

UNIVERSIDADE FEEVALE

MARINA SUSIN SIOTA

**TURISMO INCLUSIVO: AS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE EM DOIS
PARQUES TEMÁTICOS DE CANELA/RS - BRASIL**

NOVO HAMBURGO

2014

MARINA SUSIN SIOTA

**TURISMO INCLUSIVO: AS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE EM DOIS
PARQUES TEMÁTICOS DE CANELA/RS - BRASIL**

Dissertação submetida à banca de qualificação
como requisito parcial à obtenção do título de
Mestre em Inclusão Social e Acessibilidade pela
Universidade Feevale.

Orientadora: Prof. Dra. Regina de Oliveira Heidrich
Co-orientadora: Prof. Dra. Mary Sandra Guerra Ashton

Novo Hamburgo

2014

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

Siota, Marina Susin.

Turismo inclusivo : as condições de acessibilidade em dois parques temáticos de Canela/RS - Brasil / Marina Susin Siota. – 2014.

151 f. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Inclusão Social e Acessibilidade) – Feevale, Novo Hamburgo-RS, 2014.

Inclui bibliografia e apêndice.

“Orientadora: Prof. Dra. Regina de Oliveira Heidrich; Coorientadora: Prof. Dra. Mary Sandra Guerra Ashton”.

1. Turismo - Canela (RS). 2. Lazer – Canela (RS). 3. Parques de diversões - Acessibilidade. 4. Deficientes – Acessibilidade. I. Título.

CDU 379.85-056.26

Bibliotecário responsável: Fabrício Schirmann Leão – CRB 10/2162

MARINA SUSIN SIOTA

**TURISMO INCLUSIVO: AS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE EM DOIS
PARQUES TEMÁTICOS DE CANELA/RS - BRASIL**

Dissertação submetida à banca de qualificação
como requisito parcial à obtenção do título de
Mestre em Inclusão Social e Acessibilidade pela
Universidade Feevale.

Aprovada por:

Componentes da Banca Examinadora:

Profa. Dra. Regina de Oliveira Heidrich (Orientadora)
Universidade Feevale

Prof. Dra. Mary Sandra Guerra Ashton (Co-Orientadora)
Universidade Feevale

Prof. Dr. Gustavo Roese Sanfelice
Universidade Feevale

Prof. Dr. Luis Henrique Alves Candido
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Novo Hamburgo, ____ de _____ de 2014.

Dedicatória

Aos meus amados pais, Ademar e Arildes.

Agradecimentos

A minha admiração, afeto e gratidão aos que foram fundamentais durante essa trajetória...

À minha família;

Aos meus amigos e pacientes;

Aos professores e colegas do Mestrado;

À minha orientadora;

À minha co-orientadora;

Aos colaboradores do Grupo Focal;

Aos colaboradores dos Parques Temáticos;

À ACPDF;

Ao Alpen Park;

Ao Parque Terra Mágica Florybal.

Há possibilidade de conviver neste mundo como ele se apresenta. Mas podemos constantemente recriá-lo, usar a imaginação e a criatividade, ver em todas as dimensões para conviver em harmonia, sem guerras, sem preconceitos, em um mundo sustentável onde aconteça a verdadeira inclusão.

Autor desconhecido

RESUMO

O conceito e a abrangência do turismo vêm se modificando ao longo dos anos de acordo com a complexidade da atividade, influências e mudanças na economia e tecnologia; convém destacar que entre os temas emergentes está a questão da acessibilidade nos destinos turísticos. Nesse contexto de inclusão e melhoria na qualidade de vida da população, surge o Turismo Inclusivo, segmento este que amplia as possibilidades de turismo criando uma alternativa de democratização e contribuição para a sustentabilidade social, tendo como objetivo promover um turismo responsável, sustentável e acessível. A pesquisa teve como objetivo principal analisar as condições de acessibilidade em dois parques temáticos de Canela/RS para tanto os objetivos específicos foram investigar a capacitação dos funcionários dos parques temáticos quanto ao atendimento às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida além de verificar a percepção de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida quanto à acessibilidade durante a visita à dois parques temáticos de Canela/RS. Esta pesquisa caracterizou-se como sendo um estudo observacional descritivo de paradigma de análise qualitativo-quantitativo. Ao final pretendeu-se contribuir para uma fundamental discussão sobre a temática da acessibilidade buscando o comprometimento de forma intensa e continuada da iniciativa privada, das autoridades, das políticas públicas e da própria comunidade como forma de assegurar a garantia desse direito bem como articular a inclusão no contexto social, econômico e cultural.

Palavras-chave: Turismo inclusivo. Deficiência. Acessibilidade. Parques temáticos. Canela/RS.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Colaborador Ademir.....	32
Figura 2 - Colaborador Joãozinho	33
Figura 3 - Colaborador Pedro.....	34
Figura 4 - Colaboradora Camila	34
Figura 5 - Colaborador Vitor.....	35
Figura 6 - Mapa de localização.....	36
Figura 7 – Mapa ilustrativo das atrações Alpen Park.....	37
Figura 8 – Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física	39
Figura 9 - Mapa de localização.....	40
Figura 10 - Parque Florybal - Mapa ilustrativo das atrações	41
Figura 11 - Fluxograma da Metodologia.....	48
Figura 12 - Estacionamento prioritário.....	49
Figura 13 - Obstáculo.....	50
Figura 14 - Acesso à bilheteria.....	51
Figura 15 - Acesso à bilheteria.....	51
Figura 16 - Sanitário com sinalização	52
Figura 17 - Altura do espelho	53
Figura 18 - Altura da papeleira	53
Figura 19 - Ausência de barras de apoio.....	54
Figura 20 - Ausência de barras de apoio.....	55
Figura 21 - Ausência de assento adaptado.....	55
Figura 22 - Lancheria	56
Figura 23 - Placa de orientação.....	57
Figura 24 - Trenó	58
Figura 25 - Transferência para o trenó	58
Figura 26 - Trenó	58
Figura 27 - Transferência para o trenó com auxílio de funcionários	59
Figura 28 - Subida do trenó	59
Figura 29 - Subida do trenó.....	59
Figura 30 - Placa ilustrativa com informações	60
Figura 31 - Placa ilustrativa com informações	60

Figura 32 - Cinema 4D.....	61
Figura 33 - Interior do cinema com a presença de escadas	62
Figura 34 - Transferência para o Quadriciclo	62
Figura 35 - Passeio no Quadriciclo guiado por um funcionário	63
Figura 36 - Transferência para o Quadriciclo com auxílio de um funcionário...63	63
Figura 37 - Passeio no Quadriciclo.....	63
Figura 38 - Acesso à Tirolesa.....	64
Figura 39 - Acesso à plataforma por escadas	65
Figura 40 - Plataforma com desníveis	65
Figura 41 - Realização da Tirolesa com auxílio de um funcionário	66
Figura 42 - Guias auxiliando o colaborador para retornar.....	67
Figura 43 - Guias auxiliando durante a execução da Tirolesa	67
Figura 44 - Acesso ao Alpen Blizzard.....	68
Figura 45 - Transferência para o Alpen Blizzard	68
Figura 46 - Passeio no Alpen Blizzard na companhia da pesquisadora	69
Figura 47 - Acesso ao Interactive por escadas.....	70
Figura 48 - Transferência para o Interactive	70
Figura 49 - Transferência e posicionamento no Interactive com auxílio de funcionários.....	71
Figura 50 - Colaborador posicionado no Interactive.....	71
Figura 51 - Mini Rider	72
Figura 52 - Transferência para o Mini Rider	73
Figura 53 - Acesso ao Mini Rider com obstáculo	73
Figura 54 - Ausência de rampa de acesso	74
Figura 55 - Ausência de rampa de acesso	74
Figura 56 - Ausência de rampa de acesso	75
Figura 57 - Corredor estreito	75
Figura 58 - Desnível e entrada apenas pela catraca.....	76
Figura 59 - Rampa íngreme com acesso somente por escada.	76
Figura 60 - Luneta para Observação Terrestre	77
Figura 61 - Luneta com altura inadequada.....	77
Figura 62 - Estacionamento.....	87
Figura 63 - Bilheteria.....	88
Figura 64 - Indicação dos sanitários	89

Figura 65 - Sinalização temática dos sanitários	89
Figura 66 - Localização das barras	910
Figura 67 - Assentos adaptados	910
Figura 68 - Altura da pia.....	921
Figura 69 - Lixeira acionada com pedal	932
Figura 70 - Mesa destinada à alimentação	943
Figura 71 - Mesa destinada à alimentação	943
Figura 72 - Placa indicativa sendo que o principal acesso é pela escada	954
Figura 73 - Acesso ao Restaurante com superfície íngreme e irregular	954
Figura 74 - Acesso à Lancheria com superfície irregular e íngreme	954
Figura 75 - Placa indicativa de acesso ao playground.....	965
Figura 76 - Acesso interno ao playground somente por escadas	965
Figura 77 - Espaço para circular com a cadeira de rodas	976
Figura 78 - Altura das prateleiras.....	96
Figura 79 - Rampa de acesso ao tobogã.....	97
Figura 80 - Entrada no tobogã.....	98
Figura 81 - Escadas para retornar do tobogã	98
Figura 82 - Acesso ao cinema	99
Figura 83 - Portão lateral à catraca.....	99
Figura 84 - Colaborador assistindo ao filme.....	100
Figura 85 - Poltronas do cinema	101
Figura 86 - Transferência da cadeira de rodas para a poltrona com auxílio de seu familiar	102
Figura 87 - Transferência da cadeira de rodas para a poltrona com a ajuda de funcionários.....	102
Figura 88 - Descida pela rampa com auxílio de um funcionário	102
Figura 89 - Escada.....	104
Figura 90 - Acesso por uma catraca.....	104
Figura 91 - Escada para chegar até as cadeiras que fazem o vôo.....	105
Figura 92 - Acesso ao Carro do Dino	106
Figura 93 - Descida íngreme e com pavimentação de cascalhos	107
Figura 94 - Descida íngreme e com pavimentação de cascalhos	107
Figura 95 - Trilha pavimentada com cascalhos	108
Figura 96 - Ausência de rampa de acesso	108

Figura 97 - Presença de uma pedra	109
Figura 98 - Escadas irregulares	110
Figura 99 - Ausência de rampa de acesso	110
Figura 100 - Trecho irregular	111
Figura 101 - Ausência de rampa de acesso	111
Figura 102 - Superfície irregular	111
Figura 103 - Corredor estreito	112
Figura 104 - Transferência auxiliada pelo funcionário.....	114
Figura 105 - Transferência auxiliada pelo funcionário.....	114
Figura 106 - Transferência auxiliada pelo funcionário.....	115
Figura 107 - Funcionário auxiliando no deslocamento.....	115

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Percepção da acessibilidade Alpen Park – Colaborador Ademir.....	81
Gráfico 2 - Percepção da acessibilidade Alpen Park – Colaboradora Camila ...	81
Gráfico 3 - Percepção da acessibilidade Alpen Park – Colaborador Pedro	81
Gráfico 4 - Percepção da acessibilidade Alpen Park – Colaborador Vitor	82
Gráfico 5 - Percepção da acessibilidade Alpen Park – Funcionários	82
Gráfico 6 – Percepção da acessibilidade Parque Terra Mágica Florybal – Colaborador Ademir.....	118
Gráfico 7 – Percepção da acessibilidade Parque Terra Mágica Florybal – Colaboradora Camila	119
Gráfico 8 – Percepção da acessibilidade Parque Terra Mágica Florybal – Colaborador Joãozinho	119
Gráfico 9 – Percepção da acessibilidade Parque Terra Mágica Florybal – Colaborador Pedro.....	120
Gráfico 10 - Percepção da acessibilidade Parque Terra Mágica Florybal – Funcionários.....	120

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 PROBLEMA E OBJETIVOS	16
1.2 JUSTIFICATIVA	16
2 REVISÃO DE LITERATURA	18
2.1 TURISMO INCLUSIVO.....	18
2.1.1 Deficiência	20
2.1.2 Acessibilidade	22
2.1.3 Contexto Normativo	23
2.2 PARQUES TEMÁTICOS.....	27
2.3 CANELA/RS	28
3 METODOLOGIA	30
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO.....	30
3.1.1 A Fenomenologia	30
3.1.2 A Percepção	31
3.2 COLABORADORES.....	31
3.2.1 Critérios de Inclusão	31
3.2.2 Critérios de Exclusão	32
3.2.3 Colaboradores - Grupo Focal	32
3.2.4 Colaboradores-Funcionários dos Parques Temáticos de Canela/RS-Brasil	35
3.3 CAMPO DE ESTUDO	36
3.3.1 Alpen Park	36
3.3.2 Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física (ACPDF)	39
3.3.3 Parque Terra Mágica Florybal	40
3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	42
3.5 PLANO DE COLETA DE DADOS	44
3.5.1 Contato Inicial	44
3.5.2 Estudo Preliminar	45
<i>3.5.2.1 Parecer do Estudo Preliminar</i>	<i>45</i>
3.5.3 Estudo Principal	45
<i>3.5.3.1 Parecer do Estudo Principal</i>	<i>46</i>

3.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	46
3.7 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS	47
4 DESCRIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DAS INFORMAÇÕES	49
4.1 DADOS QUALITATIVOS - ALPEN PARK.....	49
4.2 CATEGORIAS - ALPEN PARK	49
4.2.1 Estacionamento.....	49
4.2.2 Bilheteria	50
4.2.3 Sanitários	52
4.2.4 Praça de Alimentação	56
4.2.5 Principais Atrativos.....	56
4.2.5.1 <i>Trenó.....</i>	56
4.2.5.2 <i>Cinema 4D</i>	60
4.2.5.3 <i>Quadriciclo</i>	62
4.2.5.4 <i>Tirolesa.....</i>	64
4.2.5.5 <i>Alpen Blizzard</i>	67
4.2.5.6 <i>Interactive.....</i>	69
4.2.5.7 <i>Mini Rider</i>	72
4.2.6 Trechos	73
4.2.7 Acolhimento dos Funcionários.....	77
4.2.8 Percepção do Grupo Focal.....	78
4.3 DADOS QUANTITATIVOS – ALPEN PARK	82
4.4 DADOS QUALITATIVOS - PARQUE TERRA MÁGICA FLORYBAL	86
4.5 CATEGORIAS - PARQUE TERRA MÁGICA FLORYBAL.....	86
4.5.1 Estacionamento.....	86
4.5.2 Bilheteria	87
4.5.3 Sanitários	88
4.5.4 Praça de Alimentação e Playground.....	92
4.5.5 Loja Temática	976
4.5.6 Principais Atrativos.....	97
4.5.6.1 <i>Django Gan</i>	97
4.5.6.2 <i>Cinema 7D</i>	99
4.5.6.3 <i>Vôo de Pterodáctilo</i>	103
4.5.6.4 <i>Passeio de Dino Móvel.....</i>	105
4.5.7 Trechos	106

4.5.8 Acolhimento dos Funcionários	112
4.5.9 Percepção do Grupo Focal	115
4.6 DADOS QUANTITATIVOS - PARQUE TERRA MÁGICA FLORYBAL	120
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	125
REFERÊNCIAS	129
APÊNDICES	136
APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	137
APÊNDICE B - DIÁRIO DE CAMPO	138
APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS DOS PARQUES TEMÁTICOS DE CANELA-RS	143
APÊNDICE D - ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	146
APÊNDICE E - LISTA DE QUESTÕES QUE SERVIRAM PARA GUIAR OS ENCONTROS COM O GRUPO FOCAL	147
APÊNDICE F - CRONOGRAMA	148
APÊNDICE G - ORÇAMENTO	149
ANEXOS	150
ANEXO A - APROVAÇÃO DO CEP	151

1 INTRODUÇÃO

A atividade turística é um fenômeno interdisciplinar que tem como base a movimentação das pessoas para locais diferentes daquele de sua residência. Essas pessoas geralmente são motivadas pelo descanso, lazer e recreação. O conceito de turismo e sua abrangência vêm se modificando ao longo dos anos de acordo com a complexidade da atividade, influências e mudanças na economia e tecnologia (PEREIRA; MORETTO NETO; ZANINI, 2011).

Deste cenário mundial, discorre que os números apontam para a necessidade de uma investigação aprofundada sobre as novas formas de consumo turístico. Convém destacar que entre os temas emergentes está a questão da acessibilidade nos destinos turísticos, levando em conta que o número de pessoas com deficiência no mundo tem aumentado consideravelmente. As questões que envolvem a acessibilidade exigem uma abordagem teórica ampla e abrangente e devem dar conta de um universo que integre os aspectos sociais, culturais, ambientais, políticos e econômicos, além de estar em conformidade com a legislação vigente (ASHTON; HEIDRICH, 2011).

Estudar as possibilidades, nas condições em que vive a maioria das pessoas com deficiência hoje, representa a reflexão sobre o direito fundamental da pessoa enquanto cidadão (MELO et al., 2010). Nesse contexto de inclusão e melhoria na qualidade de vida da população surge o Turismo Inclusivo, segmento este que amplia as possibilidades de turismo, criando uma alternativa de democratização, uma vez que favorece a coesão social (PEREIRA; MORETTO NETO; ZANINI, 2011).

A cidade de Canela/RS possui uma nova tendência no que diz respeito ao turismo no Brasil, os parques temáticos. Os parques temáticos podem ser considerados como locais de lazer onde estão distintas atrações criadas a partir de um tema concreto como inspiração ou pano de fundo, presentes em todos os componentes, sejam eles equipamentos, desenhos, arquitetura ou gastronomia (ASHTON, 1999).

1.1 PROBLEMA E OBJETIVOS

O problema norteador dessa pesquisa definiu-se: Quais são as condições de acessibilidade em dois parques temáticos de Canela/RS? Para tanto, o objetivo principal foi analisar as condições de acessibilidade em dois parques temáticos de Canela/RS e os objetivos específicos foram investigar a capacitação dos funcionários dos parques temáticos quanto ao atendimento às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida bem como verificar a percepção de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida quanto à acessibilidade durante visita à dois parques temáticos de Canela/RS.

1.2 JUSTIFICATIVA

A temática dessa pesquisa implica questões humanas e éticas e poderá servir de referência para outras pesquisas. A acessibilidade é um processo dinâmico, associado principalmente ao desenvolvimento da sociedade. Uma sociedade que se preocupa em garantir às pessoas com deficiência o direito de participar da produção e disseminação do conhecimento certamente contará com a participação dessas pessoas, de forma ativa em todos os demais setores da sociedade.

Nos últimos anos, a atividade turística vem acompanhando o desempenho da economia global e em geral apresenta maior volatilidade. De acordo com os dados da Organização Mundial de Turismo (2012), as chegadas de turistas internacionais cresceram 4% em 2012, superando globalmente, um bilhão de turistas. Isto é, apesar da instabilidade econômica mundial, a demanda do turismo internacional apresentou um incremento de 40 milhões de turistas. No Brasil, as chegadas de turistas internacionais ultrapassaram cinco milhões em 2010.

Segundo o Boletim de Desempenho Econômico do Turismo no Brasil (2013)¹ no segundo trimestre de 2013, as empresas do setor de turismo apontaram como principais fatores de crescimento e sustentabilidade os investimentos realizados e a maior divulgação dos atrativos e roteiros turísticos entre eles o ramo de parques e

¹ Disponível em: http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/conjuntura_economica/boletim_desempenho_turismo/download_boletim_desempenho_economico_turismo/A_NO_X_-_Nx38_-_Junho_de_2013_x1740kbx.pdf. Acesso em: 15 dez. 2013.

atrações turísticas, sendo que as principais atividades beneficiadas visando à acessibilidade nesses segmentos foram a compra de novos materiais e equipamentos, tecnologia da informação e melhoramentos na infraestrutura das instalações das empresas.

Conforme a Organização das Nações Unidas (2012) mais de um bilhão de pessoas no mundo têm algum tipo de deficiência. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010) cerca de 45,6 milhões de pessoas declararam ter alguma deficiência. Este número corresponde a 23,9% da população brasileira.

No Brasil, algumas cidades já oferecem roteiros turísticos para essas pessoas. Em contrapartida, segundo o Boletim de Desempenho Econômico do Turismo no Brasil (2013), um pouco mais da metade do mercado de parques e atrações turísticas informou ter realizado treinamento de pessoal no sentido de receber pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Estes dados demonstram claramente que existe ainda uma demanda de turismo no Brasil pouco trabalhada e que pode representar um grande potencial para o desenvolvimento da inclusão social.

As discussões sobre a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade apontam para a importância de ambientes acessíveis que lhes permitam exercer o direito de acesso aos diferentes espaços sociais. A cidade de Canela/RS possui uma extensa variedade de serviços de hospitalidade, gastronomia e atrações turísticas. Dessa forma torna-se relevante a proposição de adequações no município, que podem se tornar um benefício não somente ao turista que visita e utiliza os serviços locais. Mas principalmente na promoção aos residentes da cidade, condições melhores de acesso aos serviços e espaços destinados ao uso comum, independente do estado, temporário ou permanente, das pessoas.

Estudar a acessibilidade significa optar por um caminho diferente na conquista de melhores condições de vida em sociedade. Nesse contexto, essa pesquisa apresentou-se como uma fundamental discussão sobre essa temática buscando o compromisso de forma intensa e continuada da iniciativa privada, das autoridades, das políticas públicas e da própria comunidade como forma de assegurar a garantia desse direito bem como articular a inclusão no contexto social, econômico e cultural.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 TURISMO INCLUSIVO

A melhor forma de definir o turismo é utilizando o termo fenômeno, que significa a ação objetiva e intersubjetiva que se manifesta em si mesma, que pode ser apreendida pela consciência e que possui uma essência em si (PANOSSO NETTO, 2005). O turismo se materializa na relação entre indivíduos e os sistemas sionaturais que visita temporariamente. Nessa relação, o turista se vincula com os diversos aspectos do destino turístico: natural, social, artificial, cultural, político, econômico, enquanto a comunidade de acolhimento faz contato com o turista e, através dele, com os diferentes aspectos de seu sistema de origem (NAVARRO, 2010).

O fenômeno do turismo sofre análises reducionistas, quando é visto como atividade industrial geradora de riquezas. Ao tentar explicar o turismo apenas com bases econômicas, subtrai-se a verdadeira essência do turismo, que segundo alguns filósofos tem a sua maior importância na experiência humana, na troca, na busca pelo seu eu, no autoconhecimento. Assim, o turismo é ferramenta valiosa para conhecer, contemplar e explorar o mundo (ROZISCA; LEONHARDT, 2008).

Os espaços públicos municipais, destinados ao turismo e lazer, passam a assumir características diversas do passado. A utilização dos espaços urbanos pela população residente e visitantes está entre as novas propostas turísticas na atualidade, gerando a urgência de espaços para todos (ASHTON, 2011). O planejamento de um destino turístico de forma integrada é capaz de atender os interesses de todos os envolvidos no turismo (comunidade local, trade e visitantes) na medida em que, com a elaboração, são articuladas estratégias e diretrizes. O valor turístico sob esta análise encontra no segmento do Turismo Inclusivo um forte aliado, na medida em que seus esforços estão concentrados no sentido de proporcionar experiências turísticas a todos os cidadãos, e isto implica o compromisso pelo social. Segundo o Código Mundial de Ética do Turismo, o Turismo Inclusivo representa o segmento mais próximo da sustentabilidade social, tendo como objetivo promover um turismo responsável, sustentável e acessível a todos, no exercício do direito que qualquer pessoa tem de utilizar seu tempo livre em lazer ou viagens e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos (FEITOSA, 2010).

O conceito de lazer é amplo, variado e vem se modificando através dos tempos. Apesar disso, pode-se afirmar que a esse, podem ser acrescidos os conceitos de qualidade de vida, saúde e cidadania, já que o lazer, em sua forma ideal, auxilia no rompimento da alienação do trabalho, promove a integração do ser humano no contexto social, assim como, o desenvolvimento da sua capacidade crítica, criativa e transformadora, além de proporcionar condições de bem-estar físico e mental do ser humano (MESSA et al., 2005). De acordo com Gomes (2008) no espaço de lazer as pessoas ressignificam suas vivências, o que representa uma chance de produção de cultura, por meio da vivência lúdica de diferentes conteúdos. Essa vivência é mobilizada pelo desejo e permeada pelos sentidos de satisfação, liberdade e autonomia, sejam eles reais ou apenas percebidos.

A legislação deixa claro o direito ao acesso da pessoa com deficiência aos meios de comunicação social; incentiva o lazer como forma de promoção social; apóia e promove a publicação e o uso de guias de turismo com informação adequada à pessoa com deficiência e estimula a ampliação do turismo à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte (MELO et al., 2010).

Nesse contexto, Sasaki (2003) afirma que a inclusão social pode ser considerada um processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com deficiência e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos. Atualmente faz-se necessário procurar na história os processos que denotam as discussões sobre os processos de exclusão/inclusão social que embasam os discursos que se fazem presentes no contexto cultural e educacional contemporâneo e que fundamentam as práticas institucionais da inclusão social, articulando aspectos econômicos, sociais e culturais em busca da compreensão de sua gênese e de seu sentido histórico (MANSANERA; ALMEIDA, 2009).

O período de passagem do momento da exclusão para o momento da inclusão implica certa degradação. A sociedade moderna vem criando uma grande massa de população sobrando que tem poucas chances de ser novamente incluída nos padrões atuais de desenvolvimento, ou seja, o período de passagem entre

exclusão e inclusão, que deveria ser transitório, vem se transformando num modo de vida permanente e criando uma sociedade paralela que é includente do ponto de vista econômico e excludente do ponto de vista social, moral e até político (MARTINS, 2008).

A convivência pacífica tão necessária na cidade ainda está longe de ser alcançada, mas ações de respeito e aceitação devem ser tomadas. Podemos ser diferentes e viver juntos, e podemos aprender a arte de viver com a diferença, respeitando-a e aceitando a diferença do outro. Trata-se de uma aprendizagem que é possível fazer-se pouco a pouco, imperceptivelmente (BAUMAN, 2009).

Assim, podemos considerar o Turismo Inclusivo como abrangente, acessível e social tendo como principal objetivo ofertar condições acessíveis e de apoio em todos os serviços de turismo (HOYO; VALIENTE, 2010)

2.1.1 Deficiência

A deficiência e a incapacidade são determinadas pelo contexto do meio ambiente físico e social, pelas diferentes percepções culturais e atitudes em relação à deficiência, pela disponibilidade de serviços e de legislação (FARIAS; BUCHALLA, 2005). A falta de conhecimento da sociedade, em geral, faz com que a deficiência seja considerada uma doença crônica, um peso ou um problema. O estigma da deficiência é grave, transformando as pessoas cegas, surdas e com deficiências mentais ou físicas em seres incapazes, indefesos e sem direitos (MACIEL, 2000).

Em contrapartida, as interferências ambientais podem colaborar muito quando as pessoas conseguem um adequado nível de compreensão das necessidades dos outros e lhes oferece boas situações de vida (OLIVEIRA, 2003). Os deficientes devem ser aceitos com suas deficiências, pois é normal que toda e qualquer sociedade tenha pessoas com deficiências diversas. Ao mesmo tempo é preciso ensinar ao deficiente a conviver com a sua deficiência. Ensiná-lo a levar uma vida tão normal quanto possível, beneficiando-se das ofertas e das oportunidades existentes na sociedade em que vive (JANNUZI, 2004).

A deficiência é entendida como perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente, e incapacidade, como restrição da habilidade para desempenhar atividade considerada normal para o ser humano, decorrente de uma deficiência. Já a desvantagem é entendida como

prejuízo resultante de uma deficiência ou incapacidade, que impede o desempenho de papéis. Pode acrescentar-se a palavra limitação, decorrente ou não de uma deficiência, mas frequentemente associada a situações de saúde-doença, de fase do ciclo vital, de características físicas (VASCONCELOS; PAGLIUCA, 2006).

O Decreto Federal 5.296 de 02 de dezembro de 2004 caracteriza as áreas da deficiência conforme segue:

Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;

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

Deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;

Deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais; utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer e trabalho;

Deficiência múltipla: associação de duas ou mais deficiências;

Pessoa com mobilidade reduzida: aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção (pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo) (BRASIL, 2004, p.87).

De acordo com a Organização das Nações Unidas (2012) cerca de 10% da população mundial vivem com uma deficiência.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (BRASIL, 2010) em 2010 havia 45,6 milhões de pessoas com pelo menos uma das

deficiências investigadas (visual, auditiva, motora e mental), representando 23,9% da população. O maior percentual foi encontrado na Região Nordeste (26,6%), enquanto que a Sul e a Centro-Oeste mostraram as menores proporções (22,5%); Rio Grande do Norte (27,8%); Paraíba (27,8%) e Ceará (27,7%) apresentaram os maiores percentuais. Já Roraima (21,2%), Santa Catarina (21,3%) e Mato Grosso do Sul (21,5%) tiveram as menores incidências. A deficiência visual foi a mais frequente, atingindo 35,8 milhões de pessoas com dificuldade para enxergar (18,8%), mesmo de óculos ou lentes de contato. A deficiência visual severa (pessoas que declararam ter grande dificuldade de enxergar ou que não conseguiam de modo algum) atingia 6,6 milhões de pessoas, sendo que 506,3 mil eram cegos (0,3%); a dificuldade de locomoção incidia sobre 13,3 milhões de pessoas (7,0%) e a deficiência motora severa (pessoas com grande dificuldade ou incapazes de se locomover) foi declarada por 4,4 milhões de pessoas, das quais 734,4 mil não conseguiam caminhar ou subir escadas de modo algum (0,4%). Já a deficiência auditiva acometia 9,7 milhões de pessoas (5,1%), sendo que a deficiência auditiva severa (pessoas com grande dificuldade ou incapazes de ouvir) foi declarada por 2,1 milhões de pessoas, das quais 344,2 mil eram surdas (0,2%). A deficiência mental ou intelectual, também considerada severa, foi declarada por 2,6 milhões de pessoas, representando 1,4% da população.

2.1.2 Acessibilidade

O século XX registra avanços significativos quanto à compreensão sobre as formas de vida existentes no planeta e sobre os próprios seres humanos, em nossa complexidade de valores, crenças e formas de organização social. Os direitos humanos, em todos os seus aspectos, foram definidos e começaram a ser consolidados neste período, paralelamente ao cuidado e à atenção com o planeta, à biodiversidade e à diversidade humana (MAZZONI et al., 2001).

Nesse contexto surge o termo acessibilidade, o qual pode expressar possibilidades, alcance de objetivos, cumprimento de metas e justiça social. Tem sido utilizado para garantir que todas as pessoas tenham acesso a todas as áreas de seu convívio. Estas áreas estão relacionadas aos espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, sistemas e meios de comunicação e informação (CORRÊA, 2009). A acessibilidade é um processo dinâmico, associado não só ao

desenvolvimento tecnológico, mas, principalmente, ao desenvolvimento da sociedade. Apresenta-se em estágios distintos, variando de uma sociedade para a outra, conforme seja a atenção dispensada à diversidade humana, por essa sociedade, à época (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002).

A promoção da acessibilidade teve início nos primórdios da existência humana e os valores e atribuições em relação às pessoas com deficiência foram contemplados em diferentes fases da humanidade (FERNANDES; ORRICO, 2008). A partir de 1999 a acessibilidade também passou a fazer parte do cenário de inúmeras discussões, pois o direito de ir e vir tornou-se um elemento importante para auxiliar na inclusão social (TANAKA, 2006). Quando dizemos, portanto, que algo é acessível, isto deveria significar que qualquer pessoa, independente de sua necessidade, terá facilidade em entrar, aproximar, subir, utilizar (NICÁCIO, 2010).

Com o intuito de compreender melhor a acessibilidade espacial de pessoas com deficiência e/ou que sofrem algum tipo de restrição, identificam-se quatro componentes, denominados orientação espacial, deslocamento, uso e comunicação. A partir desses componentes é possível avaliar o nível de acessibilidade do ambiente construído (ELY; SILVA, 2009).

Em se tratando das pessoas com deficiência, o conceito acessibilidade define diretrizes discutidas e aprovadas em eventos nacionais e internacionais. No Brasil, o acesso dessas pessoas está regulamentado pelo Decreto 3.298/99, pela Lei nº 10.098/2000 e pela NBR 9050 da ABNT. Essa última fixa as condições e os padrões de medidas exigíveis para propiciar as melhores e mais adequadas condições de acesso às vias públicas e ao mobiliário urbano (FRANÇA et al., 2010).

2.1.3 Contexto Normativo

As políticas públicas são diretrizes, regras e procedimentos norteadores de ação do poder público com a sociedade; ou seja, mediações entre a sociedade e o Estado, as quais são sistematizadas em documentos que orientam as ações que normalmente envolvem aplicações dos recursos públicos. Essa evolução de perspectiva só foi possível a partir do momento em que os novos modos de pensar a deficiência foram documentados através da elaboração de decretos, leis, declarações, entre outros. A Constituição Federal, através do artigo 227, também prevê a criação de programas de prevenção e atendimento especializado às

peças com deficiência física, sensorial ou mental, assim como programas de integração de crianças e adolescentes com deficiência, através de treinamento para o trabalho e possibilidade de convivência social, facilitando o acesso aos bens e serviços coletivos, por meio da eliminação de obstáculos na arquitetura e de toda e qualquer forma de discriminação (BARBOSA; SCOTT; SMEHA, 2012)

Em 1999 foi criada a Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (PNIPPD)² a qual compreende um conjunto de orientações normativas que objetivam assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas com deficiência, garantindo direitos à educação, saúde, trabalho, desporto, turismo, lazer, previdência social, assistência social, transporte, acesso à edificação pública, habitação, cultura, amparo à infância e à maternidade e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico (SILVA et al, 2012).

O Decreto nº 3.298/99 deixa claro que o processo de integração da pessoa portadora de deficiência ainda é uma situação que necessita muito esforço político para ser consolidado, pois no capítulo dos Princípios, artigo 5, recomenda-se:

Respeito às pessoas portadoras de deficiência, que devem receber igualdade de oportunidades na sociedade por reconhecimento dos direitos que lhes são assegurados, sem privilégios ou paternalismos (BRASIL, 1999, p.2).

Dessa forma, o documento deixa transparecer que ainda há lacunas e rupturas a serem desconstruídas de tal forma para que a sociedade desenvolva e absorva plenas informações acerca dos direitos, deveres, necessidades e potencialidades das pessoas com deficiência. Em vista disso, foi criado o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência (CONADE), que tem por função permitir que essa parte da população possa participar das definições, planejamentos e avaliações das políticas destinadas às pessoas com deficiência, criando instrumentos que possibilitem o exercício de seus direitos conforme descritos na Constituição (BARBOSA; SCOTT; SMEHA, 2012).

O Brasil possui legislação e políticas específicas voltadas à população com deficiência. No entanto o pilar do desenho das políticas públicas voltadas para a população com deficiência ainda está assentado no modelo médico de deficiência.

² Ao longo desta Dissertação, ainda é utilizado o termo Pessoa Portadora de Deficiência, pois a legislação brasileira e alguns autores também o empregam.

Internacionalmente, evidencia-se uma mudança de paradigma, cujas tendências e repercussões já podem ser constatadas em nosso país, ao se focalizar a evolução da legislação e o desenho de políticas públicas mais inclusivas. A arquitetura e o urbanismo das cidades têm sofrido modificações a fim de promover o acesso das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Os meios de transporte, a comunicação e a informação de massa estão sendo adaptados para garantir a inclusão social desse segmento. Conforme a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade possibilita às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente nos diversos domínios da existência. O Decreto nº 6.214/2007, que trata do Benefício de Prestação Continuada (BPC), considera alguns princípios para avaliação da deficiência, introduzindo parâmetros ambientais, sociais e pessoais. Há diversas leis, decretos e normas que tratam da questão da eliminação de barreiras e obstáculos ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, a exemplo das Leis nº 10.048 e nº 10.098, de 2000; Lei nº 10.226/2001, Lei nº 10.436/2002 e da Lei nº 11.126/2005 (BERNARDES; ARAÚJO, 2012).

O Decreto Federal 6.949 de 25 de agosto de 2009 promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência sendo que o Artigo 30 define a participação na vida cultural e em recreação, lazer e esporte:

1. Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência de participar na vida cultural, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, e tomarão todas as medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência possam:

Ter acesso a bens culturais em formatos acessíveis;

Ter acesso a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais, em formatos acessíveis; e

Ter acesso a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais, tais como teatros, museus, cinemas, bibliotecas e serviços turísticos, bem como, tanto quanto possível, ter acesso a monumentos e locais de importância cultural nacional.

2. Os Estados Partes tomarão medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência tenham a oportunidade de desenvolver e utilizar seu potencial criativo, artístico e intelectual, não somente em benefício próprio, mas também para o enriquecimento da sociedade.

3. Os Estados Partes deverão tomar todas as providências, em conformidade com o direito internacional, para assegurar que a legislação de proteção dos direitos de propriedade intelectual

não constitua barreira excessiva ou discriminatória ao acesso de pessoas com deficiência a bens culturais.

4. As pessoas com deficiência farão jus, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, a que sua identidade cultural e linguística específica seja reconhecida e apoiada, incluindo as línguas de sinais e a cultura surda.

5. Para que as pessoas com deficiência participem, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de atividades recreativas, esportivas e de lazer, os Estados Partes tomarão medidas apropriadas para:

Incentivar e promover a maior participação possível das pessoas com deficiência nas atividades esportivas comuns em todos os níveis;

Assegurar que as pessoas com deficiência tenham a oportunidade de organizar, desenvolver e participar em atividades esportivas e recreativas específicas às deficiências e, para tanto, incentivar a provisão de instrução, treinamento e recursos adequados, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas;

Assegurar que as pessoas com deficiência tenham acesso a locais de eventos esportivos, recreativos e turísticos;

Assegurar que as crianças com deficiência possam, em igualdade de condições com as demais crianças, participar de jogos e atividades recreativas, esportivas e de lazer, inclusive no sistema escolar;

Assegurar que as pessoas com deficiência tenham acesso aos serviços prestados por pessoas ou entidades envolvidas na organização de atividades recreativas, turísticas, esportivas e de lazer (BRASIL, 2009, p.100).

O Artigo 2 do Código Mundial de Ética do Turismo diz que as atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres, devem tender a promover os direitos humanos e especialmente os direitos particulares de grupos, especificamente, crianças, idosos, deficientes, minorias étnicas e os povos autóctones³ (KUSHANO; ALMEIDA, 2008).

A promoção da acessibilidade é obrigatória no país em cumprimento à legislação e orientada pelas Normas da ABNT, sobretudo a NBR 9050:2004. Fundada em 1940, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o órgão responsável pela normalização técnica no país, fornecendo a base necessária ao desenvolvimento tecnológico brasileiro. De acordo com a NBR 15926-2:2011, a qual especifica os requisitos de segurança do projeto e de instalação de equipamentos de parques de diversão:

³ São designados como povos aborígenes, nativos, ou indígenas.

Sempre que os parques, praças e locais turísticos admitirem pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificados ou montados, estes devem ser acessíveis.

Nos locais onde as características ambientais sejam legalmente preservadas, deve-se buscar o máximo de grau de acessibilidade com mínima intervenção no meio ambiente.

O piso das rotas acessíveis deve ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição, que não provoque trepidação em dispositivos com rodas (cadeira de rodas ou carrinho de bebê) (ABNT, 2011, p.157).

Os direitos humanos são direitos de todos, embora se façam necessárias nuances específicas para grupos mais vulneráveis, tais como as pessoas com deficiências, possibilitando-lhes condições para conquistar a cidadania, respeitando-se, sobretudo, suas necessidades e peculiaridades. Todas as constituições contemporâneas têm feito da cidadania princípio norteador e indissociável da construção de uma sociedade livre, justa e solidária, na qual as desigualdades decorram exclusivamente da diferença das aptidões pessoais e não, de outros critérios individuais, tais como origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (SILVA et al, 2012).

2.2 PARQUES TEMÁTICOS

O mundo contemporâneo globalizou-se, destruiu fronteiras, tornou o impossível de ontem no possível de hoje. Aproximou distâncias, desenvolveu tecnologia, informação e um novo conceito de divertimento e lazer em família, em grupos ou até mesmo individual. Entre as novas propostas estão os parques temáticos. Os parques temáticos representam, hoje, uma proposta de pesquisa multifacetada, ligada ao turismo, à economia, sociologia, história, geografia e tantas outras áreas. É um conceito que se baseia num tema específico, ilustrado por personagem(s), localizado(s) geralmente em áreas extensas que permitam uma ampla abordagem do tema escolhido, instalação de brinquedos de alta tecnologia e de uma boa infraestrutura para atividades complementares (ASHTON, 1999).

Os parques temáticos podem ser considerados como uma viagem temática ligada à cultura e à natureza, resultado de uma motivação muito especializada na procura, que exige a elaboração de inventários e de um sistema de informação comum (GASTAL; CASTROGIOVANNI, 2003). Também pode ser analisado como o

resultado de um conjunto de influências, de tendências sociais e econômicas, de estudos de mercado por parte de pessoas ou grupo de pessoas que pretendem participar da construção do futuro. Trata-se de um local cercado, o que contribui para a segurança de seus freqüentadores, para cujo acesso cobra-se uma tarifa de entrada. Destina-se ao divertimento, entretenimento, contemplação, educação, alimentação e compras; utilizado em tempo de lazer, de descanso e de ócio (ASHTON, 1999).

2.3 CANELA/RS

A cidade de Canela possui 39.229 habitantes e a área da unidade territorial é de 253,773 habitantes/Km² (IBGE, 2013). Devido sua geografia peculiar, juntamente com as características das regiões montanhosas possui um grande valor paisagístico. Separando as atividades econômicas por categoria específica, o turismo prova que fornece maiores receitas para o município. O investimento em publicidade e cuidados com o valor paisagístico estão entre as prioridades da cidade (COFRÉ, 2007).

Canela tem como principal atividade econômica o turismo, destacando-se, no Rio Grande do Sul, como pólo de referência no setor. Sua infra-estrutura abrange parques naturais, rede hoteleira diversificada e vias de acessos aos principais centros urbanos. O fator determinante para o desenvolvimento econômico dessa região, por meio da diversificação produtiva, em vários setores de atividades, foi o espírito empreendedor dos imigrantes. Os trabalhos mais autênticos na área do artesanato de Canela são feitos de matérias-primas como lã, nó-de-pinho, chifre, crina de cavalo e palha de milho, predominando a madeira e o tecido. Na área da gastronomia, destacam-se as galeterias, criadas pelos descendentes de imigrantes italianos e as churrascarias, típicas da tradição gaúcha. Ao lado do predomínio das casas de fondue e dos cafés coloniais. O fortalecimento da auto-estima das comunidades tem sido importante a realização das festas temáticas. Tanto nesses eventos, quanto nos eventos de maior porte e duração, como as festividades natalinas dos demais municípios, existe um envolvimento e comprometimento espontâneos e voluntários das comunidades na organização e na realização das programações culturais. Em âmbito regional, o desenvolvimento dos diversos tipos

de turismo não teria sido viável sem a forte presença dos atrativos e identidades culturais (TOMAZZONI, 2008).

3 METODOLOGIA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO

Esta pesquisa caracteriza-se como sendo um estudo observacional descritivo de paradigma de análise qualitativo-quantitativo.

A observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações utilizando os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar. Trabalha com dados de fácil quantificação e complementa-os com dados subjetivos ou descritivos. Por ser também qualitativa reconhece o caráter político da pesquisa social como construção coletiva que parte da realidade dos sujeitos mediando processos de desvendamento por meio da reflexão (MARCONI; LAKATOS, 2011).

De acordo com Víctora (2000), o método qualitativo é usado para entender o contexto onde algum fenômeno ocorre, permitindo a observação de vários elementos em um pequeno grupo. Assim, é capaz de propiciar um conhecimento aprofundado de um evento, possibilitando a explicação de comportamentos. Nos estudos observacionais os indivíduos não são designados para o grupo experimental por processo aleatório: pertencem a esse grupo pelo fato de serem portadores de determinada característica. Já o método quantitativo envolve coletar e analisar dados numéricos e aplicar testes estatísticos.

3.1.1 A Fenomenologia

Para compreender o fenômeno estudado, foi utilizada a abordagem fenomenológica hermenêutica. Merleau- Ponty (1999) define a fenomenologia como sendo o estudo das essências; ela descreve a experiência tal como ela é; trata-se de descrever, não de explicar.

Assim, na concepção de Ribeiro Júnior (2003), a fenomenologia ensina como conseguir vivência com a realidade por meio da descrição do fenômeno que a experiência oferece para chegar à sua essência.

Na fenomenologia, as propriedades essenciais são aquelas que permitem distinguir um fenômeno de outro, e são essas as únicas propriedades que têm importância para a fenomenologia (TRIVIÑOS, 2001).

Para Forghieri (2001), o método fenomenológico é um recurso apropriado para pesquisar a vivência. O sentido que uma situação tem para a própria pessoa é uma experiência íntima. Para desvendar sua experiência, o pesquisador precisa de informações a esse respeito, fornecidas pela própria pessoa. Esta etapa visa encontrar as dimensões mais significativas do fenômeno, que vão aflorando ao longo do trabalho, e que compõem as essências; atendem às questões norteadoras propostas na pesquisa ou estruturam novas questões.

3.1.2 A Percepção

Segundo Brandão (2001), a investigação de um tema de uma comunidade compreende não apenas os dados da realidade vivida como também a percepção que as pessoas têm de sua realidade. A percepção é definida como o conjunto de processos pelos quais o indivíduo mantém o contato com o ambiente.

3.2 COLABORADORES

3.2.1 Critérios de Inclusão

Funcionários dos Parques Temáticos de Canela/RS-Brasil: ser funcionário no Alpen Park ou no Parque Terra Mágica Florybal (três funcionários de cada parque); ter idade entre 18 e 65 anos; sexo feminino ou masculino, ter assinado o TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) (APÊNDICE A).

Os dois Parques foram escolhidos pela pesquisadora por serem engajados em questões sociais e os funcionários foram escolhidos pelo gerente de cada Parque.

Grupo Focal (quatro colaboradores): ter deficiência física e/ou mobilidade reduzida, participar da Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física (ACPDF); não ter visitado nenhum dos Parques Temáticos em estudo; ter idade entre 18 e 65 anos; sexo feminino ou masculino, ter assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Os colaboradores do Grupo Focal foram escolhidos pelo Presidente da ACPDF.

3.2.2 Critérios de Exclusão

Idade abaixo de 18 anos ou acima de 65 anos; ter outro tipo de deficiência (não física); não participar da Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física (ACPDF); já ter visitado algum dos Parques Temáticos em estudo, não ter assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

3.2.3 Colaboradores - Grupo Focal

A fim de preservar a identidade dos colaboradores do Grupo Focal, os mesmos foram orientados pela pesquisadora a escolherem nomes fictícios. Dessa forma denominaram-se: Ademir, Joãozinho, Pedro, Camila e Vitor.

Ademir: 50 anos, aposentado. Ensino Médio Incompleto. Foi casado durante 17 anos; tem dois filhos; mora sozinho. Vítima da Talidomida⁴. Locomove-se com o auxílio de uma cadeira de rodas adaptada por ele mesmo. Considera-se independente. Gosta de Internet e de visitar amigos.

Figura 1 - Colaborador Ademir



Fonte: acervo da autora (2013).

⁴ A talidomida ($C_{13}H_{10}N_2O_4$) é uma substância usualmente utilizada como medicamento sedativo, anti-inflamatório e hipnótico. Devido a seus efeitos teratogênicos, tal substância deve ser evitada durante a gravidez e em mulheres que podem engravidar, pois causa má-formação ou ausência de membros no feto.

Joãozinho: 32 anos, vendedor. Ensino Médio Completo. Solteiro; tem uma filha; mora com os pais. Sofreu um acidente de motocicleta aos 24 anos, tornando-se paraplégico⁵. Locomove-se com cadeira de rodas. Relata ter tido dificuldades em aceitar sua deficiência; ficou aproximadamente sete anos sem convívio social. Gosta de visitar amigos, ir aos bares, oficina de carros e à Igreja.

Figura 2 - Colaborador Joãozinho



Fonte: acervo da autora (2013).

Pedro: 31 anos, funcionário público. Superior Incompleto. Solteiro; mora com os pais. Aos 15 anos de idade fez um procedimento cirúrgico para corrigir uma cifose postural; teve complicações cirúrgicas tornando-se paraplégico. Locomove-se com auxílio de cadeira de rodas motorizada. Relata a importância de sua família para aceitar sua deficiência. Considera-se independente. Gosta de visitar amigos, viajar, ir à faculdade e à festas.

⁵ A paraplegia, tal como a tetraplegia, é resultante de uma lesão medular. Este tipo de lesão classifica-se como completa ou incompleta, dependendo do fato de existir ou não controle e sensibilidade abaixo de onde ocorreu a lesão medular. A paraplegia traduz-se na perda de controle e sensibilidade dos membros inferiores, impossibilitando o andar e dificultando permanecer sentado.

Figura 3 - Colaborador Pedro

Fonte: acervo da autora (2013).

Camila: 23 anos, manicure. Ensino Médio Completo. Solteira; mora com os pais. Aos 17 anos teve uma infecção na medula tornando-se paraplégica. Locomove-se com auxílio da cadeira de rodas manual. Relata ter ficado aproximadamente seis anos sem convívio social. Atualmente faz Equoterapia e gosta de sair com os amigos.

Figura 4 - Colaboradora Camila

Fonte: acervo da autora (2013).

Vitor: 40 anos, aposentado. Ensino Médio Incompleto. Solteiro; mora com um irmão. Aos 37 anos sofreu uma lesão medular tornando-se paraplégico. Locomove-se com auxílio da cadeira de rodas manual. Relata ter pouco convívio social. Eventualmente faz trabalhos manuais para uma fábrica de calçados; também realiza sessões de fisioterapia e gosta de jogar videogame.

Figura 5 - Colaborador Vitor



Fonte: acervo da autora (2013).

3.2.4 Colaboradores-Funcionários dos Parques Temáticos de Canela/RS-Brasil

A fim de preservar a identidade dos colaboradores; funcionários do Parque Terra Mágica Florybal os mesmos foram denominados pela pesquisadora da seguinte maneira: C1, C2 e C3.

C1: idade até 25 anos, sexo feminino. Recepcionista. Trabalha há menos de 2 anos no Parque. Mora em Canela.

C2: idade até 25 anos, sexo masculino. Responsável pela bilheteria do Cinema 7D. Trabalha há menos de 2 anos no Parque. Mora em Canela.

C3: idade de 26 a 35 anos, sexo feminino. Atendente na lancheria. Trabalha há menos de 2 anos no Parque. Mora em Canela.

A fim de preservar a identidade dos colaboradores; funcionários do Alpen Park os mesmos foram denominados pela pesquisadora da seguinte maneira: C4, C5 e C6.

C4: idade de 36 a 45 anos, sexo masculino. Recepcionista. Trabalha há menos de 2 anos no Parque. Mora em Canela.

C5: idade de 26 a 35 anos, sexo masculino. Recepcionista. Trabalha há menos de 2 anos no Parque. Mora em Canela.

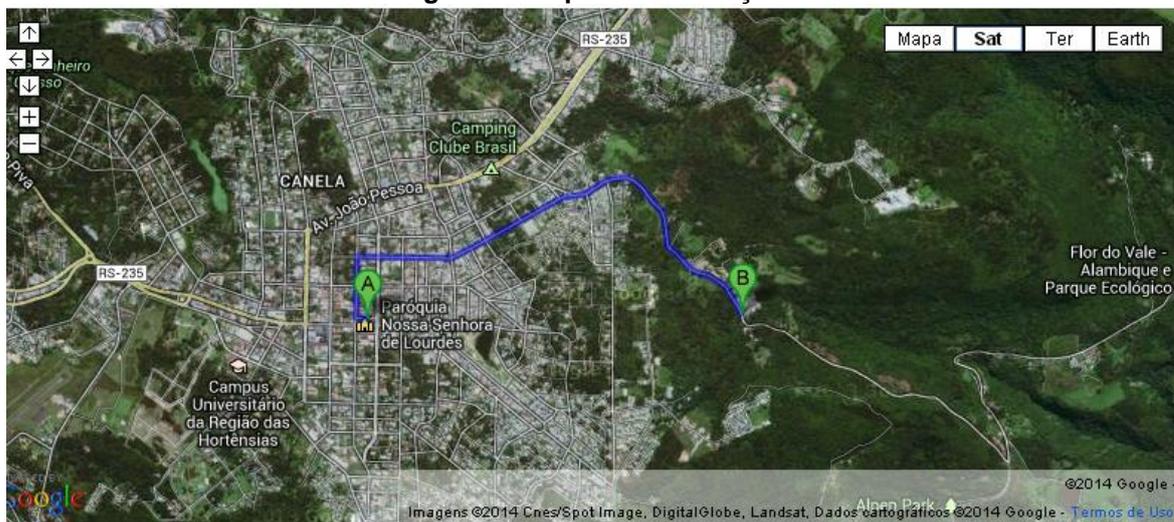
C6: idade de 26 a 35 anos, sexo masculino. Gerente Operacional. Trabalha há menos de 2 anos no Parque. Mora em Canela.

3.3 CAMPO DE ESTUDO

O município de Canela possui inúmeros serviços e atrativos turísticos. Mas em função do período para aplicação da pesquisa e com a intenção de delimitar o campo de estudo, a pesquisadora optou por realizar a pesquisa em dois Parques Temáticos. A Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física (ACPDF) também fez parte do contexto do estudo.

3.3.1 Alpen Park

Figura 6 - Mapa de localização



Fonte: Google Maps (2013a).

É um complexo de aventura, diversão e entretenimento da Serra Gaúcha. Foi fundado em 01 de agosto de 2003 após dois anos de planejamento. Segundo o Gerente proprietário a criação foi devido à uma motivação pessoal.

“Sou engenheiro agrônomo e parti para o turismo. Pesquisei várias coisas e vi que esse seria um bom negócio.” (Gerente proprietário).

O Parque possui 610mil metros quadrados. Mas destes são usufruídos em torno de cinco hectares.

Atualmente o Parque tem aproximadamente 60 colaboradores entre eles: funcionários fixos e terceirizados.

Entre os principais atrativos estão:

- a) Trenó: 900 metros. Aproximadamente 5 minutos;
- b) Alpen Blizzard (Montanha-Russa): com um percurso de 438 metros e uma altura de 15 metros, alcança uma velocidade média de 55 quilômetros por hora;
- c) Cinema 4D: Aproximadamente 20 minutos;
- d) Tirolesa: Sensação de voar (50 metros de altura);
- d) Mini Rider: Simulação de cenários como montanha-russa ou corrida de automóvel;
- e) Quadriciclo: Trilha de aproximadamente 40 minutos;
- f) Alpen Interactive: Equipamento em formato de videogame que convida os participantes a entrarem no jogo para uma competição.

Figura 7 – Mapa ilustrativo das atrações Alpen Park



Fonte: Eduardo Hoewell (divulgação Alpen Park, 2013).

Segundo informações o Parque recebe aproximadamente 20 mil visitantes ao mês. O Gerente proprietário comenta que o Parque recebe visitantes de todas as idades com um perfil de público familiar além de casais jovens. Anualmente o

Parque participa do “Dia Nacional de Pessoas com Deficiência nos Parques de Diversão”.

Ao questioná-lo se considera o Parque acessível:

“Considero porque a gente se preocupou com isso a medida que foi ampliando o Parque. Colocamos algumas rampas e os sanitários a gente procurou fazer com espaço maior para cadeirantes.” (Gerente proprietário).

Ao questioná-lo sobre como define acessibilidade:

“Pra mim é prover o acesso à pessoas com deficiência. Normalmente a gente fala de acessibilidade apenas para cadeirantes. Mas na realidade isso compreende um pouco mais; engloba também o acesso de pessoas com deficiência visual. Para deficientes visuais nós ainda não temos nada no Parque. Então é justamente prover a possibilidade dessas pessoas poderem se movimentar o mais independentemente possível.” (Gerente proprietário).

E ao definir deficiência:

“Dificuldades que pessoas possuem em função de alguma situação de vida ou de doença ou de problemas de nascença. A deficiência é uma redução em alguma capacidade da pessoa.” (Gerente proprietário).

A inclusão social é considerada da seguinte maneira:

“Isso é um tema amplo que envolve a abertura, no nosso caso do Parque, para pessoas que não tenham possibilidades, condições normais de poderem vir até aqui. Então a inclusão social seria facilitar para que essas pessoas venham. Tanto pessoas com deficiência, pessoas com problema de recursos financeiros, com problemas de locomoção ou seja lá o que for.” (Gerente proprietário).

3.3.2 Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física (ACPDF)

Figura 8 – Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física



Fonte: Acervo ACPDF (divulgação ACPDF, 2013).

Segundo o Presidente, após inúmeras discussões, encontros e debates sobre a acessibilidade nos estabelecimentos na cidade de Canela surgiu a necessidade da criação de uma associação, a qual foi fundada em 01 de outubro de 2007 com o nome de Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física (ACPDF)⁶.

Segundo o Presidente, o principal objetivo da ACPDF é promover e divulgar a acessibilidade na cidade de Canela.

Ao questioná-lo sobre como define acessibilidade:

“Trânsito livre de obstáculos.” (Presidente da ACPDF).

E ao definir deficiência:

“Superação; força de vontade, persistência.” (Presidente da ACPDF).

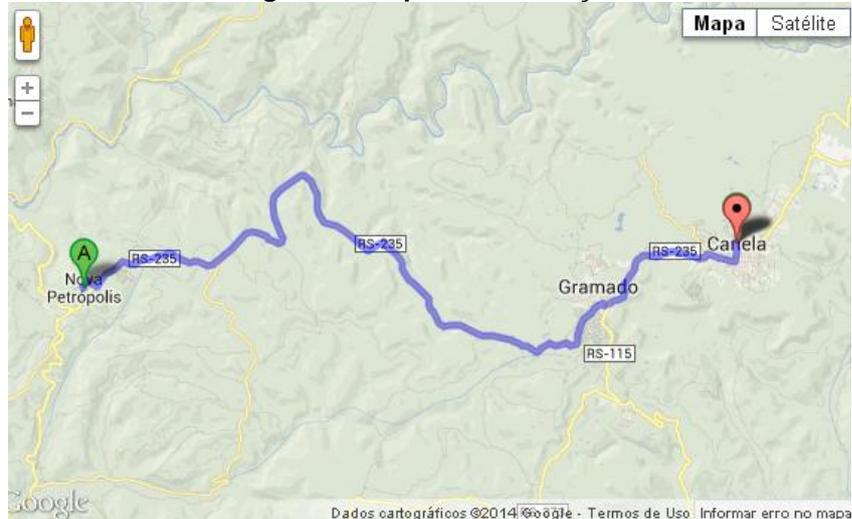
A inclusão social é considerada da seguinte maneira:

“Respeito aos direitos, direitos iguais.” (Presidente da ACPDF).

⁶ Inicialmente eram seis pessoas associadas e atualmente são aproximadamente 50 pessoas; todas com deficiência física. Segundo o presidente a ACPDF também ampara pessoas com outras deficiências.

3.3.3 Parque Terra Mágica Florybal

Figura 9 - Mapa de localização



Fonte: Google Maps (2013b).

É um Parque Temático da região (sinalizado com o sinal vermelho no mapa acima) com mais de 1000 esculturas e dinossauros animatrônicos. Foi fundado em 23 de dezembro de 2011 após três anos e meio de construção. Segundo o gerente administrativo, o terreno foi comprado pensando inicialmente em construir uma Loja Temática. Mas como o espaço era amplo surgiu uma idéia de construir o então chamado Terra Mágica Florybal.

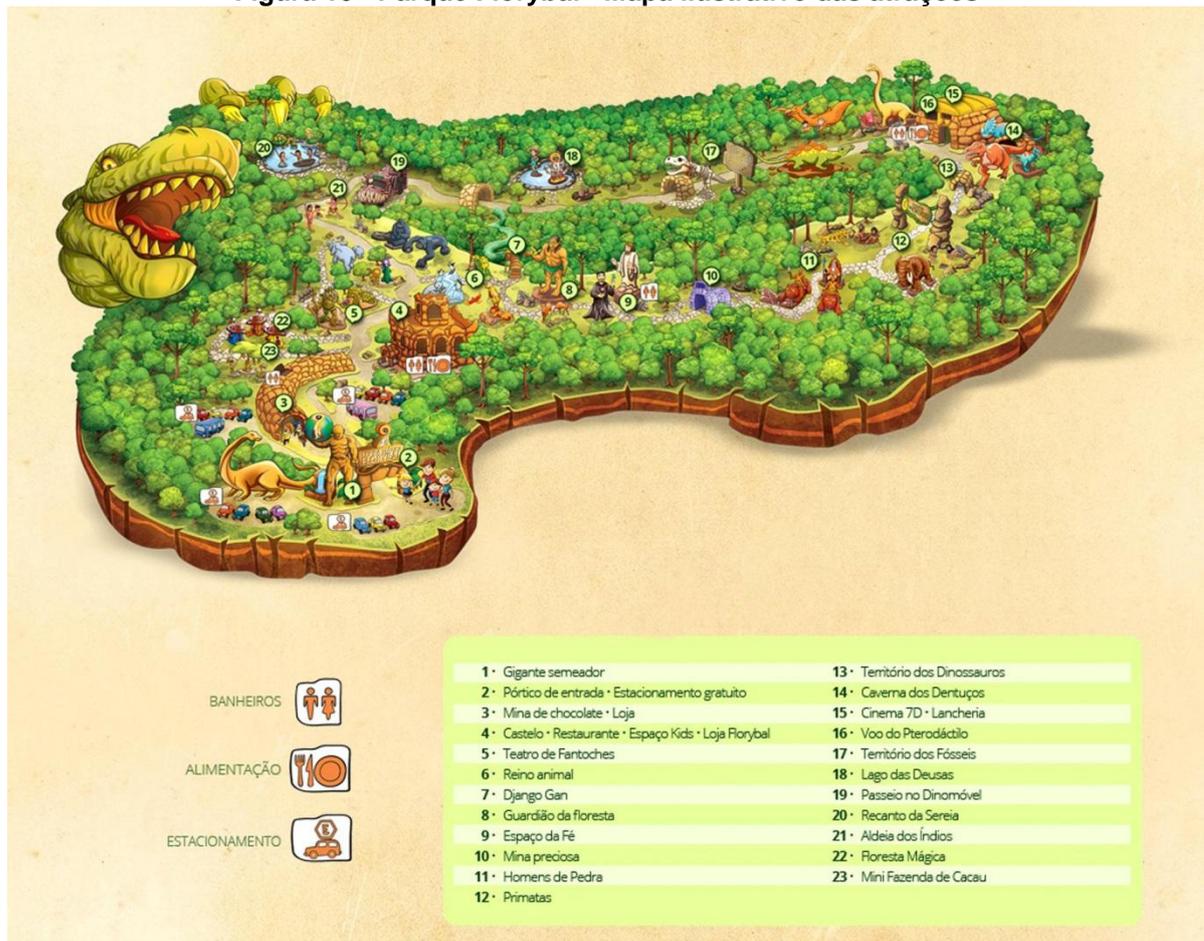
O Parque possui 67 mil metros. Mas destes são usufruídos 49 mil metros.

Atualmente o Parque tem aproximadamente 100 colaboradores entre eles: funcionários fixos e terceirizados.

Entre os principais atrativos estão:

- a) Django Gan: um tobogã de 70 metros;
- b) Cinema 7D: projeções de cadeira, efeito de neve e chuva;
- c) Vôo de Pterodáctilo: miniteleférico aonde a pessoa sai de uma plataforma e tem a sensação de voar (100 metros) nas asas de uma réplica de pterodáctilo;
- d) Passeio de Dino Móvel: carro personalizado em formato de um dinossauro fossilizado.

Figura 10 - Parque Florybal - Mapa ilustrativo das atrações



Fonte: acervo da autora (divulgação Florybal, 2013).

Segundo informações, o Parque recebe aproximadamente 20 mil visitantes ao mês. O gerente administrativo comenta que recebem visitantes de todas as idades e muitos vindos de Apaes da cidade de Canela e de todo o Estado, além de cadeirantes, deficientes visuais, idosos, gestantes e crianças.

O gerente administrativo comenta que considera o Parque acessível em alguns aspectos:

“O Parque tem algumas limitações para pessoas com deficiência que precisam ser corrigidas.” (Gerente administrativo).

Ao perguntá-lo quais são essas limitações:

“Alguns lugares têm apenas escada para acesso e as descidas precisam ser melhoradas também.” (Gerente administrativo).

Ao questioná-lo sobre como define acessibilidade:

“Imagino que seja a pessoa com deficiência poder caminhar na rua, calçada sem precisar de ajuda. Passear num local e ter acesso livre.” (Gerente administrativo).

E ao definir deficiência:

“Depende do ponto de vista. Têm pessoas que são normais e se acham com problema e outras que são deficientes e agem como pessoas normais. Meu tio tem um problema na mão e ele capina. Ele parece uma pessoa norma.” (Gerente administrativo).

A inclusão social é considerada da seguinte maneira:

“É poder estar inserido em várias atividades e setores independente das condições físicas e mentais.” (Gerente administrativo).

3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram um diário de campo (Apêndice B), um questionário (Apêndice C), uma entrevista semiestruturada (Apêndice D) além de uma lista de questões (Apêndice E) que serviram para guiar os encontros com o grupo focal. As entrevistas foram registradas por meio de gravações transcritas literalmente. Também foram realizados registros fotográficos para melhor detalhamento do contexto do estudo.

O diário de campo, construído a partir de um roteiro de observação, foi considerado como uma forma de agenda de tarefas, de observações e relatos pontuais com um breve relatório descritivo da intervenção realizada. Desse modo, foi utilizado para garantir a maior sistematização e detalhamento possível de todas as situações ocorridas durante a pesquisa. Ao chegar aos Parques a pesquisadora procurou observar alguns aspectos, tais como: breve histórico (data de fundação, motivo para a criação do Parque), receptividade dos funcionários, área territorial, número de funcionários, atrativos oferecidos, obter uma dimensão do número de

visitantes ao dia bem como o perfil dos mesmos (faixa etária, sexo, presença de alguma deficiência e/ou mobilidade reduzida). Também foram observados os aspectos de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas-NBR 9050 (2004 e 2008) tais como, bilheteria; acessibilidade da pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificados ou montados; acessibilidade com mínima intervenção do meio ambiente; especificações quanto o piso das rotas acessíveis (superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição, inclinação transversal e longitudinal); mesas destinadas às refeições (condições gerais, distribuição, áreas de aproximação, altura dos assentos), sanitários (condições gerais, localização e sinalização, quantificação, barras de apoio, piso, bacia sanitária, altura e instalação dos acessórios), cinema (localização, segurança, capacidade de assentos, espaços para pessoas em cadeira de rodas).

Foi utilizado um questionário, o qual aplicou-se aos funcionários dos Parques Temáticos (três funcionários de cada Parque). O questionário foi elaborado pela própria pesquisadora. As questões referentes à inclusão, deficiência e capacitação profissional quanto ao atendimento de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida foram alguns dos aspectos considerados para a organização do questionário. O questionário foi composto para obter um perfil dos colaboradores (seis questões: quatro fechadas e duas abertas) além de dez questões: duas abertas, três fechadas e cinco dissertativas.

Também foi utilizada uma entrevista semiestruturada, construída a partir do diário de campo; a entrevista foi aplicada aos colaboradores (cinco pessoas), participantes da Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física (ACPDF) que se enquadraram nos critérios de inclusão. O diário de campo forneceu dados e os que foram considerados de maior relevância foram detalhadamente trabalhados por meio dessa entrevista. Para conhecer vários pontos de vista de uma realidade social, Bauer e Gaskell (2003) sugerem que seja utilizada a entrevista semiestruturada, pois ela fornece dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e a sua situação.

Paralelamente a isso organizou-se um grupo focal com essas pessoas (participantes da ACPDF) com o objetivo de realizar uma visita acompanhada aos parques temáticos e obter relatos e informações mais específicas. As pessoas do grupo focal foram indicadas pelo presidente da ACPD e de acordo com os critérios de inclusão. O grupo focal foi uma estratégia para inserir os participantes da

pesquisa no contexto das discussões de análise contribuindo para o repensar de atitudes e concepções em um espaço de discussão e de troca de experiências em torno de determinada temática. Além disso, o grupo pode estimular o debate entre os colaboradores, permitindo que o tema abordado pudesse ser mais problematizado do que em uma situação de entrevista individual.

A lista de questões que serviram para guiar os encontros com o grupo focal conduziu a pesquisadora durante os encontros e manteve o foco da discussão no tópico da pesquisa. As respostas foram ouvidas atentamente. Foram feitas o mínimo de anotações durante os encontros visando respostas, as quais foram ouvidas sem colocar opiniões pessoais ou julgamentos. O objetivo dos encontros foi coletar informações e não o de ensinar ou de corrigir os participantes. Os comportamentos verbais e não verbais foram anotados e utilizados na análise dos dados. Foram elaboradas questões de orientação que guiaram os encontros. Estas questões foram utilizadas, posteriormente, para desenvolver as categorias de análise dos dados.

As questões de orientação puderam explorar os tópicos da pesquisa e conhecer a cultura do grupo formando, dessa forma um processo dinâmico e único que permitiu a compreensão do grupo focal como um contexto diferenciado.

Cada encontro teve de uma a duas horas de duração. O número de encontros variou de acordo com a necessidade da pesquisa. Certa homogeneidade entre os participantes foi importante para manter o diálogo. O grupo focal teve um número de cinco colaboradores; cada um teve oportunidade para falar e isto facilitou o gerenciamento da dinâmica do grupo, o processo de informações e a atenção individualizada para cada colaborador.

3.5 PLANO DE COLETA DE DADOS

3.5.1 Contato Inicial

Após a elaboração do Projeto de Pesquisa iniciaram-se as visitas aos dois parques temáticos e também à Sede da ACPDF. Nesse primeiro contato foi feita a exposição do tema, dos objetivos da pesquisa e do plano de execução.

3.5.2 Estudo Preliminar

O estudo preliminar foi realizado no período de 26 de março a 18 de maio de 2013 com os participantes que se enquadraram nos critérios de inclusão. A pesquisadora optou iniciar a pesquisa por meio de visitas aos parques temáticos para conhecer o contexto do estudo e à Sede da ACPDF.

3.5.2.1 Parecer do Estudo Preliminar

Organizou-se um grupo focal. Foram pré- agendados encontros com esse grupo objetivando oportunidades e possibilidades de elaborar questões para contribuir com essa pesquisa. A Sede da ACPDF encontrava-se em manutenção, dessa forma os encontros ocorreram em uma cafeteria localizada na região central da cidade facilitando o acesso para todos os colaboradores. Durante esse período foi realizado o pré-teste por meio de uma visita em um Parque Temático com uma pessoa (paciente da colaboradora).

O pré-teste serve também para verificar se o questionário apresenta três importantes elementos, denominados: fidedignidade, validade e operatividade (MARCONI; LAKATOS, 2011).

3.5.3 Estudo Principal

Depois de confirmada a viabilização da execução, pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) (ANEXO A) ocorrida em 08 de agosto de 2013 seguiu-se o estudo principal com duração de três meses, entre agosto a outubro de 2013.

Inicialmente, ocorreu a seleção dos indivíduos através dos critérios já citados. Após a apresentação da pesquisadora, foram expostos aos colaboradores os objetivos e os procedimentos da pesquisa de uma maneira clara e sucinta. Com a aceitação das condições propostas da pesquisa, foi assinado o termo de consentimento livre e esclarecido aprovado pelo CEP, ficando uma cópia com a pesquisadora e outra com o colaborador. Poderia haver desistência por parte dos colaboradores em qualquer etapa da pesquisa.

Para Vanzin e Nery (1998), o processo de consentimento informado visa, fundamentalmente, resguardar o respeito às pessoas. Isto se dá através do

reconhecimento da autonomia de cada indivíduo, garantindo a sua livre escolha após ter sido convenientemente esclarecido sobre as alternativas disponíveis.

Paralelamente a isso, a pesquisadora, juntamente com o grupo focal realizou visitas aos parques. Essas visitas foram agendadas previamente sendo realizadas com a pesquisadora e apenas um colaborador a cada visita. Os colaboradores também tiveram a oportunidade de convidar um acompanhante. A presença de funcionários ocorreu somente em alguns momentos, quando a pesquisadora julgou necessário. No restante ocorreram com a presença da pesquisadora, do colaborador e de um acompanhante. Durante as visitas, as quais tiveram duração média de três horas, foi realizada a entrevista semiestruturada além dos registros fotográficos e das gravações com o objetivo de ilustrar e detalhar o contexto do estudo. Após foi realizado o questionário com os funcionários dos Parques Temáticos. Depois desse processo iniciou-se a análise de dados, objetivando a interpretação dos resultados, conforme os objetivos dessa pesquisa.

Os gerentes de ambos os Parques isentaram as despesas financeiras (estacionamento, bilheteria e atrativos), exceto a alimentação.

3.5.3.1 Parecer do Estudo Principal

Foi escolhido, de acordo com os critérios de inclusão, outro colaborador para a terceira visita ao Alpen Park tendo em vista que o colaborador Joãozinho adoeceu, ficando impossibilitado de realizar a visita. Desse modo o número de colaboradores do grupo focal passou de quatro para cinco.

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

Obedecendo a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, sobre pesquisa com seres humanos, procedimentos éticos foram realizados.

Após a elaboração, avaliação e aprovação deste projeto pela Universidade Feevale, em abril de 2013, o mesmo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Feevale- CEP, sendo aprovado no dia 08 de agosto de 2013, sem restrições.

Considerar as questões éticas que envolvem o desenvolvimento de pesquisa com seres humanos é fundamental. Portanto, a organização do trabalho de campo

foi realizada de maneira a selecionar os sujeitos, convidando-os para participar da pesquisa, mas garantindo-lhes o sigilo e o anonimato, conforme a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde.

3.7 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

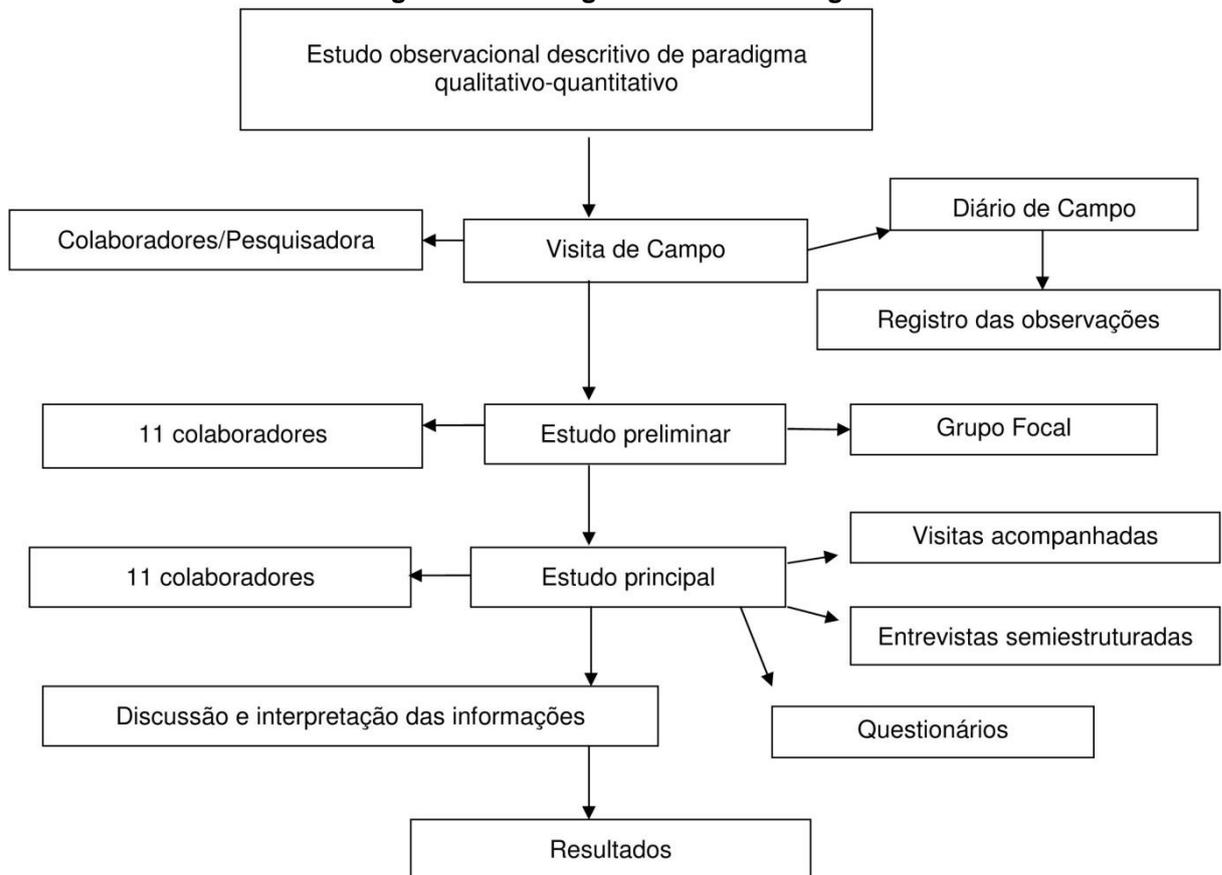
Dados Qualitativos: Foram analisados através do processo de categorização. O processo de categorização ocorreu por meio dos métodos dedutivo e indutivo que foram combinados num processo de análise misto, partindo de categorias definidas com base em teorias escolhidas previamente.

Dados Quantitativos: Foram analisados através do cálculo da frequência absoluta e relativa dos casos observados.

Os dados foram apresentados de acordo com sua análise estatística, incorporando ao texto apenas ilustrações estritamente necessárias à compreensão do desenvolvimento da pesquisa.

A análise dos dados, segundo Marconi e Lakatos (2011) é a tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores e representa a aplicação lógica dedutiva e indutiva do processo de investigação. Na análise o pesquisador procura estabelecer as relações necessárias entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas. A interpretação dos dados é a atividade intelectual que procura dar um significado mais amplo às respostas, vinculando-as a outros conhecimentos.

Figura 11 - Fluxograma da Metodologia



Fonte: elaborada pela pesquisadora.

4 DESCRIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

4.1 DADOS QUALITATIVOS - ALPEN PARK

A partir do conteúdo das entrevistas e observações da pesquisadora, desenvolveu-se o processo de descrição e interpretação das informações. Estas serão estruturadas em categorias e subcategorias de análise, conforme os questionamentos realizados e o conteúdo dos discursos.

4.2 CATEGORIAS - ALPEN PARK

As informações obtidas por meio dos instrumentos de coleta de dados, originaram oito categorias e sete subcategorias, conforme segue:

4.2.1 Estacionamento

Conforme estabelecido no Código Brasileiro de Trânsito (Lei Federal nº 9.503/1997) as vagas reservadas para veículos que conduzem ou são conduzidos por pessoas com deficiência devem ser sinalizadas com o Símbolo Internacional de Acesso, na forma horizontal e vertical; o piso deve ser regular, firme e antiderrapante e o percurso entre o estacionamento de veículos, quando houver, e a entrada do estabelecimento deve ser acessível. Além disso, a entrada dos estabelecimentos deve estar livre de obstáculos (BRASIL, 1997).

Figura 12 - Estacionamento prioritário



Fonte: acervo da autora (2013).

Nesse contexto verificou-se que o Parque possui duas vagas devidamente sinalizadas. Porém, em todas as visitas as mesmas estavam ocupadas por cones, caracterizando-os como um obstáculo.

Ainda em conformidade com Código Brasileiro de Trânsito (Lei Federal nº 9.503/1997) um desnível superior a 15 milímetros deve ser tratado como degrau e deve ser substituído por rampa com inclinação adequada para o acesso de usuários de cadeira de rodas.

“Aquele obstáculo inviabiliza a utilização do estacionamento.” (Pedro).

Pode-se visualizar abaixo que o desnível presente no local do estacionamento foi um aspecto que dificultou a saída do colaborador de seu automóvel.

Figura 13 - Obstáculo



Fonte: acervo da autora (2013).

4.2.2 Bilheteria

Segundo a NBR 9050 (2004) os corredores devem ter largura mínima de 0,90 metros e possuir área de (1,50 m x 1,50 m) que permita manobrar a cadeira de rodas.

Figura 14 - Acesso à bilheteria



Fonte: acervo da autora (2013).

De acordo com os relatos de alguns colaboradores percebeu-se que o acesso à bilheteria ocorreu de maneira complicada, sendo que tiveram dificuldades em manobrar as cadeiras de rodas.

“Eu achei complicado aquela entrada para bilheteria.”(Pedro).

“Tinha que ter uma entrada exclusiva para cadeirantes.”(Ademir).

“Aquela entrada eu achei estreita.”(Vitor).

Figura 15 - Acesso à bilheteria



Fonte: acervo da autora (2013).

4.2.3 Sanitários

O Parque possui dois sanitários. Um localiza-se nas proximidades da entrada do Parque e outro anexo ao Cinema. Ambos são sinalizados com o Símbolo Internacional de Acesso.

Figura 16 - Sanitário com sinalização



Fonte: acervo da autora (2013).

Os espaços acessíveis devem possuir também desenho universal, aquele que visa atender a maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população (ABNT, 2004).

Shivitz (2007) cita que os princípios do desenho universal abrangem produtos, serviços, edificações e toda a comunicação acessíveis e utilizados por todos, inclusive por deficientes. O autor coloca que este ainda é muito pouco utilizado e esclarece, citando como seria a entrada de um edifício projetada com o desenho universal. Ao invés de se construir uma entrada especial para pessoas com deficiência, que geralmente fica nos fundos ou na lateral do prédio, constrói-se uma entrada com rampas e corrimão, facilitadores de trajeto, totalmente acessível e utilizável por todos.

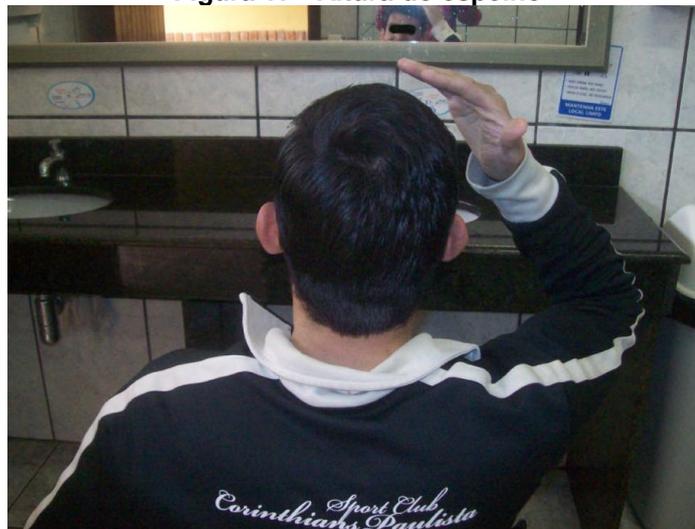
De acordo com a NBR 9050 (2008) os acessórios para sanitários, tais como cabides, saboneteiras e toalheiros, devem ter sua área de utilização dentro da faixa de alcance confortável.

Segundo a percepção da colaboradora:

“O banheiro do cinema é acessível, agora o outro alí de cima não tem nenhuma acessibilidade e a única coisa que eu não gostei, tanto num banheiro quanto no outro é o espelho. Não tem com se ver e a parte do sabonete e papel toalha para secar as mãos, que não tem como pegar. É um pouco inacessível.”(Camila).

No contexto abaixo verificou-se a localização inadequada desses acessórios

Figura 17 - Altura do espelho



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 18 - Altura da papeleira



Fonte: acervo da autora (2013).

Em outros depoimentos:

“Bastante dificuldade. Começando pelos banheiros. Os banheiros totalmente sem adaptação. Alí vão ter que fazer uma reforma completa.” (Ademir).

“Em relação ao banheiro, ele poderia ter uma barra de movimentação melhor, mais estruturada.” (Vitor).

De acordo com a ABNT NBR 9050 (2008) a localização das barras de apoio deve ser junto à bacia sanitária, na lateral e no fundo. Devem ser colocadas barras horizontais para apoio e transferência, com comprimento mínimo de 0,80 metros a 0,75 metros de altura do piso.

Nas imagens abaixo pode-se verificar a inexistência dessas barras:

Figura 19 - Ausência de barras de apoio



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 20 - Ausência de barras de apoio



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 21 - Ausência de assento adaptado



Fonte: acervo da autora (2013).

A adaptação dos banheiros pode proporcionar maior independência, segurança e conforto. De acordo com o contexto acima Gasparoto e Alpino (2012) destacam a importância de se analisar os parâmetros antropométricos, tais como as dimensões da pessoa em diferentes posições com ou sem uso de órtese (andador, bengala ou muleta) ou cadeira de rodas; área de transferência; área de aproximação; área de alcance manual; parâmetros visuais considerando os ângulos de alcance visual e parâmetros de alcance auditivo.

Analisou-se que nos sanitários concentram-se barreiras arquitetônicas. Identificou-se condições físicas inadequadas, fato que pode restringir sua utilização e o desempenho das habilidades por parte das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

4.2.4 Praça de Alimentação

O parque possui três locais destinados à alimentação. Viu-se que esses locais possuem mesas com altura adequada, distribuídas em um amplo espaço, com fácil circulação para cadeira de rodas. Os colaboradores puderam fazer refeições sem dificuldade.

Figura 22 - Lancheria



Fonte: acervo da autora (2013).

“Foi tranquilo.” (Ademir).

“Bem bom, sem problemas.”(Vitor).

4.2.5 Principais Atrativos

4.2.5.1 Trenó

Notou-se que o Parque se preocupou, de certa forma, em informar os visitantes sobre os atrativos.

Figura 23 - Placa de orientação



Fonte: acervo da autora (2013).

A orientação espacial pode ser considerada uma condição de compreensão do espaço que permite ao usuário orientar-se, de modo que saiba onde está, o que fazer e para onde ir, a partir de informação arquitetônica e adicional, como placas, mapas, *layout* do ambiente. Isso permite definir rotas para chegar a um determinado destino (ELY; SILVA, 2009).

De acordo com os relatos abaixo percebeu-se a facilidade que os colaboradores sentiram ao usufruir desse atrativo:

“No trenó é muito fácil. A pessoa fica bem firme, bem presa. É tranqüilo e muito divertido também.” (Ademir).

“O trenó tem acesso bom. Alguns equipamentos precisam de alguns ajustes. A grande parte tu circula tranquilamente.” (Pedro).

“No trenó foi tudo cem por cento.” (Camila).

Figura 24 - Trenó



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 25 - Transferência para o trenó



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 26 - Trenó



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 27 - Transferência para o trenó com auxílio de funcionários



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 28 - Subida do trenó



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 29 - Subida do trenó



Fonte: acervo da autora (2013).

4.2.5.2 Cinema 4D

Notou-se a preocupação do Parque em informar o visitante sobre as poltronas. Porém Ely e Silva (2009) afirmam que uma placa com apenas informações escritas, sem nenhum pictograma, dificilmente é compreendida por um iletrado ou um estrangeiro. Se essas informações não estiverem em relevo ou em braile, não serão, também, percebidas por pessoas com deficiência visual.

Figura 30 - Placa ilustrativa com informações



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 31 - Placa ilustrativa com informações



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 32 - Cinema 4D



Fonte: acervo da autora (2013).

O cinema não possui poltronas destinadas às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Nos relatos abaixo salientou-se diversos níveis de dificuldades que podem interferir na promoção de independência e autonomia dessas pessoas, além de interatividade social e cultural.

“O cinema é bom. Mas tem as escadas ali na primeira fileira e se tu entrar direto e for na primeira fileira dá, agora se tu for lá embaixo não dá porque tem as escadas. Eles podiam fazer uma rampa.”(Camila).

“O cinema é complicado. Mas dá pra adaptar. A questão até pra tu chegar, sentar. Tem uma parte lá, que no caso as cadeiras; elas se movimentam; ali é muito complicado. Não tem nem como chegar direito. Mas tem como fazer as adequações para ficar bem mais prático.” (Ademir).

Em relação à esses depoimentos Guerreiro (2002) afirma que é necessário cultivar o ideal da cultura inclusiva, onde todos possam atender à diversidade de espaços, à informação e à cultura, assistir a um concerto, a um teatro ou a uma sessão de cinema, desfrutar de todas as atividades de extensão cultural juntos, independentemente da diferença, ou diferenças, de cada um. Ainda enfatiza que o mundo está feito para os indivíduos que não têm quaisquer disfunções, dificuldades sensoriais, de mobilidade nem de qualquer outra natureza. Mas pode ser melhorado,

adaptado e ajustado aos mais diversos níveis para aqueles que, por qualquer razão, precisem desses ajustes.

Figura 33 - Interior do cinema com a presença de escadas



Fonte: acervo da autora (2013).

4.2.5.3 Quadriciclo

Percebeu-se que os colaboradores apresentaram facilidade ao usufruírem esse atrativo demonstrando segurança e autonomia, visto que ficaram sozinhos no quadriciclo. Os passeios foram guiados por um funcionário do Parque.

Figura 34 - Transferência para o Quadriciclo



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 35 - Passeio no Quadriciclo guiado por um funcionário



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 36 - Transferência para o Quadriciclo com auxílio de um funcionário



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 37 - Passeio no Quadriciclo



Fonte: acervo da autora (2013).

“No quadriciclo é bom, é prático, é seguro, é tudo em cima, é manual. É só pegar o jeito e tu anda tranqüilo com ele.” (Ademir).

A pessoa com deficiência necessita da segurança com autonomia, de tal maneira, que a encoraje à independência pessoal e à liberdade prevista na Constituição Federal de 1988, com o direito pleno ao exercício da cidadania. Isso deve contribuir para a minimização do isolamento, muitas vezes ocasionado pela deficiência; aumentar a segurança em relação ao mundo e às pessoas, por meio de atividades autônomas e independentes, tais como a orientação e mobilidade, que oferecem uma locomoção segura e eficiente (ACIEM; MAZZOTTA, 2013).

4.2.5.4 Tirolesa

Verificou-se que os colaboradores relataram limitações e barreiras às implantações arquitetônicas inadequadas, tais como o acesso à plataforma para a realização da Tirolesa que é apenas por escadas e o retorno da mesma que é somente por trilhas estreitas, irregulares e instáveis além de escadas.

Figura 38 - Acesso à Tirolesa



Fonte: acervo da autora (2013).

“A única dificuldade que eu senti lá foi na parte da Tirolesa. Prá subirem comigo, o acesso é um pouco estreito e os guris tiveram que me carregar. Eu acho que teriam que fazer alguma outra coisa lá.” (Camila).

Figura 39 - Acesso à plataforma por escadas



Fonte: acervo da autora (2013).

*“As trilhas da tirolesa deveriam ser um pouquinho mais largas pra voltar.”
(Vitor).*

Figura 40 - Plataforma com desníveis



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 41 - Realização da Tirolesa com auxílio de um funcionário



Fonte: acervo da autora (2013).

“Na tirolesa tem a dificuldade de chegar nela e o retorno é complicadíssimo. Tem que fazer alguma coisa para poder facilitar a pessoa retornar no caso um cadeirante.” (Ademir).

A eliminação das barreiras arquitetônicas pode favorecer o desempenho funcional relacionado a atividades de autocuidado, mobilidade e comunicação (GASPAROTO; ALPINO, 2012).

Tendo em vista que o risco está sempre presente no turismo de aventura, os monitores especialistas devem assumi-lo no lugar dos clientes. A tecnologia é condição. Mas não é considerada suficiente para garantir a segurança. Cabe aos monitores gerenciar os riscos objetivos, deixando aos usuários dos serviços apenas a sensação de risco e a emoção, a adrenalina, enfim, o risco subjetivado. Os riscos são gerenciados e minimizados por meio de duas estratégias; o uso de equipamentos de segurança credenciados por órgãos internacionais de segurança e a experiência e treinamento dos guias e monitores. Sem dúvida, esse deslocamento do controle para um outro, gera sensação de segurança (SPINK et al, 2004)

Em conformidade com esse autor notou-se o empenho e eficiência dos guias, mesmo diante dos obstáculos apresentados no trajeto desse atrativo.

Figura 42 - Guias auxiliando o colaborador para retornar



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 43 - Guias auxiliando durante a execução da Tirolesa



Fonte: acervo da autora (2013).

4.2.5.5 Alpen Blizzard

Apenas uma colaboradora sentiu-se segura para usufruir desse atrativo. Os demais colaboradores tiveram suas escolhas respeitadas.

Nesse sentido Aciem e Mazzotta (2013) argumentam que a autonomia da pessoa com deficiência pode ser avaliada em atividades da vida diária, no lazer, na vida emocional, na independência no trajeto de ir e vir, na vida profissional, entre outros. Além disso a pessoa com deficiência necessita da segurança com autonomia, de tal maneira, que a encoraje à independência pessoal e à liberdade

prevista na Constituição Federal de 1988, com o direito de “ir e vir” garantido o pleno ao exercício da cidadania.

“Os outros... (atrativos) eu sabia que eu faria. Mas a montanha que eu fiquei em dúvida e com medo.” (Vitor).

Figura 44 - Acesso ao Alpen Blizzard



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 45 - Transferência para o Alpen Blizzard



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 46 - Passeio no Alpen Blizzard na companhia da pesquisadora



Fonte: acervo da autora (2013).

“Eu adorei e nem fiquei com medo, só um pouco tonta.” (Camila).

4.2.5.1.6 Interactive

Verificou-se que os colaboradores sentiram restrições nesse atrativo, visto que relataram dificuldade em permanecer no Interactive, bem como subir e descer do mesmo. Além da ausência de rampa para acesso. Nesse sentido, o termo restrição é bastante importante quando se trata de acessibilidade. O termo restrição pode ser definido como a dificuldade existente para a realização de atividades desejadas resultantes da relação entre as condições dos indivíduos e as características ambientais. Sua definição é necessária para que espaços acessíveis possam ser projetados não apenas para aqueles que apresentam algum tipo de deficiência e sim para todas as pessoas (ELY; SILVA, 2009).

Figura 47 - Acesso ao Interactive por escadas



Fonte: acervo da autora (2013).

“No Interactive tem o degrau e dependendo da pessoa já não vai poder fazer.” (Camila).

Figura 48 - Transferência para o Interactive



Fonte: acervo da autora (2013).

“O mais difícil foi pra subir no Interactive. Era alto.” (Vitor).

Figura 49 - Transferência e posicionamento no Interactive com auxílio de funcionários



Fonte: acervo da autora (2013).

Nesse contexto sugeriu-se:

“O interactive tem que aumentar o local interno para poder ter o espaço para a pessoa chegar com a cadeira e colocar ela sentada. Tem que aumentar o espaço. A chegada também tem que fazer uma rampa de acesso porque também é complicado.” (Ademir).

“No Interactive tem que ser feito uns dois tipos de modificação; um cavalinho fixo, no caso uma cadeira e outra com uma cadeira que a pessoa possa ficar presa com o cinto porque é difícil ficar em cima daquele cavalinho.” (Pedro).

Figura 50 - Colaborador posicionado no Interactive



Fonte: acervo da autora (2013).

4.2.5.7 Mini Rider

Gasparoto e Alpino (2012) explicam que a ausência de barreiras arquitetônicas ambientais, viabiliza a utilização de adaptações e recursos de tecnologia assistiva tais como cadeira de rodas, andador, muletas, cadeiras de banho, parapodium, entre outros, e pode proporcionar ao indivíduo convívio social, atuação educacional e profissional, independência nas atividades de vida diária, participação no contexto social e bem-estar

Nesse contexto salientou-se que esse atrativo não apresenta infraestrutura adequada, visto que o espaço para transferências é pequeno e com superfícies irregulares e instáveis.

“No Mini Rider foi difícil. Eu acho que teria que ter mais espaço de entrada, ficou difícil passar lá e entrar com a cadeira.” (Vitor).

Figura 51 - Mini Rider



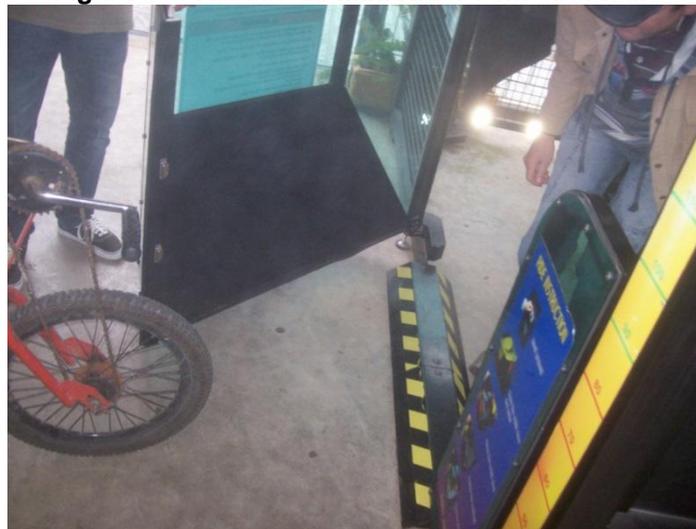
Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 52 - Transferência para o Mini Rider



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 53 - Acesso ao Mini Rider com obstáculo



Fonte: acervo da autora (2013).

4.2.6 Trechos

Nessa categoria realizou-se especificações quanto à pavimentação das calçadas, principais acessos e alguns obstáculos.

Ely e Silva (2009) enfatizam que uma rota acessível pode ser considerada um trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado que conecta ambientes externos ou internos de espaços e edificações, e que pode ser utilizado de forma autônoma e segura por todas as pessoas, inclusive as com deficiência. A rota acessível externa pode incorporar estacionamentos, calçadas rebaixadas, faixas de travessia de

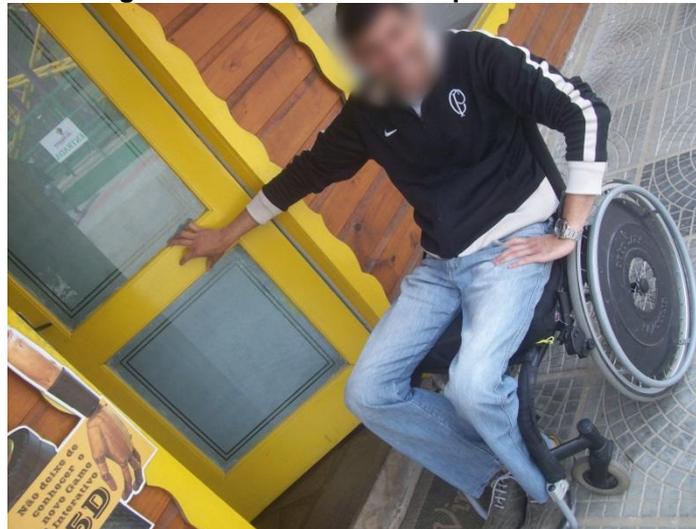
pedestres, rampas; a interna pode incluir corredores, pisos, rampas, escadas, elevadores.

Abaixo pode-se verificar a ausência de acessibilidade no local aonde funciona o SAVI (Serviço de Atendimento ao Visitante).

Figura 54 - Ausência de rampa de acesso

Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 55 - Ausência de rampa de acesso



Fonte: acervo da autora (2013).

De acordo com ABNT (2004), obstáculos são descritos, entre eles, alguns são ausência de rampas de acesso para cadeirante; portas e corredores estreitos, catracas sem porta alternativa; ausência de sinalização tátil no chão.

Observou-se alguns atrativos que dificultaram ou até mesmo impossibilitaram o acesso dos colaboradores devido à presença desses obstáculos.

Figura 56 - Ausência de rampa de acesso



Fonte: acervo da autora (2013).

“Deveriam fazer uma rampa. Isso é bem simples.” (Ademir).

Figura 57 - Corredor estreito



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 58 - Desnível e entrada apenas pela catraca



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 59 - Rampa íngreme com acesso somente por escada.



Fonte: acervo da autora (2013).

As causas das restrições na realização de atividades podem originar das próprias condições dos indivíduos, como presença de uma deficiência, de idade avançada ou das condições do meio, demonstrando a importância de bons projetos de ambientes e equipamentos, livres de barreiras, para a inclusão social de todos (ELY; SILVA, 2009).

Os mesmos autores explicam que a comunicação pode ser caracterizada pela troca de informações entre pessoas ou entre pessoas e equipamentos de tecnologia assistiva, como terminais de computador, telefones com mensagem de texto, que permitam o ingresso aos ambientes, o uso de equipamentos e a participação nas atividades.

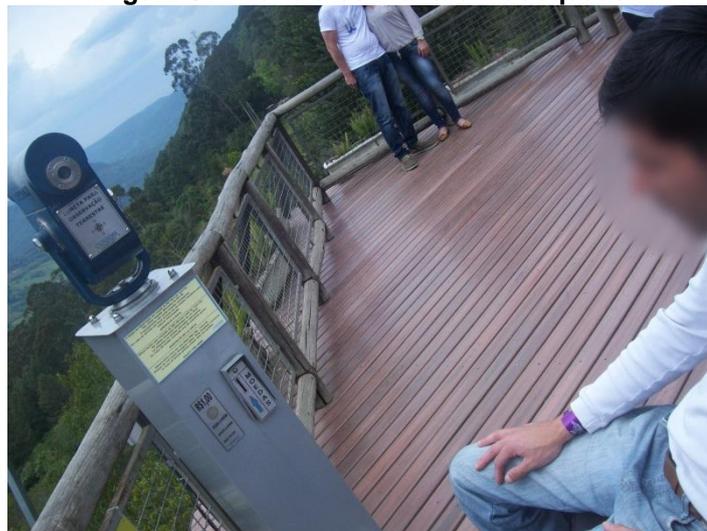
Figura 60 - Luneta para Observação Terrestre



Fonte: acervo da autora (2013).

Devido à altura inadequada percebeu-se a restrição de comunicação que esse atrativo impõe ao colaborador.

Figura 61 - Luneta com altura inadequada



Fonte: acervo da autora (2013).

A altura impossibilita totalmente a utilização do atrativo (Pedro).

4.2.7 Acolhimento dos Funcionários

A hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio, sendo uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e é recebido (SHIVITZ, 2007).

“Eu achei que eles estão bem qualificados. Eles já receberam outros grupos de pessoas como nós e eles são bem prestativos. Eu acho que eles estão bem qualificados.” (Camila).

No setor do turismo, um mesmo atrativo é oferecido por vários distribuidores diferentes. Mas o que o diferencia é o profissional responsável pelo atendimento, que, além dos conhecimentos que a graduação oferece, deve estar atento às mudanças que o setor apresenta. Assim, na atividade turística onde a prestação de serviço é o diferencial, é fundamental que os recursos humanos tenham técnicas e qualidade para atender as necessidades constantes da sociedade (LAGES; MARTINS, 2006).

Conforme essas autoras um colaborador enfatiza:

“Eles procuram atender muito bem. Eu acho que poderia ser feito uma preparação melhor com eles, assim pra como trabalhar com um cadeirante, um deficiente físico. Eu acho que tinha que haver um curso meio preparatório. Mas eles em si foram muito participativos, pessoas muito educadas. Mas teria que haver esse curso para melhorar a qualificação deles, o atendimento.” (Ademir).

Shivitz (2007) apurou que além da acessibilidade física, outro item fundamental para considerar um empreendimento hoteleiro de qualidade é ser tratado com respeito.

“Eles tratam com respeito e dedicação.” (Vitor).

4.2.8 Percepção do Grupo Focal

“Tem a parte dos banheiros. Eles ainda tem bastante coisa pra arrumar nos banheiros. Nem consegui me enxergar e pegar um papel. Mas a parte da acessibilidade nas rampas tá bem acessível. Considero oitenta por cento acessível.” (Camila).

“O Parque é pouco acessível. A questão de trafegar dentro dele até que ele é bem adaptável. Mas falta melhorias nos banheiros e vários locais de lazer.” (Ademir).

Conforme os relatos acima, analisou-se que os sanitários são destacados como um aspecto a ser melhorado podendo, dessa forma influenciar na autonomia dessas pessoas.

Aciem e Mazzotta (2013) consideram que a autonomia é fundamental em situações onde exista a participação e o desempenho de atividades tornando-se essenciais para a satisfação como ser humano.

A limitação funcional está comumente associada à deficiência física e na ausência de adaptações ambientais apropriadas, certamente, a acessibilidade e a participação desse indivíduo ficarão prejudicadas. Deste modo, além de intervenções com vistas a melhorar limitações e funcionalidade pela modificação de funções intrínsecas do indivíduo bem como a existência de outras estratégias de intervenções orientadas tanto para melhorar sua capacidade, quanto para modificar o ambiente por meio da eliminação de barreiras e/ou criação de facilitadores ambientais, tais como rampas possibilitam o desempenho de ações e tarefas na vida diária (GASPAROTO; ALPINO, 2012).

Os colaboradores consideram, de uma forma geral a facilidade em transitar pelo Parque salientando a presença de rampas:

“A maior parte do acesso é plano e tu tem rampas pra chegar em praticamente todos os brinquedos. Necessita de alguns ajustes pra melhor acesso. Mas não inviabilizam a utilização do parque. Considero ele noventa por cento acessível.” (Pedro).

A inclusão na sociedade assume hoje reconhecidamente um valor universal, sendo por isso recomendável que os ambientes promovam a sua progressiva transformação em serviços inclusivos mediante a supressão de barreiras, disponibilizando em suportes acessíveis toda a informação necessária e atendendo com uma postura capaz de eliminar ou atenuar, tanto quanto possível, as limitações resultantes de deficiências sensoriais ou físicas (GUERREIRO, 2002).

Nesse aspecto percebeu-se que existe a preocupação do Parque em adaptar e é necessário que isso seja um processo constante:

“Eles já adaptaram e continuam adaptando. Acho que tem sempre alguma coisinha ou outra pra fazer, bem por isso que a gente tá fazendo esse trabalho né.” (Camila).

“Ele tem muitas opções de lazer. Só que no caso do cadeirante tem que ser feito essas adequações; se eles não fizerem, muitos brinquedos ali ficam bem dificultosos. Mas há modos de fazer. Eles precisam fazer bastante reformas nesse sentido, aí fica bem melhor. Achei cinquenta por cento acessível.” (Ademir).

Hoyo e Valiente (2010) afirmam que no setor do turismo e lazer é preciso mudar a visão única na criação de espaços e produtos públicos específicos, e tornar uma sociedade inclusiva, propiciando a todas as pessoas, independentemente de sua condição, uma experiência turística completa aonde possam usufruir de produtos e serviços acessíveis.

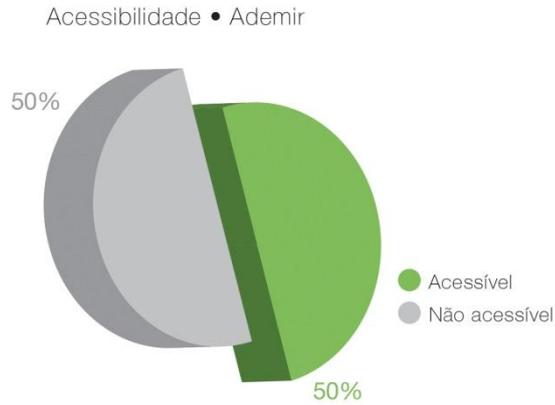
Assim, para Lages e Martins (2006), nos últimos dez anos o turismo vem apresentando uma outra realidade, destacando o lazer como uma opção do turismo para o aumento da qualidade de vida da população. Neste caso tanto para deficientes de qualquer natureza quanto para os não deficientes. Sasaki (2003) considera que a qualidade de vida é um princípio que passou a ser discutido associado ao movimento de inclusão social das pessoas reconhecidamente excluídas dos direitos de participação na sociedade.

Percebeu-se isso no relato abaixo:

“Pude me divertir. Eu pude fazer o passeio que eu esperava sem voltar pra casa desanimado. Considero sessenta por cento acessível.” (Vitor).

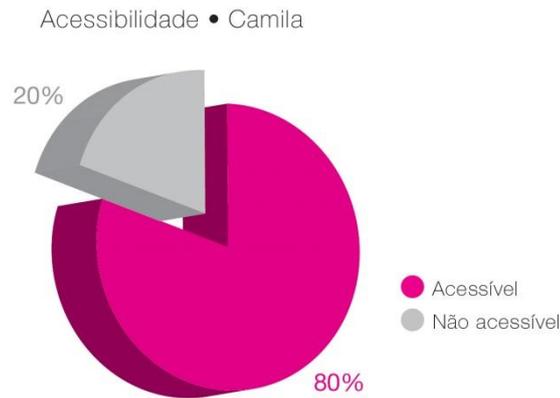
Por meio dos gráficos abaixo obteve-se uma dimensão sobre a acessibilidade do Parque:

Gráfico 1 - Percepção da acessibilidade Alpen Park – Colaborador Ademir



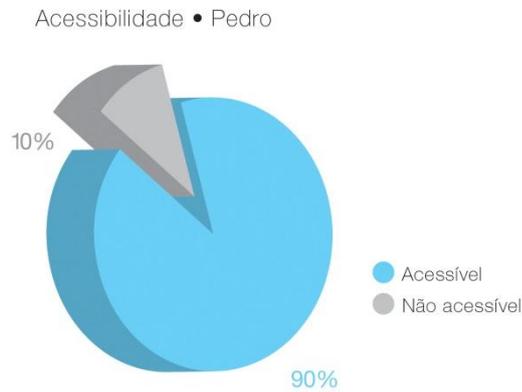
Fonte: elaborado pela autora.

Gráfico 2 - Percepção da acessibilidade Alpen Park – Colaboradora Camila



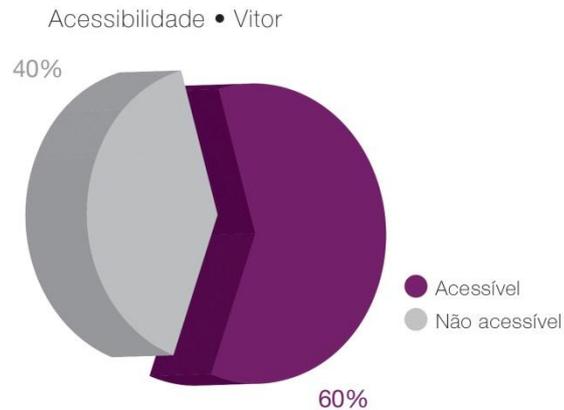
Fonte: elaborado pela autora.

Gráfico 3 - Percepção da acessibilidade Alpen Park – Colaborador Pedro



Fonte: elaborado pela autora.

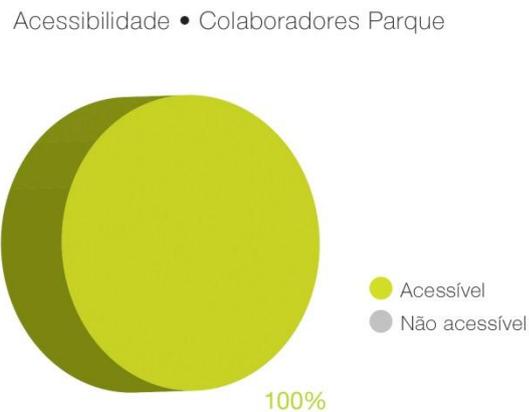
Gráfico 4 - Percepção da acessibilidade Alpen Park – Colaborador Vitor



Fonte: elaborado pela autora.

4.3 DADOS QUANTITATIVOS – ALPEN PARK

Gráfico 5 - Percepção da acessibilidade Alpen Park – Funcionários



Fonte: elaborado pela autora.

Todos os colaboradores consideram o Parque acessível. Nesse contexto justificam:

“Considero em partes um Parque de acesso. Porém necessita de ajustes. Acredito em melhorias que virão a contribuir ainda mais com os visitantes. O parque requer alguns ajustes ou adaptações que podem sim resultar em mais auxílio e melhor atendimento ao trabalho desenvolvido na inclusão.” (C4).

Ely e Silva (2009) consideram que as barreiras, presentes nos ambientes, são exemplos de elementos que dificultam a acessibilidade espacial de diferentes usuários e, conseqüentemente, sua inclusão social.

“As atrações na sua maioria tem fácil acesso aos turistas. Estacionamento e atividades não possuem muitas escadarias. Logicamente melhorias são bem-vindas.” (C5).

“O Parque proporciona recursos que facilitam o deslocamento nos atrativos para pessoas com distintas condições físicas mas precisa de algumas melhorias para ter acesso a todos os atrativos ou na maiorias deles.” (C6).

Notou-se que os colaboradores consideram que o Parque ainda necessita de melhorias em relação à acessibilidade. Entender a complexibilidade das barreiras encontradas na sociedade, bem como a diversidade de ações necessárias para a eliminação completa destas possibilita a compreensão de diferentes ações realizadas por grupos de pessoas que se relacionam com o tema. A preocupação prioritária é trabalhar os aspectos ligados à acessibilidade arquitetônica, pois, somente após a remoção das chamadas barreiras arquitetônicas é que a sociedade, como um todo, através da convivência, poderá identificar as demais barreiras existentes (SCHIVITZ, 2007).

Ao serem questionados sobre o que é acessibilidade:

“Para mim é nos sentirmos iguais. Poder frequentar um determinado ambiente sem sentir o desconforto do constrangimento seja ele qual for.” (C4).

Guerreiro (2002) julga necessário incentivar e promover a investigação sobre a possibilidade de se caminhar para a materialização de um mundo onde a igualdade comunicacional e de oportunidades na acessibilidade à informação e à cultura por parte das pessoas com deficiência e/ou carenciadas culturalmente seja uma consequência natural de políticas esclarecidas e de legislação que apoie tanto o acesso como a total inclusão em todos os aspectos da vida em sociedade.

De acordo esse autor um colaborador argumenta:

“Livre acesso à qualquer atividade ou lugar; ausência de obstáculo; transito livre. No mundo de hoje a acessibilidade também ocorre na parte cultural e social e muitas pessoas se privam disso.” (C6).

Para que a acessibilidade ocorra de forma efetiva, todos esses componentes espaciais devem ser atendidos. O indivíduo precisa ter acesso à informação, deslocar-se e utilizar equipamentos com independência, interagir com os demais e participar de atividades, o que torna possível sua inclusão na sociedade (ELY, SILVA,2009).

Conforme esses autores outro colaborador salienta:

“Facilidade para permitir o livre trânsito dentro das instalações ou fora delas; em todo o âmbito.” (C4).

A deficiência é compreendida da seguinte maneira:

“Dificuldade ou carência de movimento ou coordenação motora; certa carência cognitiva; dificuldade para se locomover e para realizar diversas tarefas.” (C4).

“Ausência de algo; dificuldade de conseguir fazer algo que para outras pessoas é natural.” (C5).

Kuschano e Almeida (2008) entendem que a inclusão social pode ser considerada como cidadania, como participação na condição de cidadão na sociedade com os mesmos direitos e deveres dos demais membros.

Um colaborador concorda com esses autores:

“Uma dificuldade física. Mas que não impede que o indivíduo exerça seu papel como cidadão e expresse seus talentos e capacidades que sabemos que são muitas. A deficiência não nos impede de vencer seja ela qual for o obstáculo. Todo o ser humano é capaz.” (C6).

Obteve-se uma dimensão da proximidade que os colaboradores têm com a deficiência:

Um conhece e convive com alguém com deficiência (Paraplegia) e dois não conhecem e nem convivem com alguém com deficiência.

Todos os colaboradores já observaram a presença de pessoas com deficiência e ou mobilidade reduzida no Parque. A maior incidência é a deficiência física, intelectual e obeso seguido de deficiência visual, auditiva, gestante e idoso.

Todos os colaboradores relataram ter tido contato com essas pessoas e 1 colaborador relatou ter alguma dificuldade para atender esse visitante.

Entre as dificuldades o colaborador relatou:

“Só no momento de transferir as pessoas. No momento de deixar a cadeira de rodas.” (C5).

Todos os colaboradores consideram-se capazes de atender uma pessoa com deficiência.

“Não estou 100% preparado. Mas creio que me qualifico para atender; tenho formação em atendimento ao público e experiência em conviver com amigos e parentes portadores de deficiência.” (C4).

“Porque para mim não existe diferença.” (C5).

“Porque temos recursos técnicos que ajudam na segurança.” (C6).

Nenhum colaborador realizou algum curso e ou treinamento para atender esse perfil de visitante. Mas todos gostariam de realizar

Facilita na hora de oferecer qualidade no atendimento das pessoas.” (C4).

Entender os aspectos sociais, econômicos, culturais e políticos referentes à inclusão de pessoas com deficiência trata-se, nos dias atuais, de reconhecer a alteridade, a diferença, dentro de um ambiente onde a cidadania é o elemento

essencial para a efetivação dos direitos e deveres dos membros de uma sociedade (KUSHANO; ALMEIDA, 2008).

Nesse contexto dois colaboradores enfatizam:

“Importantíssimo para qualificar cada vez mais a equipe de trabalho porque a cada dia que passa os portadores de deficiência estão cada vez mais interagindo com a sociedade; circulando mais em locais públicos. Esses cursos enriquecem nossos conhecimentos.” (C4).

“Devemos sempre aprimorar nosso atendimento principalmente no trato com o público. Eu amo a comunicação e gostaria sim de trabalhar melhor meu atendimento de maneira mais intensificada e direcionada.” (C5).

4.4 DADOS QUALITATIVOS - PARQUE TERRA MÁGICA FLORYBAL

A partir do conteúdo das entrevistas e observações da pesquisadora, desenvolveu-se o processo de descrição e interpretação das informações. Estas serão estruturadas em categorias e subcategorias de análise, conforme os questionamentos realizados e o conteúdo dos discursos.

4.5 CATEGORIAS - PARQUE TERRA MÁGICA FLORYBAL

As informações obtidas por meio dos instrumentos de coleta de dados, originaram nove categorias e quatro subcategorias, conforme segue:

4.5.1 Estacionamento

Observou-se que o Parque não possui estacionamento destinado às pessoas com deficiência e ou mobilidade reduzida, sendo constituído de pavimentação irregular (cascalhos) e com inclinações.

“O Parque poderia ter um ou dois lugares reservados no estacionamento.” (Ademir).

Figura 62 - Estacionamento

Fonte: acervo da autora (2013).

Em conformidade com o Decreto nº. 5.296/2004 o atendimento prioritário que compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas inclui, dentre outros: “disponibilidade de área especial para embarque e desembarque de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida”(BRASIL, 2004, p.87).

4.5.2 Bilheteria

Viu-se que o Parque possui uma bilheteria acessível. A entrada pode ser feita por um portão com larguras adequadas situado ao lado das duas catracas permitindo, dessa forma, o acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Mas notou-se que o mesmo não está sinalizado com o Símbolo Internacional de Acesso.

“Fica fácil para entrar.” (Pedro).

Figura 63 - Bilheteria

Fonte: acervo da autora (2013).

Ainda em conformidade com o Decreto nº. 5.296/2004 em construções novas, todas as entradas devem ser acessíveis; nas existentes, pelo menos uma das entradas deve ser acessível.

4.5.3 Sanitários

O Parque possui quatro sanitários localizados no início e na metade da trilha bem como no Restaurante e na Lancheria.

O Decreto Federal 6.949 de 25 de agosto de 2009 o qual promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência prevê que os sanitários de uso comum ou uso público devem ter no mínimo 5% do total de cada peça instalada acessível, respeitada no mínimo uma de cada. Em função da especificidade do local ou natureza de seu uso, recomenda-se prever, além dos já determinados, mais um sanitário ou banheiro acessível que possa ser utilizado por uma pessoa em cadeira de rodas com acompanhante, de sexos diferentes. Este sanitário ou banheiro deve possuir entrada independente e ser anexo aos demais (BRASIL, 2009).

Figura 64 - Indicação dos sanitários



Fonte: acervo da autora (2013).

Percebeu-se que os sanitários não estão sinalizados com o Símbolo Internacional de Acesso. Mas apresentam a sinalização de forma lúdica de acordo com a temática proposta pelo Parque.

Figura 65 - Sinalização temática dos sanitários



Fonte: acervo da autora (2013).

Quanto às barras comentou-se:

“Os banheiros até que estão bem adaptados. Faltaria alguma outra coisinha, talvez uma colocação de barra melhor. Mas no geral estão bem adequados.” (Ademir).

Figura 66 - Localização das barras



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 67 - Assentos adaptados



Fonte: acervo da autora (2013).

A localização das barras de apoio deve atender às seguintes condições: junto à bacia sanitária, na lateral e no fundo, devem ser colocadas barras horizontais para apoio e transferência, com comprimento mínimo de 0,80 m, a 0,75 m de altura do piso acabado (BRASIL, 2009).

Quanto à altura das pias:

“Os banheiros estão num tamanho adequado com adaptações e pias na altura necessária.” (Pedro).

Figura 68 - Altura da pia



Fonte: acervo da autora (2013).

Viu-se que os sanitários foram adaptados com a colocação de barras de apoio, assentos e altura das pias. Porém quanto as lixeiras observou-se:

“O primeiro banheiro tem o vaso com o assento levantado, é bem bom. As barras tá mais ou menos, as pias bem adaptadas, a lixeira não é para pessoa com deficiência porque tem um pedzinho e como que uma pessoa com deficiência vai conseguir abrir; a luz é bem acessível; na porta tem uma rampa que não é adaptada que eles precisam melhorar.” (Camila).

“Os banheiros perfeitos. Mas as lixeiras com pedal. Como que um cadeirante vai ir lá com o pezinho para abrir.” (Joãozinho).

“Os lixos são acionados por pedais. Isso é um ponto negativo.” (Pedro).

Baseado nesses depoimentos notou-se a falta de percepção do Parque quanto às dificuldades, limitações ou até mesmo impedimento que uma pessoa com deficiência e ou mobilidade reduzida possa apresentar ao utilizar essas lixeiras.

Figura 69 - Lixeira acionada com pedal



Fonte: acervo da autora (2013).

4.5.4 Praça de Alimentação e Playground

De acordo com a NBR 15926-2 (2011) a qual especifica os requisitos de segurança do projeto e de instalação de equipamentos de parques de diversão, pelo menos 5%, com no mínimo uma, do total das mesas destinadas a jogos ou refeições deve ser acessível à pessoa em cadeira de rodas. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.

“As mesas estão numa altura boa o que geralmente não acontece, são muito baixas.” (Pedro).

“As mesas são boas.” (Ademir).

Figura 70 - Mesa destinada à alimentação



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 71 - Mesa destinada à alimentação



Fonte: acervo da autora (2013).

Viu-se que o Restaurante e a Lancheria possuem mesas com altura adequada, distribuídas em um amplo espaço, com fácil circulação para cadeira de rodas. Todos os colaboradores puderam fazer refeições sem dificuldades.

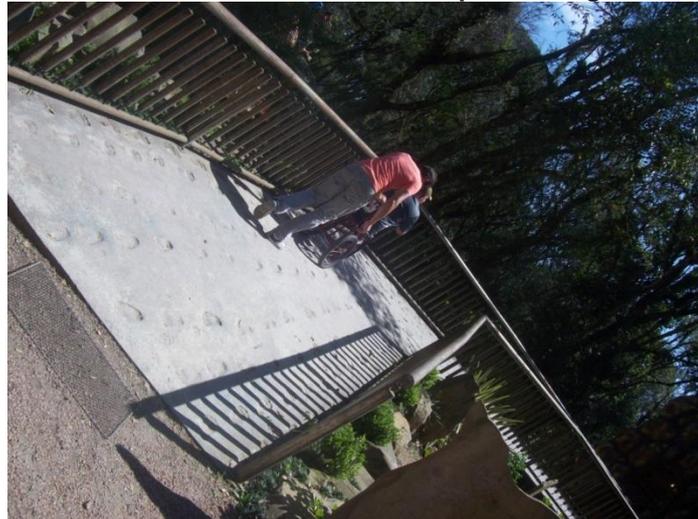
No entanto, pode-se observar abaixo, um aspecto que chamou a atenção foi quanto ao acesso à esses locais:

Figura 72 - Placa indicativa sendo que o principal acesso é pela escada



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 73 - Acesso ao Restaurante com superfície íngreme e irregular



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 74 - Acesso à Lancheria com superfície irregular e íngreme



Fonte: acervo da autora (2013).

No playground que está anexo ao andar superior do Restaurante verificou-se que o acesso interno pode ser feito somente por escadas.

Figura 75 - Placa indicativa de acesso ao playground



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 76 - Acesso interno ao playground somente por escadas



Fonte: acervo da autora (2013).

Diante desse contexto Ely e Silva (2009) afirmam que as barreiras físicas normalmente dificultam o deslocamento dos usuários e o uso de equipamentos presentes num ambiente e que a ausência de uma rampa ou de um elevador impede o acesso a diferentes pavimentos para uma pessoa deficiente que utiliza cadeira de rodas.

4.5.5 Loja Temática

Percebeu-se que os colaboradores apresentaram facilidade em circular com a cadeira de rodas bem como visualizar e até mesmo manusear os produtos comercializados.

“Eu achei bem acessível. Tudo na altura adequada.” (Ademir).

Figura 77 - Espaço para circular com a cadeira de rodas



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 78 - Altura das prateleiras



Fonte: acervo da autora (2013).

Segundo a NBR 9050 (2004) os balcões de atendimentos devem ter pelo menos uma parte da superfície, com extensão de no mínimo 0,90metros, com altura

de, no máximo, 0,90 metros do piso; também deve ser garantido a aproximação frontal da pessoa usuária de cadeira de rodas. Os objetos expostos para alcance devem estar na altura máxima de 1,20 metros.

4.5.6 Principais Atrativos

4.5.6.1 Django Gan

Os colaboradores foram inviabilizados de usufruir esse atrativo. Pois ao descer no tobogã, o retorno é feito somente por escadas.

“O tobogã é complicadíssimo, deveriam adaptar melhor.” (Ademir).

“Falta acesso, ter como chegar com mais facilidade.” (Pedro).

Figura 79 - Rampa de acesso ao tobogã



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 80 - Entrada no tobogã



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 81 - Escadas para retornar do tobogã



Fonte: acervo da autora (2013).

Analisou-se, dessa maneira, a presença de uma barreira arquitetônica. Segundo Ely e Silva (2009) a barreira arquitetônica, urbanística ou ambiental, é qualquer elemento natural, instalado ou edificado que impeça a aproximação, transferência ou circulação no espaço, mobiliário ou equipamento urbano.

4.5.6.2 Cinema 7D

Observou-se que a pavimentação próxima ao local de entrada do cinema possui uma superfície instável e irregular. Mas a entrada principal possui um portão lateral à catraca, o qual facilita as condições de acesso.

Figura 82 - Acesso ao cinema



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 83 - Portão lateral à catraca



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 84 - Colaborador assistindo ao filme



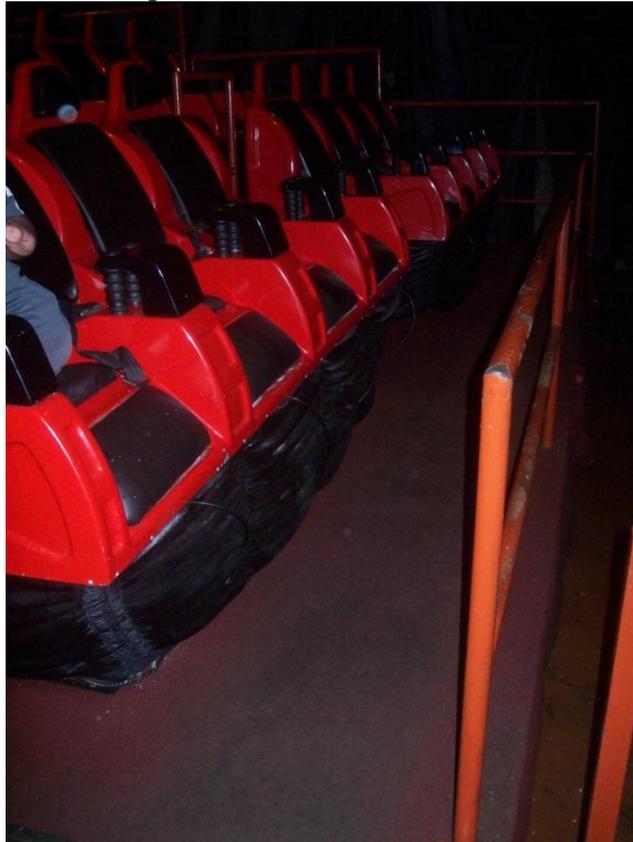
Fonte: acervo da autora (2013).

Em relação ao cinema comentou-se:

“O cinema é excelente. O cinema é show de bola.” (Ademir).

Verificou-se que o cinema não possui poltronas destinadas às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida e conforme alguns relatos e ilustrações abaixo pode-se perceber que o espaço de transferências da cadeira de rodas para a cadeira do cinema ocorreu de maneira difícil.

Figura 85 - Poltronas do cinema



Fonte: acervo da autora (2013).

“No cinema tem a rampa. Mas não é muito acessível para chegar na poltrona. Tenho um pouco de dificuldade. Eu que me viro um pouco sozinha até vai, agora quem não se vira tem um pouco mais de dificuldade nesse deslocamento.” (Camila).

O deslocamento é a possibilidade de deslocar-se de forma independente ao longo de percursos verticais e horizontais, os quais devem ser livres de obstáculos, confortáveis e seguros. Os usuários mais prejudicados com a ausência de tais percursos são os deficientes físico-motores. Muitos deles fazem uso de cadeiras de rodas ou muletas; necessitam, portanto, deslocar-se de forma mais facilitada (ELY; SILVA, 2009).

Figura 86 - Transferência da cadeira de rodas para a poltrona com auxílio de seu familiar



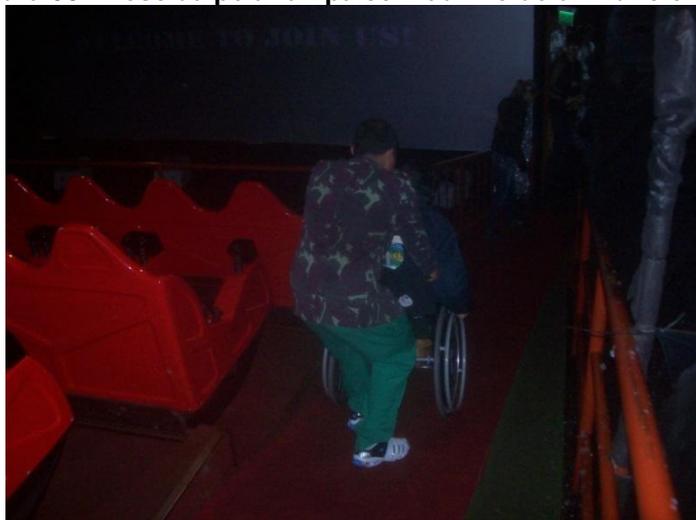
Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 87 - Transferência da cadeira de rodas para a poltrona com a ajuda de funcionários



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 88 - Descida pela rampa com auxílio de um funcionário



Fonte: acervo da autora (2013).

*‘O cinema falta melhorar um pouco a estrutura. Melhorar o espaço para fazer a transferência da cadeira. Não achei a cadeira muito confortável.’
(Pedro).*

Segundo Panero e Zelnik (2002) a complexidade envolvida sobre o conforto do assento é que esta ação é dinâmica e não estática. É preciso uma orientação antropométrica. Neste contexto, as dimensões fundamentais que merecem ampla atenção na concepção de assentos são: altura, profundidade e largura do assento, encosto e apoio de braços, altura e separação dos mesmos.

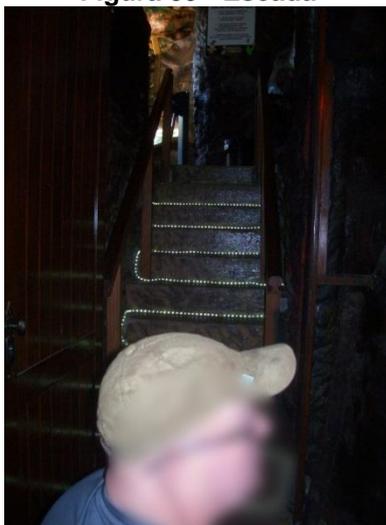
4.5.6.3 Vôo de Pterodáctilo

Os colaboradores ficaram impossibilitados de realizar esse passeio.

*“O vôo não deu porque não havia condições de acesso. Alí vão ter que fazer algum modo de fazer o cadeirante andar lá naquele vôo; vão ter que fazer algumas adaptações. É meio complicado. Mas dá pra fazer.”
(Ademir).*

“Para chegar tem uma escada que, além de ser estreita, não tem como subir.” (Camila).

Nas ilustrações abaixo verifica-se uma sucessão de obstáculos para chegar até o local:

Figura 89 - Escada

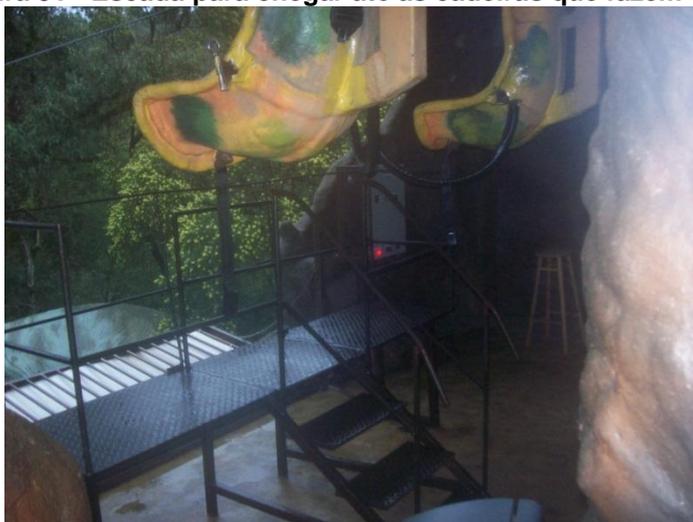
Fonte: acervo da autora (2013).

“Muita escada. É um outro lugar que merece atenção.” (Joãozinho).

Figura 90 - Acesso por uma catraca

Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 91 - Escada para chegar até as cadeiras que fazem o vôo



Fonte: acervo da autora (2013).

A Lei 11.982 foi acrescida com o parágrafo que decreta que os parques de diversões, públicos e privados, devem adaptar, no mínimo, cinco por cento de cada brinquedo e equipamento e identificá-lo para possibilitar sua utilização por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, tanto quanto tecnicamente possível (BRASIL, 2009)

De acordo com a NBR 9050 (2004) classifica-se como adequado todo o espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características foram originalmente planejadas para serem acessíveis. No entanto, com relação a este espaço, pode-se dizer que o mesmo é inadequado.

4.5.6.4 Passeio de Dino Móvel

Analisou-se limitações nesse atrativo bem como algumas sugestões para a promoção da acessibilidade e inclusão.

“No carro do Dino poderia ser feita uma adaptação para o cadeirante poder ir junto. Fazer uma rampa móvel, adaptar para um ou dois cadeirantes poderem ir junto. É a questão de facilitar, de fazer uma rampa de acesso, isso é fácil e todos poderiam estar aproveitando e se divertindo e não só os que não tem deficiência.” (Ademir).

Figura 92 - Acesso ao Carro do Dino

Fonte: acervo da autora (2013).

A acessibilidade depende das condições ambientais de acesso à informação, das possibilidades de locomoção, desempenho nas atividades de vida diária, participação na sociedade e adequado relacionamento interpessoal. A acessibilidade arquitetônica se faz mediante análise das condições do ambiente em uma perspectiva ampla de inclusão (GASPAROTO; ALPINO, 2012).

4.5.7 Trechos

Nessa categoria realizou-se especificações quanto à pavimentação das trilhas, principais acessos e alguns obstáculos.

De acordo com a NBR 9050 (2004) nos locais onde as características ambientais sejam legalmente preservadas, deve-se buscar o máximo de grau de acessibilidade com mínima intervenção no meio ambiente. O piso das rotas acessíveis deve ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição, que não provoque trepidação em dispositivos com rodas (cadeira de rodas ou carrinho de bebê).

Para garantir acesso aos diversos ambientes Ely e Silva (2009) consideram indispensável avaliar alguns aspectos, por exemplo, rampas e pisos regulares.

Analisou-se que as trilhas possuem superfícies irregulares, instáveis e derrapantes.

“Nas descidas são poucos lugares aonde pode ir sozinho. Se vai sozinho é bem difícil o acesso. Tem muito buraco. A parte de calçamento é boa. Mas é pouco, no mais é cascalhos.” (Camila).

“As descidas têm muita pedra desparelha que eram bonitas. Mas para cadeirante, tá louco, ninguém merece.” (Joãozinho).

Figura 93 - Descida ingrime e com pavimentação de cascalhos



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 94 - Descida ingrime e com pavimentação de cascalhos



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 95 - Trilha pavimentada com cascalhos



Fonte: acervo da autora (2013).

“A dificuldade maior é que tem que ter sempre alguém auxiliando porque alguns lugares é difícil. É muito íngreme e alguns lugares eles vão ter que fazer futuras adaptações; como algumas rampas, senão a coisa não funciona direito.” (Ademir).

Verificou-se a presença de poucas rampas sendo que as existentes apresentavam inclinação inadequada. Na maioria dos trechos os pisos são irregulares, não correspondendo às normas de acessibilidade.

Figura 96 - Ausência de rampa de acesso



Fonte: acervo da autora (2013).

Notou-se também a presença de alguns obstáculos aos acessos internos e externos. Barreiras arquitetônicas têm sido definidas como obstáculos construídos

no meio urbano ou nos edifícios, que impedem ou dificultam a livre circulação das pessoas que sofrem de alguma incapacidade transitória ou permanente (LAMÔNICA et al, 2008).

Figura 97 - Presença de uma pedra



Fonte: acervo da autora (2013).

De acordo com a NBR 9050(2004) estes obstáculos são descritos como escadas sem corrimão e sem contraste de cor nos degraus; ausência de corrimãos e/ou guarda-corpos normatizados; ausência de banheiros adaptados, ausência de rampas de acesso para cadeirante; pouca iluminação; ausência de telefones públicos, extintores de incêndio e caixas de correio adaptados a altura compatível com usuários de cadeira de rodas (a 1m do chão), ausência de sinalização tátil no chão, identificação desse mobiliário urbano pelos deficientes visuais; falta de manutenção de ruas e calçadas, bueiros sem tampa ou grades de proteção; salas de aula, teatros, anfiteatros e ginásios sem vagas ou espaços nos corredores entre as poltronas, carteiras, arquibancadas para cadeiras de rodas; desníveis nas portas que sejam maiores que 5 cm; portas e corredores estreitos (menor que 85 cm), catracas sem porta alternativa; portas emperradas e com maçanetas roliças ao invés do tipo alavanca, principalmente em banheiros adaptados; banheiros sem identificação escrita, ao invés de símbolo que designem o gênero (para identificação dos analfabetos) e em relevo (para deficientes visuais); falta de abrigos para sol e chuva nos pontos de ônibus.

Figura 98 - Escadas irregulares



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 99 - Ausência de rampa de acesso



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 100 - Trecho irregular



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 101 - Ausência de rampa de acesso



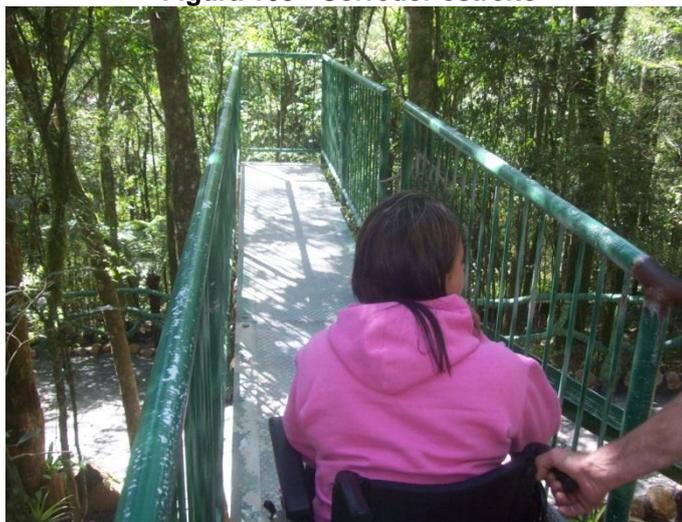
Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 102 - Superfície irregular



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 103 - Corredor estreito



Fonte: acervo da autora (2013).

4.5.8 Acolhimento dos Funcionários

Essa categoria preocupou-se em analisar a receptividade, qualificação, atendimento diferenciado, envolvimento e treinamento dos funcionários.

O turismo é uma atividade econômica de prestação de serviços, que tem nos recursos humanos o seu principal elemento. O bom atendimento ao turista é o principal fator de avaliação do produto e existem localidades com enorme potencial turístico que não conseguem decolar seu desenvolvimento pela ausência de investimentos em capacitação de recursos humanos (SCHIVITZ, 2007).

“A qualificação é boa. Eles são bem preparados; eles dão informações corretas. O pessoal foi bem prestativo.” (Ademir).

“Ótima. Não tenho queixas. Todos atenderam bem.” (Joãozinho).

“O atendimento deles é bem bom. A qualificação de alguns é bem boa também. Eu acho que conforme o parque for se adaptando eles vão se adaptando junto.” (Camila).

Dessa forma, pessoas bem treinadas e capacitadas são fundamentais para o desenvolvimento do turismo e seus diferentes segmentos. A segmentação de mercado faz surgir nichos cada vez mais especializados, como o do deficiente físico,

exigindo uma atenção mais aguçada quanto ao atendimento desse cliente. Para que o profissional possa atuar nesse mercado é importante a compreensão de como se segmenta o mercado (LAGES; MARTINS, 2006).

O turismo depende de uma infinidade de serviços especializados, os quais, por sua vez, dependem de uma infinidade de profissionais com as mais variadas especializações. Segmentar um mercado é o ato de identificar e traçar os perfis de grupos distintos de compradores que poderão preferir ou exigir produtos e mercados variáveis. No caso do deficiente, tal separação ainda não é percebida dentro do turismo e ainda, os segmentos de mercados podem ser identificados analisando-se diferenças demográficas, psicográficas e comportamentais existentes entre os compradores. Mas quando se trata da segmentação do mercado de deficientes, a questão envolve muitas discussões, porque, para que o deficiente possa desfrutar das mesmas oportunidades, é primordial que haja condições, tanto de profissionais para atender quanto de mudanças na arquitetura. No entanto, em muitos casos é negada essa possibilidade de acesso aos produtos ou atrativos turísticos (RUSCHMANN, 2002).

De acordo com esses autores relatou-se:

“A receptividade foi boa e o pessoal foi simpático e bem atencioso. Evidente que precisa fazer um trabalho auxiliar para eles terem mais conhecimento e habilidade de como conduzir uma cadeira de rodas; uma pessoa de mais idade subir uma rampa. O pessoal foi bem atencioso, receptivo, adequado.” (Pedro).

“Eles poderiam ter alguém que acompanhasse o cadeirante e o ajudasse porque se a pessoa não leva alguém junto, fica difícil. Essa é uma falha do parque. Eles não tem ninguém disponível para acompanhar, auxiliar, ajudar. Eles poderiam colocar alguém para acompanhar, informar.” (Ademir).

Conforme Arruda, Marteleto e Souza (2000), o novo modelo econômico interpõe um novo perfil profissional que requer, além de maior qualificação profissional, maior envolvimento emocional e social do trabalhador. Elege-se como

ideal o profissional que potencialize a comunicação, a interpretação de dados, a flexibilização, a integração funcional e a geração, absorção e troca de conhecimento.

Durante as visitas percebeu-se o empenho, da grande maioria dos funcionários, em ajudar os colaboradores.

Figura 104 - Transferência auxiliada pelo funcionário



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 105 - Transferência auxiliada pelo funcionário



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 106 - Transferência auxiliada pelo funcionário



Fonte: acervo da autora (2013).

Figura 107 - Funcionário auxiliando no deslocamento



Fonte: acervo da autora (2013).

4.5.9 Percepção do Grupo Focal

Nessa categoria pretendeu-se verificar a percepção do Grupo Focal quanto à acessibilidade durante visita ao Parque Terra Mágica Florybal.

Para avaliação das condições de acessibilidade deve ser considerado o contexto, a missão, o compromisso com a comunidade e os aspectos políticos, sociais e financeiros. Nesta perspectiva, reflexões sobre as dificuldades ao acesso pelas barreiras físicas são salutares, pois contribuem para o repensar de práticas e proposição de ações, que podem favorecer a promoção de saúde e qualidade de vida destes indivíduos, favorecendo a convivência e transformando atitudes e

comportamentos, interferindo nas relações interpessoais e nos comportamentos das pessoas (LAMÔNICA et al, 2008).

A acessibilidade envolve as possibilidades de deslocamento do indivíduo com adequada segurança, depende tanto da mobilidade, quanto do ambiente físico. A mobilidade é um aspecto intrínseco do ser humano, está ligada às suas sensações, percepções, história pessoal e ao contexto sociocultural. Uma sociedade pode ser menos excludente quando reconhece a diversidade humana e as necessidades específicas dos vários segmentos sociais, assegurando-lhes oportunidades de acesso aos bens e serviços dos quais necessita. As pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida devem estar em interação constante com seu meio sociocultural. Quanto mais essa população estiver num ambiente que lhe restrinja a mobilidade e a acessibilidade aos serviços, maior a dificuldade para conseguir uma vida plena e autônoma, levando-a a uma situação de desvantagem (AMARAL et al, 2012).

“Existem lugares bem íngrimes sendo bem complicado. Mas se tiver alguém junto; alguém que vai te auxiliar com boa vontade funciona legal. O investimento para deixar o parque cem por cento adaptável é pequeno. É só eles demonstrem uma boa vontade e fazer. Considero oitenta por cento bem adaptável.” (Ademir).

“Ele é um parque que tem hoje condições de uma pessoa com deficiência visitá-lo. Mas necessita que alguém acompanhe porque possui alguns lugares inacessíveis e precisa de ajuda. Necessita de algumas melhorias. Eu classificaria em torno de uns sessenta por cento. O parque tem atrativos bem interessantes e fazendo esses ajustes ele ficará ainda melhor.” (Pedro).

De acordo com esses relatos verificou-se a importância de um acompanhante durante a visita. É nesse contexto que surge o cuidador. Entende-se por cuidador a pessoa que tem a incumbência de realizar as tarefas que o paciente lesado pelo episódio mórbido não tem mais possibilidade de executar e suprir a incapacidade funcional temporária ou definitiva. Existem dois tipos de cuidadores: o cuidador formal, aquele que é contratado para exercer as ações de cuidado, estabelecendo-

se nesse caso um vínculo empregatício, e o cuidador informal, que é elemento da família ou a ele relacionado (amigos, vizinhos, membros da igreja, entre outros), e que passa a assumir as ações do cuidado (PEREIRA et al, 2013).

“O parque está cinquenta por cento acessível.” (Camila).

O Parque apresenta desníveis, aclive/declive e pisos irregulares. A falta de rampas foi um aspecto que chamou a atenção dos colaboradores. As barreiras arquitetônicas têm que ser vistas não somente como um conjunto de rampas e medidas a serem respeitadas e sim como uma filosofia geral de acolhimento, conforto e facilidades em todas as dependências dos edifícios (LAMÔNICA et al, 2008).

“Nas descidas falta barras de segurança, falta rampa em alguns acessos. Tem muito lugar que merece rampa ainda. Pra mim, setenta por cento acessível.” (Joãozinho).

Muitos leigos consideram locais acessíveis aqueles em que uma pessoa que utiliza cadeira de rodas possa entrar e circular, mas se esquecem de que, além da deficiência físico-motora, existem as deficiências visual, auditiva e cognitiva, as quais exigem outras adequações espaciais. Não levam em consideração, igualmente, que não só as pessoas com deficiência podem sofrer restrições no desempenho de atividades devido às barreiras presentes nos ambientes, mas também idosos, gestantes, crianças, obesos, entre outros, exemplificam essa situação (ELY; SILVA, 2009)

Nesse sentido um colaborador argumenta:

“O parque tem uma boa parte de acessibilidade. Mas possui alguns trechos que são muito íngrimes e outros locais de visitação que não possui acesso algum, somente escada e que necessitariam de rampas de acesso ou algumas plataformas elevatórias para que mães com carrinho de crianças e até mesmo idosos e pessoas com cadeira de rodas tenham acesso para fotografar os atrativos do parque.” (Pedro).

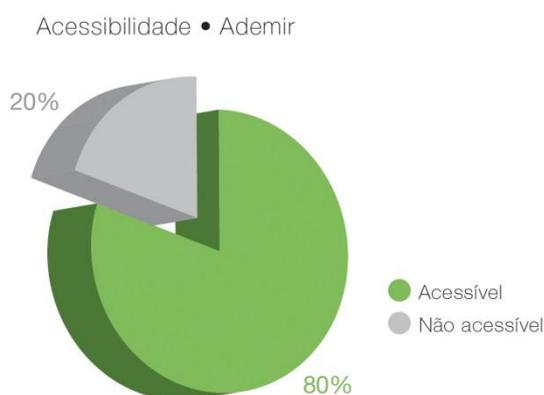
Um depoimento chamou a atenção:

“A chegada no parque foi muito tensa. Tava com medo e pensei que não ia conseguir. Mas depois fui me soltando e no final fiquei outra pessoa. Valeu a pena. Primeiro passeio sozinho depois de sete anos. Sozinho assim, nunca saí. Foi uma barreira; uma vitória para mim. Foi outra sensação na saída.” (Joãozinho).

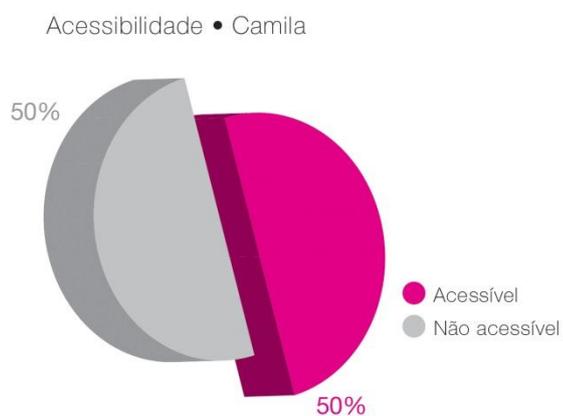
A Organização Mundial do Turismo (OMT), em 1980, na Declaração de Manila associou turismo e acessibilidade. O documento reconhece que o turismo é fundamental e necessário para o Direito ao desenvolvimento humano. Em 1989, como resultado do relatório "Turismo para Todos", elaborado pelo grupo de especialistas britânicos em turismo e deficiência, notou-se a necessidade de promover o projeto de serviços turísticos para todos, independentemente da idade ou deficiência. Então o turismo para todos ficou definido como aquele que desenvolve atividades de turismo e lazer apropriado para qualquer pessoa, independentemente do seu estado físico, social ou cultural. A principal consequência destas propostas é que o turismo tornou-se uma atividade, que é acessível para todas as pessoas, independentemente de suas habilidades permitindo assim, a plena participação e integração na sociedade em geral (HOYO; VALIENTE, 2010).

Por meio dos gráficos abaixo obteve-se uma dimensão sobre a acessibilidade do Parque:

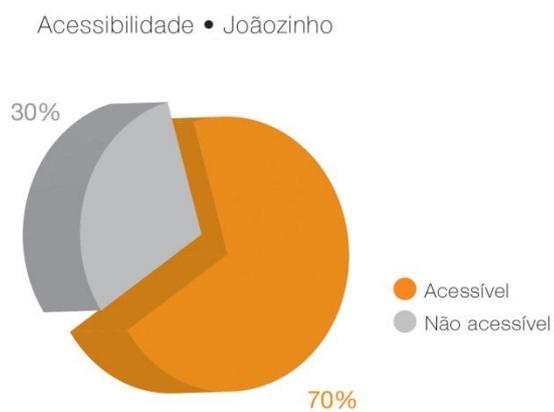
Gráfico 6 –Percepção da acessibilidade Parque Terra Mágica Florybal– Colaborador Ademir



Fonte: elaborado pela autora.

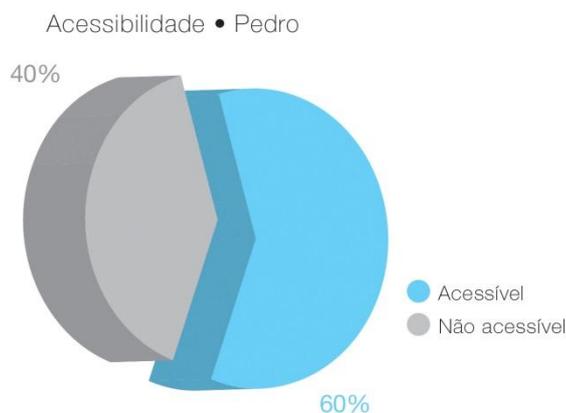
Gráfico 7 –Percepção da acessibilidade Parque Terra Mágica Florybal– Colaboradora Camila

Fonte: elaborado pela autora.

Gráfico 8 –Percepção da acessibilidade Parque Terra Mágica Florybal– Colaborador Joãozinho

Fonte: elaborado pela autora.

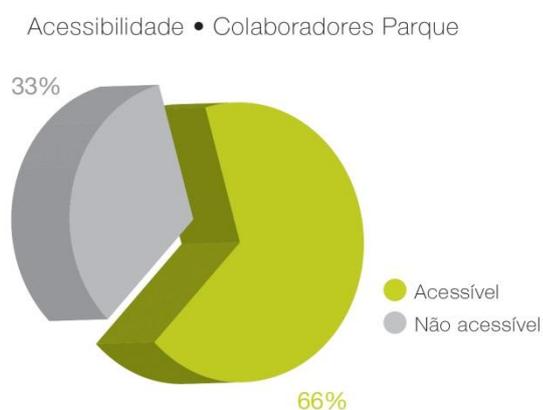
Gráfico 9 –Percepção da acessibilidade Parque Terra Mágica Florybal– Colaborador Pedro



Fonte: elaborado pela autora.

4.6 DADOS QUANTITATIVOS - PARQUE TERRA MÁGICA FLORYBAL

Gráfico 10 - Percepção da acessibilidade Parque Terra Mágica Florybal– Funcionários



Fonte: elaborado pela autora.

Dois colaboradores consideram o Parque acessível e um colaborador, não.

Nesse contexto justificam:

“O Parque tem fácil acesso para deficientes e cadeirantes como no restaurante, nos sanitários e o carrinho elétrico que também auxilia no passeio.” (C1).

Em contrapartida dois colaboradores salientam:

“Relativamente sim porque o passeio pode ser acessado por quaisquer tipo de deficientes. Porém apresenta alguns obstáculos como escadas privando alguns acessos e também a não informação para deficientes auditivos, sendo o restante próprio para a visitação para quaisquer deficiência.” (C2).

“Os deficientes físicos, principalmente os cadeirantes têm dificuldade com as trilhas de cascalho e eles não têm acesso ao playground.” (C3).

É fundamental para o sucesso do empreendimento a estruturação de projetos bem elaborados tecnicamente e que sejam assessorados por profissionais capacitados para a tomada de decisões. Decidir acertadamente os materiais a serem adquiridos, como devem ser dispostos no ambiente e principalmente como devem ser construídos e distribuídos os espaços arquitetônicos das edificações são questões fundamentais e determinantes para o acesso a esse local (SCHIVITZ, 2007)

Ao serem questionados sobre o que é acessibilidade:

“Acesso em todos os locais e informações disponíveis a não deficientes.” (C1).

“É uma forma de acesso livre para pessoas com dificuldade de locomoção.” (C2).

“É onde qualquer pessoa pode se deslocar facilmente.” (C3).

Existem muitos tipos de deficiências, desde a mobilidade, que variam do caso de pessoas mais velhas com dificuldades para subir escadas a pessoas em cadeiras de rodas; outras com dificuldades de visão e/ou auditivas (RUSCHMANN, 2002).

A deficiência é compreendida da seguinte forma:

“É o déficit de capacidade física, psíquica ou motora.” (C1).

*“Pessoas que de alguma forma possuem dificuldade física ou mental.”
(C2).*

*“É uma pessoa que tem dificuldade de exercer certa atividade física ou
mental.” (C3).*

Um aspecto importante diz respeito que todos os colaboradores reconheceram na lesão a primeira causa da desigualdade social e das desvantagens vivenciadas pelos deficientes. Em contrapartida Siqueira et al (2009) explicam que o novo entendimento que se tem atualmente quanto ao modelo da deficiência é o modelo social, o qual estrutura-se em oposição ao modelo que ficou conhecido como modelo médico da deficiência. Atualmente, aquele modelo perde espaço para uma nova visão que não ignora o papel das estruturas sociais para a opressão e para a determinação de várias dificuldades como as barreiras arquitetônicas enfrentadas pelos idosos e deficientes.

Obteve-se uma dimensão da proximidade que os colaboradores têm com a deficiência:

Dois colaboradores conhecem e convivem com alguém com deficiência (Deficiência Mental) e um, não conhece e nem convive com alguém com deficiência.

Todos os colaboradores já observaram a presença de pessoas com deficiência e ou mobilidade reduzida no Parque, sendo a maior incidência a deficiência física, auditiva e obeso seguido de deficiência visual, intelectual, gestante e idoso.

As pessoas com deficiência física, sensorial ou intelectual são definidos como pessoas com dificuldade em andar, ver, sentir e manipular objetos. Aqueles com deficiência intelectual, possuem as capacidades de compreensão ou comunicação com o meio ambiente e também a mobilidade e o manuseamento afetados. Mas temos que considerar outras restrições, como os encontrados no grupos de idosos, crianças e obesos (HOYO, VALIENTE, 2010).

Todos colaboradores tiveram contato com essas pessoas e nenhum relatou dificuldade para atender esses visitantes.

Sassaki (2003) afirma que a surdez, uma vez que não é facilmente perceptível comparada com outros tipos de deficiências, não desperta na sociedade a devida atenção, levando muitas das vezes o surdo a situações que o marginaliza,

deixando-o deprimido e fazendo com que ele se sinta incapaz diante da sociedade, afetando diretamente o seu processo de comunicação. Mas de acordo com o relato abaixo notou-se uma contradição:

“Não tive dificuldade porque deficiência física se torna relativamente mais fácil o atendimento, porém a auditiva; geralmente requer mais atenção e um acompanhamento mais próximo para auxiliá-lo.” (C2).

Dois colaboradores consideram-se capazes de atender uma pessoa com deficiência e um colaborador, não.

Argumentaram da seguinte maneira:

“Tenho força de vontade.” (C2).

“É um local onde as pessoas com deficiência conseguem visitar facilmente.” (C3).

A Língua dos Sinais conhecida como Libras que tem uma estrutura própria, como gramática e semântica; após a década de 60, através de análise e estudos, passou a ser considerada um instrumento lingüístico e no Brasil tornou-se a língua materna dos surdos. É usada como a principal forma de comunicação visual entre um surdo e as demais pessoas da comunidade (LAGES; MARTINS, 2006).

A importância dessa Língua é apresentada abaixo:

“Não sei falar a linguagem de sinais o que me deixa incapaz de atender esse público. Porém para os demais me considero com aptidão para ao menos fazer o mínimo necessário.” (C1).

Nenhum colaborador realizou algum curso e ou treinamento para atender esse perfil de visitante. Mas todos gostariam de realizar

Ao questioná-los sobre a importância da qualificação no atendimento:

“Meu sobrinho possui deficiência e gostaria de poder entendê-lo.” (C1).

“É necessário aprender a atender corretamente pessoas com deficiência para melhor atendimento e bem estar do visitante.” (C2).

“Porque eu acho que ao menos uma pessoa deveria saber a linguagem de sinais que, no meu ponto de vista é o caso menos atendido com relação ao público com dificuldades.” (C3).

Para Hoyo e Valiente (2010) de nada adianta providenciar a estrutura, se simultaneamente, não forem conscientizadas as pessoas que irão operá-las, para que também aprimorem seu estilo de relacionamento. Ou seja, além dos espaços são necessárias pessoas treinadas e empenhadas para atender este público específico.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho desenvolvido refletiu um entendimento sobre as condições de acessibilidade em dois Parques Temáticos da cidade de Canela/RS bem como a capacitação dos funcionários desses parques quanto ao atendimento às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Além disso, observou-se a percepção de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida quanto à acessibilidade durante a visita aos dois Parques.

Dentre as práticas inclusivas considera-se que, mais do que um nicho de mercado, o Turismo Inclusivo é um segmento significativo do mercado turístico que apresenta um enorme potencial de crescimento alimentado, entre outros fatores, pelo elevado número de pessoas com deficiência no Brasil e no mundo.

A sociedade tem demonstrado crescentes preocupações éticas e vem exigindo mais e melhores condições para estes cidadãos. É crítico que a oferta turística se prepare para responder atentamente a estas novas exigências. Assim, surge a necessidade de se investir em um turismo que busque a convivência e a inclusão da sociedade através da utilização de conceitos como a acessibilidade e o desenvolvimento inclusivo, com o intuito de promover o bem-estar social e a qualidade de vida.

Os espaços de lazer permitem o encontro e a sociabilidade possuindo, deste modo, um grande recurso para a inclusão e a convivência com a diversidade da população. Nesse sentido, a necessidade de se criar espaços de lazer acessíveis está cada vez mais em evidência, merecendo maior destaque dentro das políticas públicas urbanas.

Dentro da abrangência dos espaços de lazer, destacam-se os parques temáticos, os quais promovem o desenvolvimento de atividades de turismo e de lazer e principalmente, a possibilidade de convívio e troca cultural.

As visitas aos parques, os questionários, as entrevistas e os registros fotográficos bem como os encontros com o grupo focal auxiliaram na descoberta da diversidade dos cenários que compõem os Parques Temáticos, nas condições de acessibilidade e na avaliação da capacitação dos funcionários. Os parques foram visitados regularmente, em horários e dias diferentes. As visitas duraram em média três horas e foram registradas através de fotografias e anotações em um diário de campo.

Por meio da criação do grupo focal ocorreu a oportunidade de observar e escutar algumas pessoas com deficiência, as quais enfrentam e superam um desafio de conseqüências biopsicossociais complexas, na maioria das vezes. Elas próprias, sobretudo na fase de identificação em matéria de acessibilidade, acolhimento e atendimento nos Parques Temáticos, realizaram as visitas e as entrevistas individuais as quais serviram de base à elaboração desse trabalho.

Pretendeu-se com essas visitas fazer com que os funcionários dos Parques Temáticos comecem a compreender a pessoa com deficiência e/ou mobilidade reduzida como alguém que exige uma maior atenção, um maior rigor na informação e uma maior qualidade no serviço prestado e por outro lado pretendeu-se mostrar aos empresários e gestores desses empreendimentos turísticos que o turismo inclusivo pode ser visto como uma possibilidade para que cada indivíduo, independentemente de suas limitações, possa usufruir de atividades turísticas e de lazer diversificadas com qualidade e dignidade.

Analisou-se que a oferta turística em ambos os parques está condicionada por uma série de barreiras para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Em relação à inadequação de alguns atrativos é importante salientar que os mesmos deveriam estar planejados de forma a garantir o direito de qualquer pessoa poder usufruí-los com facilidade e segurança. Diante desse contexto percebeu-se que os parques carecem de espaços e atrativos com uma infra-estrutura que promova a acessibilidade plena, além da iniciativa em se desenvolver atividades inclusivas, considerando a diferença entre os indivíduos.

Quanto às condições de acessibilidade no Alpen Park, o principal aspecto identificado pelos colaboradores foi relacionado às instalações sanitárias, que mesmo sinalizadas devidamente, deveriam estar adequadas ao uso das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. As instalações sanitárias não possuem áreas de manobra, de transferência e de aproximação.

Quanto às condições de acessibilidade no Parque Terra Mágica Florybal a ausência de rampas, a falta de corrimãos e os pisos com superfícies irregulares nas trilhas foram os principais aspectos referidos pelos colaboradores.

Investigou-se que os funcionários de ambos os parques estão comprometidos com a compreensão da deficiência e da acessibilidade. Porém relataram um grande desafio, que é o de acolher pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Os funcionários afirmam que essas pessoas devem ter acesso aos espaços e

equipamentos turísticos com o propósito de gozar do produto turístico de forma independente, com conforto e segurança.

Por meio dos dados coletados no questionário foi possível verificar a necessidade de fornecer aos profissionais do setor turístico competências específicas no atendimento às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, que vão além daquelas requeridas pelo atendimento comum e que, portanto, precisam ser identificadas e aprendidas.

Os funcionários, os quais afirmam observar a presença de relativamente todos os tipos de deficiência nos parques compreendem que a qualificação no atendimento pode viabilizar o conhecimento de áreas ainda inexploradas, contribuindo com a conscientização sobre responsabilidade e inclusão social.

A capacitação e qualificação são definidas pelos funcionários como ações que promovem um acréscimo de competências, complementando os seus saberes e conhecimentos, com as competências específicas necessárias a prestar um serviço de qualidade às pessoas com deficiência. De acordo com os colaboradores do grupo focal ao trabalhar para este público-alvo que, por força das suas limitações, tem um maior nível de exigência, os funcionários vão ficar preparados para prestar um serviço de maior qualidade a todos os outros turistas.

O Brasil é historicamente repleto de problemas sociais que reduzem o acesso à cidadania plena. Um desses problemas a serem enfrentados é a não garantia dos direitos dos cidadãos estabelecidos por lei. As políticas públicas de lazer se tornam essenciais na medida em que há uma necessidade da população de utilizar espaços coletivos de lazer, além do lazer se constituir de um direito do cidadão brasileiro.

As políticas públicas podem colaborar para o desenvolvimento social da sociedade em geral, sendo que o poder público deve contribuir de diversas maneiras, através da legislação específica, a fim de definir parâmetros e funcionamento de atividades de lazer; e através de incentivo e promoção de atividades inclusivas.

Obteve-se uma dimensão sobre a evolução no conceito e abrangências da acessibilidade e da deficiência, além do progresso acentuado em nível de políticas públicas nacionais e internacionais no âmbito da acessibilidade e do apoio às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Mas em relação à percepção de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida quanto à acessibilidade durante a visita aos parques verificou-se que a criação de legislações e suas respectivas

obrigatoriedades não são totalmente suficientes para um turismo inclusivo efetivo. De acordo com os colaboradores, as soluções para melhorias e adaptações são simples, suprimindo uma grande diversidade de necessidades. Para que isso ocorra, faz-se necessário ações intersetoriais que envolvam a sociedade e as empresas de serviços turísticos.

O desenvolvimento desse trabalho pode ser visto como um motivo que levará ao aprimoramento da minha capacitação profissional, constituindo uma ferramenta para a modernização em prol de uma sociedade sem espaço para preconceitos, discriminações ou barreiras sociais.

O turismo inclusivo trata-se de um assunto novo, e acima de tudo bastante difundido. Neste sentido, é importante que existam mais pesquisas nessa área para que a proposta inclusiva seja levada adiante com êxito, tendo a coesão e a disposição de forma intensa e continuada da iniciativa privada, das autoridades, das políticas públicas e da própria comunidade como forma de assegurar a garantia desse direito bem como articular a inclusão no contexto social, econômico e cultural.

REFERÊNCIAS

ACIEM, Tânia M.; MAZZOTTA, Marcos J da S. Autonomia pessoal e social de pessoas com deficiência visual após reabilitação. **Revista Brasileira de Oftalmologia**, v.72, n.4, p.261-7, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbof/v72n4/11.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2013.

AMARAL, Fabienne L. Juvêncio dos SANTOS et al. Acessibilidade de pessoas com deficiência ou restrição permanente de mobilidade ao SUS. **Ciências e Saúde Coletiva**, v.17, n.7, p. 1833-1840, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n7/22.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2013.

ARRUDA, Maria C. C.; MARTELETO, Regina M.; SOUZA, Donaldo B. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, v.29, n.3, p.14-24, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 15926**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2011.

ASHTON, Mary Sandra G. Parques temáticos: espaços e imaginário. **Revista Famecos**, v.32, n.11, p.64-74, 1999. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/3052/2330>>. Acesso em: 12 maio 2012.

_____. Turismo e Acessibilidade: a democratização dos espaços citadinos. **Revista Espacios**, v.32, n.4, p.15, 2011. Disponível em: <<http://www.anptur.org.br/anais2011/pdf/175-459-1-SP.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

ASHTON, Mary Sandra G.; HEIDRICH, Regina. Políticas públicas de acessibilidade: fator de desenvolvimento de destinos turísticos. **Revista Espacios**, v.32, n.4, p.15, 2011. Disponível em: <<http://www.revistaespacios.com/a11v32n04/11320461.html>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

BARBOSA, Tamires; SCOTT, Juliano; SMEHA, Luciane. **Políticas públicas para pessoas com deficiência e suas implicações**. Dissertação (Graduação em Psicologia) — Centro Universitário Franciscano de Santa Maria. Disponível em: <<http://www.unifra.br/eventos/sepe2012/Trabalhos/6381.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2012.

BAUER, Martin; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som um manual prático**. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

BAUMAN, Zygmunt. **Confiança e medo na cidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2009.

BERNARDES, Liliane C. G.; ARAUJO, Tereza C. C. F. Deficiência, políticas públicas e bioética: percepção de gestores públicos e conselheiros de direitos. **Ciência e Saúde Coletiva**, v.17, n.9, p.2435-45, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n9/a24v17n9.pdf>>. Acesso em: 08 jun. 2012.

BRANDÃO, Carlos R. **Pesquisa participante**. São Paulo: Brasiliense, 2001.

BRASIL. **Decreto de 23 de setembro de 1997**. Regulamenta as Lei 9.503, que institui o Código Brasileiro de Trânsito. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503.htm> Acesso em: 08 jun. 2012.

BRASIL. **Decreto no.3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 08 jun. 2012.

BRASIL. **Decreto no. 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20042006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 08 jun. 2012.

BRASIL. **Decreto de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 08 jun. 2012.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 15 jul. 2012.

COFRÉ, Ricardo I. Segregación socio-espacial en ciudades turísticas. El caso de Canela (RS), Brasil. **Estudios y perspectivas en turismo**, v.16, n.2, p.195-215, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v16n2/v16n2a04.pdf>>. Acesso em: 08 ago. 2012.

CORRÊA, Priscila. M. Acessibilidade: conceitos e formas de garantia. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v.15, n.1, p.171, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbee/v15n1/12.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2012.

ELY, Vera H. M. B.; SILVA, Cristiane S. da. **Unidades habitacionais hoteleiras na Ilha de Santa Catarina**: um estudo sobre acessibilidade espacial. *Produção*, v.19, n.3, p.489-501, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v19n3/07.pdf>>. Acesso em: 08 ago. 2012.

FARIAS, Norma; BUCHALLA, Cássia M. A Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde da Organização Mundial da Saúde: conceitos, usos e perspectivas. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, v.8, n.2, p.187-93, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbepid/v8n2/11.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2012.

FEITOSA, Andréia R. **Turismo e inclusão social**: um estudo sobre as contribuições do marketing social para a inclusão das pessoas com deficiência no usufruto do turismo no Brasil. 2010. 150p. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) — Curso de Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2010. Disponível em: <<http://vereadoramragabrilli.com.br/files/monografias/turismo.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2012.

FERNANDES, E. M.; ORRICO, H. F. **Acessibilidade e inclusão social**. Rio de Janeiro: Descubra, 2008.

FORGHIERI, Yolanda C. **Psicologia fenomenológica**: fundamentos, método e pesquisas. São Paulo: Thompson Learning, 2001.

FRANÇA, Inacia Sátiro Xavier de, et al. Violência simbólica no acesso das pessoas com deficiência às unidades básicas de saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v.63, n.6, p.964-70, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v63n6/15.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2012.

GASPAROTO, Mariana C.; ALPINO, Ângela M. S. Avaliação da acessibilidade domiciliar de crianças com deficiência física. *Revista Brasileira de Educação Especial*, v.18, n.2, p.337-54, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbee/v18n2/v18n2a11.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2012.

GASTAL, Susana; CASTROGIOVANNI, Antonio C. **Turismo na pós-modernidade**: (des) inquietações. Porto Alegre: Edipucrs, 2003.

GOMES, C. L. **Lazer, trabalho e educação**: relações históricas, questões contemporâneas. Belo Horizonte: UFMG, 2008.

GOOGLE MAPS. **Como chegar ao Alpen Park**. Disponível em: <<http://www.alpenpark.com.br/comochegar.php>>. Acesso em: 15 dez. 2013a.

GOOGLE MAPS. **Como chegar ao Parque Terra Mágica Florybal**. Disponível em: <<http://parqueterramagicaflorybal.com.br/Como-Chegar>>. Acesso em: 15 dez. 2013b.

GUERREIRO, Augusto D. Para uma comunicação mais inclusiva. *Análise Psicológica*, v.20, n.3, p.367-71, 2002. Disponível em:

<<http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/pdf/aps/v20n3/v20n3a10.pdf>>. Acesso em: 07 jul. 2012.

HOYO, Mónica M.; VALIENTE, Gemma C. Turismo accesible, turismo para todos: ila situación em Cataluña y España. **Cuadernos de Turismo**, n.25, p.25-44, 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/398/39813352002.pdf>>. Acesso em: 07 jul. 2012.

JANNUZZI, G. **A educação do deficiente no Brasil: dos primórdios ao século XXI**. Campinas: Autores Associados, 2004.

KUSHANO, Elizabete S.; ALMEIDA, Wolney G. Inclusão social, cidadania e turismo: uma investigação sobre a existência de serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais nos meios de hospedagem da região metropolitana de Curitiba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v.2, n.4, p.88-101, 2008. Disponível em: <<http://rbtur.org.br/rbtur/article/view/119/118>>. Acesso em: 07 jul. 2012.

LAGES, Sônia R. C.; MARTINS, Regiane. turismo inclusivo: a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo. **Estação Científica**, n.3, p.1-17, 2006. Disponível em: <[http://www4.unirio.br/museologia/textos/EC0_TURISMO_INCLUSIVO_acess\[1\].pdf](http://www4.unirio.br/museologia/textos/EC0_TURISMO_INCLUSIVO_acess[1].pdf)>. Acesso em: 07 jul. 2012.

LAMÔNICA, Dionísia A. C. et al. Acessibilidade em ambiente universitário: identificação de barreiras arquitetônicas no campus da USP de Bauru. **Revista Brasileira de Educação Especial**, n.2, p.177-88, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbee/v14n2/03.pdf>>. Acesso em: 07 jul. 2012.

MACIEL, Maria. R. C. Portadores de deficiência: a questão da inclusão social. **São Paulo em Perspectiva**, v.14, n.2, p.51-6, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v14n2/9788.pdf>>. Acesso em: 07 jul. 2012.

MANSANERA, Cristiane Q.; ALMEIDA, Dulce B. O sujeito “diferente ou deficiente” no contexto da modernização social - fundamentos teóricos e metodológicos. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação**, v.15, n.30, p.55-70, 2009. Disponível em: <http://www.intermeio.ufms.br/revistas/30/30%20Artigo_03>. Acesso em: 17 jun. 2012.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2011.

MARTINS, José. S. **A sociedade vista do abismo: novos estudos sobre exclusão, pobreza, classes sociais**. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

MAZZONI, Alberto A.; TORRES, Elisabeth F.; OLIVEIRA, Rubia de. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Revista Ciência da Informação**, v.30, n.2, p.29-34, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6209.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.

MELO, Francisco R. L. V. de et al. Estudo da acessibilidade em ambientes de lazer na cidade do Natal/RN. **Licere**, v.13, n.2, p.01-19, 2010. Disponível em: <http://www.anima.eefd.ufrj.br/licere/pdf/licereV13N02_a4.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2012.

MERLEAU-PONTY, Maurice. **Fenomenologia da percepção**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

MESSA, Alcione Aparecida. **Lazer familiar: um estudo sobre a percepção de pais de crianças com deficiência**. 2005.15p Dissertação (Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento). Universidade Presbiteriana Mackenzie de São Paulo, SP, 2005. Disponível em: <http://www.mackenzie.com.br/fileadmin/Pos_Graduacao/Mestrado/Disturbios_do_Deenvolvimento/Publicacoes/volume_V/lazer_familiar.pdf>. Acesso em: 10 maio 2012.

NAVARRO, Diego. Turismo: portal de la diversidad cultural. El turismo receptivo como espacio para el encuentro multicultural. **Centro de Estudios en Diseño y Comunicación**. Buenos Aires, n.34, p.69-83, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.org.ar/pdf/ccedce/n34/n34a09.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2012.

NICÁCIO, Jalves M. **Técnicas de acessibilidade: criando uma web para todos**. Maceió: Edufal, 2010.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU) **A ONU e as pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro: Unic Rio, 2012. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-as-pessoas-com-deficiencia/>>. Acesso em: 15 jul. 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT) Disponível em: <<http://www2.unwto.org/>>. Acesso em: 15 jul. 2012.

OLIVEIRA, Tatiana B. O nível de conhecimento das mães participantes de um programa de educação em saúde no setor de maternidade do Hospital Municipal de Novo Hamburgo. **Revista Reabilitar**, São Paulo, v.5, n.19, p.24-30, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v29n2/pdf>>. Acesso em: 05 jul. 2009.

PANERO, Julius; ZELNIK, Martin. **Dimensionamento humano para espaços interiores**. México: Gustavo Gili Port, 2002.

PANOSSO NETTO, Alexandre. **Filosofia do turismo: teoria e epistemologia**. São Paulo: Aleph, 2005.

PEREIRA, Juliana; MORETTO NETO, Luiz; ZANINI, Ruth G. Central de Turismo Social do SESC/Florianópolis-SC: a inclusão pela via do turismo. **Turismo em Análise**, São Paulo, v.22, n.2, p.277-93, 2011. Disponível em: <<http://www.turismoemanalise.org.br/php/turismoemanalise/article/viewFile/141/121>>. Acesso em: 10 maio 2012.

PEREIRA, Roberta A. et al. Sobrecarga dos cuidadores de idosos com acidente vascular cerebral. **Revista de Enfermagem**, São Paulo, v.47, n.1, p.185-92, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v47n1/a23v47n1.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2013.

PRODANOV, Cleber C.; FREITAS, Ernani César de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RIBEIRO JÚNIOR, João. **Introdução à fenomenologia**. São Paulo: Edicamp, 2003.

ROZISCA, Vanessa I.; LEONHARDT, Ruth R. Filosofia do turismo. **Revista Eletrônica Lato Sensu Unicentro**, Paraná, n.6, p.1-13, 2008. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/92824848/Filosofia-Do-Turismo>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

RUSCHMANN, Doris V. M. **Turismo no Brasil: análise e tendências**. São Paulo: Manole, 2002.

SASSAKI, Romeu. K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 2003.

SILVA, Roberta de A. et al. **Revisão sistemática**. Dissertação (Mestrado em Enfermagem). Centro de Ciências da Saúde da Universidade Estadual do Ceará. Disponível em: <<http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/36023/37311>>. Acesso em: 12 maio 2012.

SCHIVITZ, Thaís B. **Acessibilidade: um passo para a hospitalidade nos meios de hospedagem**, 2007. Dissertação (Mestrado em Hotelaria). Faculdade de Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS, Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/graduacao/article/view/3487>>. Acesso em: 12 maio 2012.

SIQUEIRA, Fernando C. et al. Barreiras arquitetônicas a idosos e portadores de deficiência física: um estudo epidemiológico da estrutura física das unidades básicas de saúde em sete estados do Brasil. **Ciência e Saúde Coletiva**, v.14, n.1, p.39-44, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232009000100009>. Acesso em: 13 maio 2012.

SPINK, Mary J. et al. Onde está o risco? Os seguros no contexto do turismo de aventura. **Psicologia e Sociedade**, v.16, n.2, p.81-9, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v16n2/a10v16n2.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2012.

TANAKA, Eliza D. O. Acessibilidade: um dos caminhos para auxiliar na inclusão. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v.12, n.1, p.139, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbee/v12n1/31989.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2012.

TOMAZZONI, Edegar Luis. Dimensão cultural do turismo: uma proposta de análise. **Revista Fênix**, v.5, n.3, p.1-15, 2008. Disponível em:

<http://www.revistafenix.pro.br/PDF16/ARTIGO_02_EDEGAR_LUIS_TOMAZZONI_FENIX_JUL_AGO_SET_2008.pdf>. Acesso em: 13 maio 2012.

TORRES, Elizabeth F.; MAZZONI, Alberto A.; ALVES, João B. M. Acessibilidade à informação no espaço digital. **Revista Ciência da Informação**, v.31, n.3, p.83-91, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a09v31n3.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2012.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Bases teórico-metodológicas da pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. idéias gerais para a elaboração de um projeto de pesquisa. Porto Alegre: Cadernos de Pesquisa Ritter dos Reis, 2001.

VANZIN, Arlete S.; NERY, Maria E.S.; NERY, M. E. S. **Pesquisa em saúde: fundamentos para o desenvolvimento de pesquisa em saúde**. Porto Alegre: RM&L, 1998.

VASCONCELOS, Luciana R.; PAGLIUCA, Lorita M. F. Mapeamento da acessibilidade do portador de limitação física a serviços básicos de saúde. Escola Anna Nery. **Revista de Enfermagem**, v.10, n.3, p.495, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v10n3/v10n3a19.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2009.

VÍCTORA, Ceres G. **Pesquisa qualitativa em saúde: uma introdução ao tema**. Porto Alegre: Tomo, 2000.

APÊNDICES

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidado (a) a participar do Trabalho de Dissertação intitulado: **TURISMO INCLUSIVO: AS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE EM DOIS PARQUES TEMÁTICOS DE CANELA/RS – BRASIL**. O trabalho será realizado pela acadêmica Marina Susin Siota do Mestrado em Inclusão Social e Acessibilidade da Universidade Feevale em Novo Hamburgo/RS, orientado pela pesquisadora responsável, professora Dr^a. Regina de Oliveira Heidrich e co-orientado pela professora Dr^a. Mary Sandra Guerra Ashton. Este estudo tem como objetivo geral analisar as condições de acessibilidade em dois parques temáticos de Canela/RS e como objetivos específicos investigar a capacitação dos funcionários dos parques temáticos quanto ao atendimento às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida além de verificar a percepção de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida quanto à acessibilidade durante a visita à dois parques temáticos de Canela/RS.

Sua participação nesta pesquisa será voluntária e consistirá em responder um questionário ou participar de uma entrevista, a qual será gravada e transcrita literalmente. Afirmamos que você não terá nenhum risco ao participar dessa pesquisa. Estudar a acessibilidade significa optar por um caminho diferente na conquista de melhores condições de vida em sociedade. Nesse contexto, a sua participação nesta pesquisa estará contribuindo para uma fundamental discussão sobre a temática da acessibilidade buscando o comprometimento como forma de assegurar a garantia desse direito bem como a articulação da inclusão no contexto social, econômico e cultural.

Garantimos o sigilo de seus dados de identificação primando pela privacidade e por seu anonimato. Manteremos em arquivo, sob nossa guarda, por 5 anos, todos os dados e documentos da pesquisa. Após transcorrido esse período, os mesmos serão destruídos.

Você tem a liberdade de optar pela participação na pesquisa e retirar o consentimento a qualquer momento, sem a necessidade de comunicar-se com o(s) pesquisador (es).

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será rubricado em todas as folhas e assinado em duas vias, permanecendo uma com você e a outra deverá retornar para a pesquisadora. Abaixo, você tem acesso ao telefone e ao endereço eletrônico institucional do pesquisador responsável bem como o da acadêmica, podendo esclarecer suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, em qualquer momento no decorrer da pesquisa.

Telefone da acadêmica: (54) 9925-7066

E-mail da acadêmica: amsiota@terra.com.br

Telefone institucional do pesquisador responsável: (51) 3586-8800 ramal 8957

E-mail institucional do pesquisador responsável: RHeidrich@feevale.br

Nome do pesquisador responsável: Regina de Oliveira Heidrich

Assinatura do pesquisador responsável

Local e data:

_____, _____ de _____ 20____.

Declaro que li o TCLE: concordo com o que me foi exposto e aceito participar da pesquisa proposta.

Assinatura do colaborador (a) da pesquisa

APROVADO PELO CEP/FEEVALE – TELEFONE: (51) 3586-8800/Ramal 9000 | E-mail: cep@feevale.br

APÊNDICE B - DIÁRIO DE CAMPO

26-03-2013 (terça-feira): Desloco-me até o Alpen Park e ao Parque Terra Mágica Florybal a fim de realizar um contato inicial com os responsáveis; convidá-los a participar da pesquisa e brevemente explicar os objetivos e metodologia da mesma. Ambos os responsáveis demonstraram-se solícitos com a pesquisa.

07-05-2013 (terça-feira): Converso pessoalmente com o Presidente da ACPDF com o objetivo de marcarmos uma reunião com os colaboradores da pesquisa. Explico sobre os critérios de inclusão e exclusão e deixo a seu critério convidá-los.

18-05-2013 (sábado): Eu, juntamente com minha orientadora acompanhada de sua mãe, um paciente com deficiência física (paraplegia) acompanhado de seu irmão nos deslocamos até o Parque Terra Mágica Florybal com o objetivo de realizarmos um pré-teste para os instrumentos de pesquisa. Ao entrarmos no Parque procurei pelo gerente, o qual estava previamente avisado sobre a nossa visita. Após uma breve conversa iniciamos nosso passeio. Iniciamos às 14:30 com término às 18:00.

Durante todo o trajeto o paciente foi deslocado na cadeira de rodas guiado pela ajuda de seu irmão. Eu e minha orientadora auxiliamos nos percursos mais íngrimes.

31-08-2013 (sábado): Realizado o primeiro encontro com os colaboradores que farão parte do grupo focal. O encontro começou às 10:00 com término às 12:00. Nesse primeiro contato procurei explicar os objetivos da pesquisa bem como a execução da mesma. Na oportunidade li o TCLE recolhendo a assinatura em seguida.

Durante o encontro procurei conhecê-los questionando sobre suas deficiências, rotinas de vida e expectativas em relação à pesquisa. Farão parte do grupo focal quatro colaboradores, sendo eles: Ademir, Camila, Joãozinho e Pedro (nomes fictícios).

13-09-2013 (sexta-feira): Converso com o gerente do Parque Temático Florybal por telefone a fim de agendar a primeira visita. O mesmo diz que a entrada estará liberada e fica à disposição.

14-09-2013 (sábado): Realizada a primeira visita ao Parque Temático Florybal. Chegamos ao parque às 09:30 e saímos às 12:00. A visita foi feita com o colaborador Ademir acompanhado por seu amigo Carlos. Ademir estava descontraído e demonstrou-se habilidoso no decorrer do passeio. Foram realizados registros fotográficos e a entrevista semi-estruturada, a qual foi gravada para ser transcrita posteriormente. Ademir relata que achou o Parque 80% acessível.

17-09-2013 (terça-feira): Realizada a segunda visita ao Parque Temático Terra Mágica Florybal. Chegamos ao parque às 14:20 e saímos às 16:20. A visita foi feita somente comigo e o colaborador Joãozinho. No início do passeio, o colaborador demonstrou-se bastante apreensivo e inseguro; relatou ter sido sua primeira saída sozinho depois do acidente, há aproximadamente sete anos atrás. No decorrer do trajeto esses sentimentos foram dando lugar à descontração e superação de desafios. Foram realizados registros fotográficos e a entrevista semi-estruturada, a qual foi gravada e transcrita posteriormente. Joãozinho relata que achou o parque 70% acessível.

19-09-2013 (quinta-feira): Realizada a terceira visita ao Parque Terra Mágica Florybal. Chegamos ao parque às 13:45 e saímos às 16:15. A visita foi feita com a colaboradora Camila acompanhada pelo seu pai. Camila demonstrou-se feliz por ter tido a oportunidade de pontuar aspectos negativos e positivos do Parque. Foram realizados registros fotográficos e a entrevista semiestruturada, a qual foi gravada e transcrita literalmente. Camila relata que considerou o Parque 50% acessível.

20-09-2013 (sábado): Realizada a quarta visita ao Parque Temático Terra Mágica Florybal. Chegamos ao parque às 10:30 e saímos 12:55. A visita foi feita com o colaborador Pedro. O tempo estava chuvoso, o que dificultou um pouco para o colaborador manusear sua cadeira. Mas mesmo nessas condições Pedro demonstrou-se muito habilidoso com sua cadeira e também nas transferências: carro para cadeira; cadeira para assento no cinema bem como inclinações, descidas e subidas. No final do passeio ocorreu um acidente: estávamos sentados no carro que é usado para transportar pessoas com deficiência e mobilidade reduzida; quando nos deparamos com um barulho; a cadeira do colaborador caiu do bagageiro após bater no pórtico de um condomínio, o qual atravessamos para chegar até o estacionamento. Ninguém se feriu e o Parque responsabilizou-se pelos danos na cadeira. Foram realizados registros fotográficos e a entrevista

semiestruturada, a qual foi gravada e transcrita literalmente. Pedro considerou o Parque 60% acessível.

26-09-2013 (quinta-feira): Desloco-me até o Parque Terra Mágica para aplicar o questionário e obter a entrevista. O questionário foi aplicado com 03 funcionários (um recepcionista, uma responsável pela bilheteria do cinema, uma atendente da lancheria). Aproveitei a oportunidade para conversar com o gerente do Parque. Discutimos sobre a data de fundação, motivo para a criação do Parque, área territorial, número de funcionários, atrativos oferecidos, dimensão do número de visitantes ao dia bem como o perfil dos mesmos (faixa etária, sexo, presença de alguma deficiência e/ou mobilidade reduzida). Essa conversa foi gravada para ser transcrita posteriormente.

Na mesma ocasião comentei brevemente com o gerente a respeito dos principais aspectos observados pelos colaboradores no decorrer de todas as visitas. O mesmo demonstrou-se receptivo com as observações e disse que nos aguarda no Parque daqui alguns meses, conforme combinamos ao término da minha pesquisa.

Hoje também foi realizado o segundo encontro com o Grupo Focal. O encontro iniciou às 19:00 e terminou às 21:00. Discutiu-se sobre as visitas no Parque Terra Mágica Florybal. Fui demonstrando as fotos das visitas e todos tiveram a oportunidade (em grupo e individualmente), de comentar sobre cada foto. Observaram detalhes, aspectos positivos, negativos, sugeriram melhorias e adaptações. Na mesma oportunidade foram agendadas as visitas para a próxima semana. As visitas serão no Alpen Park.

30-09-2013 (segunda-feira): Conversei pelo telefone com a Relações Públicas do Alpen Park a fim de agendar a primeira visita. A mesma diz que a entrada estará liberada e fica à disposição.

01-10-2013 (terça-feira): Realizada a primeira visita ao Alpen Park. Chegamos ao parque às 14:00 e saímos às 16:40. A visita foi feita com a colaboradora Camila acompanhada por seu pai. Camila estava descontraída e demonstrou-se animada no decorrer do passeio. Foram realizados registros fotográficos e a entrevista semi-estruturada, a qual foi gravada para ser transcrita posteriormente. Camila relata que achou o Parque 90% acessível.

03-10-2013 (terça-feira): Realizada a segunda visita ao Alpen Park. Chegamos ao parque às 15:20 e saímos às 18:15. A visita foi feita como o colaborador Ademir acompanhado por um amigo. O dia estava com bastante neblina. Ademir demonstrou-se novamente bastante habilidoso na execução das atividades. Mas relatou algumas dificuldades. Foram realizados registros fotográficos e a entrevista semi-estruturada, a qual foi gravada e transcrita posteriormente. Ademir afirma que achou o parque 50% acessível.

04-10-2013 (sexta-feira): Faço contato por telefone com o colaborador Joãozinho a fim de marcarmos nossa visita ao Alpen Park e o mesmo comunica que adoeceu e está impossibilitado de fazer a visita. Na sequência faço contato por telefone com o Presidente da ACPFF e o mesmo designa outro colaborador.

07-10-2013 (segunda-feira): Faço contato por telefone com o colaborador e explico a situação. Aproveito a oportunidade para convidá-lo a fazer parte da pesquisa; o mesmo aceita.

08-10-2013 (terça-feira): Realizada a terceira visita ao Alpen Park. Chegamos às 14:50 e saímos às 17:30. Antecedendo a visita; o colaborador assinou o TCLE. A visita foi feita com o colaborador Vitor (nome fictício) acompanhado de seu irmão. O dia estava ensolarado e o colaborador demonstrou-se um pouco inseguro no início do passeio. Mas no decorrer do passeio foi aproveitando os atrativos oferecidos. O colaborador optou por não passear na montanha-russa e sua escolha foi respeitada. Foram realizados registros fotográficos e a entrevista semi-estruturada, a qual foi gravada e transcrita posteriormente. Relata que achou o parque 60% acessível.

12-10-2013 (sábado): Realizada a quarta visita ao Alpen Park. Chegamos às 09:40 e saímos às 12:30. A visita foi feita com o colaborador Pedro que optou deslocar-se até o parque dirigindo seu próprio automóvel. Ao nos encontrarmos no parque auxiliiei na montagem da cadeira de rodas. O colaborador demonstrou-se bastante descontraído durante o passeio. Mas optou por não passear na montanha-russa e sua escolha foi respeitada. Durante o passeio fomos abordados por uma criança de, aparentemente quatro anos, que perguntou ao colaborador: “Tu tá velhinho” e o colaborador respondeu sorrindo: “Não, é que o tio machucou as costas”. Foram realizados registros fotográficos e a entrevista semi-estruturada, a qual foi gravada e transcrita posteriormente. Pedro afirma que considerou o parque 90% acessível.

17-10-2013 (quinta-feira): Desloco-me até o Alpen Park para aplicar o questionário e obter a entrevista com o gerente. O questionário foi aplicado com 03 funcionários (dois recepcionistas e um gerente operacional). Aproveitei a oportunidade para conversar com o gerente do Parque. Discutimos sobre a data de fundação, motivo para a criação do Parque, área territorial, número de funcionários, atrativos oferecidos, dimensão do número de visitantes ao dia bem como o perfil dos mesmos (faixa etária, sexo, presença de alguma deficiência e/ou mobilidade reduzida). Essa conversa foi gravada para ser transcrita posteriormente.

Na mesma ocasião comentei brevemente com o gerente a respeito dos principais aspectos observados pelos meus colaboradores no decorrer de todas as visitas. O mesmo demonstrou-se receptivo com as observações e disse que nos aguarda no Parque daqui alguns meses, conforme combinamos ao término da minha pesquisa.

24-10-2013 (quinta-feira): Hoje foi realizado o terceiro encontro com o Grupo Focal. O encontro iniciou às 19:00 e terminou às 21:00. Discuti-se sobre as visitas no Alpen Park. Fui demonstrando as fotos das visitas e todos tiveram a oportunidade (em grupo e individualmente) de comentar sobre cada foto. Observaram detalhes, aspectos positivos, negativos, sugeriram melhorias e adaptações. Na mesma oportunidade os colaboradores relataram que aguardarão os resultados da pesquisa. Nesse sentido pensamos na possibilidade de juntos visitarmos os Parques nos próximos meses a fim de reavaliarmos as condições de acessibilidade.

**APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS DOS PARQUES
TEMÁTICOS DE CANELA-RS**

- 1. Sexo:** Masculino Feminino
- 2. Idade:** Até 25 anos
 De 26 anos a 35 anos
 De 36 anos a 45 anos
 Mais de 46 anos
- 3. Profissão/ocupação:**
- 4. Local de trabalho:** Alpen Park Parque Terra Mágica Florybal
- 5. Tempo de trabalho nesse local**
 Menos de 2 anos
 2 a 5 anos
 Mais de 5 anos
- 6. Cidade de Residência:** _____

QUESTÕES:

1. Você considera o parque aonde trabalha acessível? () SIM () NÃO
Por quê?

2. O que é acessibilidade para você?

3. O que significa deficiência para você?

4. Você conhece e ou convive com alguém com deficiência?

Sim Não

Se sim, qual(is)? _____

5. Você já observou a presença de pessoas com deficiência e ou mobilidade reduzida no parque aonde trabalha?

Sim Não

Se sim, qual(is) o(s) tipo(s) da deficiência e ou mobilidade reduzida:

- Física
- Visual
- Intelectual
- Auditiva
- Gestante
- Idoso
- Obeso
- Outra

6. Você teve algum contato com esse visitante?

Sim Não

7. Se sim, você teve alguma dificuldade para atender esse visitante?

Sim Não

Se sim, qual(is)?

8. Você se considera capaz de atender uma pessoa com deficiência em seu local de trabalho?

Sim Não

Por quê?

9. Você já realizou algum curso e ou treinamento para atender esse perfil de visitante em seu local de trabalho?

Sim Não

10. Se não, gostaria de realizar algum curso e ou treinamento para atender esse perfil de visitante em seu local de trabalho?

Sim Não

Por quê?

APÊNDICE D - ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

1. **Sexo:** Masculino Feminino

2. **Idade:** Até 25 anos
 De 26 anos a 35 anos
 De 36 anos a 45 anos
 Mais de 46 anos

3. **Profissão/ocupação:**

4. **Tipo da deficiência:**
 Física

5. **Tempo da deficiência**
 Menos de 2 anos
 2 a 5 anos
 Mais de 5 anos

6. **Cidade de Residência:** _____

7. **Há quanto tempo participa da ACPPDF:** _____

QUESTÕES:

1. Quanto tempo permaneceu nos parques visitados?

Alpen Park:

() até 2 horas () até 4 horas () mais de 4 horas

Parque Terra Mágica Florybal:

() até 2 horas () até 4 horas () mais de 4 horas

2. Você sentiu algum tipo de dificuldade durante essa visita?

Quanto à infraestrutura do local (rampas, corrimão, banheiros adaptados, outros)

Quanto ao atendimento dos funcionários (receptividade, qualificação, outros)

3. O atendimento no parque que você visitou atendeu às suas necessidades e expectativas?

(Formas de atendimento diferenciado, envolvimento de funcionários, treinamento de funcionários, outros)

4. Você considerou o parque acessível? Por quê?

APÊNDICE E - LISTA DE QUESTÕES QUE SERVIRAM PARA GUIAR OS ENCONTROS COM O GRUPO FOCAL

As questões estudadas foram relacionadas aos seguintes aspectos, tais como: deficiência (história clínica, como definem ou percebem suas deficiências); hábitos de vida (rotina diária, atividades de lazer, dificuldades e anseios); inclusão social (percepções, experiências, sugestões, críticas e perspectivas).

APÊNDICE G - ORÇAMENTO

Materiais necessários	Quantidade	Valores em R\$
Impressões	1000	200,00
Cartuchos de Tinta	10	600,00
Encadernações/ material escritório		320,00
Combustível	320 litros	768,00
Alimentação		300,00
Equipamentos (gravador, máquina fotográfica)		400,00
Sub Total		2.588,00
Imprevistos (20%)		517,60
Total		3.105,60

OBS: Os custos deste estudo foram de responsabilidade da mestranda.

ANEXOS

ANEXO A - APROVAÇÃO DO CEP