eu estou disponível. Tá bem?

E: (Risos) Não pude ajudar, mas...

LP: (Risos) Não, de qualquer forma tudo é ajuda. Não se preocupe.

E: Ok.

LP: Tá bem? Então tá bom.

E: Pronto, um resto de bom dia então.

LP: Bom dia. Com licença.

xxi) Entrevista Soraia

Duração: 48:06 – 04.03.

LS (entrevistadora) e E (entrevistado)

LS: Só antes da gente prosseguir eu vou ler o termo de consentimento para a realização da entrevista, pode ser?

E: claro que sim.

LS: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação. Podemos continuar?

E: claro que sim.

LS: uhum, é, então só algumas questões sociodemográficas, o sexo feminino, a idade?

E: é 33.

LS: ok. Escolaridade?

E: doutoramento.

LS: uhum, e a profissão?

E: investigadora.

LS: ok. E onde vive?

E: no Porto.

LS: uhum. E com quem vive?

E: é sozinha.

LS: uhum. E como que é caracterizada a sua deficiência visual?

E: é retinose pigmentar ou ritinite pigmentosa dependendo, dependendo do país, mas é retinose pigmentar.

LS: uhum, e quando foi feito esse diagnóstico?

E: em 2010.

LS: ok. É então, e no caso, você é baixa visão?

E: é sim, perda de visão periférica e baixa visão noturna.

LS: ah, ok ok.

E: só.

LS: e esse caso ele pode progredir?

E: sim, sim.

LS: ok, ok. Bom então eu vou fazer algumas questões exploratórias só mesmo para a gente entender como é que é o seu processo de compra em supermercado, pode ser?

E: é claro que sim.

LS: normalmente você faz compras, agora tem a questão da pandemia também que é um pouquinho (riso na voz) diferente, mas normalmente você faz compras mais presencial, mais online, por telefone?

E: ainda presencial, mesmo no contexto de pandemia, sim.

LS: uhum uhum, e quando é presencial também faz sempre sozinha ou...?

E: ahn não, durante a pandemia fiz quase sempre com o meu namorado por causa do meu problema de visão não conduzo, portanto e como opção era ir menos vezes ao supermercados ou neste caso hipermercados maiores ahn ia acompanhada do meu namorado.

LS: uhum, e antes da pandemia era diferente essa...?

E: era diferente sim, ahn.. porque tenho o Pingo Doce mesmo perto de minha casa, só que é um supermercado mais pequeno e portanto eu deslocava-me sozinha. Não, não precisava, pronto de boleia a termos de carro.

LS: uhum. A gente pode falar tanto de antes da pandemia, quanto durante da pandemia, que as vezes algumas entrevistas, deu, é, uma resposta bastante diferente nesse sentido.

E: interrompe com "ok".

LS: é, e vamos então falar um pouco antes da pandemia, sobre sobretudo sobre as compras sozinhas que...

E: interrompe com "uhum"

LS: que é né, mais importante para a minha pesquisa. Como é que funciona essa a compra no supermercado, assim, pra você? Quais são as dificuldades...?

E: sim, a nível de... do meu problema de visão a minha maior dificuldade tem mesmo a ver com a perda já total de visão periférica, portanto, ahn.. eu sinto mais confortável em supermercados ou hipermercados que eu já conheço...

LS: interrompe com "uhum"

E: ..ahn e normalmente, nas horas mais confusas, com mais gente, nas horas de ponta é mais complicado para mim. Eu não vejo nem as pessoas, num num diametro perto de mim, como também não vejo ou caixas que estejam no no chão do supermercado ou algum tipo de reposição que esteja a ser feita, ahn portanto sinto-me mais confortável naqueles supermercados que eu já conheço e que já sei mais ou menos aonde é que

está a disposição ahn das coisas, e neste caso a disposição daquilo que podem ser potenciais obstáculos...

LS: uhum...

E: ...ahn, ahn e acho acho que é isso, a minha maior dificuldade, no meu caso como não tenho visão periférica, é mesmo a movimentação dentro do espaço físico do supermercado.

LS: uhum... então, falando um pouquinho sobre o ambiente, o espaço físico do supermercado, você já deu alguns exemplos, mas pode me falar um pouco mais, como que o design, o layout, a distribuição dos corredores, das mercadorias no supermercado, como é que isso influencia durante toda a sua permanência no supermercado?

E: sim... eu acho que um bom exemplo para conseguir explicar isso ahn é por exemplo o layout que o supermercado que o Mercadona tem, que eu conheci recentemente, que tem os corredores muito largos, muito amplos, que permite que eu consiga circular sem ir contra nem os expositores nem as pessoas, e se calhar pensar em supermercados mais pequenos como o Pingo Doce que fica perto de minha casa que é aqui em Cedofeita, em que definitivamente os corredores sempre carregados de muita informação, ou seja, tem não só ahn demasiados expositores e que tem pouco espaço entre eles o que leva também as pessoas acabem por ter menos espaço entre elas. Portanto, se eu tivesse que dizer o que é mais benéfico para mim, será um estilo da organização do supermercado mais próximo àquilo que o Mercadona tem e não tanto próximo do que por exemplo ahn o Pingo Doce tem.

LS: uhum, uhum, e bom, você já deu alguns exemplos, e sobre a questão da luminosidade tem alguma influência para você, da luz nos supermercados?

E: ahn.. sim, ahn ...tendencialmente, (engasgou e tossiu – peço desculpa) eu não costumo ter muitas dificuldades porque eles são bastante iluminados, eu reajo melhor, não sei se é uma questão clínica ou não é uma questão pelo menos de adaptação da minha visão, portanto também não quero incorrer em questões mais medicinais, ahn.. mais normalmente os supermercados que têm luzes brancas (ênfase na palavra), mas que não são demasiadas intensas são aquelas em que a minha visão reage melhor. Se eu entrar em um supermercado que seja, que tenha ahn uma exposição demasiada alargada a luz, como um dos problemas da minha doença efetivamente está relacionada e peço desculpa se o termo não é correcto, mas tem a ver com os bastonetes (entonação de pergunta), ou seja, como a receção da quantidade de luz que nós recebemos eu acabo por sentir dificuldades em... em ver também. Mas tendencialmente nos supermercados portugueses pelo menos eu não tenho sentido essa dificuldade, acho que há um equilíbrio.. benéfico para mim.

LS: uhum. E mais algum ponto... a gente vai explorar mais um pouco disso mais para frente, mas mais algum ponto específico da própria organização do ambiente que tem alguma influência maior, assim, na hora de você realizar as compras?

E: sim, eu acho que.. todos os corredores que.. tenham para além dos expositores normais, ahn os expositores dedicados as promoções tornam-se.. obstáculos para mim porque normalmente são expositores que tem dimensões diferenciais entre eles, ou diferentes neste caso, desculpa, e que acabam por ocupar um espaço circulação que seria de certa forma o ideal para mim, ou seja, de maior, de maior amplitude por assim dizer. Então, normalmente, isso causa-me uma dificuldade ahn e por estranho que pareça, mas claro, o que está relacionado com a falta da visão periférica, nomeadamente neste campo, ahn quando os supermercados estão em manutenção ou qualquer tipo de serviço de limpeza todas aquelas plaquinhas de amarelo a dizer, pronto, a indicar que efetivamente estão em trabalhos de manutenção, ou entram no meu raio de visão ou é certo que eu vou tropeçar, bater bater nelas em algum momento porque efetivamente não me consigo aperceber tão atempadamente como as pessoas com uma visão dita é, normal, efetivamente é uma visão normal.

LS: uhum, uhum, e no caso quando você ia fazer as compras sozinha né, tanto nesse Pingo Doce perto de casa, quanto talvez no supermercado maior, você já chegou a pedir assistência logo na entrada, assim, para poder realizar as compras?

E: não, pra já pra já não, ahn.. não sei se de futuro poderá acontecer mas pra já de momento não. Ainda me consigo sentir independente nesse nesse aspecto, sim.

LS: uhum, uhum. É, eu tenho uma grande sessão das minhas perguntas é exatamente sobre essa questão da assistência humana, porque muitas pessoas, normalmente as pessoas que têm a cegueira total, já chega diretamente no caixa na entrada e pede assistência. Nesse caso, não é o seu caso, mas se a gente puder falar um pouquinho da interação humana assim, de algum tipo de vez que você precisou..

E: interrompeu com “uhum”

LS: .. que você precisou de pedir assistência pra alguma coisa, como é que funciona ou se acaba que não acontece?

E: portanto, eu como fui muito aberta, reagi dentro do possível do que pode ser bem a a notícia da minha doença, eu tomei a decisão muito cedo de partilhar com o meu grupo de amigos mais próximo ahn e com o meu núcleo familiar mais próximo, isto para dizer o que, os meus maiores problemas e as minhas maiores dificuldades são efetivamente em grandes multidões neste momento, ahn e em tudo o que implique já ahn uma ida noturna a rua. Portanto, o que eu posso dizer é que efetivamente os meus amigos e as pessoas que estão perto de mim já já sabem do meu problema, portanto facilmente me oferecem a mão, ou eu vou buscar a mão para estas situações. Tudo que seja bares ou

discotecas, apesar de agora nós não frequentarmos ahn, mas nelas eu nunca cirulo sozinha porque eu não tenho essa capacidade de circular sozinha, ahn e a nível do dia-a-dia, eu sinto que consigo fazer as coisas ainda com a minha independência, ahn agora faço a um ritmo que não fazia antes, isto para dizer, a circular para mim no metro do Porto em estações como a Trindade, que.. ao meu ver não foram (dificuldade em falar a palavra) arquite... arquite, pronto, de forma aquitetônica, desculpa a palavra, no que toca a pessoas com algum tipo de incapacidade porque há um cruzamento em diferentes vias de uma grande multidão ao mesmo tempo ahn o que acaba por ser um elemento de estresse, ali sim, tenho que admitir que já tenho que fazer pausas diferentes e por mais que eu tente assegurar ahn a minha visão de todos os campos, é raro as vezes que eu não leve um encontrão ou que alguém não me magoa ou que eu acabe por magoar alguém em termos de pisar ou ir contra. Ahn.. no dia-a-dia, lá está, quando eu não estou sozinha, as pessoas que estão comigo como são pessoas de confiança normalmente já já estão mais atentas também a caminhada que eu faço, a marcha que eu faço, então são capazes de ir para o lado de fora do passeio para que eu fique do lado de dentro, ahn dão-me a mão para que eu possa atravessar em situações mais complicadas, ahn.. mas pra já eu não sinto que a minha independência foi afetada, sinto é que acabo por sofrer algumas mazelas, eu sofro alguns encontros, vou contra as vezes alguns sinais de rua, ahn talvez porque também ainda não fiz, ainda não tenho contacto com uma transição para a bengala e portanto acabo por estar mais atenta, mas nem sempre consigo não ir contra determinados obstáculos.

LS: uhum, uhum

E: interrompe... não sei se a resposta, se respondi ou quer uma melhor resposta (rindo)

LS: sim sim, mas na verdade não necessariamente só dentro dos supermercados mas de forma geral esses encontros, ou né, as vezes uma questão que acontece com uma pessoa que é estranha, uma pessoa que não tem conhecimento da doença, como é que acontece, assim, já teve alguma situação um pouco desconfortável...?

E: sim, sim, já tive, eu acho que já tive várias depois depende muito e tenho que ser muito sincera do meu estado de espírito daquele dia....

LS: uhum....

E: eu acho em que há alturas em que eu reajo bastante bem e de forma muito muito natural e avanço com o assunto, acho que há outras em que efetivamente fico mais ahn.. (pausa longa) sentida com as situações. Na faculdade aconteceu-me uma, em que eu fui contra um cinzeiro grande daqueles que tem areia e derrubei-o no pátio, ou seja, numa altura em que estava muita gente naquele sítio e acabei por ser gozada. Então isso, nessa altura, por exemplo, mexeu comigo...

LS: uhum...

E: há outras alturas, assim, estou a dizer assim, daquelas que mais me lembro... houve uma altura numa saída do metro, na Maia, era uma festividade qualquer de verão, o que implicou que, a saída que eu estava habituada, porque depois decoro, eu acho que nós arranjamós estratégias, eu tento a decorar muito a localização geoespacial onde eu me situo para poder controlar dentro do possível a forma como eu me posso movimentar e neste caso as saídas, todas tapadas, porque havia um volume maior de pessoas né, por causa da festa local na altura, o que impediu que eu visse.. o caixote de lixo que era de metal e acabei por ir contra ahncom a minha barriga, e abri a barriga, fiz um golpe ainda considerável na barriga. Portanto, são assim, situações mais aborrecidas, depois as que eu achava normais que é no metro ou na rua é que as pessoas assumem que a minha falta, que elas não sabem nada, mas que a minha falta de visão assumem ou como má educação ou como arrogância, ou seja, que eu vou contra elas propositalmente porque não me quero desviar delas. Então normalmente há sempre um insulto, ahn no início mexia muito comigo, agora muito honestamente, tento avançar e seguir com o assunto porque eu sei que não vai valer nada eu parar e explicar para a pessoa que tenho retinose pigmentar ahn e portanto o ideal, sabendo também que magoei a pessoa né, e aí relativamente é prosseguir com.. com a minha vida, porque efetivamente a visão periférica com o que tenho, eu posso olhar para o lado esquerdo que não estou a cobrir o lado direito, portanto qualquer obstáculo que me venha por outro lado ou de cima ou debaixo eu não vou conseguir assegurar que ele entre no meu campo.. no meu campo de visão. Mas acho que são estas situações e em festivais de música que antes eu circulava sozinha ahn e agora eu não consigo circular sozinha, principalmente se for, que era algo que eu frequentava com alguma frequência, agora vamos ver quando voltará não é...

LS: risos

E: .. mas a partir do momento que caia a noite é demasiada informação, são demasiadas pessoas e portanto eu não consigo mesmo ahn mobilizar-me sozinha. Normalmente o que eu faço o que já me aconteceu num festival de música, foi parar, na altura liguei a alguém de confiança só para dizer o que que estava a passar e para a ansiedade não não ganhar.. não me vencer por assim dizer e depois quando o momento maior de passagem de pessoas serenou eu acabei por fazer o meu caminho e ir de encontro ao meu grupo de amigos com quem estava na altura.

LS: uhum, e mais assim, sobre especificamente o supermercado, acontece de você pedir ajuda para alguém que trabalhe no supermercado, até mesmo para outras cliente, porque eu não sei, você em questão de números pequenos, isso aí você consegue enxergar tranquilamente?

E: consigo, sim sim sim. Eu não tenho problemas na acuidade visual, o único problema que tenho é ser míope, mas isso é independente da degeneração da retina que eu tenho, portanto, ahn.. normalmente o que acontece se eu pedir ajuda é quando tenho dificuldades em encontrar algum produto porque acabo por.. se for um supermercado novo, como não consigo cobrir todo o meu, todo o meu espaço (riso tímido na voz), aí sim não tenho problemas nenhum e já o fiz em perguntar a (ênfase na palavra) localização do produto, não tanto para me descrever o produto ou para me indicar um produto específico porque não a, não estou.. não estou a ver. Ahn.. depois acho que isso também pra já por não acontecer por aquilo que eu referi no início da entrevista como, efetivamente, tendencialmente como vou a sítios que já conheço e faço isso por estratégia, portanto também porque me transmite maior segurança e diminui os meus níveis de ansiedade ahn e quando faço sozinha ou quando faço acompanhada de pessoas que sabem precisamente o problema que eu tenho, então estão mito confortáveis com isso, eu acabo por não necessitar desse tipo de apoio. Pelo menos por agora (risos tímidos).

LS: uhum, uhum. É, e sobre as questões das embalagens, tem alguma questão das embalagens dos produtos em si, da identificação, de onde que são os produtos, essa questão assim, como é que funciona pra você?

E: eu acredito e tenho a ideia de que demoro mais tempo que uma pessoa normal a encontrar determinados produtos ahn que não estejam nos corredores habituais que eu já tenho mais ahn familiaridade com, exatamente porque eu demoro mais tempo a cobrir o campo visual que uma pessoa com visão normal consegue fazer, não é...

LS: uhum...

E: Portanto, eu muitas vezes o que tenho que fazer, o que faço e é a minha estratégia, eu recuo tendo em conta o tamanho, a largura do corredor, peço desculpa, eu recuo sempre para conseguir ter uma maior amplitude do meu campo, porque na verdade o meu campo visual é qualquer coisa como isto, portanto quanto mais perto eu tiver dos produtos, menos quantidade de produtos eu irei ver, portanto a minha estratégia, quando calha de efetivamente não saber aonde está determinado produto e acontece, até porque as vezes os supermercados também mudam, não é, os seus expositores, e o seu, e o seu layout, é isso o que eu faço, eu tento sempre recuar quando o espaço permite para então eu ter uma visão mais alargada ahn e conseguir perceber a localização dos produtos que eu, que eu estou a procura sim.

LS: uhum. Então na questão dos produtos, das embalagens, não é uma questão da identificação talvez, do produto em si, ou diferenciação do produto para o outro, mas num campo geral assim...

E: sim....

LS: onde, estão localizados fisicamente, né?

E: exatamente, no meu caso sim.

LS: uhum, uhum. E uma questão também das datas de validade, etiqueta, isso aí é tranquilo?

E: é, pra mim pra mimsim, porque como sabe, com a minha acuidade visual não é afetada por esta por esta doença...

LS: uhum...

E: ela é mesmo característica da degeneração da retina no que toca ao campo periférico e a baixa visão noturna.

LS: uhum, sobre assim, as embalagens dos produtos, tem mais alguma outra questão além dessa que já me contou, que tem dificuldade, assim, no supermercado, até mesmo quando chega em casa, ou...?

E: não, pra já ahn.. para já ainda não.

LS: e a seleção de produtos não embalados como as frutas, verduras, a padaria self service também, como é que funciona? É mais ou menos parecida?

E: é, é mais ou menos parecida, sim, ahn porque pelo menos neste aspecto ahn, ahn como a minha acuidade já não está afetada e mais do que isso, pronto, ahn a minha miopia apesar de já um bocadinho vaga (?), eu posso usar óculos, eu posso usar lentes, ahn.. consigo pegar perfeitamente nos produtos, estar a vontade com os produtos. A maior dificuldade para mim não está efetivamente na relação com os produtos, pelo menos agora, está se calhar muito mais na interação que eu tenho com pessoas, ou seja, se estiverem 5 ou 6 pessoas a escolherem o mesmo tipo de fruta que eu estou a escolher, eu preferencialmente prefiro afastar-me e esperar que fique menos gente porque quase (ênfase na palavra) certeza que eu vou contra alguém ou alguém vai contra mim e, nem todas as pessoas, como comentei a pouco, reagem bem, isto é (?), o sentido de empatia infelizmente não é o mais comumahn na nossa sociedade atual e portanto eu prefiro dar este espaço e depois eu voltar e escolher os meus produtos com mais com mais calma.

LS: uhum, uhum. E na hora do pagamento também, como é que funciona? Tem alguma questão que poderia melhorar, por assim dizer, ou também é tranquilo?

E: eu sinto que.. a nível a nível da visão ahn eu acho que sou mais lenta do que as outras pessoas e acho que isso as vezes pode chatear as pessoas que estão na fila (riso na voz), porque efetivamente (pigarro) eu posso demorar mais tempo a colocar os produtos no saco, muitas vezes a menina diz-me que a caixa já, que a caixa multibanco já está virada pra mim e eu ainda não a vi. Ahn.. e eu acho que quanto mais, a questão pelo menos pra mim, e não sei há pra outras pessoas, mas quanto mais.. amplos forem os espaços, ahn melhor e mais benéfico é para mim. Portanto, se eu tiver um bom

distanciamento, isto agora não tem nada a ver com a pandemia, mas, se eu tiver a possibilidade de ter um bom distanciamento social das pessoas no ato do pagamento para não ir contra ninguém ahh e se efetivamente as caixas estiverem um espaço ainda relativa entre elas a minha comunicação com, tanto com os espaços físicos como com as pessoas tendencialmente seria melhor. Ahh.. de resto, lá está, acho que o que acontece normalmente é é as pessoas assumirem só que eu sou muito distraída (riso na voz) e portanto, ou compreendem e são simpáticas ou então não são tão simpáticas e partilham a sua não empatia. Pronto, normalmente é isso.

LS: uhum, uhum. E na questão da fila da prioridade, é uma coisa que você já fez uso ou não?

E: não, nunca fiz uso ahh... em nenhum momento. Ahh Já pensei sobre isso não tanto em relação a fila prioritária (ênfase na palavra), as vezes mais em.. por exemplo nas questões dos transportes em Portugal. Porque aí sim é mais complicado pra mim. Só com o que eu sinto, e já partilhei isto, apesar de nunca numa forma muito aprofunda, mas eu sinto que nós ahh como seres humanos, tudo aquilo que não é visível é é muito fácil de ser de ser criticado, e portanto como eu não me sinto a vontade talvez também pela minha postura de continuamente estar a explicar o que é que eu tenho e porque é que eu tenho, porque que eu tenho que tá naquela situação, ahh.. e como pelo menos para já eu também estou num momento em que ainda consigo sentir-me independente e então dar prioridade aos grupos mais idosos, e.. as mulheres grávidas e as mulheres com com com crianças ou casais com crianças, acabo por nunca fazer uso. Honestamente não sei se alguma vez o farei a não ser se chegar a uma fase que poderá acontecer e que é é uma das (incompreensível) da minha doença em que eu tenha que usar bengala ou estar munidade de outro tipo de ferramenta de apoio e se calhar aí fará mais sentido não só por mim, ahh mas porque efetivamente também ajudará as pessoas que estão na fila comigo, não é? Porque se eu puder acelerar num bom sentido o processo de pagamento também será mais na benéfico para as pessoas que estarão comigo na na fila.

LS: uhum...

E: mas em termos práticos, nunca usei...

LS: uhum...

E: até hoje.

LS: é, você falou dos sistemas de transporte, não é isso, de Portugal?

E: uhum, sim sim.

LS: é, em que sentido, assim? Se puder dar um exemplo, ou alguma coisa nesse...?

E: portanto, eu sou, era frequentadora assídua (riso na voz) do metro e do autocarro, mas mais do metro. E o que eu sinto pelo menos, apesar de nós sermos um país

pequeno obviamente, ahn mas eu acho que não há ahn, não temos aquilo que é trabalhado como um design for all, um design que seria acessível a termos de transportes para qualquer tipo de ahn.. de pessoa ou de incapacidade. Ou seja, ser acessível desde o momento em que fosse para um carrinho de bebé, como para uma mulher que usa atacção, como para um homem que usa muleta ou como no meu caso que é uma pessoa que já tem baixa visão. Então, ou nós já estamos muito habituados a esse tipo de transporte, que foi o meu caso e acabei por arranjar estratégias ou admito que eu acho que é algo muito ansioso. Ahn.. e depois tem dois prismas: ansioso porque ninguém está ahn.. empaticamente (riso na voz) preparado para ajudar ou para perceber a situação, ou os que estão ahn muitas vezes fazem numa situação de.. de colocar a pessoa num lugar de vulnerabilidade obrigatória e fragilidade obrigatória. E eu não me quero sentir frágil e não me quero sentir menos. Eu quero é poder usufruir de todos os direitos ahn como todas as outras pessoas. E portanto essa condição também não me deixa confortável e é o que eu sinto que a nossa sociedade, pelo menos em Portugal que é um caso em que eu posso falar, acontece e são as duas situações mais comuns, ou seja, ou não temos empatia para com e a pessoa acaba por ficar mais ansiosa e se se calhar não recorrer àquele meio de transporte ou quando temos é uma empatia que coloca a pessoa num lugar de diminuição e de deficiência clara e isto eu também não acho justo, porque não é por termos, ahn.. sermos menos, vou usar a palavra capaz, em termos físicos em determinada instância que nos diminui face a alguém que não tem nenhuma incapacidade física a partida. Então acho que falta essa educação ahn social, mais adepta, mais ampla que realmente coloca o design para todos e para todas nesta amplitude, não é, ou seja, tem que ser acessível como eu disse há pouco, desde a pessoa que usa atacção e pensarmos no tipo de passeio que é feito, à pessoa que efetivamente não ahn.. não vê de todo. E eu acho que isso em Portugal, nota-se principalmente na rede de transportes não acontece.

LS: uhum, é você falou um pouquinho sobre a educação, né, além do design, que aí eu acho que é, vai além né, e como é que é... não precisa me dar uma resposta se não tiver, mas assim, é uma pergunta que as vezes eu faço assim, é, você tem algumas soluções baseadas na própria experiência que poderiam ser implementadas?

E: sim, eu acho que primeiro ahn.. a questão do do.. do design for all que eu falei, ou seja, de uma noção de acessibilidade para todos, acho que devia ser trabalhado em todas as escolas ahn e nomeadamente, eu acho que deveria integrar àquela que é a formação de professores em Portugal, porque efetivamente se os professores que são aqueles e aquelas que acabam por depois, obviamente, definirem e orientar ahn os diferentes níveis de ensino e educação dos nossos jovens e das nossas jovens, se na sua formação de professores compreendessem a a importância que a arquitetura, que

a organização dos edifícios e nisto falo das escolas em específico, ahn acaba por ter na forma como as crianças depois também crescem e também se relacionam com os seus pares, com os (incompreensível), com a sociedade, acho que pra mim já seria.. um ponto a acrescentar, ou seja, nesta que é, nós temos um sistema de formação contínuo de professores, portanto, não existindo numa formação inicial que eu compreendo que tem que ter outras componentes mais direcionadas para o currículo, acho que na formação contínua, a oferta deste tipo de... de conteúdos, de trabalho daquilo o que é a acessibilidade e de uma sensibilização para estes casos já seria importante. Depois, é óbvio, eu sou da educação e.. e portanto percebo como é fundamental desde uma tenra idade por assim dizer, numa forma mais informal, as crianças tarem despertadas ahn para todo o tipo de diferenças. Quando nós falamos toto tipo de diferenças, infelizmente no atual momento vivemos diferenças mais associadas a a questão da etnia ou da raça, ahn mas trabalhar também esta questão daquilo que possam ser as diferentes incapacidades motoras que nós que nós podemos ter ao longo da vida. Acho que se isso fizesse parte do currículo, daquela que é também em termos nacionais, a nossa educação para a cidadania de forma mais assídua, eu acho que.. iria.. de certa forma permitir que as crianças não vissem com uma (incompreensível) das diferenças, vissem com uma lente (incompreensível) ahn características que todos nós temos. Portanto, e eu, das minhas questões seriam essas: a integração de formação na, pelo menos na educação contínua de.. ahn de professores, e se possível naquela que é a estratégia nacional para ahn.. para a cidadania, da educação para a cidadania, peço desculpa, se calhar integrar mais atividades que permitissem então as crianças já crescerem com este know-how e quando chegassem a sua adolescência ou a sua formação académica ou profissional já seria algo naturalizado de forma positiva, ou seja, não banalizar a diferença, mas conscientizar as pessoas para que efetivamente todos nós devemos ter acesso as mesmas condições, as mesmas estruturas e aos mesmos recursos independentemente da condição física que que experienciamos por algum motivo.

LS: uhum, bom já dá pra ter uma ideia, mas eu quero (risos)

E: (riso tímido)

LS: perguntar mais assim... com base na sua própria experiência, não sei se por acaso você também tem contacto com pessoas deficientes visuais que não enxergam completamente, então, também, nas queixas que talvez você possa ter escutado ao longo, né, do seu processo... é, você acha que Portugal já tá mais próximo de uma inclusão, como é que assim, a caminhada de Portugal, nesse aspecto?

E: ok.. Não sei se seria a pessoa mais adequada para falar...

LS: uhum...

E:... porque eu sempre tive, e ainda não contactei ACAPO, eu só tive por parte do meu médico ahn a possibilidade de contactar ACAPO eu acho que há 1 ou 2 anos até por causa da mobilidade...

LS: uhum...

E: a termos de mobilidade que eu acabei por ter, portanto nesse aspecto não vou, não sei se serei a pessoa mais certa porque também não estou envolvida nas plataformas certas...

LS: uhum...

E: sei que cheguei a pedir ao meu médico para.. para entrar em contacto com outros pacientes com retinose pigmentar para que eu pudesse falar do meu problema ahn.. e ele acabou por dizer que não era passível por questões de partilha, de proteção de dados...

LS: uhum....

E: ahn.. posso partilhar também ahn que tive uma experiência muito negativa para mim e se calhar por isso eu também me afastei de diferentes entidades que foi numa altura em que... porque a minha perda de visão é gradual, que portanto, vai aumentando de ano para ano e não dá forma, até agora (neste momento parece que ela sorri), tentar ser otimista, não há nenhum tratamento e nem nenhuma cura, portanto eu tanto posso estar como estou agora com a perda quase total de visão periférica, como, não queremos que assim seja, mais daqui a 2 ou 3 dias essa perda (gaguejou) seja maior ainda.

LS: uhum....

E: e nesse sentido ahn até em conversas com alguns amigos e alguns familiares, ahn aconselharam-me a ir ao centro de emprego.. em Portugal falar da minha incapacidade de forma a perceber se eu podia ter algum benefício a termos de transportes e se eu podia ter alguma formação. Admito que o que eu mais queria era efetivamente ter formação e ter contacto com com alguém da área, não tanto a questão de subsídios de transportes apesar de considerar que também é um direito para todas as pessoas que têm baixa baixa visão. Só que o aconteceu foi que, a opção que me deram era que euahn..., já não sei que era a associação que existia no Porto, já não me recordo o nome, mas era frequentar.. uma associação de pessoas ahn totalmente cegas...

LS: uhum....

E: e o meu problema não é com as pessoas totalmente cegas, nem de perto e nem de longe, mas o que eu poderia aprender com as pesssoas totalmente cegas, quando o meu problema, é para já (ênfase na frase), é muito diferente? Ou seja, o que eu queria era, estar efetivamente com com pessoas, que fossem formadores, fossem pessoas comuns como eu, que tivessem, que estivessem no mesmo nível de perda de visão com

que pudessem dar ferramentas, estratégias e conselhos que eu pudesse efetivamente aplicar no meu dia-a-dia. Ou seja, nem eu seria benéfica para esse conjunto de formação, ahn.. nem acho que essa formação seria benéfica para mim, não pela partilha com as pessoas, obviamente, ahn se pensar, colocar desta forma parece um pouco arrogante, mas não é por aí era mesmo pelos objetivos que eu gostaria de ter que era poder adaptar-me da melhor forma possível a minha situação e conseguir integrar então diferentes recursos para o meu dia-a-dia. Ahn.. e acho que a forma muito, é quase que despachava como colocaram essa opção para me integrar num grupo que não era adequado àquilo que eu pretendia nem de perto e nem de longe, isto já foi há uns anos, portanto eu também era bem mais nova, e queria era ter.. uma postura quando mais positiva mais otimista possível ahn e não assumir que já teria que pensar na minha perda total de visão. Portanto.. essa experiência não foi positiva, portanto isto é uma experiência associada ao ao sistema social português, como digo, não posso falar de outras associações porque seria injusta da minha parte porque não tentei nenhuma integração e nenhum contacto ahn... mas o que eu sinto, eu quando procurei a internet em termos práticos sobre a retinose pigmentar, aliás ainda faço parte de um grupo no Facebook, em Portugal eu não senti apoio nenhum, o grupo que eu tenho relativamente no Facebook é um grupo, um fórum brasileiro que a maior parte das pessoas são brasileiras ahn, notei também, efetivamente, esta doença tem uma incidência muito maior no no Brasil, isto talvez também tenho que admitir que estimulem tanto as pessoas que comuniquem mais, mas o grupo que eu tenho ahn, que eu tenho não, ao qual eu integro porque não fui eu que criei peço desculpa, é um grupo que não é português, eu acho que sou a... só somos dois portugueses, um outro senhor e eu e a restante da comunidade é é brasileira. Em Portugal, pelo menos na altura em que fiz a pesquisa foi logo no início, 2010, 2011 ahn e nesses anos iniciais ahn.. não me senti apoiada e nem acompanhada. Ahn acho que a nível do sistema nacional de saúde, o Hospital de São João efetivamente é um bom hospital ahn... mas eu acho que não há, não se cria uma ligação entre pacientes e eu acho que para os pacientes de baixa visão e com características tão específicas e tão difíceis de explicar as pessoas de fora, porque quando eu digo que não tenho visão periférica ninguém acredita, a maior parte das pessoas... eu acho é que já, já consigo também brincar... eu sempre brinquei muito com a situação mas acho que agora brinco, tenho outra leveza ahn e eu preciso mesmo de fazer sempre um exemplo de dizer aonde é que está o meu dedo, dizer as pessoas para conseguirem elas fazer o exemplo para onde vai o dedo delas, até aonde elas conseguem ver ahn... não há sensibilidade para falar de doenças que não aquela que é a cegueira total ahn.. e isso acho que causa constrangimento e que leva, se calhar, nós arranjamós outras estratégias como aquela que a mim me serviu melhor que é,

informei-me até certo ponto sobre a minha doença mas para o meu dia-a-dia eu tento levá-la ahn com uma leveza que é responsável, mas que tende a ser um bocadinho as vezes mais categorizado para que as pessoas melhor percebam ahn.. o que eu tenho. E eu não acho, lá está, foi o que eu disse, não acho que seja uma posição sempre positiva porque também há dias, ahn imaginemos em que há dias em que eu não vou por causa da doença, ou seja, fico mais frustrada ou mais sensível... ahn e é daqueles dias que por exemplo eu já não quero tá a explicar aquilo que eu tenho, eu só gostava que as pessoas fossem sensíveis a essa questão, mas compreendo que, lá está, ahn há pouco conhecimento, acho que se fala pouco das doenças de baixa visão, acho que é a nível micro que se faz e acredito, no dia em que eu saiba mais é no dia em que eu vá a ACAPO ou a outras associações que me possam ajudar, mas se eu for ao centro de saúde se eu for, lá está, ao centro de emprego não acho que as pessoas sejam formadas para nos ajudar ou para nos dar apoio, acho que a tendência é trabalhar só com quem já é cego ou já cega e com este tipo de doenças de, pronto, de baixa visão, não tão comuns (risos) por assim dizer.

LS: uhum, uhum, é, vou só voltar um pouquinho pros supermercados especificamente..

E: claro...

LS: É que eu já to quase finalizando as perguntas que eu tinha porque tem algumas perguntas que realmente não se aplicam ao seu caso (aparentemente um sorriso) mas, é...

E: ok...

LS: é, essa questão da proximidade do supermercado então é uma questão importante...?

E: sim sim, eu quando mudei de casa foi, pra mim foi fundamental ahn.. a passagem da casa, de morar com a minha mãe e da vinda para o Porto, foi estratégico ahn em termos de rua, em termos de luminosidade e em termos de proximidade de serviços. E sei que é algo que vai me acompanhar para o resto da vida, ou seja, mesmo que um dia eu venha venha a partilhar casa e, ou a constituir família e existe um (incompreensível) de outras tarefas que eu espero que seja sempre partilhada, ahn mas a proximidade de transporte, a proximidade de serviço e a luminosidade ahn da rua em si é fundamental para mim porque senão eu não consigo fazer as coisas de forma autónoma. Ahn.. E e por isso sim, sem dúvida, a escolha dentro das minhas possibilidades económicas (riso na voz) obviamente, mas não foi aleatoria, foi bem pensada e foi estratégica...

LS: uhum, uhum

E: sem dúvida

LS: e você tem preferência por algum supermercado específico e tem um motivo, algum motivo associado a deficiência visual ou também não?

E: sim, eu acho que em termos, mesmo que não seja consciente (risos) seja pensado agora na pergunta eu acho que tendencialmente eu ahn... apesar do supermercado mais perto de mim ser mais pequenino eu já me habituei a ele, mas acabo por preferir grandes supermercados, como se calhar o Continente do NorteShopping ou o exemplo que eu dei do Mercadona e dos supermercados LIDL que também são, vão um bocadinho nessa nessa função dos corredores mais amplos, porque quanto maior o supermercado (aparentemente sorriso no rosto, riso tímido) os hipermercados forem a tendência é que os corredores sejam também mais amplos e eu sinto-me mais confortável naqueles em que eu posso desviar-me melhor das pessoas e organizar-me, muitas vezes o que eu faço é as pessoas tendencialmente só usam o corredor central e eu opto sempre por ir pros laterais porque são aqueles em que há menos gente e eu consigo ver melhor os corredores onde me quero, onde me quero mover... portanto.. ahn a pensar agora em termos mais conscientes diria que sim, que a opção é sempre mais amplos e maiores para eu me sentir também mais confortável.

LS: uhum, então, é, no caso uma das perguntas que eu também tinha que te fazer, uma deslocação, se você já fez uma deslocação maior para poder fazer compras num supermercado específico porque lhe agradasse mais ou por qualquer questão?

E: é, sim, o Continente do NorteShopping, sem dúvida sim. Podia dizer também, que eu uso o Lidl da Boavista que acaba, não é muito longe (sorriso na voz) mas não é tão perto...

LS: uhum...

E: ahn.. e sim, mas acho que o Continente do Norteshopping é o exemplo mais claro porque efetivamente não fica sequer no meu concelho, já é já é conselho de Matosinhos, e é, acaba por ser estratégico não só pela questão do conforto que eu partilhei ahn.. porque diminui a minha ansiedade, eu já conheço, porque também já me movo (ênfase na palavra) em termos também de visão com outra vontade que.. em outros supermercados eu não sinto.

LS: uhum. Bom, a gente já falou sobre essa questão da, pra sua experiência em específica os supermercados serem de grande amplitude, né, os corredores, mas sobre essa questão do ambiente, eu to insistindo ambiente porque acho que a maioria das respostas que eu tive até agora o ambiente não faz tanta diferença mesmo para outras pessoas baixa visão, mas porque não era como no seu caso que é a questão periférica. Tem mais alguma questão do ambiente que poderia melhorar ou então bons exemplos, como por exemplo né, os espaços serem né, os corredores largos.. tem mais alguma questão assim do ambiente, da organização do ambiente do supermercado que faria diferença se fosse diferente?

E: sim eu acho que para além da, da, da amplitude eu quero acreditar que.. quanto mais organizados os corredores passarem a ser eu tenho ideia (tosse, pigarrear) que alguns dos supermercados Continente Bom Dia começaram a fazer isso acredito que não tenha a ver com (riso na voz) com obrigatoriamente, se tiver, melhor ainda, mas não tem a ver com a baixa visão. Eu acho que a organização dos, dos corredores ahn... com diferentes acessos ahn... com portas, eu não, ou seja (fala rápida) aquelas portas normalmente associadas (?) são aquelas portas frigoríficas mas acho que se os, os diferentes corredores tivessem mais num sentido de armário não sei se fará sentido para as pessoas com (gaguejo) visão ainda mais baixo do que eu, ahn.. mas a mim permite-me que se vê melhor a organização, logo a identificação visual das coisas, ahn... porque evitem que as pessoas peguem, espalhem tudo ou que troquem as coisas de lugar, que atirem coisas pro chão e que potencialmente eu vou tropeçar nelas, portanto eu acho que quanto mais organizadas para além da questão da amplitude mas se os supermercados tivessem esse cuidado de se calhar ter, ter prateleiras específicas e com portas transparentes, não é? Para que nós possamos ver obviamente o conteúdo (rindo na fala) se não perdesse logo a função, acredito que fosse... hm, a que fosse melhor. E acredito também ahn... que se calhar ter demasiados estímulos porque agora eu noto muito isso quando vejo televisão e sinto que isso também acontece muito nos supermercados, ahn, nós agora quando vamos ao supermercados existem não só os nossos estímulos visuais, como os estímulos auditivos que, ou nós estamos muito focados ou efetivamente eu acho que atrapalha-me o processo de leitura visual que nós estamos a ter ahn... da promoção que está a acontecer, do que está a acontecer no corredor 5 ahn... agora (incompreensível) acordou não sei quantas porque agora está aquela promoção ahn, e eu acredito que (incompreensível) em mim causa alguma confusão porque estou a atentar olhar para (riso na fala) para a amplitude ahn, do meu campo e procurar o produto, acredito porque há alguém que tenha mais baixa visão e que está centrado num só dos seus sentidos ahn... e nós sabemos e isso é claro o nosso sentido auditivo fica muito mais alerta e até eu já sinto isso. Acho que podia se calhar diminuir-se a quantidade de informação e de passagem de publicidade. Não digo de informação necessária como ahn... por exemplo, algo (incompreensível) que quebrou no corredor 5, isso até acho que (riso na fala) é algo que é importante ouvir, mas agora tão sempre a passar publicidades e músicas, inclusive muitas vezes como... ahn... os supermercados ahn, ahn estão ligados também já a contas dos próprios ahn.. da própria gestão, nós as vezes estamos a ouvir os emails a cair que as pessoas do supermercado estão a receber, ou seja, a diminuição de estímulos auditivos, para ser mais sintética, peço desculpa e se calhar então a organização com prateleiras transparentes, não é? Acho que poderia, porque evitava a sobreposição de coisas e,

ahn... produtos que possam estar no chão como disse a pouco e que serão tudo para pessoas, acho que para pessoas norm.. com visão normal, peço desculpa por dizer pessoas normais, ahn com visão normal já apareceram obstáculos se estiverem distraídas, para pessoas com baixa visão pode ser o suficiente para tropeçar e se magoar, portanto acho que podia ser assegurado ahn, e no que toca as campanhas promocionais efetivamente terem em espaços específicos e em cantos e não no meio dos supermercados, ahn porque já não é a primeira vez que eu derrubo um peluche ou que derrubo uma caixa qualquer de brinquedos porque efetivamente não me consigo movimentar naquele espaço que tá todo ocupado com uma grande campanha promocional, eu optaria por colocar num canto (riso na fala, sorriso no rosto) porque aí sim, daria, seria visível e ninguém teria que ir contra ou poderia ir contra ahn.. a essas exposições de produtos.

LS: uhum, uhum, é.. deixa eu ver, mas eu acho que praticamente... era isso as perguntas que eu tinha que se, que se enquadram nessa, na sua deficiência pronto, e mas eu tenho alguma pergunta que eu não fiz, alguma coisa que você as vezes pensou e falou, ah, ela não perguntou sobre isso (riso) uma questão assim não abordada?

E: não, acho que se calhar a única questão que poderia, poderia ser abordada relativa aos supermercados é no que toca ao acesso nos parques de estacionamento ahn, é só porque é uma dificuldade que eu tenho com baixa visão, ou seja, o supermercado em si no seu interior é muito bem iluminado e as vezes até tem iluminação branca ahn em demasia, mas o que eu senti em muitos supermercados ahn portugueses é que o os (gaguejou) parques de estacionamento e o acesso externo não é iluminado, muitas vezes não tem caminhos certos para as pessoas com baixa visão se poderem movimentar, se calhar seria não a minha pergunta com a tua, a tua (gaguejou) entrevistas fez-me a pensar também nesse aspecto e numa dificuldade que eu também já senti em específico com relação aos supermercados que é também um dos teus focos de estudo, acho que seria só.. só isso mesmo.

LS: uhum, uhum, bom acho que das minhas perguntas é, era isso, até o tempo ficou um pouquinho mais curto, eu vou só parar de gravar aqui, posso parar de gravar?

E: pode (rindo)

xxii) Entrevista Clara

Duração: 57:57

LS (entrevistadora) e E (entrevistado)

LP: Então, olha, como primeira coisa vou ler o termo de consentimento, pode ser? Só pra poder a gente poder avançar com a gravação da pesquisa.

E: Sim

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação. Tenho o consentimento?

E: Sim, ... se precisares de usar a minha ahn... o... a minha informação, da maneira que... que... que for útil pra ti

LP: Tá bem, tá bem. Obrigada

E: Ou seja não precisa confi (gaguejo) confidencializar

LS: Ok, tá bem (risos). É..., então, algumas questões sócio demográficas. Vamos perguntar, eu vou perguntar agora umas perguntas gerais. O sexo? [pausa longa] Feminino? (pausa longa) Idade?

E: Sim

LS: Sim, a gente já está se vendo, mas eu tenho que perguntar mesmo, pra ter registrado a voz, pra fazer a transcrição depois

E: ahn..., 43

LS: Ok. Escolaridade?

E: (pausa longa) Sou licenciada

LS: Em quê?

E: (pausa longa) em artes plásticas

LS: Ok. E a profissão?

E: eu ahn sou.. sou formada

LS: Ok. Ok. E onde vive?

E: Vivo em Aveiro

LS: Ok. Com quem vive?

E: Com dois filhos

LS: Ok. E... Nesse caso, você recebe algum tipo de assistência, pra alguma tarefa específica, que queira partilhar?

E: E..., eu tenho as pensões, não é? E do resto não recebo assistência

LS: Ok. E como é que é caracterizada a sua deficiência visual? A nível né, a definição da sua deficiência

E: eu ... Eu tenho síndrome de Stargardt,

LS: Ok. E você sabe qual é a capacidade

E: que é uma doença

LS: desculpa

E: eu tenho 87% de ahn incapacidade, no multiusos

LS: Ok. Ok. E esse diagnosticado ele foi feito quando? Esse diagnóstico, desculpa. Quando foi diagnosticado?

E: É ahn, Eu... quando eu tinha 25 anos ahn..., soube que tinha esta, esta, esta doença

LS: Ok. Ok. É..., então, em relação, a..., as compras de alimentos, qual que é a forma que normalmente é..., você realiza essas compras? É Presencial, online, por telefone?

E: é presencial

LS: ok. e, quando essa né, quando você vai fazer essas compras presencialmente, ahn... você normalmente vai sozinha, acompanhada?

E: tem duas, ahn..., atualmente faço de duas maneiras. Eu como, ahn..., como já tenho muita experiência de fazer compras, ahn..., já, ahn..., e ainda tenho, eu tenho baixa visão...

LS: uhum

E: ahn, não consigo, não consigo ler os rótulos, ahn... não consigo ler por qualquer é..., não consigo ler nada. A única coisa que eu tenho, que eu me apercebo é dos corredores, e vou apalpando, por exemplo, já tenho uma noção muito intuitiva que tô no corredor das massas, do arroz... da, tenho essa intuição, percebes? Na organização do supermercado e depois vou e sou capaz de pegar qualquer coisa. É uma massa, vai dali não sei o quê, e pega a massa, já sei qual é o pacote, a embalagem e pega, ou então espero que as pessoas, tenha alguma pessoa perto de mim e pergunto. Ahn, depois tenho a outra, quando é compras, quando vou para fazer compras mais, com mais tempo e mais consciente.. peço ajuda até pra, alguém dentro do supermercado ou das, ou das mercearias... ou das lojas de roupa, seja o que for

LS: Uhum. Ok. Então, quando você vai sozinha, como que você faz pra pedir assistência? Quando chega ao supermercado.

E: ahn..., peço ao segurança, ou peço ao balcão de informação, ou peço na caixa, ou peço lá dentro e normalmente as pessoas chamam até pra alguém pra vir ter comigo.

Espero sempre um bocadinho, não é, essa é a desvantagem mas depois tenho, tenho uma pessoa, eu, ahn..., eu, uma compra pra uma semana, por exemplo, eu sou capaz de passar quase uma hora dentro, com uma pessoa

LS: Uhum. Entendi. E antes você tava falando que você consegue distinguir os corredores, e algumas ahn, é... como é organizado o supermercado. Ahn, você pode falar um pouquinho mais sobre como que o design né, distribuição dos corredores do supermercado, é... te ajuda ou não na orientação? Na hora de realizar as compras?

E: Ahn..., eu, ahn..., sim eu já sei, que, que, que (pausa longa) como é, como são organizados por grupos, não é, as massas, o arroz, andam tudo por ali, as massas, o azeite, os molhos, ahn..., ahn..., também tão noutro corredor, o..., ahn..., o peixe, a carne também é noutro sítio, ahn..., as bebidas também, a fruta também, pronto! Isso, isso eu consigo me orientar, ahn..., quando vou fazer essa, essa... quando vou fazer assim sozinha, não é?

LS: Uhum

E: Por exemplo pra fazeres uma sopa, imagina que eu só quero, que muitas vezes só quero comprar... aqui casa eu faço sempre sopa, e..., as vezes vou s[ó] por causa da sopa, chego lá, e..., e já consigo pegar muitas coisas embaladas, por exemplo, maçãs pequenas embaladas, não tem que pesar, percebes?

LS: Uhum

E: ahn..., laranjas já embaladas, já dentro do saco, ahn..., tudo que tá já embalado, e eu consigo mexer, e perceber o que é, e..., é fácil pra mim. Se por exemplo eu esqueci de umas bananas...

LS: Uhum

E: Ou..., ou pegar as cenouras, ou não sei o quê, tenho que pedir ajuda. Peço sempre alguém lá do, da, da, daquele departamento e vem, e vem me ajudar.

LS: Ok. Então, ahn..., os produtos não embalados, que não tem um serviço de balcão, é..., tem que pedir sempre ajuda?

E: Prum lado são mais fáceis pra eu identificar. Por exemplo, imagina, as cenouras, eu, os brócolis, ahn... os tomates, qualquer coisa, a salada, a alface, eu, eu tocar neles, sei quais são. Certo?

LS: Uhum

E: [tossiu] Mas depois não os consigo pagar. Essas embalagens tipo: ahn..., batatas, ahn..., batatas, laranjas, ahn..., tangerinas, ou maçãs, ou peras; aquelas, aquelas frutas pequeninas, eu também consigo pegar, entendeu? Sem ver o preço, nem nada, mas pego e ponho dentro cesto. Pronto!

LS: Uhum

E: Mas agora, há outras embalagens que eu não consigo. Que é, por exemplo, as embala..., as embalagens das saladas, aquelas saladas já pré-organizadas?

LS: Sim.

E: Ahn..., eu já não consigo identificar, ahn..., que salada que é, e as vezes são sopas, percebes? Já há uma... não é qualquer embalagem que, que... que eu consigo identificar o que é.

LS: Ok. Entendi. É, depois a gente vai falar um pouquinho mais sobre as embalagens, sobre a seleção dos produtos, tá? A gente volta nesse, nesse tópico. Ahn..., e..., você pode descrever então, os aspectos, ahn..., da organização do ambiente, ahn..., que facilitam a mobilidade e os que dificultam a mobilidade?

E: Ahn (pausa longa), pra mim, ahn..., pra mim é importante a segurança, nas, nas, nos alimentos expostos. Como eu tenho que andar ali um bocadinho a tocar, ahn..., as vezes, pode, pode, posso derrubar alguma coisa. Ahn..., e (pausa longa), é..., ahn..., é isso que eu sinto, é..., é..., é (pausa longa), é..., é isso!

LS: Ok.

E: Não sei se respondi a questão, porque...

LS: Não, sim, é qualquer, respondeu. A questão tá respondida da sua forma. E..., uma pergunta, quando você vai fazer as compras sozinha, ahn..., normalmente como você disse, rapidamente, pra uma sopa, uma coisa assim, você usa alguma aplicação no celular pra poder identificar o produto, ou não? Porque eu sei que tem algumas aplicações que identificam

E: Ahn..., sim, ahn..., uso, uso o "seeing eye".

LS: A..., ok. É..., como é que é? Ajuda o suficiente pra poder identificar os produtos que você quer, ou ainda precisa pedir ajuda nesse caso?

E: Ahn..., quando eu vou, comprei com o "seeing eye", é..., eu vou com uma disposição diferente, por exemplo, ahn..., vou mais para... é porque quero uma receita específica, vou lhe com mais tempo, vou lhe coisa, e..., e tento, e tento, perceber alguma coisa do produto, é (pausa longa), mas é mais pra tentar descobrir os ingredientes, é..., ahn..., é..., pronto, e realmente tenho que ir com mais tempo.

LS: Ok. Ok. E..., voltando então, quando você faz a..., as compras pedindo assistência de alguém no supermercado, é..., como é normalmente feita essa assistência, é... do supermercado? Qual é o serviço, vamos falar assim, que eles oferecem?

E: (tosse) ahn..., normalmente, vem, vem uma pessoa ter comigo, ahn..., e essa pessoa, ahn... pergunta-me se eu tenho uma lista, ahn... se eu não tenho a lista, indico que eu quero levar, quero levar de tudo, iniciamos pelo início, e..., e lá vamos nós. E depois depende muita da, da personalidade da pessoa que tá, que tá, que me tá a ajudar. Normalmente, são sempre muito simpáticos, ahn, indicam muitas promoções, fazem

alguns, ahn..., fazem muitos comentários, ah eu conheço isto, isto é bom, ahn..., esse tipo de situações.

LS: ok

E: ahn..., o que eu noto é que..., eu tendo a ficar muito fidelizada a..., a certos produtos. Como não, não, não me consigo apreender das novidades, dessas coisas, vou muito por aquilo que já, que, que sempre usei, ahn..., e outras vezes, e outras vezes, por o que oíço dos meus amigos, aconteceu muito com a massa “Milanesa”, por exemplo, que eu andava, gosto muito de comer massa e não sei o que, mas depois disseram, que realmente a “Milanesa”, é..., é espetacular e eu agora dentro das massas, qualquer coisa que faço é sempre “Milanesa”, e..., percebes?

LS: Percebo!

E: Não foi por que tava lá no, no, no saco que escolhi, foi mais por, por..., conselhos de amigos e o que dizem, olha experimenta aquilo, experimenta aquilo outro

LS: Ok

E: Mas as pessoas lá dentro são sempre muito, são sempre muito, ahn..., simpáticas, elas acompanham na loja toda a fazer, a..., as coisas, muitas vezes levam-me o carrinho e tudo. Sou tratada como uma princesa, e ahn..., vão a caixa e tudo, levam me até a caixa e muitas vezes até são elas próprias que, que registram, que fazem depois o final da compra, registram as coisas, é..., mesmo nas mercearias e tudo, as pessoas são..., ahn..., pronto, ajudam, é preciso e elas ajudam-me... as vezes tenho que esperar um bocadinho, claro, mas saio de lá com tudo no saco.

LS: Entendi. E algumas dessas vezes as pessoas, pelo que eu já entendi, são bem simpáticas, isso é muito bom! É..., mas alguma vez você já recebeu alguma assistência personalizada? De uma pessoa que foi treinada

E: É... é... não.

LS: Uhm. Ok. É..., então você pode me contar quais que são, um pouquinho, os comportamentos que a pessoa que tá te assistindo podem é..., são comportamentos positivos que essa pessoa deve ter, ou deveria ter durante a sua permanência na loja?

E: É..., eu acho que muitas delas têm..., têm dificuldade em entender que, é... se eu quero saber de um produto, que elas devem ler os rótulos. Acontecem muito, as pessoas não, acharem que não têm a... que lerem, não tem que lerem a embalagem toda, eu acho isso muito ahn... muito desagradável, agora já levo um bocadinho mais na brincadeira, mas ahn..., mas eu tenho sempre a sensação que, ahn..., as pessoas não leram os rótulos todos.

LS: Ok. Normalmente elas leem só o nome do produto? Qual é o tipo de informação que você gostaria que eles lessem assim? Que você considera importante e eles não leem?

E: Ahn..., eu acho, ahn..., eu ..., ahn..., normalmente leem é o..., as mais gordas do produto, não é? o nome

LS: Uhum

S: e..., as vezes leem, ahn..., depois leem aquele, aquela frase mais compridinha, assim, só, por exemplo, sei lá, ahn (pausa longa), no café, por exemplo, eu gosto do cappuccino, ahn..., eu só gosto toma, e... olha, por acaso é engraçado, eu comprei uma embalagem de cappuccino, ahn..., e esqueci-me da marca, da marca e agora fui lá outra vez, e... torcer, e... queria arranjar a mesma embalagem, só que eles tem pra lá umas 3 marcas. Olha querida, eu não consegui que ninguém me, me, e..., lesse o..., as, as embalagens como devem de ser, pra eu decidir, pra eu tentar me recordar qual era o..., o cappuccino que eu gosto. Ahn..., e..., pronto, e..., não..., não, não, leem, não, não ficam assim, acham que isso não é preciso e depois, passam por cima das coisas e eu percebo que elas só tão a tentar despachar, mas eu gostava que me lessem, a..., por exemplo, as indicações do, do, do, do produto, ahn..., e..., ahn..., os ingredientes.

LS: Ok. Entendi. E..., então esse acho que já é quase que um comportamento que a pessoa não deveria ter, né? Na hora de realizar essa assistência. Tem mais algum outro comportamento que é desagradável?

E: É (pausa longa) eu acho que..., e... só, existe uma coisa não sei se , se faz sentido ou não, mas ahn... ahn... as pessoas quando eu levo algo.. ahn... também acontece que eu, por exemplo, várias pessoas estranhas não é? Não gosto de se falar individualmente da minha, da, da minha vida, e as vezes as pessoas, ahn..., fazem certas deduções, por curiosidade ou assim, e isso eu não gosto. Mas numa forma geral é muito divertido, é super é..., é, é, é, é super útil, mas... não gosto quando, quando tentam saber se, sobre minha vida privada, porque as pessoas têm curiosidade, eu acho que é isso

LS: uhum, entendi. E se houver..

E: tem curiosidade... sim sim, diz

LP: não não pode continuar

E: eu acho que têm aquela curiosidade só por... por ser tipo, como é que... como é que é a tua vida, percebes, como é que tu desenrascas, é uma curiosidade, mas é uma, ahn... mas pronto, eu agora também entendo e respondo de uma forma mais, de uma forma mais brincalhona, é... já tô mais preparada para estas questões mas, ahn... de uma forma geral acho que não... nós vamos lá para (incompreensível), temos direito de entrar, já estamos a pôr a nossa privacidade, por favor não nos obriguem a deixar nossas histórias de vida (risos).

LP: Sim... e em alguma, house, se houve alguma assistência muito insuficiente ou muito desagradável, o que que foi que você fez, ou se fez alguma coisa?

E: não, nunca tive assim nada de... nunca... sou sempre muito ajudada... não, nunca.

LP: Ok...

E: quer dizer, ahn... houve, houve uma coisa que ahn... as vezes é... quando é com baixa visão, as pessoas, ahn.. se eu não levo a bengala ou se eu arrumo a bengala debaixo do braço, normalmente eu levo sempre a bengala, mas as vezes ela tá no cesto, ou tá escondida, tás a entender? E se eu peço ajuda, ahn... as pessoas pensam que eu não me identifico como deficiente visual, elas tornam-se arrogantes. Mas mal eu digo que vejo mal e que mostro a bengala, elas tornam-se um anjo, percebes? É muito importante, é muito importante nós identificarmos que precisamos de ajuda porque realmente não ahn... temos uma dificuldade, percebes? Não somos assim uma pessoa que ahn... estamos a abusar da...da boa vontade dos outros, estás a entender? Acho que é importante nós estarmos... também sermos humildes, nos identificarmos, pedimos ajuda, porque eu tenho baixa visão e ahn... preciso de ajuda porque não consigo ler os preços, por favor, me indique onde é que é, percebes? Eu acho que isso é importante. É muito importante explicarmos a pessoa que precisamos de ajuda, não é só porque, porque sim.

LP: entendi, sim... você poderia então me contar um pouquinho das diferenças quando você vai fazer alguma compra acompanhada, se já teve alguma compra acompanhada de alguém que n]ao seja um assistente que foi fornecido pelo supermercado?

E: sim, sim, sim... é... é... é é é, é uma aventura. É assim, tem... se eu for com a minha mãe... a minha mãe é espetacular, dá-me as novidades todas, adivinha os meus gostos, ahn, diz-me... pronto, fazemos aquela compra de, de... realmente que eu gosto, percebes? Porque eu gosto de fazer compras, entender? (risos), gosto de perceber as coisas, gosto... a minha mãe consegue fazer isto. Se for com, com... mas a minha mãe não vive aqui em Aveiro, eu to um bocado (incompreensível) em Aveiro, se for com a outra pessoa, ahn... normalmente ahn... tento ser a tudo muito específica, tem que ser tudo mais simples, n]ao estar ali com frescuras de querer saber novidades ou não sei o que, ahn pronto, se é para comprar ahn... se é pra comprar leite, é leite, se é pra comprar, se é pra comprar ahn... batatas, é batatas e por aí vai, não... tento não, tento não, tento não chatear a pessoas, percebes? Pra não ta... tento ser mais específica.

LP: ok, então no caso quando você vai auxiliada, seja da pessoa do supermercado ou um outro acompanhante você tem o hábito de pedir informação dos produtos em oferta ou não?

E: ahn... ahn... sim, normalmente dizem-me se há promoções em alguns ahn...em ahn... em ahn, em algumas situações sim. Tento que me arranjem as promoções.

LP: ok, e de forma geral, quando você vai ser assistida por alguém do supermercado, existem..c você já falou algumas, mas existem algumas recomendações específicas que você faz para a pessoa que vai te auxiliar?

E: (pausa longa) ahn... (pausa longa), eu acho que ahn... eu acho que era importante, conforme se vai passando no supermercado, as pessoas dizerem, olha vamos a passar pelo corredor das massas, e do arroz, e não sei o quê, vamos passar por esse corredor não sei das quantas e não sei o quê... ahn, tá em promoção, isto, isto, isto, isto e isto tá no topo das promoções não sei das quantas, ahn... isso é importante. Ahn, e as pessoas também não fazem isso que é, ahn... nós vamos escolher um produto mas existem muitos produtos idênticos e derivados. E as pessoas não vão, por exemplo, se eu quero um leite condensado, não é, ahn... existem agora muitos leites condensados, de várias embalagens diferentes etc, e depois até derivados, e dentro daquele leite condensado a pessoa não me descreve o corredor onde está o leite condensado e por exemplo se fosse numa situação como eu já vi, eu provavelmente comprava o leite condensado e outra coisa qualquer. Que quando eu vou fazer leite condensado, eu vou fazer uma sobremesa e provavelmente podia desenvolver aquela sobremesa com os ingredientes que lá estão. Então normalmente essa, essa... essa afinação não é feita, eles não me vão dizer todos os, os, os, os produtos que tão nas prateleiras. Ou um cereal por exemplo, tás a ver? Podiam dizer de chocolate, chocapic, estrelitas, não sei o que... formas assim, formas assados, tétété, pra crianças, não sei o que... não! Eu, eu, eu... esta coisa já é um bocadinho mais difícil, percebes? Depois as pessoas não se sentem muito a vontade de fazer isso. E então, percebes? Eu digo, eu tenho que ir lá mais... tipo, eu quero estrelitas da marca Nestlé. Pronto, e eles vão lá nas estrelitas da marca Nestlé. Depois podem me dizer as outras estrelitas que haja por lá, mas ahn... mas pra eles... ahn, se eu for lá, ai me apetece de comer pão, já tou farta de não sei o que, apetecia-me uma coisa qualquer, ahn, veja lá o que que há aí de cereais, as pessoas ficam, ahn, um bocadinho, ahn... chateadas até de ter que dizer tudo o que tá no... na prateleira. Preferem que eu os diga logo o que é, entendes?

LP: entendo, sim. Então a gente falou um pouquinho sobre as embalagens, das etiquetas... como normalmente você identifica o produto que você quer comprar?

E: (pausa longa) como eu identifico, lá na loja?

LP: na loja, sim, no supermercado, ou antes também, porque as vezes você já falou que chega e já fala, eu quero o produto tal. Como é que é essa identificação num geral?

E: (pausa longa) é por tato. É por tanto, é a forma da embalagem que eu gosto mais e é por tato.

LP: e você pode contar um pouquinho mais desses métodos de identificação por tato, se tem alguma forma... como você faz para identificar?

E: olha eu vou te dar um exemplo, ahn... se queres um chocolate, não é, ahn... há chocolates que eu não me esqueço a embalagem... ahn, não sei a marca porque não os vejo, mas tem a forma de uma embalagem de coração. Tás a ver? Então eu gosto

desses, entende? Ahn, das pizzas, ahn... algumas tem braile, algumas pizza já encontrei... (espirro), com braile, mas ahn... mas eu vou, mas por exemplo se vou a pressa sou capaz de meter uma data de pizzas pra ver (incompreensível), sem saber o que é. Ahn, o cappuccino que eu gosto ahn, tem duas possibilidades, posso comprar as saquetas que é a mais barata, mas existe também uma embagagem que é muito típica que não sei qual é, portanto eu normalmente pego nas duas embalagens, ou três que estão ali a frente e depois pergunto a alguém que esteja ali a passar no corredor, se aquele cappuccino é o normal, porque existe vários tipos de cappuccino então eu tenho que pedir, mas já sei que é aquela embalagem. As bolachas que eu gosto para comer de manhã também já sei mais ou menos aonde é que elas tão, vou ahn... e depois quero que alguém esteja lá e mexa a embalagem, dentro da embalagem eu gosto de umas bolachas que também têm forma de coração, eu acho que em forma de coração eu decoro sempre, tás a ver? (risos), então eu vou lá a embalagem, mexo e tento ver se são as de coração, se for as de coração eu já sei as que eu quero. Ahn, a massa, nas massas... ahn... ando lá a mexer a mexer a tentar encontrar, a tentar encontrar o que eu quero e confirmo com outra, confirmo com uma pessoa que esteja lá desconhecida, que esteja lá perto de mim, ah, isso é a Milanese, isso é a massa chinesa? Ah, sim sim, (incompreensível), olhe podia me indicar onde é que é, e pego... ahn, a fruta... a fruta, gosto de escolher a minha fruta porque gosto da fruta com uma certa textura, um bocadinho mais rija ou, ouassim, portanto gosto de escolher a minha fruta ahn, e consigo pôr dentro do saco e depois peço para pessoa pesar, ahn... ahn... nos congelados também ando lá a apalpar para poder perceber onde é que está o camarão, ahn... e o bacalhau, mas depois também preciso de ajuda.ahn, percebes? Consigo me posicionar mais ou menos em frente as coisas ou na zona das coisas, depois tenho que pedir ajuda para, para... para mexer na... pra ver, pra... pra ver onde é que está.

LP: sobre a... por exemplo, as informações miúdas, data de validade, sobretudo que é bastante importante no alimento, como normalmente você se informa da data de validade tanto no momento da compra ou até mesmo em casa quando vai consumir o produto?

E: ahn... olha tem várias formas, por exemplo, quando estou por exemplo nos iogurtes, ahn, peço alguém... eu já tenho ali o iogurte que gosto que é o logui e ando sempre a volta daquilo, ahn, e então novidades disso nada, é sempre logui (risos), peço as pessoas para me dar um logui e normalmente peço o preço e a data de validade e fico com isso na cabeça, tás a ver? Peço assim, ou então uma daquelas saladas já lavadas, fico com aquilo na cabeça porque eu já sei com a embalagem da salada dura 3 dias no máximo, 3 dias. Os iogurtes, dizem-me a embalagem, dizem-me a data e eu "ok, eu vou

comer isto em uma semana ou duas”, ahn... há coisas intuitivamente que eu já, que eu... ahn, que eu... ahn, dizem-me a data, eu não vou decorar a data mas eu vou saber que ok, eu vou consumir isto até que horas? Fiz-me entender?

LP: sim.

E: ou não?

LP: sim, sim...

E: mas já não acontece isso por exemplo com pacotes de natas, imagina aqueles pacotes de natas, aqueles pacotes de belchamel, ahn, ahn, farinhas, coisas que eu não... que só uso de vez em quando, ahn e sei que (incompreensível) chamar o meu filho para me leres as datas de validade.

LP: ok, ok

E: aliás, já me aconteceu, já me aconteceu comer os ovos estragados... e pronto, foi assim uma coisa um bocado, um bocado difícil (risos)

LP: sim, sim

E: aliás, eu compro... eu comprei ovos bons, mas depois esqueci-me deles e esqueci de os comer até piores. Fui comer, arrisquei um bocadinho e já deviam ter passado da validade.

LP: entendi

E: não foi grave, não foi grave (risos)

LP: e antes a Clara tava falando um pouquinho sobre gostar de produtos específicos, mas existe algum tipo de produto que você gosta de provar, que nunca provou, ou então uma marca que provou de um tipo de produto e que quer provar de outro? Ou prefere ficar mais fiel ao que já está acostumada?

E: é... eu, eu, eu vou sempre para aquilo que está mais... que estou mais acostumada, mas é como eu te digo, eu sou uma pessoa que gosta de experimentar coisas novas, ahn... nas massas, nos condimentos, na fruta (incompreensível), essas coisas e as vezes, essa parte as vezes é difícil, e aí fico um bocado triste porque, porque realmente ahn... porque realmente gostava de ter isso, mas agora arranjei uma técnica, sabes o que é?

LP: hm...

E: Então é assim, eu... não sei se tou a fugir da tua pergunta das embalagens?

LP: não, mas pode me contar depois a gente volta, não tem problema

E: então a minha técnica para comprar coisas novas ou para focar assim em alguma coisa diferente, por exemplo há uma zona no supermercado, que é uma zona que é mais internacional, tem um bocadinho de tudo, é de todo mundo, condimentos, massas, coisas assim diferentes de todo o mundo, então o que eu faço, peço a uma pessoa para ir comigo dentro do supermercado, vejo no supermercado... e ahn.. vou pôr... cada

dia faço este processo dentro de uma área diferente. Não posso tá a pedir tudo ao mesmo tempo. Então por exemplo “ah, eu vou fazer... vou precisar de fazer um jantar não sei das quantas, de não sei quem, não sei o que, to aqui com umas ideias, ahn...podia me dizer o que que eu posso...” tás a entender? Ahn, eu faço assim, uma historiazinha para tentar que a pessoa entre dentro da minha... (incompreensível) da pessoa e que ela olhe para aquilo com os olhos mais curiosos (tosse) ahn.. a descrever as tais embalagens, que aquilo é muito chato tá a dizer molho de soja, molho de, de manga, molho de vinagrete, molho de não sei das quantas ahn.. mas eu preciso, preciso, preciso que elas me digam o que lá estão e então invento assim uma historita assim para, para, para a pessoa nos (incompreensível) em alguma coisa, “ah vou fazer um bolo de aniversário de não sei o que, não sei quantos, diga-me lá o que que eu posso pôr” então anda ali inicialmente a procura das farinhas, já tá com mais disponibilidade de me explicar, se calhar, os tipos de farinhas que lá estão, dos fermentos, da parte da decoração... mas não pode fazer isso tudo, num mesmo, na mesma viagem, senão a pessoa fica ahn, ahn, fica exausta demoramos muito tempo. Então vou por partes de... de preocupações, tás a ver? A fruta também, eu vou a fruta e vou aquela super mais... se quiser ir mais, a fruta mais exótica ahn... vou ali e tou mais naquela área, não faço a fruta... não faço isso por tudo, as pessoas... pronto, não quero cansar as pessoas ou assim... de vez em quando vou a um... vou a um sítio e e faço com que a pessoa esteja lá mais tempo do que... para me explicar aquele corredor. LP: entendi, então a...

E: e acontece, e acontece muitas vezes comprar um monte de coisas que eu não conheço. É, imagina que... ahn... que, ahn... a última vez que fiz isso no sérum pros cabelos. Ahn... comprei todos os séruns da loja, ahn... também foi um pouquinho por irritação, a senhora estava um bocado... a senhora que me tava a me ajudar nos séruns tava um bocado naquela de... porque nós para pormos um sérum no cabelo tem que ser específico, tás a entender? Então ela, lá está, tava naquela coisa que não queria ler... as partes mais baixinhas. Tava-me a dizer “olha, toma lá este que é muito boa, é muito bom, é muito bom”, “mas isso é para cabelos o quê?”, “ai esse é espetacular, eu uso, é muito bom” e... epá, eu já andava naquilo há algumas semanas, e então num dia eu fui lá e apareceu-me lá uma menina e também começou com os mesmos tiques e eu disse” olha, fazemos assim, dá-me todos os séruns que tão na loja”, pronto, e trouxe todos os séruns, agora tenho aí séruns pra um ano e vou experimentando (risos). E as vezes também me acontece isso na, nas alimentações quando to, fico farta... nós na alimentação, a mim acontece muito, fico farta de tá sempre a comer a mesma coisa e então chego assim a um sítio e faço assim, ou disparato nos iogurtes, ou no queijo, ou na manteiga ou na fruta, concentro-me assim um bocado e

digo “epá, olhe, ahn... ahn, tem mussarela? Então dê-me aí todas as mussarelas que tiver... as ligths, as não ligths, as (incompreensível), as não sei o que, não sei quantos” e pronto, e é assim que eu trago pra casa e descubro coisas novas.

LP: entendi, então a descoberta, só pra poder perceber melhor, a descoberta de produtos novos na hora da compra do supermercado é uma coisa que a Clara gosta de fazer mas depende da boa vontade das pessoas e as vezes não consegue explorar essas novidades...

E: as vezes não, as novidades ahn... as novidades, algum produto mais técnico, algum desenvolvimento de uma outra coisa qualquer, pra mim é muito difícil acompanhar, acompanhar isso.

LP: ok, ok

E: e daí, é pronto, é isso...

LP: entendi. E mais cedo a Clara falou um pouquinho sobre o pagamento, como é que é essa finalização da compra? Normalmente a Clara tem um método de pagamento que você prefere?

E: (pausa longa) ahn... no ato de pagamento, muitas vezes, ahn... eu peço pras pessoas me dizerem o produto e o preço... porque, hm... muitas vezes até... eu já andei muito tempo sem saber quanto é que custavam as coisas que eu comprava. Eu tinha noção por exemplo que gastava 40, 50, 60, 80 euros no supermercado... percebes? Mas, se me perguntasse “quanto é que custaram as cenouras?”, não sei... “quanto é que custaram, quanto é que custa um... pacote de massa?”, não sei... ahn... não tenho assim muita ideia... aliás não tenho muita ideia se me perguntarem, “ah, quanto é que custa mais ou menos um pacote de arroz?”, eu não sei. Ahn... e então agora comecei a pedir as pessoas na caixa que me digam os preços, que realmente me digam os preços para eu começar, ahn... pra eu fazer na minha cabeça mais ou menos o que é. O método de pagamento depois ahn, é por... é por multibanco ahn ou por dinheiro, mas normalmente é por multibanco.

LP: ok, e...

E: claro que tenho que tá a par (incompreensível), tenho a preocupação, a preocupação de dizer o meu saldo para, para, para saber se posso tá com, com, com mais (incompreensível) ou não e depois lá vou eu, pronto.

LP: e existe algumas estratégias que você usa para poder se sentir mais segura na hora de realizar o pagamento ou não?

E: não, eu não acho... eu não acho, eu não acho o pagamento, ahn... difícil. Acho injusto é ahn... é eu ter um... uma fatura não acessível não é? Isso é que é... é, eu acho difícil, eu acho injusto.

LP: entendi, então a fatura...

E: por exemplo, se... a fatura, a fatura é um disparate completo e é uma coisa que com um code qr ou alguma coisa assim se podia resolver. Fatura não é possível, é uma das coisas mais irritantes, mas é verdade. Eu por exemplo, já me aconteceu, lembro-me de... as vezes ahn, parece que trago pouca coisa e dinheiro a mais, não é? Eu não consigo retificar o que lá está. E já me aconteceu umas duas ou três vezes, eu pedir a senhora para ahn... me retificar as compras. As vezes torcem o nariz... outra, outra vez eu disse “olhe desculpe”, porque aquilo eu acho que conta os números dos produtos e então eu digo “olhe desculpe, a fatura diz quantos produtos eu comprei?”, ah, comprou sei lá, 20 e tal produtos, eu cjeço a casa e vejo se são 20 e tal produtos... andei assim uma fase. Ahn... há sempre... há sempre ali uma, uma, uma... uma zona que não é esclarecida, mas que eu já assim, percebes? Eu já assumi (incompreensível)... acho que é muito importante começarem a (incompreensível) com o code qr.

LP: ok, e tem mais alguma...

E: porque mesmo que nós passamos

LP: pode falar

E: porque mesmo que passamos um... mesmo que nós fazemos um scanner daquilo e depois temos uma trabalhadeira imensa ahn, ahn... a pôr o documento ok, e pra mim ahn, pra mim é, eu acho que o mais importante é rapidamente porem o código qr nas faturas, porque nós depois ahn... tiramos com o código qr, já fazemos uma gestão completamente diferente ahn... até porque há facturas que servem de garantia, não é, para eletrodomésticos ou alguma coisa assim e... e são difíceis de gerir quando não tem ahn... nenhuma acessibilidade.

LP: é, e existe mais alguma, algum fator nesse momento além da fatura ser mais acessível que a Clara consegue pensar que poderia ser mais eficaz na hora do pagamento?

E: (pausa longa) ahn... (pausa longa), acho que... acho que não, o método tá tudo ok...

LP: entendi. É, agora ahn... sobre a pesquisa de preço que a Clara tava contando que não sabe muito bem os preços dos produtos que compra, então realiza algum tipo de pesquisa de preço antes de se dirigir ao supermercado, até durante a compra ou não?

E: (pausa longa), não eu... eu tenho ahn... eu tenho, eu gosto muito de um super ahn... não faço isso, eu não. Mas gosto de, mas tenho a noção que gosto de o supermercado ou outro, mas normalmente para não chatear ninguém vou sempre ao supermercado mais próximo, porque eu vivo na cidade então vou ao supermercado mais próximo, faço as compras e faço sempre as compras quase sempre no mesmo sitio, claro que tenho a possibilidade de ir a um outro onde sei que vou gastar menos dinheiro lá peço e não sei o que, não sei o que mais, mas por uma questão de privacidade pra não tá a chatear mais ninguém, epá, muitas vezes vou sempre aos mesmos sítios e... e é isso, depois

só tenho que optar se venho a pé, tenho que fazer poucas compras, se vou de carro ahn... se vou de carro, pago o táxi para vir trazer a mim as compras, ou pago no supermercado pra me virem entregar em casa ahn... é... ahn, é, é, é... tem que decidir isso. Agora em relação ao preço, epá não tenho assim muita noção... vou ali porque tenho, porque, porque é... porque normalmente é... é... é mais fácil, por uma questão de deslocação, fiz-me a entender?

LP: sim sim, inclusive

E: não ando assim a... há muitas pessoas que andam, tás a me ouvir?

LP: sim, sim estou

E: to?

LP: sim

E: há muitas pessoas que por exemplo, eu eu eu gosto muito do Mercadona, não sei se conheces, mas é um dos meus supermercados preferidos. Mas é longe, percebes? Mas eu, o que que eu faço, eu já sei que... por exemplo, que quero comprar produtos pro cabelo, pra cara, gel de duche e não sei o que, eu guardo tudo para fazer aquela compra no Mercadona e faço por exemplo pra um mês ou dois, ou três. Tás a entender? Por exemplo nos produtos de, de... ahn... de (incompreensível), ou por exemplo eles têm umas carnes muito boas de uma maneira cortada que eu gosto muito fininha e não sei o que, então eu, ou peço a alguém para me trazer, ou então peço alguém para me levar lá e já compro em maior quantidade para... para fazer estoque. Que já sei que não posso ir lá (incompreensível), percebes? Comprei por causa dos preços, já sei que tenho que fazer estoque então vou lá, mas eu de um modo geral vou sempre a... ao supermercado que mais próximo, ou a mercearia mais próxima, porque vou a pé

LP: entendi, uma das perguntas que eu tinha para fazer era exatamente se a Clara tinha preferência por um supermercado específico e se queria me contar o porquê pra poder perceber assim o....

E: olha, eu gosto muito do, do Mercadona, porque, porque ahn... porque eles ahn... são os únicos que fazem questão de fazer a... uma apresentação completa dos produtos, como eles não têm uma variedade muito grande de produtos, eles têm... têm poucas marcas, aquilo nós quando lá chegamos só tem... de, de, de optar por uma ou duas, tás a entender? E então ahn... eles fazem uma, uma apresentação completa do produto e não se chateiam nada com isso. Eles são... eles estimam muito o produto que tão a vender, e então são orgulhosos do produto, explicam o produto e eu gosto muito disso porque assim eu fico a conhecer as características e e gosto do atendimento do Mercadona.

LP: ok, e a gente falou um pouquinho da proximidade do supermercado com a sua residência e como é que é essa questão?

E: é fundamental. (pausa longa), é assim, é uma questão de sobrevivência básica, ahn, eu já tive numa situação onde não tinha ahn... supermercado ao pé ou só tinha uma mercearia ahn... e assim não, é muito muito muito difícil. Eu, pra minha paz de espírito, pra não tá a chatear ninguém, pra não tá naquela onda de “vais comigo ao supermercado” “não posso” “ai não sei quantas”, não. Eu vivo a minha vidinha ao meu ritmo para não chatear. É ter o supermercado perto de mim é essencial. O supermercado, uma padaria, uma farmácia ahn... um... um sítio para apanhar transportes, ahn, é muito importante para um deficiente visual ter essas coisas básicas, perto de onde mora... acessíveis, ahn, fáceis de lá chegar a pé e sozinho. É... porque senão vamos sempre depender de outra pessoa não é? Pronto.

LP: uhum, sim. E...

E: só se for agora por, eu não faço, eu não faço compra online ainda, mas quero ver se começo a fazer isso porque... acho que, que que... pela experiência que eu tenho, por exemplo ao supermercado que já tenho, ou ou na mercearia, ahn, eu posso telefonar para a mercearia e acontece isso, eu telefono lá pra senhora e digo que quero isto isto isto e isto e quando chego lá ela já me conhece e pago e trago, tás a entender? É... pronto, pra não tá, pra n]ao tá fazer a perder tempo as pessoas que estão lá comigo ahn... a fazer as compras. Ahn, é muito importante a proximidade para um deficiente visual. E a proximidade das das das das, eu agora esqueci-me do nome da... desse serviço básico não é?

LP: sim. Então a gente tá chegando ao fim da nossa conversa, tem mais alguma coisa que você gostaria de acrescentar? Talvez alguma pergunta que eu não fiz?

E: ahn... (pausa longa), não, acho que tá tudo ok.

LP: (risos), tá tudo ok?

E: agora assim de repente não me leimbro

LP: ok! E eu gostava então de agradecer a sua participação e as informações então fornecidas serão muito importantes para a minha pesquisa, se houver qualquer dúvida eu estou a disponível e a gente pode conversar de novo. Eu também caso necessite de alguma coisa a mais eu entro em contacto.

E: tá ok, fique a vontade.

xxiii) Entrevista Ines

Duração: 41:40

Participantes: Laura Pinto (LP), Ines (E)

LP: Ok. Antes de prosseguirmos, eu vou só ler o termo de consentimento pra realização da entrevista, pode ser?

E: Sim, sim, sim.

LP: Ok.

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação.

E: Uhum.

LP: Podemos prosseguir?

E: Sim, pode.

LP: Ok. É... Vou começar só com umas perguntas mais gerais, no caso, o sexo feminino, idade...?

E: É... 53.

LP: Ok. Hum... escolaridade?

E: É... frequência de... sociologia.

LP: Ok. E profissão?

E: Assistente técnico.

LP: Hum... E onde vive?

E: É Quinta do Conde.

LP: E com quem vive?

E: Hum, sozinha.

LP: Ok. E como que é caracterizada a sua deficiência visual?

E: Hum... É total. É cegueira total.

LP: Uhum... E quando foi feito esse diagnóstico?

E: Hum... assim, hum... isso foi provocado por uma doença que se chama retinose pigmentar.

LP: Uhum.

E: E ceguei aos 29 anos.

LP: Hum, ok. Bom, e em relação a compra de alimentos. Como é que normalmente faz as compras? Presenciais, online?

E: Hum, presenciais.

LP: Ok. E como é que funciona? Normalmente você vai sozinha? Tem algum tipo de assistência?

E: Não. Tenho assistência. Seja a nível particular, ou seja no próprio... no próprio, supermercado.

LP: Uhum, uhum... Quando você vai sozinha, né, e pede assistência do supermercado, como é que funciona isso?

E: As vezes bem, outras vezes mal.

LP: Uhum, uhum... Pode me contar um pouquinho das experiências?

E: Hum, sim, é assim, hum... Apesar de as vezes, por vezes já estarem sensibilizados à espera, hum... nem sempre há uma pessoa disponível para ir conosco, né? Hum... e assim, muitas vezes as pessoas... hum... Pronto, eles tem o serviço, mas as pessoas também não tão muito preparadas para nos dar apoio.

LP: Uhum... E, no caso desse apoio, alguma vez você já recebeu assistência personalizada, de alguma pessoa treinada?

E: Eles, eles dizem todos que são, são treinados, agora, se são ou não, não sei.

LP: Ah, então eles, eles falam que são treinados?

E: Sim, sim, sim, sim, sim. Eles...pronto. Por exemplo, nos supermercados, hum... mais (incompreensível) tô a falar das grande superfícies, hiper, hipermercados.

LP: Sim.

E: Hum, pronto. Eles acham que tem formação para apoiar uma pessoa deficiente. Mas, não sei até quanto tem, porque as vezes a ajuda deixa muito a desejar.

LP: Uhum. A gente daqui a pouco vai falar mais um pouquinho nos detalhes, mas assim, chegando no supermercado, como é que é pra, pra pedir ajuda assim? Entrou na porta, ou até antes mesmo de entrar na porta, como é que...

E: (falando com terceiros) Não, não, não, não, não, não, não, não, hum... Não, eu não quero. Pronto, agora, espera só um bocadinho e eu vou, (incompreensível) hum... pode, pode, pode fazer outra vez. (falando com LP) Desculpa, é que a menina tava aqui a interromper.

LP: Sim, sim, sem problemas. É...

E: (falando por cima) Diga, diga... pode...

LP: Sim, podemos? Então...

E: (falando por cima) Sim, sim.

LP: Hum... quando, assim que chega no supermercado, talvez até mesmo antes de passar na porta, mas assim que chega na porta, como é que é pra, pra poder pedir essa ajuda?

E: É assim, hum... Normalmente peço, peço ao vigilante, e ele leva-me ao apoio ou então leva-me às caixas para... normalmente quando é o vigilante ele leva...ou ele chama uma pessoa do apoio. Hum, quando eu vou e entro, normalmente peço ajuda nas caixas. E depois, são elas que chamam alguém.

LP: Uhum, uhum. Falando um pouquinho, antes de a gente entrar nos detalhes da, de quem, é, da assistência... Tem alguma questão do ambiente, assim, do design, da distribuição dos corredores, e das mercadorias, que ajuda na orientação ou que é ruim na orientação?

E: É... é assim... por exemplo no Lidl, hum... como eles tem aquilo em palotes, hum... muitas vezes é mais difícil. Mas, todos os supermercados, muitas vezes a organização, hum... não é muito intuitiva. Mesmo quando eu vou com pessoas que veem, é... pronto, muitas vezes a pessoa não sabe, não sabe explicar às pessoas, porque as pessoas, a pessoa tá a dizer: "olha, preciso de açúcar". Ai, onde... ah, pronto, muitas vezes damos ali duas e três voltas ao supermercado para ir buscar uma... uma peça, percebe?

LP: Uhum, uhum.

E: Mesmo quando são pessoas, é... que estão conosco e nos conhecem e não sei que... Se as pessoas não conhecerem a loja, hum... há sempre esse problema. Hum... pronto, eu, eu tento verif... (palavra interrompida). Muitas vezes é mais fácil com as pessoas que trabalham no supermercado porque o conhecem, né? É... do que muitas vezes nós irmos com uma pessoa da nossa confiança. Porque, se a pessoa não conhecer o supermercado, a pessoa pra fazer uma compra, dá ali... muito tempo.

LP: Uhum, uhum. Você falou de, de não ser muito intuitivo. O que, o que seria, assim, que poderia melhorar e tornar mais intuitivo na sua experiência?

E: Hum... eles, hum... acomodarem as coisas, hum... por exemplo, quando se diz... imagine que quer, hum... quer uma lata de leite condensado, não é?

LP: Uhum.

E: Hum... pronto, se calhar... enquanto eles muitas vezes põem isso na doçaria né, é... se calhar se tivesse tudo ao pé dos leites né, das natas, dos leites, dos não sei o que, se calhar era, era mais fácil procurar mas pronto, a forma como eles distribuírem os alimentos, hum... as vezes quando as pessoas não conhecem, hum... pronto, hum... enquanto muitas vezes, para a maioria das pessoas, hum... por exemplo o leite condensado tinha que tá ao pé dos enlatados, né?

LP: Uhum.

E: Não, hum... pronto, eu por acaso já sei que tá ao pé da doçaria porque... hum... pronto, já bati com, com isso várias vezes. Mas a maior parte das pessoas, mesmo vendo, e não conhecendo o... o... o espaço vão para, hum... onde está enlatados, está a ver?

LP: Uhum, uhum. Sim, sim. Hum...Tem mais alguma questão do... relacionada ao ambiente em si do supermercado que, é... você já observou na sua experiência, que seja positiva, que negativa, assim... Mais alguma... uma questão ou só mais essa mesmo da distribuição intuitiva?

E: É... pronto, ir ao supermercado pelo... pelo tamanho não é?

LP: Uhum.

E: Os corredores são muito estreitinhos. Muitas vezes não dá para a pessoa ir com o acompanhante, lado a lado, não é?

LP: Hum, uhum, uhum. É, então corredor estreito também é... é um problema?

E: Uhum.

LP: Uhum. bom, e falando um pouco da assistência que a gente começou a falar...Como é que, você pode me contar, assim, um pouquinho dos hum... das experiências que já teve, negativas é... começar pelas negativas que já me contou que aconteceu algumas vezes. E depois, alguma positiva, se tiver tido.

E: É assim (incompreensível) muitas vezes nós chegamos e tamos ali muito tempo, à espera, hum... porque chamam o... chamam uma pessoa para vir a casa, depois a pessoa não vem. Depois, depois, hum... isso acontece mais quando a pessoa entra sozinha e se desloca à caixa. Porque normalmente quando a pessoa vai ao balcão de atendimento, eles tem mais cuidado de procurar uma pessoa que... que conheça melhor o espaço e tenha uma noção do supermercado, mas muitas das vezes quando a pessoa chega à caixa, eles chamam... uma pessoa de... do expositores. E muitas vezes essas pessoas não tem... eu pra mim, acho que elas nem tem formação, hum... nem tem a noção, onde é que tá todos os produtos. Percebe? hum... pronto, e... pronto, apesar de serem eles que fazem a distribuição pelas prateleiras, mas não sei se eles, hum, se eles são distribuídos por corredores, não sei, porque já tem, hum, já me tem acontecido, não saberem onde é que tão os produtos.

LP: Uhum, uhum, e...

E: Pronto, depois andam ali... perguntam ao... ao colega, depois perguntam ao outro, depois não sei o que, pronto, aquilo é sempre, aquilo é sempre uma... Essas são as minhas piores experiências, é tar a espera, hum... e muitas vezes (risos) a pessoa tem que lembrar novamente porque parece se esquecer o nome, hum... E pronto, eu to sempre a falar a nível de hipermercados.

LP: Uhum, sim, sim.

E: Lojas de vestuário e não sei o que, pronto, tudo isso é uma desgra (palavra interrompida), é uma desgraça naquele aspeto, só pra nós... pra já as cores é uma coisa que... é muito subjetiva. As cores é uma coisa muito subjetiva, e... e pronto, as pessoas não, não sabem transmitir as cores, hum... é muito difícil eu... eu no vestuário tenho muito medo de ir sozinha. Porque... é as cores pra mim, hum, já tenho sido enganada. Olha, tenho uma má experiência, por exemplo, uma vez comprei... (risos) uns calções e uma... hum... e uma t-shirt para, pá minha sobrinha, e pensava que aquilo era um... os calções pensava que era tipo um bege, café com leite. E depois aquilo tinha um bordadinho em verde, igual ao top que eu comprei. Pronto, essas duas coisas realmente saíram iguais. O top e o bordado, porque (risos), pronto... compararam, e a cor era igual. Agora hum... o que era pra mim um bege, ou acastanhado, era cinzento. Percebe?

LP: Percebo. E...

E: Então os tons de vermelho também é uma chatice. Hum... isso vai muito... é muito subjetivo, porque, depende dos gostos das pessoas e depois, pode ser um vermelho muito bonito para a pessoa que me tá a mostrar. E eu chego ao pé da pessoa que é da minha confiança e é capaz de dizer: Epa! Compraste um vermelho (incompreensível) um vermelho ao tom borrante.

LP: Uhum, uhum. E pra essas questões das cores é... que pode até mesmo, não, não na questão de gosto mas de identificação das cores, que pode até se aplicar pra embalagens né, e produtos alimentares, até seleção de alimentos. É... mas enfim, essa questão das cores, em geral, você acha que tem alguma forma de uniformizar isso, de... de resolver?

E: Apá, eu já fiz, hum... a uns tempos também participei numa... num estudo que andavam a fazer. Tentavam identificar por números as cores, mas eu acho que vai ser muito difícil. Eu acho que vai ser muito difícil porque há muitas tonalidades, percebe?

LP: Uhum.

E: E assim, é... uma pessoa que nunca viu... apá, pra ela ser vermelho escuro ou vermelho claro ou não sei o que é... pronto, a pessoa não tem a noção da cor, mas pra uma pessoa que já viu, é... há, sabe que há várias tonalidades. Tá a ver?

LP: Uhum, uhum.

E: E... e a pessoa fica sempre, hum... pronto, hum... ou tem uma pessoa que... a pessoa confia no gosto e já conhece o gosto daquela pessoa e sabe que, hum... o gosto daquela pessoa é parecido com o seu... E que conhece as cores, e que a pessoa se identificava com as cores dela, é... ou então, pronto, a pessoa fica sempre, com medo de e pá, é.. pronto, só depois, ouvindo os comentários, é que a pessoa... eu por exemplo, quando ceguei, fiz uma... fiz vários recortes de tecido. E durante muitos anos, usei. É, pronto, olhe, e... o vermelho que eu gostava é esse, o verde que eu gosto é aquele, mas, eu já

tô cega a vinte anos, vinte e poucos anos. Muitos cores vai... vieram novas. Hum... e pronto, eu hoje já não tenho noção dessas cores, muitas vezes as pessoas dizem assim: “Olha, este rosa é um rosa neon”. Pronto, eu sei que é um rosa choque, mas será que o rosa que eu até gosto que seja choque, mas será que eu gosto? Pronto, depois, se eu por exemplo nas unhas eu escolho essa cor, hum... pronto, fico sempre na dúvida. É... pra pessoas dizem que é muito bonito, pra outras dizem que é feio. E eu fico sem a minha opinião.

LP: Uhum, uhum. Entendi, entendi. É... bom, só voltando um pouquinho sobre, sempre essa, a assistência, tem algum exemplo de... alguma, nos hipermercados, de alguma assistência assim que teve, que foi, excelente?

E: Excelente... apá, sim, eu tenho tido experiências boas. É assim, hum... há pessoas que... nós pedimos um produto... e as pessoas são capazes de nos dizer: “Olhe, hum... isso as vezes encontra-se por exemplo, na carne ou no peixe”. E as pessoas dizerem: “Olha, este, pra este ser esse preço, hum... tá com muito bom aspeto”. “Este é mais caro mas não tá com bom aspeto”. “Hum... pessoalmente se fosse eu a comprar, comprava este”. Hum... pronto, há pessoas que tem essa sensibilidade, percebe?

LP: Sim, sim.

E: E há outras pessoas, pronto, e isso pra mim é, hum... uma experiência ótima, porque, hum... é nós termos ali ao nosso lado alguém que... faça uma comparação de qualidade e preço. Hum... pronto, e... transmite-nos um bocado de confiança ao nos dizer: “Olha, se fosse eu a comprar, comprava este”. Percebe? É... pronto, isso, às vezes, para uma pessoa que não vê, transmite um bocado de confiança, porque, é... pronto, a pessoa sente que aquela pessoa não está a ver só pra outra pessoa, como uma forma de... não interessada, tá a ver? Se a pessoa, se a pessoa pensa que, pra mim isto era ótimo, é... pronto, é, pelo menos pra mim isso transmite confiança, porque, eu penso assim, pá, se a pessoa comprava pra ela, hum... então, deve tá com bom aspeto e deve ser bom. E, e depois chega a casa, e realmente, é, quando as pessoas tem feito esse tipo de comentários, hum... não tem dado mal. Nunca tive a dizer: “Olha, afinal dizia que era tão bom e não presta pra nada”. Percebe?

LP: Uhum. E esse tipo de... hum... confiança, de, de relacionamento, vamos falar entre quem tá dando assistência e o cliente, hum... você acha que é uma coisa que pode ser ensinada, que pode ser treinada, ou vai mesmo de pessoa pra pessoa?

E: É...é assim, se você estiver numa formação e, e disser: “Olha, se vocês derem a vossa opinião pessoal, hum, se calhar isso é uma mais valia”. Se calhar, as pessoas vão reter isso, hum, e podem dar. Mas, isso não quer dizer que, hum... que o façam de coração, tá a ver?

LP: Uhum, uhum.

E: Porque isso, eu acho que... nós sentimos essa sensibilidade. Uma coisa é assim, a gente sentir que a pessoa tem formação, e tá a fazer aquilo porque foi ensinado a fazer assim. Outra coisa é a pessoa, hum... apá, não sei, eu não sei explicar. É aquela confiança que se sente quando alguém diz isso, hum... a pessoa tem que sentir.

LP: Uhum, uhum. E essa questão da confiança, como é que é assim a importância? E já teve alguns momentos que faltou confiança na hora de comprar alguma coisa... já, já aconteceu?

E: Sim, sim, pelo menos na roupa.

LP: Uhum, uhum. E pode me contar assim, o, o caso específico?

E: As cores. A pessoa, hum... eu, eu quando vou sozinha, comprar uma peça de roupa, desde que não seja preto, branco, azul escuro, verde escuro (risos), aquelas cores básicas, eu saio sempre... desconfiada. Percebe?

LP: Percebo, sim.

E: Porque, porque uma coisa é, eu não preciso que me digam o feitio. Isso eu sei dizer se gosto, sei se... quando visto, se, se aquilo vestiu, se não é, hum... se me interessa, hum... porque pra já eu também não sou uma pessoa muito manipulável. É, não é por dizer: “Ai, isso vai tar-se a usar muito, e tá na moda...”, hum... se eu vestir e eu não me identificar com a peça, eu não compro. Agora, em relação as cores, é sempre um... é sempre um grande problema.

LP: Uhum, é...

E: Eu saio sempre desconfiada.

LP: Uhum, uhum. É... em relação ao alimento, a compra de alimento. Já aconteceu isso, também? Ou, ou não? De sair desconfiada.

E: Não, não. Em relação aos alimentos, não tenho, hum... Pronto, eu também não sou uma pessoa de comprar... aquilo que não quero. Não me impingem, percebe?

LP: Uhum.

E: Hum... pronto, uma coisa é, por exemplo, vamos a parte, por exemplo, dos doces. E dizer: “Olha, tá aqui uma, uma novidade, não sei o que”... apá, eu faço sempre uma comparação preço, qualidade. Hum... pronto, e se realmente, hum... tiver dentro dos meus parâmetros, aí eu, eu posso tentar experimentar, se for uma coisa que me interessa, tá a ver? É... não é por tarem-me ali é... eu não digo que é impingir, porque a pessoa, como, como a pessoa que nos está a demonstrar, sabe que nós não vemos, é muitas vezes, hum... é uma forma de se dizer: “Olha, há mais esse produto”, não é?

LP: Sim, sim. Inclusive uma das perguntas que eu queria fazer era se gosta de descobrir novas marcas e produtos quando vai ao supermercado, ou se prefere comprar o habitual?

E: É... depende. É assim, se for... cremes, champôs, isso sim. A nível de produtos de alimentação, hum... salvo exceções que há produto, pronto, por exemplo um sumo que eu gosto da marca x ou da y, hum... mas a nível de produtos eu até gasto mais da marca branca.

LP: Uhum, uhum. Entendi. E quando vai sozinha, pede assistência, pra, pra alguém do supermercado, gosta de fazer alguma recomendação específica antes de começarem as compras, ou, como é que funciona?

E: Não, não, não, não. Eu gosto que as pessoas me tratem de igual. Não gosto que... agora, se tiver que fazer algum reparo, aí faço. Ou algo da compra, se... pronto, se a pessoa não tiver a saber lidar comigo, se, se... eu vi que (incompreensível), ta sempre a bater nos produtos ou não sei que, pronto, isso eu digo a pessoa: “olha, é, é..., pronto, temos que ter cuidado porque”, pronto, ou, ou até vos pedir ir de determinada forma ou eu tenho que por o braço em cima de si, ou, hum, porque o corredor é estreito e não podemos ir de lado a lado, qualquer coisa assim, mas, ao princípio não. Nunca faço, é... gosto, gosto de agir naturalmente.

LP: Uhum, uhum. E já aconteceu de ter que instruir durante o percurso como me contou agora?

E: Sim, sim, sim, sim, sim, sim.

LP: É uma coisa que acontece bastante... menos?

E: Depende, depende das pessoas. Quando, as vezes, é... pessoal mais novo ou são muito atenciosos ou até são uns despistados que, hum... isso depende muito. Mas também há pessoas de uma certa idade que acontece o mesmo, percebe? Isso é... eu acho que isso depende muito de pessoa pra pessoa e da sensibilidade de cada um.

LP: Uhum, uhum. É... e em relação a seleção de produtos né, as embalagens, os produtos, como é que faz pra, pra identificar os produtos que gosta? Se tem algum tipo de produto ou marca que já sabe pela própria embalagem, é, que...

E: (falando por cima) Não.

LP: ... é aquilo? Como é que é?

E: É... não, não. Isso eu sei. Não é pela marca mas pelas embalagens eu sei... Sei, mas olha, por acaso um dia destes é... ia fazer um doce e... e tinha tirado pra cima uma lata, apesar que era uma lata (incompreensível) e por acaso a minha estava aqui e disse-me: “ Mas tú vais fazer o que com o grão?” e eu, apá, como não me lembrava que tinha comprado grão em lata porque, hum, não é usual eu comprar, hum, grão em lata, eu disse: “iiii... pois é, ainda bem que você estava aqui porque se não, tinha aberto a lata e só depois de abrir é que... via que tinha aberto a errada”. Porque eu normalmente não ia identificar. Há pessoas que identificam, em braile, não sei que, mas eu normalmente, não identifico. Hum, pronto e as vezes, é... confiando na nossa memória, porque eu

tenho uma aplicação no telemóvel, que dá para ler o nome das embalagens. Mas, pronto, a pessoa confia um bocado, na sua memória, depois, olha, as vezes pode acontecer abrir uma coisa que não é.

LP: Uhum. Tem algum tipo de produto, que tenha embalagem de fácil identificação? Que assim, que já sabe que é aquilo. Exatamente aquilo.

E: Os champôs. Os champôs.

LP: Uhum, uhum. Entendi. E sobre, sempre as etiquetas né, que me falou usa, uma aplicação. E sobre, as datas de validade, como é que funciona, na hora de comprar e em casa?

E: Sim, eu normalmente, hum... quando compro, hum... pergunto. A data de validade e pronto, eu normalmente, hum... sou capaz de fazer duas vezes por mês as compras maiores. Pronto, e os produtos que eu trago, hum... eu tenho sempre uma embalagem para usar e outra pra ficar, hum... para enquanto eu não vou a próxima vez, por isso eu nunca, nunca tenho... apá, pronto, além daquelas coisas que a pessoa não gasta tanto, como farinha, mas pronto, quando eu não uso muito, imagine, eu comprei um pacote de farinha, pá e... não, não faço doces, não faço bolos, não, não uso pra fritar o peixe, não sei que, pá, hum... pronto, quando eu tenho cá alguém em casa, ou as vezes tou a falar com a minha irmã, hum, por vídeo conferência, peço ela "olha, vê lá se está na validade", e pronto.

LP: Uhum, uhum. E, você acha que tem alguma forma mais simples de, de fazer com que essas datas de validade sejam mais acessíveis?

E: Ai, assim, hum... ao haver um dispositivo que dissesse, né? Ou então, pronto, hum... serem em braile, não é? Mas, mesmo os medicamentos que tem braile, hum, não aparece, porque, depois é muita... como o braile ocupa muito espaço, hum... não se consegue colocar toda essa informação, hum... numa embalagem, tá a ver?

LP: Uhum, uhum.

E: É... apá, podia haver, hum... era, por exemplo, mas isso não sei se era, se era possível, hum... haver uma identificação na embalagem e a pessoa vinha em internet colocar aquele código e aparecia lá (risos), mas isso, apá, não sei se isso funcionaria, não é? Porque hoje em dia toda a gente utiliza a internet e só mesmo uma plataforma onde, hum, todos os produtos fossem inseridos, hum... e aparecesse a validade (pausa longa), mas não acredito, isso era, era preciso haver muita sensibilidade para que isso fosse deferido e que...pronto, houvesse uma centralização dessa informação.

LP: Uhum, uhum. É... e em relação aos cupons de desconto e produtos que estão em promoção, gosta de se informar antes de chegar no supermercado? Ou, ou quando já está no supermercado?

E: Pá...hum...pronto, eu também tenho as aplicações. Hum... os cupões normalmente eu sei o que é que tenho, porque pra já também os supermercados cada vez enviam mais mensagens a dizer: “tem este, este desconto, pra fazer até o dia tal”, porque é interesse deles que a pessoa, hum... gaste, não é? Porque, se... pronto, é uma forma de sensibilizar a pessoa a ir ao supermercado. Hum... mas a nível de descontos, é, é mais na hora. É... pronto, eu preciso do produto tal, hum... e pronto, e na prateleira eu pergunto: “olhe qual é o preço desse, qual é o preço daquele”, porque normalmente as marcas brancas e as outras e faço essa análise no próprio supermercado.

LP: Uhum. É... em relação ao pagamento, qual que é a forma que prefere usar?

E: Multibanco. Visa. Com cartão.

LP: Uhum, com cartão. E... já teve alguma vez, na hora do pagamento, que já se sentiu insegura?

E: Não, não. Não, mas também não gosto que o cartão entre e depois que me digam: “ai, eu não inseri o, ah, não sei o que”. Hum... pronto, eu fico sempre na... hum, quando chego à casa vou logo ver a aplicação se os sons a sair são mais do que uma saída, percebe?

LP: Uhum, uhum. Sim, sim, sim. E em relação mais aos supermercados, é... a proximidade do supermercado da sua casa né? Da sua residência. É... importante, não tanto...? Prefere supermercados específicos?

E: Não. A distância, hum... a distância, a distância é sempre importante não é? Porque, quanto mais perto tiver, mais autônomos nós somos, né? Mas, hum... pronto, muitas vezes a gente não consegue um supermercado a perto de casa. Normalmente o que a pessoa tem ao pé de casa são mini mercados não é?

LP: Uhum, uhum. E, no seu caso, tem preferência por algum supermercado específico? Alguma, alguma marca né... algumas...

E: É... (risos) é quer dizer, é assim, hum... eu faço muito compras no Continente. A nível de supermercado é o que eu utilizo mais. Hum... se calhar também... pá, pronto, a pessoa começa a se fidelizar, por causa disso, ou por causa daquilo, fideliza-se um bocado a cada supermercado. Se calhar, se... se eu visse, se calhar, hum... essas histórias feitas de forma diferente.

LP: Uhum, uhum. É... Essa... O Continente, pela... qual são os conjuntos, né? Assim, é pela assistência que recebe normalmente? Pelos preços?

E: (falando por cima) Não, é...

LP: Pelos produtos?

E: (falando por cima) É...

LP: Como é que é?

E: É assim, pra já eu gosto dos produtos, não é? Hum... mas, também, porque, pronto, eles normalmente tem aqueles cupões ou 15% ou de 5 euros na compra de 20 euros e não sei que, e isso fideliza um bocado a pessoa, porque depois fica lá um cartão e não sei que, e a pessoa volta lá pra fazer outras compras por ter lá 5 euros, não é?

LP: Uhum, uhum. Sim, sim. E, no caso desses cupons, é, quando me contou que usa muito o aplicativo. Ele é acessível? Consegue ler tudo que tá no aplicativo?

E: É... A maioria, a maioria, mas, nunca é totalmente acessível. Nunca é totalmente acessível.

LP: Uhum, uhum. Tem alguma coisa assim, que agora já sabe que falar: "Isso precisa melhorar"? Isso seria bom pra melhora no aplicativo, por exemplo, né.

E: É... sim. Por exemplo, quando nós vamos ao cupom, hum... pronto, muitas vezes esses que tem um de 5 euros, ou, ou um de 15, hum... nós por exemplo não vemos a data, percebe? É... pronto, pela lógica, é o daquela semana, mas, pode não ser. É, a pessoa não tem a informação toda que a outra pessoa tem. Hum... e mesmo, por exemplo, quando eles tem cupões para outros produtos, hum... não há uma descrição, é... se a pessoa não conhecer a marca, e não conhecer... não há uma descrição para o que que é aquele produto. É o produto da marca x mas não... se a pessoa não conhecer a marca, não, as vezes não identifica o produto.

LP: Uhum, uhum. Entendi. E, outra pergunta também, que eu não fiz, sobre a questão dos caixas. As filas da prioridade, é... faz utilizo? Como é que é?

E: Quando vou sozinha não tenho esse problema porque assim, as pessoas que vão comigo vão ao (incompreensível) da caixa porque sabem que eu tenho prioridade, não vão ficar ali a espera, né? Agora, quando eu vou com pessoas, que não são do supermercado, é... as vezes é as pessoas que não querem usar essa prioridade: "ai não, porque, tais com uma pessoa que vê, ai não sei que, não sei que mais" e pronto, e não uso.

LP: E já aconteceu de ter alguma, algum problema, vamos falar assim, quando estava na fila de prioridade de algum cliente reclamar, ou até de alguém que trabalha no supermercado não saber muito bem lidar?

E: Eu, por acaso, hum... eu acho que sou uma pessoa sortuda nisso, por acaso não tenho esse grande problema. Não sei se também é devido a minha postura, mas eu nunca... não tenho, não tenho tido esse problema, não. Ninguém me... pronto, quando eu utilizo a prioridade, nunca ninguém em si geriu para... para... pá, retaliar. Não, não. Até por acaso, um dia destes, isso aconteceu no Continente, tava uma fila... pronto, agora por causa da pandemia, né? Pra entrar no supermercado. E eu dizia a minha mãe, pra dizer a minha mãe e eu disse "não, pá, vamos pra frente, porque eu tenho prioridade", e a minha mãe: "ai não, depois as pessoas dizem, não sei que, não sei o

que mais”. Entretanto, pronto, não sei se foi por as pessoas também tarem a reparar que eu tava a dizer isso a minha mãe, e quando (incompreensível) i, nós chegamos ao fim da fila, houve uma moça e disse: “mas, você não tem direito a prioridade?” e eu disse: “então, mas a minha mãe é assim...” pronto, e ela pegou em nós, é, tava na fila, (incompreensível) na fila e ela foi conosco ao, ao segurança a dizer que eu, que eu tinha prioridade. E depois, a segurança disse: “ah, mas quando for assim, entre sempre, e não sei que”. Pronto, mas é... só que ainda... pronto. Quando as pessoas, quando as pessoas são de uma certa idade ainda tem essas relutâncias, hum... a usar, tá a ver? Tem medo que as pessoas a retaliem por tarem a por-se a frente e que não, não percebiam porque é que tá a usar a prioridade, tá a ver?

LP: Uhum, uhum. Sim, sim. Entendi. É... Eu não falei também, sobre as mercearias, as lojas de bairro. Tem, hum... costume de comprar por exemplo, na, na, na frutaria, ou assim?

E: (falando por cima) Sim, sim, sim, sim.

LP: E como é que é essa experiência, assim?

E: Também é boa, é boa, não... é, pronto, ai, ai é mais facilitado porque as pessoas já nos conhecem, hum... e, pronto. É, é uma... pronto, há mais proximidade, não é?

LP: Uhum, uhum. De, de forma geral, prefere ir nas, nas mercearias, ou nos supermercados?

E: É... é assim, hum... (risos), eu, hum... grandes compras, as compras do mês, prefiro fazer no supermercado. Depois, na mercearia, apenas faço as compras, hum... qualquer coisa que me seja necessário, para o momento.

LP: Uhum, uhum. E em relação a uma outra questão também, que eu queria abordar, é... Você me contou que mora sozinha, e, prepara também todo, todo o seu alimento...

E: (falando por cima) Sim, sim, sim, sim.

LP: Existe algum tipo de produto, seja pela embalagem que pela preparação da, do produto em si, do alimento em si, que evita comprar? É... por ser difícil de preparar? Sei lá, difícil de abrir, de armazenar, sabe? Qualquer coisa nesse sentido.

E: Sim. É assim, hum... Eu cada vez gosto menos de fritar coisas. É... e então, pronto, hum... se calhar, não, não, utilizo alimentos que sejam pra fritar, percebe? Cada vez utilizo menos.

LP: Uhum, uhum. E, uma outra pergunta, mas que tem a ver com os hábitos alimentares. Você acha que seus hábitos alimentares mudaram muito, hum... quando, desde que ficou cega total, por causa de ter ficado cega total, e não por outras escolhas de vida?

E: Não, isso não.

LP: Não? Uhum, uhum. É... bom, eu acho que, é... a gente até tocou todos os, os pontos que eu queria, é... abordar. Tem alguma questão que eu não falei, que talvez gostaria de falar um pouquinho mais? Alguma dúvida...

E: (falando por cima) Não. Não. Acho que abordamos todas as questões.

LP: Sim, sim. Foi até, foi um pouquinho mais rápido, mas também, é... tudo que, que eu tinha anotado aqui a gente, foi, falou muito bem, e, são todas, as respostas são muito importantes (risos).

E: (risos) Olha, e espero ter contribuído para o seu estudo.

LP: Sim, claro, com certeza! Com certeza!

E: (risos)

LP: Todas as entrevistas são muito, é, ricas de informação. Isso muito. É... mas também, se houver qualquer dúvida, lembrar de alguma coisa, eu fico disponível, é...

E: Tá bem, e haveras, se precisar de mais alguma coisa também teja a vontade.

LP: Tá ótimo, muito obrigada!

E: (falando por cima) Tá bem?

LP: Antes de encerrar a ligação, eu, é, caso conheça pessoas com deficiência visual que possam se interessar em participar, é... se quiser compartilhar o meu contacto com elas...

E: (falando por cima) Tá bem, tá bem.

LP: Tá bem?

E: (falando por cima) Tá bem, tá bem.

LP: Que aí, pra poder ser mais entrevistados. Tá?

E: (falando por cima) Tá bem, tá bem.

LP: Então tá bom, muito obrigada!

E: Adeus, beijinhos.

LP: Adeus, com licença.

xxiv) Entrevista Rui

Duração total: 32:48 – 20.03

LS (entrevistadora) e E (entrevistado)

E: (tosse)

LS: É... antes de prosseguirmos então eu vou só... ler o termo de consentimento é... pra realização da entrevista, pode ser?!...

E: Sim.

LS: Ta bem. Agradeço a sua disponibilidade em participar. Meu nome é Laura Pinto e eu encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre ã... o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos.

E: Ta bem, ta autorizada.

LS: Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência a frequentar supermercados. E não existem respostas certas ou erradas.

E: Ta bem.

LS: A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade então são assegurados pela investigação.

E: Ta bem.

LS: Ok, começado com algumas perguntas gerais ã...sexo masculino... idade?

E: 48.

LS: Ok. ã... Escolaridade?

E: ã.. Décimo segundo embora eu também tenho frequentado a faculdade mas não conclui o curso.

LS: Ah, ok, e... a profissão?

E: ã.. Neste momento eu estou desempregado.

LS: Ok, e onde vive?

E: Tenho frequentado cursos ã...

LS: Sim, sim.

E: De formação profissional.

LS: Hum, ok. E onde vive?

E: (inaudível), zona de Cascais.

LS: Ok, é e com quem vive?

E: Neste momento estou num Residencial de cegos e amblíopes

LS: Uhum... ok... é e.... como que é caracterizada a sua deficiência visual a nível médico?

E: ã.. do olho esquerdo, estou cego.

LS: Uhum.

E: Do olho direito a visão é muito reduzida.

LS: Uhum, ok.

E: Muito mesmo, nem dá tanto ãa.. para medir a porcentagem de visão que eu tenho.

LS: Ok.

E: ã.. vejo só tais de cores, mas não tenho a visão de antes.

LS: ã... Ok. E quando que foi feito esses diagnósticos?

E: Olha eu tive um acidente com 15 anos, em altura fiquei cego os dois olhos, depois fizeram dois transplantes de córnea passado dois anos, outro passado outros dois anos (inaudível) transplante de córnea...

LS: Uhum..

E: E fiquei a ver, 50-40%... depois fizeram um transplante do rosto facial por causa do acidente e em volta das pálpebras, tive uma infusão ... na córnea (inaudível) da córnea e a partir daí tem vindo a regredir a visão.

LS: Hum, entendi. Bom, as minhas perguntas então elas são ã... relacionadas a compra de alimentos, no caso ã.. o senhor fez, faz compras sozinho? Tem alguém que acompanha? Como é que funciona?

E: Não, eu normalmente quanto as compras eu vou sozinho as vezes tem colegas que (inaudível) mas isso é propósito (inaudível). Quando vou ao supermercado geralmente vou ao Pingo Doce né?! Quando eu sei onde ficam as coisas eu vou sozinho, quando eu não sei ã.. quero saber preços ou...diferença de produtos que ã... faz assim (inaudível) É... eu peço ajuda na entrada e ajudam.

LS: Ok, uhum, bom a gente como... é o senhor é já chegou ã..te, ficou cego né completamente depois recuperou um pouco da visão e agora tá tornando a perde-la é... se quiser me contar um pouquinho também durante a nossa con... entrevista das diferenças é que, que, o senhor observou né, na hora de realizar as compras é em supermercados as compras alimentares aí, fica a critério do senhor tá? Só mesmo para saber...

E: Ta bem, ta bem. Faça as perguntas que quer fazer, não tem problema.

LS: Sim, sim. É... bom então quando o senhor falou é.. que vai sozinho chega e pede ajuda, é.. como é que é essa chegada no supermercado e pedir ajuda? É complicado... Como é que funciona?

E: Não é (inaudível) muito bem. ã.. A minha visão é muito reduzida, mas eu conheço os passos...

LS: Uhum...

E: É... é... eu tento ver o... (inaudível) e isso deixa as coisas, por exemplo, já sei se são muitos ou se são vidros ou isto ou aquilo.

LS: Uhum.

E: E consigo (inaudível) e consigo identificar. E chego a caixa e digo “Preciso de ajuda”, é... (inaudível) pede logo ajuda não é? Porque sabem que eu estou a precisar.

LS: Uhum.

E: É.. mas é... é boa.

LS: Uhum. E você falou que você faz compras sempre no Pingo Doce, tem uma motivação pra isso?

E: Não, é por (inaudível) ficar aqui mais próximo.

LS: Mais próximo...

E: Também faço compras noutros lados compro as minhas coisas específicas, por exemplo, ainda hoje fui a Worten para comprar o telemóvel...

LS: Uhum...

E: Não comprei, mas vou comprar, também fui a FNAC e a MEO para perguntar sobre os produtos... vivo sozinho, então.

LS: Uhum, uhum.

E: Chego na entrada, eles me vêm logo com a bengala, eu peço ajuda, vem sempre alguém para receber.

LS: Uhum, essa... mobilidade ã... né... é... para poder ir no supermercado que talvez seja mais longe pra produtos específicos, ã... tem algum produto algu... alguma tipo de serviço ou de produto que o outro supermercado que está mais longe oferece? Ou como é que é? Por questão de preço...?

E: Não, pronto, tem aqui o Auchan onde... digo, Jumbo não é?!

LS: Sim.

E: ...Que fica aqui em Cascais, eu não preciso de ir lá comprar nada, mas já lá fui, por exemplo a coisa de alguns meses fui comprar um teclado mas eu conheço os espaços movimento (inaudível) com segurança então...

LS: Uhum.

E: Chego a entrada e digo: “ olha, preciso de ajuda” e vem alguém e (inaudível) as seções dos produtos que eu quero e faço as compras. Por exemplo também a uns meses atrás comprei no Jumbo meias e camiseta interior, pedi ajuda e fomos direto ao setor e as coisas acompanhavam assim...

LS: Uhum, é... você tá me contando que conhece bem os espaços é... como é que, como é que foi conhecer esses espaços? O que que ajuda nesses espaços na própria movimentação dentro do supermercado o que que atrapalha?

E: Se.. não entendi.

LS: É... Sobre os... os... os espaços que você ta me contando que conhece bem os espaços, como que foi para conhecer esses espaços no sentido assim o que que as distribuições dos corredores....

E: É que, é que na altura não via mais, não é? E eu sozinho já sei como é que faz nas lojas e tudo né? E eu sozinho e... escolhia se não teve uma situação que a pessoa ofereceu perguntada né se eu conseguia ir sozinho e então eu tenho na memória eu desloco os passos que eu frequento.

LS: Então é tudo na base da memória né?

E: Sim.

LS: E quando é... acontece de mudar mercadoria, ou mudar... porque no supermercado muitas vezes tem uma mudança muito grande né tem uma rotatividade

E: Sim.

LS: Como é que funciona nesse caso?

E: Ó assim, eu nã... nas coisas específicas se eu preciso e que sei identificar nunca me aconteceu...

LS: Uhum.

E: É...nas outras é.. que eu preciso de ajuda, não.. é não sei se são dessas ou não. Pronto. (risos)

LS: Aham, entendi uhum. E... Bom, e falando sobre essa assistência que quando chega sozinho e pede ajuda ao caixa...ã... Como é que é essa pessoa que lhe dá assistência? Se... se é uma assistência que você... ã.. considera satisfatória...

E: Sim, agora a assistência sim. São muito simpáticas e atenciosas.

LS: Uhum.

E: Perguntam sempre se não preciso de mais nada... dizem os lugares que tem, dizem sempre os preços não nesse aspecto o atendimento é ótimo.

LS: Uhum, e... alguma vez alguma pessoa que o senhor saiba que foi treinada que teve algum tipo de treinamento pra... dar assistência a pessoas com deficiência já lhe atendeu?

E: Não tenho conhecimento.

LS: Uhum, uhum, e você acha que isso é.. uma... é.. um treinamento poderia ã.. ser, fazer com que esse atendimento fosse muito diferente? Ou...

E: ã.. Não geralmente ã... pegam-nos pelo braço e geralmente é o contrário o... quem não vê que dá mão ao braço da pessoa que guia não é?

LS: Uhum.

E: Então esse é o aspecto que eu, que eu vejo assim mais ... que desperta mais a atenção que o guia é que já... que deve deixar o braço para a pessoa que não vê dar a mão não é?

LS: Uhum.

E: E não o contrário.

LS: E já aconteceu de alguma vez ter alguma... Uma assistência insuficiente que a pessoa teve algum comportamento que não foi, que não foi muito legal?

E: Já, hoje, hoje aconteceu, por exemplo, e já não é a primeira vez. Fui a MEO e a pedir um telemóvel e eles não mostraram, é dizer, alegando que estava na caixa, não é? Que não podiam mostrar...

LS: Uhum.

E: Parece que não, não tenho vontade de ver os produtos e não conseguem dizer que tem gente não vê, ainda mais, precisa de ver o produto e tocar no produto pra ver qual a relação que tem com o produto não é? Neste caso era um telemóvel.

LS: Uhum, uhum, entendi e...é... no... pra questão alimentar específica já aconteceu alguma coisa dentro de supermercados ou não?

E: Não. O que eu noto é que as vezes ã... eu vou com colegas que não vêem nada e que a gente quando vou escolher a fruta e não só, e outros produtos, querem pegar na mão pra ver como é que é ã... e as vezes até escolher a fruta e eles deixam pedir normalmente na boa, sem problemas.

LS: Uhum, uhum, e... normalmente você tem o hábito de pedir informações é... para quem tá ali auxiliando sobre produtos em ofertas?

E: Sim, sim, se tem promoções e assim todo (inaudível) promoções de outros produtos similares né?

LS: Uhum, essa pesquisa de preço, normalmente o senhor faz sempre na... quando esta já no supermercado ou consegue saber alguma coisa antes de dirigir ao supermercado?

E: Quando for produtos alimentares é no supermercado que eu compro pouca coisa é... diferenciada, eu compro é por exemplo essa questão dos telemóveis também faço a pesquisa do telemóvel não né? Para saber as características, preços ...

LS: Uhum, uhum. E... gosta de fazer alguma recomendação específica para a pessoa que vai lhe auxiliar nas compras antes que elas comecem?

E: É... Não. É... aquilo que eu faço é normalmente compro várias coisas e dizer logo tudo que eu quero, todos querem ir embora pra saber logo os setores que vão ir para não andar (inaudível) desnecessariamente (inaudível) 7 horas da manhã.

LS: Uhum, uhum. E no que é... sobre as escolhas dos produtos em relação as embalagens as etiquetas, como é que como é que funciona pro senhor agora? Como que já foi isso pro senhor?

E: Ó... nas etiquetas, quando eu comprava, as etiquetas... da roupa, quando eu comprava roupa não é, o que eu via era a porcentagem de algodão que tinha não é?

LS: Uhum.

E: Geralmente eu gostava de ver isso. (inaudível) ou roupa interior. É... ã... mas... não. Quer dizer, evidentemente as etiquetas costumam vir é...como devem ser lavadas, mas nunca liguei nada disso que não sou muito lá da volta... e com (incompreensível)

LS: Uhum, uhum é...Em relação as etiquetas e preços, as etiquetas e preços do produto isso ã...é um problema? Já foi um problema? ã... A questão dos números... Como é que é?

E: A nesse caso o problema é que eu não consigo vê-los, não é?

LS: Uhum, uhum.

E: Mas pergunto, há coisas que eu já sei o preço e já não preciso perguntar, mas outras pergunto sempre. Não é?

LS: Uhum, uhum. E... Hum, essa questão de ter que sempre perguntar é... é... uma coisa que que lhe e incomoda? Que gostaria que fosse diferente? Se existe, se tem alguma ideia de como poderia melhorar?

E: Quer dizer o... Incomodar não me incomoda. Pessoas também fazem isso, não é? Ser ajudado, é... a única forma ã.. devia ser braile eu não sei braile, teria que ter indicação em braile ã.. no, no topo do ... do seu marco tecnológico que seja... passasse o telemóvel e (inaudível) sobre a informação do produto. Isso era uma solução.

LS: Uhum, uhum. E.. só..

E: (inaudível)

LS: Sim, sim. É, sobre as datas de validade, é.. como é que se informa sobre elas? Tanto na hora de comprar quanto as vezes quando chega né em casa e quer consumir o produto

E: Em relação as datas de validade...eu também pergunto as datas, não é?

LS: Uhum.

E: É.. E normalmente eu compro sempre, compro sempre em pouca quantidade então ã... para consumir dentro dos prazos assim mais uma vez vou ao supermercado dentro de um prazo do que trazer é.. grandes quantidades e estar aí sem saber ã.. não estar (inaudível) a comer antes do tempo né?

LS: Uhum, uhum e... uma pergunta que foi ligada agora com o que você me contou um pouco antes... Existem algumas tecnologias assistivas de aplicativos né de celular que ã... dão algumas informações detalhadas do produto, você já fez algum uso desse... desse tipo de tecnologia, não?

E: Olhe... e... existe, por exemplo eu tenho uma aplicação que lê a informação mesmo que a gente... se eu quiser ver um extrato do multibanco ou uma carta a aplicação lê o texto, mas é... não consigo ver isso dentro de um supermercado.

LS: Uhum, uhum, entendi.

E: Quer dizer então não era muito funcional a ler cada produto a tirar fotografias pra ver preços e tudo... né?

LS: Uhum, uhum, entendi. E sobre ã.. aqueles os cupons os cupons de desconto é... os folhetos da que os supermercados as vezes mandam ou, ou, é online ou p.. em papel..

E: Sim.

LS: Tem conhecimento desse, é o senhor chega a usar esse tipo de..

E: Quando eu lia, lia muito folhetos e toda, os panfletos e essa coisa toda e costumava dizer (inaudível) os produtos e preços depois que perdi a visão não ligo a isso, não tenho ligado a isso.

LS: Mas se fosse acessível, seria uma, seria uma informação que o senhor gostaria de receber ? (alguém bate a porta)

E: Sim. ã... Me dá só um segundo, desculpe.

LS: Sim, claro.

(pausa conversação)

E: Desculpe (inaudível), pode fazer a pergunta.

LS: E... sobre... vamos falar um pouquinho sobre pagamento as filas... Como é a forma de pagamento que, que você prefere usar?

E: Multibanco.

LS: Uhum. É, pode assim, por uma questão de segurança? Como é que é?

E: Sim, e não gosto de andar com troco nos bolsos então prefiro pagar com Multibanco do que estar a pagar com (inaudível) trocos.

LS: Uhum.

E: Assim o Multibanco não preciso andar com moedas no bolso.

LS: Sim... Já aconteceu alguma vez ã.... do senhor se sentir um pouco inseguro na hora de realizar pagamentos?

E: É, aconteceu uma vez ou duas...ou três sei lá é... de eu ter que passar o cartão duas vezes ã... porque da primeira não tinha sido (riso na voz) reconhecido e eu (inaudível) e eu fiquei na dúvida se não estava a pagar o produto duas vezes, depois percebi que não e mais tarde vieram a me confirmar que quando há dois pagamentos seguidos do mesmo valor ã...o... portanto o banco não? é o sistema não aceita.

LS: Uhum.

E: (inaudível) que é engano. Ou seja, se eu for ao supermercado e comprar 4 iogurtes e pagar com multibanco e em seguida for pagar mais 4. O.. vai pagar o mesmo preço.. o.. o sistema já não aceita. Pelo menos isso que aconteceu.

LS: Uhum, entendi... E é.. sobre as filas preferenciais é...

E: Nossa agora quer dizer que não há uma caixa..

LS: Prioridade.

E: Sim, sim.

LS:Uhum.

E: Sim não há uma caixa específica para prioridade, em qualquer das caixas temos prioridade e isso também tem funcionado bem.

LS: Uhum, Então o senhor utiliza da prioridade nas filas?

E: Quando for com alguém a ajudar eles já fazem logo isso, quando estou sozinho eu não gosto de ir a frente mas vou acompanhando a fila e eles dizem logo para eu passar a frente e pronto.

LS: E já aconteceu alguma vez ã... de ter alguma situação um pouco chata seja com algum trabalhador mesmo empregado so supermercado ou com outros clientes?

E: Não, não.

LS: Uhum, uhum, ok. E é... (voz baixa) tinha uma outra pergunta aqui ã.. (voz normal) essa você falou que a prioridade a fila da preferencia da prioridade antigamente tinha uma caixa específica agora não tem mais, é isso é bom ou é ruim na sua experiência?

E: É bom, é porque porque a certa altura deixava de haver prioridade não é? Por que por um lado era uma caixa específica para prioridade não é? E era de grávidas, deficientes e de pessoas idosas que era uma caixa específica quando as caixa estivesse livre outras pessoas podiam passar agora tinha dias que tinha 4 ou 5 pessoas a terem prioridade fossem também na fila, deixava de ser prioridade, ou era sequencial assim quando todas são prioritárias ocupam 4 caixas, logo assim que pronto. Porque nesse aspecto ta tudo em dia.

LS: Uhum, a gente falou um pouquinho dos supermercados... o senhor gosta de comprar também nas mercearias, nas lojas de bairro ou não?

E: Quando, quando preciso. Também gosto.

LS: Uhum, uhum. E tem, tem.. como é que assim as diferenças que observa mais ã.. se tem diferenças né entre comprar no supermercado e comprar nessas lojas de bairro

E: As diferenças estão é.. nas lojas de bairro o vendedor esta sempre disponível né? Então esta alí disponível e é uma atenção mais personalizada no caso não é? Mas também a menos oferta. Mas é positivo a experiência.

LS: É.. e a gente falou um pouquinho sobre como o supermercado próximo a casa é.. importante ã... mas tem algum supermercado independente de ser perto ou longe que o senhor tem mais preferencia ou não?

E: Não, depende do que eu vou comprar... por exemplo se eu precisar de ir a um centro comercial é... comprar roupa, por exemplo agora estou em dias de comprar um telemóvel estou a pensar em ir ao Vasco da Gama ã.. e de roupa também, se for o caso disso pelo menos eu vou ao Vasco da Gama, conheço as lojas sei que elas existem não é? Se precisar de qualquer coisa eu chego lá e peço ajuda se for necessário que em princípio é, e vou e gosto.

LS: É... Se eu não me engano (riso na voz) as respostas já foram, as perguntas principais que eu tinha relacionadas foram todas ã... hum... respondidas. Eu não sei se tem alguma pergunta que eu não fiz, alguma coisa mais específica é que gostaria de me contar. Porque foi mesmo todos os assuntos que eu, que eu precisava tocar, a gente a gente falou sobre eles.

E: É... não assim eu.. tento, não estou a lembrar de quer dizer (inaudível) um inquérito né? Mas não estou assim a pensar em sei lá, não me ocorre nenhuma pergunta.

LS: De forma geral é.... a experiência de ir sozinho, no caso pedir ajuda mas de forma geral de ir sozinho de realizar compras nos supermercados ã... supermercados especificamente né? Porque são um pouco maiores que as mercearias de bairro e então ...

E: Sim.

LS: É... Como é que é assim, é uma experiência tranquila pro senhor, é uma é uma...

E: É tranquila mas é eu claro gostava mais quando via alguma coisa pra fazer as compras autonomamente que perdia mais tempo, eu via as coisas todas com mais pormenor, ida de um lado pra outro não tinha pressa com nada. Assim é diferente não é porque eu já vou com as coisas fixas na cabeça daquilo que preciso com algumas perguntas e pronto, compro sempre nessa base, enquanto se eu visse, podia ver mais produtos, e pegar, e via mais características... Aprendia mais conceitos... É diferente, claro.

LS: Uhum, uhum, é... uma pergunta que eu não fiz é quando vai a supermercado você gosta de ã... descobrir novos produtos ou prefere comprar sempre o que já ta habituado?

E: Normalmente gosto do que estou habituado mas novos produtos, novos produtos também experimento.

LS: Uhum, uhum, entendi.

E: Porque os novos produtos passam a ir aos panfletos não é, as revistas dos supermercados é diferente que eu to a ver os produtos que eles tem em promoção e novos produtos. E no meu caso, como eu já não vejo isso não é, é um bocado... é,

passa-te ao lado. Oiço amigos a falarem disso ou daquilo, que provaram e gostaram, e eu compro pronto é.. é assim que funciona.

LS: Acho que assim, é... se o senhor quiser me contar um pouquinho o que que o senhor acha que poderia melhorar e... e... é... facilitar as... a compra no supermercado em base ao que o senhor da sua experiência é.. quando ainda enxergava alguma coisa e agora assim, é.. qual que ...

E: É eu já pensei da gente conquistar se desenvolver pela Clara ã... uma forma de identificar os produtos e escrever as características não é?

LS: Uhum.

E: Então (inaudível) agora não sei se é minuto de nos supermercados se isso é funcional ou não porque não enormes, não é? Alguns são enormes há muitos produtos e é... e a pessoa que esta a fazer isso entra dentro de um supermercado é tentar descobrir porque falta tantas características dos produtos e os preços e as validades é mais fácil ter uma ajuda humana e perguntar e saber logo aquilo que se quer comprar e vir a (inaudível) as coisas.

LS: Uhum, uhum, sobre a seleção de produtos como é que é a seleção de frutas verduras e até produtos de padaria, self-service como é que é pro senhor fazer essa seleção?

E: Pra mim é fácil, eu compro aquilo que gosto e quero, não é?

LS: Uhum.

E: (inaudível) frutas.. consigo fazer isso sozinho não é?

LS: Uhum.

E: E se eu não souber o preço que é o mais difícil eu pergunto afinal (inaudível) e é pago e ta vendendo a coisa porque (inaudível) a pandemia e oferece aquilo que ele quer.

LS: E os produtos embalados é... que eu tenho alguns exemplos que já me foram feitos de ã... nas latas os produtos de é... em potes de vidro atpe mesmo em caixas é como é que é essa diferenciação do produto?

E: Olha assim eu consigo ver cores.

LS: Uhum.

E: Então por exemplo ã.. eu quando não sabia onde, onde eu compro manteiga de amendoim (nome) quando eu não sabia onde ficava pedi ajuda e alguém ia lá comigo, agora que sei onde que fica e sei como é a embalagem já consigo ir lá sozinho.

LS: Uhum.

E: Então, isso é um exemplo.

LS: Uhum. É sobre.. é também sempre a questão da... do ambiente é.. a luz a iluminação a luminosidade dentro do supermercado tem alguma influência é pra sua movimentação dentro dele?

E: Não. Se tiver mais luz melhor mas dentro do supermercado já é aumentado a luz.

LS: Uhum, uhum, entendi. É.. bom, eu acho que (riso) mais algumas perguntas que foram me, foram me aparecendo quando com esse finalzinho da da..da nossa, da nossa conversa é.. já clareia um pouco também. É não sei se tem mais alguma coisa que gostaria de .. de acrescentar...hum

E: Não, não estou a ver.

LS: Bom então eu gostava de agradecer a sua participação foi um pouquinho mais curto mais é..

E: Foi rápido (riso)

LS: Sim, sim mas foi, foi rápido mas respondeu tudo, (riso na voz) todas as perguntas a gente passou por tudo e foi ótimo com certeza são informações...

E: Obrigado.

LS:... de grande importância.

E: (inaudível)

LS: Como desculpa?

E: É o seu setor é de que?

LS: É eu sou licenciada em ciências gastronômicas e agora eu estou a fazer um mestrado em ciência do consumo e nutrição.

E: Ah consumo e nutrição ok. E já tem o.. os e.. os inqueridos necessários ou não precisa?

LS: Eu é não.. Inclusive era coisa que eu ia pedir agora era caso ã.. é conhecer mais pessoas que tem interesse em participar é pode compartilhar meu contato com elas eu já cheguei na quantidade mínima que foi estabelecida junto com a minha com a minha orientadora, minha professora mas... quanto mais melhor né... então..

E: Sim.

LS: Então...se .. se souber de alguém que tenha interesse em participar não sei se é ficou com meu contato?

E: Sim, eu tenho aqui seu contato e já tinha falado com uma amiga minha sobre isso, portanto eu eu vou passar, eu vou falar ainda com um amigo meu e.. (inaudível) e (inaudível) deficientes visuais então posso dizer que esta a fazer um mestrado ã... e que esta a fazer um inquérito sobre o consumo e pra ver se eles participam e eu deixo o seu contato para eles dois participarem que é mais fácil (inaudível) na conta dos números todos (inaudível)..

LS: Sim, sim

E: E eles entram em contato consigo.

LS: Perfeito, ótimo, ótimo.

E: E é consumo e só não é?

LS: É ciência, meu mestrado é em ciência do consumo e nutrição

E: ciência do consumo e nutrição já é funcionário e consumidora (riso)

LS: (riso) Sim. Pois é eu to tentando a segunda parte do meu, do meu estudo é tentar conversar com os supermercados pra eu tentar entender quais que são ã... os serviços que eles oferecem nesse.. nesse sentido mas eu ainda esou tento um pouco de dificuldade de... de entrar em contato com eles de conversar com alguém que trabalhe lá dentro sabe?

E: Sim.

LS: Mas é ... pe interessante (riso na voz) isso aí é ... eu sei pouco eu sei pouco sobre a defesa do consumidor aqui em Portugal pra ser sincera.

E: Se precisar de mais informações tem o meu contato e podes contatar ta bom?

LS: Tá ótimo, tá ótimo. E também se houver qualquer dúvida se lembrar de alguma coisa também estou disponível se quiser...

E: Sim.

LS: Algumas pessoas que eu entrevistei falaram que iriam prestar as vezes mais atenção quando fossem fazer supermercado pra poder, pra poder completar com alguma coisa caso queira também eu estou disponível tá?

E: Ta bem...

LS: Ta bem,

E: Pronto então, foi um prazer.

LS: Obrigada, obrigada.

E: E... (riso na voz) muito boa forte para o mestrado e terá sua vida (inaudível)

LS: Obrigada, obrigada, (riso na voz) pra você também bom fim de semana.

E: Obrigado, obrigado. Tchau.

LS: Com licença.

E: Tchau.

LS: Tchau.

xxv) Entrevista Pedro

Duração: 56:55

Participantes: Laura Pinto (LP), Entrevistado (E)

LP: Ok, é ... Antes de prosseguirmos eu vou ler o termo de consentimento para a realização da entrevista, pode ser?

E: sim, uhum.

LP: Agradeço a sua disponibilidade em participar. O meu nome é Laura Pinto e encontro-me a desenvolver uma pesquisa relativa ao tema “Determinantes da escolha alimentar em cidadãos com deficiência visual” que visa perceber como decorre o processo de compras de alimentos e bebidas em supermercados. Gostaria primeiro de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista que decorrerá nos próximos 60 a 90 minutos. Durante esta entrevista gostaria de falar sobre a sua experiência ao frequentar supermercados. Não existem respostas certas ou erradas. A sua participação é totalmente voluntária e o anonimato e a confidencialidade serão assegurados pela investigação.

Podemos prosseguir?

E: Sim sim,

LP: Ok, vou então só começar com umas, é... é, perguntas gerais, ahn, sexo do senhor, masculino, idade?

E: Masculino, masculino sessen.. é 56 anos

LP: 56, e escolaridade?

E: Nono ano

LP: Uhum, é... Profissão?

E: Profissão era motorista, era bombeiro e motorista (?) [1:08]

LP: Uhum, e... onde vive?

E: É... São Pedro da Cova, concelho de Gondomar, Distrito de Porto.

LP: Ok, é... e, e com quem vive?

E: Com minha esposa.

LP: Ok, é... a sua esposa, ela é normovisual ou ela tem alguma deficiência visual?

E: É ela é, ela é normovisual.

LP: Ok, é... e como que é caracterizada a sua deficiência visual a nível médico?

E: É ... isto foi um AVC, o meu médico disse que foi o nervo óptico. Algo que não tem cura, não há operação possível.

LP: Uhum...

E: É... tenho baixa visão, não sou cego total tenho baixa visão

LP: Ok, ok.

E: É... não consigo distinguir as coisas, vejo sombras, consigo desviar de obstáculos, mas não consigo ler o jornal, não consigo ver televisão... nada disso.

LP: Uhum, e, quando foi feito esse diagnóstico?

E: Foi primeiro, foi em agosto de 2015 na vista direita.

LP: Uhum.

E: E em abril de 2106, foi quando eu parei de trabalhar, eu fiquei sem ver, em abril de 2016.

LP: Uhum, uhum. Ok, e... falando sobre ah, a compra né, em supermercados, normalmente o senhor vai fazer, ah, o supermercado...? Como é que, como é que funciona?

E: Sim, eu, é... eu faço as compras todas, eu faço as compras todas. É... eu chego ao supermercado e peço ajuda, peço ajuda e eles vão comigo, vem um funcionário comigo, e eu digo o que quero e o funcionário vai tirando conforme eu pedi.

LP: Uhum, uhum...E esse pedir ajuda, esse chegar ao supermercado e pedir ajuda, como é que funciona? Assim, é...

E: Eu chego no supermercado, dirijo-me ao caixa, eu consigo perceber onde que é o caixa, e peço para me chamar alguém para me ajudar.

LP: Uhum

E: E eles chamam, o caixa chama alguém, e vem alguém ter comigo, e ... digo o que eu preciso, e eu vou indo com ele e vou dizendo o que quero e meto pro carrinho.

LP: Uhum, e essa assistência dessas pessoas é... que trabalham no supermercado, alguma vez foi alguma pessoa, ah... treinada, que teve algum tipo de... é..

E: É, não, não normalmente as pessoas não estão preparadas para isso, ou seja, elas sabem que tem que ajudar, né?

LP: Uhum

E: É... faz parte da profissão delas, mas não estão preparadas pra isso. Não sabem como que vão se dirigir ao cego, não sabem com que se deve dirigir é... ao cego, não sabem. -Há pessoas, há pessoas que não sabem para quê que serve a bengala. Há pessoas que veem a gente com a bengala e não sabem porque que temos a bengala. As pessoas não estão minimamente preparadas para ajudar um cego.

LP: Uhum

E: Ajudam conforme sabem, mas, não tem a noção, tanto é... Principalmente essas grandes empresas, deviam preparar as pessoas para receber os cegos, quem diz cegos, diz ah... outros tipos de deficientes.

LP: Uhum

E: Realmente, não é... temos que ser nós a dirigirmos a eles se não eles a nós, porque a obrigação deles seria quando vissem alguém entrar com a bengala deviam se dirigir logo a nós e perguntar se precisávamos de ajuda né?

LP: Uhum

E: Mas não, temos que ser nós a solicitar a ajuda.

LP: Uhum, e...você falou dessa despreparação das pessoas, tem alguns exemplos que você, já viveu, já teve experiência?

E: Sim, principalmente em, em lugares públicos, que deviam ter pessoas mais bem preparadas e, já me aconteceu mais que uma vez, eu por exemplo já me dirigi a lojas do... do Andante. que é onde a gente tira o passe...

LP: Uhum, uhum.

Então é, é uma instituição pública...E eu fui com uma bengala, pedi a alguém que eu achava, como tirar senha prioritária, e quando dirigi ao balcão, quando ouvi, ouvi o número da minha senha, cheguei ao balcão coma bengala na minha frente, e a senhora estava a ver a bengala, e perguntou porque é que eu tinha, é...tinha tirado a senha prioritária.

LP: Uhum.

E: E em um local público, que isso é... isso não é digno.

LP: Uhum, uhum.

E: Ao ver a bengala, não era de se perguntar porque é que eu tirei a senha prioritária, né?

LP: Uhum, uhum.

E: Ai se vê que as pessoas não estão minimamente preparadas pra atender alguém com deficiência visual. Quem diz deficiência visual, diz outras deficiências, não é?

LP: Sim, e você já recebeu alguma assistência que considera positiva assim, ou que a pessoa foi treinada, ou que tinha um pouco mais de sensibilidade?

E: Sim, já tem algumas pessoas que não são treinadas e se dirigem a mim com outra forma. Por exemplo, eu vou a um banco, que é o Santander, eu basta entrar na porta, que a minha gerente quando (incompreensível) vem logo ter comigo, perguntar que que é que eu preciso, logo, dirige-se logo a mim sempre se quer que veja alguém que me acompanhe do banco a fora da porta. Sempre tenho um atendimento espetacular.

LP: Uhum, uhum.

E: Infelizmente, infelizmente, nem todos chegam a ser assim. Tanto que eu acredito que eles não estejam preparados para lidar com um cego. Mas que fazem tudo para que eu me sinta bem, que é muito bom.

LP: Uhum, uhum. É... Na questão do supermercado especificamente, tem algum exemplo que seja positivo que negativo, que já lhe aconteceu?

E: Eu realmente, eu não, não... no supermercado que venho aqui, que é aqui em São Pedro, que é o Pingo Doce, eu normalmente me sinto muito bem atendido. É... então nunca tive problemas, é... eu chego lá, peço, claro que tenho que me dirigir ao caixa, né...

LP: Uhum

E: Para pedir ajuda. Mas depois, a pessoa que vem, vem do meu lado as vezes, e a pessoa vem até, até no centro, como é, com o perguntar o que, o que é que eu preciso, da me sugestões... Às vezes eu peço alguma coisa e dizem, ou tem aqui que é mais barato, ou está em promoção... Pronto, tem sempre muita atenção comigo.

LP: Uhum, uhum.

E: O único problema é quando não se dirigem a mim, tem que ser eu a me dirigir a eles, mas depois de eu me dirigir a eles, sou muito bem tratado.

LP: Ok, entendi. E...

E: (falando por cima) É que, e já tenho ido há muito tempo, ah, ao Norteshopping, e sou bem atendido lá também, as vezes vou lá, e eles atendem, atendem muito bem.

LP: Uhum

E: É isso, na Primark por exemplo, eu compro a minha roupa, compro tudo. E... vou a Primark, ou a C&A e... peço ajuda, sou sempre muito bem atendido.

LP: Uhum

E: Não tenho razão de queixa. A não ser em alguns casos assim, que as vezes não... Ou as pessoas acordam mal dispostas, ou quer dizer. (incompreensível)

LP: Uhum, uhum, e...

E: (Falando por cima)(incompreensível)

LP: Aham... É... E quando, é... a pessoa vem, é... pra lhe ajudar, como é que ... é... o senhor gosta de fazer alguma recomendação específica antes de começarem?

E: Não, é... não, porque assim... é... as vezes eu só quero, quero dar o braço, ou acompanhar-nos, sabe, e não vale a pena porque eu tenho certa visão, eu não sou cego total.

LP: Uhum.

E: Eu só não consigo identificar as coisas, não consigo ler, né?

LP: Uhum.

E: Mas consigo me desviar dos obstáculos, das pessoas, é... isso eu consigo, de alguma forma consigo. É eu só preciso de ajuda mesmo para procurar e escolher as coisas que eu preciso...

LP: Uhum.

E: Porque não consigo ler... Mas normalmente as pessoas me perguntam sempre “quer me dar o braço?” (incompreensível)

LP: Uhum

E: Porque, eu consigo identificar os obstáculos.

LP: Uhum, uhum. E...é... você comentou que tava... que é... que é, as vezes a pessoa que tava lhe auxiliando, é...com... fala sobre algum produto que tá em promoção ou dá sugestões...

E: (falando por cima) Sim, sim...

LP: Você tem o hábito de pedir informação sobre as ofertas?

E: Sim, eu não... normalmente aqui no Pingo Doce, aqui em São Pedro da Cova, quando há promoções eles dizem, é ... é ah... temos aqui uma promoção (incompreensível)

LP: Uhum.

E: E depois tem, é uma, mercearia é... portanto... também gosto muito de lá... e, por exemplo, se for muita coisa ele vai me levar a casa... O dono da mercearia diz “ O seu Pedro, não vai carregar tudo”

LP: Uhum.

E: É, e... normalmente nesta zona sou muito bem tratado.

LP: Uhum, uhum.

E: Sou muito conhecido, estou em São Pedro há 38 anos. E, eu ... toda gente me conhece né, e eu normalmente sou muito bem tratado aqui.

LP: Uhum, uhum. Entendi, então de forma geral a assistência que...que recebe pelo menos aí na... na... na sua zona é... é suficiente? É... é, é bem feita, vamos falar assim.

E: Sim, é, é nas compras realmente não tenho razão de queixa.

LP: Uhum.

E: Nas compras as pessoas sempre me ajudam e sou sempre muito bem servido, então não tenho razão de queixa.

LP: Uhum.

E: (incompreensível) não há razão das pessoas a queixar-se, das pessoas cegas a queixar-se, mas é assim, é eu tenho colegas cegos, felizmente eu conheço muitos, e a maioria deles são muito revoltados, então ninguém está a falar como uma pessoa....É.. cegos em geral, não tem o direito de se dirigir seja a quem for com má vontade, a pessoa não tem culpa de ser cego, não é?

LP: Uhum.

E: Mas as vezes os cegos também são culpados de não serem bem tratados, porque, eu conheço muitos cegos que vivem revoltados, e isso não ajuda nada que as pessoas sejam simpáticas, né?

LP: Uhum, uhum, entendi.

E: Essa é... essa é minha ideia né, se as pessoas não... se nos dirigirmos as pessoas com educação, não tem como as pessoas nos tratar mal, né?

LP: Uhum, uhum. É...sobre, o é... demon... contou um pouco sobre é...o quanto que o senhor consegue enxergar, que consegue é...é... desviar dos obstáculos e tudo. Sobre ah...o próprio ambiente do supermercado, a distribuição dos corredores, e das mercadorias... como é que isso... como é que pra... pra... é pro senhor essa questão assim.. como é que pode melhorar... como é que...

E: No caso dos cegos, não há muito o que melhorar né... porque (incompreensível)

LP: Peço desculpa, agora, agora eu to escutando um pouquinho baixo.

E: Deixe-me deslocar de sítio... Agora tá melhor?

LP: Agora sim, agora tá melhor.

E: Ok, ok. É... bom é assim, é... as pessoas para, para serem bem tratadas tem... o, a disposição nos supermercados, para o cego, é... não tem grande, grande (incompreensível) porque não veem, e tem que ser mesmo com ajuda. Portanto não, é... não vejo o que se possa fazer realmente nesse aspeto, porque, os cegos não veem né, tem que ser mesmo com ajuda.

LP: Uhum.

E: Eu por exemplo não sou cego né? Sou amblíope, tenho baixa visão...

LP: Sim, sim.

E: É... eu, como não consigo distinguir, onde está uma coisa ou outra, não consigo perceber o que quero achar, tem que ser sempre com ajuda porque não consigo perceber o que é. Quer dizer, posso perguntar, se é dezesseis, se é dezenove se é nove. não consigo distinguir.

LP: Uhum, uhum. E no seu caso especificamente, a iluminação, a luz, pode, influencia alguma coisa quando tá no supermercado?

E: É, no supermercado não. É... na rua é que se estiver com sol, ah...dificulta mais. Meu caso pois, hoje não vejo quase nada, e quando está o sol assim forte, dificulta mais um pouquinho.

LP: Uhum, uhum

E: Ou se tiver nevoeiro também, se tiver nevoeiro também dificulta mais um pouquinho.

LP: Uhum, uhum.

E: Porque eu vou as vezes na rua e só percebo as pessoas quando estão bem encima, quando está sol muito forte, ou quando está nevoeiro.

LP: Uhum, entendi. É... e sobre essa questão da identificação dos produtos em si, é... o senhor tá contando que não, não consegue ler, né?

E: Exato.

LP: É... faz utilizo de algum a... aplicativo no, no tele móvel para poder dar assistência, ou... ou não?

E: É, eu tenho uma aplicação no tele móvel, tem várias, é... tem uma que uso muito que é pra ler documentos.

LP: Uhum.

E: E eu por exemplo, se tiver algo (incompreensível) e tirar uma fotografia daquilo que estou a ver, lê-me. A aplicação que tenho lê-me aquilo. E essa aplicação faz muito jeito. Pra mim faz muito jeito porque se chegar do correio uma carta, e minha esposa não estiver em casa.

LP: Uhum

E: E se quiser saber oque é, basta tirar uma fotografia, e o telemóvel lê a carta toda.

LP: Uhum, uhum. Mas essa aplicação... dentro do supermercado o senhor já utilizou? ou prefere...

E: Não, não. Nunca utilizei porque peço sempre ajuda as pessoas então nunca utilizei.

LP: Uhum, uhum.

E: Mas sei, mas sei que dá pra utilizar

LP: E, e...e o senhor tá me contando que pede sempre ajuda pra essas questões mais específicas, mais pra, pra, pra leitura. O senhor acha que tem alguma é...possibilidade de melhora, pra dar mais autonomia para as pessoas cegas e baixa visão no supermercado? Nesse, nesse quesito?

E: É...é, ta, eu sou muito, sou muito malandro em relação a estas aplicações, eu podia, podia ah...me estudar mais com as aplicações, porque tem cegos totais que se desenrascam muito bem com essas aplicações.

LP: Uhum.

E: E, eu é que pronto, nunca deslancei muito... Não aprendi, mas, mas por exemplo, há outras coisas, as atualizações do iphone.

LP: Uhum.

E: Sempre que atualizam os cegos tem um pouquinho mais e dificuldade, porque, eles ao fazer as atualizações e esquecem que há muitos cegos que precisam do iphone, usam o iphone pro dia a dia.

LP: Uhum

E: Não é só pra atender chamadas, é, tem várias aplicações, e eu pro exemplo tenho muitas dificuldades quando, quando há atualizações. E essa noite por exemplo (incompreensível) É... mas eles atualizam e nunca se lembram que os cegos tem mais dificuldades. Deviam estar mais bem preparados para os cegos nas atualizações.

LP: Uhum, uhum.

E: Porque a gente faz as coisas de uma forma, e havendo a atualização que é, normalmente é sempre a noite, no outro dia já não está igual ao que tava antes

LP: Uhum, uhum.

E: É, isso no, no iphone, deviam ter cuidado com as atualizações, pois os cegos tem algumas dificuldades, principalmente os que não estão muito habituados ao iphone. (incompreensível) não estão muito habituados a isso, e tem alguns que ficam mal quando há atualizações.

LP: Uhum, entendi. E, e voltando um pouquinho pra seleção de produtos, como é que, como é que é a seleção de produtos para o senhor, tanto frutas e legumes quanto produtos embalados?

E: Olha é assim, eu, eu como tenho bastante e...eu eu gosto de comprar coisas que na mercearia não tem, então assim, por exemplo, a fruta não compro no supermercado, não gosto da fruta do Pingo Doce. Então tem uma frutaria aqui em, por acaso é quase em frente ao Pingo Doce, onde eu vou buscar e confio na senhora que lá está, e vou lá buscar a fruta e trago sempre da melhor que tiver.

LP: Uhum, uhum.

E: Então, eu confio, eu confio na senhora. Por exemplo, o talho, não vou ao talho do Pingo Doce, vou ao talho de um amigo meu e ele também serve-me sempre muito bem. É, o, é o comercio tradicional, né? E, e como são pessoa conhecidas, então tem muita consideração por mim e eu vou lá e sempre sou bem servido.

LP: Uhum.

E: E não sou enganado lá, é... não tenho razão de ...é no Pingo Doce, vou lá buscar coisas que não tem na mercearia por exemplo, a fruta não gosto de lá, não tenho, também não gosto da carne do... do Pingo Doce, tem, tem um lugar quase ao lado, é muito perto é aqui no meio, no meio (incompreensível) e tem aqui muitas coisas, e, portanto, é assim que eu me desenrasco.

LP: Uhum, hm...

E: No Pingo Doce, eu gosto muito de sobremesa, gosto muito de crepe de chocolate, e na mercearia que eu vou não tem, tem no Pingo Doce, eu vou no Pingo Doce buscar, chego lá, peço a funcionária ela vai me buscar o produto, e eu é... sabe?

LP: Uhum.

E: Ou outras coisas que precisam, comida pro gato, comida pro cão, vou no Pingo Doce...Tenho um gato, tenho um gato persa, e tenho um cão, um chow-chow.. São a minha companhia e da minha esposa, claro... E é comida pro cão assim, pronto vou buscar ao Pingo Doce.

LP: Uhum

E: O resto vou, é, consigo na mercearia.

LP: Então o senhor faz as compras do dia a dia, vamos falar assim, nas mercearias do comercio local?

E: Sim, comercio local exatamente

LP: Uhum

E: É a maioria, maioria das coisas é no comercio local

LP: Uhum, e quando...

(falando por cima)

E: E que são pessoas, porque são pessoas minhas amigas e eu se eu for ajudar, ajudo os amigos, né, o Pingo Doce não precisa que eu os ajude né?

LP: Uhum, uhum

E: Eu ajudo mais o comércio tradicional, são os que estão mais em dificuldade. E como sou muito bem tratado lá, prefiro ir lá buscar as coisas.

LP: Aham, existe alguma cosia no comercio local que poderia, ah, no caso do senhor como são todos conhecidos, são amigos, não sei se pode se aplicar, mas... Não sei se o senhor já foi em algumas mercearias longe de onde mora assim...alguma coisa do comercio local que poderia ah... Talvez melhorar pra pessoas, é... cegas e baixa visão?

E: É assim, no comercio local o espaço é curto né?

LP: Uhum

E: É... e a maior dificuldade as vezes é esta né? Os espaços são curtos e (incompreensível). Mas não vejo assim, coisas a ser melhoradas, não, não vejo.

LP: Uhum

E: Eu to, ora pra mim que eu tenho baixa visão, se calhar havia coisas a melhorar né? Mas ai já não consigo responder-lhe,

LP: Uhum.

E: Mas acredito que as coisas poderiam ser melhoradas para nós cegos, é possível, eu tenho baixa visão e consigo me desviar dos obstáculos, consigo perceber onde e que tem um corredor, onde tem alguma coisa a (incompreensível) consigo perceber isso né.

LP: Uhum, uhum, uhum..

E: Os cegos não, os cegos tem mais insegurança, eles com a bengala, já estão habituados com a bengala, e conseguem se desviar né, das coisas.

LP: Uhum.

E: É... se calhar eles precisam mais de ajuda do que eu, né? porque.. Eu lá vou me desenrascando

LP: Uhum. E...O... o senhor falou um pouco da confiança né? No caso na região onde mora todo mundo se conhece.

E: Sim, sim.

LP: Mas já aconteceu alguma vez de não ter essa confiança? É...

E: É... já, já me aconteceu, por exemplo (incompreensível) Euromilhões (incompreensível) É...aconteceu uma coisa no Porto, eu fiquei desconfiado achei que tinha premio e (incompreensível) não tinha. E eu nunca mais lá fui. Tenho aqui também

uma pessoa antiga do Euromilhões e a partir daí comecei sempre vir aqui no mesmo local.

LP: Uhum

E: Essa foi a única vez que eu desconfiei que...fui... fui enganado. Pronto. E como estava sozinho... nunca mais lá fui nessa casa.

LP: Uhum.

E: E comecei a fazer essas (incompreensível) compra que, com uma pessoa conhecida, uma pessoa minha amiga e... e que me trata bem também. É como eu lhe digo, aqui sou muito bem tratado como alguém que 38 anos ajudou os bombeiros. Eu conheço metade da população e a outra metade conhece a mim.

LP: Uhum

E: Trabalhei por muitos anos na rua com a ambulância, ia a casa de toda a gente, casa desse, casa daquele, então toda gente me conhece.

LP: Uhum... e...e sobre as datas de validade, que é uma coisa que ainda não perguntei. É... como é que o senhor faz pra poder saber das validades quando compra e mesmo quando chega em casa?

E: Eu gosto... é... pergunto sempre a pessoa que me está a servir, é.... sobre a data de validade.

LP: Uhum, uhum.

E: Eu pergunto se este está na validade, algumas coisas só, iogurtes... É...e mesmo nessa tal mercearia, as vezes vou lá buscar e dizem “Seu Pedro, não leve este, está a acabar a data, passe por aqui amanhã que amanhã já tenho com data mais alongada. Avisam-me sempre.

LP: Uhum.

E: Lá mesmo, lá mesmo eu sou é. Sou sempre muito bem atendido...Por exemplo eu gosto muito lá dessas mercearias, porque se... estiver, ou se faltar um dia pra acabar a data, eles avisam. “Oh, seu Pedro, não leve. Passe por cá amanhã que temos frescas”.

LP: Uhum.

E: Não deixam, não deixam trazer as coisas a aproximar-se da validade.

LP: Uhum.

E: Lá por exemplo eu tenho muita confiança, sabe, eu gosto muito eu gosto de lá por causa disso, as pessoas avisam, e tudo.

LP: Uhum.. E...

E: E foi isso, foi isso me ajudou a superar (incompreensível) eu ter amigos me ajudou é.... a encarar as coisas.

LP: Uhum... é... Bom, daqui a pouco falar até um pouquinho sobre essa inserção né...na... na sociedade.

E: Ah sim.

LP: Sim. Existe alguma, é... eu já volto nesse tópico, alguma forma que poderia facilitar essa... essa questão da data de validade, assim? Porque é uma coisa que.. É muito miúda e, é... os relatos que eu tive são todo que... Como o senhor falou, pede pergunta né?

E: Exato. Tem que pedir ajuda. É assim, pros cegos, pra quem sabe né, o braile.

LP: Uhum.

E: É... Devia estar a ver como tem nas caixas de remédios. É...também nessas... nessas embalagens, devia estar em braile para os cegos.

LP: Uhum, uhum

E: E não. Não tem, normalmente só tem nas caixas de remédios.

LP: Uhum.

E: É por exemplo, a única coisa que eu conheço que tem braile é... nas caixas de remédio, mais nada. É se tivesse escrito em braile era muito mais fácil pra eu achar, é... a data de validade

LP: Uhum, uhum, sim. É... ah, uma coisa que também não é...ainda não perguntei ah... É sobre os...os cupons de desconto, as ofertas e promoções, o senhor gosta de se informar antes de é... no caso de ir..

(falando por cima)

E: Não ligo. Não ligo muito pra isso.

LP: Não? Ok.

E: Não, não ligo muito

LP: Uhum, uhum. E...é mais cedo a gente falou um pouquinho sobre a fila da...da prioridade. É... Como é... o senhor faz utilizo dessa fila? Como é que...como é que funciona?

E: É ...depende, é... quando eu chego ao local se estiver com muita pressa, peço uma senha, quando é pra usar senha, peço uma senha prioridade.

LP: Uhum.

-Ou, dirijo-me ao balcão e normalmente os seguranças estão mesmo na entrada e vão lá ter comigo e poe-me logo pra eu entrar logo a seguir.

LP: Uhum.

E: É... quando vou com tempo, não, não gosto de passar na frente de ninguém. Não gosto muito de usar a prioridade.

LP: Uhum.

E: Só se for uma coisa assim emergência e tal, não sei oque... Se não, não... normalmente. E por exemplo nessa mercearia agora com essa coisa da...da pandemia, só entram duas pessoas de cada vez na mercearia.

LP: Uhum.

E: Então eu quando lá chego e está uma fila grande, ah, pessoas a espera, e eu digo, passa na frente, eu tenho tempo, e fico lá esperando minha vez. Mas as pessoas fazem questão de passar na frente, mas eu...mas eu não passo, gosto de ficar a

LP: Uhum, uhum. E já aconteceu em algum momento de ter problemas com a fila da prioridade, seja com outro cliente que com, é... ou a pessoa que trabalha é...no, no supermercado?

E: Já. Já me aconteceu na loja do andante

LP: Uhum.

E: Eu cheguei lá e tirei a senha prioritária, estava lá um tipo, e me viu com a bengala, e perguntou porque é que, porque é que eu era prioridade. E tive a esperar lá a beira, e ele a mandar vir com as senhoras da loja do andante, e a senhora, “o senhor não está a ver que a fila é pra quem tem prioridade, o senhor não vê que o senhor é cego?” e ele... “eu quero lá saber? Eu já estou aqui a muito tempo”. E eu nem, nem liguei pra... Não quis. Não quis nada, dizer nada porque se não vou me chatear, e eu ...eu então o ignorei completamente, não... Nem lhe disse nada sequer, fui atendido e fui pra fora... nem lhe dirigi a palavra sequer, não conhecia, nem lhe dirigi a palavra para não incendiar mais as coisas.

LP: Uhum.

E: Foi a única vez, foi a única vez até que me aconteceu isso

LP: Uhum, uhum. É... e na hora do pagamento, na hora da fila do caixa, qual que é a forma que o senhor prefere é... o método que o senhor prefere usar?

E: O método que, de pagamento?

LP: É, sim.

E: Eu normalmente pago com o Multibanco, tem o chip, é... tem o chip. Quando não tem o chip as vezes avaria o chip, eu consigo marcar, marcar no... no teclado nós conseguimos...no teclado no 5 com uma pintinha pra gente se orientar.

LP: Uhum.

E: Se você reparar nos teclados, nos...nos terminais dos... dos supermercados como no... no Multibanco, se você reparar tem no 5 uma marca.

LP: Uhum.

E: E é a partir dessa marca que a gente consegue marcar o código

LP: Uhum.

E: Mas por exemplo, se a gente carregar no 5 e a máquina começa a falar e aquilo vai aparecendo no ecrã. É Para para os cegos, no no.. No Multibanco

LP: Uhum, uhum.

E: Temos essa ajuda, Portanto, e é isso que a gente aprende na ACAPO. É... é assim que eles pra nós, são tão importantes.

LP: Uhum. E... e existe já, é... Teve alguma vez que, que o senhor se sentiu, ah... inseguro na hora de realizar algum pagamento?

E: Não, não.

LP: Não. Uhum, é....

E: Não, nunca tive problemas.

LP: Uhum.

E: Nunca me senti inseguro, nunca me senti inseguro porquê, porque eu consigo perceber onde é que está a sair o dinheiro e onde é que está (incompreensível) portanto, e normalmente quando vou ao multibanco, procuro ir num sítio onde haja muita gente. Nunca, nunca, se eu vou no metro eu não gosto de levar dinheiro, porque as vezes eu passo e (incompreensível), tá sozinho...

LP: Uhum.

E: E eu ir, num, e eu ir no, ou no banco, onde chama de banco ou num sitio onde haja muita gente.

LP: Uhum.

E: Nunca, nunca vou a um banco onde há pouca gente, normalmente é aí que estão os assaltos e eu evito isso.

LP: Uhum.

E: Tenho alguns cuidados, tenho alguns cuidados.

LP: Uhum, uhum. E, e... e esse relacionamento, ah... A proximidade do supermercado, o senhor tava me contando que tem mesmo o Pingo Doce perto de casa. Mas o senhor já fez uma deslocação maior é... pra poder ir a um supermercado mais longe por algum motivo específico?

E: Já, já.

LP: Uhum e...

E: As vezes eu vou, o Continente é longe daqui, aqui só temos o Pingo Doce e LIDL.

LP: Uhum.

E: É, o Continente fica mais longe, por isso eu vou no, no Continente lá do Norteshopping. Vou lá muitas vezes, e vou sem problemas, sem problema nenhum.

LP: Uhum, e essa é e, pra ir nesse por exemplo nesse Continente que é, que é mais longe. É por uma questão de produtos que oferecem, ou pelo serviço talvez...

E: Não. Não não eu vou lá muitas vezes porque eu tenho uma irmã que vende flores no cemitério da Senhora da Hora

LP: .Uhum

E: Também vou lá muitas vezes quando preciso ter com ela, conversar e... (incompreensível) e eu vou sem problema nenhum.

LP: Uhum, uhum.

E: Vou, tenho o habito é... dirijo-me ao segurança, peço ajuda, ele vem me ajudar... Não tenho problema nenhum.

LP: E o senhor tem pre... Tem preferência por algum supermercado específico?

E: Ah , não...

LP: Assim, um, uma das...

E: Gosto de ir ao Pingo Doce, gosto de ir ao Continente... Gosto de ir ao Pingo Doce que é aqui perto.

LP: Uhum.

E: E quando estou lá com a minha irmã gosto de ir ao Continente, (incompreensível) nunca, nunca me aconteceu assim nada fora do normal.

LP: Uhum, e.... mais cedo que, que o senhor mencionou sobre, quer dizer, já falamos um pouco sobre a sociedade como a maioria da... das pessoas estão despreparadas...

E: Exatamente.

LP: O senhor quer me contar mais um pouco disso? Que... que o senhor acho q pode melhora da sua experiências.

E: É assim, principalmente em locais públicos, espaço social, finanças, se as pessoas quando vão trabalhar, ou trabalham e... deviam ter formação específica pra atender pessoas com deficiência, porque não estão preparadas. Mas é nos locais públicos que faltam mais pessoas que... é onde acontecem as coisas mais bizarras, é nos locais públicos, espaço social, finanças no... nem tanto. É... Quando assim é... as pessoas vêm e não. Quando vem alguém atender o público em geral, deviam preparar as pessoas para as pessoas com deficiência, para atender pessoas com deficiência, e a maioria das pessoas não estão preparadas pra isso.

LP: Uhum.

E: Mas isso acontece, é... nos locais públicos, que é onde deveria haver mais gente preparada para atender as pessoas com deficiência.

LP: Uhum, uhum, e... e com relação assim ah... A sua experiencia pessoal, ah, de como ah, a sociedade interage com o, com o senhor, é... como é que, como é que funciona isso assim...Ah... Se tem queixas de preconceitos... Ah...

E: É, ah... a gente ainda tem preconceito em relação a gente. é, eu vejo a gente já não precisa de gente que desvia de cegos, parecem que estamos com lepra.

LP: Uhum.

E: Já já percebi que há gente que foge de cegos.

LP: Uhum.

E: E não (incompreensível) ou coisa parecida, já tinha percebido, às vezes. Não é muito frequente, mas de vez enquanto aparecem casos e outros e pessoas que detestam pessoas com deficiência.

LP: Uhum, uhum.

E: Pessoas muito preconceituosas. Felizmente não é muita gente, mas de vez em quando aparece alguém que acha que nós temos uma doença ruim.

LP: Uhum, uhum. É... de forma geral então acho que eu o que eu pude perceber da nossa conversa é que a.... a sua é... todo o processo de compra de alimentos é... uma... É satisfatório.

E: Sim sim.

LP: Sim, uhum, uhum.

E: Sim, sim, não tenho problema nenhum, nunca tive problema.

LP: Uhum.

E: É, mas é como eu digo to aqui num meio, num meio pequeno onde toda gente me conhece e talvez eu não tenha dificuldades.

LP: Uhuhm uhum, então esse...

E: (falando por cima) eu nunca senti, nunca senti essa dificuldade, sempre fui muito bem atendido. Bem tratado... não tenho problema, e mesmo, mesmo fora daqui nunca tive problemas, quando preciso de ir a qualquer lado, quando vou ao parque, ou vou a C&A comprar roupa, sou sempre bem atendido. Chego lá e peço ajuda, a pessoa vem, são sempre simpáticas comigo. Ou até...na Decathlon por exemplo, vou lá muitas vezes e sou sempre muito bem atendido.

LP: Uhum, uhum.

E: Eu mal entro e vem... As pessoas perguntar se eu preciso de ajuda, eu digo o que quero (incompreensível) Portanto nunca tenho razão de queixa.

LP: Uhuh, uhum.

E: Fui sempre muito bem tratado.

LP: Uhum. Ah, por acaso senhor já... já teve assistente pessoal?

E: É... não tenho por que, não...não, tenho os requisitos.

LP: Uhum, ok.

E: A assistência pessoal é pra pessoas que tem...é como sou mais ou menos autónomo não preciso assistência pessoal.

LP: Uhum, uhum.

E: Em reunião com é... com as pessoas se eles disseram que eu vou ficar na lista de espera, mas é... como eu sou bastante autónomo me disseram que eu não ia ter direito. Eu até entendo porque que sou uma pessoa (incompreensível), mas eu só precisava da assistente social por exemplo pra ir a segurança social, as finanças... Mas como eu

normalmente, precisa de um, só pra ir a estes sítios e pra ter um assistente pessoal tem que avisar previamente dos dias e das horas que precisamos deles

LP: Uhum, uhum.

E: Portanto não faz muito sentido eu ter um assistente pessoal

LP: Uhum, entendi. É... bom eu acho que eu a gente tá chegando ao fim da, da nossa conversa, foi um pouquinho mais curtinha do que, a gente imaginava, mas todos os pontos...

E: (falando por cima) pois esteja...pois esteja à vontade, se quiser que ...

LP: (Falando por cima) (risos), não, mas todos, todos os pontos que precisava de abordar, pelo menos do que eu tinha que, é... forma bem respondidos então, é... as informações são...

E: Mas eu tenho, mas eu tenho mais informações pra ti, se quiser.

LP: Claro, isso que eu... eu ia perguntar, se tem alguma coisa que eu não perguntei...é, se tem alguma coisa pra acrescentar, é muito bem vindo.

E: É assim, oque eu... eu noto nas pessoas de baixa visão, principalmente as de baixa visão, os cegos nem tanto, os cegos totais nem tanto, mas as de baixa visão são muito mal aceitas na sociedade,

LP: Uhum.

E: Porque, porque as pessoas acham que a pessoa vê, se elas olharem pra mim é... não diz que eu tenho baixa visão, a não ser a bengala que chama atenção.

LP: Uhum.

E: Por que eu tenho os olhos normais, né, foi o nervo óptico que secou, Portanto é dentro e não tem nada a ver com a parte exterior...

LP: Uhum.

E: E então é... somos bastante, é ... baixa visão tem alguns problemas, e, pior ainda, em casa...eu é... eu com a minha esposa tenho problemas porque ela acha que eu vejo.

LP: Uhum.

E: E, é a maioria das pessoas com baixa visão tem este problema com sua família, porque as famílias não estão preparadas, e acham que as pessoas veem, porque se olhar pra mim, eu sou normal, agora...Não consigo ver. Mas é mais com a família que acontece isso, e eu tenho muitos problemas com a minha esposa, porque ela acha que eu vejo.

LP: Uhum.

E: Porque eu dirijo-me a porta, dirijo-me a casa de banho, faço tudo em casa. Porque, porque aprendi na ACAPO, eles ensinam tudo na ACAPO, como é que a gente deve se desenrascar...

LP: Uhum.

E: É.... porque, pequenos pormenores que nos ensinam... pra nós não são pormenores, são “pormaiiores”, são pequenos pormenores que a gente aprende, e consegue se desenrascar muito bem. Isso é outra coisa que na ACAPO... toda gente que tem problemas assim se dirigem a ACAPO, e eles ajudam bastante as pessoas a viver a vida. Eu...eu hum, eu depois de ter ido a ACAPO comecei a ser feliz outra vez. Porque não era a princípio. Portanto...fiquei bastante prostrado com o que me aconteceu, e depois comecei a frequentar a ACAPO e aprender várias coisas, é... comecei a ser feliz outra vez.

LP: Uhum, uhum.

E: Então e, é... a maioria das coisas que as pessoas de baixa visão tem é com a família, em casa.

LP: Uhum.

E: Eu conheço muitos casos, conheço muita gente com baixa visão, e toda gente se queixa por isso.

LP: Uhum.

E: As famílias não estão preparadas pra isso, é... não tem muitos, agora já nem ligo tanto, ela fala e eu já nem ligo tanto. Mas a princípio tive muita dificuldade, porque, por ela ser assim.

LP: Uhum, e por que é, é... o senhor acha, quer dizer...É que...que tem essa questão com... com a família especificamente?

E: Não sei...Porque, olha, no meu caso, é... a minha esposa tem é... tem essa (incompreensível) não é fácil lidar com ela.

LP: Uhum.

E: Ela é nervosa e tal...É... e por exemplo, não, não é uma pessoa que... se dá assim com todos (incompreensível) é muito fechada.

LP: Uhum.

E: É muito, é muito fechada. E então quando isso aconteceu e eu fui pra ACAPO, quis que ela fosse comigo, e ela não foi. (incompreensível) se ela tivesse ido comigo, ouvia aquilo que sempre...sempre poderia ir lá e talvez algo nela mudasse, mas não, não foi. (incompreensível)

LP: Uhum.

E: Porque...os amigos entendem, mas a família não.

LP: Uhum.

E: A família é mais direta, mais... em casa.

LP: Uhum, uhum.

E: É muito complicado,

LP: Uhum, sim porque essa questão dos baixas... Das pessoas com baixa visão, ah... serem ah... vamos falar assim, mais incompreendidos, né? Que a sociedade não consegue entender muito bem.

E: Exatamente

LP: É... esse relato eu já, já ouvi também de outras pessoas, mas da... da família ah... Que eu saiba é a primeira vez, então queria tentar entender mais, assim... Porque, não sei né, da ... da experiencia do senhor, é...

E: É mas é... é muito difícil, eu é... eu só consegui superar porque eu felizmente tenho muitos amigos, e, e eu superei com meus amigos. Porque se meus amigos fossem como a minha esposa em casa, eu não sei o que teria acontecido, se teria superado tão bem.

LP: Uhum, uhum.

E: É muito complicado

LP: Então essa rede de suporte, de apoio é... é importante né?

E: É... Era muito importante que ela me compreendesse (incompreensível) Eu desisti já que ia chamar atenção porque não vale a pena

LP: Uhum.

E: Não vale a pena... Tem a família dela, e a minha família sabe como ela é. E eu tenho bastante... tenho é... as sobrinhas dela, é...(tosse) estão sempre a olhar se eu preciso de alguma coisa, é... sempre, sempre super atenciosas comigo, sobrinhas, mesmo os sobrinhos da parte dela, sempre atenciosas comigo.(Incompreensível)... e... é por isso que eu consigo superar essas coisas. Se não ia ser muito difícil pra mim.

LP: Uhum, uhum.

E: Mas eu já vi que não vale a pena, é com a minha esposa não vale a pena, e agora com 56 anos eu também, se não consegue entender essas coisas. Mas eu já superei isso, e já consigo viver com isso.

LP: Uhum, uhum.

E: Mas, mas é doloroso, é doloroso quando a gente não tem apoio em casa.

LP: Uhum, é. A título, a título de curiosidade, eu até, eu cheguei a conversar com a ACAPO mas eu acho que não perguntei especificamente. A ACAPO é... fornece algum tipo de acompanhamento psicológico?

E: Sim, sim.

LP: Ok, uhum.

E: Tem...tem psicólogos. Eu por acaso nunca pedi, perguntaram se eu queria, mas eu nunca... nunca pedi. Mas tem, lá tem duas psicólogas, uma em Bonfim e outra na... na formação.

LP: Uhum, uhum.

E: Estão a fazer a formação agora, e quem... é lá a psicóloga também. Estou a aprender a trabalhar com... o computador (incompreensível)

LP: Uhum. E... No, no, como seu, que é o caso da...do senhor que ah... desenvolveu, né? a...a baixa visão, aconteceu, vamos falar... mais, mais tarde né? na vida...É... qual que é essa...a importância da ACAPO na, na reabilitação é...

E: É muito importante, é muito importante...É... a ACAPO é muito importante na reabilitação das pessoas. E no meu caso, por exemplo, eu cheguei a levar exames sobre o que me aconteceu. A ACAPO foi muito importante.

LP: Uhum. uhum.

E: Foi por técnicas que me ajudam sempre. Eu é... se estivesse com um telefone normal eu não conseguia estar aqui a conversar consigo (incompreensível) realmente é muito bom com a gente, ajuda-nos muito.

LP: Uhum.

E: Eu mando mensagens, eu uso facebook, faço tudo que uma pessoa normal faz, com o iphone. E aprendi isso tudo lá, né... Na ACAPO.

LP: Uhum, e...

E: Aprendi a andar na rua com a bengala (incompreensível) é... como...como fazer um prato para comer, é... tanto... a disposição dos alimentos... por isso é tão importante as pessoas irem na ACAPO pra fazer a reabilitação.

LP: Uhum. E... existem outras associações em Portugal que o senhor chegou a contactar... ou é mesmo só a ACAPO?

E: Não. É.. eu fui pra ACAPO porque assim... Tem um amigo que, meu que é... é amigo da assistente social da ACAPO do Bonfim.

LP: Uhum.

E: Ela se chama Dulce, temos um amigo em comum, e quando isto aconteceu, esse, esse meu amigo que conhece a Dra. Dulce da ACAPO, disse pra mim que tinha uma amiga na ACAPO que vá lá, vai ser bom pra ti, e tal. E eu nunca ouvi, e depois então o pai desse amigo morreu, e no funeral ele me apresentou a Dra.Dulce, e ela, a Dra. Dulce que me disse: vá lá na ACAPO e você vai ver como vai ser bom para si. E eu, fui ver, fui lá, e foi realmente a melhor coisa que eu fiz. Porque ganhei outro lar na ACAPO, aprendi a fazer muita coisa, (incompreensível)

LP: Uhum, uhum.

E: É muito importante a reabilitação fornecida. Tudo isso me aconteceu já muito tarde né?

LP: Uhum.

E: E foi muito, foi muito importante pra mim a reabilitação.

LP: Uhum.

E: E lá realmente é isto que acontece, é isto... É, ir a ACAPO é muito importante. Eles ajudam realmente as pessoas, é... ensinam-nos tudo, tudo que a gente tem que aprender novamente, e a gente aprende é...É assim como viver outra vez.

LP: Uhum.

E: É bastante importante.

LP: Uhum.

E: Depois e, depois é... depois tem coisas que eles fazem lá, (incompreensível) agora pelo Zoom, não pode ser presencial, e eu não gostava, não gostava... Tudo eles fazem, poesia, palestra poesia, e eu aprendia gostar de poesia, foram coisas muito boas que eu aprendi depois que fiquei cego, tudo por causa da ACAPO.

LP: Uhum, uhum.

E: É bastante importante, a ACAPO.

LP: Uhum, é... bom, o senhor já contou mais algumas coisas, tem mais alguma, alguma outra... assunto que eu, que eu não abordei que o senhor gostaria de ... de deixar registrados?

E: É... os convívios, são muito importantes, eu convivo muito com os cegos agora.

LP: Uhum.

E: E... e todos eles gostam de...de conviver comigo, porque como eu ainda tenho um resíduo visual eles confiam muito em mim, inclusive para passear, por exemplo lá pra Lisboa, pra Viana do Castelo, pegamos o comboio e vamos (incompreensível) e eles gostam muito de andar comigo porque...Eles nunca passearam tanto como agora, comigo.

LP: Uhum.

E: É por isso que eles gostam muito de mim. (incompreensível) e... e é muito bom, é muito bom pra gente. Uma vez que não há nada pra fazer, pelo menos a gente convive uns com os outros é... e... e o convívio é... é importante, sempre, é... conversar uns com os outros, todos temos o contato, estamos sempre a ligar, ver se está tudo bem, se não está... né, inclusive para as atividades na ACAPO, porque tem piscina, (incompreensível)

LP: Como é que é? Como é que chama?

E: Gol... Golbol.

LP: Hm não, acho que não.

E: É, precisa pesquisar na internet, o golbol, é um desporto adaptado para os cegos, e é muito engraçado aquilo... E eu jurava né, que quando a ACAPO (incompreensível) e... mas era um convívio muito interessante e a gente (incompreensível) e é muito... pouca gente passa, é tem o... pensa em coisas boas pra gente fazer.

LP: Uhum, uhum. Então, a qualidade de vida depois dessa... reabilitação com a ACAPO, de participar da...das atividades da ACAPO, é...

E: Sim, sim, sim é muito importante. E eu é... eu acho que nunca, bem vivi tanto como agora.

LP: Uhum, uhum.

E: Eu convivo muito, gosto muito do convívio, gosto muito das pessoas, e as pessoas acabam por gostar muito por eu ter fácil acesso, sou uma pessoa educada, respeito muito o próximo, e venho a ter, muitos amigos, né?

LP: Uhum.

E: Eu tenho uma conhecida que é compositora, poeta e (incompreensível) veio perguntar como é que eu estava. Pessoas é... inteligentes que eu conheço lá, e que mudou muito minha vida, e isso pra mim é muito bom.

LP: Uhum, uhum.

E: O convívio é muito importante, nesse caso a convivência... e eu convivo muito com os amigos de lá.

LP: Na... nas...

E: (falando por cima) Eu convivo muito...

LP: Hm, dis... peço desculpa. Na sua experiencia, porque falamos um pouco da... como a sociedade e os familiares não tão muito preparados pra pessoa baixa visão, é... existe é... comas pessoas, é... completamente cegas, isso acontece também ou?

E: Acontece, mas menos

LP: Uhum.

E: Pessoas completamente cegas tem outros problemas, que as pessoas desconhecem (incompreensível) mas uma coisa que eu reparo, no Porto, principalmente no Porto, a gente se vê com algumas dificuldades, nunca veio nenhum português perguntar se eu precisava de ajuda, e o brasileiro tem bastante. Dirige-se a nós, mas tanto a mim quanto aos outros colegas, dizem a mesma coisa... Os brasileiros são muito mais é... (incompreensível), tão sempre prontos a ajudar. Se nos virem com dificuldades dirigem-se sempre a nós "Precisa de ajuda?" é muito muito cuidado com as pessoas. E eu é.. gosto muito dos brasileiros, pra mim, são muito importantes porque, os portugueses acham que (incompreensível) e os brasileiros não, se nós estamos com alguma dificuldade, dirigem-se a nós a perguntar se nós precisamos de ajuda, e eu acho isso muito importante. A mentalidade é diferente da dos portugueses...

LP: Uhum. Então é... a sociedade portuguesa o senhor acha que tá...Tá menos preparada?

E: Exatamente. Menos preparada ou é... são muito é.. são mais egoístas.

LP: Uhum.

E: Ou são menos preparados ou são mais egoístas, porque gente como é... o brasileiro costuma ser (incompreensível), eu tenho muitos amigos brasileiros, mesmo lá na ACAPO tem lá alguns é... brasileiros, é... não temos problema nenhum, e... e quando andamos no Porto quem se dirige a nós quando temos maior dificuldade são os brasileiros... Se dirigem a nós a perguntar se precisamos de ajuda. Os portugueses por vezes simplesmente desviam-se eles veem a dificuldade e passam ao lado...

LP: Uhum.

E: A maioria, não são todos, mas são a maioria

LP: Uhum... é... bom, é... acho que deu, deu muito, muita ... muito assunto, muita informação aí pra mim, nova também, é, que são muito importantes pra minha pesquisa

E: Claro.

LP: e.. eu não sei se o senhor quer acrescentar mais algumas coisa.. Mas também se ficar qualquer dúvida, estou disponível pode...

E: Exatamente, era, era isso que eu ia dizer, se ainda tiver alguma coisa que queria perguntar mais, que não deu tempo de perguntar agora.

LP: Uhum.

E: Pode me ligar quando quiser, é... que eu estou sempre a quando estou, procuro ajudar, e espero que.. Tenha bastante sorte com essa pesquisa, e que tenha muito sucesso por muitos anos.

LP: Ah, obrigada, muito obrigada. E também qualquer coisa se precisar, pode me contactar também. Eu tenho algumas pessoas que falaram que iam, é.. ou não... não tavam muito preparados, que não era ao seu caso e que tem muita... muita informação, mas então que iam prestar mais atenção na hora de fazer o supermercado. Mais enfim, qualquer dúvida, qualquer questão que tiver, eu fico disponível também, tá?

E: Ok, muito obrigado pela atenção.

LP: Imagina, eu que agradeço!

E: Tá, muita sorte, muito sucesso na vida, muita saúde.

LP: Muito obrigada, muito obrigada, com licença.