



Leia a nova edição da revista

## Varejo



Por Redação  
31 de outubro de 2024

### Como os supermercados devem se preparar para atender pessoas com deficiência

Iniciativas devem ir além de seguir normas de atendimento prioritário e investir na experiência do cliente

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) deve divulgar ainda este ano os resultados do último censo demográfico sobre o contingente de pessoas com deficiência no Brasil. Os últimos dados disponíveis, no entanto, já servem como um "spoiler" do quão significativa é essa parcela da sociedade: segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD): Pessoas com Deficiência (2022), há cerca de 18,6 milhões de PCDs de 2 anos ou mais no país.

Compartilhe!



#### LEIA TAMBÉM

[Lei fluminense determina que supermercados tenham funcionários para atender pessoas com deficiência](#)  
[Locutor com deficiência visual é destaque do Prezunic](#)

Com os preceitos de diversidade e inclusão cada vez mais difundidos - e cobrados -, o setor supermercadista já tem casos de destaque em atendimento às pessoas com deficiência, sejam clientes ou colaboradores.

Um exemplo emblemático no varejo alimentar é a unidade Doce Preço Prime de Santo Antônio de Jesus, certificada pelo poder legislativo do Estado da Bahia como loja amiga do autista e nacionalmente reconhecida pelo prêmio Popai como loja inclusiva. Além das vagas exclusivas, o supermercado é ambientado com sonorização de até 36 decibéis para evitar crises e dores auditivas comuns em quem faz parte do Transtorno do Espectro Autista (TEA).

"Oferecemos um amplo mix de produtos veganos, zero glúten, zero lactose e zero açúcar, porque uma alimentação adequada ajuda na evolução das terapias adequadas aos autistas, e temos lojas acessíveis com rampas, corredores largos e banheiros adaptado", contou a CEO Day Souza em entrevista para a matéria "ESG na prática: ação que gera diferencial competitivo" da edição de agosto/24 da Revista SuperVarejo.

As contratações da rede Doce Preço Primer são inclusivas. Há treinamento de libras para todos os colaboradores, a fim de atender de forma empática e respeitosa todos os clientes.

O atendimento também é preocupação dos Supermercados Pague Menos, que conta com 33 lojas em 20 municípios do interior de São Paulo. "Nossas lojas estão em total conformidade com a Lei do Atendimento Prioritário, garantindo acessibilidade e respeito a todos os clientes, mas não nos limitamos apenas à legislação. Investimos constantemente em informações para nossos colaboradores, com orientações para um atendimento mais humanizado e sensível às necessidades das pessoas com deficiência. Além disso, oferecemos vagas exclusivas para PCD e já contamos com diversos profissionais que fazem parte da nossa rede. A inclusão está presente em nosso cotidiano, tanto no atendimento ao cliente quanto na integração de colaboradores com deficiência no nosso time", garante Fernando Carneiro, diretor de Gente e Gestão.

- [Receba no WhatsApp notícias da SuperVarejo.](#)

O executivo reforça que integrar profissionais com deficiência nas equipes vai muito além de uma obrigação. "Acreditamos que cada colaborador traz uma perspectiva única e isso fortalece nossa cultura e nosso negócio. Em 2025, nosso foco será colocar em prática iniciativas mais concretas, principalmente no âmbito social, pois queremos assegurar que tanto clientes quanto colaboradores continuem se sentindo respeitados e valorizados em nossas lojas", pontua.

O Grupo Pereira, que agrega 31 supermercados Comper, conta com 635 colaboradores PCD. "Realizamos, anualmente, uma Semana dedicada ao colaborador PCD, que vai além da contratação de novos profissionais. Durante essa semana, o grupo realiza atividades inclusivas que promovem a sensibilização da liderança e a valorização dos colaboradores com deficiência, criando momentos de troca e integração", diz Simone Cotta, Head de Comunicação Corporativa e ESG.

#### Sugestões de iniciativas

- Ter colaboradores para atender pessoas com deficiência e mobilidade reduzida
- Oferecer carrinhos especiais
- Instalar sinais sonoros para ajudar os deficientes visuais a perceber quando os caixas estão livres
- Utilizar letras grandes e legíveis para quem tem baixa visão
- Expor os produtos de forma verticalizada, para que todos possam acessá-los sem ajuda
- Conscientizar os clientes sobre a importância de respeitar as regras de acessibilidade
- Implementar caixas de autoatendimento acessível com tela e botões táteis, além de comandos de áudio para pessoas com deficiência visual
- Disponibiliza áreas onde cães-guia possam descansar e se hidratar enquanto acompanham seus donos nas compras
- Criar um ambiente sonoro confortável