

Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Administração
Curso de Mestrado Acadêmico em Administração

BRUNA MARIA PEREIRA DE PONTES

**MULHER E CONSUMIDORA COM DEFICIÊNCIA: Um estudo sobre autoaceitação
de agregação identitária no contexto do vestuário**

João Pessoa/PB

2023



BRUNA MARIA PEREIRA DE PONTES

MULHER E CONSUMIDORA COM DEFICIÊNCIA: Um estudo sobre autoaceitação de agregação identitária no contexto do vestuário

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre ao Curso de Mestrado em Administração do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba, na linha de pesquisa Marketing e Tecnologia.

Orientador: Prof. Dr. Nelsio Rodrigues de Abreu

João Pessoa/PB

2023

BRUNA MARIA PEREIRA DE PONTES

MULHER E CONSUMIDORA COM DEFICIÊNCIA: Um em estudo sobre autoaceitação de agregação identitária no contexto do vestuário

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre ao Curso de Mestrado em Administração do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba, na linha de pesquisa Marketing e Tecnologia.

Orientador: Prof. Dr. Nelsio Rodrigues de Abreu

João Pessoa/PB

2023

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

P814m Pontes, Bruna Maria Pereira de.

Mulher e consumidora com deficiência: um estudo sobre autoaceitação de agregação identitária no contexto do vestuário / Bruna Maria Pereira de Pontes. - João Pessoa, 2023.

117 f. : il.

Orientação: Nelsio Rodrigues de Abreu.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Administração - Vestuário. 2. Consumidor - Portadores de deficiência. 3. Vulnerabilidade do consumidor. I. Abreu, Nelsio Rodrigues de. II. Título.

UFPB/BC

CDU 005:687(043)



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - PPGA

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Defesa nº 684

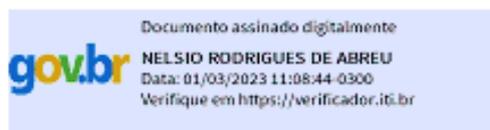
Ata da Sessão Pública de Defesa de Dissertação do(a) Mestrando(a) **Bruna Maria Pereira de Pontes** como requisito para obtenção do grau de Mestre em Administração, Área de Concentração em Administração e Sociedade e com Linha de Pesquisa em Marketing e Sociedade.

No dia 27 de fevereiro de 2023, às 14:00 horas, na sala virtual *Google Meet* através do *link* meet.google.com/xum-zvts-ewb, reuniu-se a Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Administração, composta pelos membros Prof.(^ª) Dr.(^ª) Nelsio Rodrigues de Abreu (Orientador(a) – PPGA/UFPB), Prof.(^ª) Dr.(^ª) Diana Lúcia Teixeira de Carvalho (Examinador(a) Externo(a) – PGPCI/UFPB) e Prof.(^ª) Dr.(^ª) Letícia Moreira Casotti (Examinador(a) Externo(a) – COPPEAD/UFRJ) com a finalidade de julgar a dissertação do(a) aluno(a) **Bruna Maria Pereira de Pontes** intitulada “**MULHER E CONSUMIDORA COM DEFICIÊNCIA: Um estudo sobre autoaceitação de agregação identitária no contexto do vestuário**”, para obtenção do grau de Mestre em Administração. O desenvolvimento dos trabalhos seguiu o roteiro de sessão de defesa estabelecido pela coordenação do curso, com abertura, condução e encerramento da sessão solene de defesa realizados pelo(a) presidente Prof.(^ª) Dr.(^ª) Nelsio Rodrigues de Abreu. Após haver analisado o referido trabalho e arguido o(a) candidato(a), os membros da Banca Examinadora deliberaram por unanimidade e atribuíram o conceito () aprovado, () insuficiente, () reprovado.

Observações da Banca:

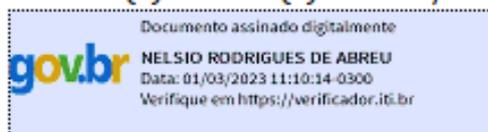
Fazer as recomendações de correções da banca examinadora.

Proclamados os resultados, o(a) Presidente da Banca Examinadora encerrou os trabalhos, e para constar eu, Prof.(ª) Dr.(ª) Nelsio Rodrigues de Abreu, confiro e assino a presente ata, juntamente com os membros da Banca Examinadora e o(a) aluno(a).



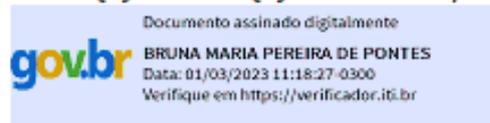
Prof.(ª) Dr.(ª) Nelsio Rodrigues de Abreu
Orientador(a) – PPGA/UFPB

Prof.(ª) Dr.(ª) Diana Lúcia Teixeira de Carvalho
Examinador(a) Externo(a) – PGPCI/UFPB



p/

Prof.(ª) Dr.(ª) Letícia Moreira Casotti
Examinador(a) Externo(a) – COPPEAD/UFRJ



Bruna Maria Pereira de Pontes
Mestrando(a)

Emitido em 27/02/2023

ATA N° 2023/2023 - CCSA - PPGA (11.01.13.35)
(N° do Documento: 2023)

(N° do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 01/03/2023 15:55)
DIANA LUCIA TEIXEIRA DE CARVALHO
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
2360507

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **2023**, ano: **2023**, documento (espécie): **ATA**, data de emissão: **01/03/2023** e o código de verificação: **7b34752f46**

Gratidão, integridade e honestidade.

Toda glória vai ser dada à Deus.

AGRADECIMENTOS

Chegou a hora de me despedir de mais um ciclo, me resumo em gratidão. Gratidão por todo o caminho percorrido até aqui, por todas as coisas que aconteceram e pelas que não aconteceram. Sem dúvidas, essa jornada tinha que ser exatamente como foi, os planos de Deus sempre são os melhores. Por isso, preciso agradecer antes de mais nada à Deus, pela minha existência, pelas experiências que me proporcionaram chegar até o momento presente, pelos desafios, pelas bênçãos (conforme o que eu queria) e pelas bênçãos mascaradas de fracassos e experiências não tão boas, pela minha família e pelas pessoas incríveis que tive o privilégio de conhecer no mestrado.

Portanto, toda a glória é e vai ser dada à Deus, mas não posso esquecer daqueles que me deram a mão. Então, vamos simhora!

Aos meus pais, Rosimere e Valmir, pela criação, ensinamentos e esforços para que eu me tornasse quem sou hoje. Nunca conseguirei demonstrar o tamanho da minha gratidão.

Mainha, te agradeço mais uma vez por todo suporte, dedicação, amizade e compreensão para comigo ao longo dessa jornada. Te agradeço também por me dar um segundo pai. Amston, sou extremamente grata pelo incentivo e por sempre acreditar que esse trabalho já estava concluído (principalmente em meus momentos de angústia).

À Brenda, por não ter me permitido ser a irmã burra. És minha referência desde que me entendo por gente. Um dia espero ser um terço da professora que você é. Muito obrigada pelo companheirismo, amizade e pelas tiradas de Tarot ao longo dessa jornada. Sou grata também pelos meninos mais maravilhosos que você poderia trazer para ser parte da nossa família: Branca (pepeito), Preta (pinha), Pink (pikineide) e Lion (papaizinho), mais que gatinhos, companheiros amáveis!

À Tia Maria, pelas orações, por sempre acreditar em mim e pelo exemplo de superação que é. Aos meus familiares que sempre me apoiaram e torceram por mim.

Ao meu orientador, Nelsio Abreu, pela amizade, parceria, ensinamentos, atenção e comprometimento. Sem dúvidas a minha trajetória acadêmica se modificou completamente quando fui sua aluna em Publicidade e Propaganda. A partir daí só cresci e aprendi, na Iniciação Científica, no Trabalho de Conclusão de Curso da graduação, no Estágio e Docência e na presente dissertação. Espero que essa parceria perdure! Por último, agradeço por algo ainda mais importante do que qualquer conhecimento acadêmico, sou grata pelo exemplo de

humanidade que o senhor é! Minha meta é um dia ter, pelo menos, 1% de sua capacidade em inspirar e ensinar!

À Murilo, por ser o irmão que eu não tive. Sou extremamente grata pelo momento em que troquei de turno na graduação e pude te conhecer, você é meu irmão de coração! Amo nossa irmandade, e que, eu, você e Brenda, possamos sempre ser esse trio de irmãos, amigos e parceiros de rolê.

Às amigas queridas que a linha III me proporcionou, Lívia, Magda, Rebeca e Milena, meu muito obrigada pela partilha de conhecimento e de angústias nas disciplinas que pagamos juntas. Aos demais colegas de turma, por toda colaboração nessa jornada. Aos meus goianienses, pela escuta e entretenimento.

Às coisas que foram imprescindíveis para que eu pudesse passar pela escrita da dissertação com muita felicidade: à academia (minha segunda casa, refúgio em que pude descontar qualquer frustração do processo de pesquisa), às minhas playlists e minha eterna série favorita da vida, CSI, que me acompanharam em todo o processo.

Aos professores que compuseram a minha jornada enquanto estudante. Em especial ao Professor Ribeiro (*in memoriam*), por ter sido o primeiro professor a acreditar em mim, nunca esquecerei de como era bom estudar inglês no ensino fundamental II. Aos professores e colaboradores do PPGA e do CADM. Grata pela formação que adquiri na UFPB.

Às mulheres que se dispuseram a compartilhar suas histórias e vivências comigo. Meu muito obrigada pela confiança e pela disponibilidade. Essa pesquisa nunca seria possível sem vocês!

Às queridas professoras que formaram minha banca, Letícia Casotti, Diana Teixeira e Ana Lúcia Coelho, pela disponibilidade, leitura cuidadosa e pelas ponderações que contribuíram para a produção desta dissertação.

À CAPES, pelo fomento que me possibilitou fazer o mestrado e que mais alunos possam ter essa oportunidade!

Ao final, agradeço a mim, por ser eu mesma e por não desistir em momento algum!

“I can't see a way through,” said the boy.

“Can you see your next step?”

“Yes.”

“Just take that,” said the horse.”

— *Charlie Mackesy, The Boy, the Mole, the Fox, and the Horse.*

RESUMO

Tornar-se pessoa com deficiência envolve diversas transformações, desde físicas a emocionais, sendo influenciadas por aspectos identitários, pessoais, culturais e sociais. Adquirir uma deficiência se apresenta como um *turning point* e o indivíduo precisa aprender a lidar com seu novo corpo e suas limitações. Assim, seus papéis sofrem alterações e mais uma identidade precisa ser assumida, a de pessoa com deficiência. Nesse contexto, o objetivo geral da presente dissertação é compreender como mulheres consomem vestuário após tornar-se pessoa com deficiência e como ocorre o processo de autoaceitação dessa agregação identitária. Para tornar o estudo possível, foram delineadas questões secundárias norteadoras: (i) Como ocorre o processo de agregação de uma nova identidade pós-evento traumático? (ii) Quais são as mudanças que ocorrem no consumo de roupa durante o processo de autoaceitação de mais uma identidade? (iii) Como as mulheres com deficiência física adquirida consomem vestuário? Para tal, foi adotada uma abordagem qualitativa, cuja coleta de dados se deu de duas maneiras: observação não participante no Instagram e entrevistas de história de vida, realizadas com mulheres que passaram a apresentar deficiência física no intervalo de pelo menos dois anos. A análise de dados seguiu as etapas da análise de narrativa. Os achados atestam que, o processo de autoaceitação da agregação identitária é contínuo e complexo, depende de comparações temporais, de como as outras pessoas enxergam as participantes e ocorrem fases de maior aceitação ou não ao longo da vida. Ademais, os resultados discutem sobre como as participantes se deparam como vulneráveis enquanto consumidoras, pela desconsideração de suas demandas de consumo no setor de vestuário e calçados. Percebe-se, portanto, que esta pesquisa apresenta avanços na área de conhecimento, por trazer luz para mais um contexto vivenciado pelas pessoas com deficiência, desenvolve a temática ao se utilizar de outros arcabouços teóricos, como, a teoria de mudança subjetiva. Além disso, reverbera sobre uma problemática social frequente, as pessoas com deficiência como vulneráveis.

Palavras-chave: Consumidor com deficiência. Vulnerabilidade do Consumidor. Vestuário.

ABSTRACT

Becoming a person with a disability involves several transformations, from physical to emotional, which are influenced by identity, personal, cultural, and social aspects. Acquiring a disability presents itself as a turning point and the individual needs to learn how to deal with their new body and its limitations. Thus, their roles are also changed and one more identity needs to be assumed, that is, a person with a disability. In this context, the general objective of this dissertation is to understand how women consume clothes after becoming a person with a disability and how the process of self-acceptance of this identity aggregation occurs. To make the study possible, secondary guiding questions were elaborated: (i) How does the process of aggregating a new identity after a traumatic event occur? (ii) What are the changes that occur in clothing consumption during the process of self-acceptance of another identity? (iii) How do women with physical disabilities acquire clothing? For this, a qualitative approach was adopted, whose data collection took place in two ways: non-participant observation on Instagram and life history interviews were conducted with women who started to present physical disability at the interval of at least two years. Data analysis followed the steps of narrative analysis. The findings attest that the process of self-acceptance or identity aggregation is continuous and complex. It depends on temporal comparisons, on how other people see themselves as participants, and whether there are phases of greater acceptance or less acceptance throughout life. In addition, the results discuss how the participants have their consumption abilities disregarded by unfulfilling their demands in the clothing and footwear sector. It is clear, therefore, that this research presents advances in the body of knowledge, by bringing light to another context experienced by people with disabilities. The study also develops the theme by using other theoretical frameworks, such as the theory of subjective change. In addition, it reverberates to a frequent social problem, such as people with disabilities as vulnerable consumers.

Keywords: Consumer with disabilities. Consumer Vulnerability. Clothing.

LISTA DE ABREVIATURAS/SIGLAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

CAT - CATETERISMO INTERMITENTE

FUNAD - FUNDAÇÃO CENTRO INTEGRADO DE APOIO AO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA

NBR9050 – NORMA DE ACESSIBILIDADE E EDIFICAÇÕES

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

UPIAS -THE UNION OF THE PHYSICALLY IMPAIRED AGAINST SEGREGATION

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo conceitual da vulnerabilidade e resiliência do consumidor.....	27
Figura 2 - Fases dos procedimentos da análise de narrativas — pós-entrevista.....	58
Figura 3 - Captura de tela: Prótese é arte.....	73
Figura 4 - Captura de tela: o corpo amputado e a memória.....	74
Figura 5 - Captura de tela: comentário sobre provador inclusivo.....	78
Figura 6 - Captura de tela: Comentário sobre o uso de prótese.....	79
Figura 7 - Processo de Acolhimento e aceitação do novo corpo.....	80
Figura 8 - Captura de tela: amputação e calçados.....	86
Figura 9 - Captura de tela: Tweet sobre moda adaptável encontrado no Instagram.....	88
Figura 10 - Captura de tela: Meu corpo é real 1.....	91
Figura 11 - Captura de tela: Meu corpo é real 2.....	94

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Contribuições à literatura de Vulnerabilidade do Consumidor.....	25
Quadro 2 - Referências e informações dos estudos selecionados.	29
Quadro 3 - Perspectivas, bases teóricas e conceituais adotadas no estudo.	48
Quadro 4 - Questões Secundárias de Pesquisa.	54

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Delimitação do tema e problema de pesquisa	13
1.2 Justificativa	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 Bem-estar e Qualidade de Vida	17
2.2 Vulnerabilidade do Consumidor	22
2.2.1 O consumidor com deficiência e a vulnerabilidade: contextos	29
2.2.1.2 <i>Consumidores com deficiência: o ambiente físico e a mobilidade urbana na vulnerabilidade</i>	31
2.2.1.3 <i>Consumidores com deficiência: fatores sociais que envolvem a vulnerabilidade</i>	32
2.2.1.4 <i>Consumidores com deficiência: estratégias de enfrentamento à vulnerabilidade</i>	33
2.3 Mais uma identidade: mulher com deficiência	35
2.3.1 Eventos traumáticos e autoaceitação	37
2.3.2 Agregação identitária: tornar-se também mulher com deficiência	40
2.4 O corpo com deficiência e o vestuário	43
2.5 Síntese do capítulo 46	
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	49
3.1 Por que mulheres com deficiência física adquirida?	50
3.2 Instagram como espaço para observações	50
3.3 A vida como ela é: A história de vida para entender a jornada da autoaceitação da agregação identitária	52
3.4 Análise de Narrativa 56	
4 ANÁLISE DOS DADOS	60
4.1 A autoaceitação é constante 62	
4.1.1 Acolher o novo corpo: o processo de entender mais uma identidade	69
4.3 Vulnerabilidade das consumidoras com deficiência nesse contexto	90
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	95
REFERÊNCIAS	98

APÊNDICE A – DECISÕES METODOLÓGICAS ADOTADAS NA REVISÃO DE LITERATURA	107
APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA	108
APÊNDICE C — CARTA-CONVITE	110
APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO — TCLE	111
APÊNDICE E - TABELA DE CONVENÇÃO	112

1 INTRODUÇÃO

Ao se tornar pessoa com deficiência o indivíduo não apenas perde funções de seu corpo, vivencia um conjunto de dilemas físicos e emocionais, esses que podem refletir negativamente sobre seu bem-estar e qualidade de vida (Ryff, 2014). Ele se depara com uma nova realidade, precisa mais uma vez, aprender coisas básicas, por exemplo, andar, alimentar-se e até mesmo, buscar por quaisquer sinais positivos sobre partes de seu corpo que não mais funcionam como antes. Nesse momento, além dessas funções, a pessoa precisa aprender a viver o mundo sob uma nova perspectiva, a de uma pessoa com deficiência.

O processo de se perceber como alguém com deficiência não ocorre instantaneamente, demanda tempo e aceitação do corpo que passa a apresentar. Além disso, precisa lidar com questões externas, o olhar da sociedade para ele, em sua grande parte, o imaginário que domina tal olhar é excludente e individualista (Diniz, 2007). Essa percepção se encontra enraizada em diferentes domínios, um deles é o mercado, Baker et al. (2005), responsáveis pela definição seminal da vulnerabilidade do consumidor, já abordavam sobre as pessoas com deficiência como consumidores vulneráveis. Essa concepção parte do princípio de que, a depender do público consumidor, ocorre uma relação de desequilíbrio entre o consumidor e o que o mercado propõe (Hamilton et al., 2015). Para as pessoas com deficiência, isso ocorre devido a duas questões principais: a falta de acessibilidade (Mano, 2014) e a não consideração das mesmas como consumidoras aptas (Goodrich & Ramsey, 2012; Faria et al., 2017).

Quando colocados lado a lado, a necessidade de adaptação do novo corpo e a vulnerabilidade que podem vivenciar por agora ser pessoa com deficiência, o sentimento de perda aumenta. O indivíduo passa a não mais saber quem é em sua totalidade e precisa reconstruir-se, ressignificar sua própria existência e agregar a si mesmo mais uma identidade, a de pessoa com deficiência.

Esta pesquisa se concentra nisso, no processo de agregação identitária, em específico, como mulheres que passam a apresentar deficiência física vivenciam essa etapa de suas vidas. Outros pesquisadores dedicam-se na tentativa de compreender aspectos similares ao que se refere à identidade e expressão de pessoas com deficiência. Por exemplo, Ward Khan et al. (2019) realizaram um estudo sobre como mulheres amputadas percebem a sua imagem corporal e sua sexualidade pós-amputação, sua discussão ainda abarca questões como o aumento de peso e mudanças necessárias sobre seu estilo; Chang et al. (2014) também debruçaram-se na temática de mulheres com deficiência e consumo de vestuário como forma de expressão e identidade, questionando estudantes com deficiência sobre seus comportamentos enquanto consumidoras

de vestuário. Nota-se que, a busca por compreender os aspectos identitários na relação deficiência e corpo em contextos de consumo ainda é pouco analisada.

Considerando que as pessoas com deficiência adquirida passam por um processo de autoaceitação da agregação identitária, o qual compreende mudanças em diferentes domínios de sua vida, entre esses, no consumo e a necessidade de estudos voltados a compreender o consumidor com deficiência enquanto vulnerável (Dubost, 2018), essa dissertação se desenvolve.

1.1 Delimitação do tema e problema de pesquisa

Conforme já exposto, é de interesse desse estudo abordar sobre autoaceitação da agregação identitária com base na deficiência adquirida, sob a lente da vulnerabilidade do consumidor. Antes de chegar à questão de pesquisa e demais delimitações do estudo, cabe apresentar de maneira breve o percurso tomado para chegar até a presente pesquisa.

Esta dissertação se desenvolve desde o início da trajetória acadêmica da pesquisadora que vos escreve. Em 2018 se iniciava seu primeiro contato com pesquisa acadêmica, sob a coordenação do mesmo orientador da presente dissertação, começou a pesquisar sobre o consumidor com deficiência. Nesse primeiro ano, realizou-se um estudo sobre o consumidor com deficiência no varejo da capital paraibana. Era basicamente um trabalho de observação não participante, pegar a norma brasileira de acessibilidade, a NBR 9050 e analisar as condições de acessibilidade em João Pessoa. Esse trabalho se estendeu entre 2018 e 2019, na metade do segundo ano, como outra parte do mesmo projeto, começou de maneira mais pessoal seu processo investigativo. Era o momento de realizar entrevistas com esses mesmos consumidores, a única diferença era a agregação de outra região, as pessoas com deficiência que frequentavam o varejo da capital piauiense.

Com essa experiência, passou a entender como as pessoas com deficiência física e visual vivenciavam suas experiências de consumo. Falta de acessibilidade, exclusão e estigmatização (Faria & Casotti, 2019; Saren et al., 2019), se faziam de maneira presente como as principais queixas dos entrevistados. Diversas falas proporcionaram frutíferos *insights* para a pesquisadora pensar em pesquisa quando adquirisse maior maturidade no seu processo investigativo.

Cabe compartilhar uma, aqui chamada de Ivete, uma mulher com mais de quarenta anos, atleta e mãe, que convive com a deficiência desde que nasceu. Ivete narra sobre como se sentia como uma consumidora invisível, desde o tratamento dos vendedores quando ia em lojas de

departamento até a disposição das peças de roupas nas araras desses comércios. Lhe gerava tristeza, a sensação de não ter autonomia e para ser minimamente atendida, dependia da companhia de suas filhas, essas que eram questionadas sobre o que Ivete queria comprar, o “olá, o que deseja?”, dificilmente lhe era direcionado.

Essa entrevista ficou marcada e em 2020 havia chegado o momento de pensar sobre o TCC, novamente, com o mesmo orientador, se iniciava a jornada da iluminação principal para se pensar a presente pesquisa. Nessa fase, a pesquisadora colocou seus esforços a estudar sobre como mulheres com deficiência física vivenciavam o processo ritualístico do casamento, também sob a perspectiva da vulnerabilidade do consumidor. Para tornar o trabalho possível, realizou-se entrevistas.

Durante as entrevistas teve a oportunidade de conhecer diferentes histórias e significados atribuídos aos artefatos que envolvem a cerimônia do casamento. Nessas interações, conheceu Isabel (que também participa dessa pesquisa e no quarto capítulo é descrita com detalhes), uma mulher que compartilhou sobre como foi a escolha do seu vestido de noiva: “Então... Eu não tive aquela coisa, de colocar o vestido sonhado, porque eu tinha de escolher algo que se adequasse àquela situação”. Essa fala, e as de outras participantes, fez a pesquisadora questionar-se sobre outras possíveis dificuldades vivenciadas diariamente por mulheres com deficiência ao que se refere às roupas.

O contato com Isabel se deu por meio do Instagram, mesmo após o final do trabalho de conclusão de curso, acompanhar seus conteúdos era parte do *feed* da pesquisadora. Através da experiência prévia e das publicações que exibiam os cabelos vermelhos, um estilo com inspiração *pin-up*, corpo repleto de tatuagem e o ativismo pelo movimento das pessoas com deficiência proporcionaram a primeira inspiração desse estudo.

A partir disso, foram realizadas buscas sobre as mulheres com deficiência com relação à moda. Em sua literatura referente, a maioria dos estudos dedica-se às formas e funções das roupas (Chang et al., 2014), a ergonomia das peças inclusivas (Gomes & Quaresma, 2018) e o *design* inclusivo (Antonela et al., 2014), o que reforçou a necessidade de estudos voltados aos consumidores com deficiência em um novo contexto: as mulheres com deficiência física adquirida e a moda. Isto posto, foi construída a seguinte questão de pesquisa: **Como as mulheres após tornar-se pessoa com deficiência consomem vestuário?**

Esse questionamento se traduz na seguinte proposição de pesquisa: *compreender como mulheres consomem vestuário após tornar-se pessoa com deficiência e como ocorre o processo de autoaceitação dessa agregação identitária.*

Para responder à questão central foram estabelecidas as seguintes questões secundárias de pesquisa: (i) Como ocorre o processo de agregação de uma nova identidade pós-evento traumático? Seu embasamento está na compreensão de que os eventos traumáticos seriam *turning points* (Bruner, 1994). Em momentos como esse, as pessoas refletem sobre si e o mundo, além disso, ao adquirir a deficiência, passa-se por uma transição, da nova identidade que lhe é agregada (Tajfel, 1981); (ii) Quais são as mudanças que ocorrem no consumo de roupa durante o processo de autoaceitação de mais uma identidade? O interesse nessa questão está em analisar sobre as mudanças após a deficiência e como processam isso (Baker et al., 2005; Pavia & Mason, 2014; Keyes & Ryff, 2000); (iii) Como as mulheres com deficiência física adquirida consomem vestuário? Esse questionamento planeja alcançar as experiências e contemplar as demandas atuais dessas consumidoras (Chang et al., 2014).

1.2 Justificativa

Como justificativa para a realização deste estudo, considera-se que fundamentalmente a pesquisa explora temas consagrados pela perspectiva de estudos em marketing que evadem o *mainstream* gerencial a partir da contemplação de um fenômeno que repercute para além do mercado, é social, cultural e político. Isso se demonstra a partir do eixo temático-conceitual que sustenta este estudo: bem-estar e qualidade de vida, vulnerabilidade do consumidor e identidade.

Pavia e Mason (2014) demonstram a necessidade de estudos em vulnerabilidade do consumidor que se utilizem das experiências corporificadas, ou seja, o próprio consumidor com deficiência falando sobre sua relação com o mercado. O presente estudo segue essa vertente, agregando no conhecimento empírico com mais um novo contexto de consumo abordado. Beatson et al. (2020) corroboram com essa proposição e indicam para a realização de estudos que examinem a vulnerabilidade em diferentes segmentos de consumidores, embora esse estudo enfoque sobre o consumidor com deficiência, há a delimitação para a mesma como adquirida. Essa decisão se pauta no entendimento de que, ao tornar-se pessoa com deficiência, a pessoa precisa também adaptar-se com as memórias anteriores.

Beudaert (2018) em sua agenda de pesquisa reflete sobre a necessidade de estudos que abarque contextos de consumo específicos onde o consumidor com deficiência pode se encontrar como vulnerável. Ao adotar como contexto de pesquisa, o segmento de vestuário e restringir apenas mulheres como público, este estudo se alinha a tal sugestão. Ainda neste sentido, para analisar a existência de outros artigos que seguissem contexto parecido, foi

produzida uma revisão de literatura, a qual é apreciada no capítulo posterior. Não foram encontrados quaisquer artigos relacionados à vulnerabilidade do consumidor, confirmando a lacuna percebida.

Seguindo os estudos em deficiência voltados à reabilitação, Ward Khan et al. (2019) revelam sobre a necessidade de pesquisas multimétodo. É sugerida a utilização de diferentes fontes de dados, o que ocorre neste estudo, através das observações no Instagram para dar suporte às análises de narrativa, provenientes de entrevistas de história de vida. Através disso, se torna possível explorar as experiências em diferentes nuances.

Ao final, destaca-se sobre as contribuições que a presente dissertação visa proporcionar. Além de repercutir nos contextos acima, avança na disponibilidade do conhecimento empírico sobre o consumidor com deficiência. Também contribui para o desenvolvimento da temática, por meio da utilização de outros arcabouços teóricos, como, a teoria da mudança subjetiva (Keyes & Ryff, 2000) para entender sobre a agregação identitária. Para o mercado, o presente estudo é repleto de experiências de consumidoras com deficiência física, que tratam sobre as diferentes dificuldades que se deparam na tentativa de consumir vestuário. Esses dados podem ser utilizados para subsidiar mudanças necessárias ao mercado. Ademais, a presente pesquisa contribui socialmente por abordar um problema que afeta um grupo minoritário, o qual muitas vezes têm seus direitos relativizados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo é apresentado o arcabouço teórico que serviu de base para a dissertação, constituído por sínteses da literatura sobre (i) qualidade de vida e bem-estar, conteúdo que basilar para entender sobre as influências positivas e negativas que o mercado exerce sobre o consumidor; (ii) vulnerabilidade do consumidor, lente teórica adotada para abordar sobre o consumidor com deficiência em relações de disparidade com o mercado; (iii) autoaceitação da agregação identitária; e (iv) inclusão no contexto de vestuário, além de uma seção dedicada à construção do quadro analítico da pesquisa.

Como já exposto, o presente capítulo se inicia na discussão teórica sobre bem-estar e qualidade de vida, sendo assim apresentados conceitos e aspectos relevantes à construção deste estudo.

2.1 Bem-estar e Qualidade de Vida

Os estudos em qualidade de vida se apresentam de maneira emergente nas últimas décadas no campo das ciências sociais, comportamentais, ambientais e das ciências políticas (Ussal et al., 2016). Uma característica da temática é sua multidisciplinaridade, contando com diferentes abordagens e lentes. Isso é visualizado desde os esforços iniciais dos pesquisadores, portanto, se faz necessário contemplar as bases que constroem os estudos voltados para qualidade de vida em marketing.

O ponto comum ao se tratar de qualidade de vida é a sua característica de indicador social. Dessa forma, o termo remete à ideia de uma “boa vida”. Smith (1980) define seis pontos que caracterizam a qualidade de vida: a máxima gratificação do desejo, viver bem entendido como uma questão de se possuir o que se quer e fazer o que se quer; a visão dominante do fim, o qual seria um objetivo final escolhido diante de outros para que o indivíduo busque constantemente alcançá-lo; visão de propósito de vida, além de estar vivo, contribuir de alguma forma com os demais; viver conforme as suas próprias expectativas, a felicidade depende de uma avaliação cognitiva; florescimento humano, o progresso se demonstra como necessário para o funcionamento da vida; e a satisfação das necessidades.

Sirgy et al. (2006) apresentam essa concepção de Smith como uma das bases filosóficas para se compreender o que é qualidade de vida. No sentido de que, a mesma depende que o indivíduo sinta satisfação com a própria vida a longo prazo. Anteriormente, Sirgy et al. (1985) apontaram que para se contemplar sobre qualidade de vida existe um conjunto de dimensões

relacionadas: econômica, política, tecnológica, ambiental, saúde e segurança, consumo, organizacional e a qualidade de vida ao nível social.

Na perspectiva sociológica, os estudos em qualidade de vida centram-se nos sistemas sociais, grupos, famílias, a sociedade em si, a comunidade e outros grupos. Neste sentido, são considerados os elementos que compõem esses sistemas sociais, tais quais, raça, gênero, etnia, religião e idade (Sirgy et al., 2006). Os esforços dos sociólogos sobre essa temática se iniciam a partir de 1918 com os profissionais americanos, cujo objetivo centrava-se em mensurar as condições de vida das famílias americanas (Sewell, 1940). A partir dos anos 70 se intensificam as buscas por mensuração da qualidade de vida na sociologia.

Na economia, qualidade de vida começou a ser citada por Pigou (1929), o qual aborda que não se consegue visualizar o bem-estar dos indivíduos que compõem a sociedade a partir de balanços financeiros. Além disso, sua contribuição é a distinção entre o bem-estar econômico e o bem-estar social, onde o econômico é entendido como um componente do social. Outro ponto importante a se destacar no viés econômico são as autoavaliações de bem-estar, a primeira tentativa nas ciências econômicas de capturar as percepções dos próprios indivíduos sobre suas vidas, a qual foi possível através de Easterlin (1974).

Na psicologia, a concepção de qualidade de vida se apresenta de maneira similar à da economia (Diener et al., 1999; Easterlin, 1995). Nas duas há a busca de seu aspecto principal é a perspectiva do bem-estar subjetivo, comumente confundido com a felicidade. A qualidade de vida nessa abordagem pode ser definida como as avaliações de um indivíduo sobre as suas condições de vida de maneira objetiva e no bem-estar (Constantinescu, 2012), essa conceituação elucida as duas formas de se compreender a qualidade de vida, a perspectiva objetiva e a subjetiva (Sirgy et al., 2006).

Inicialmente, o foco principal para se compreender a qualidade de vida era a partir da abordagem objetiva, em suma, avaliando o desenvolvimento econômico da sociedade (Pigou, 1929). Enquanto a forma subjetiva consiste nas autoavaliações, o bem-estar subjetivo. Diener et al. (1999) consideram três pontos nesta perspectiva, as emoções, cognição e a satisfação pessoal.

Assim, sob essa ótica, a qualidade de vida consiste na análise das necessidades e objetivos humanos alcançados de maneira individual ou em um grupo, tais conquistas, consequentemente, refletem sobre o bem-estar da sociedade (Costanza, 2007). Para Diener (2006), a qualidade de vida diz respeito à avaliação que o indivíduo faz ao ponderar o que o mesmo tem como desejável ou indesejável de maneira geral. Ou seja, envolve domínios da vida, que compreendem questões externas, sociais, financeiras e o padrão de vida que se leva.

Sirgy (2011) relata a existência de seis principais conceitos que necessitam ser analisados a se falar sobre qualidade de vida, o desenvolvimento econômico, a utilidade pessoal, justiça social, desenvolvimento humano, sustentabilidade e o funcionamento do sistema. Peterson (2013) aponta haver uma dualidade em como as pesquisas em qualidade de vida são apresentadas, dividindo-se entre a discussão econômica e política, expressa por indicadores sociais e pesquisas voltadas ao bem-estar subjetivo.

É neste prisma que, diversos pesquisadores em marketing com o intuito de distanciar-se do *mainstream*, enfatizando as influências negativas que o mercado pode exercer sobre o consumidor e a sociedade em geral (Arndt, 1981). Dessa forma, desenvolvem-se os estudos vocacionados a compreender as interações mercado e suas implicações sobre a qualidade de vida. O Consumer Well-Being (CWB) conta com pesquisas voltadas a estratégias, táticas voltadas à prática do marketing e em níveis, macro, norteados a busca por benefícios para a sociedade em geral e para o desenvolvimento de novas políticas públicas capazes de sanar externalidades do mercado (Sirgy et al., 2012). O conceito do bem-estar do consumidor, muitas vezes, é confundido com satisfação do consumidor. Sua diferença está na abrangência da CWB, a qual é norteadada pela satisfação do consumidor e a qualidade de vida.

Neste sentido, diversos modelos são adotados para mensurar e entender a CWB, sendo mais apropriados ou não para cada contexto de pesquisa (Sirgy, 2021). Tem-se o Shopping Satisfaction (Meadow & Sirgy, 2008), que se refere à satisfação com a compra, de maneira geral, do processo à aquisição, o Material Possession (Andrews & Withey, 1976) e o *Shopping Well-Being* (Eicki et al., 2018) que envolve duas dimensões: a experiência positiva de compra agrega na percepção de qualidade de vida do indivíduo e a experiência negativa diminui a qualidade de vida.

Em suma, a concepção do bem-estar do consumidor pode ser considerada uma ramificação do que é abordado nas duas principais perspectivas principais utilizadas ao que se refere ao bem-estar de maneira geral, o bem-estar subjetivo e o bem-estar eudaimônico.

Para Diener et al. (2016), o bem-estar subjetivo se apresenta como um termo guarda-chuva que compreende diversas formas de avaliar a vida e experiências emocionais dos indivíduos. É nesta perspectiva que das definições seminais às mais recentes se apoiam, por exemplo, Diener (1984) trata o conceito como as avaliações às quais os indivíduos tendem a fazer sobre suas vidas e experiências com base nos componentes, satisfação com a vida e felicidade e inclui os afetos positivos e negativos.

Já Ahuvia e Friedman (1998) não se utilizam do termo felicidade, considerando, satisfação com a vida e o próprio bem-estar subjetivo. Com o passar do tempo e o

desenvolvimento das pesquisas em bem-estar, novos componentes e formas de acesso ao bem-estar subjetivo foram surgindo. De maneira geral, o consenso filosófico diz respeito às avaliações que os indivíduos fazem sobre suas próprias vidas ou como se sentem sobre os rumos os quais estão tomando (Diener et al., 2017). O ponto comum entre as duas perspectivas consiste na compreensão do bem-estar subjetivo como um estado de contentamento geral e de longo prazo, que compreende a satisfação com a vida como um componente cognitivo, o qual é composto por emoções positivas e negativas (Neulinger & Radó, 2017).

Diener et al. (2017) apontam outros componentes utilizados quando se trata de bem-estar subjetivo, a satisfação com a vida, satisfação com a saúde, experiências emocionais, eventos ocorrentes na vida e como tudo isso apresenta efeitos positivos e negativos. Assim, é possível perceber como o bem-estar subjetivo é multifacetado e pode ser compreendido na generalidade ou em domínios específicos. Ainda para Diener et al. (2017) existe a necessidade de que os pesquisadores em bem-estar subjetivo busquem visualizá-lo em domínios e contextos específicos.

Grande parte das pesquisas iniciais seguiam o modelo de *surveys* e havia-se a concepção de bem-estar como sinônimo de felicidade. Ryff (1989) definiu algumas das dimensões que envolviam o bem-estar, a autoaceitação, relações positivas entre os pares, autonomia, domínio ambiental, propósito de vida e o crescimento pessoal. Outra conceituação que se faz necessária para ser compreendida é a da esteira hedônica de Brickman e Campbell (1971). Ela é pioneira em abordar pontos como adaptação, objetivos e temperamento. Porém, a mesma falha ao reconhecer que durante os eventos sobre as vidas dos indivíduos os mesmos tendem a se encontrar em um estado de neutralidade.

Dada a sua característica multifacetada, muitas vezes, o bem-estar subjetivo é associado ou considerado sinônimo de outros termos. Por exemplo, anteriormente tinha-se a visão de bem-estar subjetivo como felicidade, o que não sinônimos, pois o primeiro compreende os afetos positivos e negativos (Bradburn, 1969). Quanto às formas de mensurar o bem-estar subjetivo, nota-se também uma grande variedade, de escalas psicométricas a relatórios realizados pelos próprios indivíduos.

A discussão sobre o que é ou não adequado para se acessar o bem-estar subjetivo já é recorrente. Campbell (1981) aborda três pontos que necessitam ser considerados sobre isso, as experiências que as pessoas se encontram devem somar aos sentimentos globais de bem-estar; esses sentimentos necessitam ser estáveis, posto que o curso da vida tende a ocorrer de maneira progressiva e lenta; e as experiências e sentimentos devem ser reportadas de maneira clara e verdadeira. Laczniak e Santos (2018) pontuam que a relevância desses relatórios consiste na

possibilidade de acessar aspectos intuitivos dos indivíduos que ao se observar na objetividade passariam despercebidos.

Na outra mão, o bem-estar eudaimônico enfatiza avaliações além dos aspectos hedônicos da vida, mas o propósito, a autorrealização (Keyes et al., 2002). Cabe-se pontuar que para alguns acadêmicos, a perspectiva hedônica é incompleta, posto que não se pode reduzir o bem-estar apenas em experiências de gratificação (Ryff, 1989; Waterman, 1993; Disbato et al., 2015). Na busca de preencher isto, a visão eudaimônica segue a definição da boa vida sob a ótica aristotélica, buscando as vivências a partir da busca por abundância e virtude.

Ryan e Deci (2001) abordam que o termo eudaimonia contribui na compreensão de bem-estar no sentido de que, as teorias alinhadas a essa perspectiva sustentam que a felicidade, como resultante de uma avaliação de bem-estar subjetivo, não consegue ser equacionada ao bem-estar em sua essência. A concepção eudaimônica desperta para a consonância com o *daimon*, ou o verdadeiro *self*. Assim, o indivíduo busca pelo autoconhecimento como uma forma de se encontrar, tornar-se o que se é.

Portanto, o bem-estar eudaimônico refere-se à capacidade em avaliar aspectos mais profundos, como, as causas, consequências e dinâmicas que operam sobre a real percepção do bem-estar (Diener et al., 1989). Enquanto o bem-estar subjetivo é relacionado aos estados emocionais (Kahneman et al., 1999; Keys, 2005; Chatzopoulou et al., 2020; Wooliscroft & Ganglmair-Wooliscroft, 2018; Chang & Durante, 2022).

Ryff (2014) revisou as intervenções e como o modelo conceitual do bem-estar psicológico foi desenvolvido ao longo dos anos e como se relaciona à perspectiva eudaimônica. Dessa forma, foram apontados os seguintes pontos: a autoaceitação, diante das limitações e capacidades do indivíduo; o propósito de vida, abarcando os traços de personalidade; seus processos e as tendências de vida, o domínio ambiental, sobre como o indivíduo lida com as suas vivências; as relações positivas, considerando os significados e laços com os pares, o desenvolvimento pessoal e a autonomia. Esses achados permitem visualizar que, a concepção de bem-estar depende de como as dimensões se relacionam ao longo da vida, confirmando o que já se era concebido anteriormente na literatura, o caráter de longo prazo ao se pensar em bem-estar e qualidade de vida.

Resgatando especificamente para a perspectiva que o presente estudo aborda, o bem-estar do consumidor com deficiência, reflete-se que esse público pode ser afetado de maneira positiva ou negativa pelas práticas do mercado e da sociedade de maneira geral. Quando positiva, há um avanço na qualidade de vida e bem-estar social em sua totalidade (Sirgy, 2021),

enquanto em caso negativo, para os consumidores afetados diretamente de maneira negativa, é caracterizado o estado de vulnerabilidade do consumidor.

2.2 Vulnerabilidade do Consumidor

Sob o entendimento de que o mercado consegue desempenhar melhorias no bem-estar e qualidade de vida da sociedade, isso ocorre quando as instituições que o compõe buscam por aprimorar o bem-estar do consumidor e a preservação dos demais envolvidos nos processos relacionados ao consumo (Sirgy, 2021). Em casos negativos, as externalidades causam desconforto e a conseqüente diminuição do bem-estar e qualidade de vida dos consumidores e dos demais, o que pode levar à ocorrência da vulnerabilidade do consumidor. São exemplos, de influências desfavoráveis, práticas do mercado, como, configurações físicas de lojas inacessíveis às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida e manipulações mercadológicas voltadas a consumidores inexperientes, como crianças (Hill & Sharma, 2020).

A vulnerabilidade do consumidor é utilizada pelos pesquisadores em marketing no intuito de entender as conseqüências sociais do consumo para diferentes populações e contextos de marketing (Baker et al., 2005). Os estudos que se utilizam da vulnerabilidade do consumidor, se apresentam de maneira multifacetada e complexa (Hamilton et al., 2015). Sob esse prisma são descritas diversas situações de dificuldade que põem à prova das experiências de consumo mais simples às mais complexas para indivíduos e grupos de consumidores. Em suma, quando se considera essas circunstâncias tendem a ser associadas a características individuais, como a idade, raça e capacidade física, questões sociais e práticas do mercado (Baker et al., 2005; Hill & Sharma, 2020).

Antes de se contemplar as definições recorrentes sobre vulnerabilidade, se faz necessário abordar alguns termos que, muitas vezes, tendem a ser associados erroneamente à vulnerabilidade. Primeiro, muito se confunde a condição de vulnerabilidade com a insatisfação do consumidor ou desvantagem nas trocas. A caracterização da vulnerabilidade concerne a falta de controle sobre as experiências de consumo, o que pode colocar à prova não apenas aquele momento específico, mas como o indivíduo se percebe (Belk, 1988; Baker, 2006).

Outro ponto é que, embora todos estejam passíveis de experienciar a vulnerabilidade em algum momento da vida, o fato de ter características de um grupo vulnerável não garante sua ocorrência (Baker et al., 2005). Além disso, existe a distinção entre vulnerabilidade percebida e a real, não se pode afirmar que um consumidor é vulnerável a partir de suposições e o potencial visualizado (Smith & Cooper-Martin, 1997). A vulnerabilidade real é encontrada nas

recorrências e a visualização prática, através da escuta e observação do consumidor nesta situação (Baker et al., 2005).

Andreasen e Manning (1990) abordam como vulneráveis àqueles que estão em uma situação de desvantagem nas relações de troca, essa situação é atribuída às características que não estão sob seu controle no momento da transação. Já Smith e Cooper-Martin (1997) consideram como consumidores vulneráveis diante da maior possibilidade de danos econômicos, físicos e psicológicos durante ou como resultado das interações de trocas econômicas. A partir de visões como essas, pode-se perceber o que configura a base para as definições posteriores do que seria a vulnerabilidade, sendo sua interseção, a desvantagem, a suscetibilidade vivenciar as influências negativas exercidas pelo mercado.

Diversos são os conceitos adotados pelos acadêmicos sobre como a vulnerabilidade ocorre, quais são os impulsionadores e motivações para tal situação. As pesquisas anteriores nesta temática seguiam duas perspectivas diferentes, a primeira seria caracterizada pelo consumidor em desvantagem e a segunda, grupos cujas características particulares podiam ser mais suscetíveis às manipulações do mercado (Smith & Cooper-Martin, 1997). Dessa forma, nos estudos seminais cabe destacar as abordagens voltadas ao viés demográfico (Andreasen, 1993; Smith & Cooper-Martin, 1997; Adkins & Jae, 2010).

Posteriormente, com os esforços de Baker et al. (2005, p. 7), a definição da vulnerabilidade do consumidor começou a adquirir uma forma mais consistente. Dessa maneira, a mesma é conceituada como:

A vulnerabilidade do consumidor é um estado de impotência que surge de um desequilíbrio nas interações no mercado ou do consumo de mensagens e produtos de marketing. Ocorre quando o controle não está nas mãos de um indivíduo, criando uma dependência de fatores externos (por exemplo, profissionais de marketing) para criar imparcialidade no mercado. A vulnerabilidade real surge da interação de estados pessoais, características pessoais e condições externas em um contexto em que as metas de consumo podem ser prejudicadas e a experiência afeta as percepções pessoais e sociais do eu.

Essa definição revisita um dos principais pontos a serem considerados quando se trata de vulnerabilidade, a falta de controle sobre suas experiências ao que se refere ao consumo. Essa problemática está relacionada às situações onde os consumidores, quando em contato com as mesmas e suas características e estados, se relacionam, resultando experiências de consumo negativas (Lee et al., 1995). Assim, as particularidades que compõem esse indivíduo quando postas em contato com uma situação diferente da convencional de maneira negativa, o consumo é posto em questão. Ainda na perspectiva de Baker et al. (2005), cabe-se destacar os fatores

apresentados em seu modelo conceitual de vulnerabilidade, os quais são: as características e estados individuais e as condições externas.

Há também a perspectiva de Commuri e Ekici (2008), esses pesquisadores também enxergam a vulnerabilidade situacional, quando o consumidor se encontra vulnerável quando posto em contato com momentos específicos. Mesmo que para Baker et al. (2005) todo o indivíduo tem a possibilidade de se encontrar nessa posição em alguma fase da vida, essa outra definição aborda de maneira mais fechada sobre como as questões sociais amplificam a sensação de vulnerabilidade.

Para Shultz II e Hollbrook (2009), a vulnerabilidade se apresenta como um *continuum* onde o consumidor pode se encontrar mais ou menos vulnerável a depender do contexto e da ocorrência de situações-gatilho. Os autores entendem a vulnerabilidade em uma perspectiva de capital social e de forma dupla. Ou seja, se o consumidor não tem acesso à informação, mas tem condições de acesso ao capital, ele se encontra vulnerável culturalmente. Quando o mesmo tem acesso à informação, mas não possui acesso capital, é vulnerável economicamente. A forma dupla de vulnerabilidade ocorre quando o mesmo não tem nem acesso à informação, nem ao capital.

Stearn (2012) aborda a vulnerabilidade do consumidor como uma falha mercadológica, para o mesmo, o mercado cria condições que levam à vulnerabilidade, principalmente para aqueles que se encontram em situação de desvantagem. A perspectiva de Stearn (2012), portanto, assume que o marketing tende a dar preferência sobre quais necessidades de consumo atender.

Para Silva et al. (2021), seria um estado de fragilidade que os consumidores são expostos diante das práticas do mercado, do processo produtivo ao consumo final, abrangendo todos os envolvidos. Hill e Sharma (2020) tentam melhor articular as perspectivas e conceitos utilizados nos estudos em vulnerabilidade do consumidor. Nesse sentido, tratam a vulnerabilidade como grupos e/ou indivíduos que, por características particulares em relação aos demais, são suscetíveis a danos causados pelo mercado ou indivíduos durante os processos de interação na busca por exercer seu papel de consumidor.

Quadro 1 - Contribuições à literatura de Vulnerabilidade do Consumidor.

Autor(es)	Contribuições
Commuri & Eikici (2008)	Vulnerabilidade do consumidor situacional seguindo dois componentes: sistêmico (classe) e transitório (estado)
Shultz II & Holbrook (2009)	Criação de uma nova tipologia de vulnerabilidade do consumidor: Consumidor duplamente vulnerável em relação ao acesso a conhecimento de relações meios-fins, vulnerável economicamente (tem acesso ao conhecimento e não possui condição econômica), vulnerável culturalmente (tem condição econômica, mas não possui conhecimento) e invulneráveis (tem acesso ao conhecimento e condição econômica)
Stearn (2012)	Busca empoderar os consumidores em posições vulneráveis Problemas envolvidos — Acesso/preço, falta de opções e impactos; Influências — Pessoal e circunstâncias domésticas (curto e longo prazo) Abarca os sistemas de marketing, considerando os serviços essenciais e <i>commodities</i> básicas para a qualidade de vida dos indivíduos; Não enfoca em grupos vulneráveis, mas em posições que podem colocar os consumidores como vulneráveis.
Hill & Sharma (2020)	Consumidores vulneráveis são aqueles sujeitos a danos causados pelo mercado ou indivíduos na busca por acessar bens e serviços; O consumidor em desvantagem pode ou não estar sujeito a danos, enquanto o consumidor vulnerável, é sujeito a danos.
Silva et al. (2021)	Vulnerabilidade analisada considerando a ideia de sistema de marketing; Vulnerabilidade do consumidor como estado de fragilidade de indivíduos frente às práticas de mercado, que pode se manifestar em diferentes etapas de produção, comercialização e consumo.

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

A partir das definições apresentadas e detalhadas no quadro acima (Quadro 01), pode-se perceber a existência de diferentes abordagens para conceber o que é a vulnerabilidade. A abordagem demográfica centra-se em uma perspectiva de vulnerável enquanto *status*, ou seja, reside no indivíduo (Smith & Cooper-Martin, 2007; Baker et al., 2005; Commuri & Ekici, 2008). Baker e Mason (2012) consideram o viés demográfico como uma forma que facilita visualizar quem é vulnerável ou não, possibilitando definir quem necessita de assistência. Porém, cabe ressaltar que a característica por si só não leva implica em uma experiência real de vulnerabilidade.

Já a abordagem ambiental aborda que o local define a existência da vulnerabilidade, ou seja, assume-se que, diante das condições às quais o indivíduo é exposto, certos grupos a experimentam. Sob essa concepção a vulnerabilidade é visualizada em uma só dimensão. Assim, considera-se como propulsores à problemática, a disponibilidade financeira do local, os valores culturais, as características ecológicas e outros pontos (Andreasen, 1975).

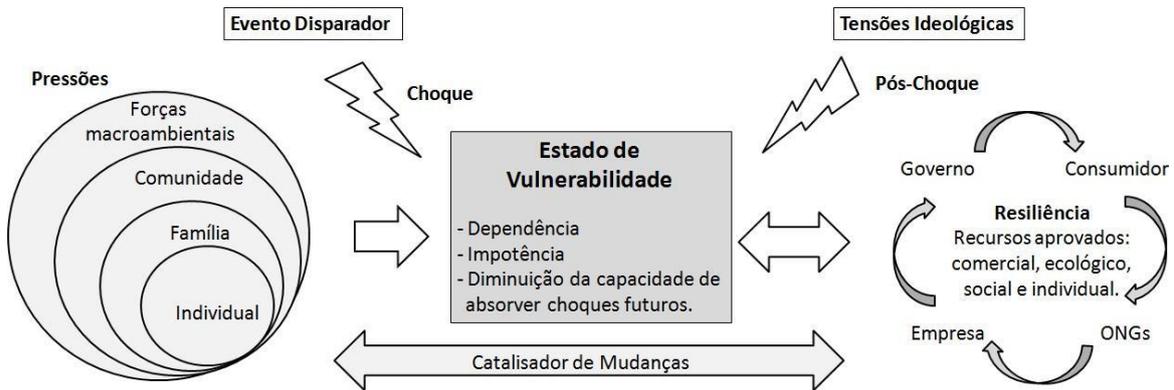
Tem-se também a visualização da vulnerabilidade em caráter situacional, nesse sentido, a mesma se apresenta de maneira multidimensional causada pela falta de controle do consumidor em suas relações. As pesquisas nesse viés enxergam a vulnerabilidade de forma fluída, envolvendo-se com os fatores e características ambientais, por exemplo. A problemática de tal abordagem reside na impossibilidade de generalizar os achados da pesquisa, pois suas

análises tendem a ser mais aprofundadas e sensíveis à situação a que se está sendo estudada (Baker & Mason, 2012). Além dessa, há a visualização da vulnerabilidade contextual e da comunidade. Wisner (2004) a coloca como proativa e consegue enxergá-la a partir daquele contexto de consumo, podendo-se abrir espaço para escutar os diversos *stakeholders* envolvidos em todo o sistema de marketing.

Além das definições, existem esforços dos pesquisadores em vulnerabilidade em definir modelos conceituais para se compreender tal fenômeno. Neste sentido, cabe destacar o de Baker et al. (2005) o qual apontam que após o momento de interação dos fatores que possibilitam a experimentação da vulnerabilidade à própria experiência de vulnerabilidade, impulsionada por itens como: as formas de comunicação de marketing através de anúncios, propagandas e gatilhos, a internet, produtos, formas de precificação e questões estruturais, como o espaço físico dos ambientes de consumo, há o momento de resposta, de reação à experiência. Nesse sentido, os autores abordam duas respostas, a do consumidor (adaptação) e a resposta do mercado e das políticas envolvidas, as quais se resumem em manter a falta de controle para esse público ou buscar maneiras de minimizar, ou mitigar essa problemática.

Posteriormente, Baker e Mason (2012) em seu estudo propõem um modelo sobre a vulnerabilidade do consumidor e a resiliência (figura 1). O *framework* proposto traz uma perspectiva macro e é alinhado à perspectiva da pesquisa transformativa do consumidor (Mick et al., 2012). Sob esse prisma, os pesquisadores buscam maneiras de auxiliar a remediação da problemática social que está sendo estudada e a mesma é compartilhada com os *stakeholders*. Nesse modelo conceitual, são apresentadas as pressões que envolvem a experimentação da vulnerabilidade (o indivíduo, família, comunidade e as forças macro), as mesmas entram em contato com o estado de vulnerabilidade, que pode causar impotência, dependência e até mesmo limitar a busca por experiências de consumo futuras para esse consumidor.

Figura 1 - Modelo conceitual da vulnerabilidade e resiliência do consumidor.



Fonte: Baker e Mason (2012).

Nesse contato, ocorre um choque, o evento disparador para a ocorrência da vulnerabilidade (Baker & Mason, 2012). Por exemplo, uma pessoa com deficiência física vai até uma loja de departamento e não encontra acessibilidade, sua experiência de consumo é posta à prova. A partir desse acontecimento, o consumidor experimentará o pós-choque, nesse momento, o mesmo buscará meios de adaptar ou reagir. Além dele, tem-se também as organizações não governamentais, o próprio mercado e o governo, que necessitam buscar maneiras de promover a resiliência. Isso significa que, após esse pós-choque, seria a hora de remediar a situação, promovendo maior autonomia ao consumidor. Portanto, esse framework coloca as pressões, o evento que dispara o gatilho da vulnerabilidade e a resposta pós-choque como catalisadores de mudança.

Há também o modelo proposto por Pavia e Mason (2014), que abordam em sua pesquisa a vulnerabilidade relacionada à deficiência física, cognitiva e comportamental. Nesta perspectiva, é importante considerar os pontos que vão além do que já se foi contemplado em outros *frameworks*. Neste, a vulnerabilidade possui três dimensões: a situação, o tempo e a dinâmica da situação. A experiência de estar vulnerável depende do tipo e caráter da deficiência, por exemplo, a depender do caso do indivíduo, a mesma pode ser minimizada. Para outros, a situação de vulnerabilidade só se faz possível a ser contornada a partir de outros esforços. De maneira a simplificar, cabe-se a partir desse *framework* se a situação pode ser remediada, qual é o seu possível tempo de duração e qual o comportamento da mesma. Ainda nessa ótica, cabe-se pontuar sobre a vulnerabilidade estendida, além da falha do mercado, a depender do tipo de deficiência, esse consumidor também se depara com problemas estruturais, como a falta de acessibilidade.

Dentre essas abordagens, também se contempla os mecanismos utilizados para contornar ou solucionar as experiências de vulnerabilidade. Isso se dá a partir da concepção de que os consumidores não são recipientes passivos, que nada fazem sobre suas vivenciais (Baker et al., 2005; Baker, 2006). Esses mecanismos são chamados de estratégias de enfrentamento, são as formas as quais os indivíduos se utilizam através de esforços cognitivos e comportamentais para lidar com demandas internas e externas criadas por situações de risco e danos (Damascena, 2017). De maneira geral, são apresentadas duas formas de lidar com essas situações: estratégias voltadas às emoções e as focadas nos problemas.

As estratégias voltadas às emoções consistem na busca do indivíduo por regular seus sentimentos resultantes do evento, nesse sentido, os mesmos podem tentar evitar situações parecidas, distanciar-se ou buscar suporte emocional (Echeverri & Solomonson, 2019). Essas também são caracterizadas como passivas, posto que o foco é apenas na regulação dos sentimentos negativos. Hutton (2016) pontua que, geralmente, essa é a principal forma a qual consumidores vulneráveis reagem, o que auxilia a manutenção dessa situação negativa.

Na outra mão, as estratégias voltadas ao problema, em sua maioria, podem ser consideradas pró-ativas (Aspinwall & Taylor, 1997). Nessas, o consumidor tende a buscar maneiras de reagir, de colocar-se à frente e mostrar como aquilo lhe afeta e a necessidade de mudança. São em reações como essas que se pode visualizar a busca por resiliência, ao menos pela parte do consumidor (Baker & Mason, 2012).

Além da miríade conceitual que permeia os estudos em vulnerabilidade do consumidor, se faz necessário também debruçar-se sobre outros aspectos e considerações abordadas na literatura pertinente. Dessa forma, diversos são os contextos e formas as quais esse construto é associado. As pesquisas abordam diferentes grupos, por exemplo, et al. (2018) centram-se na problemática do gênero, especificamente sobre a relação anúncios e a imagem feminina; Saaticioglu (2014) e a problemática da pobreza diante do consumo; O'Connor *et al.* (2019) e a vulnerabilidade financeira; Stewart e Fen (2020) e a iliteracia; e Yap et al. (2021) que abordam sobre a vulnerabilidade do consumidor diante das tecnologias.

Como este estudo centra-se no consumidor com deficiência na temática da vulnerabilidade do consumidor, diante da variedade de abordagens e conceitos, optou-se por realizar uma revisão de literatura abrangendo os contextos de consumo já estudados e quais avanços essas pesquisas propõem. As decisões metodológicas adotadas nessa etapa encontram-se explicitadas no Apêndice A.

2.2.1 O consumidor com deficiência e a vulnerabilidade: contextos

2.2.1.1 Contextos

Embora a vulnerabilidade do consumidor com deficiência já seja amplamente conhecida (Baker et al., 2005), pareceu necessário contemplar quais realidades e tipos de deficiências já foram alvos de pesquisas. Isso porque, a deficiência é experienciada de várias formas e níveis. O que implica considerar que, os indivíduos podem vivenciar as situações de desequilíbrio na relação consumidor e mercado também de maneira múltipla. Sendo assim, no quadro (Quadro 02) abaixo, estão dispostos os tipos de deficiências já contempladas nos estudos em vulnerabilidade e quais contextos já foram analisados.

Quadro 2 - Referências e informações dos estudos selecionados.

Referência	Tipo de deficiência	Foco do estudo	Método
Elms e Tinson (2012)	Física	O uso da internet para compras domésticas	Qualitativo
Falchetti et al. (2016)	Visual	Interações no mercado	Qualitativo
Coelho e Abreu (2018)	Visual	Serviços educacionais no ensino fundamental	Qualitativo
Faria et al. (2018)	Síndrome de Down	Ambiente de mercado na cidade do Rio de Janeiro	Qualitativo
Faria e Casotti (2019)	Síndrome de Down	Práticas e significados do consumo	Qualitativo
Eskyté (2019)	Várias	Políticas públicas	Qualitativo
Echeverri e Salomonson (2019)	Física e motora	Serviços de mobilidade	Qualitativo
Beatson et al. (2020)	Várias	Suporte social para comportamentos de independência ao nível de mobilidade	Quantitativo
Small et al. (2020)	Várias	Política pública de suporte financeiro	Qualitativo
Beudaert e Nau (2021)	Motora e auditiva	Tempo e consumo	Qualitativo
Celik e Yakut (2021)	Visual	Ambiente de lojas	Quantitativo
Coelho (2021)	Visual	Consumo de serviços educacionais com base na teoria da Vulnerabilidade e Resiliência do consumidor (Baker & Mason, 2012)	Qualitativo

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Mesmo o espaço cronológico tendo sido definido entre 2012 e 2022, não foram encontrados artigos publicados em 2022. Porém, não se pode afirmar a não existência de artigos publicados no ano atual, pois as pesquisas nas bases de dados foram feitas no período de junho. Acerca dos contextos já abordados na literatura, percebe-se que, os consumidores com deficiência são abordados nos estudos em seu caráter múltiplo, assumindo assim, como sujeitos de pesquisa os diversos tipos de deficiência (Eskyté, 2019; Beatson et al., 2020; Small et al., 2020).

Utilizar mais de um tipo de deficiência nos estudos parece ser mais aplicável em casos que a subjetividade e as experiências cotidianas não são o enfoque. Por exemplo, os três deles abordam domínios mais gerais, as políticas públicas e os aspectos comportamentais para o desenvolvimento de um comportamento de independência.

Já os demais estudos abordam contextos mais específicos, como as interações do consumidor com deficiência visual no mercado e no âmbito dos serviços educacionais (Falchetti et al., 2016; Coelho & Abreu, 2018; Coelho, 2021). Também foram encontradas pesquisas voltadas especificamente para os consumidores com algum tipo de deficiência física ou motora, os quais, dois deles tratam sobre a problemática da acessibilidade e mobilidade. Esses estudos investigaram a realização de compras domésticas através da internet como forma de fuga (Elms & Tinson, 2012) e os serviços de mobilidade urbana para proporcionar maior independência às pessoas com deficiências que lhes diminuem a autonomia de maneira estrutural e física (Echeverri & Salomonson, 2019). Beudeart e Nau (2021) abordam uma temática diferente, a relação tempo e consumo, examinando como as pessoas com deficiência física e auditiva vivenciam o tempo de maneira diferente das pessoas que não convivem com qualquer tipo de deficiência. Dessa forma, suas vidas acabam sendo pautadas na disponibilidade de tempo de seus cuidadores e familiares. Essa dependência pode afetar desde os momentos de consumo às relações sociais desses indivíduos.

Além dos artigos voltados às experiências em maior especificidade sobre os consumidores com deficiências físicas, visuais e auditivas, as pessoas com síndrome de Down também são abordadas na literatura (Faria et al., 2018; Faria & Casotti, 2019). Ambos estudos reverberam sobre a relação vulnerabilidade e invisibilidade desses consumidores, os quais são negligenciados enquanto consumidores aptos pelo mercado.

Ao analisar os contextos abordados, percebe-se que a temática do consumidor com deficiência se utilizando especificamente na perspectiva da vulnerabilidade do consumidor se apresenta em expansão e demanda esforços dos pesquisadores em marketing de analisar outras realidades. Embora existam outros artigos sobre o consumidor com deficiência, contemplar

essas realidades por meio de uma lente crítica como o que a da vulnerabilidade do consumidor propõe traz em evidência as necessidades desse público sem o apego ao viés gerencial.

Ao se analisar os contextos, também foi possível constatar acerca dos aspectos metodológicos, a maioria dos estudos são qualitativos, demonstrando assim as diferenças individuais e características dos contextos de consumo (Woodlife, 2004; Hamilton et al., 2015).

2.2.1.2 Consumidores com deficiência: o ambiente físico e a mobilidade urbana na vulnerabilidade

A acessibilidade estrutural é um dos principais fatores que ocasionam a vulnerabilidade dos consumidores com deficiência (Mano, 2014; Damascena, 2017). A ausência de rampas e pisos táteis são os principais elementos ao que se refere à acessibilidade e ainda que conhecidos se apresentam de maneira escassa nos ambientes físicos. Além desses, existem outros elementos que visam proporcionar ambientes mais acessíveis, gerando assim maior autonomia e mobilidade para as pessoas com deficiência (ABNT, 2020). Compreendendo isso, se faz necessário também visualizar como o fator estrutural é compreendido nos estudos selecionados.

O estudo de Echeverri e Salomonson (2019), por exemplo, permite contemplar outro aspecto relevante aos componentes estruturais que podem levar à vulnerabilidade, as configurações dos serviços de mobilidade. Ao abordar sobre isso, a pesquisa demonstra que esse meio de transporte, da mesma forma que agrega na autonomia dos consumidores com deficiência, ainda é passível de experiências de vulnerabilidade. Essas ocasiões dizem respeito ao desconforto físico ocasionado pelas condições do ambiente, como as condições das rodovias e o estilo de dirigir do motorista.

Celik e Yakut (2021) ao estudarem sobre os consumidores com deficiência visual apontam para a necessidade de ambientes de consumo mais inclusivos. Portanto, elementos sensoriais e ambientes físicos construídos adaptados às necessidades dos mesmos proporciona maior normalidade, garantindo-lhes maior controle sobre suas experiências de consumo. Neste mesmo sentido, Faria e Casotti (2018), no contexto dos consumidores com síndrome de Down, a falta de mobilidade ocasionada pelas condições precárias dos meios de transportes é um dos potencializadores da vulnerabilidade. Da mesma forma ocorre para os consumidores com deficiência visual no sistema de educação básica, sendo escassas as escolas acessíveis (Coelho & Abreu, 2018; Coelho, 2021).

Outro ponto importante a ser considerado sobre o tocante da acessibilidade e mobilidade urbana, cidades e regiões menos desenvolvidas comumente são ambientes que ocasionam maior

vulnerabilidade, pela falta de infraestrutura e condições financeiras e sociais de seus habitantes (Small et al., 2020). Assim, se torna perceptível que, em dadas realidades, é necessário possuir maior capacidade financeira e informação (Beatson et al., 2020) para vivenciar algum senso de normalidade.

2.2.1.3 Consumidores com deficiência: fatores sociais que envolvem a vulnerabilidade

Além dos problemas voltados à configuração física dos espaços sociais e de consumo, as pessoas com deficiência, frequentemente, também se deparam com comportamentos negativos de outros consumidores e prestadores de serviço ao exercerem o papel de consumidores (Lim, 2020). Estigmatização, capacitismo e infantilização desses indivíduos são os principais problemas apresentados na relação pessoa com deficiência e sociedade (Benjamin et al., 2021). Compreendendo isso, buscou-se analisar os fatores sociais nesses estudos, o papel das pessoas envolvidas no cotidiano das pessoas com deficiência e os demais atores que interagem com esses indivíduos.

Inicialmente, enfatiza-se acerca dos familiares, cuidadores e amigos diante dos consumidores com deficiência. No caso de Danni, a participante do estudo de Elms e Tinson (2012) se fez possível perceber que, os familiares, neste caso, o esposo da mesma, possui o papel de suporte em seus momentos de consumo, auxiliando na navegação nos ambientes de consumo. A família também é apresentada frequentemente nos estudos sobre o consumidor com deficiência, por exemplo, no caso de estudantes com deficiência visual, os pais podem tanto contribuir para a permanência da criança na escola quanto para a desistência (Coelho, 2021). De maneira parecida ocorre no desenvolvimento de comportamento de autonomia dos jovens com deficiência em Beatson (2020).

Com relação às pessoas próximas na redução ou manutenção das experiências de vulnerabilidade, Small *et al.* (2020) expõe a partir do modelo de habilidades, quando os cuidadores das pessoas com deficiência não dispõem de conhecimento tecnológico, maiores são as chances de que esses indivíduos deixem de receber o suporte de políticas públicas.

Os estudos de Faria e Casotti (2018) e Faria et al. (2018) chamam atenção sobre como os consumidores com síndrome de Down são tidos como invisíveis nos ambientes de mercado. Essa percepção surge desde as estruturas mercadológicas às formas de tratamento por parte dos vendedores, que apenas visualizam como consumidores, os indivíduos que fazem parte do *mainstream*. Celik e Yakut (2021) abordam sobre as pessoas com deficiência visual na relação vulnerabilidade percebida e satisfação dos ambientes de lojas, o estudo demonstra que, quando

são bem tratadas pelos vendedores, costumam voltar a retornar e demonstram-se como satisfeitas.

No contexto de serviços de mobilidade, além do desconforto físico, os consumidores com deficiência física e motora também experimentam a vulnerabilidade através da comoditização, a não consideração das necessidades dos consumidores com deficiência física e/ou motora, os tratando como “objetos” (Echeverri & Salomonson, 2019). Faria e Casotti (2018) também apontam para essa problemática, a partir da falta de empatia dos motoristas nos transportes públicos. Assim, é perceptível que esses indivíduos são desconsiderados enquanto consumidores aptos, muitos motoristas os enxergam como objetos a serem carregados, não levando em consideração suas necessidades, além disso, há a desorientação, que ocorre devido à falta de informações referentes à navegação, coordenadas e assistência.

Outro ponto importante a ser considerado é a reflexão que Beudeart e Nau (2021) propõem acerca da concepção de tempo para as pessoas com deficiência. Esses consumidores, mesmo contando com o suporte de cuidadores e familiares, vivenciam o tempo de maneira diferente dos demais indivíduos, pois dependem da disponibilidade de outras pessoas para exercer suas atividades. Essa pesquisa reverbera como os consumidores com deficiência, quando não possuem ambientes sociais e de consumo, adaptados às suas necessidades, acabam perdendo nas relações sociais e de trocas.

A partir do exposto, os estudos demonstram que os consumidores com deficiência vivenciam a vulnerabilidade além da falta de acessibilidade nos ambientes, mas na forma a qual são tratados. Portanto, se torna visível a necessidade de uma maior compreensão do consumidor com deficiência enquanto indivíduo como qualquer outro, os tratando com equidade. Ou seja, de maneira geral, os consumidores com deficiência buscam por um senso de normalidade (Celik & Yakut, 2021).

2.2.1.4 Consumidores com deficiência: estratégias de enfrentamento à vulnerabilidade

Embora os grupos tidos como vulneráveis se deparam com diversas barreiras a experiências positivas de consumo, não se pode considerar que os mesmos se encontram de maneira passiva ou que não tentam contorná-las. É nesse sentido que existe na literatura, pesquisas voltadas às estratégias de *coping* e à resiliência dos consumidores tidos como vulneráveis (Damascena, 2017; Baker & Mason, 2012). Seguindo essa compreensão, se torna importante também visualizar sobre como os consumidores com deficiência nos contextos estudados agem e reagem diante da vulnerabilidade.

Coelho (2021) aborda sobre o consumidor com deficiência visual sob a perspectiva da vulnerabilidade e resiliência do consumidor. Essa perspectiva proposta por Baker e Mason (2012) apresenta as forças envolvidas na ocorrência da vulnerabilidade, as forças ao nível macro seriam os aspectos legais e tecnológicos dos ambientes, os membros familiares e demais indivíduos que tenham alguma parcela de escolha sobre as decisões da vida escolar da pessoa com deficiência.

Percebe-se através desse estudo que, são necessárias mudanças ao que se refere à acessibilidade estrutural. Mas, acima disso, os aspectos sociais necessitam ser considerados e desenvolvidos, como a sensibilidade na forma de se tratar e abordar as pessoas com deficiência, agindo com real inclusão, o que também é apresentado por Faria e Casotti (2018), na realidade de pessoas com síndrome de Down.

Outro problema enfrentado pelas que convivem com algum tipo de deficiência é a falta de acesso à informação. Esse ponto é elucidado por Eskyte (2019) e Small et al. (2020). O segundo aponta como uma forma de solucionar tal problemática a partir da propagação de informações necessárias por meio de campanhas de marketing social, proporcionando conhecimento sobre as políticas públicas para quem precisa. Beatson et al. (2019) investigam acerca da influência de suporte social no desenvolvimento de jovens adultos com deficiência. Quando possuem acesso à informação e auxílio de pessoas próximas, sentimentos que a vulnerabilidade proporciona como, ansiedade, problemas de autoestima e a percepção de falta de controle (Falchetti et al., 2015) são transformados pela busca de contornar as situações negativas.

Ainda em Beatson et al. (2019), se faz possível visualizar como esse suporte pode auxiliar no desenvolvimento de um comportamento mais autônomo por parte dos jovens com deficiência. Quando percebem a existência de uma rede de apoio, esses consumidores passam a se perceber de maneira mais livre e capaz de exercer seus papéis sociais. Algo parecido é constatado no estudo de Coelho e Abreu (2018), o qual reconhece o papel da família e demais atores envolvidos na permanência ou não do indivíduo no ambiente escolar.

Ao que diz respeito às estratégias de *coping*, Echeverri e Salomonson (2019) tratam com especificidade como as mesmas podem ocorrer nos serviços de mobilidade. Estratégias voltadas às emoções e focadas nos problemas são tomadas, e a partir dos traços de personalidade, o consumidor pode buscar ou não reagir de maneira proativa, posicionando-se conforme percebe a sua capacidade. Falchetti *et al.* (2015) também apontam que, no caso dos consumidores com deficiência visual, alguns deles tendem a não voltar a consumir em ambientes que vivenciam claramente a vulnerabilidade do consumidor.

Finalmente, a partir da contemplação dos artigos voltados aos consumidores com deficiência sob a ótica da vulnerabilidade do consumidor, foi possível depreender que, eles se deparam com diversas situações que põem à prova suas experiências de consumo e conseqüentemente, que seus papéis sociais sejam colocados em prática de maneira efetiva (Elms & Tinson, 2012). Portanto, se faz visível a necessidade de estudos que esclareçam essas experiências, analisando, assim, os contextos e realidades vivenciadas pelos consumidores com deficiência. A partir deles se faz possível visualizar as situações de consumo e as vulnerabilidades recorrentes, desde as bases estruturais dos sistemas envolvidos às situações de consumo específicas, nas trocas do cotidiano.

2.3 Mais uma identidade: mulher com deficiência

De forma simples, a identidade pode ser compreendida como um processo de constante mudança (Polkinghorne, 1991). Hall (1996) aborda que as identidades são construídas e desconstruídas a partir das autodefinições e identificações, as quais são feitas na comparação de si e como os outros os representam. Essa definição traz à tona um ponto importante, o outro e a sua perspectiva sobre o indivíduo. Essa comparação, quando feita de maneira geral, envolve a demarcação de fronteiras de pertencimento e exclusão em nível identitário (Brasil & Cabecinhas, 2019).

Essa exclusão é muito percebida no caso dos grupos minoritários, por serem diferentes do que seria considerado como aceito no *mainstream*. Dessa forma, diversas são as barreiras as quais lhes são impostas, restringindo suas capacidades de acesso nos setores da sociedade. Dentre esses grupos têm-se as pessoas com deficiência e o fato de conviver com a deficiência exerce influência sobre a identidade da pessoa e a aceitação dos demais (Christiansen, 1999). Thomson (2011) se refere às pessoas com deficiência como “*misfits*” ou desajustadas, sendo assim, suas experiências de vida na sociedade são desconsideradas, tidas como fardos, o que lhes acarreta à exclusão social.

Há uma variedade de modelos e abordagens para se pensar sobre a deficiência e suas interações na sociedade. Inicialmente tem-se o modelo médico ou individual de deficiência, nele, as decisões tomadas para esse grupo eram com base na opinião de profissionais da área (Striker, 1999). Assim, nesse prisma, às pessoas com deficiência não caberia o poder de escolha ou consideração de suas necessidades a partir de sua própria perspectiva. Essa visão reverbera a prática comum de desqualificar as vivências das pessoas com deficiência, mantendo os limites

e desigualdades impostos pela ordem social que tende a privilegiar aqueles que ocupam um lugar central.

Posterior a isso, foi concebido o modelo social de deficiência, propondo uma nova forma de pensar deficiência, como uma forma de opressão social (UPIAS, 1976). Nela, se assume que os problemas ocasionados com a deficiência são resultados das interações com a estruturas sociais e não com os aspectos individuais dos corpos com deficiência (Gibbs, 2004).

Esse modelo contribui para o pensar sobre deficiência, posto que reverbera sobre os fatores sociais que põem à prova a ocorrência de experiências de consumo e vivências nos espaços sociais de maneira equitativa para esse público. Mello e Nuernberg (2012) apontam que, mesmo possibilitando a reflexão de que as experiências de opressão vivenciadas pelas pessoas com deficiência não sejam oriundas das lesões, mas das estruturas sociais incapazes de responder à diversidade corporal humana. Ainda que se apresente de maneira mais congruente ao pensar contemporâneo dos movimentos de pessoas com deficiência, esse modelo ainda enxerga a deficiência uma falta de capacidade da sociedade em lidar com essas individualidades.

Watermeyer e Swartz (2016) apontam que o modelo social da deficiência evade da discussão sobre a vulnerabilidade emocional que as pessoas com deficiência vivenciam, não enfatizando a importância das subjetividades e a importância do ativismo e resistência. Seguindo essa tentativa de analisar de forma crítica, os estudos feministas em deficiência já fazem essa consideração e percebem a opressão como a ponte que divide as questões políticas e públicas que criam barreiras à vida das pessoas com deficiência (Morris, 1992; Reeve, 2002). Assim, nessa abordagem, pensa-se que identidade e deficiência se centram na manifestação de uma deficiência como caráter de transformação social e de transcendência dos limites corporais (Diniz, 2007).

É sob esse prisma que o presente estudo se desenvolve, compreender a deficiência, especificamente, as experiências das mulheres com deficiência física em sua subjetividade. Essa perspectiva é congruente com o que Pavia e Mason (2014) consideram como importante nas pesquisas voltadas à vulnerabilidade do consumidor, utilizando-se da perspectiva do sujeito, com base em suas vivências. Analisando assim para além das barreiras físicas experimentadas, mas os fatores sociais e pessoais envolvidos no processo.

A mesma perspectiva é recomendada nos estudos voltados à deficiência na psicologia, Dirth e Bramscombe (2018) sugerem uma epistemologia individualista, considerando a deficiência como dinâmica e priorizando as perspectivas marginalizadas. A primeira diz respeito à negligência de se enxergar a deficiência de maneira ampla, também considerando os

fatores sociopolíticos que influenciam as experiências desses indivíduos. Contemplar a dinamicidade da deficiência se apresenta como pontual como forma de proporcionar a compreensão de que a deficiência pode ser vivenciada em diversos momentos e não apenas em seu caráter congênito. Por último, analisar criticamente e tornar as pesquisas um ambiente seguro e de reflexão para as perspectivas e discursos das pessoas com deficiência. Dessa forma, percebe-se que há uma mutualidade de interesses para os pesquisadores em deficiência, em marketing e psicologia. Ambos se utilizam das bases sociológicas na tentativa de entender a deficiência e elucidar tais experiências.

2.3.1 Eventos traumáticos e autoaceitação

A partir da discussão anterior pode-se depreender que, a concepção identitária dos indivíduos é complexa e se altera ao longo de toda a vida. Por exemplo, resgatando o estudo de Elms e Tinson (2012), a mulher com deficiência, Danni performa diferentes identidades no contexto em que está inserida, é mulher, pessoa com deficiência e esposa. Isso significa que, diferentes papéis se relacionam ao longo de sua existência. Sua deficiência é adquirida, logo, precisou passar por um processo de amadurecimento e aceitação de sua, então, nova identidade, a de mulher com deficiência. Para acontecimentos como tornar-se pessoa com deficiência, Burner (1994) desenvolveu o termo *turning point*, ou ponto de inflexão, o que seria o evento disparador, as mudanças que ocorrem e impactam toda a existência daquele que é afetado. Isaksson et al. (2007) consideram que os acidentes e doenças que ocasionam a deficiência se configuram como *turning points*.

Esses pontos de inflexão podem ser ocasionados de maneira positiva ou negativa, neste estudo, centra-se nos negativos, os eventos traumáticos. Por exemplo, a perda de um filho, perder um pai ou uma mãe durante a adolescência, ser vítima de alguma forma de violência podem influenciar negativamente no bem-estar dos indivíduos (Ryff, 2014). Essa influência negativa também pode incorporar-se a identidade dos indivíduos e definir assim o que os mesmos irão esperar e tomar como referência de suas vidas (Berman, 2016).

A perda de algum dos sentidos pode ser considerada uma experiência traumática e diversas consequências psicossociais e comportamentais ocorrem. Atividades que eram consideradas banais se tornam, em muitos casos, impossíveis de se realizar (Hammer et al., 2017). Nesse momento, é chegada a necessidade de readaptar-se, reinventar-se e ressignificar o mundo, suas interações e a sua própria existência, tornando-se uma pessoa com deficiência. Cada indivíduo apresenta uma forma de como lidar com os eventos traumáticos. Hammer et al.

(2017) abordam sobre o crescimento pós-traumático para pessoas que adquirem algum tipo de deficiência, o estudo sugere que a participação em novas atividades, neste caso, o esporte pode auxiliar na compreensão da nova identidade que lhe é agregada. Especificamente, nesse contexto, a realização de atividades físicas com outras pessoas com deficiência auxilia no crescimento pessoal em cinco domínios, através das experiências sociais significativas, a busca por superação de limites, o sentimento de empoderamento, a autoaceitação da nova identidade e a criação de mecanismos de enfrentamento.

Para Watermeyer e Swartz (2016), o trauma no contexto da deficiência pode ser considerado um fenômeno intrapsíquico ou existencial. Neste sentido, a experiência traumática ocasionada ao se adquirir a deficiência seria centrada no significado atribuído pelo sujeito ao comparar suas novas vivências e restrições pós-deficiência. Nesse sentido, cabe resgatar a proposta de Keyes e Ryff (2000), a deficiência torna-se referência nas suas futuras avaliações pessoais.

Berman et al. (2020) apontam que as experiências traumáticas encorajam o questionamento e reavaliação da identidade do indivíduo. No estudo de Truskauskaitė-Kuneviciene et al. (2020) se é demonstrado que, os eventos traumáticos podem alterar permanentemente como a pessoa se percebe, destruindo a concepção anterior que a mesma tinha de si.

Kendall e Buys (1999) realizaram um estudo sobre as consequências psicossociais de acidentes veiculares, o mesmo reverbera sobre como a vida desses sujeitos é alterada. O bem-estar e a percepção sobre si é alterada considerando, naquele momento, a severidade do trauma no caráter físico e psicológico. Após a autoaceitação da perda de funções do corpo tem-se o processo da reabilitação e os custos relacionados, que muitas vezes, quando não conseguem ser supridos, tornam ainda mais negativa a experiência, reduzindo-lhes o acesso às melhorias. O impacto dos acidentes veiculares é particularmente em termos de *status* vocacional, integração social e no bem-estar familiar. Nessa realidade, se faz possível notar dois aspectos, a problemática no bem-estar social ocasionada pela lesão e a questão financeira como agravante da situação negativa.

Dessa forma, percebe-se que, os eventos traumáticos tendem a transformar como os indivíduos passam a se enxergar e ser enxergados no mundo, ocasionando assim, problemas voltados não somente à falta de acessibilidade, especificamente para pessoas com deficiência, mas problemáticas de ordem sociais e pessoais. Charmaz (2002) ao tratar sobre a reconstrução do *self* no caso de pessoas com doenças crônicas pontua que, muitas vezes, o ritmo de vida

dessas pessoas é completamente alterado e com isso, passam a se sentir cada vez mais não pertencentes do que seria a normalidade.

Nesta tentativa por ressignificar a sua existência diante de sua nova condição, a de pessoa com deficiência, muitos indivíduos passam pelo processo de autoaceitação. O conceito de autoaceitação de uma deficiência é comumente abordado no sentido da consciência de que o acontecimento que acarretou à deficiência é real (Carver et al., 1989), a aceitação da perda de uma capacidade (Keany & Glueckauf, 1993) e o reconhecimento e adaptação diante da deficiência (Martz et al., 2000).

Os conceitos citados revisitam como a autoaceitação da deficiência se apresenta como um momento de reconstrução de si mesmo, cabendo ao indivíduo reavaliar suas vidas, objetivos e expectativas a partir desse *turning point* (Pinquart et al., 2009). Assim, a autoaceitação é a fase que precede a adaptação psicossocial sobre a deficiência (Ferrin et al., 2011). Agora, pode-se considerar que, o objetivo final desse processo, o qual não é linear, consiste no indivíduo aceitar sua deficiência e perceber-se como suficiente e capaz para suas futuras vivências. Ditchamn et al. (2017) apontam que conforme o indivíduo aceita a nova identidade que lhe é agregada, obtêm melhorias em sua avaliação de bem-estar e começa a se ajustar para uma nova vida (Kowalska et al., 2019).

No tocante desse desenvolvimento pessoal, Tylka (2011) estabelece três atitudes que constituem a autoaceitação: aceitação do novo corpo, expressar conforto e amor sobre sua nova forma, mesmo que não se encontre totalmente satisfeito com a mesma e a autoproteção acerca dos julgamentos dos outros sobre seu corpo. Outros estudos exploram o processo de autoaceitação da deficiência em uma perspectiva de autotransformação, seguindo o *framework* do rito de passagem proposto por Van Gennep (1960). Para ele, existem três fases, a preliminar (separação do *status* social), fase liminar (transição, agregação do novo *status*) e a pós-liminar (a reintegração na sociedade com o novo *status*).

Esse *framework* é comumente utilizado nos estudos em consumo, como, por exemplo, o de Beudaert et al. (2015) ao tratarem sobre o processo de autotransformação no caso da deficiência sensorial. Nesse processo, Beudaert et al. (2015) dispõem que, a etapa preliminar nessa realidade seria composta pela perda de pontos de referências sensoriais e a perda de autonomia e independência. Na fase liminar existem inibidores à agregação do novo *status*: as memórias antes da deficiência, sofrimentos no presente e medos sobre o futuro. Por último, na fase pós-liminar há a redefinição da normalidade agregando novos significados para as atividades de consumo.

As concepções de Van Gennep (1960) e Tylka (2011) norteiam, no presente estudo, o processo de autoaceitação da nova identidade. Parece coerente que, conforme o indivíduo aceita a nova identidade através do processo ritualístico proposto por Van Gennep (1960), as três atitudes de autoaceitação da nova forma corporal são percebidas (Tylka, 2011).

2.3.2 Agregação identitária: tornar-se também mulher com deficiência

Nessa busca por normalidade, as pessoas tendem a buscar mecanismos e formas de recuperar e ressignificar pontos importantes em suas vidas. Dentre elas, o consumo se faz presente, ao atribuir significados e motivações além da necessidade de consumir por razões básicas (Belk, 1983). Consumir se apresenta de maneira simbólica, conectando-se com as demais características e identidades que as pessoas possuem. Sob essa inspiração e de que, o indivíduo performa diferentes identidades e papéis que se mesclam ao longo de suas trajetórias (Fernandes & Pereira, 2018), este estudo enfoca nos aspectos pessoais que compõem a agregação identitária em mulheres que passam a apresentar deficiência física.

Keyes e Ryff (2000) tratam sobre autoconceito em uma perspectiva de mudança subjetiva. Nela, assume-se que os indivíduos, ao longo do tempo e de suas experiências, tendem a realizar avaliações por meio das comparações sobre si. Neste prisma, entende-se que, ao longo do tempo, as pessoas analisam seus declínios e melhorias de suas capacidades, essas que exercem influências sobre sua saúde mental. Esse tipo de avaliação é chamado de comparação temporal (Albert, 1977), um corolário da teoria da comparação social, proposta por Festinger (1954).

A teoria da mudança subjetiva proposta por Keyes e Ryff (2002) permite alcançar como as pessoas lidam com o declínio de suas funcionalidades corporais de maneira imediata pós-acidente e consegue também abarcar como esses indivíduos se autoavaliam anos após tornar-se pessoa com deficiência. Isto posto, sob esse prisma, percebe-se a possibilidade de entender como as mulheres com deficiência física adquirida agregam a deficiência como mais uma parte delas.

Outro ponto a ser considerado sobre a teoria da mudança subjetiva é que Keyes e Ryff (2000) entendem a construção identitária como um processo complexo e irregular, composto pelas interações entre as diferentes identidades que o sujeito performa, experiências e sentimentos. Isto posto, essa dissertação assume entendimento semelhante, de que a autoaceitação identitária é composta por fases, e ao longo de suas trajetórias, as mulheres com deficiência podem aceitar mais ou menos a deficiência.

A construção identitária não ocorre de maneira isolada, depende também das crenças e valores que operam sobre a vida dos indivíduos. Rokeach (1973) define valores sociais como uma crença duradoura que guia de um modo específico uma conduta ou estado final de existência como aceitável ou não de maneira pessoal ou social. Ou seja, esses valores são base para como o sujeito entende e experimenta o mundo. Para Schwartz (1994, p. 21) os valores são os “objetivos transitórios desejáveis, variando em importância, que servem como princípios orientadores na vida de uma pessoa ou outra entidade social”. Essa perspectiva corrobora com a de Rokeach (1973), ambas enfocam nos valores como direção pessoal.

Ainda para Schwartz (1994), os valores representam na forma de objetivos conscientes às três questões universais que os indivíduos e sociedades necessitam atender, as exigências como organismos biológicos, requisitos de interação social e os voltados ao bom funcionamento e sobrevivência dos grupos (Schwartz, 1994). Portanto, além de guiar, a importância deles consiste em garantir o funcionamento da sociedade e da vida, como uma espécie de acordo sobre o que é aceito ou não.

Compreendido esse caráter norteador, os valores são considerados em diversos estudos, principalmente nas ciências sociais e na psicologia (Carvalho et al., 2022). Em suma, são caracterizados para tratar sobre grupos culturais, sociedades e em nível individual, buscando explicar e trazer base para as motivações que levam às atitudes e comportamento humano (Schwartz, 2012). Assim, os valores também são compreendidos nas pesquisas voltadas ao comportamento do consumidor, principalmente pela consideração de que os mesmos moldam o que o consumidor considera aceitável ou não e quais são as motivações por trás da tomada de decisão (Solomon & Rabolt, 2004).

Dada a importância atribuída aos valores, pesquisadores buscam entender sobre esse ponto no comportamento humano. Dessa forma, os teóricos, principalmente em seu estado seminal, enxergavam os valores como critérios adotados para justificar suas ações, avaliar outras pessoas e a si próprios (Rokeach, 1973; Williams, 1968; Kluckhohn, 1951). Schwartz também se dedicou a compreender sobre valores, através da Teoria dos Valores Humanos, a qual é contemplada e revisitada nos trabalhos do mesmo ao longo dos anos.

Inicialmente, Schwartz e Bilsky (1987) identificaram cinquenta e seis valores e um conjunto de relações que motivam a tomada de decisão e comportamento dos indivíduos, sendo assim categorizados em cinquenta e seis, divididos em dez tipos. Esses tipos incluíam, o universalismo, benevolência, tradição, conformidade, segurança, poder, conquista, estimulação, tradição e benevolência. Dessa forma, foram feitos testes empíricos em vinte países (Schwartz, 1992). Assim como ao que se refere às motivações, e que os indivíduos

tendem a buscar por objetivos de forma simultânea, o mesmo ocorre na consideração de valores ao tomar decisões e comportamentos.

Por exemplo, poder e conquista apresentam compatibilidade, pois ambos primam por aceitação social e autoestima, a conquista e o hedonismo, dada a necessidade de satisfazer-se. Há também os valores que podem entrar em conflito quando colocados em questionamento, como a autodireção e a conformidade, colocando à prova a autonomia diante do que é esperado socialmente. Neste sentido, os valores refletem uma espécie de *trade-off* entre as diversas motivações que a compreendem (Chowdhury, 2020).

Posteriormente, Schwartz (1994) categoriza as motivações que envolvem os valores em autoaprimoramento, autotranscendência, conservação e abertura à mudança. Os valores de autoaprimoramento incluem as motivações voltadas ao poder, na outra mão, os de autotranscendência compreendem aqueles de universalismo e benevolência. Os valores de conservação tratam sobre a tradição, conformidade e segurança. Valores de conservação já dizem respeito à necessidade de segurança, tradição e conformidade. A abertura à mudança é sobre autodireção e estimulação. Já o hedonismo consegue se inserir em dois desses domínios, a abertura à mudança e o autoaperfeiçoamento. Assim, essas quatro dimensões dos valores se apresentam de maneira dicotômica: abertura à mudança e conservação, autoaprimoramento e autotranscendência (Schwartz, 2012).

A partir disso, é possível contemplar de que esses valores tendem a ditar sobre o comportamento dos indivíduos, de que uns tendem a influenciar mais que outros e que há uma busca de realizar de certa maneira um fechamento sobre quais valores valem ser negociados. Neste sentido, diversos estudiosos se utilizam das contribuições de Schwartz para contemplar o comportamento consumidor em diversos contextos e abordagens.

Grande parte desses estudos centram-se em movimentos de consumo e realidades em que há implicações éticas. Buscando assim, contemplar como os valores influenciam o consumo e como o mesmo pode ser associado à identidade de um grupo ou do próprio indivíduo. Por exemplo, Doran (2008) se utiliza dos valores pessoais para contemplar o comércio justo, se utilizando do modelo teórico proposto por Schwartz (1994). Ahmad *et al.* (2020) abordam o turismo verde em uma perspectiva de valores pessoais. Jung e Jin (2016) buscam compreender a relação *slow-fashion* e valores pessoais. Felizardo Jr. *et al.* (2018) debruçam-se nos valores pessoais e as pessoas com deficiência no consumo de lazer. O estudo de Felizardo Jr. *et al.* (2018) adota valores pessoais com base na proposição de Rokeach (1973) se utilizando o Rokeach Value Survey (RVS) e a lista de valores (LOV). Dessa forma, os mesmos se utilizam

dos valores: prazer e liberdade, valores instrumentais, meios e padrões comportamentais e os objetivos buscados pelos indivíduos ao se experienciar o lazer.

A partir do estudo citado acima e as demais leituras voltadas ao consumidor com deficiência, principalmente ao que se refere às experiências de vulnerabilidade deste consumidor. Se é passível a reflexão e questionamento sobre como os valores pessoais também exercem influência sobre como as mulheres com deficiência física consomem moda. Essa indagação emerge a partir da eminente necessidade de uma moda adaptada também aos corpos com deficiência (Gomes & Quaresma, 2018) e como, diante dessa falta, as consumidoras com deficiência desenvolvem mecanismos de superação à relação desequilibrada entre as mesmas e o mercado (Baker & Mason, 2012). Neste sentido, compreender a percepção dessas mulheres como protagonistas de um cenário de vulnerabilidade, a busca por contornar essa situação. Questiona-se como os valores pessoais se relacionam nessa necessidade de superação das barreiras ao consumo (físicas e sociais) e a busca por autonomia enquanto consumidoras.

2.4 O corpo com deficiência e o vestuário

Além da função básica de vestir, promover conforto e proteger o corpo, as roupas desempenham um papel importante na construção da identidade dos indivíduos (Antonela et al. 2014). É através da moda que as pessoas se expressam e se diferenciam dos demais, buscando aceitação e pertencimento diante dos grupos de seus interesses (Davis, 1992). Neste sentido, as roupas se apresentam como artefatos para se expressar a identidade, tais como as roupas e acessórios (Chang et al., 2014) e possuem significados além da sua utilidade, para muitos, chega a ser considerado como uma das partes que compõem o seu *self* estendido (Belk, 1988).

Bourdieu (2007) desenvolveu o conceito de *habitus* como esquemas de percepção, valorização e ação que decorrem da posição que cada agente ocupa no espaço social. Sob essa ótica, Bourdieu demonstra que, na sociedade, os gostos e estilos de vida se apresentam como elementos inerentes nas relações sociais. Ou seja, o que se possui e como se demonstra para o mundo é um dos demarcadores para a aceitação ou não do indivíduo no meio social.

A moda, de maneira geral, pode ser percebida como um dos elementos que compõem o *habitus* se levado em consideração o conjunto de crenças e valores que envolvem a forma a qual as pessoas se vestem (Kawamura, 2018). Essas considerações estabelecem que como ela é consumida se apresenta como uma das formas de diferenciação e delineamento de *status* na sociedade. Neste sentido, o consumo é simultaneamente a afirmação da existência de desigualdade e uma busca por ascensão social (Nannini, 2020).

Loscialpo (2019) desenvolveu um estudo sobre o consumo de moda por imigrantes em Londres e demonstra que a moda também é algo político e filosófico, sendo assim uma forma de resistência sobre as características de sua terra natal. Há estudos voltados a outros contextos, Chang et al. (2014) abordaram sobre a seleção de roupas sob a perspectiva de estudantes universitárias com deficiência. Na literatura científica brasileira cabe destacar Borges et al. (2020) e a tentativa de identificar os elementos que influenciam o consumo de roupas por mulheres com deficiência visual.

Essas pesquisas corroboram com a realidade dos mesmos consumidores em outros contextos, de vulnerabilidade, e expandem o conhecimento sobre o comportamento desse público. No contexto das mulheres com deficiência física, o processo de escolha de roupas e acessórios há similaridade com as expectativas de pessoas sem deficiência, cabendo destacar as funções sociais das peças: autoexpressão (Arnold & Chapman, 1992) e expressão do *status* social (Kaiser et al., 1991). Fora esses, o fato da deficiência agrega mais dois aspectos, a funcionalidade e o conforto que as roupas precisam oferecer, o que seriam algumas das premissas do *design* inclusivo.

Ao compararem as perspectivas das consumidoras com e sem deficiência, Chang et al. (2014) encontraram no campo que, para as mulheres com deficiência as roupas desempenham um papel único na construção de suas identidades, ao que se refere a autoeficácia e autoestima do que para as mulheres sem deficiência. Isso é assumido na expectativa de que, para as participantes com deficiência, as roupas se apresentam como uma forma de aumentar a sua habilidade de lidar com a deficiência, implicando positivamente com o bem-estar e saúde mental das mesmas.

Lamb (2001) aborda que, a escolha de roupas é pensada a partir das percepções dos indivíduos sobre eles mesmos. Chang et al. (2014) confirmam tal afirmação, por exemplo, consumidoras que perderam alguma parte do corpo em decorrência de um câncer se utilizam de símbolos para demonstrar suas histórias. Através da pesquisa citada se é possível assumir sobre o papel da moda na construção da identidade das pessoas com deficiência.

Voltado às experiências das pessoas com deficiência visual, Borges et al. (2020) quebram a concepção de que esse público não dispõe de conhecimento ou interesse sobre moda. Mesmo com a perda de um sentido, a pessoa com deficiência visual cria em seu imaginário as definições de cores e combinações que lhes são atrativas, seja através da descrição por parte de outras pessoas ou por suas memórias antes da deficiência. Além disso, demonstra os fatores negativos ao consumo de roupas. Cabendo destacar, a ambientação das lojas, pela falta de

acessibilidade o público mais uma vez se depara com a vulnerabilidade, como ocorre com outras formas de deficiência.

Esse estudo além de apresentar essa fragilidade, permite refletir sobre a falta de opções de peças acessíveis às consumidoras. Essa problemática é recorrente na indústria da moda, pois busca-se satisfazer as necessidades de consumo da massa (Linden, 2016). Com isso, os *designs* são pensados especificamente para a maioria da população que não possui nenhuma dificuldade à nível de mobilidade (Esmail et al., 2020).

Roupas voltadas para as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida ou com deficiência são consideradas como peças funcionais, as quais são desenvolvidas com o intuito de melhorar a qualidade de vida delas. É compreendendo a necessidade de adaptação aos diferentes corpos, limitações motoras e necessidades físicas e sociais que o *design* inclusivo se propõe. Promover a possibilidade de se consumir moda com normalidade (Baker, 2006) dentro de suas limitações.

As vestimentas para pessoas com deficiência necessitam promover autonomia e dependência na medida do possível e ainda garantir que estejam de acordo com as tendências da moda. Story et al. (1998) estabeleceram princípios básicos voltados aos produtos de moda e roupas para o *design* universal. São eles: uso equitativo – necessitam ser fáceis de vestir, usabilidade, funcionalidade e conforto, uso flexível – flexibilidade, mobilidade, articulação e adaptabilidade, uso simples e intuitivo – fácil compreensão de sua função e proporcionar autonomia, informações perceptíveis – dispor de informações sobre os cuidados e de aspectos simbólicos, tolerância de erro – minimizar potenciais acidentes, mínimo esforço físico no momento de vestir e tirar e uso apropriado de maneira a garantir conforto.

São pontos necessários a serem considerados: liberdade para que o indivíduo possa se movimentar, facilidade em retirá-la, conforto e segurança, promover conforto moral e psicológico, facilidade no processo de limpeza, adequação à temperatura e tecidos antibacterianos (Antonela et al., 2014).

Resgatando sobre a questão identitária que a moda oferece, McBee-Black e Há-Brookshire (2018) apontam que a falta de roupas ergonomicamente inclusivas e que sejam realmente coerentes com a moda do momento se configura como uma das barreiras sociais que são impostas às pessoas com deficiência. Essa escassez reafirma a vulnerabilidade do consumidor com deficiência no consumo de moda, pois a não conformidade parece fortalecer o estigma ligado às pessoas com deficiência.

A partir da breve passagem sobre a moda e os corpos com deficiência alguns pontos foram elucidados. A forma a qual as pessoas se vestem apresenta grande importância sobre a

imagem que se quer passar ao mundo (Antonela et al., 2014). Para muitos, pode ser considerada até mesmo como parte do *self* estendido (Belk, 1988), conferindo a possibilidade de conformidade e autoexpressão. Dessa forma, é notório como as vestimentas transcendem suas funções básicas para todos os públicos. Compreendida tal importância, a indústria da moda desenvolve tendências, as quais os consumidores mais atentos às mesmas buscam consumi-las com frequência, na tentativa de obter conformidade.

Para as consumidoras com deficiência não difere (Chang et al., 2014; Borges et al., 2020), porém, a mesma indústria não parece apta a atender às necessidades desse público. Seja pela falta de preparação ao que se refere à acessibilidade dos ambientes e das peças ou por questões sociais, como a discriminação e o estigma que se é atribuído sobre ser uma pessoa com deficiência. Neste tópico, a reflexão se encontra na falta de roupas acessíveis e adaptadas às necessidades desses indivíduos. Na busca de garantir isso, tem-se o *design* inclusivo (Story et al., 1998), primando por garantir autonomia, conforto, funcionalidade e adaptação com o que se espera das tendências da moda. Porém, mesmo diante desse esforço, neste estudo, se assume que o mercado, em sua generalidade, ainda não se encontra preparado ou interessado a atender às necessidades dos corpos com deficiência. É sob essa ótica que o presente estudo se firma, proporcionar uma reflexão sobre a moda e seu papel na construção da identidade das mulheres que adquirem alguma forma de deficiência física ao longo de suas vidas.

2.5 Síntese do capítulo

A revisão de literatura abordou as temáticas e bases teóricas que norteiam o problema de pesquisa. Dessa forma, a primeira discussão se desenvolveu acerca do bem-estar e qualidade de vida. As pesquisas voltadas a essa temática se apresentam de maneira multidisciplinar, compreendendo diferentes campos das ciências, cabendo destacar as contribuições da psicologia, ciências sociais aplicadas e as ciências da saúde. Por meio delas, se desenvolvem os estudos em marketing voltados à temática. Assume-se que, as relações de trocas entre o mercado e o consumidor desempenham as externalidades. Elas podem ser positivas ou negativas, por exemplo, espera-se que conforme o mercado se desenvolve e ocorrem trocas equitativas, o bem-estar da sociedade também é influenciado positivamente. Na outra mão, algumas situações de consumo podem apresentar efeitos nocivos para os consumidores.

No tocante das experiências negativas vivenciadas pelos indivíduos, há uma abordagem específica que trata sobre consumidores que tendem a experimentá-las mais que outros. É a vulnerabilidade do consumidor que trata dessa problemática. Baker et al. (2005) sintetizaram o

conhecimento prévio sobre os consumidores vulneráveis e buscaram desenvolver um conceito específico sobre o que seria a vulnerabilidade do consumidor. De maneira simplista, a vulnerabilidade seria um estado de falta de controle ocasionado por um desequilíbrio nas interações entre o mercado e o consumidor. Ainda sobre essa conceituação é importante considerar que ela pode ser real ou percebida, quando real, surge das interações entre os estados pessoais, características pessoais e condições externas em um contexto de consumo.

Existem grupos que devido às suas características são considerados como vulneráveis, cabe destacar as pessoas com deficiência. São sujeitos em decorrência de uma deficiência congênita ou adquirida não se encontram nos padrões que seriam aceitos pela sociedade. Dessa forma, existem diversas barreiras físicas e sociais que colocam à prova suas experiências nos mais diversos contextos sociais e de consumo (Beudaert, 2018).

Passada essa concepção de que as pessoas com deficiência podem se encontrar como vulneráveis nos ambientes de consumo, o capítulo avança e contempla o consumidor com deficiência de maneira específica. Por meio de uma revisão de literatura são explanados os artigos empíricos voltados aos consumidores com deficiência seguindo a perspectiva da vulnerabilidade. Reflete-se que, tais estudos ainda são centrados nos aspectos gerais voltados ao consumo, não realizando recortes específicos, como gênero, no máximo, tratam tipos de deficiência específicos. Nessa etapa, também foi demonstrado sobre como tais estudos seguem as proposições de Pavia e Mason (2014), abordando as experiências de maneira corporificada.

Após a revisão de literatura, a discussão foi aprofundada ao que a pesquisa se propõe. Anteriormente foi possível visualizar como os consumidores com deficiência vivenciam a vulnerabilidade. No tópico posterior contemplou-se sobre os estudos em deficiência, foram apresentados os modelos de deficiência, médico e social e as críticas voltadas aos mesmos. Outro ponto contemplado foi sobre a deficiência enquanto adquirida, a mesma se configura como uma espécie de evento traumático. Além das características individuais, adquirir uma deficiência seria um estado individual que também acarreta vulnerabilidade desse consumidor. Isso parece ocorrer devido à destruição de uma identidade, pessoa sem deficiência para uma nova que será agregada a outras identidades, a pessoa com deficiência.

Passada essa discussão, se desenvolveu o tópico referente à moda, o objeto de estudo, a moda. Por meio dela, foi possível contemplar que, além da falta de acessibilidade física nos ambientes de consumo, há também a vulnerabilidade ocasionada pela escassez de roupas que correspondam ao *design* inclusivo (Antonela et al., 2014) e que, simultaneamente, concordem com as tendências da moda. Ainda nesse tópico contemplou-se como a moda reflete sobre a

identidade dos indivíduos, cabendo destacar tal afirmação na realidade de mulheres com deficiência (Chang et al., 2014), grupo que se configura como sujeitos da presente pesquisa.

De maneira a facilitar a compreensão sobre o percurso literário da pesquisa, foi desenvolvido o seguinte quadro (Quadro 3).

Quadro 3 - Perspectivas, bases teóricas e conceituais adotadas no estudo.

Perspectiva	Bases teóricas e conceituais
Bem-estar e Qualidade de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Bem-estar subjetivo (Diener et al., 2017) • Bem-estar eudaimônico (Ryff, 2014) • Bem-estar do Consumidor Sirgy et al., 2012)
Vulnerabilidade do Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> • Vulnerabilidade real e percebida (Smith & Cooper-Martin, 1997) • Estados individuais, características individuais e fatores externos (Baker et al., 2005) • Consumidor com deficiência enquanto vulnerável (Beudaert, 2018)
Construção de uma nova identidade	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos Traumáticos (Berman, 2016) • Autoconceito e Mudança Subjetiva (Keys & Ryff, 2000) • Processo decisório de consumir ou não – Valores Pessoais (Rokeach, 1973) • Autoaceitação (Tylka, 2011)
Corpo com deficiência e a moda	<ul style="list-style-type: none"> • Vestuário como elemento identitário (Belk, 1988; Chang et al., 2014) • Função social e funcional das roupas (Kaiser et al., 1991; Arnold & Chapman, 1992)

Fonte: Elaboração Própria (2023).

O quadro acima explica como foi desenvolvido o processo de revisão da literatura, partindo de uma temática geral, o bem-estar e a qualidade de vida, para a vulnerabilidade do consumidor. Após isso, se iniciou a discussão que aborda de maneira mais clara o contexto e participantes da pesquisa. A construção da identidade com relação às roupas diante do desenvolvimento da agregação da identidade — mulher com deficiência física — e os aspectos relacionados a esse processo, como os eventos traumáticos, a mudança pós-evento e os valores pessoais que se relacionam com as novas decisões de consumo. Por último, contemplou-se o corpo com deficiência e a moda, visualizando como as vestes se apresentam como elemento importante na expressão identitária.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Conforme exposto no capítulo anterior, esta pesquisa se ampara nos estudos sobre vulnerabilidade do consumidor, bem-estar e identidade. Por meio das narrativas construídas pelas próprias mulheres que convivem com algum tipo de deficiência física como parte de suas vidas devido a acontecimentos como acidentes, crimes e patologias, buscou-se alcançar a proposição do estudo. O que cabe aqui ser resgatado, compreender como mulheres consomem vestuário após adquirir uma deficiência física e como ocorre o processo de autoaceitação dessa agregação identitária.

Para tornar o estudo possível, percebeu-se a pesquisa qualitativa como a possibilidade mais cabível, por analisar o fenômeno com base na subjetividade de quem o vive (Berg, 2001). De maneira similar, Flick (2009) apresenta a pesquisa qualitativa como a via para se realizar investigações de maneira profunda, compreendendo os diversos aspectos e fatores relevantes sobre o que se planeja estudar. Dessa forma, tal abordagem permitiu à pesquisadora aprofundar-se no campo, conhecer realidades de maneira aprofundada.

Com relação à dimensão epistemológica, pode ser considerada interpretativista, por reunir um conjunto de práticas materiais e interpretativas que explicitam realidades ao mundo e tenta compreender o que está ao seu alcance (Denzin & Lincoln, 2006). Pesquisas sob essa inspiração tomam como base as experiências do ator social, aquele que vive, na prática, a realidade (Creswell, 1998). Esse posicionamento foi adotado em concordância com um dos principais lemas do movimento das pessoas com deficiência, “Nada sobre nós sem nós”. Portanto, não seria possível nem justo investigar sobre mulheres com deficiência no contexto de vestuário sem a perspectiva dessas mulheres.

Isto posto, foi definido o percurso metodológico para a concretização desta pesquisa, compreendendo as seguintes seções a seguir: Por que mulheres com deficiência física? Para justificar sobre a escolha das participantes da pesquisa; Instagram como espaço para observações, abordando sobre uma das fontes de dados utilizadas no estudo; A vida como ela é: A história de vida para entender a jornada da autoaceitação da agregação identitária, dispondo sobre o método de coleta de dados utilizado além das observações, as entrevistas de história de vida e; Para a construção de múltiplas histórias de vida: a análise de narrativa.

3.1 Por que mulheres com deficiência física adquirida?

Devido a experiências anteriores da pesquisadora, já citadas anteriormente, foi pensado sob a inspiração dessas, como seriam as participantes da pesquisa: mulheres com deficiência física adquirida com pelo menos dois anos desde tal acontecimento e que compartilhassem abertamente sobre a deficiência. Para respaldar que não haviam estudos como esse, foi desenvolvida uma revisão de literatura, a qual é apresentada ao longo do referencial teórico, como resultado, a lacuna foi confirmada. Com isso, percebeu-se que a maioria dos estudos tratava sobre aspectos e contextos como, pessoas com deficiência nos serviços escolares e serviços de mobilidade urbana (quadro 1). Ou seja, a temática ainda é tratada a partir de contextos gerais.

Optou-se por realizar o recorte de gênero, devido à disponibilidade de estudos em moda inclusiva voltados ao público feminino (Chang et al., 2014; Antonela et al., 2014). Além disso, percebe-se a existência de apelos sobre estilo e moda direcionados a este público.

Isso porque, a depender do tipo de deficiência, as barreiras experimentadas se apresentam de maneiras distintas. Por exemplo, no caso de pessoas com deficiência física há uma maior necessidade de acessibilidade ao que se refere à ergonomia das peças (Gomes & Quaresma, 2018). É sob essa compreensão que também se optou por tal restrição.

Outro ponto a ser considerado para o desenvolvimento do estudo foi a delimitação da deficiência enquanto adquirida. Essa decisão se deu no interesse de verificar como as memórias antes da deficiência influenciam na construção da nova identidade. Optou-se por realizar dessa forma, dado que a experiência de adquirir uma deficiência pode ser considerada um momento traumático (Watermeyer & Swartz, 2016). Por ser um possível tópico sensível, foi tomada a decisão de apenas contatar mulheres que falassem abertamente sobre sua deficiência, priorizando o bem-estar das interlocutoras.

3.2 Instagram como espaço para observações

O Instagram cada vez mais tem assumido altas proporções na vida de seus usuários. Quando comparada com outras redes sociais, como, Twitter e Facebook, seu quantitativo é mais expressivo (Laor, 2022). Isso se dá por seu formato que permite com facilidade produzir e compartilhar conteúdos, através dos stories, reels, vídeos e fotografias individuais ou em carrossel. Este espaço se configura como mais uma possibilidade de conseguir interações sociais, conhecer diferentes pessoas e participar de grupos. O principal objetivo dessas

interações é relacionado à busca por aprovação, reconhecimento e suporte de outros (Chao & Jun, 2016).

Compreendida a proporção dessa rede social, suas possibilidades e a necessidade dos indivíduos em obter suporte social de outros neste espaço (foi decidido realizar a prospecção de participantes para a pesquisa nessa plataforma. Nessa fase, buscas de conteúdos produzidos por mulheres com deficiência física que fossem relacionados a vestuário, acessórios e autoaceitação foram realizadas. Inicialmente, foram pensadas como possíveis fontes de dados perfis já conhecidos pela pesquisadora que fossem relacionados à deficiência e à moda.

Além desses, foram realizadas buscas através das tags: #mulhercomdeficiencia, #mulhercomdeficiência #womaninwheelchair, #mulhercadeirante e #inclusão, com o intuito de encontrar ao máximo conteúdos relacionados à identidade e moda. Para as observações não foram estabelecidos critérios temporais sobre a deficiência, desde que fossem mulheres com deficiência física adquirida que compartilhassem suas experiências, tais conteúdos seriam considerados úteis.

O monitoramento das tags era realizado diariamente, e, como a pesquisadora já conhecia perfis de influenciadoras digitais com deficiência, constantemente eram visualizados stories e publicações das mesmas no feed. Sempre que se deparava com qualquer conteúdo que tivesse relação com a temática era salvo, em pastas no próprio Instagram e por meio de capturas de tela e de vídeo. O processo de observação de maneira específica se iniciou em dezembro de 2021 e terminou no final de janeiro de 2023.

Além de servir como dados para a pesquisa, os perfis que compartilhavam tais conteúdos também foram selecionados para a prospecção de participantes para a realização da segunda etapa investigativa. Para esse percurso, foram estabelecidos critérios, os quais já foram apreciados na seção anterior. Percebidos perfis de mulheres com deficiência física adquirida no espaço temporal de pelo menos dois anos, páginas abertas e conteúdos explícitos sobre a deficiência, a pesquisadora iniciava contato. Isso se iniciou no mês de setembro, finalizando-se em dezembro de 2022.

Nesse sentido, mais de vinte mulheres foram contatadas, dessas apenas seis retornaram o convite de conversar sobre a pesquisa. Cabe ressaltar que a baixa adesão não se deve apenas à visualização de mensagens e recusa, parte das mensagens perdia-se nas solicitações de contato. Das seis, quatro participaram da pesquisa, todas apresentavam discursos similares, o que pareceu suficiente para acessar as similaridades entre suas experiências. Uma delas indicou outras três possíveis participantes, duas delas aceitaram participar do estudo. Nesse momento foi notada a primeira perspectiva diferente sobre o consumo de vestuário. Com isso, notou-se a

necessidade de prospectar outras possíveis participantes. Dessa maneira, a pesquisadora procurou em seu grupo de contatos, pessoas que pudessem colaborar no processo de procura. Como resultado, conheceu uma doutoranda em psicologia que também estudava mulheres com deficiência. Assim, a mesma se prontificou a compartilhar sobre a pesquisa com outras mulheres com deficiência. No Apêndice B se encontra disponível a carta-convite utilizada. Uma mulher decidiu participar do estudo, e essa apresentava experiências em comum com a que se divergia das outras participantes.

Passada a fase de prospecção, a observação não participante (Flick, 2009) se mantiveram, principalmente nos perfis não contatados, para encontrar ao máximo conteúdos que não estivessem influenciados pelo conhecimento da pesquisa. Uma gama de conteúdo foi agregada como parte dos dados dessa pesquisa. Cabe destacar que, parte do conteúdo compartilhado pelas participantes da pesquisa também serviu como dados para a pesquisa, posto que, fotografias, vídeos, reflexões e memórias publicadas são consideradas como documentos de vida (Plummer, 2001). Ao final das buscas, a pesquisadora os analisou, separando apenas os que realmente se relacionassem com a temática, totalizando quarenta e oito capturas de tela, salvas em nuvem, junto às transcrições das entrevistas, que serão alvo de apreciação na seção seguinte.

3.3 A vida como ela é: A história de vida para entender a jornada da autoaceitação da agregação identitária

Conforme exposto acima, além das observações, optou-se por realizar entrevistas. Como o interesse desta pesquisa centrou-se em aspectos identitários, se fazia necessário encontrar um método que compreendesse sobre as trajetórias das consumidoras estudadas. Isto posto, a história de vida pareceu melhor contemplar as trajetórias que fazem parte da existência de quem se é estudado. Atkinson (2001) aborda sobre a necessidade de entender a história de vida quando se realizam pesquisas voltadas à identidade.

Contar histórias é um ato comum nas interações cotidianas, sejam relatos simples sobre um momento engraçado e banal ou falar sobre fases tristes e de grandes aflições. Esse ato permite àquele que conta, organizar suas experiências vividas, construir sentido sobre si mesmo e compartilhar com o outro o que acontece na vida social (Bastos & Biar, 2015).

Através das histórias, são acessados aspectos relevantes não somente ao indivíduo, reverbera também sobre as práticas e realidades da sociedade em que se participa. Sob esse entendimento, diferentes áreas de conhecimento se utilizam da história de vida das pessoas como fonte de dados para entender realidades contextuais. Tais pesquisas costumam se mostrar

de maneira interdisciplinar, tendo como pioneiros os estudos em Antropologia, em seguida, Psicologia, Ciências Políticas, Medicina, História e Administração, entre outros (Avila et al., 2018; Colomby et al., 2016; Godoy, 2018; Teixeira et al., 2021).

O ponto principal da utilização da história de vida nesses estudos está na possibilidade de analisar temas que envolvam aspectos das trajetórias e experiências individuais dos agentes sociais, sob a influência do contexto em que se vive (Teixeira et al., 2021). Essa possibilidade se dá por considerar a vida ou questões específicas além de perguntas básicas que levem a respostas genéricas, seu interesse é obter um relato livre e detalhado (Riessman, 2008).

As histórias de vida podem assumir duas formas, as longas e curtas. As histórias de vida longas (Demartini, 2013) relatam a vida em um longo período, e geralmente, são compostas por uma série de entrevistas, complementadas por diários, observações intensivas da vida de quem é investigado. Na outra mão, tem-se a história de vida curta, onde o pesquisador focaliza temas específicos. Nesse caso, tem-se a tendência de reunir múltiplas histórias de vida, realizando um amplo relato sobre o que se planeja investigar (Godoy, 2018).

Pesquisas com esse interesse, focam sobre como o sujeito é visto a partir de sua trajetória, do passado ao momento presente (Teixeira et al., 2021). Como nessa pesquisa houve o interesse na autoaceitação da agregação identitária, se fazia necessário contemplar a história pré e pós-deficiência. Sendo assim, a história de vida permitiria acessar as vivências das participantes com base no seu tempo histórico, revelando as influências que sofreu e tem sofrido por seus ideais, valores religiosos, sociais, psicológicos e econômicos em tempos diferentes (Godoy, 2018), antes e depois da deficiência.

Teixeira et al. (2021) ao realizarem uma revisão de literatura sobre os estudos que utilizam a história de vida como método em administração, apontam que parte dessas pesquisas seguem um roteiro estruturado, perdendo a essência da proposta de Riessman (2008), deixar o espaço aberto para o participante. Neste estudo optou-se por desenvolver um roteiro com questões norteadoras com o intuito de dar suporte em casos, como, a entrevistada perder-se em sua linha de raciocínio ou responder de maneira rasa ao que se esperava com o método. Além disso, o roteiro contou com sugestões de acolhimento propostas por uma psicóloga.

Isto posto, se faz necessário abordar sobre o contato com essa profissional. No dia 03 de setembro de 2022 a pesquisadora teve uma reunião com uma psicóloga hospitalar, atuante no setor de vascular. Em suma, uma de suas funções era dar suporte aos pacientes no processo de amputações e perda dos movimentos. Esse contato teve a duração de uma hora, nele, a pesquisadora explanou sobre o tema da pesquisa, inseguranças e questionamentos para possíveis caminhos a serem percorridos durante as entrevistas.

Através do auxílio da profissional, reflexões a partir da literatura referente a temática e das questões secundárias que o estudo se propõe a responder, foi desenvolvido, em conjunto às sugestões, um roteiro com possíveis perguntas-gatilho para serem utilizadas ao longo da entrevista. Todo o roteiro está disposto no Apêndice B, no entanto, cabe abordar as questões ainda que de maneira sintética nesta etapa.

De início, são resgatadas as questões secundárias de pesquisa que nortearam o estudo (Quadro 4).

Quadro 4 - Questões Secundárias de Pesquisa.

Questão Secundária de pesquisa	Dimensão	Fontes
Como ocorre o processo de agregação de uma nova identidade pós-evento traumático?	Vulnerabilidade e Eventos Traumáticos	(Baker et al., 2005; Tylka et al., 2011; Van Gennep, 1960; Beudaert, 2018; Berman, 2016)
Quais são as mudanças que ocorrem no consumo de roupas durante o processo de autoaceitação de mais uma identidade?	Autoconceito e Mudança Subjetiva	(Kaiser et al., 1991; Arnold & Chapman, 1992; Keys & Ryff, 2000)
Como as mulheres com deficiência física adquirida consomem vestuário?	Expressão da Identidade e a Moda	(Belk, 1988; Chang et al., 2014; Antonela et al., 2014)

Fonte: Elaboração própria (2023).

Conforme explicitado no capítulo introdutório, as questões secundárias serviram ao propósito da questão geral de pesquisa. Cada uma delas se relaciona às literaturas adotadas referentes a três áreas de conhecimento: marketing, psicologia e moda. A primeira contempla de maneira conjunta a temática da vulnerabilidade do consumidor, considerando o evento ocasionador da deficiência e o limbo vivenciado pelo luto da perda de funcionalidade corporal, ambos sendo relacionados à concepção de evento traumático.

Na segunda questão, o intuito é analisar o processo de autoaceitação em si, portanto, são adotadas a teoria de Autoconceito e Mudança Subjetiva para abordar a autopercepção e aceitação da deficiência como parte do que a mulher também se torna, a deficiência como uma de suas faces. Nesse questionamento, além do suporte da psicóloga, a pesquisadora encontrou um perfil no Instagram de uma mulher amputada no ano de 2022 e a mesma relatava suas experiências e sentimentos na rede social, seus conteúdos também inspiraram parte do roteiro.

A terceira tratou em específico do consumo de vestuário e acessórios, considerando a latente necessidade de roupas e acessórios adaptados às diferentes deficiências (Gomes & Quaresma, 2018; Chang et al., 2014).

Explicadas as motivações e pontos considerados nas questões secundárias, apresentaram-se os possíveis questionamentos adotados nas entrevistas. Primeiro, buscou-se obter respostas sobre como a mulher se percebia antes e depois da deficiência. Em seguida, sobre sua relação com o seu corpo, abarcando imagem corporal e influências no processo de aceitação do novo corpo. Por fim, era esperado que a pesquisadora perguntasse sobre como é realizar compras no contexto de vestuário e o que mudou após tornar-se mulher com deficiência.

Resgatando sobre a participação da psicóloga no desenvolvimento do roteiro de pesquisa, sugestões de contato inicial e preparação da pesquisa foram realizadas. De maneira sintética, tais instruções tiveram como propósito, pensar no bem-estar das participantes acima de tudo, colocando-se à disposição das mesmas em caso de qualquer desconforto emocional. Além disso, perguntas de apoio foram apontadas, tais quais: “você se emocionou? O que te tocou nessa fala?”, “você gostaria de dar uma pausa?”

Outra sugestão foi a de naturalizar ao máximo a deficiência e adaptar a linguagem para não causar distanciamento. Essa consideração é muito encontrada nas recomendações ao se realizar pesquisa em história de vida, a necessidade de o pesquisador evitar uma posição de superioridade cultural diante do participante (Bourdieu, 2008).

Com base nessas recomendações e reflexões a partir da literatura sobre o percurso investigativo, desenvolveu-se o roteiro e os critérios de participação foram estabelecidos. Dois deles são apresentados: científico interno e externo. O interno trata da busca por sujeitos com experiências que possam atender ao objetivo do estudo e o externo, as condições financeiras vinculadas à realização do trabalho (Teixeira et al., 2021).

Dada a diversidade geográfica dos locais onde as possíveis participantes se encontravam, o critério externo não foi considerado, diante da possibilidade de realizar as entrevistas por chamadas de vídeo. Com relação ao critério científico interno, o mesmo será abordado na seção seguinte, que trata sobre as observações como possibilidade de prospecção de participantes e fonte de dados para a pesquisa.

Ao final, foram realizadas sete entrevistas, no formato remoto, através de chamadas de vídeo via Zoom, WhatsApp e Instagram. Essa escolha se deu pela limitação geográfica e disponibilidade de tempo das participantes, apenas com duas delas seria possível realizar de maneira presencial e ainda assim, suas agendas não tornavam essa experiência possível. Portanto, de maneira a viabilizar o estudo, tal decisão foi tomada. Conforme já exposto, sete das participantes foram prospectadas durante as observações no Instagram. Ao final, sete entrevistas foram realizadas, com duração entre trinta e uma hora e trinta e cinco minutos de duração.

Para posterior análise, as entrevistas foram gravadas com a permissão das participantes que assinaram o termo TCLE - Termo de Livre Esclarecido (Anexo D). Apenas os áudios foram permitidos e os mesmos foram transcritos e analisados através da Análise de Narrativa, a qual é explicada na seção seguinte.

3.4 Análise de Narrativa

Conforme abordado anteriormente, a presente pesquisa é de natureza qualitativa e interpretativa, dado seu interesse no que acontece na vida social. Isto posto, estudos com essa inspiração, se voltam a analisar, por meio das práticas de linguagem que se fundam aos encontros sociais, como são construídas e negociadas as identidades (Bastos & Biar, 2015). Sob esse entendimento, a presente pesquisa se utiliza da análise de narrativa como técnica de análise.

De acordo com Velho (1981), se tratando das análises de narrativa, ao pesquisador cabe tomar para si parte das tendências epistemológicas construcionistas, sobre a impossibilidade de distanciar-se socialmente do objeto. Ademais, ainda que se busque observar recorrências e sistematizar interpretações, precisa-se tomar cuidado com possíveis generalizações e simplificar o que se é observado.

Portanto, se faz necessário cuidado e planejamento ao se organizar todo o processo analítico da pesquisa. Nesse sentido, cabe explanar sobre o que se foi considerado na decisão do presente percurso analítico. Para Riessman (2008), a análise de narrativa se utiliza como objeto a ser interpretado, a própria história. Seu propósito consiste em enxergar como os respondentes na entrevista ordenam suas experiências de maneira a dar sentido aos eventos e ações que compuseram suas vidas.

Na análise de narrativa há o interesse em como as pessoas contam suas experiências, com base em seus recursos linguísticos e culturais, seu propósito está em fazer o pesquisador questionar-se, por que a história foi contada desse jeito? (Riessman, 2008). Ou seja, a análise de narrativa visa explorar não apenas o que é dito, mas como se é feito o relato. São analisadas as características para-linguísticas (tom da voz, mudanças de entonação, pausas, expressões e outras) para entender também o que não foi dito (Muylaert et al., 2014).

Isso porque, os indivíduos constroem seus eventos passados e ações e narrativas pessoais para reivindicar sua identidade e construir suas histórias. Como as pessoas reproduzem suas histórias — o que enfatizam ou omitem, como se colocam na história, protagonistas ou vítimas, a quem se está contando — tudo isso dá forma a como as mesmas se percebem e como querem ser percebidas (Rosenwald & Ochberg, 1992).

Conforme exposto anteriormente, como na presente pesquisa foi realizada a história de vida com base nas múltiplas histórias, aqui, o ponto principal foi buscar por similaridades e divergências sobre como as participantes se relacionam com o vestuário e acessórios no processo de autoaceitação da agregação identitária. Dessa maneira, cabe relatar as razões para a adoção da análise de narrativa como parte do percurso metodológico deste estudo.

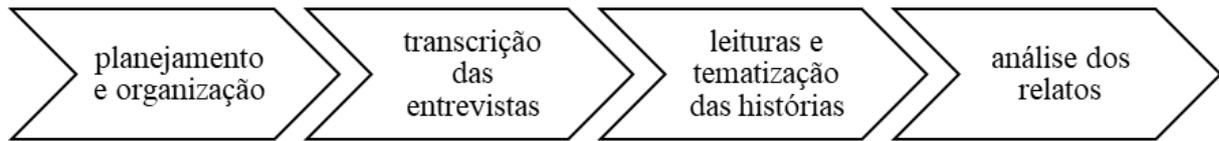
A análise de narrativa se configura como uma ferramenta útil por três motivos: (i) a possibilidade de dialogar com outras áreas de saber; (ii) reverbera o discurso narrativo como prática social e seu caráter construtivo da realidade social; (iii) permite delinear as identidades além dos padrões pré-concebidos, de modo a negar visões estereotipadas.

Compreendida as razões e aspectos relevantes à análise de narrativa, se faz necessário contemplar o planejamento de tal processo. Historicamente falando, os primeiros pesquisadores a definir narrativa, foram Labov e Waletzky, em 1967. Para eles, é o método para se recapitular experiências a partir de propriedades identificáveis: sumário, orientação, ação complicadora, avaliação, resultado e coda, junto às sequências verbais e sequências de eventos. Essas seis propriedades são chamadas de elementos, os quais em conjunto constroem uma narrativa canônica.

De maneira geral, as narrativas se iniciam com o resumo, cujo intuito é apresentar a reportabilidade do assunto. Em seguida há a orientação, momento em que se apresentam os personagens, tempo em que o fato ocorreu, lugares e demais elementos que possibilitem entender a sequência de eventos. Posteriormente, surge um que é obrigatório, a ação complicadora, uma sequência temporal de orações narrativas, onde o narrador fala o que aconteceu. Além dela, mais três elementos são recorrentes: a avaliação, onde o narrador enfatiza a relevância de algumas partes da narrativa diante de outras; o resultado, que seria a finalização da ação complicadora e a coda, a síntese de encerramento da história (Bastos & Biar, 2015; Nunes et al., 2017).

A perspectiva laboviana foi muito utilizada em pesquisas anteriores, no entanto, há uma crítica a ser considerada. Bastos e Biar (2015) apontam que Labov desconsidera todo tipo de informação que não foi obtida durante as entrevistas. Com base nisso, a presente pesquisa não segue tal visão, pois além das entrevistas de história de vida, se utiliza de dados obtidos por observações no Instagram. Isto posto, é chegado o momento de destrinchar o percurso analítico seguido. Dessa maneira, a seguir são apresentadas as fases que compuseram os procedimentos para a análise de narrativa (Figura 2).

Figura 2 - Fases dos procedimentos da análise de narrativas — pós-entrevista.



Fonte: Adaptado (Teixeira et al., 2021).

A primeira fase foi baseada nas sugestões de Atkinson (1998), as quais falam sobre a disponibilidade de tempo de execução da análise dos dados. Sendo assim, foi estipulado entre cinco e seis horas dedicadas a cada uma das entrevistas, para análise das transcrições das mesmas no *site* Transkriptor, releitura e escuta das entrevistas, anotações iniciais e primeiras análises sobre seus conteúdos.

Nesse segundo momento, se iniciou o manuseio dos dados da pesquisa. Riessman (2008) fala que por si só, a transcrição é uma prática interpretativa, pois de início tem-se a transcrição bruta, nesse caso, o documento produzido pelo Transkriptor. Essa versão inicial continha erros ortográficos e interpretação, então, cabia à pesquisadora organizar todo o material. Além da transcrição das entrevistas, foram transcritos os vídeos de *reels* retirados do Instagram. Para tais ajustes, as entrevistas foram ouvidas pela primeira vez, retirando os erros percebidos. Após isso, uma segunda escuta, com o intuito de buscar por significados originais da narrativa. Depois de “limpas”, as transcrições foram enviadas às entrevistadas.

As participantes retornaram o contato e nenhuma delas sugeriu qualquer revisão, portanto, deu-se início a terceira fase: as leituras e tematização das histórias. Repassados os textos e conferidos pelas entrevistadas, se iniciou a decomposição do texto em partes temáticas, as quais mantiveram uma conexão temática entre si para identificar os temas existentes e atender a proposta da pesquisa (Queiroz, 1991).

Ainda nesse momento, três pontos foram considerados após a decomposição realizada na etapa anterior: identificar os “acontecimentos” e “julgamentos”, ou seja, quais são relatos do passado e quais são reflexões, e o terceiro: que seria uma mescla entre os dois anteriores, sendo observados os testemunhos e a visão da entrevistada.

Por último, buscou-se interpretar as narrativas juntamente ao arcabouço teórico adotado. Nessa última fase cabe uma consideração, tais análises não representam de maneira total a realidade. Clifford (1988) considera que, as verdades que construímos possuem diferentes significados para quem a interpreta, portanto, além da visão das participantes da pesquisa há a visão da pesquisadora. De maneira similar, Riessman (2008) aborda que, as interpretações são

ambíguas, pois vem de um processo interativo entre pessoas: o pesquisador, o entrevistado, o ouvinte, o analista e o leitor.

As análises deste estudo tomaram como base o percurso proposto por Teixeira et al. (2021), o qual se encontra na figura 2. Além desse, as transcrições foram selecionadas com base na proposta de Riessman (2008), dividir as narrativas excertos que por participante. Dessa forma, durante a leitura se fez possível diferenciar e identificar possíveis sequências ao longo da análise de todas as histórias quando colocadas de maneira conjuntas. Para a organização das transcrições, a pesquisadora adotou a tabela de convenção utilizada por Biar (2012), que se encontra à disposição no apêndice E. Os fragmentos que compõem o capítulo referente à análise dos dados também seguem o modelo de convenção de Biar (2012).

Na etapa de leitura e tematização, a pesquisadora produziu quadros para estruturar o processo, foram definidas categorias, os temas emergentes, que baseiam a separação de narrativas em comum. Essas categorias foram traduzidas em questões norteadoras para a análise de narrativa, as quais foram divididas em:

Quadro 3 - Questões emergentes.

Questões norteadoras para análise
O que mudou como pessoa?
Quais são e foram as fases vivenciadas após tornar-se pessoa com deficiência?
Como se percebe hoje em dia como pessoa?
Como era seu estilo antes da deficiência?
O que mudou no guarda-roupa?
Como é comprar roupas hoje?
Como você percebe a moda inclusiva?
Existe representatividade? Qual o seu papel?
Quais são as demandas sobre o mercado de vestuário e calçados?

Fonte: Elaboração Própria (2023).

As questões que nortearam o processo inicial de análise se dividiram em três tópicos maiores: A autoaceitação da agregação identitária é constante — o que mudou como pessoa? Quais foram as fases vivenciadas pós-deficiência após tornar-se pessoa com deficiência? Existe representatividade? Adaptar o guarda-roupa à nova realidade — como era seu estilo antes da deficiência? O que mudou no guarda-roupa? Como é comprar roupas hoje? Vulnerabilidade das consumidoras com deficiência no contexto de vestuário e calçados - Como é comprar roupas hoje para você? Quais as demandas sobre o mercado de vestuário e calçados?

4 ANÁLISE DOS DADOS

Antes de tratar sobre as análises fruto da presente pesquisa, se faz necessário contemplar brevemente quem são as participantes e quais são suas histórias, da deficiência a outras identidades que performam em suas existências. Para resguardá-las, seus nomes foram alterados.

Primeiro, fala-se sobre Isabel, inspiração para esta pesquisa, que, novamente, permitiu relatar sua história e experiências para a pesquisadora.

Isabel é uma mulher da cidade de Carapicuíba/SP, tem quarenta e dois anos, cabelos vermelhos e tatuagens por seu corpo. Seu estilo alternativo vem desde a infância, na pré-adolescência raspava sua cabeça para parecer com a Tank Girl — personagem de uma história em quadrinhos. É internacionalista por formação, já trabalhou com mídias digitais, e, hoje, é influenciadora e ativista digital. Nas redes sociais, compartilha suas experiências e reflexões sobre ser uma mulher com deficiência. Levou alguns anos para se perceber como mulher com deficiência, identificando-se, na época, em maior proporção, como uma mulher gorda, até modelando em eventos plus-size. Sua história com a deficiência se inicia em 1997, quando em uma tentativa de violência sexual, foi vítima de disparos de arma de fogo, ficando paraplégica. Em 2022 participou do Miss World Wheelchair no México, um concurso de beleza para mulheres com deficiência física.

Lais é uma jovem mulher de vinte e um anos e vive em Gravatá/PE. Se define como teimosa e, que corre atrás de liberdade. Se considera extremamente vaidosa, adepta a um estilo mais despojado, mas, simultaneamente, gosta de se sentir poderosa. É estudante de direito, trabalha em uma empresa digital composta apenas por pessoas com deficiência e é influenciadora digital. Em seu perfil no Instagram, compartilha sobre, sobre *lifestyle*, arte, direito e cores. Destaca seu perfil como Publicidade com Inclusão. Há sete anos sofreu um acidente automobilístico, o que lhe tornou paraplégica. Para ela, seu processo de construção sobre a mulher que quer se tornar está ocorrendo aos poucos.

Helena tem trinta e um anos, reside na cidade de Igarassu/PE. É formada em secretariado executivo, estudante de direito e é concursada em uma universidade pública, no setor administrativo. É evangélica, de muita fé, e antes da deficiência, já se considerava como guerreira e *arengueira*. Sempre foi muito vaidosa, a mesma narra que às seis da manhã, pegava ônibus para o trabalho, de salto alto, maquiada e com um *oclão*. Aos dezenove anos acabara de passar no concurso da Polícia Militar de Pernambuco e trabalhava como secretária em um hospital público na capital pernambucana. No dia 15 de março de 2010, quando estava voltando

da praia com seu ex-marido, sofreu um acidente de motocicleta. Passou quatro meses internada e oito meses com o braço imobilizado. Na época, o médico do INSS optou por aposentá-la, no entanto, a mesma preferiu continuar estudando, fase em que concluiu um curso, está concluindo outro, estagiou no Ministério Público, e no ano passado, foi chamada para tomar posse de seu cargo na universidade. Como já dito, é uma mulher de fé, espera um dia voltar a andar, mas manteve-se firme e se tornou a mulher que sempre quis ser.

Anna tem vinte e oito anos, mora em Guarulhos e trabalha no centro de São Paula, na parte administrativa de um hospital. Se considera uma pessoa muito extrovertida e brincalhona. Antes da deficiência era adepta aos esportes, principalmente o futebol. Seu estilo é mais esportivo, embora ache bonito quem usa salto alto, sempre preferiu usar roupas mais confortáveis e básicas. Aos dezesseis anos foi vítima de bala perdida, a mesma reflete que, ao tornar-se cadeirante, não é apenas isso o que acontece, a depender da lesão, perde-se a funcionalidade de órgãos do corpo. Com isso, precisou aprender a viver novamente, e se acostumar totalmente com a deficiência não lhe parece algo possível, mas, busca se superar a cada dia.

Maria é estudante de psicologia, mãe de um menino de doze anos, esposa, filha e empreendedora. Tem trinta e oito anos e reside em João Pessoa/PB. Ela considera que sempre foi muito vaidosa e tem seu estilo próprio. Embora considere a palavra resiliência muito clichê, define-se como ela. Isso porque, conseguiu contornar as mudanças abruptas pós-deficiência, entrar em uma universidade federal e continuar empreendendo no segmento de moda. Para ela, o espaço em que mais se sente bem é a universidade, por ter contato com a diversidade, encontrar pessoas com e sem deficiência, com diferentes limitações. Sua deficiência foi decorrência de um acidente de moto, em maio de 2014, especificamente, um engavetamento, onde ela e seu marido foram atingidos.

Lea é natural do Paraná, Cascavel, hoje, vive em Porto Alegre, com seu esposo, três cachorros e pretende não ter filhos humanos. Tem trinta e quatro anos, é formada em gestão de recursos humanos, gestão financeira e tem MBA em Finanças. Antes da deficiência ocupava um cargo de gerência em uma empresa de sua cidade. Devido a um acidente de moto, teve uma de suas pernas amputada abaixo do joelho, era o ano de 2011. Três meses após o acidente recebeu sua primeira prótese pelo SUS. Em 2014, mudou-se para a capital do Rio Grande do Sul, sem trabalho ou qualquer perspectiva foi nessa jornada. Ela narra que passou na/os até que encontrasse um emprego que estivesse à altura de sua capacitação profissional, apontando o preconceito profissional como algo marcante para isso. Hoje, trabalha em uma cooperativa de crédito, local onde sente ser o “seu lugar”. Além da vida profissional, é uma mulher vaidosa, e,

como ela diz, tem um estilo alternativo. Gosta de dançar jazz e gosta mais da versão de si mesma como mulher amputada.

Adriana também é uma mulher amputada, tem trinta e um anos, reside em Marabá, no Pará. É uma mulher vaidosa, modelava antes da deficiência e recentemente voltou aos palcos. Ela também se define como alguém que busca sempre por independência. No entanto, em 2019, quando estava com sua motocicleta parada em uma via pública, um motorista alcoolizado a atingiu, ocorrendo a amputação abaixo do joelho em uma de suas pernas, na mesma hora. A partir desse momento, teve sua autonomia pausada, pois precisou usar muletas para se locomover. Sua muleta ficava embaixo do braço, a impossibilitando de carregar uma bolsa ou celular. Assim, precisava sempre de alguém para ir com ela aos lugares. Além disso, foi afastada do trabalho pelo INSS. Em 2019, conseguiu arrecadar recursos para comprar uma prótese, o que para ela, hoje, é sinônimo de independência. Voltou a desfilar, a frequentar a academia e também usa seu Instagram para motivar outras mulheres com deficiência, carregando seu lema: Viva, não se esconda.

Esses breves resumos têm como propósito apresentar o plano de fundo das histórias das participantes da pesquisa. Histórias essas, exploradas a fundo nas seções posteriores: A autoaceitação é constante; Adaptar o guarda-roupa à nova realidade e; A vulnerabilidade das consumidoras com deficiência no contexto de vestuário e calçados.

4.1 A autoaceitação é constante

Como foi apresentado no início da seção, as mulheres participantes da pesquisa performam identidades além de ser mulher com deficiência. Por exemplo, Maria é mãe, esposa, filha e empreendedora. Quando passou a apresentar uma deficiência, todas as outras identidades tiveram suas estruturas alteradas, o que demandou adaptação dela e daqueles mais próximos. Como colocam Keyes e Ryff (2000), ao se perder uma funcionalidade do corpo, o indivíduo pode ter sua saúde mental afetada. Isso porque, se depara com um novo corpo, com novos desafios e perda da autonomia que antes era capaz. Assim, é feita uma comparação temporal (Albert, 1977), onde se avalia a si mesmo, sobre quem se era antes e quem se é agora.

Muitas das narrativas se encaminham para esse tipo de reflexão, quando solicitadas a falar sobre quem eram antes da deficiência. Cabem ser trazidos fragmentos dessas histórias. Adriana era uma jovem mulher de vinte e sete anos quando se viu como uma mulher amputada pela primeira vez, devido a um acidente de moto, no ano de 2019. Embora ainda morasse com sua mãe, tinha uma vida autônoma, trabalhava e modelava.

Adriana (excerto 1): Antes eu era — extremamente independente, ou seja, eu sempre ia correr atrás do que eu queria, não depender da ajuda de ninguém. Não pedir ajuda pra nada. Sempre estava realmente fazendo tudo o que eu podia sozinha. Ou seja, vivia sozinha... mesmo morando na casa da minha mãe, mas depois da... do... meu acidente, da minha deficiência, eu dependia de tudo, de todos pra tudo.

Ela é retirada de um contexto de autonomia e liberdade para se ver em total dependência, em um momento posterior na entrevista, narra como era o simples ato de carregar uma bolsa ou usar o telefone enquanto estava de muletas. “Como eu usava muleta e ela ficava embaixo do braço, então não conseguia nem carregar a bolsa, conseguia carregar meu próprio telefone:: não conseguia fazer absolutamente nada.”. Dois anos depois, fruto de uma vaquinha, conseguiu obter recursos para comprar uma prótese.

Adriana (excerto 11): olha... **a prótese ela me trouxe a liberdade que eu tinha antes que a muleta que eu usava**. A muleta não me trouxe. Aí o pessoal falava assim, “ah, mas você usa aquela muleta em modelo americana”, que vem até aqui assim no braço né? Mas, olha, aquela muleta que ela não dava estabilidade que eu precisava... porque querendo ou não quando eu parava eu ficava apoiada né↑ nas muletas aqui embaixo do braço↓. Eh com a prótese, me trouxe a liberdade que eu não tinha. Consigo fazer tudo, consigo carregar minha bolsa, consigo carregar um peso↑ <Voltei pra academia> porque a muleta não me proporcionava isso como a prótese:: ah eu tenho um exercício pra fazer uma adaptação com a prótese, eu tiro de lado e a depois coloco de novo, se eu precisar fazer outra coisa. **É libertador**. É a minha perna hoje em dia. A minha perna, não tem como escapar disso.

A partir do momento em que se viu protetizada e adaptada a ela, a comparação temporal a respeito do pós-deficiência e pós-prótese apresentou uma melhora em sua autopercepção. Ela adquiriu novas habilidades, recuperou sua liberdade, se locomover com autonomia. Helena apresenta uma trajetória similar, antes de tornar-se uma mulher cadeirante, naquele dia 15 de março de 2010, vivia uma rotina agitada, aos dezenove anos tentava conciliar a rotina, trabalho e estudo para concurso.

Helena (excerto 10): Não, e é sério visse hh isso? hh E antes do... do. Porque, eu fiz quando eu sofri o acidente de moto... eu tinha acabado de passar no concurso da polícia. Então eu acordava de três da manhã, eu ia dormir de onze e meia da noite. E acordava de três da manhã. Por quê? Porque eu estudava um tempinho, aí ia mais cedo eh... me arrumava né? Ia mais cedo pra o trabalho pra poder correr lá perto. Isso eh um pouquinho antes né? Do concurso, da prova escrita, mas quando era a prova escrita mesmo eu não ia tão:: arrumada, mas eu saía mais cedo que era pra poder correr, tomar banho e estudar, eh... ir trabalhar né e ainda ir pro cursinho à noite. Aí o que acontece? (continua)

Após passar quatro meses internada, devido a intercorrências em seu quadro clínico, voltou para casa e buscou formas de recuperar o que podia para melhorar sua qualidade de vida.

Helena (continuação - excerto 1): Então assim, eu sempre almejava onde eu estou hoje. Sabe. Que era ter minhas atividades, que era voltar a ter minha rotina e ser eh... útil↑ naquilo que eu me eh predispusse a fazer, sabe? Então assim... Quando isso aconteceu, comecei a procurar meios. E aí eu fui pra o centro de reabilitação::, aí fiquei um tempo lá, foi quando eu aprendi, consegui mover mais essa mão que não

saía da... daqui de junto do... do corpo, né? E aí eu consegui levantar. Então assim, tinha mais agora mais... certa mobilidade, né? Aí depois que eu, porque eu sempre fico indo, né? Agora estou indo menos porque já está tudo organizado, vamos colocar assim. Tudo que eles poderiam fazer, eles já fizeram, então eu fico só fazendo manutenção e eh... exames caso eu tenha alguma... alguma queixa.

Para alcançar essa maior mobilidade, recorreu ao centro de reabilitação Sarah Kubitschek, local onde conheceu pessoas com vivências e necessidades parecidas, manteve-se estudando e abriu mão do seu benefício para assumir um cargo efetivo em uma universidade estadual. Nesse fragmento e ao longo da entrevista, Helena demonstra satisfação e sentimento de completude, por, no fim, alcançar os objetivos que já se propunha antes da deficiência. Isso torna notório o sentimento positivo em sua mudança subjetiva (Keyes & Ryff, 2000).

Como o próprio título da seção relata: a aceitação é constante, cabem ser trazidas falas também sobre os baixos que compuseram as trajetórias das participantes. Para isso, é resgatada a história de Maria, a citada no início dessa análise.

Maria (excerto 6): Bom... se eu disser a você que eu aceitei↓ cem por cento, eu estarei sendo hipócrita, né? Eu estaria mentindo nesse sentido. Eu não aceito ainda, porque assim, o fato de eu ser ainda muito dependente, eu consegui eh, eh, isso me deixa muito mal↓ porque eu sempre fui uma pessoa muito eh... independente↑. Eu sempre corri atrás de tudo... pelo contrário↓, eu sempre ajudei↑ muito as pessoas↑. Pessoas... Pessoas que eu digo assim, né? Eh pessoas próximas, né? Familiares. (...)
E aí eu sempre fui muito ativa, nunca parei assim, eu tava viajando, tava aqui até pro interior e voltava de começo inteira realmente bem corrida↑. Né? E tinha filho pequeno porque quando eu sofria sempre meu filho tinha três anos, então eu tinha que dar conta dele também de todas as questões, né? <Que envolve uma criança pequena>. E quando sofri um acidente, minha vida estagnou↓ de fato, eu fiquei dependente pra tudo. Desde tomar banho, desde vestir, de me alimentar tudo. Então assim, foi um choque↓. E aí, digo a você que daqui pra frente, aqui totalmente, sabe assim, no fundo do poço total. E aí foi quando eu adquiri ansiedade que até então era uma coisinha de ansiedade... não sabia o que era, eu nem que tinha ansiedade. Eu fiquei muito mal mesmo, durante quatro anos, eu fiquei de fato, eu tinha a minha vida para o estado de eu sair da cama pra uma cadeira do papai, aquelas poltronas do papai da sala e a minha vida era essa. Eu ia pro quarto pra dormir, acordava de manhã, ia pra sala de novo. Meu esposo trabalha e me deixava nessa cadeira e ali eu passava o dia, sabe? Então foram quatro anos desse jeito↓, eu não tinha autoestima, eu não queria me cuidar↑, eu não queria fazer nada, muitas vezes eu não queria nem sair do quarto, eu queria, eu entrei praticamente num quadro de depressivo↓, sabe.

Esse fragmento mostra a perspectiva de quem passou por maiores efeitos negativos em sua saúde mental pós-deficiência (Keyes & Ryff, 2000). As mudanças em seus papéis performados afetaram em um nível de que a participante fala sobre como passou quatro anos em um quadro depressivo. Maria passou de uma jovem mãe ativa, empreendedora, que auxiliava sua família para alguém altamente dependente. Posterior a esse excerto, ela narra outro *turning point* (Bruner, 1994), uma conversa com seu pai.

Maria (excerto 7): Foi... foi uma conversa↑ barra né, mas também uma discussão que digo, com o meu pai. Que naquele momento, naquele momento que a gente conversou eu senti aquilo. Algo negativo, sabe? Como o fato dele dizer pra mim que eu tinha que

sair daquela situação, eu não, não podia me entregar daquele jeito, ficar daquele jeito, da do jeito que eu vinha vivendo há quatro anos no momento eu vi com uma crítica, sabe? Pra mim, foi muito difícil:: daquilo↓ e por algum tempo eu fiquei muito magoada↓, só que hoje em dia↑ eu tenho uma percepção diferente disso. Eu acho↓ que se não fosse aquele choque de realidade, se não fosse aquilo que ele me falou, porque no momento eu encarei como algo negativo, mas que eu já vejo que não foi, eu acho que eu estaria ainda da mesma forma, sabe? E aí, assim, o caminho que busquei, foi, foi uma escolha minha, né, foi voltar, mas foi tentar a graduação, buscar uma mudança de vida, uma independência financeira também, sabe? Então, é isso, isso foi escolha minha, se for pra eu conseguir, mas aquele, o fato de eu não podia continuar daquele jeito pra mim hoje eu vejo como algo muito importante.

Embora tenha sido um momento negativo, como ela mesmo fala, foi o ponto em que Maria percebeu a necessidade de mudar sua perspectiva. Assim, buscou suporte psicológico, voltou a estudar, empreender e reivindicou as identidades que performava. Helena também passou por uma experiência como essa, sua primeira vez em um shopping após o acidente. Assim como Maria, teve um parente para interceder sobre não aceitar sua atual condição.

Helena (excerto 20): Então sempre foi assim, em me ajudar e também de me dar algumas broncas hh. Porque eu lembro que a primeira vez que eu saí pro shopping a gente:: demorou horrores pra conseguir sair, né? Porque tem que me vestir, era todo aquele processo e sentar e depois estava toda arrumada, aí vinha vontade de fazer “xixi”, fazia “xixi”, tinha que tirar a roupa todinha pra trocar a fralda, tudo isso, né... Aí quando a gente entra no shopping pessoal tudo olhando *pra* mim, olhando, olhando, “eu quero ir embora agora”. “Eu vou embora agora, eu quero ir embora agora”. E quando eu cheguei... dentro do carro, aí a mãe fez assim, “Olhe, essa é a primeira e última vez que você faz essa palhaçada que a gente demorou horrores pra sair”. Ela trabalha, eh, de madrugada na Unimed. “Passei a noite todinha acordada. Cheguei, me arrumei pra a gente sair e você fez essa palhaçada. *Apois* saiba que essa é a primeira e última vez. Você está escutando? Que você fez isso. Porque eu não estou vendo nada de mais aqui. Se os outros estão olhando problema dos outros. Que estão olhando. Você está arrumada e é isso”. Aí:: assim sabe? Quando tem que dar choque de realidade, ela dá também. Então é aquilo. Realmente a família foi essencial, mas minha mãe ela sobressaiu tudo.

Esse episódio demonstra dois pontos importantes para aqui ser discutidos: o olhar de estranheza das pessoas sem deficiência diante dos corpos com deficiência ocupando espaços e como os parentes e pessoas próximas vivenciam de maneira estendida às experiências negativas. O primeiro é reforçado nas falas de outras participantes, Adriana, por exemplo, comenta sobre reações que variam entre curiosidade sobre como foi o acidente: “aposto que foi de moto”, o seu coto, “nossa, como é pequenininho” e também relata sobre algumas pessoas terem nojo “como se eu fosse o alienígena praticamente mesmo. Vem com cara de nojo mesmo”. Ela comenta que hoje não se importa com os comentários e atitudes e se utiliza de uma estratégia de enfrentamento reativa (Echeverri & Solomonson, 2019), encarando e tendo replicando com discursos como: “foi um acidente mesmo, mas isso não é de seu interesse, então licença, obrigada”. De maneira parecida, Lea esboça esse tipo de reação quando vista com anormalidade

pelas pessoas sem deficiência: “as pessoas olham, eu pego e encaro de volta pra deixar as pessoas sem graça.”

Acerca do segundo ponto, vale trazer uma perspectiva além do apoio emocional que a família exerce, o sentimento de sufoco de uma possível superproteção. Lea aborda que após tornar-se uma mulher amputada, mudou-se de cidade, buscou uma nova vida, e um dos motivos para tal decisão era esse sentimento de sufocamento.

Lea (excerto 3): (...) E eu lembro que eu demorei... três meses pra colocar uma prótese depois do meu acidente em si... E o dia que eu coloquei a prótese foi o mesmo dia, que, eu cheguei em casa, a primeira coisa que eu fiz foi ligar pra concessionária e mandar a moto arrumar↑ porque eu queria voltar a ter o meu meio de locomoção. Porque eu sempre fui muito independente, eu não gostava de depender de alguém pra me levar em qualquer lugar. E eu lembro que quando eu precisei, aquela dependência de início de alguém me ajudando aqui ou me ajudando ali, ou enfim, aquele o cuidado que, enfim a minha família meio que me sufocou↓ Foi um pouco difícil, eu lembro por um bom tempo eles um pouco me sufocaram. Porque eles tinham aquele cuidado excessivo, aquele medo, eu acho medo da minha mãe. Eu tenho uma irmã mais velha, tenho um irmão mais novo, meu pai, todo mundo e eu acho que foi até isso que me fez um pouco <vir> embora pra Porto Alegre. Eu vim em dois mil e quatorze, eu vim embora pra cá, sozinha, ahm foi algo meu, pessoal.

“Ai, vou embora, eu quero tentar uma vida nova”, não conhecia ninguém. Aqui lá eu tinha muitos amigos, tinha uma vida OK. Tinha um emprego bom, *ahm*, tudo bem tranquilo e eu vim *pra cá*, eu lembro que eu decidi vir embora pra cá, eu nem... não conhecia ninguém aqui. Não tinha:: ... emprego, não tinha nada. “Ah eu vou embora” eu lembro que eu decidi vim embora julho de dois mil e quatorze e em dois meses eu só arrumei um lugar pra morar. (...) Vim pra cá em setembro, só passei meu aniversário lá que era dia nove de setembro e *vim* pra cá. E desde então tô aqui... vim embora dia doze de setembro de dois mil e quatorze, trabalhei até as seis↑ da noite e naquela madrugada vim embora.

Após a mudança, Lea narra sobre as dificuldades enfrentadas no mercado de trabalho, destacando a percepção do preconceito no ambiente profissional: “que até antes de ser PCD eu era gerente e depois... que eu virei PCD os cargos eu consegui foram de auxiliar↓, assistente↓ no máximo analista júnior”. Lais apresenta considerações parecidas:

Lais (excerto 1) (...) Eles não percebem o próprio pessoal do mercado, ele não percebe aquele paradigma que foi criado. Ah, só recebe um salário mínimo por conta do benefício”. Não é assim. Pessoas com deficiências também podem trabalhar. Hoje eu trabalho numa empresa cem por cento digital, com uma equipe totalmente de pessoas com deficiência e tipo é extraordinário que tem como acontecer, entende? Mas criaram tantos paradigmas ao redor da gente, tanta coisa que isso dificulta↑ muito e a gente vê até mesmo como um comprador daquele produto.

Falas como essas reverberam sobre como as pessoas com deficiência sofrem preconceito, estigmatização e capacitismo nos ambientes de trabalho e consumo (Saren et al., 2019; Ho et al., 2022). Práticas como essa ocorrem sob o entendimento de que as pessoas com deficiência não são eficientes para o trabalho e que não possuem condição financeira suficiente para consumir de maneira plena, o que já foi alvo de estudos anteriores, tal qual, Goodrich e Ramsey (2012).

Ao final, essa apreciação contempla sobre como para as participantes da pesquisa percebem o processo de autoaceitação, para elas, o maior problema é externo, como a sociedade reage sobre seus corpos e suas ocupações nos espaços.

Lais (excerto 5) Eu sofri um acidente em >dois mil e quinze<, em dois mil e dezoito eu estava começando a empurrar com a <barriga<, depois do acidente e em dois mil e dezoito que a ficha caiu pra mim. Cara, olha tudo que está acontecendo. E foi quando eu finalmente percebi↑ que eu eu não era a mesma pessoa de antes↑. Que eu estava começando a mudar. Então foi difícil. Eu desenvolvi muita ansiedade, não queria sair e ficava com vergonha de ir pra rua porque é desconfortável às vezes você chegar na rua receber um parabéns do nada aleatoriamente “parabéns porque você sai pra rua”, entende? E passa por situações que o capacitismo criou nessa cultura da gente criou então foi bem difícil e ainda está sendo porque, por exemplo, eh hoje você respondeu à pessoa, mas tem situação que me deixa desconcertada. Tem situações, por exemplo, eu dançava na rua antes e aí chegou já gente pessoa *pra* falar pra mim, “cara tu está dançando mesmo?”, “Tu é cadeirante mesmo ou tu só está aqui fazendo mídia?” Entende? Então, tipo, eles não me deixaram entrar naquele lugar↑ e aquilo acabou criando uma frustração que eu não queria dançar no momento, entendeu? E eu acho que a parte da aceitação não é só sobre mim, mas como as pessoas ao redor me veem↑, porque ainda tem isso, eu ainda não me desprendi disso. É um grande defeito↑ meu, de me desprender da opinião alheia e não olhar tanto pra mim, entendeu? Porque na minha parte eu sei que se fosse só, só eu, acho que eu já teria me aceitado mais, como posso dizer? Eu teria me aceitado mais do que hoje eu me aceito. Entendeu? Então tem toda essa parte da sociedade da parte do dos comentários. Eu acho que isso dificulta↓ bastante.

Pode-se perceber que para Lais, até mesmo deixar de fazer coisas que gostava, nesse caso, dançar, se tornou uma experiência negativa devido aos comentários negativos. Ao longo desse fragmento, a mesma fala sobre como atitudes capacitistas tornam suas experiências nos ambientes desconfortáveis. Helena realiza um comentário similar: “Porque não é porque eu estou sentada numa cadeira de rodas que eu sou uma guerreira”. Essas falas expõem a necessidade de mitigar essa combinação entre o poder social, valores culturais e pessoais prejudiciais às pessoas com deficiência, os quais impõem suas características físicas ou mentais como algo negativo (Na, 2010).

Ademais, diversas são as angústias e ansiedade sobre o novo corpo que se passa a ter. Ward Khan et al. (2019) expõem em um estudo sobre a sexualidade da mulher amputada como, muitas, podem não se sentir uma “mulher completa”. As participantes apresentam histórias similares quando questionadas. O fragmento abaixo é proveniente de uma das narrativas que Isabel desenvolve ao longo do encontro. Essa participante tornou-se mulher com deficiência há mais de vinte anos, quando questionada sobre quem ela era antes e quem se tornou, ela afirma não se lembrar muito, isso porque, quando se tornou paraplégica, ainda era uma adolescente.

Isabel (excerto 7): Aí acho que hoje sou uma pessoa bem vaidosa. Eh, sou uma mulher bem vaidosa. Uma vez né?↑ No começo da minha lesão, uma outra mulher com deficiência, que eu conheci↓, que era que, inclusive, eu nem tenho mais amizade com ela, porque ela é uma pessoa extremamente tóxica. Só que eu não, não tinha percebido::, né? Mas ela me falou uma coisa que me marcou muito que ela falou que...

eh, que por mais que a gente↑ **A pessoa, a mulher com deficiência, ela tinha que ser eh melhor do que as outras.** Então eu tinha que ter o cabelo mais bonito, porque já não andava, então sabe tipo essas comparações assim:: bem machistas↑
 E aí eu fiquei muitos anos com aquilo na minha cabeça assim. Então eh demorou muito *pra* eu entender que não é uma competição. Mas por um por uns bons anos eu ficava pensando isso que eu tinha que ter o cabelo mais bonito↑, a roupa mais bonita↑ eh em relação as outras meninas porque eu já perdia↓ nesse sentido em relação a outras mulheres. Tipo, como se de uma nota dez eu nunca fosse ter uma nota dez, que eu já tinha uma deficiência, então eu teria que ser melhor↑ em outras situações. Eh, era assim, umas coisas meio irreais↓ assim::, mas enfim não tinha muito parâmetro↑ pra:: comparar↓, sabe?

A percepção de Isabel se demonstra de maneira semelhante com os achados no estudo de Ward Khan et al. (2019). Isabel conseguiu processar o que essa outra mulher com deficiência falou. Em 2022 é influenciadora digital e ativista, como colocado em sua caracterização, desafia padrões e apresenta autenticidade em sua estética. Diversos são os relatos de situações parecidas com essa, apresentadas pelas participantes da pesquisa. A próxima aqui contemplada é de Lais, extrapola o foco principal dessa análise, sobre o corpo, mas toca em outro aspecto, também contemplado na seção anterior e no estudo de Ward Khan et al. (2019).

Lais (excerto 10) Eu sou insegura de vida, mas eu nunca de relacionamentos traumáticos hh, eu acho que basicamente é isso, relacionamentos traumáticos, mas eu tive um relacionamento... faz o quê? Cinco anos de acidente, antes foi antes do tempo faz oito anos por aí, eu descobri muito que pessoas sem deficiência↑ viviam experiências “comuns”. Mas não foi legal. E tinha vergonha de andar comigo porque eu era uma pessoa com deficiência. Querendo ou não é uma coisa que até hoje eu tento lutar com essa insegurança, sabe↓? De Como eu posso te explicar do meu corpo↑, da minha deficiência↑, mas é uma coisa que como eu falo, eu estou tentando mudar. Já estou em algum relacionamento? Estou. Mas é difícil desconstruir uma coisa que você passou anos construindo. Sabe?

Esse relacionamento ocorreu no início de sua deficiência, através do relato pode-se perceber como experiências como essas são comuns na realidade de muitas pessoas com deficiência e como podem ocasionar traumas e dificultar a aceitação da deficiência. Ademais, momentos como esses se configuram como uma das diversas violências vivenciadas pelas pessoas com deficiência (Watermeyer & Swartz, 2016). Posterior à fala acima, Lais relata sobre seu novo relacionamento e sua tentativa de fazer os parentes de seu namorado entenderem qual seria o papel dele. “Então eu fui explicar, sentei, expliquei, que ele não, eu não precisava de ninguém pra cuidar de mim, eu podia me cuidar sozinha e se eu estava com ele, era o que eu queria, compartilhar minha vida com ele”.

Além de lidar com a bagagem emocional do corpo modificado, ao tornar-se pessoa com deficiência, o indivíduo se depara com questões corporais, as quais envolvem a saúde e a nova forma corporal, esses pontos são abordados a seguir.

4.1.1 Acolher o novo corpo: o processo de entender mais uma identidade

"Sem armaduras, sem efeitos e bons ângulos.
 Essa sou eu no momento mais vulnerável do meu dia.
 Onde nada mais importa.
 De água leve embora qualquer maquiagem.
 Qualquer filtro.
 Onde eu sou cem por cento eu com minhas cicatrizes.
 Cicatrizes que marcam a vitória da vida em mim.
 Esse é o vídeo mais difícil e sincero que eu fiz.
 E assim como eu, te convido a ser real.
 Sem filtro, sem armaduras, com medo, mas sem medo.
 De ser você".
Fonte: Retirado do Instagram (2022).

O que se encontra escrito acima se trata da transcrição de um *reel*, retirado da rede social Instagram. Esse conteúdo é proveniente do perfil de uma jovem de vinte e cinco anos, com menos de um ano de amputada. Nele, se encontra a moça, debaixo do chuveiro, vestindo um biquíni branco, exhibe as cicatrizes, cabelo falhado, mostra o corpo que por meses sofreu os efeitos para além da amputação de sua perna, fruto de um acidente de ônibus na Avenida Paulista. Como ela mesma diz, as cicatrizes são marcas da vitória da vida. Esse vídeo de quinze segundos foi encontrado na época em que a pesquisadora reformulava o roteiro de pesquisa. Chamou-lhe a atenção e com as leituras e reflexões sobre mudança subjetiva (Keyes & Ryff, 2000) e imagem corporal (Khan et al., 2019), decidiu questionar às participantes como era olhar para o seu novo corpo.

Dois pontos são percebidos nas narrativas das participantes: a perda de funções do corpo e a imagem corporal, o que é o foco principal dessa análise. De maneira sintética, o processo de autoaceitação do corpo, ou de realmente, acolher as novas formas, para elas, muito se relaciona à memória. Há um apego ao que era possível de fazer antes da deficiência, o excerto abaixo corrobora com a teoria da Mudança Subjetiva, sobre como a perda de funções ao longo do tempo gera sentimentos negativos, prejudicando a saúde mental do indivíduo (Keyes & Ryff, 2000).

Helena (excerto 12): Foi bem complicado assim... porque era justamente isso. “E agora faço o quê?” Fora essa questão da memória, né? Que você fica, “poxa, mas eu fazia isso”.

Eu costumo dizer que é bem mais fácil pra quem já nasce com alguma deficiência porque não sabe o que é correr na praia, eh, não sabe o que é sentir realmente... é sentir o chão, eu tenho muita saudade, sabe do quê? Eh, quando eu sentava depois de cinco seis horas da tarde, quando eu não tinha assim o que fazer no sábado à tarde, eu sentava na frente de casa, na calçada. Aí eu sinto uma saudade que é assim, tem esse vento, sentar no chão realmente sabe? Sem precisar de ajuda de ninguém e aí eh foi bem difícil essa questão de vestimenta foi assim. A primeira coisa que aconteceu porque tudo ficava apertado, eu tive que mudar minhas roupas completamente porque

eu voltei pra casa depois de quatro meses↑ internada, então meu corpo já não era o mesmo. Eh, eu tinha blusas muito apertadinhas que como eu estava com o braço, eh, imobilizado, eu não podia usar elas, então eu comecei a gostar de usar macaquinho porque era o mais fácil de colocar. Então, até hoje, agora mesmo eu estou de macaquinho hh. Todo dia uso, eu acho que eu tenho uns oito. Sete a dez macaquinhos. E macacão também. Porque é mais fácil, sabe?

De colocar, é mais fácil de manusear↑. Então essa adaptação foi um pouco difícil↓. Mas eu ia buscando pessoas que pudessem me ajudar nesse sentido, sabe? **De como fazer pra minha vida mais fácil ou mais parecida com o que era antes? Que não volta, sabe Bruna?** É assim, é um eh eu fiz um pouco de terapia, eh, com a psicóloga, pra entender realmente isso. Porque não adianta você ficar sempre “aí quando, eu voltar”, eu creio muito em Deus e que eu vou voltar a andar.

Isso não é, como é que eu posso dizer, assim, uma doídice da minha cabeça não. Eu tenho muita fé, e fé move montanhas, isso ninguém vai tirar de mim. Mas eu preciso ser prática com o que eu tenho. Hoje eu não posso ficar sentada realmente, literalmente esperando que um fato novo aconteça. Então é assim, eu fiz terapia justamente pra entender que é ótimo, eu tenho minha fé, eu vou voltar a andar, mas eu preciso agir hoje, então assim hoje eh é como eu te disse a gente chora. Está bom, vamos lá. “Vai fazer o quê?” Sabe? **Então se é pra dar a roupa que me dava, então vou dar a roupa**. Não adianta ficar no guarda-roupa se eu não vou usar. Então não tem necessidade de estar aqui dentro. Qual é a roupa que dá agora? Pronto vai vestir essa. Vai essa. Pronto. É assim, entendeu? E foi muito complicado essa questão de não de estar sentada. Mas foi de ter que mudar tudo isso.

Helena narra como sente falta de coisas simples, como sentar-se na calçada, caminhar na praia e também fala sobre as roupas que gostava e com a deficiência passou a não as usar mais. Hammer et al. (2017) tratam sobre a como o crescimento pós-traumático de pessoas que passam a conviver com alguma deficiência e estabelecem cinco domínios para a autoaceitação da deficiência: superação de limites, sentimento de empoderamento, aceitação da identidade e criação de mecanismos de enfrentamento. Através da fala dessa fala e outras citações ao longo das análises percebe-se a existência desses domínios, primeiro, Helena busca por maneiras de resgatar coisas que fazia antes da deficiência, superando limites; se coloca em um lugar de protagonismo, quando mantém-se estudando, sendo aprovada em um concurso; entende que a deficiência é parte de sua vida e que não poderá voltar a ser como era antes; e busca maneiras de adaptar-se à nova realidade. Além disso, pode-se depreender dessa fala a existência de um valor pessoal que se apresenta como forte para Helena, a religiosidade, traduzida pela fé em Deus (Rokeach, 1977). Outra participante também se utiliza dos estudos como forma de empoderar-se, Maria inicia sua graduação em psicologia após quatro anos desde a deficiência.

Ao se falar sobre aceitar que o corpo não funciona mais como antes, existe outra questão envolvida, como a atividade física, para manter o corpo saudável, é também comprometida.

Maria (excerto 8) Foi muito difícil, né. Muito difícil de verdade, porque assim eu já tinha algumas coisas que me incomodavam:: <antes do acidente> e seria tipo uma barriguinha um pouco maior, porque eu tinha tido filho, eu já tenho lá predisposição pra ganho de peso, porque toda minha família é assim. Quando jovem é todo mundo muito magro e aí quando vão ficando adultos já vão ganhando peso, principalmente as mulheres quando tem filho. Então assim já é bem comum na minha família. Então isso já vinha acontecendo comigo, né? Depois que eu tive meu filho eu já eu já me

sentia, eu não me sentia assim... o corpo que eu queria antes mesmo dele nascer, depois que ele nasceu veio a dificuldade de perder todo o peso que ganhei durante a gravidez, mas eu conseguia lidar. Tipo... uma cinta, um modelador, alguma coisa e outra eu já conseguia, sabe. Me sentir bem com as roupas que eu queria vestir, mas aí depois do acidente vem a questão da musculatura, flacidez, né? Não ter mais tônus porque a minha lesão foi bem alta, a nível de T5 então é uma área já próxima ao seio e aí eh, assim todo o tônus né? Do corpo, abdômen, quadril, pernas, eu não tenho mais. Então já vem a questão da flacidez, a dificuldade de vestir as roupas, porque uma coisa é você tá em pé, vestindo uma roupa, uma calça pra cair bem. Outra coisa é que você tá vestindo a roupa deitada, tem toda aquela dificuldade, quando você passa pra cadeira, já não fica do mesmo jeito, fica de um lado, do outro. Então assim, pra mim ainda hoje é muito difícil, muitas vezes eu me estresso. Às vezes eu compro alguma coisa, eu acho que vai ficar bacana, quando eu chego e que visto, a realidade é diferente. Sempre tem aquela frustração↑ de não ter o que eu queria, do jeito que eu queria, ter que devolver e voltar pra outra coisa↓.

Maria fala sobre como é difícil ter de lidar com o corpo e não conseguir modificá-lo e como a aparência do mesmo é comprometida pós-lesão. O sentimento de frustração se faz presente diante de tal impossibilidade (Ward Khan et al., 2019). Anna também comenta sobre isso, após a pandemia viu seu corpo tomar maiores proporções e comenta o como é difícil perder peso, “não adianta ir pra academia que a parte do músculo que no caso ajudaria a definir o corpo, eh, você não sente, você não se movimenta”.

Sobre a imagem corporal, se faz importante resgatar o *reel* transcrito acima, da jovem amputada, sobre como acolher as marcas que possui. Adriana relata como foi o processo de naturalizar o seu novo corpo, o seu coto, durante a fisioterapia.

Adriana (excerto 7): olha, eu não gostava. eu não gostava de jeito nenhum hh Eu não gostava de estava muito... de olhar no espelho, eu não gostava de ver, ainda mais do... do joelho pra baixo - eu não gostava. Mas com ajuda de uma fisioterapeuta ocupacional que fez a fisioterapia diante do espelho sempre... sempre fazia diante do espelho, aí eu fui criando aquela visibilidade, meu cérebro foi aceitando, “ah, eu sou amputada”. Foi... mediante essa fisioterapia do espelho que eu consegui realmente me olhar no espelho sem sentir aquela angustiazinha ↓ sem aquele receio↓ por diante disso, a partir dessa fisioterapia.

A fisioterapia durou cerca de seis meses e através desses momentos, de deparar-se com a sua própria imagem, que Adriana entendeu e assumiu mais uma identidade, a de mulher com deficiência. Lea também narra sobre como foi para ela se acostumar com a deficiência, conforme já exposto, com três meses desde o acidente ele já passou a usar a prótese e por anos preferia usar roupas e uma capa para esconder a estrutura da prótese. Ela narra que por anos, fingia aos outros e a si mesma sobre ter aceitado ser uma mulher amputada. No entanto, durante a entrevista ela afirma que isso não era verdade, que por muito tempo, tentava ao máximo esconder sua deficiência.

Lea (excerto 7): Eu tive várias fases, eu acho tá? Eu tive a fase de que, eu utilizo uma prótese né? Eu tive amputação do joelho pra baixo, ali uma parte da perna que tive amputação. Eu tive várias fases... A primeira fase foi querer ter uma prótese com uma estética↑ que fosse mais parecida:: possível com uma perna normal porque aquela questão do disfarce talvez, por mais que eu não me dizia por fora que eu não me importava, mas eu acho que por dentro talvez↓ eu me importasse e eu não tinha percebido isso na época.

Mas com certeza eu me importava. Acho que tive essa fase de usar assim por um bom tempo eu usei uma prótese com uma cosmética estética pra fora que parecesse o mais ãhn próximo de um membro↑ possível↑ assim que tanto é que talvez para as pessoas não repararem ou não verem enfim.

Daqui a um dia eu vou, me libertei, “ah, não quero, quero usar algo que realmente chama atenção porque eu não aguento mais olhar as pessoas, vão olhar e essa sou eu Ponto” me libertei, tirei aquela estética e eu gosto que apareça o ferro, tem uma prótese e ponto. e... e... Não quero mais a parte estética↑ essa sou eu e deu. E agora eu não tenho mais a parte estética já faz um tempo e nem lembro quando foi que eu tirei, mas eu lembro que no meu casamento ainda tinha essa parte cosmética sim. Eu casei em dois mil e dezenove, é acho que foi dois mil e dezenove, eu já nem lembro mais meu casamento, é porque a gente já morava junto, então a gente começou em dois mil e dezessete, um mês depois a gente já tava morando junto hh e enfim. Eu não lembro quando foi, mas não faz tanto tempo assim.

Só sei que tirei, me libertei, entende? ... Fui me libertando aos poucos e agora eu não me importo↓ assim não... E eu dizia pra mim mesma antes que eu não me importava antes, mas eu tenho certeza que eu me importava. Porque o fato de querer que fosse parecido era uma forma de eu me importar, sim, e agora não... Não me importo e eu gosto de usar meus enfeites, coloco umas pedrinhas bonitinhas.

Gosto que seja algo mais a minha cara↑ já tive um encaixe com umas caveiras, algo assim, algo mais estilizado. Fui deixando a minha cara↓ e pronto, algo mais parecido comigo e eu acho que é isso. A questão de aceitação foi <aos poucos> e com relação eu achava que no início eu aceitava, mas eu acho que eu não aceitava por dentro não hh.

Com o passar dos anos, Lea foi aceitando, além de sua deficiência, a estética que ele representava. Entendeu que a prótese era parte dela e que poderia também ser parte do seu estilo, agregando seu modo de vestir alternativo à estética da prótese. Em outro momento da entrevista, Lea ainda dispara: “as pessoas têm sonho em ter um sapato diferente, bonito, eu quero ter uma prótese bem diferente”. Ocorre realmente uma agregação dessa identidade e se reivindica, além de sua função prática, o imaginário que pode haver por trás da prótese, podendo ser, a percepção tecnológica, como se fosse um *cyborg* ou traduzir a prótese em arte, o que apresentado na captura de tela a seguir.

Figura 3 - Captura de tela: Prótese é arte.



Fonte: Retirado do Instagram (2023).

A tentativa de mascarar a deficiência é prática comum em outras mulheres com deficiência, a afirmação de Lea corrobora com estudos anteriores, há uma busca por aceitação e evitação de qualquer estranhamento por parte da sociedade (Ward Khan et al., 2019; Verschuren et al., 2015; Murray, 2004). Isabel, mulher cadeirante, fala sobre como os corpos amputados não são tão visíveis e normalizados como o dela. Conforme já exposto, a mesma participou recentemente de um concurso de Miss e sobre o evento ela faz uma constatação: “De competidoras amputadas... que pra mim, é muito, pra a gente aqui no Brasil visualmente é muito difícil, você ver uma pessoa amputada. Por que as pessoas escondem a amputação, sabe?”.

Resgatando sobre olhar no espelho, acolher o corpo e suas marcas como apresentado inicialmente, cabe trazer a continuação do excerto 12 da entrevista de Helena, como ela se olha atualmente.

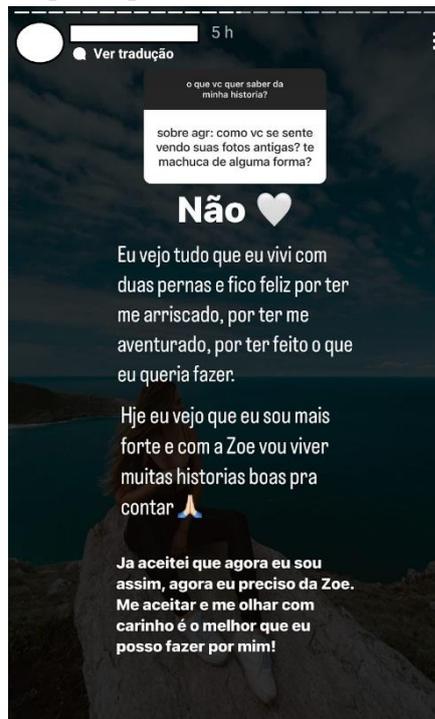
Helena (excerto 14): Ah, é bom viu↑? hh Hoje em dia eu me vejo muito empoderada sabe? Que lógico, que eu ainda tenho muitas queixas com o meu corpo, mas eu me acho muito maravilhosa assim, por tudo que eu consegui, por tudo que eu tô conseguindo, sabe? É isso, eu me acho maravilhosa. Se eu falar o palavrão, era aquele palavrão mesmo que tu está achando hh.

Nota-se um sentimento de completude, a autoaceitação ultrapassa a visão sobre o corpo, envolve também a percepção de alcançar o que Helena se propunha desde antes a deficiência.

Ela assumiu anteriormente, tornou-se a pessoa que sempre quis ser. Esse fragmento, se analisar sua estrutura, mostra entusiasmo quando ela diz que é bom, há também ênfases em partes importantes: “me acho muito maravilhosa com o meu corpo, mas eu me acho muito maravilhosa assim, por tudo o que eu consegui”. Ela também relata suas queixas, principalmente com relação à saúde, mas mantém-se firme sobre quem se tornou, o que é destacado ao final, quando não fala o palavrão que a definiria e ri. Antes de chegar nessa afirmação, Helena narra como era olhar para o corpo no início: “Então assim, a princípio eu não me olhava muito no espelho... também tinha fralda. Eu botava a calça, né? Tudo. Mas... para você ter uma ideia, eu acho que eu não tenho foto de corpo na época que eu usava fralda”.

Dentre as observações realizadas no Instagram, foram encontrados *stories* de uma influenciadora digital sobre como era rever fotos antigas, de quando era uma mulher sem deficiência. Sua resposta segue um padrão parecido. Embora a influenciadora que produziu esse conteúdo esteja em um momento diferente em comparação ao de Helena, está há menos de um ano amputada, entende que também irá viver histórias boas, que sentirá orgulho sem a perna.

Figura 4 - Captura de tela: o corpo amputado e a memória.



Fonte: Retirado do Instagram (2023).

Outras participantes seguem a linha de pensamento de Helena e da influenciadora digital, sentem-se mais fortes e preferem a nova versão, a identidade agregada. Lais se sente mais madura e prática depois da deficiência, principalmente, após acolher seu novo corpo. Lea

possui a mesma percepção e se considera uma pessoa melhor, atenta às pautas sociais, convive com pessoas diversas e considera “ter saído de uma bolha” após adquirir a deficiência.

Ainda sobre acolher o próprio corpo, aceitar a mais uma identidade, há uma participante que traz outras considerações. Sua contribuição aqui reside no processo de identificação da identidade 'mulher com deficiência' quando suprimida por outra, nesse caso, mulher gorda. É a narrativa de Isabel que agora será contemplada. Cabe recapitular, ela é uma mulher que se viu em uma cadeira de rodas muito jovem, aos dezessete anos, em uma época em que ainda não existiam redes sociais ou qualquer representatividade na mídia

Isabel (excerto 8): Ah:: eu... olha↑ eu acho↓ difícil:: falar só no do ponto de vista da↑ deficiência. Porque:: eu não não vivi só isso, né. **Foi várias questões assim eu era obesa, quer dizer eu fui engordando durante muitos anos, aí por não ter, eh... por achar que eu não merecia esse olhar como mulher↑, né?** Por ser sempre aquela pessoa que ficava num canto e tal, então eu não me olhava muito, eu acho que isso tem relação também com... a deficiência. Mas a questão de ser obesa↑, eh:: foi uma das questões principais, eu acho assim... como eu não tinha muita visibilidade:: **A questão da pessoa com deficiência e quando eu me percebi como uma mulher obesa↓, eh... eu comecei a encontrar um conforto↓**, eu comecei a encontrar grupos de outras mulheres obesas, então não tinha tanto esse reconhecimento da pessoa com deficiência que tenho hoje. Então por muitos anos↑ foi esse reconhecimento de ser uma mulher obesa, tanto que até hoje se você olhar você vai ver que eu vou muito pra eventos... de moda que são os eventos *plus-size*. Mesmo não sendo mais uma pessoa *plus-size*. Hoje eu uso consigo comprar na maioria das lojas. Antigamente eu não conseguia. Era só nas lojas *plus-size*. Mas tenho ainda identificação com esse meio. Porque:: eu acho↑ que isso foi um fator importante na minha vida↑. **Fez com que eu conseguisse enxergar↑ a mulher antes de ser eh gorda↑**. E antes de ser uma mulher com deficiência. Então acho que mais a questão do plus-size, tenho mais informações dessa linha - do que da questão da deficiência.

Porque aí eu me tornei modelo e eu fui modelar, desfilei pra marcas sendo uma mulher com deficiência, **mas o fator era a questão de eu ser uma mulher gorda↑**. Então isso vinha antes... né? Da questão da deficiência. **Então pra mim, parece que demorou um pouco mais pra eu me reconhecer como uma pessoa com deficiência** pelo fato de não ter outras pessoas com deficiência nos meios que eu ia, sabe? Então era mais fácil eu ser reconhecida como “ah, uma mulher gorda” e participei de vários projetos que teve muita repercussão... e **chegou o momento que eu estava muito gorda pra minha mobilidade como pessoa com deficiência, pra mim... estava muito difícil↓ eu me locomover↑, eu me movimentar↑**. E aí eu optei pela **redução de estômago** e aí esse foi o momento, Bruna que eu acho que é uma parte da minha história que talvez você não sabe, eu fui cancelada. Eu tinha outra visibilidade, eu já estava ganhando espaço, eh, como modelo *plus-size*, a partir do momento↓ que deixei de ser, que eu fiz a redução:: do estômago, eu fui cancelada↑. Então eu tive essa reviravolta, assim das mulheres não se identificarem mais comigo, porque eu deixei de ser gorda. Eu continuei sendo uma mulher com deficiência↑, mas acho que até então eu não tinha essa identificação, assim de que eu ainda fazia parte de uma minoria, sabe? Então teve algumas coisas, assim que eh além da moda↑ e também... com relação à moda que foram:: acontecendo na minha trajetória de vida e que me fizeram perceber que eu era além disso. Eu era além de ser uma mulher gorda, eu... eu era além de ser uma mulher com deficiência, mas não sei se por conta de... **de não ter tantas eh mulheres com deficiência pra eu me identificar↑**, sabe pra eu conviver? Eu não consigo ter essa visão... só da pessoa com deficiência, porque eu passava por duas questões, quer dizer o provador não entrava a cadeira de rodas, mas o provador também não me servia porque eu era gorda. Porque eu não passava na porta. E aí eu tinha essa identificação com mulheres gordas que eu tenho até↑ hoje↑. Né? Eu não sou uma mulher magra, mas eu eh convivi muito tempo, né?

E vivi situações que outras pessoas sentiam as minhas dores, sabe? Acho que mais do que a deficiência.

Além das sinalizações utilizadas na análise de narrativa, para dar destaque a passagens importantes da narração de Isabel, a pesquisadora optou por destacar outras partes importantes para esse momento de análise. Isabel fala sobre como antes de se perceber mulher com deficiência, assumia apenas uma identidade, a de mulher gorda. Essa identidade por muitos anos repercutiu fortemente sobre quem ela era, apenas quando é cancelada que começa a se perceber verdadeiramente como uma mulher com deficiência. Sobre essa jornada, ela justifica o motivo de não se perceber como tal, a falta de representatividade e visibilidade de outras pessoas com deficiência. Devido a isso, encontrou conforto em um grupo maior, o qual, quando percebeu que a mesma não mais se encaixava naquele padrão, após a redução de estômago, é “removida” do grupo. Nessa fase, sem identificação, começa a compreender a deficiência como parte importante de si. A partir desse momento, se inicia sua aprendizagem e seu ativismo, que hoje é marcante em sua rede social.

Esse mesmo excerto reverbera sobre a necessidade de representatividade das pessoas com deficiência na mídia, isso porque através dela se pode modificar comportamentos prejudiciais às pessoas com deficiência. É mostrando que corpos com deficiência existem, ocupam diferentes espaços e precisam ser naturalizados enquanto também atores sociais. Foster & Pettinicchio (2022) abordam sobre as representações dos corpos com deficiência no mundo da moda, ao final percebem de maneira similar a problemática aqui abordada e refletem: “enquanto a indústria vê a deficiência como exótica e atípica, os consumidores podem não ver dessa forma, pois direta ou indiretamente eles convivem com a deficiência no cotidiano” (Foster & Pettinicchio, 2002, p.591).

Outras participantes também falam sobre representatividade e explanam sobre representatividade.

Lais (excerto 7): Representatividade↑- eu acho que a melhor coisa↑ é a representatividade. É muito bom↑ quando você liga a televisão, quase nunca liga né, mas quando eu ligo e tem lá uma matéria boa, uma matéria de uma pessoa com deficiência, que chegou até lá ou então uma coisa que ninguém vê uma pessoa, um jornalista com uma pessoa, sendo uma pessoa com deficiência, sabe? Eu acho que representatividade é o que deixa eu sempre com aquele coraçãozinho aquecido, sabe? “Que cara, a gente está ganhando espaço”, então tem outras pessoas por aí que também passam a mesma coisa que eu, que as pessoas por aí que está conseguindo fazer o nome, entendeu? Eu acho que é mais isso da minha parte.

Bruna: E com relação ao Instagram, tu acha que tem te tem sido bacana também porque tem muitas influenciadoras agora né?

Lais (excerto 8): Graças a Deus eu comecei fazendo alguns provadores↑, fotos, algumas coisas *pra* alguns sites. Eu fiz pro Shopping Recife↑, fiz *pra* uma loja. Às vezes eu posto alguns vídeos falando sobre pessoas com deficiências. Reposto muito outras pessoas com deficiência e peço sempre as outras pessoas com e/ou sem deficiência *pra repostar* aquela coisa com pessoas com deficiência porque aí querendo

ou não alcança um certo engajamento↑ e dá visibilidade né? Então assim... assim... eu acho que estou sendo muito produtivo← Eu acho que é muito bom↑, a gente tentar alcançar um espaço maior, sabe? E eu algum espaço que tem tanta visibilidade que é o Instagram, TikTok hoje em dia, né...? Tem bastante↑. Isso é bom.

A fala de Lais reflete sobre como a representatividade vai além de mostrar um corpo parecido, serve de exemplo para mostrar a outras pessoas com deficiência como é possível alcançar espaços que seriam considerados até impossíveis. A representatividade também vai além de ser nas redes sociais, por exemplo, Lais foi indicada por Helena para essa entrevista, e em um momento da entrevista fala sobre a amiga, que atua na mesma área que ela planeja trabalhar, no direito. Helena também narra sobre uma amiga que conheceu durante a reabilitação, que em palavras dela: “é minha musa inspiradora”. O caso de Isabel, reforça como são importantes referências próximas ou da mídia que também sejam pessoas com deficiência, para proporcionar identificação.

Lais compartilha sobre a repercussão depois de seu provador no Instagram de um shopping center:

Lais (excerto 9): Eu gosto:: eu gosto... — porque muita gente acha que é impossível, e às vezes é legal↑, é muito legal quando você, por exemplo, recebeu muito feedback de outras pessoas com deficiências. Chegaram assim: “cara, que massa↑, eu nunca tinha visto um shopping fazer um provador com uma pessoa com deficiência”. Sabe um, shopping que tem um Instagram grande↑, que tem bastante gente↑, e aí eu fiquei “e eles me chamaram” e... foi legal porque eu vi que aquelas pessoas também acabaram tendo uma certa conexão com aquilo sabe? Caramba, eles tiraram foto, eles chamaram uma pessoa com deficiência. “Cara, pode ser eu também”. Teve muita gente que respondeu, “pode ser eu também um dia”, eu disse, “pode”. Claro que pode.

Workman e Freeburg (1996) afirmam ser mais efetivo usar modelos que realmente usam cadeira de rodas do que utilizar de mulheres que não são pessoas com deficiência em uma cadeira de rodas, pois faz com que o consumidor comum se sinta em conformidade. Além disso, outros consumidores passam a enxergar a marca sob outra perspectiva, como inclusiva. Abaixo é apresentado um comentário sobre a experiência de provador que Lais menciona:

Figura 5 - Captura de tela: comentário sobre provador inclusivo.



Fonte: Retirado do Instagram (2023).

Maria apresenta uma percepção diferente, ela não percebe a necessidade de representatividade nas redes sociais ou nos ambientes de moda:

Maria (excerto 12): Não, pra↑ mim não tem tanta importância não, mas eu não desmereço↑ a importância dessas mulheres que fazem isso para outras mulheres né? Que tem a necessidade, essa necessidade de afirmação, se sentir representada, tal. Assim, eu não sei se às vezes se fosse uma limitação minha↑, uma dificuldade↓. Mas eu não participo de grupos, de pessoas com deficiência, sabe? Existem grupos, existem pessoas assim, existem projetos na FUNAD, em outras instituições que... que juntam, né? Que unem pessoas com a mesma deficiência, ou com deficiências, inúmeras pra se ajudarem, pra conversarem, pra participarem, tem aquele, eh, acesso cidadão, que disponibiliza, né? É, um momento de lazer↓ pra pessoa com deficiência e ali se torna uma point↑ realmente das pessoas se encontrar e conversar, eu nunca participei, nunca tive interesse, mas não é porque eu não me sinto como pessoa com deficiência, é porque de fato é uma limitação que eu tenho, eu acho, sabe? Eu não sei, preciso trabalhar isso na terapia hh, inclusive. Porque eu não sei se isso é uma questão minha e a partir do momento que eu tiver incluída, né? Que eu me senti parte desses grupos, eu vou entender de fato dizer, não, eu sou uma pessoa com deficiência. E aí, se eu não faço isso, eu ainda... Não sei, eu não sei sinceramente assim, às vezes eu já parei pra... pra pensar sobre isso, sabe? Se esse meu afastamento desses grupos, é porque de fato eu ainda não me vejo totalmente como uma pessoa com deficiência ou se é porque eu me sinto bem no ambiente e eu não vejo diferença de vim pra outros colegas que não tem deficiência, sabe? Eu não me sinto diminuída frente a elas. Então, eu não sei explicar↓. Eu não sei se as pessoas que assim, eu conheço algumas pessoas, inclusive uma pessoa, uma colega que fez fisioterapia comigo por um período que conheci ela↑ fazendo fisioterapia e ela só↑ anda assim, dificilmente eu vejo postagens↓ dela com pessoas, né? Eh que andam, né? Eh eu nunca vejo sempre os grupos delas, tudo delas, se sai, se vai pro shopping é só grupos de cadeirante, cadeirante, cadeirante. E aí eu não sei, aí às vezes eu vejo um olhar meio que eu ignoro isso de alguma forma↓. Aí eu não sei se ela não se sente mais bem↑. Desses grupos né? De pessoas que andam e pessoas cadeirantes, todo mundo misturado e ela só se identifica agora com os cadeirantes ou se foi a vida mesmo que a levou pra esse caminho, e aí eu não sei. Mas eu não me sinto, eu não me sinto mal em nenhum quando eu encontro com eles, eu me sinto bem, me sinto parte daquele grupo. Mas quando eu estou com meus colegas da faculdade que andam, ficam do meu lado, que eu vou na cadeira e eles me acompanham do lado quando eu tô começando ele ser baixo aos cento ou então conversando comigo, eu me sinto bem do mesmo jeito.

Maria relata sobre não sentir a necessidade de pertencimento como pessoa com deficiência, trata suas vivências e relações como se a deficiência não fosse um fator. Ao longo

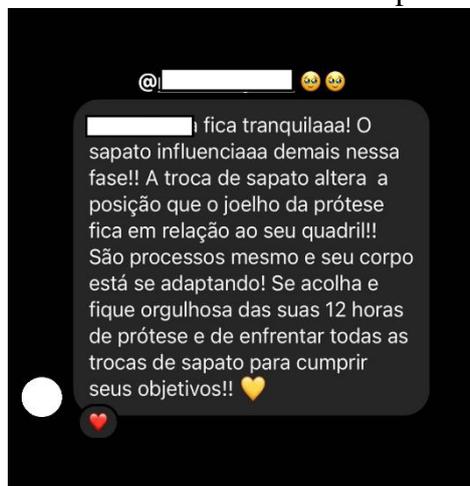
da entrevista fala sobre já ter realizado esse questionamento, por que não se identifica como uma pessoa com deficiência? O que se pode entender desse afastamento é que cada pessoa percebe a deficiência de maneira diferente, não cabendo generalizar como agregam ou não suas identidades.

Para concluir sobre representatividade, durante as observações no Instagram, a pesquisadora se deparou com um *reel* de uma mulher com deficiência sobre a importância de conhecer outras pessoas com deficiência, o texto se encontra abaixo

Gente tô passando aqui gente, pra compartilhar a felicidade que eu estou. Hoje foi a segunda vez que eu saí dirigindo, totalmente sozinha. Fui pra uma reunião e, cara, estava morrendo de medo. Mas além da sensação deliciosa de poder ir e vir, eh, eu vim compartilhar com vocês a importância da representatividade. Quando eu entrei no carro, eu estava morrendo de medo. E... a primeira coisa assim que me fez começar a me acalmar foi lembrar das mulheres cadeirantes que dirigem né? Eh eu lembrei da Tábata eu lembrei da Aline Lima eu lembrei da Ana Paula Oliveira e isso foi me acalmando. Isso foi me dando uma sensação de pertencimento de que eu podia fazer. Eh então aí está um belo exemplo da importância da representatividade gente. E eu vou levar essa vivência como algo pra minha vida. Todas as vezes em que eu tiver medo eu vou buscar por mais referências. Porque são essas referências que fazem a gente conseguir visualizar. Que a gente também pode. Porque falta de convívio, pela falta de representatividade, de informação, a gente acaba recuando. Né? Não fazendo. Então olha a importância disso né? Então isso fica como uma dica aí pra você também.
Fonte: Retirado do Instagram (2023).

Esse conteúdo demonstra como possuir referências de corpos parecidos, com necessidades em comum, permite à mulher com deficiência se sentir acolhida e ouvida. De maneira similar, abaixo é apresentado o conteúdo de um *story* compartilhado por uma influenciadora digital que apresentava dores após passar horas com sua nova prótese.

Figura 6 - Captura de tela: Comentário sobre o uso de prótese.



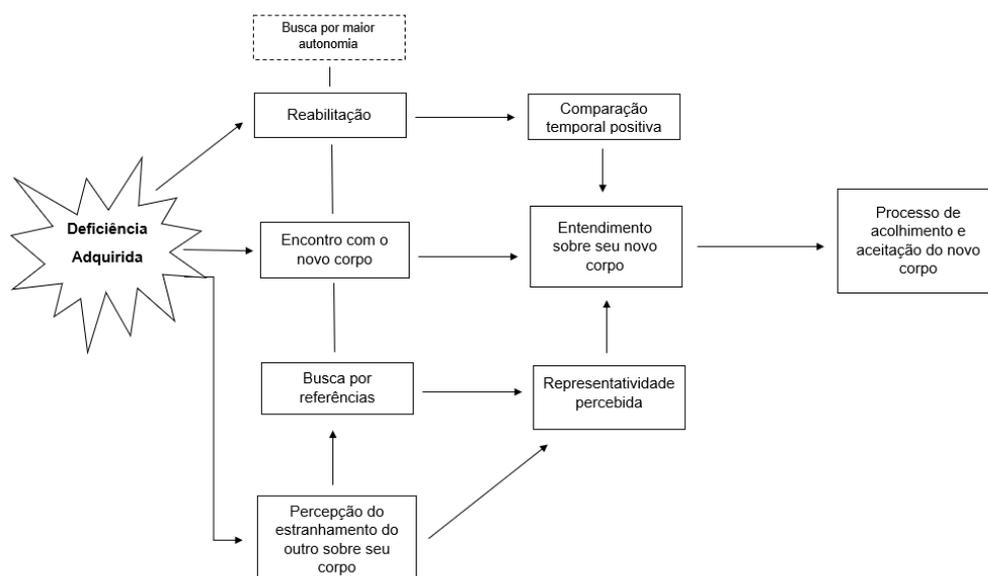
Fonte: Retirado do Instagram (2023).

Adriana segue essa perspectiva e comenta sobre a importância da representatividade, como tornar-se influenciadora digital é gratificante ser referência para outras mulheres.

Adriana (excerto 10): Isso aí é sinônimo de representatividade, então põe nessa, desses comentários que digamos que me deram força pra poder realmente “ah, eu tenho que continuar, eu tenho que ser assim” “Mostrar que eu sou forte e realmente eu sou forte” “Tenho que mostrar que eu consigo fazer tudo”. Não no sentido assim, “ah, vou mostrar tudo da minha vida”= mas são pequenas coisinhas que a gente vai ter que reaprender a fazer e eu procuro mostrar um pouquinho. Mas tem exatamente tudo porque se deve estar muito grande as coisas no Instagram. Principalmente no Instagram = mas as meninas que são que chegam em mim e falam assim, “ah Adriana tu me representa”, “ah, Adriana eu fiz isso por causa disso porque vi você fazendo”. É um exemplo disso, recentemente, tem uma moça que foi amputada há seis meses e ela encontrou meu Instagram por acaso, ela é de outro estado.

Ao final dessa reflexão sobre acolher o novo corpo pode-se perceber que, a aceitação da deficiência ocorre em fases e será dificilmente acolhida totalmente. Isso porque, tais fases compreendem não somente à deficiência, outras identidades e papéis performados também se encontram em jogo ao longo das trajetórias. Portanto, aceitação não é uma constante. Alguns pontos precisam ser considerados: representatividade vai além de ocupar espaços e ter a imagem do corpo com deficiência vinculado a marcas e campanhas, a representatividade é necessária no dia a dia, para mostrar a capacidade e servir de exemplo para outras pessoas com deficiência. Outro aspecto é que, para essas mulheres, a aceitação transcende à imagem corporal, se respalda na visualização da história por trás do membro amputado ou da paraplegia e nos avanços que obteve através da comparação temporal.

Figura 7 - Processo de Acolhimento e aceitação do novo corpo.



Fonte: Elaboração Própria (2023).

De maneira a sintetizar como ocorre o processo de acolhimento do novo corpo com base nas experiências das participantes do estudo, foi desenvolvido o esquema acima. Seu início é entendido a partir da deficiência já adquirida, três situações ocorrem: começa a reabilitação, em busca de maior autonomia; se encontra com a nova forma que o corpo assume e também percebe os olhares de pessoas sem deficiência sobre o seu corpo. Por ainda não conhecer seu novo corpo e ao notar a estranheza dos outros, busca por referências, outras mulheres com deficiência. Essa procura pode ser realizada na área em que se encontra, no centro de reabilitação, na sua região ou nas redes sociais. Ao encontrar referências e perceber melhoras em seu corpo durante a reabilitação, começa a entender seu novo corpo. Compreendido que essa é sua nova forma, começa a acolher e aceitar seu corpo com deficiência. Cabe ressaltar que, esse processo não se finda, para as participantes, a aceitação é constante, por isso não é colocada nesse esquema em termos como: Acolhe e aceita o novo corpo.

A deficiência não apenas altera o corpo ao que se refere às funções, sua forma também é alterada, e, muitas vezes, quando internadas, engordam ou emagrecem. De qualquer forma, precisam mudar as peças que vestem. O novo guarda-roupa é alvo de apreciação na seção seguinte.

4.2 Adaptar o guarda-roupa para a nova realidade

O papel da roupa vai além de cobrir o corpo, através dela, os indivíduos se expressam e podem reafirmar suas identidades. Nannini (2020) apresenta que através da vestimenta, as pessoas afirmam a existência de desigualdade e buscam por ascensão social. Ou seja, de maneira sintética, pode-se lembrar um dito popular: “você é o que você veste”. Isto é, vestir determinada roupa pode se dar em razão de prevenir o corpo de condições climáticas (Barnard, 2002) a comunicar, de maneira simbólica, características pessoais, sociais e a identidade cultural daquele que veste (Chang et al., 2014).

A função da roupa também foi alvo de apreciação nas narrativas construídas ao longo das entrevistas. A vaidade já se fazia como traço presente nas participantes, apenas uma se considera mais básica, a Anna. Desafiando às demais, para ela, seu foco está na função básica da roupa: “precisa ser fácil de usar, prática... sou mais básica mesmo”.

Em outra mão, se faz importante relatar sobre as demais participantes, àquelas que a roupa perpassava e perpassa de cobrir o corpo, refletindo diretamente na autopercepção e sobre como os outros a enxergam. Por exemplo, Helena trabalhava como secretária de um hospital, sua ocupação lhe demandava roupa social, salto alto e maquiagem, mesmo após a deficiência

manteve esse estilo. Atualmente, ela está prestes a concluir o curso de direito, é concursada em uma universidade, então, a mesma forma de vestir se mantém, cabendo algumas adaptações.

Helena (excerto 3): Está certo. Aí o que acontece? Eh, eu já estou nessa época, né? E consegui usar uma roupa mais arrumada e tal. E aí vem a questão do peso. Por quê? Porque eh pessoa com deficiência cadeirante tem que gastar muita energia pelo fato de não conseguir gastar energia no dia a dia↑. E aí o que que acontece↓? Eu vou e começo a procurar roupas porque assim tem roupas que sobem no quadril↑, mas não sobe na barriga ou não sobe nenhum dos dois porque o quadril já era largo e sentado fica mais largo ainda. É tipo assim não fecha né? Porque quando você anda ainda tem aquele jeitinho que você puxa aqui né? hh Puxa ali. E enfim, aí calça jeans também eu meio que abdiquei porque muitas têm, eh, muitos adereços no bolso e aí o próprio bolso fica fazendo aquela marquinha pode ferir. Então assim, *pra* mim hoje não é opção usar calça jeans sabe? Eu realmente só tenho uma e não usei ainda hh. Comprei pra dizer que eu tenho, mas ainda não usei. E aí essa questão do peso também conta muito. Por quê? Quando você bota um vestido, bota uma blusa, o macaquinho, por exemplo, o macacão ele não vem adaptado pra que você sente↑ né? Então fica meio a costura, ela fica meio assim, né? Ela não fica eh reta, como quando a gente fica em pé, né? Ele, ela termina ficando assim a costura. Então aí já faz assim na barriga né... Você vai e veste não sei quantas roupas pra ver de um jeito que fique bonzinho, blusa de de alça aquelas, tomara que caia né que pega aqui assim que chama de ciganinha né. Você vai tocar na cadeira↑ ela não fica mais aqui. Ela sobe, né?

O fragmento acima aborda, além da necessidade de realizar trocas sobre o que vestir, reverbera a necessidade de adaptar roupas. As outras participantes partilham do mesmo problema, lançando a maior crítica sobre as peças inferiores, Lais comenta: “se você parar pra pensar, as roupas são pensadas para um corpo que fica em pé, não são pensadas no corpo que vai ficar sentado”. No estudo de Chang et al. (2014) também sobre mulheres cadeirantes, a mesma problemática é percebida, apontando a necessidade de uma moda mais inclusiva, voltada às necessidades dessas consumidoras.

A frustração em encontrar roupas que realmente sirvam aos corpos com deficiência assume grandes proporções. Além das participantes, recorrerem a costureiras, por vezes, optam por não mais fazer suas compras, passando essa tarefa para suas mães ou optam por comprar pela internet. Helena e Anna contam com o suporte materno, as duas apresentam narrativas parecidas, e colocam que suas mães já sabem seus estilos e o qual tamanho usar. Maria diz recorrer a plataformas como a Shopee, buscando por lojas *plus-size*.

Adriana, mulher amputada, relata sobre as mudanças que ocorreram no seu guarda-roupa:

Adriana (excerto 13): Olha olha... hoje em dia eu não uso muito mais roupas acima do joelho porque como eu moro aqui no Pará e é uma cidade quente, bastante quente e a parte da proteção dela... o liner↑↑ de um material de silicone, ou seja, esquenta muito. Pra todo lugar que eu vou, mesmo em casa, eu tenho a minha toalhinha, eu tenho um pano pra poder ficar enxugando o suor. Se eu deixasse secar lá, vai formar bolha e vai machucar, isso não é bom↓
Mas hoje em dia eu procuro muito mais eh comprar shorts, saias, vestidos um pouco acima do joelho, roupas que me proporcionam eu tirar a prótese em qualquer lugar↑ e colocar novamente porque com a calça eu não consigo fazer. Eu estou sentada em

uma mesa, eu não posso tirar a calça e tem que ir no banheiro ↓ e tudo mais... Mas eu procuro mais roupas que me dê essa praticidade que eu estou mesmo em um local público que eu possa tirar a prótese ninguém vê, a gente vai colocar rapidinho.

Percebe-se que Adriana trata com normalidade o fato de ter que adaptar as roupas para as necessidades que possui. Antes da deficiência, usava calça *skinny*, era sua marca registrada, precisou substituí-la pelo short acima do joelho para facilitar o uso da prótese. Além de falar sobre as mudanças após a prótese, comentou sobre quando usava muletas, o cenário era mais difícil, não usava vestido ou blusas como a que Helena fala, as “ciganinhas”, pois saiam do lugar ou “juntava pano com a muleta”. Portanto, para ela, as limitações após estar protetizada não apresentam tanta significância, pois viveu experiências menos satisfatórias quando usava muletas.

Resgatando às questões traumáticas relacionadas ao momento em que se passa a ser uma pessoa com deficiência, Anna fala sobre um de seus traumas, praticamente não consegue mais usar moletom:

Anna (excerto 2): Ah tá, então eh o que você disse sobre uma pessoa nascer com deficiência. Depois ser uma pessoa adquirir a deficiência é realmente é bem assim mesmo na quando acontece, você é obrigada a mudar muita coisa, eu, por exemplo, tenho trauma de calça de moletom, trauma, não gosta de calça de moletom porque quando aconteceu tudo eu só usava a calça de moletom. Aí eu peguei trauma, hoje em dia eu não uso, no máximo pra dormir. E olha lá ainda ↑. Então depois que fui me acostumando a voltar ao meu gosto ↓, a me adaptar um pouco mais.

Esse recorte demonstra como eventos traumáticos podem ser associados a peças de roupas que a pessoa usava durante uma de suas fases. Anna não gosta nem de ver um moletom, pois associa à época de sua reabilitação.

Além das roupas que são visíveis a todos, há outra preocupação que muitas mulheres com deficiência precisam considerar, as roupas íntimas. Além da sensação de perda da sensualidade (Zhan et al., 2019) devido ao novo corpo, a depender dos órgãos afetados na lesão, muitas mulheres cadeirantes precisam usar fraldas ou se utilizam de sonda uretral. Isabel narra uma história sobre o momento em que compartilhou em seu Instagram sobre a escolha de não usar mais calcinhas, optando por fraldas.

Isabel (excerto 14): ah, Bruna, eu há muitos anos... está aí uma coisa que você pode fazer uma pesquisa depois no futuro mais uma. Há muitos anos que eu não uso hh, eu uso sutiã, eu não uso calcinha, eu uso fralda. Assim, eu sofri hh muito quando eu falei isso. Pode ver que eu não, é muito raro eu falar. Mas... o dia que fiz uma publicação há algum tempo falando sobre isso, eu sofri:: muitos comentários ruins, de outras mulheres com deficiência porque eu estava tirando ↓” ah, como que você está falando que você usa fralda porque que você usa fralda. Como assim?” Se Você se você fizer um esforço sobre-humano de comer certinho, fazer eh alimentação toda certa, marcar um horário, seu intestino vai funcionar na hora certa, entendeu? Como que eu me negava a fazer tudo isso? Poxa vida, pra facilitar a vida delas, de estar falando que uso

fralda porque é uma coisa horrível usar fralda. Essa é uma das coisas que eu não sirvo de parâmetro por isso. Porque pra mim, de verdade é muito mais fácil usar fralda↑. Se eu pudesse usar fralda só e vestido sabe eu ia ficar assim numa tranquilidade e facilitaria muito minha vida. Se deixar, nem sapato↓ eu não usaria. Que é muito difícil machuca meu pé. Eh, mas aí entra na questão do padrão... Eh, não é bonita você ficar andando por aí descalço, né? Mesmo eu estando na cadeira de rodas, como não é bonita ficar andando de pijama, como não é bonito ficar:: andando descabelada porque já tem a questão do estigma da pessoa com deficiência, ainda eu vou ficar falando abertamente que uso fralda por aí? Nossa senhora, não dá. Então é até uma, depois vou até te mandar a publicação e você vai ver o tom dos comentários. Que é uma publicação que falei se usar fralda era uma liberdade ou era uma necessidade, era uma liberdade, era uma coisa assim. E aí fiquei até fiquei com medo de falar sobre isso de novo.

Ao compartilhar sobre sua escolha, de priorizar seu conforto, Isabel reviveu o momento em que outra mulher com deficiência física lhe disse que nunca seriam um “dez” como mulheres. Outras mulheres com deficiência física comentaram nessa publicação sobre quão feio e nojento era usar fralda, que tal uso a desqualificaria como mulher, e, conseqüentemente, prejudicava a imagem das demais. Esse fragmento corrobora sobre como a estigmatização se encontra enraizada na sociedade (Diniz, 2007), sendo replicada por outras mulheres com deficiências.

Maria também comenta sobre usar fraldas, relata como afeta sua autoestima e sobre a imagem infantilizada que percebe em si, remetendo a uma Maria “bebê”. Por mais que utilize fraldas há quase nove anos, não se sente bem ou acostumada sobre.

Maria (excerto 10): Isso é muito real↑, isso é realmente real. Eu ainda não consigo lidar com isso também↓, apesar de ser, eu já fazer uso de fralda há oito anos, né? Porque é o tempo do meu acidente, praticamente quase nove anos, vai em maio, daqui a pouco pra nove anos de acidente e é muito difícil↑, muitas vezes quando eu vou me transferir que a blusa levanto ou né? A parte de baixo do vestuário↑ ele desce que aparece principalmente quando tem alguém que não tem tanta intimidade que está por trás tentando ajudar, as pessoas se mobilizam né pra ajudar que ajuda e segura a cadeira e às vezes quando eu vou transferir↑, ela está lá mostrando. Fico muito constrangida ainda↑, porque de fato é isso. Traz uma outra caracterização de dependência, de... Eu não sei explicar↓, sabe? Às vezes a gente até brinca “ ah,tá mostrando a fraldinha”, não sei o que, tal. É aquela coisa muito infantilizada, sabe? E remete mesmo ao bebê, sabe? Às vezes quando remete aquele bebê. Cuidado que não consegue fazer sua necessidade sozinho e aí por isso faz na fralda. Então isso basicamente diminui o que de é de fato é a questão da feminilidade, feminilidade ela fica muito eh deixada de lado nesse sentido↑. Por quê? Por que quem gosta, né? Assim eu sempre gostei muito de lingerie, usar sutiã mais arrumado, né? Calcinhas de renda, uma coisa ou outra... e hoje em dia você tem que usar umas calcinhas maiores↑, usar fralda↓, de fato, eh constrangedor de fato... não é legal. Neste momento a autoestima da mulher com deficiência realmente vai lá pra baixo. Não tem como, não tem, não tem outra definição pra isso.

Ainda que já se tenha contemplado em outro momento das análises, esse excerto resgata sobre como a autoaceitação da agregação identitária da mulher com deficiência depende

também da visão do outro, da pessoa sem deficiência. Maria tem seu bem-estar afetado devido à visão pejorativa que uma pessoa adulta recebe por usar fralda.

Outras peças que compõem o estilo das mulheres com deficiência física necessitam ser contempladas na presente seção. Essa discussão extrapola o que de início era a proposta do estudo, cujo enfoque era apenas falar de vestuário. As participantes da pesquisa, quando questionadas para citar peças que tinham dificuldade em encontrar ou usar, citaram o sapato. Em seguida é apresentada a história de Helena com essa peça, que fazia uma parte significativa do seu estilo social quando era secretária em um hospital.

Helena (continuação — excerto 10): Eu sempre fui muito vaidosa. Como também é muito pra igreja eh então eu gostava muito de usar calça jeans com roupa, meu estilo era muito esporte fino, sabe? Eu jogava futsal, mas o esportivo só ficava na hora de ir pra os treinos mesmo, eu não era muito de andar de sandalhinha, de sapato não, porque eu sou muito baixinha↑. Aí eu colocava salto alto, sabe? Sempre eu acho que uma semana, tanto é que ainda hoje eu uso↑, viu? Continuo usando mais saltos. Que todo mundo fica “mais Helena não incha não? Incha, é isso é, mas depois que passa. Ou senão eu coloco meia de compressão e boto meus saltos. E aí que é outra coisa pra procurar, sabe? Toda vez que eu vou procurar saltos, eu fico andando cerca de meia hora com salto pelo que eu dei pra isso, cadeirando pela loja, aí boto o pé de tudo que é forma na cadeira pra ver se vai inchar ou se não compro um número maior pra poder dar essa facilidade. Aí então eu usava durante sete dias, eu acho que cinco↑ era usando salto.

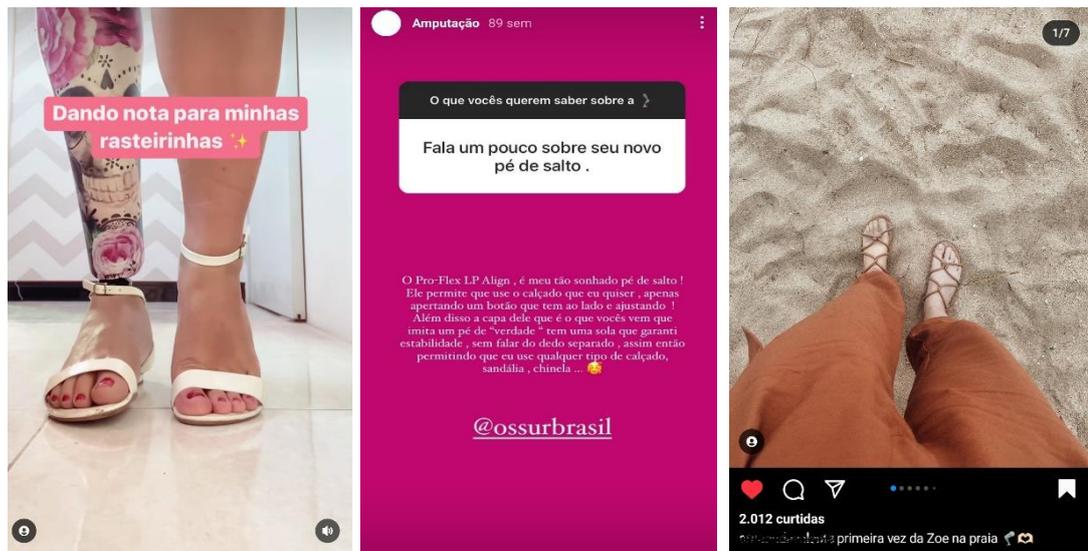
Já foi explanado anteriormente sobre a rotina corrida de Helena, que pegava ônibus toda manhã, arrumada e despertando diferentes reações das pessoas que se utilizavam do mesmo transporte que ela. Após o acidente ela permanece da mesma forma sobre o usar sapatos de salto alto, até mesmo narra sobre o processo que é para encontrar um calçado adequado, *cadeirando*, o ato de percorrer toda a loja de calçado para sentir se lhe é ou não confortável. Falar sobre o calçado não era um dos itens principais deste estudo, havia um foco inicial em falar exclusivamente do contexto de vestuário. No entanto, Helena e outras participantes abordaram de maneira frequente sobre as dificuldades de encontrar calçados confortáveis.

Anna, assim como Lais, conhece Helena e fala sobre a capacidade da mesma em usar sapatos de salto alto: “Então, coloco um tênis um pouco maior. Acho lindo igual à Helena que usa salto. Queria eu conseguir. hh não dá.” Anna ainda narra sobre as dificuldades em calçar um sapato, abaixo encontra-se o fragmento.

Anna (excerto 11): Por não mexer o pé eu não consigo como... eu posso dizer arrumar o pé dentro do sapato. Então eu sempre tenho que comprar um número um pouco maior pra eu poder conseguir colocar a mão por dentro pra arrumar meu dedo. Porque senão acaba ficando dobrando:: Já aconteceu de dobrar o dedo e quando eu tirar vai tá machucada a ponta do dedão ter ficado dobrado. Então eu tive que começar a usar alguns números, um número maior no caso do que eu uso normalmente↑.

Através da fala de Anna pode-se perceber como ao calçar sapatos, as pessoas com a ausência de sensibilidade podem sofrer danos físicos. Como alternativa, comprar um sapato um número maior. Os problemas com calçados não se restringem à paraplegia, as mulheres amputadas também relatam suas queixas. Além das participantes, durante as observações no Instagram era muito comum identificar conteúdos voltados a tipos de sapatos, qual funcionava melhor com qual tipo de pé. Abaixo são apresentadas algumas dessas publicações.

Figura 8 - Captura de tela: amputação e calçados.



Fonte: Retirado do Instagram (2023).

Através de publicações como essas, outras mulheres amputadas encontram informações de experiências de consumo de outras, prevenindo-se de possíveis erros e de realizar compras que venham causar arrependimento. A primeira captura de tela proporciona um resgate à fala de Lea já citada, sua antiga necessidade de usar a proteção da prótese, em uma tentativa de tornar menos visível a amputação, no estudo de Ward Khan et al. (2019) essa atitude também é verificada.

A segunda captura de tela leva a outra consideração, sobre como a prótese vira uma espécie de *self* estendido (Belk, 1989), nesse caso, até nome a prótese possui, Zoe, atribuição carinhosa para o item que lhe permite a liberdade. De maneira similar, Adriana narra em um fragmento aqui já apresentado: “**É libertador.** É a minha perna hoje em dia”.

Adriana ainda fala sobre o tipo que é sua prótese e a impossibilidade de usar salto alto, diferente da prótese referida na terceira captura exposta.

Adriana (excerto 15): sim, como eu te falei, a minha prótese, no caso ↓ ela, como eu te falei, ela é a básica, né? Ela é pra altos impactos, ou seja, ela não é um pé de salto, temos a prótese hoje que com pé de salto que ela regula ↓ Digamos assim que ela é na

faixa mediana de peso. Ela não é *pra* altos impactos. Então como eu sou uma pessoa ativa, o médico falou que a ideal é a de alto impacto e tal. E ele disse né: “Só que você não vai conseguir usar sapatos com saltos”. O máximo que eu consigo usar é um tênis que é geralmente aquele assim... Assim, dois dedos assim, saltinho um pouquinho↓ pra usar ou aquelas sandálias que são plataformas↑ e são retas, os saltos são retos dá pra usar também.

Mas sapatos com salto, um pouquinho mais alto, eu não consigo, já me desequilibra. Eh quando eu vou começar a andar com sapatos um mais alto que desequilibra, ela joga o joelho pra frente e se eu não tiver o cuidado eu posso cair↓

Lea apresenta uma narrativa similar, diferente de Adriana, passou anos com a prótese oferecida pelo SUS, a qual possui um modelo mais simples, sem pé regulável. Anos depois conseguiu comprar uma prótese melhor, como narra abaixo:

Lea (excerto 15): E foram anos e anos assim porque eu só fui ter um pé que fosse regulável que eu pudesse ajustar ele pra usar um pouco de salto, eu fui ter quando eu tive condições de comprar foi em dois mil e dezesseis:: É, foi em dois mil e dezesseis, cinco anos depois, então, porque isso tudo é uma coisa muito caro↑ comprar qualquer componente da prótese absurda de caro. Parafuso é seiscentos reais... Parafuso. Parafusinho. Então é tudo muito caro, muito... muito caro e são coisas, são coisas que exigem manutenção:: ... sempre... e então só fui ter condições lá em dois mil e dezesseis, isso com a ajuda ainda das pessoas porque eu não tinha como comprar sozinha, tá.

Ao final da entrevista, quando perguntada sobre possíveis comentários, Adriana retoma para a dificuldade com o sapato e estabelece: “É extremamente difícil calçar um sapato desses da moda no pé da prótese, é muito difícil”. Sua dificuldade reside no fato de que o pé da prótese não desliza na palmilha, e que precisa de um calçador para solucionar o problema. Adriana ainda faz uma sugestão ao mercado: “um tecido mais maleável pra gente poder conseguir colocar sem tanto desconforto, sem tanta força, é muito difícil”.

Finalizando a discussão sobre o calçado, se torna possível perceber como as consumidoras com deficiência se apresentam como vulneráveis. Faltam calçados pensados nas necessidades dessas mulheres, por mais que existam calçados voltados para o conforto, em suma, pensando no público de mulheres idosas, não conseguem satisfazer as demandas das amputadas, cadeirantes e aquelas com qualquer outro tipo de limitação. A necessidade reside na indústria traduzir tendências da moda em opções viáveis à maioria de públicos possível.

4.2.1 Percepções das participantes sobre moda inclusiva

Outra questão que emergiu ao longo das entrevistas foi sobre moda inclusiva, portanto, se faz pertinente visualizar quais são as percepções das participantes da pesquisa. A moda inclusiva diz respeito a proporcionar maior autonomia ao que se refere às formas das roupas para as pessoas com deficiência (Gomes & Quaresma, 2018). Essas adaptações tendem a ser realizadas por meio de velcros, botões e modelagens diferenciadas das peças. Abaixo se

encontra disposta uma captura de tela obtida no Instagram, de uma publicação realizada no Twitter, a qual apresenta o recorte de um desfile de moda inclusiva e o comentário de uma usuária.

Figura 9 - Captura de tela: Tweet sobre moda adaptável encontrado no Instagram.



Fonte: Retirado do Instagram (2023).

Já as participantes da pesquisa, questionam a estética das peças de moda inclusiva. Maria considera estranha uma roupa repleta de zíper ou velcros.

Maria (excerto 15): Eh eu já vi até algumas pessoas falando assim que tem eu nunca procurei ver não, mas uma vez um... um colega, ele me enviou um link de uma, de uma fábrica na fábrica que chama não... Era um designer né, não sei como é que se chama, mas era uma designer que ela era especializada, só fabricava pra pessoa com deficiência. Então era assim roupas com muito botões de pressão, roupas que se abriam totalmente com velcro, sabe? Só que sabe eu acho algo muito não sei, sabe? Eu não gosto, eu gosto assim de coisas mais discretas↑, normal↑ pra me sentir de fato mais, eh, não tão diferente↓ dos demais. Então eu acho que se eu fosse fazer uma calça que fosse de cima e baixo com velcro totalmente como se fosse seria... seria o quê? Eu acho que eu me sentiria, não me sentiria bem, sabe? Chamaria mais atenção↑ e aí busco tá me vestindo dentro do que tá aí já posto, mas lógico eh considerando que seja mais fácil de vestir pra mim.

Maria compreende que peças de roupas como essas podem ser necessárias a pessoas com limitações diferentes da dela, mas não considera um visual que a agrade. Para ela, o problema que percebe com as roupas está na necessidade de adequações simples ou peças que sejam mais fáceis de vestir.

Maria (excerto 14): Pronto, blusas tem que ser blusas mais folgadas↑ ou de malha, então geralmente eu opto por ou blusas como essa que você está me vendo de malha que são mais fáceis de vestir ou então de tecido, aquele tecido levinho feito em viscose que fica mais folgadinhas. Então assim, eu geralmente eu peço blusinhas, eu mando fazer↑. Eu tenho uma dificuldade imensa de encontrar pronta. **Quando você encontra uma blusa de tecido daquela malhinha mais gostosinha, né? Mais fresquinha, pelo menos são modelos muito, como eu falei, estampados ou muito senhora.** Então, assim, muitas vezes eu peço modelo e pouco desse dia ela reproduz né? De acordo com as minhas medidas e tudo mais. Eh, calças eu... como eu faço, uso para além da fralda eu uso de cateter intermitente né? Que no caso a gente usa uma sonda da bexiga que a gente esvazia a bexiga *pra* que não use fralda, aí olhando de horas em horas eu não vou fazer a cada duas horas. Eh a cada duas horas eu preciso abrir esse cateter e esvaziar né? No banheiro, no correio e tudo mais e aí eu sempre busco calças ou bermudas que me facilitem isso. Quando é bermuda tranquilo como eu faço pela perna, né? Pela barra da que é mais curtinha então eu consigo puxar o cateter na ponta do short e fazer. Quando é calça eu geralmente eu busco calças que tem eh nas calças *destroyed* né? Que são rasgadinhas na coxa eu consigo pelo rasgadinho, passar o cateter e fazer ou ela precisa ser calça de zíper e de lycra pra que eu consiga abrir e puxar o cateter e fazer↑ eh e torcer pra assim↑, a calça ela precisa ser de zíper porque eu já tentei até usar eh calças tipo jogger↑ que é uma calça que é mais apertadinha embaixo e tem um elástico na cintura↑. Mas aí tem toda a dificuldade de descer↑ pra fazer o cateter. Então a gente sempre facilita, então é isso.

Para Maria, o maior problema está em encontrar blusas de material agradável, que sejam de estilo mais jovial. Por ser também uma mulher *plus-size*, ela se depara com duas dificuldades: encontrar roupas estilosas, que sejam em seu tamanho e ao que se refere a sua deficiência, que quando esteja sentada na cadeira de rodas, fique bem apresentável. Ela também narra sobre a calça, como por vezes mostra a sua fralda devido ao cós da peça, recapitulando a imagem infantilizada da pessoa com deficiência. Além disso, aborda sobre o uso do cateter, que prefere usar calças *destroyed* por facilitar a passagem do mesmo e assim satisfazer sua necessidade fisiológica.

Helena realiza considerações semelhantes, sempre busca por roupas que lhe pareçam mais fáceis de usar. Por exemplo, no começo da deficiência, estava na moda usar calças *saruel*, esse modelo lhe permitia que outras pessoas não percebessem a fralda por baixo da peça. Atualmente, ela prefere usar calças pantalonas, pelo maior volume na parte frontal da peça. Sobre roupas com um *design inclusivo*, assim como Maria, considera estranho, e entende que, “para pessoas tetraplégicas que não tem a pinça de puxar a roupa e aí tem vários velcros tanto nas laterais quanto nas extremidades pode ser super útil”. Acerca de sua deficiência, Maria relata que costuras mais quadradas seriam bem-vindas, Lais comenta algo parecido:

Lais (excerto 14): Então... eu deixei de usar mais calça↑ porque↑ como eu te falei e ela tem muito tecido na parte da frente ó tecido e acaba parecendo que acumula, assim na barriga. Não sei se você já percebeu↑ que ela fica toda como se fosse as fileirinhas e eu comecei a usar mais saia↑, vestido↑, short↑ que são práticos de usar práticos de tirar, mas como eu trabalho meu trabalho não né? Você estudando uma profissão hh em que querendo ou não eu não posso chegar lá no... no fórum de short. então essa parte assim eu já estou tentando providenciar mais calça então eu tenho que levar pra costureira tem que fazer todo a orelha pra conseguir vestir a calça pra que ela não

fique feia eu acho que o maior problema de tudo é isso é a calça↑ pra mim que é a peça que deveria ser a coringa, mas o que eu evito↑ usar.

Lais não consegue usar calça com tanta frequência, pois em seu corpo, as calças que encontra em lojas de *fast-fashion* não se adaptam a sua estrutura corporal. Diante dessa impossibilidade, ela opta por ir até uma costureira, para fazer calças que se adaptem ao seu corpo. No início da deficiência, Helena apresentava dificuldades parecidas, até que encontrou em outra mulher com deficiência física, possíveis soluções para adaptar as peças que tanto tinha dificuldades.

Helena (excerto 2): Então assim pude ver nela um exemplo, sabe? Sabe? Assim uma que eu pudesse me inspirar, então assim ela usava muita calça ajustada e ela dizia “não amiga dá pra usar”, eu gosto mais de usar legging, fica mais fácil de tirar e estica. Eu comecei eu já começava, mas usava muita batinha↑ porque disfarçava a fralda né? E aí quando eu tiro a fralda e agora já dá pra usar uma blusa mais apertadinha, né? Porque bota a legging, mas aí não vai ficar aquela coisa tão... Aquele trombolho assim na frente, né? Aí pronto, aí nessa, aí agora eu já consigo pegar essa... essa evolução né? Então aí eu volto pra cá e começo a perceber, aí também conheci umas pessoas que eram tetraplégicas, então não tinha essa pinça da mão, então o que fazia? Eh na... na calça:: no meio, pegava e colocava um flash ou colocava um eh... velcro. E aí eu só fazia assim e aí podia fazer “xixi” ou senão com o zíper né? Fechava e abria. Fazendo uma U na calça, sabe? Aí pronto... geralmente a gente adapta. Nunca encontrei nenhuma loja que vendesse assim. Até porque é bem estranho, né? hh Você comprar uma calça tem um negócio aqui.

Percebe-se que, para as participantes da presente pesquisa, suas demandas não são sobre as roupas, apenas serem fáceis de vestir, é preciso que correspondam com as tendências de moda da época. Vestir roupa transcende a sua forma, reflete identidades, estilos e é meio de conformidade social (Chang et al., 2014). Portanto, se faz necessário que o segmento de vestuário entregue o que está na moda, promova diferentes opções a todos os consumidores.

Do recorte exposto acima ainda se pode resgatar a discussão sobre representatividade e acesso à informação. O contato com outras mulheres com deficiência, a disponibilidade de conteúdos voltados às consumidoras com deficiência permite que, ao menos, adaptações sejam realizadas. Como resultado, mais mulheres com deficiência reafirmam suas identidades e percepções com base no que vestem, e resgatam seu bem-estar, pois passam a se vestir de maneira livre, considerando o que acham bonito além do que lhes serviria.

4.3 Vulnerabilidade das consumidoras com deficiência nesse contexto

Ao final da discussão dos achados da presente pesquisa, percebe-se a necessidade de contemplar em específico de quais maneiras as participantes se deparam com a vulnerabilidade enquanto consumidoras. Três pontos são alvo dessa apreciação: a acessibilidade nas lojas de

vestuário, a acessibilidade nas roupas e calçados e as práticas das pessoas sem deficiência diante das participantes.

A falta de acessibilidade nesse contexto ocorre de maneira similar à abordada em outros estudos (Mano, 2014; Salomonson & Echeverri, 2019; Borges et al., 2020). As participantes da pesquisa narram principalmente sobre as dificuldades de entrar em provadores adaptados.

Lais (continuação — excerto 13): Eu não acho os provadores adaptados↑. Eu acho que o provador extremamente desacessível porque mesmo que tem uma barrinha ali uma barrinha que se você for uma pessoa com deficiência e for sozinha tem só um banco pra você se apoiar↓. Não tem um banco maior pra que você consiga deitar o corpo para vestir a roupa, entende?

Através dessa fala, pode-se assumir que mesmo os provadores adaptados, muitas vezes, não são pensados nas necessidades gerais das consumidoras com deficiência. O problema aparenta estar em pensar sobre acessibilidade sem considerar como os corpos com deficiência irão ocupar os espaços. Com isso, nota-se a relativização e consequente exclusão de consumidores com deficiência que possuem maiores limitações (Saren et al., 2019).

Durante as observações no Instagram, foram encontrados conteúdos semelhantes que tratam sobre pensar nas necessidades dos corpos diversos.

Figura 10 - Captura de tela: Meu corpo é real 1.



Fonte: Elaboração Própria (2023).

Essa publicação aborda outros problemas que os consumidores com deficiência vivenciam, de não conseguir abrir a embalagem de um rímel devido à falta de força muscular

em suas mãos, até ser impossibilitado de fazer pagamento no caixa, porque a maquineta de cartão de crédito não é *touchscreen*. Conteúdos como esse, relatam a realidade das pessoas com deficiência, e, podem ser considerados como uma das formas de enfrentamento (Echeverri & Solomonson, 2019). Produzir conteúdo sobre as necessidades do consumidor com deficiência se configura como uma forma de resistência e reivindicação da identidade que lhe foi atribuída.

Como já abordado anteriormente, por vezes, as participantes optam por solicitar que outras pessoas façam suas compras nas lojas físicas para elas, para não passar por constrangimentos. Essa estratégia de enfrentamento é não-defensiva (Echeverri & Salomonson, 2019), e, ao fazerem a escolha de não frequentar tais ambientes, podem ser ainda menos enxergadas como consumidoras, mesmo que seu recurso financeiro seja ali empregado, não são percebidas como compradoras.

Diante da impossibilidade de provar roupas, outra situação tende a ocorrer, essas mulheres não conseguem perceber se a peça que compra caberá ou se conseguirá adaptar ao seu corpo. Isso as retira a possibilidade de comprar vestimentas e calçados em promoção, pois, na maioria das vezes, não é garantida a troca. Maria narra como é difícil comprar roupas sem conseguir provar.

Maria (excerto 13): Pronto. Uma grande dificuldade é você ter que comprar sem provar↑. Essa é a principal, independente se é pela internet ou se é aqui. Porque assim, como eu fico praticamente deitada, então você vai no olho mesmo, sabe? Vai achando que dá↑. E aí eu já pensei várias vezes e eu vou pegando uma peça, achar que daí quando chegar em casa tenho que provar e não deu e volta↑ pra trocar, às vezes não tem mais pra trocar a troca pela outra peça. Cê tá precisando de uma peça pra você e seu filho não tá precisando, mas precisa trocar pra ele, porque não tinha mais nada, que pudesse trocar pra mim. Então assim ó, a grande dificuldade é essa, tem que comprar sem provar, por conta da dificuldade, da deficiência, né? Porque vai para além da obesidade, a questão da doença, da cadeira↑. Então, a dificuldade é essa. E aí, eh... Muitas vezes o atendimento que não tem um atendimento especializado pra pessoas dessa mesma, então muitas vezes os atendentes eles não sabem como abordar, como atender, como ajudar nesse mundo. Então eu acho que a pior dificuldade, se você for elencar, é ter que comprar as roupas sempre sem provar. A falta↑ de opções porque hoje aqui na cidade você não vê muitas lojas *plus-size* ou lojas, eu acho que *plus-size*↑ mesmo, porque assim pra que cadeirante vejo sempre, hoje com outras amigas sempre compram números a mais mesmo sem serem gordinhas. Elas sempre compram números a mais pra que ajude na questão do vestir... eh, deixa eu ver isso se você está se perguntando alguma coisa mais específica.

Além de não poder experimentar, Maria relata sobre os momentos em que não consegue encontrar peças que cabem em seu corpo, revelando também como essas consumidoras são invisibilizadas e colocadas de maneira vulnerável no contexto do vestuário. Diante da falta de opções, muitas vezes, mulheres, como Maria, precisam desistir da compra e trocar a peça que não lhe serviu por itens para outras pessoas. Essa problemática não apenas coloca em jogo a quantidade de roupas que possui, dificulta a reivindicação de outras identidades que a mulher

com deficiência performa. Por exemplo, ela não consegue encontrar formas de transmitir sua feminilidade, pois precisa recorrer a um estilo que não corresponde a quem ela é.

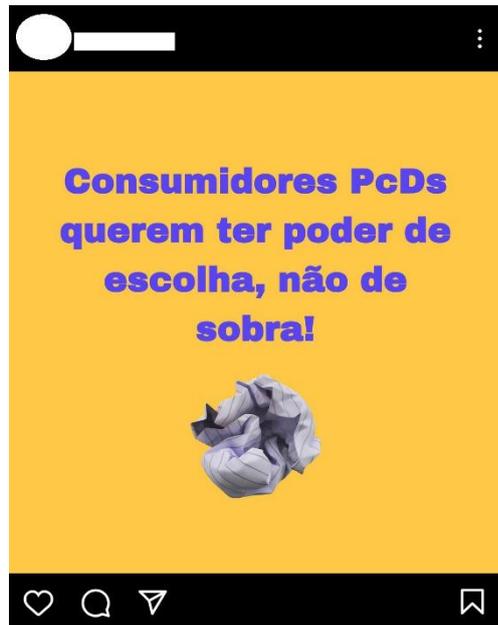
Outra questão que emerge nesse recorte é a dimensão social que permeia a vulnerabilidade dos consumidores com deficiência no mercado, a falta de atendimento especializado. O ponto é que o consumidor com deficiência não quer ser tratado como alguém especial, apenas espera ser percebido com normalidade. Essa crítica foi percebida de maneira recorrente também durante as observações, foi encontrada uma publicação nesse sentido: “a inclusão acontece quando aprendemos a nos relacionar com o diferente, sem pra isso torná-lo especial” (Retirado do Instagram, 2023).

Reflete-se que as mulheres com deficiência se encontram em mais um contexto como vulneráveis. No setor de vestuário e calçados, diversas são as microagressões que ocorrem para as suas experiências de consumo ocorrerem de maneira satisfatória. Diante desse desequilíbrio entre consumidoras e o mercado, ocorrem impactos sobre como constroem e agregam a identidade de mulheres com deficiência.

O processo de autoaceitação da agregação identitária é colocado pelas participantes como algo constante. O maior fator que dificulta a aceitação não é interno, se encontra na perpetuação de práticas capacitistas e exclusivas vigentes na sociedade. As mulheres aqui contempladas se aceitam, reconstroem suas trajetórias após a deficiência, vivenciam diferentes experiências, buscam por tornar-se a mulher que sempre quis ser, mas frequentemente, lidam com momentos em que esse sentimento é colocado em jogo. Isso porque, a sociedade ainda não se demonstra preparada para olhá-las com normalidade e entender que os espaços também pertencem a essas mulheres.

Ao final da apresentação dos achados desta dissertação, se faz necessário adicionar uma última captura de tela obtida nas observações. Ela consegue resumir sobre as demandas dos consumidores com deficiência e reafirma o lema dos movimentos sociais desse público: “Nada sobre nós sem nós”.

Figura 11 - Captura de tela: Meu corpo é real 2.



Fonte: Retirado do Instagram (2023).

Para reduzir as possibilidades de vulnerabilidade desse grupo como consumidores, ouvir suas demandas e solucioná-las transforma o mercado um ambiente mais equitativo. Ademais, tais necessidades satisfeitas e a compreensão do mercado sobre as pessoas com deficiência como consumidoras, ambos os lados só se tem a ganhar. As empresas por melhor conhecer seus clientes e ao público, melhoria em sua qualidade de vida.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação teve como objetivo geral compreender como mulheres consomem vestuário após tornar-se pessoa com deficiência e como ocorre o processo de autoaceitação dessa agregação identitária. Para tornar esse objetivo possível, foram traçadas as seguintes questões secundárias: (i) Como ocorre o processo de agregação de uma nova identidade pós-evento traumático? (ii) Quais são as mudanças que ocorrem no consumo de roupa durante o processo de autoaceitação de mais uma identidade (iii) Como as mulheres com deficiência física adquirida consomem vestuário?

A primeira questão tratou sobre o momento em que as participantes passaram a entender sua deficiência e as proporções que a condição desenvolve sobre todo o seu conjunto identitário. Notou-se que, para as participantes, a agregação se inicia quando se deparam com a sua própria deficiência. É uma fase repleta de dilemas físicos e emocionais, isso porque, precisam lidar, muitas vezes, com o fato da internação, em que estão acometidas por além da deficiência, possíveis complicações em seu quadro clínico. Esse momento como um todo se apresenta como um *turning point* e afeta sua existência fortemente. Além dos aspectos físicos, as participantes precisaram lidar com o emocional, o sentimento de perda de autonomia e com a imagem corporal que passaram a apresentar. Outro ponto que emergiu nesse percurso é que para se autoaceitar, precisam, muitas vezes, de referências de outras pessoas com deficiência ocupando espaços na sociedade. Destacam também o papel da família como suporte e que o maior fator que dificulta a autoaceitação é como a sociedade percebe seus corpos. Portanto, reflete-se que, o processo de autoaceitação da agregação identitária é contínuo e não linear, sendo composto por diferentes fases ao longo da vida.

Com relação à segunda questão, buscou-se visualizar as mudanças que ocorreram no guarda-roupa. Por meio dela, foi possível depreender que, a depender do tipo de deficiência, as alterações nas roupas podem ser mais ou menos impactantes. Por exemplo, as mulheres cadeirantes com maior limitação corporal, precisam adaptar calças e escolher blusas de materiais mais maleáveis, enquanto as participantes amputadas se deparam com maiores dificuldades na escolha de calçados. De maneira geral, as mudanças no guarda-roupa decorrem da necessidade física apresentada e por perceberem que, no novo corpo, as peças não ficam da mesma forma que antes.

Sobre a terceira questão norteadora, buscou-se entender sobre como essas consumidoras consomem vestuário, tomando como base a vulnerabilidade do consumidor. Nota-se que, as participantes em mais um contexto se deparam com a vulnerabilidade. Desde a falta de

acessibilidade nas lojas físicas de roupas, principalmente, devido à falta de provadores acessíveis, à demanda não solucionada de roupas adaptáveis às diferentes formas corporais. Ainda nesse sentido, para as participantes que também são pessoas *plus-size*, a problemática é ainda maior, por não encontrar peças que estejam de acordo com as tendências de moda. Outro ponto percebido foi como a vulnerabilidade decorre de questões sociais, tais quais, a falta de treinamento de vendedores e a visão de outras pessoas sobre seus corpos.

Outras reflexões se fizeram possíveis no percurso investigativo e corroboram com pesquisas sobre as mulheres com deficiência em outras áreas de conhecimento. Primeiro, como a imagem feminina é prejudicada após tornar-se mulher com deficiência. Os achados demonstram que, a dependência do outro e a necessidade de usar fraldas resgatam uma visão infantil sobre a mulher com deficiência. Segundo, reafirma sobre os comportamentos capacitistas e excludentes que ainda são recorrentes na sociedade.

Reunidos os principais achados da dissertação, entende-se que, para as participantes, ao tornar-se pessoa com deficiência, diversos dilemas as afetam e que necessitam se colocar de maneira pró-ativa para iniciar o processo de autoaceitação da agregação identitária. A principal forma de sentir-se bem com o novo corpo parece depender de comparações temporais positivas, pois lhes permite enxergar seus avanços em suas vivências como pessoas com deficiência. Na teoria de mudança subjetiva, muito se fala sobre os avanços de capacidade corporal, neste estudo, notou-se também como as comparações voltadas ao crescimento profissional também são importantes.

Assim, os achados da pesquisa avançam nesse corpo de conhecimento sobre o consumidor com deficiência ao focar em um contexto específico, o consumo de vestuário por mulheres com deficiência física adquirida, lançando luz sobre os processos que as consumidoras passam quando lidam com a perda de função ou de um membro e as mudanças que ocorrem sobre suas roupas e calçados, o que engendra a principal contribuição desta dissertação.

Além disso, mais do que fornece conhecimento sobre o consumidor com deficiência para investigações com viés de gênero (Saren et al., 2019), apresenta uma perspectiva multidisciplinar, ao tratar sobre aspectos além da deficiência e o mercado de vestuários e calçados para algo mais específico, as mudanças subjetivas (Keyes & Ryff, 2000) no processo de agregação identitária. Também amplia o conhecimento no campo dos estudos voltados à moda inclusiva, ao vislumbrar mais um conjunto de percepções, o de mulheres que passaram pela mudança, mulher sem deficiência para mulher com deficiência.

Por meio deste estudo foi possível entender algumas das demandas das consumidoras com deficiência física. A necessidade delas não reside em roupas e calçados diferentes do convencional, seu ponto é, tornar as tendências opções mais fáceis de vestir e calçar, por meio de modelagens facilitadas e tecidos mais maleáveis. Entendidas as demandas desse o público, as empresas passam a conhecer suas consumidoras. Além disso, a presente pesquisa permite ao mercado enxergar com maior naturalidade as pessoas com deficiência como consumidoras. Portanto, os achados aqui apresentados podem servir de base para mudanças práticas no mercado.

Destaca-se também a contribuição social deste estudo, que buscou auxiliar no processo de mitigação da perspectiva individualista e excludente que ainda se encontra fortemente na sociedade (Diniz, 2007). Através desta pesquisa, mulheres com deficiência encontraram um ambiente seguro para compartilhar suas experiências e histórias.

Como qualquer outra pesquisa, o caminho adotado para sua viabilização não se exime de limitações. Primeiro, por mais que se tenha estabelecido o critério da deficiência ter sido adquirida há pelo menos dois anos para a realização das entrevistas em história de vida, a maioria das participantes vivenciam a deficiência há mais de sete anos. Além disso, de início tinha-se a proposta de realizar além das entrevistas e observações não participante, acompanhar algumas das entrevistadas em experiências práticas de consumo, o que não foi possível de ser realizado por limitações financeiras e temporais. Outro ponto é que o tipo de pesquisa aqui adotado não é passível de generalizações.

As limitações deste estudo demonstram possibilidades para pesquisas futuras. Portanto, sugere-se a realização de analisar a agregação identitária com um espaço temporal menor, entre dois e cinco anos. Propõe-se também uma análise comparativa sobre como mulheres com deficiência adquirida e congênita consomem vestuário. Ademais, outros tipos de deficiência podem ser alvo de um estudo como este, por exemplo, consumidoras que passam a apresentar deficiência visual.

REFERÊNCIAS

- Adkins, N. R., & Jae, H. (2010). Marketplace vulnerability of limited English proficient consumers: opportunities to increase knowledge in macromarketing. *Journal of Macromarketing*, 30(1), 93-104.
- Ahuvia, A. C., & Friedman, D. C. (1998). Income, consumption, and subjective well-being: Toward a composite macromarketing model. *Journal of macromarketing*, 18(2), 153-168.
- Andrews, F. M. & Stephen B. W. (1976). *Social Indicators of Well-Being: America's Perception of Life Quality*. New York: Plenum Press.
- Andreasen, A. R., & Manning, J. (1990). The dissatisfaction and complaining behavior of vulnerable consumers. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 3(1), 12-20.
- Andreasen, A. R. (1993). Revisiting the disadvantaged: Old lessons and new problems. *Journal of Public Policy & Marketing*, 12(2), 270-275.
- Andreasen, A. R. (1975). *disadvantaged consumer*. Free Press.
- Antonela, C., Viorica, C., Laura, M., & Marian, P. (2014). Designing functional clothes for persons with locomotor disabilities. *Autex Res. J*, 14, 281-289.
- Arndt, J. (1981). Marketing and the Quality of Life. *Journal of Economic Psychology*.
- Aspinwall, L. G., & Taylor, S. E. (1997). A stitch in time: self-regulation and proactive coping. *Psychological bulletin*, 121(3), 417.
- Arnold, P., & Chapman, M. (1992). Self-esteem, aspirations and expectations of adolescents with physical disability. *Developmental Medicine & Child Neurology*, 34(2), 97-102.
- Avila, L. K. M., Kai, F. O., Lourenço, M. L., & Fernandes, C. (2018). História de vida nos estudos organizacionais: uma revisão sistemática brasileira. In: Encontro Da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa Em Administração (EnANPAD).
- Baker, S. M., Gentry, J. W., & Rittenburg, T. L. (2005). Building understanding of the domain of consumer vulnerability. *Journal of macromarketing*, 25(2), 128-139.
- 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.
- Baker, S. M., & Mason, M. (2012). Toward a process theory of consumer vulnerability and resilience: Illuminating its transformative potential. In *Transformative consumer research for personal and collective well-being*, 571-592. Routledge.
- Bastos, L. C., & Biar, L. D. A. (2015). Análise de narrativa e práticas de entendimento da vida social. *DELTA: Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada*, 31, 97-126.

- Beatson, A., Riedel, A., Chamorro-Koc, M., Marston, G., & Stafford, L. (2020). Increasing the independence of vulnerable consumers through social support. *Journal of Services Marketing*.
- Belk, R. W. (1988). Possessions and the extended self. *Journal of consumer research*, 15(2), 139-168.
- Benjamin, S., Bottone, E., & Lee, M. (2021). Beyond accessibility: exploring the representation of people with disabilities in tourism promotional materials. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(2-3), 295-313.
- Beudaert, A., & Nau, J. P. (2021). The vulnerability of consumers with disabilities: The benefits of taking time into account. *Recherche et Applications en Marketing (English Edition)*, 36(4), 2-23.
- Berman, S. L. (2016). Identity and trauma. *Journal of Traumatic Stress Disorders & Treatment*, 5(2), 1-3.
- Biar, L. (2012). “*Realmente as autoridades veio a me transformar nisso*”: narrativas de adesão ao tráfico e a construção discursiva do desvio. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro
- Bradburn, N. M. (1969) *The Structure of Psychological Well-being*. Chicago.
- Bourdieu, P. (2008). *A distinção*. São Paulo: Edusp.
- Burton, L., & Melkumova-Reynolds, J. (2019). “My Leg is a Giant Stiletto Heel”: Fashioning the ProsthetisedBody. *Fashion Theory*, 23(2), 195-218.
- Brickman, P. & D.T. Campbell. (1971) *Hedonic relativism and planning the good society*, in M.H. Appley (ed.), *Adaptation-level theory*. New York, Academic Press.
- Bruner, J. (1994). *The "remembered" self*. Cambridge.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., and Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *J. Personal. Social Psychol.* 56, 267–283.
- Celik, A. A., & Yakut, E. (2021). Consumers with vulnerabilities: in-store satisfaction of visually impaired and legally blind. *Journal of Services Marketing*.
- Chang, H. J., Hodges, N., & Yurchisin, J. (2014). Consumers with disabilities: A qualitative exploration of clothing selection and use among female college students. *Clothing and Textiles Research Journal*, 32(1), 34-48.
- Chang, Y., & Durante, K. M. (2022). Why consumers have everything but happiness: An evolutionary mismatch perspective. *Current Opinion in Psychology*, 101347.

- Chatzopoulou, E., Filieri, R., & Dogruyol, S. A. (2020). Instagram and body image: Motivation to conform to the “Instabod” and consequences on young male wellbeing. *Journal of Consumer Affairs*, 54(4), 1270-1297.
- Christiansen, C. H. (1999). Defining lives: Occupation as identity: An essay on competence, coherence, and the creation of meaning. *The American Journal of Occupational Therapy*, 53(6), 547-558.
- Coelho, P. F. D. C., & Abreu, N. R. D. (2018). O deficiente visual e a escola: um estudo etnográfico sob a perspectiva da pesquisa transformativa do consumidor. *Organizações & Sociedade*, 25, 485-510.
- Coelho, P. F. (2021) CONSUMPTION OF VISUALLY IMPAIRED STUDENTS BASED ON THE THEORY OF CONSUMER VULNERABILITY AND RESILIENCE.
- Commuri, S., & Ekici, A. (2008). An enlargement of the notion of consumer vulnerability. *Journal of Macromarketing*, 28(2), 183-186.
- Colomby, R. K., da Luz Peres, A. G., Lopes, F. T., & da Costa, S. G. (2016). A pesquisa em história de vida nos estudos organizacionais: um estudo bibliométrico. *Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade*, 3(8), 852–887.
- Constantinescu, M. (2012). Using marketing research in quality of life theory and practice. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 754-759.
- Costanza, R., Fisher, B., Ali, S., Beer, C., Bond, L., Boumans, R., ... & Snapp, R. (2008). An integrative approach to quality of life measurement, research, and policy. *SAPI EN. S. Surveys and Perspectives Integrating Environment and Society*, (1.1).
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Davis, F. (1992). *Fashion, culture, and identity*. Chicago: The Univ.
- Demartini, Z. de B. F. (2013). Algumas anotações sobre história de vida e a prática de pesquisa em educação. *Revista Pedagógica*, 15(31), 229–247.
- Denzin, N. K., Lincoln, Y. S., & Giardina, M. D. (2006). Disciplining qualitative research. *International journal of qualitative studies in education*, 19(6), 769-782.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological bulletin*, 125(2), 276.
- Diener, E., Heintzelman, S. J., Kushlev, K., Tay, L., Wirtz, D., Lutes, L. D., & Oishi, S. (2017). Findings all psychologists should know from the new science on subjective well-being. *Canadian Psychology/psychologie canadienne*, 58(2), 87.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2016). Advances and open questions in the science of subjective well-being. *Unpublished Manuscript*. University of Virginia.

- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E., E.M. Suh, R.E. Lucas and H.L. Smith. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress'. *Psychological Bulletin* 125, pp. 276–302.
- Diniz, D. (2007). *O que é deficiência*. São Paulo: Editora Brasiliense.
- Dubost, N. (2018). Disability and consumption: A state of the art. *Recherche et Applications en Marketing (English Edition)*, 33(2), 75-92.
- Easterlin, R.A. (1995) Will raising the incomes of all increase the happiness of all?', *Journal of Economic Behavior and Organization* 27:1 (June), 35–48.
- Easterlin, R. A. (1974). Does economic growth improve the human lot? Some empirical evidence. In *Nations and households in economic growth*. 89-125. Academic Press.
- Echeverri, P., & Salomonson, N. (2019). Consumer vulnerability during mobility service interactions: causes, forms and coping. *Journal of Marketing Management*, 35(3-4), 364-389.
- Ekici, A., Joseph Sirgy, M., Lee, D. J., Yu, G. B., & Bosnjak, M. (2018). The effects of shopping well-being and shopping ill-being on consumer life satisfaction. *Applied Research in Quality of Life*, 13(2), 333-353.
- Elms, J., & Tinson, J. (2012). Consumer vulnerability and the transformative potential of Internet shopping: An exploratory case study. *Journal of Marketing Management*, 28(11-12), 1354-1376.
- Eskytè, I. (2019). Disabled people's vulnerability in the European single market: The case of consumer information. *Journal of Consumer Policy*, 42(4), 521-543.
- Esmail, A., Poncet, F., Auger, C., Rochette, A., Dahan-Oliel, N., Labbé, D., ... & Swaine, B. (2020). The role of clothing on participation of persons with a physical disability: A scoping review. *Applied Ergonomics*, 85, 103058.
- Falchetti, C., Ponchio, M. C., & Botelho, N. L. P. (2016). Understanding the vulnerability of blind consumers: adaptation in the marketplace, personal traits and coping strategies. *Journal of Marketing Management*, 32(3-4), 313-334.
- Faria, M. D., Casotti, L., & Carvalho, J. L. (2018). Vulnerabilidade e invisibilidade: Um estudo com consumidores com síndrome de down. *Gestão & Regionalidade*, 34(100).
- Faria, M. D., & Casotti, L. M. (2019). "Welcome to Holland!" People with Down syndrome as vulnerable consumers. *European Journal of Marketing*.
- Felizardo Jr, N. Á., Troccoli, I. R., & da Silva Scatulino, P. L. (2018). Forgotten customers, inclusive customers: personal values and coproduction of physically disabled person in leisure consumption. *Tourism & Management Studies*, 14(3), 75-84.

- Flick, U. (2009). *Introdução à pesquisa qualitativa* (3a ed., J. E. Costa, Trad.). São Paulo: Artmed.
- Gibbs, D. (2004). Social model services: an oxymoron? *Disability policy and practice: Applying the social model*, 144-159.
- Godoy, A. S. (2018). Reflexão a respeito das contribuições e limites da história de vida na pesquisa em Administração. *Administração: Ensino e Pesquisa*, 19(1), 161-175.
- Goodrich, K., & Ramsey, R. (2012). Are consumers with disabilities receiving the services they need?. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 19(1), 88-97.
- Gomes, A. F., & Santana, W. G. P. (2010). A história oral na análise organizacional: a possível e promissora conversa entre a história e a administração. *Cadernos Ebape. BR*, 8, 1-18.
- Gomes, D., & Quaresma, M. (2018). *Introdução ao design inclusivo*. Editora Appris.
- Hall, S., & Du Gay, P. (Eds.). (1996). *Questions of cultural identity: SAGE Publications*. Sage.
- Hamilton, K., Dunnett, S., & Piacentini, M. (2015). *Consumer vulnerability: Conditions, contexts and characteristics*. London, UK: Routledge.
- Hammer, C., Podlog, L., Wadey, R., Galli, N., Forber-Pratt, A. J., Newton, M., ... & Greviskes, L. (2017). Understanding posttraumatic growth of paratriathletes with acquired disability. *Disability and rehabilitation*, 41(6), 674-682.
- Hill, R. P., & Sharma, E. (2020). Consumer vulnerability. *Journal of Consumer Psychology*, 30(3), 551-570.
- Hutton, M. (2016). Neither passive nor powerless: reframing economic vulnerability via resilient pathways. *Journal of Marketing Management*, 32(3-4), 252-274.
- Isaksson, G., Josephsson, S., Lexell, J., & Skär, L. (2007). To regain participation in occupations through human encounters—narratives from women with spinal cord injury. *Disability and Rehabilitation*, 29(22), 1679-1688.
- Kaiser, S. B., Freeman, C. M., & Wingate, S. B. (1985). Stigmata and negotiated outcomes: Management of appearance by persons with physical disabilities. *Deviant Behavior*, 6, 205-224.
- Kahneman, D., Diener, E., & Schwarz, N. (Eds.). (1999). *Well-being: Foundations of hedonic psychology*. Russell Sage Foundation.
- Kawamura, Y. (2018). *Fashion-ology: An introduction to fashion studies*. Bloomsbury Publishing.
- Keany, K. C., and Glueckauf, R. L. (1993). Disability and value change: an overview and reanalysis of acceptance of loss theory. *Rehabil. Psychol.* 38, 199-210.

- Kendall, E., & Buys, N. (1999). The psychosocial consequences of motor vehicle accidents. *Journal of Personal & Interpersonal Loss*, 4(1), 47-66.
- Keyes, C. L., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of personality and social psychology*, 82(6), 1007.
- Keyes, C. L. M., & Ryff, C. D. (2000). Subjective change and mental health: A self-concept theory. *Social psychology quarterly*, 264-279.
- Kitchenham, B., & Brereton, P. (2013). A systematic review of systematic review process research in software engineering. *Information and software technology*, 55(12), 2049-2075.
- Laczniak, G. R., & Santos, N. J. (2018). Gross national happiness (GNH) linkages to and implications for macromarketing. *Journal of Macromarketing*, 38(3), 331-340.
- Lamb, J. M. (2001). Disability and the social importance of appearance. *Clothing and Textiles Research Journal*, 19, 134-143.
- Linden, A. R. (2016). An analysis of the fast fashion industry. *Senior Projects Fall*, 30.
- Lim, J. E. (2020). Understanding the discrimination experienced by customers with disabilities in the tourism and hospitality industry: the case of Seoul in South Korea. *Sustainability*, 12(18), 7328.
- Loscialpo, F. (2019). "I am an immigrant": Fashion, immigration and borders in the contemporary trans-global landscape. *Fashion Theory*, 23(6), 619-653.
- Mano, R. (2014). Consumidor com deficiência: implicações de fatores pessoais e contextuais no consumo varejista de João Pessoa/PB. Dissertação. Universidade Federal da Paraíba.
- Martz, E., Livneh, H., and Turpin, J. (2000). Locus of control orientation and acceptance of disability. *J. Appl. Rehabil. Couns.* 31, 14-21.
- McBee-Black, K., & Ha-Brookshire, J. (2018). Exploring clothing as a barrier to workplace participation faced by people living with disabilities. *Societies*, 8(1), 19.
- Mello, A. G. D., & Nuernberg, A. H. (2012). Gênero e deficiência: interseções e perspectivas. *Revista Estudos Feministas*, 20, 635-655.
- Meadow, H. L., & Sirgy, M. J. (2008). Developing a measure that captures elderly's well-being in local marketplace transactions. *Applied Research in Quality of Life*, 3(1), 63-80.
- Mick, D. G., Pettigrew, S., Pechmann, C. C., & Ozanne, J. L. (Eds.). (2012). *Transformative consumer research for personal and collective well-being*. Routledge.
- Nannini, V. (2020). Fashion consumption in digital media: Multiple practices and new identities. *Fashion, Style & Popular Culture*, 7(4), 519-537.

- Neulinger, A., & Radó, M. (2018). The impact of household life-cycle stages on subjective well-being: Considering the effect of household expenditures in Hungary. *International Journal of Consumer Studies*, 42(1), 16-26.
- Nunes, L. S., de Paula, L., Bertolassi, T., & Neto, A. F. (2017). A análise da narrativa como instrumento para pesquisas qualitativas. *Revista Ciências Exatas*.
- O'Connor, G. E., Newmeyer, C. E., Wong, N. Y. C., Bayuk, J. B., Cook, L. A., Komarova, Y., ... & Warmath, D. (2019). Conceptualizing the multiple dimensions of consumer financial vulnerability. *Journal of Business Research*, 100, 421-430.
- Pavia, T. M., & Mason, M. J. (2014). Vulnerability and physical, cognitive, and behavioral impairment: Model extensions and open questions. *Journal of Macromarketing*, 34(4), 471-485.
- Pigou, A.C.: 1929, *The Economics of Welfare*, 3rd ed. (Macmillan, London), first published 1920.
- Polkinghorne, D. E. (1991). Narrative and self-concept. *Journal of narrative and life history*, 1(2-3), 135-153.
- Riessman, C. J. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual review of psychology*, 52, 141.
- Ryff, C. D. (2014). Psychological well-being revisited: Advances in the science and practice of eudaimonia. *Psychotherapy and psychosomatics*, 83(1), 10-28.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 57(6), 1069.
- Saatcioglu, B., & Corus, C. (2014). Poverty and intersectionality: A multidimensional look into the lives of the impoverished. *Journal of Macromarketing*, 34(2), 122-132.
- Saren, M., Parsons, E., & Goulding, C. (2019). Dimensions of marketplace exclusion: representations, resistances and responses. *Consumption Markets & Culture*, 22(5-6), 475-485.
- Schwartz, S. H., & Bilsky, W. (1987). Toward a universal psychological structure of human values. *Journal of personality and social psychology*, 53(3), 550.
- Schwartz, S. H. (1992). Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 25, pp. 1-65). Academic Press.
- Schwartz, S. H. (1994). Beyond individualism/collectivism: New cultural dimensions of values.

- Schwartz, S. H. (2012). An overview of the Schwartz theory of basic values. *Online readings in Psychology and Culture*, 2(1), 2307-0919.
- Sewell, W. H. (1940). Construction and Standardization of a Scale for the Measurement of the Socio-Economic Status of Oklahoma Farm Families.
- Sirgy, M. J., Yu, G. B., Lee, D. J., Wei, S., & Huang, M. W. (2012). Does marketing activity contribute to a society's well-being? The role of economic efficiency. *Journal of Business Ethics*, 107(2), 91-102.
- Sirgy, M. J., Michalos, A. C., Ferriss, A. L., Easterlin, R. A., Patrick, D., & Pavot, W. (2006). The quality-of-life (QOL) research movement: Past, present, and future. *Social indicators research*, 76(3), 343-466.
- Sirgy, M. J., Morris, M., & Samli, K. C. (1985). The Question of Value in Social Marketing: Use of a Quality of Life Theory to Achieve Long-Term Life Satisfaction. *American Journal of Economics and Sociology*, 44(2), 215-228.
- Sirgy, M. J. (2011). Theoretical perspectives guiding QOL indicator projects. *Social Indicators Research*, 103(1), 1-22.
- Sirgy, M. J. (2021). Macromarketing metrics of consumer well-being: An update. *Journal of Macromarketing*, 41(1), 124-131.
- Small, F., Mehmet, M., & Kleinschafer, J. (2020). The circle of vulnerability and the myth of choice. *Journal of Social Marketing*.
- Smith, S. (1980) The concept of the good life', in D.J. Depew, *The Greeks and the Good Life* (Hackett Pub., Indianapolis), pp. 17-32.
- Smith, N. C., & Cooper-Martin, E. (1997). Ethics and target marketing: The role of product harm and consumer vulnerability. *Journal of Marketing*, 61(3), 1-20.
- Silva, R. O. D., Barros, D., Gouveia, T., Almeida, M. D. O., & Merabet, D. D. O. B. (2021). A necessary discussion on consumer vulnerability: advances, gaps, and new perspectives. *Cadernos EBAPE. BR*, 19, 83-95.
- Stewart, C. R., & Yap, S. F. (2020). Low literacy, policy and consumer vulnerability: Are we really doing enough?. *International journal of consumer studies*, 44(4), 343-352.
- Story, M. F., Mueller, J. L., & Mace, R. L. (1998). The universal design file: Designing for people of all ages and abilities.
- Striker, Henri-Jacques (1999), *A History of Disability*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Rokeach, M. (1973). The Nature of Human Values. In *The Nature of Human Values and Value Systems* (pp. 5-11). New York: Free Press.

- Tajfel, H. (1981). *Grupos humanos e categorias sociais*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Teixeira, R., da Costa Lemos, A. H., & Lopes, F. T. (2021). A história de vida na pesquisa em Administração. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 15(4), 101-118.
- Tylka, T. L. (2011). Positive psychology perspectives on body image. In T. F. Cash, & L. Smolak (Eds.), *Body Image: A Handbook of Science, Practice, and Prevention* (pp. 56–64) (2nd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Truskauskaitė-Kuneviciene, I., Brailovskaia, J., Kamite, Y., Petrauskaitė, G., Margraf, J., & Kazlauskas, E. (2020). Does trauma shape identity? Exploring the links between lifetime trauma exposure and identity status in emerging adulthood. *Frontiers in psychology*, 11, 570644.
- Uysal, M., Sirgy, M. J., Woo, E., & Kim, H. L. (2016). Quality of life (QOL) and well-being research in tourism. *Tourism Management*, 53, 244-261.
- UPIAS the Disability Alliance. (1976). *Fundamental principles of disability*. Union of the Physically Impaired against Segregation and the Disability Alliance.
- Van Gennep, A. (1960). *The rites of passage*. Chicago: University of Chicago Press
- Ward Khan, Y., O’Keeffe, F., Nolan, M., Stow, J., & Davenport, J. (2021). “Not a whole woman”: an interpretative phenomenological analysis of the lived experience of women’s body image and sexuality following amputation. *Disability and Rehabilitation*, 43(2), 251-261.
- Watermeyer, B., & Swartz, L. (2016). Disablism, identity and self: Discrimination as a traumatic assault on subjectivity. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 26(3), 268-276.
- Wisner, B. (2004). Assessment of capability and vulnerability. In G. Bankoff, G. Frerks, & D. Hilhorst (Eds.), *Mapping vulnerability: Disasters, development and people* (pp. 183–193). London: Earthscan.
- Wooliscroft, B., & Ganglmair-Wooliscroft, A. (2018). Growth, excess and opportunities: Marketing systems’ contributions to society. *Journal of Macromarketing*, 38(4), 355-363.
- Yazdanparast, A., Naderi, I., Spears, N., & Fabrize, R. O. (2018). Advertising and pseudo-culture: An analysis of the changing portrayal of women in print advertisements. *Journal of Macromarketing*, 38(2), 185-205.

APÊNDICE A – DECISÕES METODOLÓGICAS ADOTADAS NA REVISÃO DE LITERATURA

Para contemplar os contextos de consumo em que as pessoas com deficiência já foram estudadas sob a ótica da vulnerabilidade do consumidor, foi desenvolvida uma revisão de literatura. Dessa maneira, os seguintes questionamentos foram feitos: Quais são os contextos de consumo já abordados sobre as pessoas com deficiência em estudos de vulnerabilidade do consumidor? Quais são os aspectos sociais envolvidos na vulnerabilidade dos consumidores com deficiência? Quais são os aspectos físicos envolvidos na vulnerabilidade dos consumidores com deficiência? Quais reflexões podem ser feitas a partir desses estudos?

De maneira a viabilizar a revisão de literatura, optou-se por adotar o protocolo de pesquisa proposto por Kitchenham e Brereton (2013), que é composto pelos seguintes estágios: pesquisa nas bases de dados, seleção e validação dos estudos, inclusão e exclusão, análise do nível de qualidade, extração dos dados, análise da qualidade dos dados extraídos e a síntese do conteúdo.

Inicialmente foram feitas pesquisas no Web of Science, EBSCO, Scopus e Scielo para identificar se já existiam revisões de literatura que tratassem sobre vulnerabilidade do consumidor e pessoas com deficiência. Foi encontrada a revisão de literatura desenvolvida por Silva et al. (2020) cujo enfoque foi promover a discussão sobre vulnerabilidade do consumidor de maneira ampla, compreendendo os avanços, lacunas e novas perspectivas. Essa pesquisa não trazia insumos suficientes sobre a vulnerabilidade dos consumidores com deficiência.

Como resultado dessa constatação, surgiu a questão norteadora para o desenvolvimento da revisão de literatura, em quais contextos de consumo as pessoas com deficiência já foram estudadas sob a ótica da vulnerabilidade do consumidor? Para respondê-la foi definido o processo de pesquisa. As bases de dados definidas foram: Web of Science, Scopus, EBSCO, Scielo e Spell. De maneira a garantir maior qualidade dos artigos selecionados para os estudos foram definidos os seguintes critérios: artigos publicados em periódicos nacionais classificados entre A1 e B2 e para artigos internacionais com o índice JCR ou H-index. Foi também definida uma janela cronológica para selecionar os estudos, entre 2012 e 2022.

Quanto aos termos-chaves, como há uma variedade na literatura em marketing sobre o consumidor com deficiência, além do termo “consumer with disabilities”, foram também adotados “people with disabilities”, “disability” e “people with impairments” pesquisados juntamente com “consumer vulnerability”, através do operador booleano AND. De maneira a viabilizar o processo de pesquisa, optou-se por realizar as buscas dos termos no campo resumo, para que se fizesse possível encontrar ao máximo artigos relacionados à temática.

Feito isso, quarenta e dois artigos foram encontrados nas bases de dados durante essa busca inicial. Extraídos os dados, os mesmos foram submetidos ao *software* STARt para facilitar a análise dos mesmos. Dos quarenta e dois, cinco foram excluídos por serem duplicados. Após isso, a leitura dos resumos foi feita, excluindo vinte artigos devido aos critérios estabelecidos: artigos publicados entre 2012 e 2022, classificação *Qualis*, índice JCR ou H-Index, artigos que tratassem especificamente da relação consumidor com deficiência e vulnerabilidade do consumidor e que fossem artigos empíricos. Dessa forma, após as leituras, chegou-se ao total de dezesseis artigos. Em posterior, os artigos selecionados foram lidos na íntegra, chegou-se ao total de onze artigos, pois quatro deles não eram estudos empíricos e um estava duplicado.

Para análise dos dados foi desempenhada uma análise temática de maneira similar à revisão de Silva et al. (2021), seguindo a avaliação crítica dos artigos com enfoque nos enquadramentos teóricos, objetivos, conclusões e resultados.

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA

Momento inicial — Preparação para a entrevista

- **“Contrato inicial”** — Além do TCLE, explicar à participante sobre o momento da entrevista, o que será abordado, a possibilidade de tratar sobre questões sensíveis para ela e dar total abertura de encerrar a entrevista caso a mesma não se sinta mais confortável.
- **Pergunta Inicial** — Como você está hoje? (Caso a resposta não seja tão positiva, reafirmar a possibilidade de parar a entrevista, explicitando que pode ser que naquele momento assuntos delicados possam surgir).

De fato, a entrevista

Questão Norteadora	Dimensão	Questão/Assertiva	Fontes
Como ocorre o processo de construção de uma nova identidade pós-evento traumático?	Vulnerabilidade e Eventos Traumáticos	1. Me conta um pouco sobre você. 2. Como você se descreveria antes da deficiência? 3. Como você se descreveria hoje?	(Baker et al., 2005; Tylka et al., 2011; Van Gennep, 1960; Beudaert, 2018; Berman, 2016)
Quais são as mudanças que ocorrem no consumo de roupas durante o processo de autoaceitação da nova identidade?	Autoconceito e Mudança Subjetiva	4. Me conta um pouco sobre o seu processo de autoaceitação. <i>Como você está com relação ao seu corpo atualmente?</i> 5. Me conta o que tem influenciado positivamente no seu processo de autoaceitação. Quais são as barreiras?	(Kaiser et al., 1991; Arnold & Chapman, 1992; Keys & Ryff, 2000)
Como as mulheres com deficiência física se relacionam com a moda na construção da nova identidade?	Expressão da Identidade e a Moda	6. Me fala um pouco sobre as suas experiências em comprar roupas e o que mudou após a deficiência.	(Belk, 1988; Chang et al., 2014; Antonela et al., 2014)

Segundo momento da entrevista – Falar sobre peças em específico

Três tipos de roupas foram selecionados para esta etapa da pesquisa: Vestidos, calças, camisetas e calçados (acessório).

Possíveis questionamentos: *“Como é usar esses tipos de roupas para você?”* *“Se depara com dificuldades?”* (Caso a participante não fale tanto com a primeira fala)

- “Tem alguma roupa que você gostaria de falar em específico?”

- “Gostaria de relatar alguma situação específica?”

Para encerrar a entrevista — O que você refletiu sobre o seu processo de autoaceitação da deficiência a partir dessa entrevista?

OBSERVAÇÕES

Em possíveis momentos mais sensíveis:

- Perguntas de apoio – Você se emocionou? O que te tocou nessa fala? Você gostaria de dar uma pausa?
- Acolher a participante em momentos como esse, tratando com naturalidade e lembrando da possibilidade de parar a interação naquele mesmo momento

APÊNDICE C — CARTA-CONVITE

PESQUISA CIENTÍFICA

Entrevista Voluntária

É mulher com deficiência física adquirida?

Estamos em busca de mulheres com deficiência física adquirida há pelo menos 2 anos para compartilharem suas experiências como consumidoras de vestuário

- Chamada de Voz ou Vídeo
- Duração entre 30 minutos e 1 hora




MENSAGEM ENVIADA: Sou Bruna Pontes, mestranda em Administração no Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Estou realizando a pesquisa "ROUPAS ALÉM DO VESTIR: Um estudo sobre o processo de autoaceitação identitária de mulheres com deficiência física adquirida no contexto de vestuário", sob a coordenação do Prof. Dr. Nelsio Rodrigues de Abreu.

Convidamos você, mulher que adquiriu algum tipo de deficiência há pelo menos dois anos para compartilhar as suas experiências como consumidora de vestuário.

As entrevistas podem ser feitas por meio de chamada de voz ou vídeo e duram entre 30 minutos e 1 hora. Para participar, é só entrar em contato via WhatsApp com Bruna pelo número (81)99361-0766 ou no e-mail: brunapontes.99@gmail.com

Sua contribuição é de grande importância para que possamos avançar no conhecimento científico sobre o consumidor com deficiência! Muito obrigada pela atenção!

APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO — TCLE



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE



Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistada para a pesquisa intitulada **“ROUPAS ALÉM DE VESTIR O CORPO: Um estudo sobre o processo de autoaceitação identitária da mulher com deficiência física adquirida no contexto do vestuário”**, desenvolvida pela pós-graduanda **Bruna Maria Pereira de Pontes** do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), especificamente, no Mestrado, que poderá ser contatada pelo e-mail **brunapontes.99@gmail.com**. Fui informada ainda que esta pesquisa é orientada pelo professor **Dr. Nelsio Rodrigues de Abreu**, a quem poderei contatar a qualquer momento que julgar necessário através do e-mail **nelsio@gmail.com**.

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informada do propósito estritamente acadêmico do estudo, cujo objetivo geral é **“Compreender como mulheres com deficiência física adquirida se relacionam com o consumo de vestuário no processo de autoaceitação identitária”**.

Minha colaboração se fará de forma anônima, através de entrevista a ser gravada por vídeo ou áudio a partir desta autorização. O acesso e a análise de dados coletados se farão apenas pela pesquisadora e seu orientador. Fui ainda informada de que posso me retirar dessa pesquisa a qualquer momento, sem juízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atenciosamente,

 Documento assinado digitalmente
BRUNA MARIA PEREIRA DE PONTES
Data: 13/01/2023 14:34:55-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

_____ e __, 01, 2023

Assinatura da Pesquisadora

Nome e Assinatura da Participante

Contato com a Pesquisadora Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para a pesquisadora: **Bruna Pontes (81) 99361-0766** ou pelo e-mail: **brunapontes.99@gmail.com**

Endereço (Setor de Estudo):

Universidade Federal da Paraíba - UFPB, Centro de Ciências Sociais Aplicadas - Campus I.
Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA/UFPB)
Cidade Universitária - CEP: 58059-900 - João Pessoa/PB - Brasil

APÊNDICE E - TABELA DE CONVENÇÃO

...	pausa não medida
.	entonação descendente ou final de elocução
?	entonação ascendente
,	entonação de continuidade
-	parada súbita
=	elocuições contíguas, enunciadas sem pausa entre elas
<u>sublinhado</u>	ênfase
MAIÚSCULA	fala em voz alta ou muita ênfase
>palavra<	fala mais rápida
<palavra>	fala mais lenta
: ou ::	alongamentos
[início de sobreposição de falas
]	final de sobreposição de falas
“palavra”	comentário do analista, descrição de atividade não verbal fala relatada, reconstrução de um diálogo
()	fala não compreendida
“palavra ”	comentário do analista, descrição de atividade não verbal fala relatada, reconstrução de um diálogo
hh	aspiração ou riso
↑	subida de entonação
↓	descida de entonação

Fonte: Adaptado de Biar (2012).

Convenções baseadas nos estudos de Análise da Conversação (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974), incorporando símbolos sugeridos por Schiffrin (1987) e Tannen (1989).