

**CENTRO UNIVERSITÁRIO ENIAC**

**CRISTIANE SOARES DA SILVA**

**KELLY JOICE RODRIGUES NASCIMENTO**

**SERVIÇO INOVADOR E TECNOLÓGICO PARA DEFICIENTES VISUAIS  
YOUR EYES TOUR – PASSEIOS CULTURAIS E DE LAZER.**

**GUARULHOS 2023**

# **SERVIÇO INOVADOR E TECNOLÓGICO PARA DEFICIENTES VISUAIS YOUR EYES TOUR – PASSEIOS CULTURAIS E DE LAZER.**

## **1. RESUMO**

A inovação e tecnologia são ferramentas importantes para o desenvolvimento de produtos e serviços com possibilidades não apenas de subsidiar a economia como de gerar valor e inclusão social para uma fatia da população que tem sua capacidade intelectual e física colocada à prova por apresentarem deficiência visual. O projeto de criação de um produto ou serviço inovador e ou tecnológico para o público em questão, trouxe a oportunidade de formar uma proposta de valor que oferecesse liberdade, independência e interação social através de passeios culturais e de lazer. Para conferir a viabilidade e a validade do mesmo, foi realizada pesquisa quantitativa e qualitativa onde 90% dos entrevistados demonstraram interesse em utilizar o serviço ofertado pela Your Eyes Tour - Passeios de Lazer e Cultura. Legitimando a contribuição do trabalho científico ao educando do ensino superior.

**Palavras-chave:** Passeios. Deficiente Visual. Independência. Cultura. Serviço. Inovação.

## **ABSTRACT**

Innovation and technology are important tools for the development of products and services with the potential not only to boost the economy but also to create value and social inclusion for a segment of the population whose intellectual and physical capacities are put to the test due to visual impairment. The project of creating an innovative and technological product or service for the target audience brought the opportunity to formulate a value proposition that offered freedom, independence, and social interaction through cultural and leisure activities. To assess its feasibility and validity, both quantitative and qualitative research was conducted, where 90% of the respondents expressed interest in using the services offered by Your Eyes Tour - Leisure and Cultural Excursions, thereby legitimizing the contribution of scientific work to higher education.

**Keywords:** Tours. Visual Impaired. Independence. Culture. Service. Innovation.

## 2. INTRODUÇÃO

Segundo a Declaração Universal dos Direitos Humanos perfilhada pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1948, todo ser humano tem direito ao descanso e lazer, mas para os deficientes visuais, essa realidade é algo distante, uma vez que, a falta de compreensão da sociedade que enxerga a deficiência como uma barreira impede que eles exerçam esse direito. (DELMANTO 2020, apud MENDES; SILVA; ASSUNÇÃO, 2017).

De acordo com Tidd e Bessant (2015, pg 4), entende-se por inovação a aptidão de identificar e transformar oportunidades em novas formas de negócios e tecnologia como mudanças significativas e facilitadoras para o mundo (Veraszto; Silva; Miranda e Simon, 2009).

Desenvolver um serviço é exercer uma atividade econômica que visa oferecer ao público segurança para realizar mudanças significativas e valorosas e usar a tecnologia e a inovação como ferramenta para promover a independência e a dignidade das pessoas. (MELLO, 2005, apud LOVELOCK; WRIGTH, 2001).

Diante do cenário supracitado e da falta de organizações qualificadas se fez necessário a criação de um serviço inovador e de qualidade.

### **3. OBJETIVOS**

**Objetivo geral:**

– Criar um produto ou serviço tecnológico e inovador, voltado para pessoas com deficiência visual.

**Objetivos específicos:**

- Criar independência;
- Vivenciar novas experiências;
- Conhecer novos lugares;
- Gerar interação social.

#### 4. METODOLOGIA

Embasado na citação supratranscrita, a metodologia abordada foi baseada em levantamento bibliográfico, Canvas Proposta de valor, entrevista e pesquisas quantitativas e qualitativas realizadas através de questionário.

Segundo Galvão (2009), levantamento bibliográfico é uma estratégia de roborar a agregação de conhecimento de um coletivo com o objetivo de alimentar o intelecto.

**Figura 1 – Canvas proposta de valor**



**Fonte:** Autoria própria (2023).

O Canvas Proposta de Valor apresentado na figura 1, identificou as necessidades e expectativas do consumidor para assertividade do posicionamento do serviço.

Segundo Castro; Figueiredo (2016), Canvas Proposta de Valor é um mapeamento dividido em seis blocos, que representam as dores do consumidor e os meios identificados pela empresa para sanar essas dores através da geração de valor.

O presente artigo apresenta entrevista de campo realizada com uma amostra do público-alvo.

Todos os métodos utilizados para realização das pesquisas de campo são técnicas que visam coletar informações e dados para uma maior compreensão do que já se sabe, com único objetivo de chegar ao entendimento pleno do assunto a abordar (JÚNIOR; JÚNIOR, 2011).

Mediante coleta de dados supramencionados, desenvolveu-se uma pesquisa quantitativa e qualitativa, que pode validar e embasar a construção e a apresentação do serviço ao mercado. Essas pesquisas apresentam margens tanto para reflexões sobre fatores importantes e relevantes, como para indicar qual caminho a análise deve seguir (PROETTI, 2017).

## 5. DESENVOLVIMENTO

A partir de estudos realizados com auxílio das ferramentas de pesquisa descritas no presente artigo, pode-se avaliar e obter resultados objetivos a respeito das necessidades e desejos dos deficientes visuais. Tais dados serviram como base para a criação da Your Eyes Tour Passeios de Cultura e Lazer, que de acordo com o perfil analisado foi possível desenvolver um serviço visando possibilitar ao consumidor a oportunidade de vivenciar novas experiências com liberdade, independência e segurança.

Figura 2 - Protótipo do site home page



Fonte: Autoria própria (2023).

**Figura 3 - Protótipo do site cadastro**

O protótipo da tela de cadastro do site 'Your Eyes Tour' apresenta o seguinte layout:

- Header:** Logo 'Your Eyes Tour' com o slogan 'EXPERIÊNCIAS E LIBERDADE NO SEU ACESSO'. Navegação: Menu, Preços, Avaliações, Notícias e botão 'Cadastro Novo Usuário'.
- Formulário 'CADASTRE-SE':**
  - Nome completo: [campo de texto]
  - Endereço: [campo de texto]
  - Data de nascimento: [campos de digitação / /]
  - E-mail: [campo de texto]
  - Sexo: [menu suspenso com opção 'Selecione']
  - CPF: [campo de texto]
  - Criar senha: [campo de texto]
  - Repetir senha: [campo de texto]
  - Bairro: [campo de texto]
  - Rua: [campo de texto]
  - Número: [campo de texto]
  - Complemento: [campo de texto]
  - Celular: [campo de texto]
  - Telefone: [campo de texto]
- Footer do formulário:** Checkbox 'Quero receber e-mails e conteúdos por e-mail' e botão 'Cadastrar'.

Fonte: Autoria própria (2023).

**Figura 4 - Protótipo do site opções de passeio**



Fonte: Autoria própria (2023).

Conforme figuras 2, 3 e 4, o site foi desenvolvido de forma que suas funcionalidades como audiodescrição e layout simplificado, oferecesse ao consumidor opções de pacotes de passeios a museus, parques, teatros e centros culturais dentro do

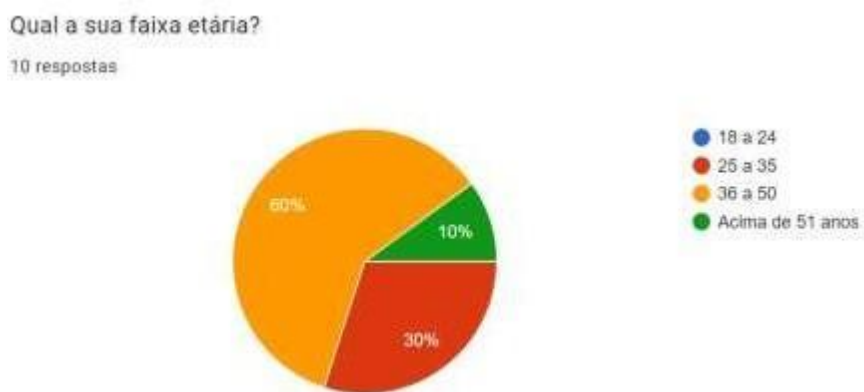


estado de São Paulo, possibilitando liberdade de escolha do público alvo de acordo com os princípios atribuídos à proposta de valor desde o primeiro contato.

## 6. RESULTADOS

A viabilidade do serviço proposto pela Your Eyes Tour, pode ser comprovada e validada após levantamento dos dados apurados pelos resultados derivados de pesquisa de campo realizada diretamente via formulário online com o público em questão, conforme descrito abaixo.

**Gráfico 1 - Dados demográficos - Faixa etária**



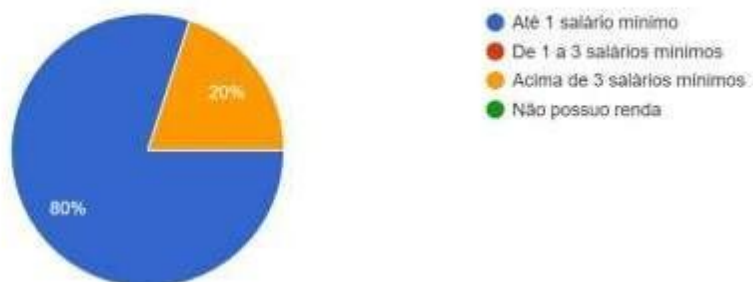
**Fonte:** Google Forms (2023).

No gráfico 1 é possível observar que 60% dos entrevistados têm idade média entre 36 e 50 anos, estando dentro do perfil traçado pela empresa;

**Gráfico 2 - Dados demográficos - Classe Social**

Qual é a sua renda mensal?

10 respostas



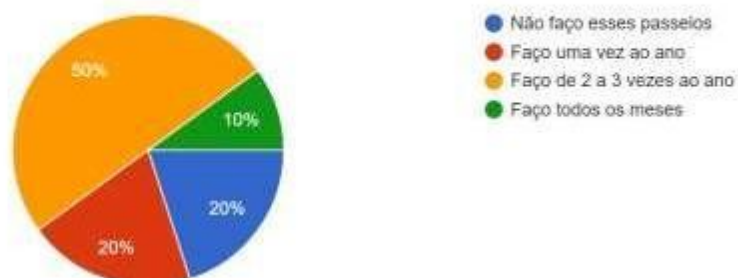
**Fonte:** Google Forms (2023).

O segundo gráfico demonstra que 80% dos deficientes visitantes entrevistados recebem renda mensal de até 1 salário mínimo.

### Gráfico 3 - Validação do serviço - Hábito de consumo

Você costuma fazer passeios para parques, museus, zoológico a frequência? Se sim, com qual frequência?

10 respostas



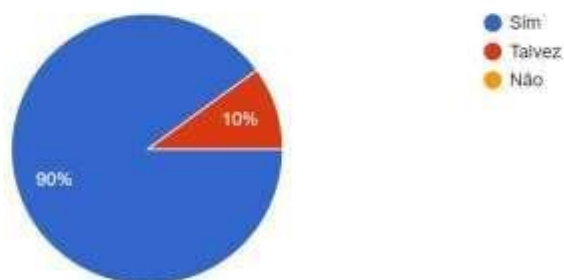
**Fonte:** Google Forms (2023).

Quando questionados sobre com que frequência costumam ir a locais que proporcionam lazer e cultura, 50% dos questionados responderam de 2 a 3 vezes ao ano e 40% se dividiram entre 1 vez ao ano e nunca fazem passeios.

### Gráfico 4 - Validação do serviço - Consumo do serviço inovador

Se tivesse uma agência que oferecesse um serviço de passeios de lazer e cultura, garantindo que ofereça independência, liberdade, segurança, locomoção e poder de escolha, você usaria?

10 respostas



**Fonte:** Google Forms (2023).

O gráfico 4 mostra que 90% dos prospectos tem o interesse de utilizar de um serviço que facilite o acesso a locais de cultura e lazer, validando a ideia de serviço proposta.

#### **Gráfico 5 - Validação do serviço - Disposição de Investimento**

Quanto você estaria disposto a pagar por esse serviço?

10 respostas



**Fonte:** Google Forms (2023).

O último gráfico representa o valor que os respondentes estão dispostos a pagar, onde 100% apresenta o desejo de pagar até R \$100,00 pelo serviço apresentado.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após apresentação do presente pode-se concluir que apesar de a sociedade está levantando a bandeira a inclusão, existe um caminho de conscientização ainda muito grande a ser trilhado, o que oferece uma grande vantagem para quem deseja criar produtos e serviços tecnológicos e ou inovadores que possam ajudar na inserção social dos deficientes visitantes de forma digna e justa.

A presente pesquisa cumpriu o dever não apenas de provar a efetividade do serviço como de tornar explícito o desejo que os visuais têm em exercer seu direito homologado aos 75 anos.

## 8. FONTES CONSULTADAS

CASTRO, Francisco G. ; FIGUEIREDO, Luiz Fernando. A economia criativa como proposta de valor nos modelos de negócio, <https://dialnet.unirioja.es>, 2016. Disponível em:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580759>. Acesso em 03. Maio. 2023.

BELTRAME, André Luiz N. ; MENDES, Marilda T. ; OLIVEIRA, Edvaldo Cesar S. A cidade, o lazer e a pessoa com deficiência: Entre a invisibilidade e a emergência da participação social, <https://periodicos.ufmg.br>, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/licere/article/view/1810/1227>. Acesso em 08. Abril. 2023.

DELMANTO, Aline, O deficiente visual como turista: Motivação, facilitadores e inibidores na escolha de destinos turísticos, [www.tede2.espm.br](http://www.tede2.espm.br), 2020. Disponível em: <https://tede2.espm.br/bitstream/tede/518/5/382799.pdf>. Acesso 08. Abril. 2023.

GALVÃO, Maria Cristina Barbosa. O levantamento bibliográfico e a pesquisa científica. [www2.eerp.usp.br/](http://www2.eerp.usp.br/), 2009. Disponível em:

[http://www2.eerp.usp.br/nepien/disponibilizararquivos/levantamento\\_bibliografico\\_cristianegalv.pdf](http://www2.eerp.usp.br/nepien/disponibilizararquivos/levantamento_bibliografico_cristianegalv.pdf) . Acesso 13. Abril. 2023.

JÚNIOR, Álvaro Francisco B. ; JÚNIOR, Nazir F. A utilização da técnica de entrevista em trabalhos científicos. **d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net**, 2011. Disponível em: [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=+A+utiliza%C3%A7%C3%A3o+da++t%C3%A9cnica+de+entrevista+em+trabalhos+cient%C3%ADficos&btnG=](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=+A+utiliza%C3%A7%C3%A3o+da++t%C3%A9cnica+de+entrevista+em+trabalhos+cient%C3%ADficos&btnG=). Acesso: 02. Maio. 2023.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. Modelo para projetos e desenvolvimento de serviços, **www.producao.ufrgs.br**, 2005. Disponível em: [http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/disciplinas/508\\_mello\\_2005.pdf](http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/disciplinas/508_mello_2005.pdf). Acesso: 13. Abril. 2023.

PROETTI, Sidney. As pesquisas qualitativas e quantitativas como método de investigação científica: Um estudo comparativo e objetivo, **www.periodicos.unifai.edu.br**, 2017. Disponível em: <http://www.periodicos.unifai.edu.br/index.php/lumen/article/view/60/88>. Acesso: 04. Maio. 2023.

TIDD, Joe; BESSANT, John. Gestão da Inovação, São Paulo; **Brokeman**, 2015. Disponível em: [s://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Jyj1BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=artigos+sobre+o+que+%C3%A9+inova%C3%A7%C3%A3o&ots=oopIL9rDKP&sig=jCx5e8ht2jIz5xqxZ6zD35Ias4#v=onepage&q=artigos%20sobre%20o%20que%20%C3%A9%20inova%C3%A7%C3%A3o&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Jyj1BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=artigos+sobre+o+que+%C3%A9+inova%C3%A7%C3%A3o&ots=oopIL9rDKP&sig=jCx5e8ht2jIz5xqxZ6zD35Ias4#v=onepage&q=artigos%20sobre%20o%20que%20%C3%A9%20inova%C3%A7%C3%A3o&f=false). Acesso: 13. Abril. 2023.

VERSZTO, Estéfano M. ; SILVA, Dirceu N. A. Tecnologia: Buscando uma visão para o conceito, **www.prisma.com**, 2009. Disponível em: <http://aleph.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/2065>. Acesso: 13. Abril. 2023.