

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
ÁREA DE CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
BACHARELADO EM TURISMO**

**LETÍCIA PEGORINE DOS SANTOS**

**COMPARAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DE TURISMO *INDOOR* PARA PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA VISUAL: ESTUDO DE CASO DO PARQUE VILA DA MÔNICA E  
SNOWLAND EM GRAMADO/RS (BRASIL)**

**CAXIAS DO SUL  
2024**

**LETÍCIA PEGORINE DOS SANTOS**

**COMPARAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DE TURISMO *INDOOR* PARA PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA VISUAL: ESTUDO DE CASO DO PARQUE VILA DA MÔNICA E  
SNOWLAND EM GRAMADO/RS (BRASIL)**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Curso de Graduação em Turismo, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Maguil Marsílio.

**CAXIAS DO SUL  
2024**

**LETÍCIA PEGORINE DOS SANTOS**


**COMPARAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DE TURISMO *INDOOR* PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL: ESTUDO DE CASO DO PARQUE VILA DA MÔNICA E SNOWLAND EM GRAMADO/RS (BRASIL)**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Curso de Graduação em Turismo, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.


Orientador: Prof. Dr. Maguil Marsílio.

**Aprovada em: \_\_/\_\_/2024**


**Banca Examinadora**

Documento assinado digitalmente  
 **MAGUIL MARSILIO**  
Data: 23/05/2025 16:57:02-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Maguil Marsílio – Orientador  
Universidade de Caxias do Sul


Documento assinado digitalmente  
 **MARIA LUIZA CARDINALE BAPTISTA**  
Data: 26/06/2025 14:25:25-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Maria Luiza Cardinale Baptista – Avaliadora  
Universidade de Caxias do Sul

Documento assinado digitalmente  
 **GIANCARLO DAL BÓ**  
Data: 26/05/2025 17:40:46-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Giancarlo Dal Bó – Avaliador  
Universidade de Caxias do Sul

Especialista Cyntia Carneiro – Avaliadora  
Parque Vila da Mônica

Documento assinado digitalmente  
 **CYNTIA CARNEIRO DE SOUZA**  
Data: 23/05/2025 11:17:25-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

## **AGRADECIMENTOS**

A vida é feita de conexões entre pessoas. Gostaria de agradecer profundamente a todas as minhas conexões, sem o apoio delas este estudo não teria se concretizado. Agradeço imensamente ao meu orientador, Prof. Dr. Maguil Marsílio, por sua orientação, paciência e valiosas contribuições, que foram essenciais para a construção do trabalho.

A todos os meus professores, amigos e colegas do bacharelado em Turismo, que durante a minha jornada acadêmica me inspiraram a buscar conhecimento, meu muito obrigado! Em especial aos amigos Gustavo, Julia Frizzo, Manoela, e Julia Negreiros pela parceria, pelos debates e apoio em grandes desafios.

Um agradecimento especial ao Adelar e ao Cassiel, que não só participaram deste estudo, como também foram as minhas maiores inspirações para escolha do tema. Gratidão a Juliana e Rogério, pela parceria e contribuições ao trabalho. Agradeço imensamente pelo incentivo e apoio prestado por Ana, Cristina e Gabriel, sem eles tudo teria sido muito mais difícil.

Aos meus amigos do trabalho, agradeço pela paciência, pelo consolo em momentos complicados e por estarem comigo comemorando cada pequena vitória. Karol, Natália, Mônica, Renato e Cleber, com o apoio de vocês, desistir nunca foi uma opção.

À minha família fica a minha maior gratidão. Agradeço minha mãe Iraci e minha irmã Salvana por me ensinarem a nunca desistir, a buscar ser forte, mesmo nos momentos difíceis. Obrigada Aurora, minha afilhada, por me inspirar cada dia a ser uma pessoa melhor e acreditar em um futuro próspero. E ao meu Pai, Joraci, por me ensinar como a dedicação aos estudos e ao trabalho nos dignificam e, também, por cuidar de todos nós mesmo não estando mais aqui.

## RESUMO

O presente estudo tem o objetivo de avaliar a acessibilidade e a qualidade da experiência turística para pessoas com deficiência visual em ambientes de turismo *indoor*, comparando o Parque Vila da Mônica e o Snowland em Gramado/RS. O turismo é um fenômeno social e econômico globalmente crucial, crescendo progressivamente ao longo do tempo. Notavelmente, desde o século XX, a indústria turística tem se voltado para satisfazer as necessidades dos clientes, estimulando o surgimento de negócios de entretenimento para fortalecer o setor. Parques temáticos se destacam nesse cenário devido às suas atrações criativas e inovadoras, contribuindo significativamente para o turismo de entretenimento. Este estudo comparativo visa avaliar a acessibilidade e qualidade da experiência de pessoas com deficiência visual nos parques Vila da Mônica e Snowland, em Gramado/RS., duas referências turísticas com experiências *indoors* únicas. A acessibilidade no turismo é essencial para garantir que todas as pessoas possam desfrutar do lazer durante as viagens, reconhecendo a diversidade e incluindo como pilares fundamentais. Com base em dados de órgãos como o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e o IBGE, estima-se que o Brasil tenha uma população com deficiência de aproximadamente 18,6 milhões de pessoas, sendo mais de 34% com deficiência visual. A OMT destaca a importância de promover experiências turísticas adaptadas a todas as necessidades, enfatizando a acessibilidade como parte crucial dos direitos humanos. A criação de produtos e serviços turísticos inclusivos não beneficia apenas os turistas, mas também fortalece a estrutura receptiva, impactando tanto a população local quanto os visitantes.

**Palavras-chave:** Turismo; Deficiência Visual; Experiência; Parques Temáticos.

## ABSTRACT

This study aims to evaluate the accessibility and quality of the tourist experience for visually impaired people in indoor tourism environments, comparing Vila da Mônica Park and Snowland in Gramado/RS. Tourism is a globally crucial social and economic phenomenon, growing progressively over time. Notably, since the 20th century, the tourism industry has turned its attention to satisfying customer needs, stimulating the emergence of entertainment businesses to strengthen the sector. Theme parks stand out in this scenario due to their creative and innovative attractions, contributing significantly to entertainment tourism. This comparative study aims to evaluate the accessibility and quality of the experience for people with visual impairments at the Vila da Mônica and Snowland parks in Gramado/RS, two tourist references with unique indoor experiences. Accessibility in tourism is essential to ensure that all people can enjoy leisure during their travels, recognizing diversity and inclusion as fundamental pillars. Based on data from bodies such as the Ministry of Human Rights and Citizenship and the IBGE, it is estimated that Brazil has a disabled population of approximately 18.6 million people, more than 34% of whom are visually impaired. The UNWTO highlights the importance of promoting tourist experiences adapted to all needs, emphasizing accessibility as a crucial part of human rights. The creation of inclusive tourism products and services not only benefits tourists, but also strengthens the receptive structure, impacting both the local population and visitors.

**Keywords:** Tourism; Visual Impairment; Experience; Theme Parks.

## LISTA DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 – Motor a Vapor.....  | 18 |
| Figura 2 – Componentes do produto turístico .....                        | 21 |
| Figura 3 – Pleasure gardens .....  | 24 |
| Figura 4 – Placa com história do parque Bakken .....                     | 24 |
| Figura 5 – Inauguração Luna Park.....                                    | 25 |
| Figura 6 – Inauguração da Disneylândia.....                              | 26 |
| Figura 7 – Parque Beto Carrero World.....                                | 27 |
| Figura 8 – Parque Hopi Hari.....   | 27 |
| Figura 9 – Montanha de Neve no Parque Snowland.....                      | 28 |
| Figura 10 – Praça Sansão.....  | 28 |
| Figura 11 – Cadeia de acessibilidade no turismo .....                    | 32 |
| Figura 12 – Características gerais da deficiência no Brasil.....         | 35 |
| Figura 13 – Tipos de Deficiência Visual.....                             | 38 |
| Figura 14 – Mapa do Parque Snowland.....                                 | 50 |
| Figura 15 – Mapa do Parque Vila da Mônica .....                          | 52 |
| Figura 16 – Primeiros momentos na Vila da Mônica .....                   | 71 |
| Figura 17 – Cidade dos Carrinhos.....                                    | 72 |
| Figura 18 – Pessoas com deficiência visual da Cidade dos Carrinhos ..... | 73 |
| Figura 19 – Experiência no Canteiro de Obras .....                       | 73 |
| Figura 20 – Corpo de Bombeiros no bairro do Limoeiro.....                | 74 |
| Figura 21 – Casa da Magali .....   | 75 |
| Figura 22 – A Casa do Louco .....  | 76 |
| Figura 23 – Interação com personagens da Turma da Mônica .....           | 77 |
| Figura 24 – Grupo de participantes do estudo .....                       | 77 |
| Figura 25 – Área de equipagem .....                                      | 80 |
| Figura 26 – Placas táteis na neve .....                                  | 81 |
| Figura 27 – Área de Neve .....   | 81 |
| Figura 28 – Patinação no gelo.....                                       | 83 |
| Figura 29 – Experiências sensoriais.....                                 | 86 |
| Figura 30 – Análise Crítica do Discurso (ACD).....                       | 90 |
| Figura 31 – Principais temas abordados .....                             | 95 |

## LISTA DE QUADROS

|  |    |
|--|----|
| Quadro 1 – Dimensões da acessibilidade .....                       | 34 |
| Quadro 2 – Produto turístico Snowland.....                         | 51 |
| Quadro 3 – Produto turístico Vila da Mônica .....                  | 53 |
| Quadro 4 – Cronograma de visitaçã.....                             | 58 |
| Quadro 5 – Métodos de análise do conteúdo.....                     | 62 |
| Quadro 6 – Vila da Mônica para pessoas com deficiência visual..... | 67 |
| Quadro 7 – Snowland para pessoas com deficiência visual .....      | 69 |
| Quadro 8 – Síntese das análises dos dados .....                    | 96 |
| Quadro 9 – Verificação do atingimento dos objetivos.....           | 99 |

## SUMÁRIO

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| <b>1</b>     | <b>INTRODUÇÃO</b> .....  | <b>11</b> |
| 1.1          | PROBLEMA DE PESQUISA .....   | 12        |
| 1.2          | OBJETIVO GERAL.....  | 12        |
| 1.3          | OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....  | 13        |
| 1.4          | JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA .....   | 13        |
| 1.5          | ESTRUTURA DO TRABALHO .....  | 15        |
| <b>2</b>     | <b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....   | <b>17</b> |
| 2.1          | TURISMO E HOSPITALIDADE .....  | 17        |
| 2.2          | EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS .....  | 21        |
| 2.3          | PARQUES E ATRATIVOS TURÍSTICOS.....  | 22        |
| 2.4          | ACESSIBILIDADE .....   | 31        |
| <b>2.4.1</b> | <b>Tipos de acessibilidade</b> .....   | <b>34</b> |
| 2.5          | PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS .....                                       | 35        |
| 2.6          | PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL .....   | 37        |
| 2.7          | EXPERIÊNCIA DE TURISMO <i>INDOOR</i> PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL ..... | 42        |
| <b>3</b>     | <b>METODOLOGIA</b> .....   | <b>45</b> |
| 3.1          | DESENHO DA PESQUISA.....   | 45        |
| 3.2          | HUMAN CENTERED DESIGN (HCD).....   | 46        |
| <b>3.2.1</b> | <b>Visão geral do HCD</b> .....  | <b>47</b> |
| <b>3.2.2</b> | <b>Aplicação da fase “ouvir” (<i>hear</i>)</b> .....                           | <b>47</b> |
| 3.3          | UNIVERSO DA PESQUISA.....  | 48        |
| <b>3.3.1</b> | <b>Snowland</b> .....  | <b>49</b> |
| <b>3.3.2</b> | <b>Vila da Mônica</b> .....  | <b>51</b> |
| <b>3.3.3</b> | <b>Os participantes e as suas peculiaridades</b> .....                         | <b>53</b> |
| 3.3.3.1      | Participantes com deficiência visual .....                                     | 54        |
| 3.3.3.2      | Acompanhantes sem deficiência visual .....                                     | 55        |
| 3.3.3.3      | A autora .....   | 56        |
| 3.4          | COLETA DE DADOS.....   | 56        |
| <b>3.4.1</b> | <b>Visita <i>in loco</i> da pesquisadora</b> .....                             | <b>57</b> |
| <b>3.4.2</b> | <b>Visita de pessoas com deficiência visual</b> .....                          | <b>57</b> |
| <b>3.4.3</b> | <b>Entrevistas com pessoas com deficiência visual</b> .....                    | <b>58</b> |
| <b>3.4.4</b> | <b>Observação participante da pesquisadora</b> .....                           | <b>60</b> |
| 3.5          | TRATAMENTO DOS DADOS .....   | 61        |
| <b>3.5.1</b> | <b>Método de análise de conteúdo</b> .....                                     | <b>61</b> |
| <b>3.5.2</b> | <b>Triangulação de dados</b> .....   | <b>63</b> |
| 3.6          | CONSIDERAÇÕES ÉTICAS .....   | 64        |

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| 3.6.1    | Consentimento informado.....                             | 64         |
| 3.6.2    | Confidencialidade e anonimato .....                      | 65         |
| <b>4</b> | <b>ANÁLISE DE DADOS .....</b>                            | <b>66</b>  |
| 4.1      | VISITA <i>IN LOCO</i> DA PESQUISADORA .....              | 66         |
| 4.1.1    | VLP Vila da Mônica.....                                  | 66         |
| 4.1.2    | VLP Snowland.....  | 68         |
| 4.2      | VISITA DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL .....           | 69         |
| 4.2.1    | VPDV Vila da Mônica .....                                | 70         |
| 4.2.2    | VPDV Snowland.....                                       | 78         |
| 4.3      | ENTREVISTAS COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL .....     | 83         |
| 4.3.1    | EPDV Vila da Mônica .....                                | 84         |
| 4.3.2    | EPDV Snowland.....                                       | 87         |
| 4.4      | ANÁLISE DO DISCURSO VIA PESQUISADORA .....               | 89         |
| 4.4.1    | ADP Vila da Mônica .....                                 | 90         |
| 4.4.2    | ADP Snowland .....                                       | 92         |
| 4.5      | FECHAMENTO DESTAS ANÁLISES .....                         | 94         |
| 4.6      | SÍNTESE DAS ANÁLISES DOS DADOS .....                     | 96         |
| <b>5</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>                        | <b>98</b>  |
| 5.1      | VERIFICAÇÃO DO ATINGIMENTO DOS OBJETIVOS PROPOSTOS ..... | 98         |
| 5.2      | CONTRIBUIÇÕES.....                                       | 100        |
| 5.3      | LIMITAÇÕES DO ESTUDO .....                               | 101        |
| 5.4      | DESENVOLVIMENTO DE PESQUISAS FUTURAS .....               | 101        |
| 5.5      | AGRADECIMENTO AOS PARQUES .....                          | 103        |
|          | <b>REFERÊNCIAS.....</b>                                  | <b>104</b> |
|          | <b>ANEXO A .....</b>                                     | <b>110</b> |
|          | <b>APÊNDICE A.....</b>                                   | <b>111</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

O turismo pode ser considerado uma das atividades sociais e econômicas que se desenvolve exponencialmente, de forma constante e progressiva (mesmo considerando momentos como a pandemia da covid-19), em todo o mundo. Ainda, que essa atividade reflita em diferenças étnicas, de classe, de raça, de gênero, e de capacidades corporais que impeçam a mobilidade turística de ocorrer.

Desde o século XX, o turismo tem apresentado uma óbvia tendência para o desenvolvimento de produtos e serviços que proporcionem experiências adequadas às necessidades dos clientes, permitindo assim a entrada de negócios de entretenimento que fortaleçam economicamente o setor e que atraiam um maior número de turistas (Álvares; Martin; Casielles, 2007). A partir disso, os parques temáticos são inseridos na chamada indústria do entretenimento, se tornando destaque por conta das atrações criativas e inovadoras.

Com a diferenciação e multiplicidade de pessoas no mundo, o turismo necessita compreender e produzir um tipo de turismo para cada sujeito, mesmo que para isso signifique ter que segmentá-lo, como é o caso do turismo acessível. O Ministério do Turismo, em 2012, cria o Programa do Turismo Acessível, que tem como objetivo promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência à atividade turística (Brasil, 2012a). Desta forma, este estudo parte do citado para compreender como os parques temáticos, em sua estrutura de entretenimento, evidenciam a prática turística de pessoas com deficiência.

Para isso, realiza-se um comparativo das experiências de pessoas com deficiência visual nos parques Vila da Mônica e Snowland, em Gramado/RS. Os parques temáticos escolhidos possuem representatividade perante as atrações turísticas da região das Hortênsias<sup>1</sup>, concentrando experiências únicas do turismo *indoor*.

Considerando que o turista busca exercer seu direito ao lazer durante uma viagem, é fundamental que este seja uma atividade acessível, inclusiva e universal, acolhendo todas as pessoas. Todo sujeito, seja pelo envelhecimento natural da vida ou idade avançada, seja por motivos de saúde, ou ainda, seja por alguma situação

---

<sup>1</sup> Região turística que compreende os municípios de Picada Café, Nova Petrópolis, Gramado, Canela e São Francisco de Paula.

em especial que cause deficiência temporária ou permanente, é provável que enfrente dificuldades com a funcionalidade de seus corpos.

Portanto, a deficiência é uma parte da condição humana e, em decorrência, a preocupação com as pessoas com deficiência é uma questão de direitos humanos. Conforme pesquisa publicada em 2023 pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) e o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população com deficiência no Brasil foi estimada em 18,6 milhões de pessoas (dos mais de 216 milhões de habitantes), sendo que mais de 34% possuem deficiência visual (Brasil, 2023).

A Organização Mundial de Turismo (OMT) defende que todos os turistas desejam viver experiências únicas e adaptadas às suas necessidades, tendo direito a desfrutar do turismo sem obstáculos. Por isso, incentiva que as cidades criem produtos e serviços voltados para todos os públicos, o que torna possível uma melhor experiência turística e, conseqüentemente, o incremento da estrutura receptiva, que terá impactos positivos na população local e no turismo OMT (2016).

Para isto, a pesquisa apresenta pretende preencher uma parte desta lacuna, de como atrativos, produtos e equipamentos turísticos podem ser inclusivos e acessíveis de forma prática, não produzindo mais obstáculos e barreiras entre os turistas.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Para compreender as questões desta pesquisa, define-se como problema de pesquisa, o seguinte: Como a acessibilidade interfere na qualidade da experiência turística para pessoas com deficiência visual nos ambientes de turismo *indoor* do Parque Vila da Mônica e do Snowland em Gramado/RS?

## 1.2 OBJETIVO GERAL

Como objetivo geral expõe-se: avaliar a acessibilidade e a qualidade da experiência turística para pessoas com deficiência visual em ambientes de turismo *indoor*, comparando o Parque Vila da Mônica e o Snowland em Gramado/RS.

### 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para avaliar a qualidade da experiência turística para pessoas com deficiência visual em ambientes de turismo *indoor* foram traçados três objetivos específicos, sendo eles:

- Identificar as principais barreiras e facilitadores para a acessibilidade de pessoas com deficiência visual nos parques Vila da Mônica e Snowland;
- Comparar, a partir de entrevistas, as estratégias de atendimento e suporte oferecidas aos visitantes com deficiência visual nos dois parques;
- Avaliar, por meio de entrevistas, a percepção dos visitantes deficientes visuais sobre a qualidade da experiência nos parques.

O estudo busca entender como os atrativos mencionados têm se preparado para receber uma representativa parcela do mercado que possui deficiência visual. Dessa forma, foram pesquisadas as origens e as relações entre o turismo e a hospitalidade, a função dos equipamentos turísticos dentro da atividade turística, a relevância da acessibilidade e o panorama das deficiências no Brasil, com foco nas pessoas com deficiência visual. A seguir, são apresentadas as justificativas que dão sustentação a este estudo nos campos econômico, social e acadêmico.

### 1.4 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada e proclamada pela Organização das Nações Unidas (ONU), em 1948, estabelece no seu artigo XXIV que toda pessoa tem direito ao repouso e lazer, incluindo a limitação razoável das horas de trabalho e férias remuneradas. Isso significa que, a partir deste direito, em decorrência, propicia-se condições essenciais e fundamentais para a produção do turismo: tempo livre e dinheiro.

A relevância do turismo na consolidação dos momentos de lazer tornou-se também um campo de estudos, para além de suas características mercadológicas e econômicas. O fenômeno turístico é estudado por diversas de pessoas no mundo, no Brasil, são mais de 250 instituições de ensino superior que oferecem cursos de Turismo reconhecidos pelo MEC, conforme artigo publicado pelo Ministério do Turismo em 2018. E, no campo da pesquisa, existem mais de 10 Programas de Pós-

Graduações em diferentes regiões, tanto geopolítica quanto turísticas, que discutem e produzem a ciência no campo.

Em uma breve busca no Periódico CAPES<sup>2</sup>, foram encontrados mais de 22 mil resultados para a busca do termo “turismo”, o que indica a grandeza dos estudos que envolvem esse tema. Pesquisando “deficiência visual” foram pouco mais de 2 mil publicações. Já relacionando o termo “turismo” com o termo “deficiência visual” foram obtidos apenas 14 resultados, sinalizando a falta de investigações e análises em torno do tema específico. O mesmo realizado no Banco de Dissertações e Teses da CAPES demonstra o número de mais de 45000 para o termo “turismo”, enquanto “deficiência visual” obteve mais de 8000 resultados e, ambos apenas 2 resultados, um de 2019 e outro de 2020.

Em outras relações, a nível nacional, o setor turístico tem tamanha relevância que frequentemente são realizados estudos com levantamentos de dados para construir análises e projeções. Destaca-se as fontes utilizadas neste estudo como o Sistema Integrado de Parques e Atrações Turísticas (SINDEPAT<sup>3</sup>), a Associação Brasileira de Parques e Atrações (ADIBRA<sup>4</sup>), e o próprio Ministério do Turismo.

Em relação ao mercado, dados divulgados pelo Banco Central em fevereiro de 2024, indicam que o turismo já representa 8% do Produto Interno Bruto Nacional. No Brasil, o setor de parques, atrações turísticas e entretenimento segue em crescimento, sendo que são mais de 89 milhões de visitantes em todo o país e aproximadamente R\$7,1 bilhões em faturamento. E, ainda existem possibilidades de futuro, pois existem 63 novos projetos em estruturação, que totalizam R\$9,6 bilhões em investimentos, sendo eles: 13 parques de diversão e temáticos. A expectativa é que 62% dos investimentos sejam concluídos até final de 2025 (SINDEPAT; ADIBRA, 2024).

Desta forma, os parques Vila da Mônica e Snowland, parte de destaque neste estudo, localizam-se na cidade de Gramado, que em 2023 bateu seu recorde de visitantes chegando a aproximadamente 8 milhões<sup>5</sup>. Além disso, em 2022, foram

---

<sup>2</sup> É um dos maiores acervos científicos virtuais do País, que reúne e disponibiliza conteúdos produzidos nacionalmente e outros assinados com editoras internacionais a instituições de ensino e pesquisa no Brasil.

<sup>3</sup> Associação sem fins lucrativos que reúne os principais parques e atrações turísticas do Brasil.

<sup>4</sup> Associação que conecta mais de 150 empresas filiadas que representam cerca de 500 parques e fornecedores de serviços do setor de parques e atrações.

<sup>5</sup> A estimativa de visitantes é feita segundo cálculo com número de veículos recebidos pela EGR – Empresa Gaúcha de Rodovias.

gerados mais de 178 mil empregos, entre diretos e indiretos. O Parque Vila da Mônica, em 2022 e 2023 recebeu mais de 130 mil visitantes (Contelli, 2023), enquanto Snowland tem média mensal de 30 mil visitantes na baixa temporada e 70 mil na alta temporada (Oliveira, 2023). O município ainda possui outros dez parques, sendo: o Mini-Mundo, o Floresta Mágica da Florybal, o Parque dos Dinossauros, o Alpen Park, o Acquamotion, o Fantastic House, o Parque Tomasini, o Escola de Magia, o Alemanha Encantada e o Exceed Games Park.

Observando a questão das deficiências, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023) estima que existam mais de 6,5 milhões de pessoas com deficiência visual no Brasil, sendo cerca de 500 mil cegas e em torno de 6 milhões com baixa visão. Ainda, de acordo com o IBGE, há escassez de dados populacionais em várias regiões, com isso, não é possível estimar com segurança a prevalência da deficiência visual no Brasil. No entanto, essa estimativa demonstra que o número de pessoas com deficiência visual é bastante significativo e, portanto, considera-se que, fazer uma investigação com o intuito de melhor compreender suas necessidades, se faz necessário.

De todo modo, partindo-se do pressuposto de que viajar é proporcionar qualidade de vida, todo e qualquer cidadão tem o direito de acessar e consumir produtos, serviços e destinos que atendam a suas demandas específicas. Apenas conhecendo os fatores imprescindíveis para acesso às estruturas dos parques, que influenciam a escolha deste público específico, será possível desenvolver opções de consumo adequadas.

Observando a proposta pela perspectiva do comportamento da pesquisadora, o estudo de grupos de indivíduos propensos a experimentar um conjunto semelhante de condições tendem a fornecer informações preciosas para o setor de turismo e podem passar a ser um incentivo para mais pesquisas sobre o tema, que irão resultar no desenvolvimento dos destinos turísticos com a inclinação a acessibilidade.

## 1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este estudo encontra-se estruturado em cinco partes. Na primeira, aqui já exposta, apresentou-se o problema de pesquisa, os objetivos (geral e específicos) do estudo, mostrando quais as pretensões da pesquisadora com este projeto. Também

foram mostradas as justificativas do trabalho e encerra-se esta parte com a discussão sobre a sua estruturação.

A segunda parte do trabalho abrange a fundamentação teórica, onde são revisados conceitos de turismo, de uma forma geral e, também conceitos específicos de equipamentos turísticos, acessibilidade, parques e atrativos turísticos, detalhes sobre deficiência visual e as relações entre experiência e turismo. A partir dessa apresentação pode ser possível ter um maior entendimento do que se busca alcançar por meio desta pesquisa.

Na terceira parte são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento deste trabalho, bem como uma contextualização em relação ao universo de pesquisa e informações sobre os participantes deste estudo. Com base nessa pesquisa, espera-se atrair maior atenção para a qualidade da experiência de turismo para deficientes visuais, reforçando a relevância da acessibilidade e inclusão dentro do setor de turismo.

A quarta parte do trabalho diz respeito aos resultados obtidos a partir das análises realizadas pela autora. Para tal, são relatados detalhadamente a visita nos locais pela pesquisadora, a visita de pessoas com deficiência visual e ainda, das entrevistas realizadas com os participantes deste estudo.

Na quinta parte estão dispostas as considerações finais do estudo, checando o atingimento dos objetivos específicos e geral, quais contribuições o presente estudo trouxe para a área, quais as limitações enfrentadas, e ainda a autora traz diversas sugestões de estudos futuros.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta as relações teóricas e conceitos sobre o campo do turismo, em especial, focando no sentido de trazer para a discussão as questões da acessibilidade e da inclusão no turismo, principalmente no quesito da deficiência visual. Realiza-se uma contextualização acerca do turismo e da hospitalidade, a fim de demonstrar a relevância destes na experiência do turista. Os atrativos turísticos, como parte integrante desta experiência, são ressaltados por meio dos parques temáticos e da indústria do entretenimento, destacando-se as relações com o Brasil.

Para entrelaçar estas questões, a acessibilidade adentra como lente teórica para compreender como esta se dá no âmbito das experiências do turismo *indoor*, buscando conceitos e detalhes técnicos, como normas e particularidades relacionadas a infraestrutura, em que se incluem os parques temáticos. Derivado disto, analisa-se as relações das pessoas com deficiência, em especial a visual, suas características, conceitos e questões contemporâneas. Para ao fim, compreender as experiências do turismo *indoor* para estas pessoas, por meio da acessibilidade.

### 2.1 TURISMO E HOSPITALIDADE

Desde os primórdios da humanidade as viagens eram feitas pelos mais diversos motivos, como por exemplo a busca de alimento, colonização e nomadismo. Nesta ótica, o turismo surge somente após a revolução industrial, ocorrida na segunda metade do século 18, quando o mundo passou por diversas mudanças no cenário socioeconômico. Dentre as diversas questões, o surgimento do motor a vapor foi essencial para aumentar a produção das máquinas e a velocidade dos transportes (Figura 1) desencadeando, posteriormente, a mecanização que operou significativas transformações em quase todos os setores da vida humana.

Figura 1 – Motor a Vapor



Fonte: Obra retirada do livro Look and Learn n° 620 (1974).

A sociedade, principalmente a classe média, criada neste período, passa a ter dinheiro o suficiente para usufruir de parte do que era de propriedade das classes altas e, em decorrência, este tempo livre dedicado ao lazer inicia a formatação de atrativos e produtos turísticos (Urry, 1994). Ainda, foram desenvolvidas novas formas de transporte, tornando as viagens mais rápidas, seguras e acessíveis para um número maior de pessoas. Além disso, a busca por infraestrutura de apoio passou a ser observada como área potencial para investimentos, impulsionando a construção de hotéis e restaurantes.

A partir disso, surge a necessidade de nomear o *fenômeno das viagens à lazer*, que segundo estudos de Barretto (2002), a primeira definição de turismo foi proposta em 1911 por Schattenhofen, juntamente com a escola Berlineza, em que há um olhar para os processos sistêmicos, **principalmente econômicos**, que o turismo promove, desde a saída, a chegada e a permanência do turista em um determinado local. Por esse conceito, torna-se possível aferir que o turismo é movimento de pessoas, sendo um fenômeno que envolve, antes de mais nada, gente.

Após a revolução industrial, com o início da concentração em cidades, o turismo se estrutura por meio das viagens à lazer, e após a segunda grande guerra como uma forma de sustentar as cidades devastadas. Essa nova questão, transporta o turismo para as cidades, em especial as grandes cidades, como núcleos urbanos que são fontes de diferentes aspectos da vida humana. Dado isso, o lazer é necessário, mas não o suficiente.

O turismo permite que o indivíduo se distancie de seu meio e de seu cotidiano, tornando-se cada vez mais uma necessidade para o bem-estar humano (Barretto, 2002). O que de certa forma, contradiz o dito pela Organização Mundial do Turismo OMT (OMT, 1999, p. 1): “[...] o turismo compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadias em lugares distintos de seu entorno habitual, por um período de tempo consecutivo e inferior a um ano, por motivo de férias, negócios e outros.” Beni (2001, p. 20) afirma que “[...] em face de seus importantes efeitos econômicos, sociais, ambientais, políticos e culturais, o Turismo, organizado e planejado, é poderoso instrumento de aceleração ou complementação do processo de desenvolvimento.” O autor conceitua turismo como:

Um elaborado e complexo processo de decisão sobre o que visitar, onde, como e a que preço. Nesse processo intervêm inúmeros fatores de realização pessoal e social, de natureza motivacional, econômica, cultural, ecológica e científica que ditam a escolha dos destinos, a permanência, os meios de transporte e o alojamento, bem como o objetivo da viagem em si para a fruição tanto material como subjetiva dos conteúdos de sonhos, desejos, de imaginação projetiva, de enriquecimento existencial histórico- humanístico, profissional, e de expansão de negócios. Esse consumo é feito por meio de roteiros interativos espontâneos ou dirigidos, compreendendo a compra de bens e serviços da oferta original e diferencial das atrações e dos equipamentos a ela agregados em mercados globais com produtos de qualidade competitivos.” (Beni, 2001, p. 120).

Acerenza (1991) enxerga no turismo uma importante atividade da área de lazer que contribui significativamente para a **melhora da qualidade de vida** da população. Partindo da ideia de que o ser humano convive em sociedade, as interações entre indivíduos, de forma geral, são indispensáveis para garantir o bem-estar global. Logo, no turismo, abre-se a possibilidade de conexões entre indivíduos de sociedades diferentes. Essa relação, quando saudável, é chamada de hospitalidade.

A essência das relações humanas reside na hospitalidade. A interação entre pessoas, o contato interpessoal, a arte de acolher e ser acolhido são elementos essenciais que fortalecem e enriquecem essas relações. No turismo, a hospitalidade mostra-se como um dos eixos principais. É, por meio dela, pelo processo de interação social, pelas trocas realizadas entre anfitrião e hóspede, que a prática turística se efetiva e se potencializa. O fenômeno da hospitalidade corresponde ao:

[...] fenômeno que se instala no espaço constituído entre o sujeito (na sua forma singular e coletiva) que deseja acolher e o sujeito que deseja ser acolhido. E mais, no espaço onde o acolhedor se transforma em acolhido e o

acolhido em acolhedor, num movimento alternado e necessário para que a hospitalidade ocorra (Santos; Perazzolo, 2012, p. 9).

A hospitalidade está centralizada no campo da troca, sob duas lentes analíticas principais: troca como comércio e troca como dádiva. O dever triplo de dar, receber e retribuir é a base da dádiva, que encontra suas origens na obra de Marcel Mauss, “Sociologia e Antropologia”, cuja primeira edição data de 1950. A hospitalidade como dádiva tem como finalidade produzir um sentimento de amistosidade entre as pessoas envolvidas, estabelecendo relações no vínculo social e na sociabilidade. Já a hospitalidade comercial tem relação direta com operações comerciais, na qual quem viaja realiza contratos de prestações de serviços, a respeito da alimentação, hospedagem e demais serviços (Camargo, 2008).

Em um dos pólos da interação na hospitalidade, está o sujeito que deseja acolher, que busca efetivar esse processo por meio de relações interpessoais diretas, como, por exemplo, através da recepção em nível profissional ou público/comunitário, ou do atendimento em serviços, por meio das condições e características dos produtos que disponibiliza. Neste, ainda pode ser observado questões como: detalhes de conforto na hospedagem, assegurar qualidade e esmeros na ambientação, elaborar e manter aspectos arquitetônicos diferenciados, oferecer serviços satisfatórios etc. No outro pólo, está o sujeito que demanda o acolhimento, que está em busca do novo como alternativa para o prazer impossível de ser tomado/conhecido na sua origem, o sujeito que deseja ser acolhido pode ser um turista, um cliente, um aluno ou até mesmo um estrangeiro, que precisa/quer estar em outro “lugar” que não é o “seu” (Santos; Perazzolo, 2012).

Camargo (2008) acrescenta que a hospitalidade é um assunto entre pessoas e deve estar presente também quando se passa do distanciamento da etiqueta para a intimidade do calor humano, no qual residem as experiências mais gratificantes que resultam na amizade e (por que não?) mesmo no encontro amoroso tomado em sua acepção a mais ampla possível.

Dentre as definições apresentadas, alguns autores (Beni, 2001; Barretto, 2002) destacam o impacto econômico que o turismo gera, em todos os momentos da sua atuação, o que pode indicar a sua relevância socioeconômica. A partir das definições sobre qualidade de vida, necessidade de lazer pelas pessoas, autorrealização, dentre outros fatores importantes que o turismo e hospitalidade

promovem, como a experiência de turismo nas pessoas, é importante destacar que pessoas com alguma deficiência possuem os mesmos anseios.

## 2.2 EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS

A prática turística tem mostrado relevância para o desenvolvimento das economias em diversos países e regiões, trazendo impactos socioculturais e ambientais positivos, na maior parte das vezes. Nesse trecho conecta-se o turismo com os equipamentos turísticos que são essenciais para a construção da experiência turística e contextualiza-se sua função dentro da construção de um produto turístico.

Um dos principais elementos que propiciaram o crescimento do turismo foi a inovação tecnológica, que permitiu a adoção de meios de transporte cada vez mais rápidos e eficientes e, também, trazendo a inserção de novas práticas gerenciais nos estabelecimentos. As atrações ditas naturais, que estão naturalmente dadas aos sujeitos, como o sol, as praias, as montanhas, a vegetação, as paisagens etc. representam a oferta turística, em seu sentido estrito. Para complementá-las, surge a necessidade de formar uma infraestrutura de bens e serviços turísticos, possibilitando que a atividade turística seja viável e desenvolvida. Surgem então, os produtos turísticos, definido por López Olivares (1998), como um conjunto de elementos, formado essencialmente por um atrativo com serviços e equipamentos que permitam ao turista desfrutar do atrativo principal, conforme representado na Figura 2.

Figura 2 – Componentes do produto turístico



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Acerenza (1991) explica que o produto turístico tal qual é hoje conhecido, tem sua origem nos meados dos anos 50 na Europa, e o define como um conjunto de prestações, materiais e imateriais, que se oferecem com o propósito de satisfazer os desejos ou as expectativas do turista. Entre os principais equipamentos e serviços turísticos pode-se destacar:

- **Meios de hospedagem:** estabelecimentos hoteleiros (hotéis, motéis, pousadas, pensões, acampamentos) etc.;
- **Serviços de alimentação:** restaurantes, bares, lanchonetes, casas de chá, confeitarias, cervejarias etc.;
- **Entretenimentos:** áreas de recreação e instalações desportivas (parques, praças, clubes, pistas de esqui, estádios, autódromos, mirantes, marinas), estabelecimentos noturnos (boates, casas de espetáculos), cinemas, teatros etc.;
- **Outros equipamentos e serviços turísticos:** operadoras e agências de viagens, transportadoras turísticas, postos de informação, locadora de imóveis, locadora de veículos, comércio turístico (lojas de artesanato e souvenir), casas de câmbio e bancos, locais de convenções e exposições, cultos, representações diplomáticas etc.

Além de fator de desenvolvimento para a sociedade e fonte de investimentos e renda, os equipamentos turísticos são essenciais para construir uma experiência agradável ao turista e garantir a sua permanência nos atrativos. Tratando-se de pessoas com deficiência, podem existir equipamentos que são indispensáveis para a experiência turística, bem como equipamentos que podem se tornar o diferencial competitivo do atrativo turístico.

### 2.3 PARQUES E ATRATIVOS TURÍSTICOS

Os atrativos turísticos surgem a partir do desenvolvimento dos equipamentos turísticos com o intuito de buscar um diferencial competitivo no mundo das experiências dentro do turismo. Surgiram das ideias de exploração de recursos naturais e da criação de atrações culturais que pudessem imergir os turistas em realidades locais, ou ainda, que os levassem a experiências imersivas completamente diferentes do cotidiano. Consolidando assim os atrativos turísticos, considerados os principais fatores motivadores do turismo na atualidade, segundo alguns autores,

como Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002). Estão inclusos nesse setor: parques de diversões, atrativos naturais (parques, montanhas, litorais), patrimônios locais (lugares históricos, monumentos), lazer (esportes), comércios locais (lojas de presentes, arte, artesanato), Indústrias (vinícolas, cervejarias) e entretenimento (musicais, teatro).

Para Braga (2007), atrativo turístico é um elemento que efetivamente recebe visitantes e tem estrutura para propiciar uma experiência turística. Já Ignarra (2003) afirma que os atrativos estão relacionados com as motivações de viagens dos turistas e a avaliação que estes fazem desses elementos. Uma vez que os atrativos turísticos são responsáveis pelas motivações de viagens e, por efetivamente, receber os turistas.

A partir das definições de atrativos turísticos entende-se a relevância desse tipo de equipamento turístico como diferencial competitivo. Considerando os parques de diversões como opção de lazer e, muitas vezes, fator motivador de viagens, destaca-se a origem deles.

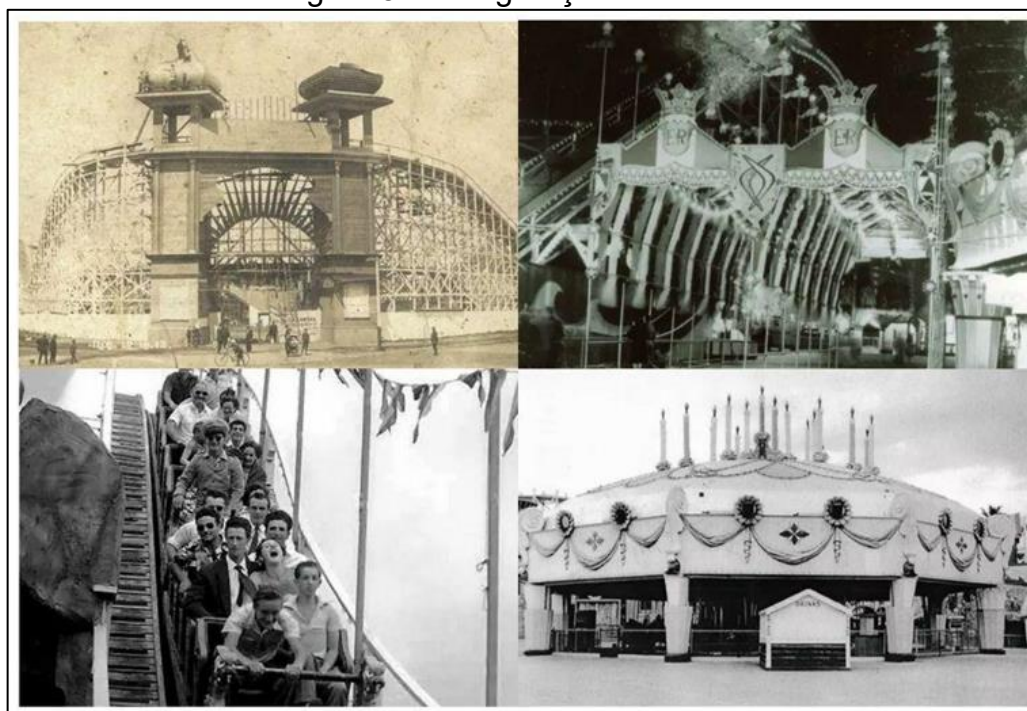
O mundo dos parques de diversões surgiu a partir dos espaços permanentes destinados ao lazer e recreação, que tem registros na Roma Antiga no século I a.C com os *pleasure gardens* (jardins dos prazeres em tradução livre), exemplificados na Figura 3. Estes tinham como objetivo o entretenimento com a presença de espaços para caminhadas, belos jardins, labirintos, estátuas, obras de arte, pavilhões multiusos, concertos musicais, animais em cativeiro e outras festividades. Na Era Medieval, séculos depois, a proposta de lazer se disseminou pelo restante da Europa com a popularização das feiras medievais que ofereciam atrações envolvendo jogos e carrosséis manuais. Já no século XVIII, também na Europa, as feiras itinerantes tomam espaço, trazendo barracas de comida, jogos entre outras atividades de entretenimento. Em meados do século XIX as primeiras “montanhas-russas” passaram a ser um dos principais atrativos dos parques de diversões itinerantes, com estruturas simples, mas muito inteligentes e feitas em madeira.



Na linha do tempo dos parques de diversões destaca-se o primeiro do mundo, inaugurado em 1583, o Dyrehavsbakken, localizado em Copenhague, na Dinamarca, onde permanece aberto até dias atuais e conhecido como Bakken. Na Figura 4 apresenta-se o registro de um dos visitantes de um dos primeiros mapas elaborados sobre a estrutura do parque. O parque era diferente do que hoje é conhecido, e inicialmente surgiu ao redor de uma fonte de água limpa onde a população se aglomerava para celebrar a água durante a primavera. Com o tempo, vendedores ambulantes e artistas se juntaram à multidão, aproveitando o local como um ponto de encontro para fins lucrativos. Desde então, o parque evoluiu para se tornar a segunda maior atração da Dinamarca, recebendo até 2,7 milhões de visitantes em busca de suas 160 atrações, que incluem desde brinquedos modernos, como montanhas-russas, até barracas à moda antiga.

O conceito de parques de diversões se espalhou rapidamente pelo mundo, e com a introdução das máquinas, a possibilidade em ampliar o entretenimento, seja por meio dos brinquedos, seja por meio da eletricidade, fez com que estes tivessem maiores distinções. Como é o caso do Luna Park, em Nova York, inaugurado em 1903, com mais de 250 mil luzes elétricas, atrações e jogos, em estilo semelhante ao que se conhece nos dias de hoje. Na Figura 5 compila-se registros da inauguração do Luna Park.

Figura 5 – Inauguração Luna Park



Fonte: Site oficial do Luna Park (s/d).

Em 1954 a primeira atração de parque temático da Disney é inaugurada, registro apresentado na Figura 6, sendo o Disneyland Park em Anaheim, Califórnia. Com ingressos a U\$ 5,00, foi criado para ser um parque de diversões de vanguarda, com atrações fora do comum e extremamente emocionantes. Utilizando como tema as histórias do próprio Walt Disney, já populares no período, o parque foi um sucesso, também conferido pelo fato de oferecer opções de alimentação e compras internas. A Disneylândia marca o início de uma nova era no que diz respeito ao turismo mundial: *a era dos parques temáticos*. A ideia da Disney organizando as áreas de diversão, com *shows* tematizados, iniciou uma nova era na indústria do entretenimento massificado ao ar livre.

Figura 6 – Inauguração da Disneylândia



Fonte: Retirado de matéria do G1 (2015).

O maior parque da América Latina e, também, destaque no Prêmio Melhores Destinos 2023/2024, está localizado no Brasil, em Penha, no estado de Santa Catarina. O Beto Carrero World conta com atrações radicais, restaurantes interativos, apresentações de personagens dos filmes da DreamWorks Animation – como Madagascar e Shrek, entre outras. O parque foi criado em 1991 com alguns brinquedos infantis e duas lonas de circo. Na Figura 7 apresenta-se uma foto atual do parque.

Figura 7 – Parque Beto Carrero World



Fonte: Arquivo pessoal da autora (2023).

Figura 8 – Parque Hopi Hari



Fonte: Hopi Hari (2024).

Já em 1999, o parque Hopi Hari foi inaugurado com a temática de ser o *país das diversões* trazendo a ideia de ser um país à parte, com tudo o que um país possui: capital, governante, bandeira, hino, passaporte, consulado e língua própria, o hopês.

Na Figura 8 há uma das imagens de divulgação usada pelo próprio parque atualmente.

O grande destaque no Rio Grande do Sul no quesito parque temáticos é o Snowland, inaugurado em 2013, sendo o primeiro parque de neve *indoor* da América Latina. Além de simulador 3D e pista de patinação, o complexo de lazer também conta com uma Montanha de Neve (Figura 9), onde é possível praticar esqui, *snowboard*, além de descer de boia na neve.

Figura 9 – Montanha de Neve no Parque Snowland



Fonte: Snowland Gramado (2024).

Figura 10 – Praça Sansão



Fonte: Vila da Mônica (2024).

Pensando em parques temáticos relacionados à personagens, o Parque Vila da Mônica localizado em Gramado/RS, traz a experiência de conhecer de perto os personagens da Turma da Mônica com mais de 20 atrações lúdicas espalhadas pelo atrativo. Na Figura 10, é possível analisar o registro de uma das atrações do parque. Dessa forma, constata-se que os parques temáticos são locais de entretenimento turístico inspirados em temas históricos, culturais, étnicos, lúdicos e/ou ambientais que enriquecem a oferta de uma determinada região.

Alguns desses parques são baseados em temas específicos ou conceitos, enquanto outros são fruto da imaginação e criatividade de seus criadores. Eles visam proporcionar atividades de lazer não apenas para turistas, mas também para todos os visitantes, oferecendo uma variedade de serviços que incluem opções gastronômicas, hospedagem, áreas comerciais, espaços para eventos, apresentações artísticas, espetáculos, entre outros.

A tendência atual nos parques temáticos envolve experiências interativas que combinam diversão e aprendizado, utilizando a tecnologia de forma intensiva e imersiva. As compras, a arquitetura, a arte e a cultura, tudo faz parte do espetáculo, interligando a cultura e o comércio, também é o lugar em que a imaginação não tem limites, pois explora-se a hiper-realidade (somente possível com a utilização da tecnologia), em que turistas de todas as nacionalidades, buscam um objetivo comum: a diversão, o entretenimento, o ser criança (Ashton, 1999). Os parques podem ser classificados como *indoor*, em ambientes fechados e controlados ou como *outdoor*, ao ar livre ou em ambientes abertos.

Um estudo realizado pela SINDEPAT e ADIBRA traz um panorama setorial de parques, atrações turísticas e entretenimento no Brasil no ano de 2022 e, ainda, traz algumas projeções de investimentos para 2024.

No ano de 2022 foram cerca de US\$107 bilhões em valor de mercado global do setor de parques, atrações turísticas e entretenimento, movimentando 521 milhões de visitantes apenas nos 10 maiores grupos do mundo. Segundo o mesmo estudo, o perfil predominante nos parques fixo e atrações turísticas tem 47% dos visitantes sendo famílias com crianças ou jovens de até 17 anos, mas o grande destaque é para famílias com crianças de até 10 anos.

O entretenimento é uma atividade democrática, acessível a diversas classes sociais. Não necessariamente, quanto maior a renda maior a propensão ao consumo

no Brasil. Entre os respondentes da pesquisa, a concentração se deu para as classes C e B, com renda média familiar entre R\$2,9 mil e R\$22 mil. Entre a população de maior renda, a possibilidade de consumo no exterior acaba por diminuir parte da sua propensão à visitação de empreendimentos dentro do Brasil.

Os parques e atrações turísticas fixas possuem um raio de influência amplo, capazes de atrair visitantes em âmbito regional ou nacional. Por essa característica movimentam a economia de todo o país e são atividades que induzem a distribuição de renda e desenvolvimento social. Além disso, foram gerados mais de 178 mil empregos, entre diretos e indiretos, em 2022. O volume de funcionários varia conforme o perfil de empresa do setor, nos parques aquáticos e temáticos geralmente demandam maior volume de trabalhadores. Em razão da sazonalidade inerente ao setor, é fundamental a contratação de funcionários temporários em períodos de alta temporada, datas nas quais o quadro regular pode crescer até 40% em média.

A “alma” do entretenimento são as suas atrações. E, sem reinvestimento em novidades, o total de visitantes e o *ticket* médio tendem a cair. Está na essência do setor investir em novos equipamentos para que o público final encontre novidades e siga se encantando com a experiência oferecida. Nas entrevistas realizadas pela pesquisa com os executivos do setor, foi unânime a menção da importância dos incentivos fiscais para que quase a totalidade das empresas investissem no setor, representando 99,3% dos empreendimentos tendo novos investimentos aprovados internamente. Um dos fatores que também preocupam os empresários é, com destaque, à disponibilidade de mão de obra qualificada, que representa 50% das dificuldades enfrentadas e às incertezas macroeconômicas, sendo 40%.

Entretenimento é um negócio bilionário e que movimenta centenas de milhões de visitantes em todo o mundo. Além dos grandes números do setor, seu efeito multiplicador na economia é altíssimo, capaz de induzir investimentos em hotéis, restaurantes, imóveis, entre inúmeras atividades econômicas. No Brasil, o setor de parques, atrações turísticas e entretenimento segue em crescimento. São mais de 89 milhões de visitantes em todo o país e aproximadamente R\$7,1 bilhões em faturamento. E, ainda é o início do potencial de desenvolvimento do setor, com 63 novos projetos em estruturação, que totalizam R\$9,6 bilhões em investimentos, sendo eles: 13 parques de diversão e temáticos. A expectativa é que 62% dos investimentos sejam concluídos até final de 2025 (SINDEPAT; ADIBRA, 2024).

A importância econômica e turística dos parques de diversões no mundo contemporâneo é facilmente notável. Eles geram empregos, atraem turistas de todo o mundo e contribuem para o desenvolvimento das cidades onde estão localizados. Além disso, os parques de diversões também têm um impacto positivo na indústria do entretenimento como um todo. Eles impulsionam a criação de novas tecnologias, incentivam a criatividade e proporcionam momentos de diversão e felicidade para milhões de pessoas. Pensando na sociedade como um todo, àqueles que possibilitam boas experiências para pessoas com deficiência tornam-se a principal escolha para famílias em específico e, é claro, são muito bem-vistos pelo mercado por serem inclusivos.

## 2.4 ACESSIBILIDADE

Com origem na década de quarenta, o termo “acessibilidade” surgiu para designar as condições de acesso para pessoas com deficiência vinculadas a serviços de reabilitação física e profissional. Em um primeiro momento, empregava-se enquanto condição de mobilidade e eliminação de barreiras arquitetônicas e urbanísticas para viabilizar a locomoção em vias, edificações e meios de transporte (Wagner; Lindemayer; Pacheco; Da Silva, 2010).

Foi somente após o estabelecimento de novos discursos e uma nova percepção acerca do fenômeno da deficiência que, na década de 90, a acessibilidade passou a considerar outros aspectos para além do direito de acesso a espaços físicos e naturais, iniciando a problematização dos diversos obstáculos existentes para as deficiências. Percebe-se que uma cidade sem barreiras depende da mitigação do preconceito (barreira atitudinal); mais do que isso, é preciso minimizar outras barreiras, tais como as barreiras de comunicação e de transporte (De Paula; Bueno, 2006).

O entendimento contemporâneo é que acessibilidade pressupõe autonomia para que qualquer pessoa, com ou sem deficiência, possa circular e interagir em todo e qualquer ambiente, seja ele de uso coletivo ou privado. Ou seja, sempre que uma atividade exclua alguém por motivos de acesso, comunicação, percepção, interação, entendimento etc., existe, por óbvio, uma forma de discriminação.

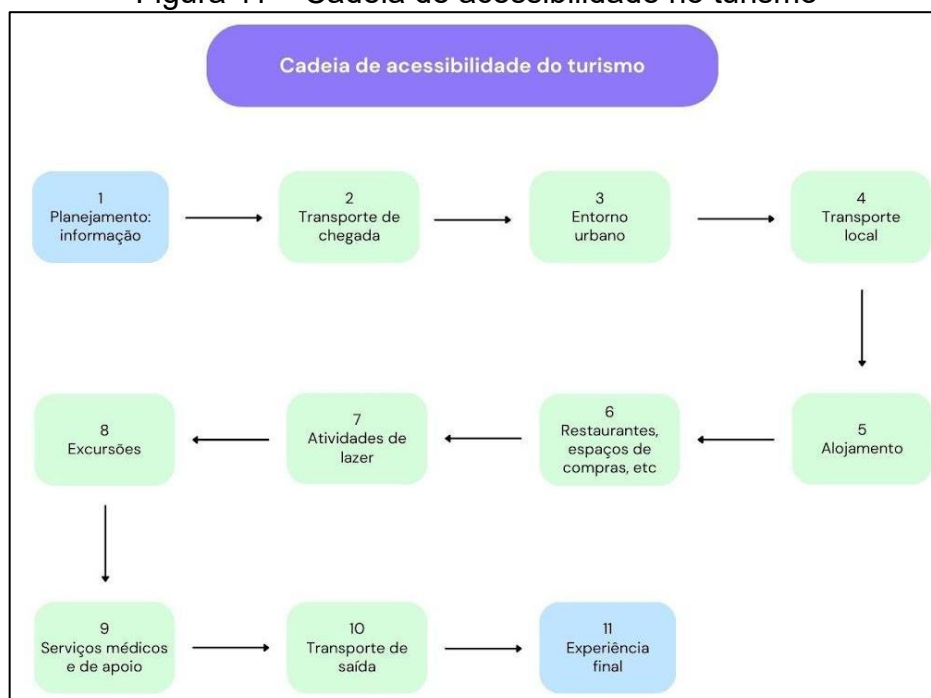
No Brasil, a NBR 9050:2015 define acessibilidade como sendo a “[...] possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com

segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias.” (ABNT, 2015, p. 2).

A acessibilidade refletiu no turismo algumas questões. Na década de 1980, a expressão “turismo acessível” começou a ser utilizada e, foi quando a Organização Mundial do Turismo reconheceu o turismo como um direito fundamental devendo, portanto, ser acessível a todos, qualificando-o como principal meio para o desenvolvimento humano (Costa, 2016).

Em 2013, na 20ª Assembleia Geral da OMT aprovou-se recomendações sobre o turismo acessível, atualizando diretrizes lançadas em 2005. Em 2016, as recomendações foram publicadas como um manual que define medidas adequadas para garantir que as pessoas com deficiência possam usufruir, em igualdade de condições, dos espaços físicos, meios de transporte, informação, comunicação e instalações abertas ao público. Segundo esse manual, a acessibilidade deve estender-se de maneira integral, considerando todos os elos da cadeia turística, composta pelos elementos na Figura 11.

Figura 11 – Cadeia de acessibilidade no turismo



Fonte: Adaptado de OMT (2016).

No Brasil, em 2012, cria-se o programa Turismo Acessível, com o objetivo de promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade

reduzida à atividade turística com segurança e autonomia (Brasil, 2012a). A maioria dos autores entende que a acessibilidade só começa a ser discutida porque se passou a priorizar o caráter social do turismo. Sendo assim, pode-se afirmar que:

O turismo acessível pode ser considerado uma forma de turismo social, pois procura vencer obstáculos que impedem um indivíduo de exercer o seu direito de fazer turismo, de viajar, de conhecer outras regiões e países, sendo este um direito considerado universal (Coelho, 2014, p. 29).

De forma geral, poucos trabalhos relacionados ao turismo trazem as normas técnicas em detalhe. Por conta disso está anexado a este documento a NBR 9050, versão 2020 por completo, destacando o item 10.13 - Parques, praças e locais turísticos (p. 133) que traz os principais detalhes em relação ao espaço físico para o conforto da pessoa com deficiência (Anexo A). E, também no anexo B, deste documento, no item B2, fala-se sobre a importância do uso da sinalização tátil, segue trecho:

Pessoas com deficiência visual podem se deparar com situações de perigo ou obstáculos. Durante seus deslocamentos, utilizam informações táteis, bengalas de rastreamento ou a sola de seus sapatos. A sinalização tátil no piso é utilizada para auxiliar pessoas com deficiência visual a trafegarem sozinhas. A sinalização deve ser consistente e ter um layout simples, lógico e de fácil decodificação, facilitando a movimentação de pessoas com deficiência visual em lugares familiares e o reconhecimento de espaços onde trafegam pela primeira vez (2021, p. 141).

Para a prática ideal do turismo existem normas de acessibilidade em relação à infraestrutura dos espaços urbanos, em âmbito geral, que são usadas para que os ambientes se tornem mais acessíveis e inclusivos, eliminando barreiras para que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida possam ter mais conforto e segurança ao acessar espaços públicos e privados (ABNT, 2021). A NBR 9050 tem o objetivo de proporcionar mais conforto, segurança e dignidade para PCD's. Para uma Norma Brasileira ter o seu cumprimento obrigatório tem que existir uma lei para este fim. Foi o que aconteceu com a "NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos", com o Decreto Nº 9.296, de 1º de março de 2018 que regulamentou o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência, que torna obrigatória a observância da Norma.

### 2.4.1 Tipos de acessibilidade

Conforme o guia de acessibilidade desenvolvido pela Secretaria de Cultura do Estado do Pará (2024), existem sete dimensões da acessibilidade, são elas: atitudinal, arquitetônica, comunicacional, metodológica, programática, instrumental e digital. Sintetizou-se as dimensões da acessibilidade e seus conceitos no Quadro 1.

Quadro 1 – Dimensões da acessibilidade

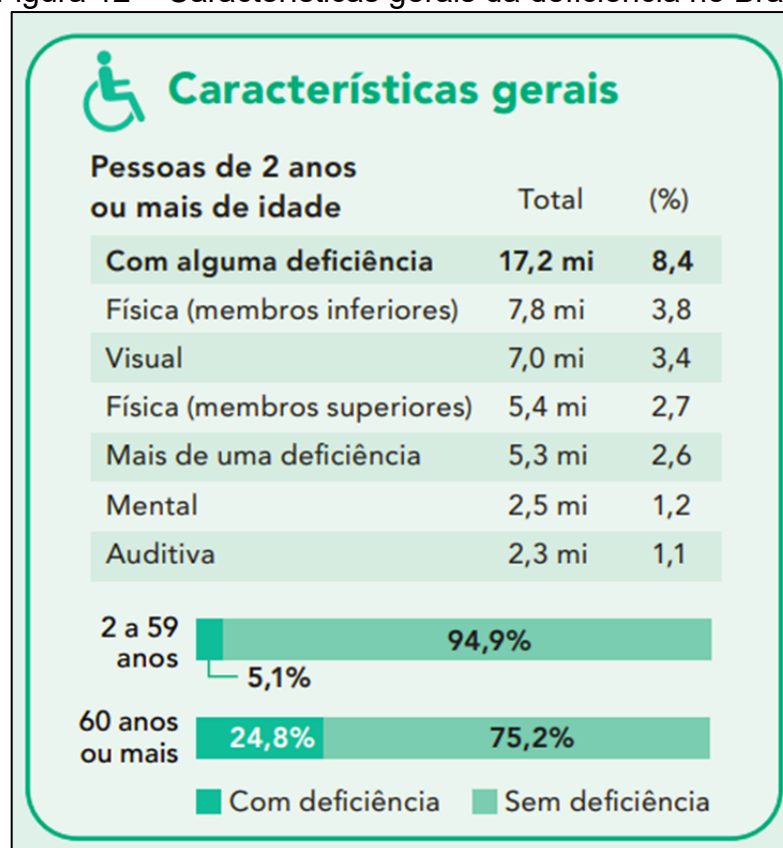
| <b>Dimensões</b>                | <b>Conceitos</b>  |
|---------------------------------|---|
| Acessibilidade atitudinal       | É a ausência de atitudes preconceituosas e capacitistas. Diz respeito às ações que tomamos como indivíduos para diminuir as barreiras entre as pessoas com deficiência e sem deficiência.   |
| Acessibilidade arquitetônica    | É a ausência de barreiras nos espaços físicos, tais como teatros, museus, pontos de cultura, praças, ruas e etc. Deve-se conceber espaços fundamentados nos princípios do desenho universal (concepção de espaços que podem ser utilizados por uma variedade de pessoas, sem a necessidade de adaptações), como: palcos com rampa, caminhos com sinalização, piso tátil, piso aderente, corrimão, portas com sensores, cadeiras com dimensões universais. A acessibilidade arquitetônica está relacionada aos recursos que permitam a locomoção de pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, em qualquer espaço com autonomia. |
| Acessibilidade metodológica     | Ausência de barreiras nos métodos e técnicas que você vai utilizar para conceber os projetos artísticos e culturais. O foco é a criação de metodologias e recursos para a inclusão.   |
| Acessibilidade Instrumental     | É a ausência de barreiras nos instrumentos, utensílios, ferramentas e objetos de trabalho, estudo e lazer.  |
| Acessibilidade Programática     | É a ausência de barreiras nas normativas, nos editais, nos regulamentos, nos ofícios circulares, entre outros. Está justamente ligada à sensibilização, conscientização e aplicação de normas, decretos, regulamentações, leis e políticas públicas que respeitam as necessidades das pessoas com deficiência.  |
| Acessibilidade nas comunicações | É a ausência de barreiras na comunicação inter e intrapessoal.  |
| Acessibilidade digital          | É a ausência de barreiras nos diferentes tipos de tecnologias digitais. A acessibilidade digital permeia como ferramenta atitudinal, arquitetônica, metodológica, instrumental, programática e comunicacional.  |

Fonte: Elaborado pela autora (2024), a partir do documento (Pará, 2024).

## 2.5 PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

A população com deficiência no Brasil foi estimada em 18,6 milhões de pessoas de 2 anos ou mais, o que corresponde a 8,9% da população dessa faixa etária. O indicativo faz parte da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), e a região Sul fica na terceira posição, abrigando 8,8% desses casos. Na Figura 12 apresenta-se as características gerais em relação aos deficientes no Brasil.

Figura 12 – Características gerais da deficiência no Brasil



Fontes: 1. IBGE, Pesquisa Nacional de Saúde (2019) e Pesquisa de Informações Básicas Municipais (2019). 2. Tribunal Superior Eleitoral – TSE.

Derivado do latim *deficientia*, que em português passou a ser considerada como falta, insuficiência, carência. O termo é utilizado para definir ou se referir às pessoas que são portadoras ou que possuem alguma dificuldade física, motora ou mental (Rulli Neto, 2002, p. 27). Rulli Neto (2002, p. 28) faz uma afirmação significativa ao dizer que: “[...] o termo deficiente serve mais para ressaltar as diferenças do indivíduo do que suas similaridades como chamado grupo ‘normal’, por isso destaca a utilização da expressão ‘portador de deficiência’ a uma pessoa que possui alguma

dessas limitações.”. Entretanto, no ano de 2006, na Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidade das Pessoas Com Deficiência, foi aprovado pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas o termo “pessoa com deficiência” para se dirigir a este segmento populacional.

De acordo com o Decreto Federal nº. 914/1993, no artigo 3º da Constituição Civil, considera-se pessoas portadoras de deficiência: “[...] que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anormalidades de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho da atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.” (Brasil, 2012a).

A Convenção Interamericana de Direitos Humanos apresenta como definição “[...] uma restrição física, mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais da vida diária, causada ou agravada pelo ambiente econômico e social.” (Brasil, 2001). Um dos objetivos dessa entidade é “[...] prevenir e eliminar todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência e propiciar a sua plena integração à sociedade.” (Rulli Neto, 2002, p. 70).

**O fato de limitar o exercício de uma atividade não indica a impossibilidade de realizá-la.** A discriminação de pessoas portadoras de deficiência é extremamente comum e muito antiga. Buscaglia (2006) apresenta que a discriminação é resultado de conceitos incorretos, levados através do tempo e da cultura, que acarretaram complicações na vivência e convivência destas pessoas, considerando que:

O preconceito e a discriminação em relação aos deficientes são baseados principalmente em conceitos errôneos, ignorância e temores herdados através da cultura. Trata-se de idéias sobre as causas das deficiências interpretadas de modo incorreto, ou ignorância e medo em relação às reações misteriosas que elas acarretam (p. 206).

Como consequência dessas discriminações, inúmeras restrições físicas e estruturais foram impostas a eles, desde escolas, edifícios, instalações públicas, entre outros departamentos, cujos elementos estruturais básicos dificultam ou impossibilitam o livre acesso aos mesmos (Buscaglia, 2006).

Com base nos estudos de Rulli Neto e Buscaglia entende-se que muito além da acessibilidade física dos locais, o reconhecimento das dificuldades de pessoas com deficiência é o principal ponto da falta de inclusão. As necessidades físicas básicas

podem ser atendidas de forma legal quando as normas, citadas no tópico anterior deste trabalho, seguirem a lei e forem realmente cumpridas. Um simples degrau em local impróprio pode afetar a experiência de todos, causando dificuldades de locomoção e situações constrangedoras.

É interessante observar que tudo ocorre no detalhe e que as mais diversas áreas estão diretamente ligadas à experiência. Muitas das necessidades especiais podem ser “acolhidas” de forma pontual, quando o local ainda não está devidamente adaptado, através da empatia humana e da hospitalidade. Reconhecer as necessidades de um ser humano especial, entendê-las e agir para minimizar a relevância delas em relação à experiência da pessoa com deficiência são os primeiros passos para um turismo acessível.

## 2.6 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

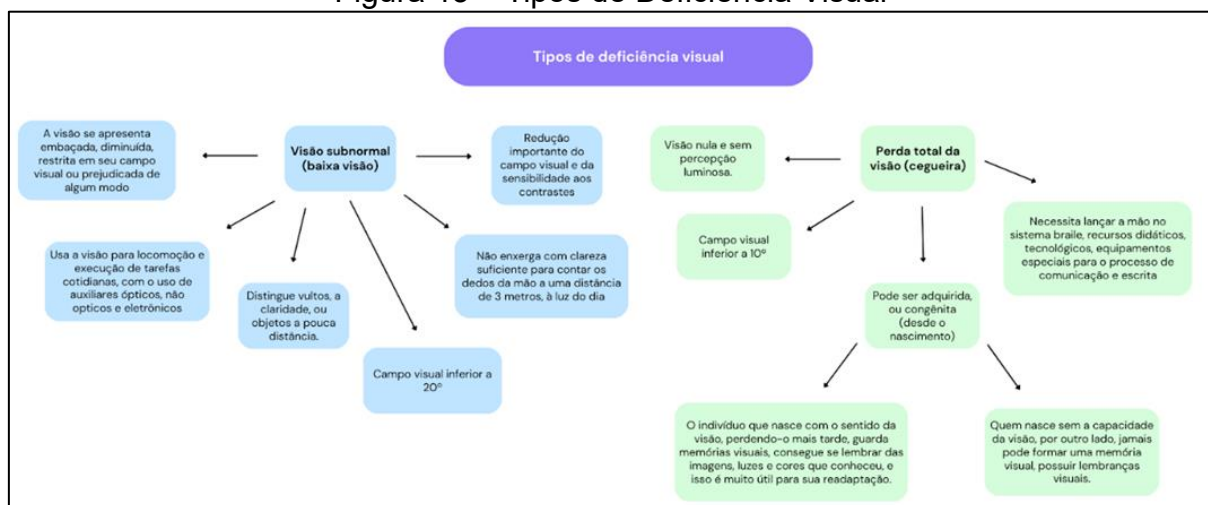
No setor do turismo, muitas vezes, a base das experiências se dá de forma visual. São muitas luzes, cores, efeitos especiais, diferentes ambientações que quando amarradas a outros sentidos compõem a experiência como um todo. Porém, existe uma significativa parcela da população que não consegue desfrutar da experiência por conta de suas necessidades especiais. Esta questão demonstra uma certa limitação do turismo em acolher pessoas portadoras de deficiência visual.

Para contextualizar a relação da deficiência visual, o IBGE (2012, s/p), apresenta a seguinte caracterização:

Incapaz de enxergar (pessoa se declara totalmente cega); grande dificuldade permanente de enxergar (pessoa declara ter grande dificuldade permanente de enxergar, ainda que usando óculos ou lentes de contato); alguma dificuldade permanente de enxergar (pessoa declara ter alguma dificuldade de enxergar, ainda que usando óculos ou lentes de contato).

Segundo o Conselho Internacional de Oftalmologia, existem algumas definições funcionais consideradas para fins educacionais, de reabilitação e de orientação para a vida diária e prática, representadas na Figura 13.

Figura 13 – Tipos de Deficiência Visual



Fonte: Elaborado pela autora (2024) com base na classificação do Conselho Nacional de Oftalmologia.

Há diversos conceitos para deficiência visual. Rulli Neto (2002) utiliza um conceito mais técnico para defini-la, cuja Sociedade Brasileira de Oftalmologia considera correto, conceituando praticamente da mesma maneira: “A deficiência visual é aquela em que a acuidade visual é igual ou menor que 20/200 no melhor olho, após a melhor correção, ou campo visual inferior a 20° (tabela de Snellen), ou ocorrência simultânea de ambas as situações” (p. 35).

Segundo Cattaneo e Vecchi (2011), os problemas de visão à distância são categorizados através da acuidade visual que é a nitidez da visão de uma pessoa, onde o numerador representa a distância em metros à qual a pessoa tem de estar do objeto para o visualizar e o denominador representa a mesma distância, mas para uma pessoa sem qualquer tipo de problema de visão. No exemplo, seria considerado deficiente visual aquele que só consegue enxergar algo a no máximo 20 metros de distância e para quem tem uma visão sem deficiência enxergaria o mesmo objeto a 200 metros de distância.

Num estudo realizado pela Organização Mundial da Saúde (2022) concluiu-se que as duas principais causas de deficiência visual em todo o mundo são: erros não corrigidos (43%) e cataratas (33%), outras causas são glaucomas (2%), retinopatia diabética, tracoma, degeneração muscular relacionada à idade e opacidades da córnea (1%). É importante realçar que 18% das causas de deficiência visual são ainda indeterminadas.

Já no Brasil, as principais causas dessa deficiência que atinge milhares de pessoas são as seguintes (Brasil, 2012b, p. 07):

Durante a gravidez: rubéola, toxoplasmose e doenças sexualmente transmissíveis (DST);Do nascimento em diante: glaucoma, catarata, diabetes, toxoplasmose, acidentes, incompatibilidade sanguínea (Rh), retinose pigmentar, retinoplastia, uveíte, atrofia do nervo óptico, descolamento da retina, ceratocone, entre outras.

Um estudo do Conselho Brasileiro de Oftalmologia (CBO) estima que existam mais de 1,5 milhão de pessoas cegas no Brasil. A população estimada de pessoas com deficiência no Rio Grande do Sul para o ano de 2021 é de 768.265 pessoas, o que representa 6,7% do total da população estimada do estado (11.466.630), às quais 3,4% possuem deficiência visual (IBGE, 2021).

Ao longo da vida, seja pela idade avançada ou por situações que causem deficiência temporária ou permanente, é inevitável que praticamente todas as pessoas acabem por enfrentar dificuldades funcionais. Portanto, pode-se constatar que a deficiência faz parte da condição humana. Assim, a preocupação com portadores de deficiência é uma questão de direitos humanos, pois frequentemente são alvo de desigualdades e violações de sua dignidade, seja por falta de acesso igualitário a bens e serviços, seja por preconceito ou desrespeito devido à sua condição.

Não se pode pensar o turismo acessível, inclusivo e universal, sem que se garanta a promoção de serviços direcionados a pessoas que, por diferentes motivos, tenham algum tipo de incapacidade temporária ou definitiva. Sendo assim, o atendimento a esse público torna-se uma questão ética, social e economicamente relevante (Devile, 2011).

Jones, Bartlett e Cooke (2019) realizaram um estudo sobre turistas com deficiência visual e salientam que grande parte dos provedores de serviços não tem qualquer tipo de treinamento de equipes para prestar suporte aos mesmos, deixando assim este segmento do mercado sem apoio na maioria das atividades que realiza. Grady e Ohlin (2009) afirmam ainda que a falta de informação dos funcionários faz com que os turistas com deficiência visual se sintam ignorados, desconsiderados e frustrados.

Segundo Sintáková e Lasisi (2021) existem quatro tipos de barreiras que impedem as pessoas com deficiência visual de viajarem tanto como gostariam: as **barreiras pessoais** que fazem com que, as pessoas com deficiência visual tenham dificuldade em confiar em estranhos, tenham preocupações com a sua segurança e

tenham problemas de comunicação não conseguindo expressar os seus pedidos e as suas necessidades a outros; **barreiras sociais** que se focam na forma como a sociedade trata este segmento do mercado; **barreiras físicas** que geram medo de ambientes desconhecidos, de terrenos inacessíveis ou difíceis, de obstáculos não identificados, de portas de vidro não identificadas ou não marcadas em braille, de espaços muito apertados ou muito espaçosos etc; **barreiras sociais** que podem fazer com que a pessoa com deficiência visual não viaje devido à falta de informação sobre os destinos turísticos.

Um dos maiores obstáculos para os turistas com deficiência visual, segundo Gupta *et al.* (2020), é a falta de informação que existe sobre os destinos turísticos. Macedo e Sousa (2019) salientam que a internet elimina barreiras que possam ser experienciadas pelos indivíduos com deficiência visual, no entanto, *websites*, aplicações e tecnologias mal concebidos potenciam a criação de ainda mais barreiras o que contribui para a exclusão destes consumidores no digital. Os autores ainda trazem a falta de ajuda em áudio, como por exemplo áudio-guias, e de apoios táteis como fatores que dificultam ainda mais a participação dos turistas com deficiência visual no turismo.

Para amenizar o problema, um dos objetivos do artigo 203 da Constituição Federal de 1988 é a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária (Brasil, 1988). Para Rulli Neto (2002), integrar o 'portador' de necessidades especiais não é apenas um movimento regionalizado, mas um movimento de caráter global, como um empenho na busca da igualdade de oportunidades e plena participação.

Considerando a Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada e proclamada pela Organização das Nações Unidas (ONU), em 1948, prevê em seu artigo XXIV: "Toda pessoa tem direito a repouso e lazer, inclusive a limitação razoável das horas de trabalho e férias periódicas remuneradas" (ONU, 1948). Logo, o turismo torna-se um importante meio de integração social e que é de direito de todos, incluindo as pessoas com deficiência visual.

Segundo o que diz Romanelli (2010) sobre o conceito de visualidade, esta pode ser definida como parte de uma linguagem de artes, que envolvem os elementos estéticos visuais e desenvolvem a visão e outras formas perceptivas de visualizar as coisas, como por exemplo, pelo tato. Articular informações com sensações, para

construir a percepção é uma ação imprescindível nas experiências e ocorre, portanto, quando o acesso a algo já se efetivou. Se acesso significa conseguir entrar, inclusão significa conseguir ficar. Muitas vezes, isso diz respeito às situações em que se percebe um modo de se referir às chamadas impossibilidades e vulnerabilidades de alguns, com argumentos que podem ser reconhecidos como “capacitismo” (Mello, 2016).

Essa referência é necessária, pois “capacitismo” é o modo como se expressa, com palavras e atitudes, uma “natural” hierarquização entre pessoas conforme “um” modelo de capacidade funcional. A pessoa com deficiência é percebida como se fosse um todo incapaz, em razão de uma impossibilidade específica.

Quando se critica o “capacitismo”, não se pretende recusar a incapacidade biológica em si mesma (o não conseguir escutar, o não conseguir andar etc.), conforme destaca Anahi Mello (2016). Trata-se de perceber como é considerado natural e definitivo o conjunto de tarefas relacionadas “aos que conseguem”. Dessa naturalização decorre a inferiorização de pessoas com deficiência com base na preeminência de um fator, o de que essa pessoa e sua existência devem ser explicadas com base no que não se consegue. Assim, abordá-la “eficientemente” muitas vezes significa encontrar um modo de compreender “a fundo” o que caracteriza sua(s) impossibilidade(s).

Diversidade é uma categoria imprescindível que não pode ser desperdiçada com exercícios retóricos que consideram suficiente para lidar com as deficiências de modo inclusivo e reconhecer que cada um cumpre as tarefas a seu modo. Socialmente, o modo como alguns (não) fazem o que é para ser feito é efetivamente o que os deficientiza.

Aqui, refere-se à pessoa que, sem dúvida, se torna aquela que não consegue seguir o *script* em dado cenário, e esse “não conseguir” diz respeito à experiência concreta de participar do mundo desde sua corporeidade. E, é com um corpo real, concreto, exprimível, que a pessoa se faz, torna-se a personagem com deficiência. Ela com o mundo e no mundo, não somente ela, nem somente o discurso sobre ela ou somente a estrutura que a sujeita. Mas sim a personagem em sua trama.

Nussbaum afirma que “[...] se almejamos atingir uma ampla incorporação das pessoas com necessidades especiais nos arranjos sociais, é necessário que levem em consideração aquilo que elas possuem em comum com todos os outros seres

humanos [...]” (2013, p. 33). Muitas vezes, isso diz respeito às situações em que se percebe um modo de se referir às chamadas impossibilidades e vulnerabilidades de alguns, com argumentos que podem ser reconhecidos como “capacitismo” (Mello, 2016).

A carência ou a séria diminuição da captação da informação ou de um canal sensorial da importância da visão faz com que a percepção da realidade de um cego seja muito diferente dos que enxergam. Isso, contudo, não quer dizer que ele careça de possibilidades para conhecer o mundo ou para representá-lo. O que ocorre é que, para isso, o cego deve utilizar outros sistemas sensoriais. Dois sentidos mostram-se, então, muito importantes: o ouvido e o tato. O tato constitui um sistema sensorial que tem determinadas características e que permite captar diferentes propriedades dos objetos, tais como temperatura, textura, forma e relações espaciais. E, o ouvido permite captar sons e vibrações imprescindíveis para a comunicação.

## 2.7 EXPERIÊNCIA DE TURISMO *INDOOR* PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

A experiência de turismo *indoor* para pessoas com deficiência visual é imprescindível revisar o conceito de experiência e diferenciar o turismo de experiência e a experiência de turismo. A partir dessa conceituação é possível identificar quais as melhores práticas para a construção de uma boa experiência de turismo para portadores de deficiência visual.

Para Schmitt (2002), uma experiência é um acontecimento individual que ocorre como resposta a algum estímulo e dura pela vida toda, podendo ser real, imaginário ou virtual. Desse modo, os destinos precisam criar ambientes e cenários adequados, para que, realmente, possam proporcionar as experiências que os turistas buscam. Devem também ser “provedores de experiências”, promovendo estímulos, que façam diferença positivamente.

Na concepção de Turner e Bruner (1986), a experiência se trata da suspensão das relações cotidianas, a interrupção de papéis, em que se requer que o sujeito transforme o estranho em familiar e, ao mesmo tempo, sofre um estranhamento em relação ao que lhe é familiar. Considerando a atividade turística, Gastal e Moesch (2007) afirmam que:

[...] o Turismo envolveria processos de estranhamento, ou seja, o turista, em seus deslocamentos, ao se defrontar com o novo e com o inesperado, vivenciar processos de mobilização subjetiva que o levariam a parar e a reolhar, a repensar, a reavaliar, a ressignificar não só a situação, o ambiente, as práticas vivenciadas naquele momento e naquele lugar, mas muitas das suas experiências passadas. (p. 11).

A **experiência de turismo** pode ser compreendida como um momento em que o indivíduo passa por um ritual, em que há a possibilidade de ressignificar alguns aspectos de sua vida e de sua relação com o ambiente. A experiência é concluída após a volta, no retorno ao cotidiano, pois é nessa fase que há uma maior reflexão acerca do estranhamento que, agora, está mais próximo do que é percebido como familiar. Isso é imprescindível na construção da experiência extraordinária que, segundo Turner e Burner (1986), não tem início nem fim, pelo fato de ser um agente transformador e formativo.

Pine e Gilmore (1999) discutiram em sua obra o conceito de experiência de turismo a partir da percepção de que uma vivência memoravelmente única e intransferível pode ser analisada a partir da perspectiva experiencial. Neste contexto, pode-se salientar os conceitos de singularidade, conexão, crescimento pessoal e contribuição para um mundo melhor são vieses importantes dentro da experiência, pois a demanda atual busca, cada vez mais, consumir de modo mais emocional, ou seja, quer que seu coração (e não sua razão) seja conquistado pelas experiências ofertadas por determinado empreendimento ou localidade.

Já o turismo de experiência, segundo Saraiva (2009), tem como questão primordial fazer com que o cliente interaja mais com o destino escolhido, para que desse modo, possa vivenciar o cotidiano das cidades visitadas, bem como o lazer e a culinária local. Assim, o turismo de experiência não deve ser trabalhado dentro dos moldes do turismo de massa e, sim, através da exclusividade e personalização de seus produtos e serviços. Pine e Gilmore (1999, p. 39), dão sustentação ao Schmitt (2002) quando afirmam que: “[...] a oferta de experiência acontece quando uma empresa usa intencionalmente os serviços como um palco e os produtos como suporte para atrair os consumidores de forma a criar um acontecimento memorável”.

Para as pessoas com deficiência o turismo representa uma oportunidade de sair da rotina e se recompor do desgaste do cotidiano. Mas, para esse público, trata-se também de uma possibilidade de se sentir autoconfiante, independente e capaz (Pagan, 2012). Diante disso, entende-se que nesse estudo a experiência de turismo

se encaixa melhor no contexto de experiência *indoor* para pessoas com deficiência visual considerando os parques temáticos atrações turísticas criadas com esse objetivo, diferente da interação mais próxima realizada no turismo de experiência com a intenção de viver algo no como se fosse uma persona específica. Como por exemplo: Viver a cidade x como se fosse um morador da cidade x. Na experiência de turismo é o cidadão, pessoas com deficiência visual, vivendo a sua própria persona, sob sua percepção de turista.

Um passo importante para garantir a inclusão da pessoa com deficiência no turismo é conscientizar gestores, empresários e trabalhadores de que o turismo é para todos (OMT, 2016). E, a partir daí, com o auxílio de ferramentas e informações adequadas, que podem surgir de estudos como este, tornar a acessibilidade parte de toda e qualquer experiência turística. Assim, como parte da estratégia para os negócios em um mundo extremamente competitivo e igual em termos de qualificações e tecnologia, o foco no cliente é imprescindível, entendendo que se deve buscar todo e qualquer recurso, em qualquer lugar, para atender cada cliente como se fosse único.

Além de ser uma questão de direitos humanos, ao proporcionar alternativas turísticas para pessoas com deficiência, o turismo acessível é uma oportunidade excepcional de negócio e geração de renda (OMT, 2016) que, para se concretizar, demanda uma mudança de mentalidade dos prestadores de serviços, que muitas vezes marginalizam e desencorajam esse público (Pagan, 2012), e das autoridades responsáveis pela estruturação dos destinos turísticos. Essa mudança começa na percepção de que prover acessibilidade contribui para a melhoria do produto turístico oferecido, impactando positivamente a competitividade do próprio destino (Rucci; Simon; Garbero; Almond, 2019).

### 3 METODOLOGIA

Para Ander-Egg (1978) a pesquisa é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. A metodologia, segundo Mascarenhas (2012), serve para explicar tudo o que foi feito durante uma pesquisa ou estudo, descrevendo o método, os participantes, o tipo de pesquisa, os instrumentos utilizados, entre outros.

Neste capítulo é apresentado o processo metodológico escolhido para alcançar os objetivos propostos - que correspondem a comparar a acessibilidade e a qualidade da experiência turística para pessoas com deficiência visual em ambientes de turismo *indoor*, comparando o Parque Vila da Mônica e o Snowland em Gramado/RS, organizar e contextualizar os direcionamentos utilizados na pesquisa buscando diminuir a margem de erro das observações e conclusões sobre o estudo.

#### 3.1 DESENHO DA PESQUISA

O caminho desta pesquisa exploratória se inicia com a revisão de literatura, que é utilizada inicialmente como uma abordagem fundamental para entendimento do problema ou situação que conduziu à necessidade do estudo, trazendo referências de quem são as pessoas que têm escrito sobre o assunto, quem o tem estudado e quem tem apontado a importância de se estudar essa questão.

Iniciou-se o referencial teórico com os conceitos de turismo e hospitalidade, segundo autores que são referência na área, partindo para definições de equipamentos turísticos e, posteriormente, parques e atrativos turísticos, para no fim a acessibilidade, considerada fator chave para a construção de uma boa experiência inclusiva. As referências trazem toda a contextualização dos fenômenos e estruturas físicas presentes neste estudo. A partir disso, passou-se a entender mais sobre os personagens envolvidos na pesquisa, que seriam as pessoas com necessidades especiais, com foco nas pessoas portadoras de deficiência visual. Para finalizar o referencial teórico foi realizada uma breve análise da experiência de turismo *indoor* para pessoas com deficiência visual, combinando todos os conceitos vistos até então.

O método qualitativo foi escolhido, pois parte de dados baseados em texto e imagem, têm passos singulares na análise dos dados e se vale de diferentes

abordagens, conforme (Creswell, 2007). Uma das principais razões para se conduzir uma pesquisa qualitativa é que o estudo é exploratório. Geralmente, isso significa que não há muita literatura sobre o tópico ou sobre a população em foco e que o pesquisador procurará ouvir os participantes e, a partir disso, construirá um entendimento, conforme (Creswell, 2007).

O método qualitativo se encaixa neste estudo visto que possui uma grande adequação aos estudos de ciências humanas e sociais. Identificada por Chizzotti (2006, p. 83) como:

[...] parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito. O conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa; o sujeito-observador é parte integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos, atribuindo-lhes um significado. O objeto não é um dado inerte e neutro; está possuído de significados e relações que sujeitos concretos criam em suas ações.

A pesquisa qualitativa fornece uma compreensão profunda e contextualizada das experiências dos visitantes; e, também permite a coleta de dados ricos e detalhados. No entanto, tem como pontos fracos elementos que podem ser subjetivos e influenciados pelas interpretações do pesquisador; e a generalização dos resultados que pode ser limitada.

### 3.2 HUMAN CENTERED DESIGN (HCD)

A utilização da abordagem HCD veio como inspiração a partir do TCC de Leonardo Mandelli Fontana, Bacharel em Design pela Universidade de Caxias do Sul em 2023, com o tema Design e experiência multissensorial no ecoturismo para pessoas com deficiência visual fornecendo insights sobre a criação de experiências multissensoriais para pessoas com deficiência visual, principalmente por utilizar a *Human Centered Design* (HCD), que é uma boa metodologia e que pode ser aplicada para desenvolver soluções focadas nas necessidades específicas dos visitantes com deficiência visual.

Partindo do princípio de que uma parte da experiência em parques temáticos se dá pela estrutura física, combinando diretamente o design e a arquitetura, a abordagem do HCD se torna uma ótima metodologia para construir o comparativo da

acessibilidade e qualidade da experiência de pessoas com deficiência visual nos parques Vila da Mônica e Snowland, em Gramado/RS.

### 3.2.1 Visão geral do HCD

O *Human Centered Design* é uma análise inovadora para buscar soluções em projetos utilizando o design centrado no ser humano e foi desenvolvido e aperfeiçoado pela Escola de Design da Universidade de Stanford<sup>6</sup>. Ele é como um guia passo a passo para liberar a criatividade, colocando as pessoas que devem ser atendidas no centro do processo de design para encontrar novas respostas para problemas difíceis. A IDEO<sup>7</sup> define o HCD como:

É um processo que começa com as pessoas para quem você está projetando e termina com novas soluções feitas sob medida para atender às suas necessidades. O design centrado no ser humano tem tudo a ver com a construção de uma empatia profunda com as pessoas para quem você está projetando; gerando toneladas de ideias; construindo vários protótipos; compartilhar o que você fez com as pessoas para quem você está projetando; e, eventualmente, lançar sua nova solução inovadora no mundo. O que distingue o HCD de outras abordagens de solução de problemas é o seu foco em entender a perspectiva da pessoa que experimenta um problema, suas necessidades e se a solução foi projetada de forma a realmente atendê-las (Gamarano; Manzanares; Cerqueira, 2020, p. 4).

O design centrado no ser humano consiste em três fases. Na **Fase de Ouvir**, se aprende diretamente com as pessoas para quem está projetando, à medida que se mergulha em suas vidas e compreende profundamente suas necessidades. Na **Fase de Criar**, a ideia é entender o que aprendeu, identificar oportunidades de design e criar protótipos de soluções possíveis. E, na **Fase de Implementação** se dá vida à sua solução e, eventualmente, ao mercado.

### 3.2.2 Aplicação da fase “ouvir” (*hear*)

Neste trabalho sobre a experiência nos parques Vila da Mônica e Snowland, é utilizada apenas a primeira etapa da metodologia *Human Centered Design* (HCD), denominada "Ouvir" (Hear). Essa fase inicial visa compreender profundamente as

---

<sup>6</sup> O fundador da IDEO, David Kelley, também é o fundador da d.school em Stanford, onde muitos profissionais da IDEO trazem sua experiência de campo para a sala de aula.

<sup>7</sup> A IDEO é a maior empresa norte-americana de design e que possui também a IDEO.org, instituição focada em projetar soluções que melhoram a vida das pessoas em grandes e pequenas formas, utilizando o design criativo.

necessidades, desejos e comportamentos dos visitantes com deficiência visual. Através de entrevistas detalhadas com os visitantes, busca-se coletar histórias, experiências e inspirações que irão fundamentar a análise do estudo. Esta abordagem permite identificar os principais desafios enfrentados pelos visitantes com deficiência visual e avaliar as práticas atuais dos parques em termos de acessibilidade e atendimento.

A decisão de focar apenas na fase "Ouvir" deve-se à importância de construir uma base sólida de conhecimento antes de avançar para as fases subsequentes. A coleta de dados qualitativos nesta etapa inicial fornece *insights* valiosos sobre as experiências dos visitantes, revelando áreas críticas que necessitam de melhorias. Este entendimento aprofundado poderá ser essencial para guiar futuros estudos e intervenções, garantindo que as soluções propostas estejam verdadeiramente alinhadas com as necessidades dos usuários.

Para estudos futuros, a autora sugere a continuidade das próximas etapas da metodologia HCD: "Criar" (Create) e "Implementar" (Deliver). Na fase "Criar", a filtragem e seleção das informações coletadas permitirão identificar padrões e desenvolver soluções inovadoras para melhorar a experiência dos visitantes com deficiência visual. Já na fase "Implementar", a execução dessas soluções será planejada, focando em medir os impactos e ajustar conforme necessário. Assim, futuras pesquisas poderão construir a partir dos fundamentos estabelecidos neste trabalho, promovendo um ambiente mais inclusivo e acessível nos parques Vila da Mônica e Snowland, e para outros parques também.

### 3.3 UNIVERSO DA PESQUISA

O objetivo da presente pesquisa é comparar a acessibilidade e qualidade da experiência de pessoas com deficiência visual nos parques Vila da Mônica e Snowland, em Gramado/RS. Neste capítulo são abordadas as principais informações sobre os parques objetos deste estudo, baseadas em seus sites, redes sociais e plataformas de busca de viagens, atrativos turísticos e afins, bem como o perfil dos participantes.

### 3.3.1 Snowland

Inaugurado em 2013, o Snowland é o único parque de neve *indoor* do Brasil e o primeiro da América. O parque fica a 10 minutos de carro, do centro de Gramado e possui cerca de 16 mil m<sup>2</sup> de área com mais de 15 atividades, listadas no Quadro 2. Além disso, o espaço é dividido em dois ambientes, o Vilarejo Alpino e a Montanha de Neve, conforme o mapa na Figura 14. No primeiro, a temperatura fica entre 18°C e 22°C. Já no segundo, pode chegar a incríveis -5°C. No ingresso do parque está incluso o Kit Neve (bota, calça, jaqueta e luvas), mas o uso de outras roupas de inverno é imprescindível.

Em alta temporada o parque pode chegar a ter cerca de 300 colaboradores e 2500 visitantes por dia. O tempo médio de permanência é de 2hs dentro do parque. Horário de funcionamento: todos os dias, exceto quartas-feiras, das 10h às 17h.

Figura 14 – Mapa do Parque Snowland



Fonte: Snowland (2024).

Quadro 2 – Produto turístico Snowland

| <b>Estrutura Snowland</b>                                      |  |
|--|--|
| <b>Atrações</b>  | Montanha de neve, patinação no gelo, show de patinação artística, Castelo do Reino Snowland, tubing, Aulas de esqui e Snowboard, Ice Motion, Ice Slide, área kids, Ice Games, Vila da Neve, Teatro de Belleneve, Simulador de Snowboard, Musical, Desfile da Montanha e Carrossel na neve. |
| <b>Equipamentos (lojas, restaurantes, cafés, entre outros)</b> | Ice bar, Doceria Fini, Wine bar, Pub da Montanha, Pizzaria, Hot Cafe, Salumeria, Bamba Burger, Curta Café, Castelo de Waffles da Astrid, Milkshake do Yeti, Chocolateria Lugano, Sul Couros, Malharia Drumm e a Loja de souvenirs do parque, banheiros                                     |
| <b>Suporte ao cliente</b>                                      | Recepção com o primeiro atendimento, sala de atendimento ao cliente no meio do parque, achados e perdidos e central de atendimentos para emergências médicas.  |

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Conforme pesquisa realizada pelo site Melhores Destinos<sup>8</sup> em 2023, o Snowland estaria entre os 10 melhores parques de diversão do Brasil, ocupando a terceira posição.

### 3.3.2 Vila da Mônica

O parque Vila da Mônica está localizado a 6km do centro de Gramado, sendo cerca de 10 min de carro. Foi inaugurado em 2022 e está implantado em um complexo de 25 mil m<sup>2</sup>, às margens da RS 235, com área total de 11 mil m<sup>2</sup>, sendo 5 mil m<sup>2</sup> destinados exclusivamente às atrações do parque. Na Figura 15 apresenta-se o mapa do parque.

<sup>8</sup> O Melhores Destinos é o maior site de divulgação de promoções de viagens do Brasil e está ativo desde 2008.

Figura 15 – Mapa do Parque Vila da Mônica



Fonte: Vila da Mônica (2024).

O parque possui a temática baseada nas histórias da Turma da Mônica, criada por Maurício de Souza. A Vila da Mônica representa o bairro do Limoeiro e reúne mais de 20 atrações, como pode ser visto no Quadro 3. O horário de funcionamento é das 9h45 às 17h, em dias específicos da semana.

Quadro 3 – Produto turístico Vila da Mônica

| <b>Estrutura Vila da Mônica</b>                                |  |
|--|--|
| <b>Atrações</b>  | Academia de teatro, Ateliê da Marina, Canteiro de Obras, Carrossel do Chico Bento, Casa da Magali, Casa da Milena, Casa da Mônica, Casa do Cascão, Casa do Cebolinha, Casa do Louco, Casa do Luca, Cidade dos Carrinhos, Corpo de bombeiros, Dinolândia, Hospital Veterinário, Hotel Pet melhor amigo, Jardim das Estrelas, Laboratório do Franjinha, Arquitetura, Praça Sansão, Roda gigante e Terminal da Vila |
| <b>Equipamentos (lojas, restaurantes, cafés, entre outros)</b> | Loja de souvenirs, empório Nhô Lau, praça de alimentação, Doceria da Vila, Clubinho da turma(sala com cadeiras, sofás e tv, ambiente livre de poluição sonora), salões de festas, banheiros, guarda-volumes e espaço família   |
| <b>Suporte ao cliente</b>                                      | Recepção/Bilheteria  |

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

São 110 colaboradores que contribuem para o recebimento de até 1200 visitantes por dia. O projeto do parque ganha destaque pela preocupação com a sustentabilidade, a acessibilidade e o bem-estar do visitante. O parque possui a Certificação LEED Platinum que representa o mais alto patamar que uma edificação consegue alcançar a nível de sustentabilidade e desempenho e, conseqüentemente, menor impacto ambiental. A Vila da Mônica está em busca da Certificação WELL Platinum que é medida através da qualidade do ar, da pureza da água, do acesso à luz natural, dos níveis de iluminação, do som, da acessibilidade, entre muitos outros atributos. Já existe um posicionamento do parque em relação a implantação de piso tátil.

Conforme pesquisa realizada pelo site Melhores Destinos<sup>9</sup> em 2023, o Vila da Mônica estaria entre os 10 melhores parques de diversão do Brasil, ocupando a sexta posição.

### 3.3.3 Os participantes e as suas peculiaridades

Cada participante deste estudo teve um papel fundamental. Alguns se

<sup>9</sup> O Melhores Destinos é o maior site de divulgação de promoções de viagens do Brasil e está ativo desde 2008.

permitiram ser sujeitos de estudo, outros foram ajudantes na visitação e ainda grandes incentivadores da pesquisa, apoiando em momentos de dúvidas ou dificuldades. A autora considera imprescindível humanizar este estudo falando um pouco sobre cada um dos nove participantes diretos. Afinal, este é um estudo sobre a experiência humana, portanto, a parte principal são as pessoas. Porém, os nomes dos participantes foram alterados com a finalidade de garantir a confidencialidade dos dados e anonimato dos participantes.

### 3.3.3.1 Participantes com deficiência visual

Adriano tem 52 anos e é natural de Nova Petrópolis, onde reside atualmente. Ele trabalhou com a agricultura quando criança, mas quando chegou a adolescência trabalhou no setor calçadista e, ainda, quando adulto foi mecânico até o momento da aposentadoria. Ele adora caminhar com os cachorros, na chácara onde reside. Gosta de cozinhar, fazer pães caseiros, ajudar nas tarefas domésticas e nas tarefas das filhas. Adriano faz inglês, musculação e ama dançar no grupo de danças germânicas. Tem um forte apreço pelas caminhadas ao ar livre, pelo turismo de aventura, pelos bailes típicos e pelo tempo de qualidade com os amigos e família. Sua jornada com a deficiência visual iniciou em 2013 quando perdeu a visão de forma total, por conta de um acidente de trabalho.

Rodrigo tem 40 anos e é natural de Curitiba, no estado do Paraná. Atualmente reside em Nova Petrópolis com sua esposa Joana. Ele trabalhou nas áreas de tecnologia, atendimento ao cliente e automobilística, por muitos anos. Atualmente empreende no segmento de varejo e participa de iniciativas de inclusão e responsabilidade social. Nas horas vagas, Rodrigo gosta de ouvir música e viajar. Sua história com a deficiência visual ocorreu quando tinha dois meses de idade, em decorrência de um tumor de córnea. Rodrigo perdeu completamente a visão.

Carlos é natural de Caxias do Sul, onde reside atualmente. É formado em administração pela Universidade de Caxias do Sul e trabalha na Prefeitura Municipal de Caxias do Sul como agente administrativo. Carlos gosta de ler, assistir filmes e séries, com forte apreço pelo gênero do suspense. Ele gosta de cozinhar com a família e os amigos mais próximos. Adora cachorros e gosta de ouvir música, que partem das bandas e cantores mais marcantes da história até os mais recentes lançamentos. Sua jornada com a deficiência visual é por conta de uma doença congênita, chamada de

Toxoplasmose. A contaminação ocorreu no final da gestação e por conta disso ele tem visão subnormal em ambos os olhos.

Joana tem 40 anos, é natural de Bento Gonçalves, porém reside atualmente em Nova Petrópolis juntamente com Rodrigo, outro participante deste estudo. Joana sempre esteve ligada à área da educação, seus pais e tios foram professores. Ela é formada em Letras pela Universidade de Caxias do Sul e já trabalhou com produção de materiais especializados para pessoas com deficiência visual e impressão Braille. Atualmente administra uma empresa junto com seu esposo, onde prestam serviço de consultoria em acessibilidade e projetos culturais.

Além da educação, Joana trilha os caminhos das terapias integrativas, como reiki, florais e aromaterapia. Ela ama a natureza, as plantas e afirma em trecho da entrevista que *“existe uma sintonia muito forte entre eu e tudo que tenha a ver com a terra e o que ela pode oferecer de melhor para a nossa vida. Ter contato com a natureza me faz bem, é meu combustível e inspiração”*. Além disso, Joana tem um apreço por artesanato, por cuidar da casa, ler bons livros, estar com pessoas e compartilhar experiências. Sua história com a deficiência visual iniciou ainda recém-nascida, de forma prematura, quando teve complicações relacionadas à incubadora e perdeu completamente a visão.

### 3.3.3.2 Acompanhantes sem deficiência visual

Andressa tem 17 anos e é natural de Caxias do Sul, mas foi criada e reside em Nova Petrópolis. Andressa é filha de Adriano, uma das pessoas com deficiência visual participantes deste estudo. Ela está cursando o último ano do ensino médio e fazendo curso para o ENEM e o vestibular da UFRGS. Andressa adora estar com os amigos, dançar no grupo de danças germânicas e praticar esportes, com apreço pela corrida. Para Andressa a deficiência do seu pai os tornou mais próximos, ela afirma que gosta de ajudar e mantê-lo por perto. Porém, a deficiência dificultou muito a liberdade de ir e vir.

Carol tem 53 anos, é natural de Feliz, mas reside em Nova Petrópolis. Carol é esposa de Adriano. Ela adora fazer caminhadas e dançar no grupo de danças. Carol afirma que *“Quando soube que o Adriano tinha perdido a visão, achei que nosso mundo tinha acabado. Mas como sempre, nos unimos e seguimos em frente, um ajudando o outro.”* Ela finaliza dizendo que sente que a família está mais unida com

a chegada da deficiência.

Gustavo tem 24 anos, é natural de Nova Petrópolis, onde reside atualmente. Ele foi a ponte entre as pessoas com deficiência visual de Nova Petrópolis que participaram deste estudo e a autora. Gustavo participa de um grupo de danças folclóricas alemãs, o mesmo que Carol, Andressa e Adriano. São amigos de longa data e, juntos, através da dança, promovem a cultura proveniente da imigração alemã. Nas horas vagas Gustavo gosta de se dedicar a manutenção da sua Brasília, considerada um “carro de estimação” e pesquisar conteúdos relacionados a mecânica de carros antigos. Ele adora ir ao cinema e aprecia uma boa comédia *stand up*.

#### 3.3.3.3 A autora

Letícia Pegorine dos Santos tem 24 anos, é natural de Caxias dos Sul, onde reside atualmente. A autora busca a sua formação em turismo, pela Universidade de Caxias do Sul, sendo sua primeira graduação. Letícia é prima de Carlos e amiga do restante dos participantes deste estudo. Ela trabalha na área comercial de uma encadernadora de álbuns e está em transição de carreira para uma oportunidade na área de turismo. Em seu tempo livre, Letícia gosta de ler, passear, estar com a família e amigos, assistir comédias e praticar esportes radicais.

### 3.4 COLETA DE DADOS

Os pesquisadores qualitativos tendem a coletar dados no campo e no local em que os participantes vivenciam a questão ou problema que está sendo estudado. Os indivíduos analisados não são levados para um laboratório (uma situação artificial) e, geralmente não são enviados instrumentos para preencherem. Essas informações mais particulares são coletadas por meio de conversa direta com os participantes e da observação de como eles se comportam e agem dentro de seu contexto, o que configura uma característica importante da pesquisa qualitativa. No ambiente natural, os pesquisadores têm interações frente a frente, frequentemente se estendendo por um período prolongado (Creswell, 2007)

Segundo Marconi e Lakatos (2017), a entrevista é uma forma de conversa que se dá em um encontro entre duas pessoas, em que uma, estimulada por questionamentos do entrevistador, fornece informações a respeito de determinado

assunto. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social.

Levando em consideração o contexto e o objeto de estudo desta pesquisa, foi realizada uma entrevista semiestruturada, na qual existe uma combinação de perguntas, estruturadas e não estruturadas, permitindo a flexibilidade. Tendo como vantagens o equilíbrio entre a padronização e a exploração profunda de tópicos.

Foram realizadas perguntas não padronizadas, deixando o entrevistado falar à vontade e, depois, ajudá-lo com outras perguntas, entrando em mais detalhes. Para não confundir o entrevistado, foi feita uma pergunta de cada vez e, primeiro, as que não tenham probabilidade de ser recusadas. Deve-se permitir ao informante restringir ou limitar suas informações.

#### **3.4.1 Visita *in loco* da pesquisadora**

Em abril de 2024, a autora realizou sua primeira visita aos parques Vila da Mônica e Snowland. Esta ocorreu sem o acompanhamento de pessoas com deficiência visual. A finalidade desta visita foi de conhecer previamente os parques, para uma maior contextualização do estudo e, ainda, buscar mapear situações que poderiam ser determinantes na experiência de visitantes com deficiência visual.

A autora considera esta etapa imprescindível para o estudo, pois desta forma foi possível realizar a segunda visita aos parques totalmente focada na observação da experiência dos participantes.

#### **3.4.2 Visita de pessoas com deficiência visual**

No dia quatorze de setembro de dois mil e vinte e quatro foi realizada a visita aos parques, objetos deste estudo: Vila da Mônica e Snowland, em Gramado/RS.

Esta foi planejada pela autora, considerando a disponibilidade de cada um dos participantes, bem como a viabilidade logística. Os participantes estavam divididos em dois carros próprios. No Quadro 4 apresenta-se o cronograma da visita, expondo os detalhes das atividades desenvolvidas.

Quadro 4 – Cronograma de visitação

| <b>Horário</b> | <b>Atividade</b>  |
|----------------|---|
| <b>8:15</b>    | Encontro entre a autora e os demais participantes do estudo |
| <b>8:30</b>    | Saída de Nova Petrópolis em direção a Gramado               |
| <b>9:15</b>    | Chegada à Vila da Mônica - Gramado                          |
| <b>9:45</b>    | Abertura do Parque - Vila da Mônica - Gramado               |
| <b>9:55</b>    | Início da visitação - Vila da Mônica - Gramado              |
| <b>12:50</b>   | Fim da visitação - Vila da Mônica - Gramado                 |
| <b>13:00</b>   | Saída da Vila da Mônica para o Snowland                     |
| <b>13:20</b>   | Entrada no parque   |
| <b>13:30</b>   | Almoço no Snowland  |
| <b>14:30</b>   | Início da visitação no Snowland                             |
| <b>17:30</b>   | Fim da visitação no Snowland                                |
| <b>17:50</b>   | Retorno de Gramado para Nova Petrópolis                     |

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A autora optou por criar um roteiro previamente para garantir que a visita fosse focada somente nos dois parques, objetos deste estudo, e, também para dar credibilidade ao estudo, facilitando a experiência dos participantes com deficiência visual.

### **3.4.3 Entrevistas com pessoas com deficiência visual**

Conforme Creswell (2007), a ideia por trás da pesquisa qualitativa é a seleção intencional dos participantes ou dos locais que podem auxiliar de forma mais efetiva o pesquisador no entendimento do problema e da questão de pesquisa. Por conta disso escolheu-se realizar, com pessoas que nasceram cegas, que adquiriram a cegueira ao longo da vida e com indivíduos com baixa visão, entrevistas semiestruturadas (Dencker, 2007), para garantir a liberdade do pesquisador de explorar mais amplamente as questões que considerasse pertinentes, conforme sugere Creswell (2007).

As entrevistas exigem a operação em dois níveis ao mesmo tempo:

satisfazendo as necessidades de sua linha de investigação enquanto, simultaneamente, apresenta questões “amigáveis” e “não ameaçadoras” em suas entrevistas abertas, conforme Yin (2010). Durante a formulação das perguntas, utilizou-se a visão de Becker (1998) que aponta a importante diferença em formular, realmente, a questão “por que” a um informante (que, em sua visão, cria defensividade por parte do informante), comparando-a à formulação de uma questão “como” – sendo esta última, de fato, sua maneira preferida de abordar qualquer questão “por que” em uma conversa real.

A seguir são apresentadas as perguntas que foram utilizadas na fase prática deste estudo, que ocorreu entre agosto e setembro de 2024. Estas estão baseadas na fase 1 do HCD: Ouvir (Hear). Nesta fase, o objetivo é compreender profundamente as necessidades, desejos e comportamentos dos visitantes com deficiência visual. As perguntas focam na coleta de histórias, experiências e inspirações.

### **Entrevistas com Visitantes com Deficiência Visual:**

#### 1. Sobre a Experiência Geral:

- Como foi sua experiência geral visitando o parque Snowland/Vila da Mônica?
- Quais foram os maiores desafios que você encontrou durante sua visita?

#### 2. Sobre Acessibilidade:

- Como foi navegar pelo parque?
- Como você avaliaria a sinalização e a informação disponível no parque?
- Você encontrou dificuldades? Quais?

#### 3. Sobre Serviços e Atendimento:

- Como foi o atendimento da equipe do parque em relação às suas necessidades específicas?
- Quais serviços você utilizou e qual a sua percepção para estes serviços para pessoa com deficiência visual?

#### 4. Sobre Experiência Sensorial:

- Quais aspectos da visita foram mais memoráveis para você em termos de sons, cheiros, texturas etc.?

- Houve algo que você gostaria de experimentar de forma diferente para tornar sua visita mais agradável?
- Você tem alguma outra consideração? Pergunta livre.

#### **3.4.4 Observação participante da pesquisadora**

A utilização da observação participante como meio de adentrar o mundo social do indivíduo já é de grande conhecimento de antropólogos e sociólogos. Em empresas e organizações, a ação é crescente e fértil, pois facilita o acesso do pesquisador no campo escolhido. Ou seja, o pesquisador está entre o pesquisado em suas ações e pode dessa forma sentir suas reações e sensações quando são criadas a fim de entendê-las e porventura modificá-las no ambiente propício, conforme (Angelo, 2013).

Neste caso, os dados são as respostas às indagações, ou seja, a observação de campo vai dando indícios de respostas, a partir de nossas indagações, conforme o pesquisador vai a campo e observa o objeto e anota tudo o que teve de impressões. Trata-se de se alocar o investigador no contexto físico a ser estudado, e de criar condições para a coleta de informações, dados e evidências através dos olhos e percepções do pesquisador.

O papel do observador participante requer, ao mesmo tempo, desprendimento e envolvimento pessoal. A extrema flexibilidade da observação participante constitui-se em oportunidades e ameaças. Fatores de contaminação podem provocar distorções sobre as interpretações dos fenômenos sob estudo pelo viés sociocultural do observador, ou seja, o viés de partilhar seus valores e perspectivas da sua cultura. Bem como o viés profissional-ideológico, que induz à seletividade da observação, além dos vieses decorrentes do relacionamento interpessoal, viés emocional e viés normativo acerca da natureza do comportamento humano.

A evidência observacional é frequentemente útil para fornecer informação adicional sobre o tópico a ser estudado (Yin, 2010), porém o observador deve ter competência para observar e obter informações, dados e evidências com imparcialidade, sem contaminá-los com suas próprias opiniões e interpretações. Paciência, imparcialidade e ética são atributos necessários ao observador (Martins; Theóphilo, 2016).

Neste estudo a observação tem duas fases principais: **observação inicial** do

pesquisador dentro dos locais que são objetos desta pesquisa e a **observação da experiência** de pessoas com deficiência visual dentro dos parques. A primeira etapa se deu pela primeira visita aos parques Vila da Mônica e Snowland, realizada sem o acompanhamento de pessoas com deficiência visual, para investigação inicial da estrutura dos parques, bem como atendimento e a experiência de modo geral, que foram detalhadas do item 3.4.1 deste estudo. Já a segunda etapa se deu com a visita junto com pessoas com deficiência visual para observação de pontos estratégicos, essenciais para este estudo, bem como para identificação de possíveis novos pontos de atrito dentro da experiência da pessoa portadora de deficiência visual.

Neste estudo foi utilizado o seguinte roteiro de observação:

- **Parte estrutural dos parques** - acesso inicial aos parques, sinalização, acesso a banheiros, acesso a atrações e atividades dentro dos parques, elevadores, rampas de acesso, placas em braille, organização das áreas de alimentação, piso tátil, condições dos espaços de circulação e o mapa dos parques;
- **Atendimento e suporte ao cliente** - central de atendimento ao cliente, atendimento em caso de emergências, preparação das equipes para receber pessoas com deficiência, hospitalidade, empatia, proatividade;
- **Situações dentro da visita** - Tempo em filas, organização e divulgação das atrações, poluição sonora.

### 3.5 TRATAMENTO DOS DADOS

A análise de dados é uma etapa crucial em qualquer pesquisa científica, pois permite transformar dados brutos em informações significativas que respondem às questões de pesquisa. Neste trabalho, a análise foi realizada em duas etapas principais: o método de análise de conteúdo e a triangulação de dados.

#### 3.5.1 Método de análise de conteúdo

Neste estudo específico, as entrevistas realizadas com visitantes com deficiência visual, foram transcritas com a ajuda de Joana, uma das participantes com deficiência visual e submetidas à análise de conteúdo pela autora. O processo seguiu as orientações de quatro autores, incluindo a leitura minuciosa dos dados, a confiança, a categorização e a interpretação dos resultados. Esse método possibilitou uma

compreensão aprofundada das vivências e percepções dos participantes, destacando os principais desafios e oportunidades para aprimorar a acessibilidade e a experiência dos visitantes.

Foi utilizada a Análise Crítica do Discurso (ACD) proposta Norman Fairclough (1992; 2003) para considerar a relação entre linguagem e poder. Fairclough propõe um modelo de análise que contempla três dimensões: o texto (análise linguística), a prática discursiva (produção e interpretação do texto) e a prática social (contexto social mais amplo). Aplicar estas dimensões pode ajudar a identificar como o discurso sobre acessibilidade é moldado pela estrutura e pelas interações no ambiente turístico.

O autor van Dijk (2008) propõe uma abordagem cognitiva que examina como os discursos refletem a estrutura cognitiva dos participantes. No contexto deste trabalho, pode ajudar a entender como as percepções das pessoas com deficiência visual são formadas e influenciadas pelo ambiente turístico.

Neste estudo, será utilizado também os estudos do autor Michel Foucault (1969). O autor sugere que o discurso é um veículo para o poder, influenciando a experiência dos indivíduos. Aplicar uma perspectiva foucaultiana pode ajudar a identificar como as normas sociais sobre deficiência moldam o discurso e a experiência dos entrevistados.

E, por fim, foi utilizada a Análise de Conteúdo de Laurence Bardin (2011) complementando a análise de conteúdo tradicional com uma abordagem mais focada nas diferentes dimensões semânticas e categóricas do discurso, como diferentes categorias interagem (por exemplo, a categoria de acessibilidade física com a de atendimento personalizado). Para auxiliar na organização da análise do conteúdo, utilizou-se o Quadro 5 como referência.

Quadro 5 – Métodos de análise do conteúdo

(continua)

| <b>Etapas da Análise</b>             | <b>Autores</b>          | <b>Passo a Passo de Implementação</b>   |
|--------------------------------------|-------------------------|---|
| <b>Análise Textual</b>               | Fairclough (1992, 2003) | - Identificar palavras e expressões recorrentes.  |
| <b>Análise da Prática Discursiva</b> | Fairclough (1992, 2003) | - Avaliar como os discursos são reproduzidos e interpretados.   |
| <b>Análise da Prática Social</b>     | Fairclough (1992, 2003) | - Investigar o contexto social que influencia a construção dos discursos, como as normas sociais e valores de acessibilidade. |

(conclusão)

|                              |  |   |
|------------------------------|--|---|
| <b>Mapeamento de Temas</b>   | Van Dijk (2008)                        | - Identificar temas centrais e subtemas nas falas dos entrevistados.  |
| <b>Análise Cognitiva</b>     | Van Dijk (2008)                        | - Explorar crenças e valores dos participantes, identificando como a deficiência visual molda suas experiências e percepções. |
| <b>Categorização Cruzada</b> | Bardin (2011)                          | - Comparar os dois parques e identificar divergências ou convergências nas experiências.                                      |
| <b>Síntese e Conclusões</b>  | Fairclough, Van Dijk, Foucault, Bardin | - Resumir os principais achados, identificando interações entre discurso, prática social e cognição.                          |

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Ao longo da análise de dados foram utilizadas as técnicas de forma simultânea, criando linhas de raciocínio conectadas umas às outras a partir dos principais tópicos abordados no estudo.

### 3.5.2 Triangulação de dados

A triangulação de dados é uma técnica utilizada para aumentar a credibilidade e validade dos resultados da pesquisa. De acordo com Denzin (1978), a triangulação envolve o uso de múltiplas fontes de dados, métodos, investigadores e teorias para verificar a consistência das informações e interpretações.

A triangulação de dados pode ser aplicada de várias formas. Neste estudo, são utilizados três principais tipos de triangulação: metodológica, de dados e de investigadores. A triangulação metodológica envolve a utilização de diferentes métodos de coleta de dados, como entrevistas, observações e análise documental. A triangulação de dados refere-se à comparação de informações obtidas de diferentes fontes, como entrevistas com diferentes grupos de participantes. A triangulação de investigadores envolve a participação de múltiplos pesquisadores na análise dos dados, permitindo a comparação e validação das interpretações individuais.

Aplicar a triangulação de dados neste estudo ajuda a validar os achados da análise de conteúdo. Esta abordagem permite uma visão mais completa e precisa dos problemas e soluções, aumentando a confiabilidade dos resultados e proporcionando uma base sólida para futuras recomendações e implementações.

Em síntese, a combinação do método de análise de conteúdo e da triangulação de dados proporcionará uma análise robusta e confiável, garantindo que

os resultados deste estudo reflitam com precisão as experiências e necessidades dos visitantes com deficiência visual nos parques Snowland e Vila da Mônica. Esta abordagem metodológica não apenas fortalece a validade dos achados, mas também oferece *insights* valiosos para a melhoria contínua da acessibilidade e inclusão nos parques temáticos.

### 3.6 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

A pesquisa em seres humanos tem o compromisso de resguardar a integridade de todos os envolvidos. Este resguardo envolve questões sobre a preservação da privacidade, a minimização de riscos e desconfortos, a busca de benefícios, a não discriminação e a proteção de grupos de pessoas vulneráveis. Neste estudo foi utilizado um método no intuito de proteger os indivíduos estudados: a utilização de consentimento livre e esclarecido.

#### 3.6.1 Consentimento informado

Entende-se por Processo de Consentimento Livre e Esclarecido todas as etapas a serem necessariamente observadas para que o convidado a participar de uma pesquisa possa se manifestar, de forma autônoma, consciente, livre e esclarecida.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, foi elaborado pela pesquisadora responsável em linguagem acessível à compreensão do participante da pesquisa. A proteção do participante da pesquisa constitui a razão fundamental das Normas e Diretrizes Brasileiras que ordenam as pesquisas envolvendo seres humanos, incluindo as Resoluções nº 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde - CNS, (Brasil, 2012c). Procedimentos para obtenção do consentimento dos participantes será conforme a Lei nº 14.874, de 28 de maio de 2024.

O TCLE deverá ser obtido após o participante da pesquisa e/ou seu responsável legal estar suficientemente esclarecido de todos os possíveis benefícios, riscos e procedimentos que são realizados e fornecidas todas as informações pertinentes à pesquisa. No Apêndice A está o Termos de Consentimento Livre e Esclarecido elaborado pela autora.

### **3.6.2 Confidencialidade e anonimato**

Conforme Lei nº 14.874, de 28 de maio de 2024, que dispõe sobre princípios, diretrizes e regras para a condução de pesquisas com seres humanos por instituições públicas ou privadas e institui o Sistema Nacional de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, o presente estudo seguirá com o Processo de Análise Ética de Pesquisa. Ele cita no 17º Artigo que todos os envolvidos na condução, no acompanhamento, na avaliação ou na aprovação da pesquisa que tiverem acesso direto aos registros dela, para verificar o cumprimento dos procedimentos e da legislação aplicável e a validade ou a integridade dos dados, deverão zelar pela preservação da confidencialidade dos dados e do anonimato do participante da pesquisa, de acordo com a legislação vigente (Brasil, 2024).

Conforme as normas citadas, nenhuma informação será divulgada caso não se encaixe nos objetivos de análise deste estudo.

## 4 ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo, a autora traz o desenvolvimento das análises dos dados obtidos ao longo deste estudo. Eles são divididos conforme cada etapa. O início se dá com a visita *in loco* da pesquisadora aos parques Vila da Mônica e Snowland, partindo para a visita das pessoas com deficiência visual nos respectivos parques. Após os relatos de visita a autora parte para o registro das entrevistas com os participantes e, então, é realizada a análise do discurso via pesquisadora. Para o fechamento da análise de dados é realizada uma síntese das análises.

### 4.1 VISITA *IN LOCO* DA PESQUISADORA

Em abril de 2024, a autora fez sua primeira visita aos parques Vila da Mônica e Snowland, sem a presença de pessoas com deficiência visual. O objetivo dessa visita foi conhecer os parques antecipadamente, proporcionando uma melhor contextualização do estudo, além de identificar situações que poderiam impactar a experiência de visitantes com deficiência visual. A autora considera essa etapa fundamental para a pesquisa, pois possibilitou uma segunda visita totalmente voltada à observação da experiência dos participantes.

#### 4.1.1 VLP Vila da Mônica

Neste tópico é abordado a breve análise realizada pela autora em sua primeira visita ao parque Vila da Mônica com foco nas particularidades do parque, que podem representar desafios ou facilidades perante a acessibilidade e a qualidade da experiência de visitantes com deficiência visual.

O parque possui um posicionamento oficial a favor das adaptações para garantir a acessibilidade, inclusão e bem-estar dos visitantes. É notável a preparação da equipe de colaboradores para o atendimento ao público, com destaques para empatia e cordialidade. Os colaboradores abordados pela autora, possuíam o entendimento do todo e conseguiram sanar todas as dúvidas sobre a estrutura básica e funcionamento do parque.

O contato direto com os personagens da Turma da Mônica foi um fator imprescindível para construir uma boa experiência ao deficiente visual, visto que

existe a possibilidade do toque físico como forma de reconhecimento dos personagens. Além disso, em diversas atrações do parque há uma enorme interação entre os colaboradores e os visitantes, enfatizando a hospitalidade como fator diferencial dentro do atrativo.

A área de circulação dentro da Vila da Mônica é grande, sendo um fator positivo para pessoas portadoras de deficiência e que necessitam de acompanhante ao seu lado ou ainda do uso de bengala especial para locomoção. Existem elevadores para acesso ao segundo andar do parque.

No Quadro 6, a autora traz o levantamento inicial dos pontos positivos e negativos que afetam a qualidade da experiência de pessoas com deficiência visual no parque Vila da Mônica.

Quadro 6 – Vila da Mônica para pessoas com deficiência visual

| <b>Vila da Mônica para pessoas com deficiência visual</b>         |  |
|---|--|
| <b>Pontos positivos</b>   | <b>Pontos negativos</b>  |
| Acessibilidade no estacionamento, no hall de entrada e bilheteria | Em diversas atrações a maioria dos estímulos se dão de forma visual  |
| Boa sinalização dentro do parque                                  | Logo na entrada, a atividade de tirar fotos não é inclusiva  |
| Primeiro balcão de atendimento da bilheteria é para PCD           | A loja possui pouco espaço de circulação e contém muitos objetos em que as pessoas com deficiência visual podem esbarrar |
| Ambientes espaçosos, muitos lugares para sentar-se                | O trenzinho pode ser uma ameaça para um deficiente visual desacompanhado ou desorientado                                 |
| Banheiro para deficientes, de fácil acesso                        |  |
| Placas com comunicação em Braille nos banheiros                   |  |
| Mapa do parque online   |  |
| Cronograma de atrações organizado                                 |  |
| Há projeto de implantação de piso tátil                           |  |

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

#### 4.1.2 VLP Snowland

Neste tópico é abordado a breve análise realizada pela autora em sua primeira visita ao parque Snowland com foco nas particularidades do parque, que podem representar desafios ou facilidades perante a acessibilidade e a qualidade da experiência de visitantes com deficiência visual.

No âmbito de atendimento e suporte ao cliente, nota-se a falta de entendimento do todo por parte das equipes, visto que a autora questionou alguns colaboradores sobre atrações específicas e os mesmos não sabiam das informações ou mesmo indicar outro colaborador que tivesse acesso às informações. Em caso de recebimento de pessoas com deficiência, um colaborador do parque é direcionado para acompanhar o grupo ou indivíduo. Porém, conforme um dos gerentes do parque que realizou a visita guiada, os colaboradores não receberam nenhum treinamento prévio em relação a pessoas com necessidades especiais. Na área de retirada de roupas de neve, luvas e botas, há pouca sinalização e praticamente nada de orientação por parte dos funcionários. Por ser um parque grande, precisa se direcionar para a central de atendimento ao cliente toda vez que surgirem dúvidas, com certeza tomaria boa parte do tempo de visitação.

Existe um crachá de identificação de PCD. Talvez a identificação da pessoa com deficiência desperte a empatia em outros visitantes, mas é importante entender até que ponto esse tipo de identificação é confortável para quem é portador da deficiência e para os familiares. O parque possui um ambiente com grande esfera comercial, em todos os ambientes e atrações existem ofertas com o propósito de fazer o visitante consumir mais produtos ou serviços além do ingresso inicial.

Em relação a estrutura, o parque poderia se adaptar tranquilamente para as pessoas com deficiência visual. Logo na entrada, há uma fila com rampa para acesso de pessoas com entrada VIP ou algum tipo de necessidade especial. Existem elevadores de acesso para os três andares, porém o parque é muito grande e as áreas de circulação são bastante estreitas ou com muitos obstáculos. Para pessoas com deficiência visual que necessitam andar com um acompanhante, que tem que ficar obrigatoriamente ao seu lado para caminhar, ou que precisará usar a bengala especial para locomoção seria complicado pois certamente ele iria esbarrar em muitas pessoas e objetos.

No Quadro 7, a autora traz o levantamento inicial dos pontos positivos e

negativos que afetam a qualidade da experiência de pessoas com deficiência visual no parque Snowland.

Quadro 7 – Snowland para pessoas com deficiência visual

| <b>Snowland para pessoas com deficiência visual</b>  |   |
|--|---|
| <b>Pontos positivos</b>  | <b>Pontos negativos</b>   |
| Acesso inicial ao parque diferenciado para pessoas com deficiência ou com pacotes especiais, sendo por rampa de acesso | Pouca sinalização/sinalização confusa na área de retirada de roupas, luvas e botas para entrada na neve |
| Atrações simultâneas, bem-organizadas e divulgação da programação de horários com anúncio por voz em todo parque       | Não possui piso tátil em nenhum ambiente  |
| Pouco tempo na fila para atividades na neve  | Não possui comunicação em braille   |
| Central de atendimento ao cliente e sala de atendimento às emergências   | Alto índice de poluição sonora  |
| Comércio no interior do parque   | Equipe de colaboradores pouco hospitaleira, atendimento frio e pouco empático                           |
| Não há limite de entrada e saída da área de neve por visitante   | Dificuldade para encontrar banheiros  |
| Elevadores   | Poucas áreas para sentar-se, sem estar dentro das vilas gastronômicas                                   |
| PCD tem direito a levar um acompanhante sem custo  |   |
| PCD tem identificação e pode escolher ter o acompanhamento de um colaborador do parque                                 |   |
| A neve e as mudanças de temperatura podem ser estímulos sensoriais únicas para o deficiente visual                     |   |

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

## 4.2 VISITA DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Nos próximos capítulos a autora traz o detalhamento da visitação em cada um

dos parques objetos deste estudo, incluindo a sua percepção sobre pontos que ganharam destaque na construção da experiência dos visitantes com deficiência visual.

#### 4.2.1 VPDV Vila da Mônica

Desde o momento em que aceitaram participar do estudo, Adriano, Roger, Joana e Carlos se mostraram interessados e super prestativos. O que facilitou o agendamento da data da visita e, também das entrevistas.

Para o dia da visita foi marcado um encontro entre todos os participantes em frente à casa de Joana e Roger, para uma conversa inicial e em seguida a partida em direção a Gramado. Neste momento, a autora iniciou agradecendo aos participantes por terem aceitado participar do estudo, passou o cronograma do dia e reforçou a proposta do estudo e o objetivo da visita:

*[...] a ideia é irmos aos parques, aproveitar e viver as experiências de fato. E depois entender o que poderia ser diferente, o que cada um sentiu falta, quais os pontos fracos e fortes de cada parque e assim por diante. Não se preocupem em ficar analisando coisas, situações e pessoas o tempo todo. O ideal é captar o que vem naturalmente à mente durante a visitação, o que chama atenção, tanto de forma positiva quanto negativa, que eu acredito ser o que caracteriza a experiência de fato. Fiquem tranquilos, quando fizermos as entrevistas também, vão ser em dias que vocês puderem, online e serão como uma conversa em que vocês vão contar como foi o passeio.*

Os participantes iniciaram o trajeto entre Nova Petrópolis e Gramado, sendo pouco mais de 34 km. Após 40 minutos de estrada, chegaram ao estacionamento do parque Vila da Mônica. Ao chegarem no estacionamento da Vila da Mônica, Joana já notou que havia caixas de som espalhadas pelo mesmo, dando início a experiência sensitiva no local. Estava tocando uma música da turma da Mônica. Conforme os participantes foram saindo do carro e se direcionando para a porta de entrada do parque, foram ouvindo a música e a autora foi descrevendo como o estacionamento era organizado: por placas com letras, cores e desenhos dos pets da turminha. Foi nesse momento que a autora percebeu a necessidade de descrever os ambientes, principalmente para Joana e Roger, que nunca tiveram a oportunidade de ver os personagens da Turma da Mônica, e, também os objetos no geral. Já para Adriano e Carlos a situação já era mais tranquila, ambos já tinham tido contato com as clássicas histórias em Gibi. Adriano possui memória visual, por já ter enxergado boa parte de

sua vida e Carlos consegue ver ao se aproximar dos objetos.

O grupo esperou no hall de entrada até o momento do parque abrir. No local também havia som ambiente. Já no momento de falar com a responsável por receber o grupo, foi perceptível a hospitalidade da equipe e interesse em receber os participantes do estudo. A responsável pelo parque prontamente passou os ingressos nas catracas de entrada e abriu a entrada para PCD. Adriano, Roger, Joana e Carlos entraram no parque sem dificuldades. Todos foram recebidos com um “bom dia” por parte dos colaboradores presentes. A Figura 16 traz a imagem dos primeiros momentos dos participantes dentro do parque.

Figura 16 – Primeiros momentos na Vila da Mônica



Fonte: Acervo da autora (2024).

O grupo foi apresentado a um colaborador, que se mostrou muito empático e simpático. Ele foi o guia intitulado pela responsável, para fazer o acompanhamento das pessoas com deficiência visual pelo parque. Já ao longo das primeiras interações do grupo com o guia, ficou claro o cuidado com o uso das palavras, buscando sempre descrever os ambientes com um tom lúdico, a fim de incentivar a imaginação das pessoas com deficiência visual, mas ao mesmo tempo levando com muita seriedade a situação. Era um tom de cuidado e carinho, reconfortante e atencioso. E o mais importante, sem preconceito. Muitas vezes as pessoas com deficiência visual são tratadas como se tivessem obrigatoriamente alguma deficiência intelectual, ou como se fossem surdos também, pois as pessoas param em sua frente e começam a falar mais alto e pausadamente. É algo que não faz sentido e acaba colocando as pessoas

com deficiência visual em situações constrangedoras, insinuando que a capacidade intelectual se resume a sua deficiência física.

O primeiro ponto visitado foi a cidade dos carrinhos, conforme figura 17, na qual foram feitas duplas para dirigir os carrinhos na pista, respeitando as leis de trânsito. Para as pessoas com deficiência visual entrarem na área havia alguns degraus, mas foram facilmente enfrentados mediante a orientação das suas respectivas duplas, outros participantes que não possuíam deficiência visual, e dos colaboradores responsáveis pela atividade no parque.

A autora percebeu logo na primeira atividade que todos os colaboradores já sabiam da presença do grupo especial no parque, pois ao chegarem, o guia e o colaborador responsável apenas fizeram um sinal com a cabeça e em seguida o colaborador já iniciou sua fala sobre a atividade: “*Aqui é a nossa cidade dos carrinhos, imaginem uma pista simulando o asfalto, com faixa de pedestres, com curvas, retas etc. [...]*”. Claramente o colaborador sabia das características do grupo. Um ponto alto da visita foi justamente essa experiência de acelerar os carrinhos, dentro da atração.

Neste momento, registrados a partir da Figura 17 e Figura 18, formaram-se duplas para dirigirem juntos cada carrinho, uma pessoa acelerava e a pessoa com deficiência visual cuidava dos pedais de freio e acelerador. Para Adriano, que já dirigiu por anos, foi divertido. Para Roger e Joana foi a primeira vez que tiveram a oportunidade de acelerar para dirigir. Após a experiência, a autora e os participantes refletiram sobre a possibilidade de terem deixado as pessoas com deficiência visual assumirem o volante para terem uma experiência completa.

Figura 17 – Cidade dos Carrinhos



Fonte: Acervo da autora (2024).

Figura 18 – Pessoas com deficiência visual da Cidade dos Carrinhos



Fonte: Acervo da autora (2024).

Após, o grupo seguiu para a atração chamada “Canteiro de Obras”. Local onde existe uma temática de construção, portanto cada criança que entra recebe um colete de obras, um capacete e se diverte brincando com os blocos de lego gigantes, construindo e destruindo seus prédios. Neste momento o guia teve a delicadeza de dar cada item, citados acima, para as pessoas com deficiência visual tocarem e sentirem o formato, a textura e imaginarem a cena. Essa situação foi registrada conforme a figura 19.

Figura 19 – Experiência no Canteiro de Obras



Fonte: Acervo da autora (2024).

Ao chegarem na atração chamada de “Corpo de bombeiros”, os participantes vestiram o uniforme de bombeiros, o capacete e foram desafiados a saírem correndo pelo parque para apagar um “incêndio” que estava ocorrendo no hospital veterinário.

Ao tocar a sirene, cada uma das pessoas com deficiência visual seguiu a passos largos rumo ao hospital veterinário, sempre sendo guiados por uma outra pessoa compondo a dupla, lá havia muitas janelas onde o “Fogueissom” se escondia.

O objetivo era usar as mangueiras para acertar o fogo até apagar. As pessoas com deficiência visual foram orientadas através da voz de suas respectivas duplas, que diziam “ pra cima! Pra direita! Mais um pouco! Agora pra baixo! Esquerdaaa!”. Foi uma atividade bem dinâmica e encerrou com o grupo entrando no caminhão de bombeiros para completar a experiência e realizar muitos registros., conforme a Figura 20.

Figura 20 – Corpo de Bombeiros no bairro do Limoeiro



Fonte: Acervo da autora (2024).

Vale salientar que a todo momento, e em todas as atrações as pessoas com deficiência visual eram incentivadas a tocar nos objetos, nas paredes e afins para conseguirem imaginar o que ali havia. A atração “Casa da Magali” também foi surpreendente, conforme registros da Figura 21. Ao entrar, o grupo se deparou com uma mesa de festa na sala da casa e, também, com uma super apresentação da personagem Magali, da Turma da Mônica, falando sobre ser seu aniversário e amar comidinhas.

O interessante é que todos os vídeos, de todas as atrações, tinham o acompanhamento de luzes, legenda e áudio. O grupo cantou parabéns para a Magali

e passou para a parte interativa da casa: a cozinha. Mas antes disso foram orientados a lavar as mãos e usar uma touquinha no cabelo. Por conta do hábito de procurar o dispenser de sabão na frente da pia, e o lixo nas laterais, as pessoas com deficiência visual localizaram facilmente os objetos. Seguiram para a cozinha onde tiveram a experiência de confeitaria e experimentar seus próprios biscoitos, com caldas e confeitos.

Nesta etapa, ficou claro para a autora que a atração foi realmente surpreendente para todo o grupo e foi a única atração que envolve a audição, o tato, paladar e o olfato de uma vez só. A audição para ouvir as interações da Magali e dos “cozinheiros” da casa, o tato para encontrar a pia e o sabão para lavar as mãos, e ainda para confeitaria os biscoitos, já o paladar e o olfato para sentir o sabor e o aroma dos biscoitos e confeitos.

Figura 21 – Casa da Magali

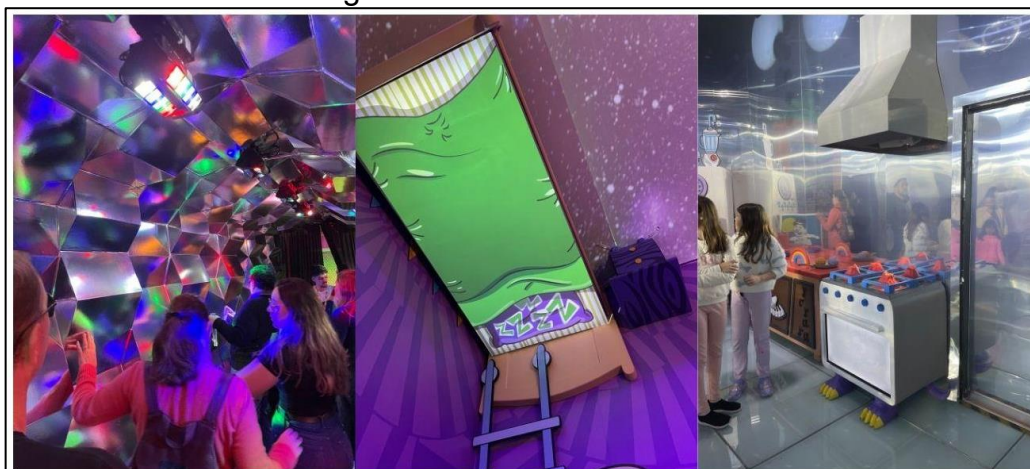


Fonte: Acervo da autora (2024).

Na “Casa do Louco” o grupo foi surpreendido por uma visita guiada dentro de uma casa totalmente fora dos padrões, onde “[...] a cama fica no teto, a bicicleta tem rodas triangulares e a televisão fica dentro da geladeira.” como já dizia o colaborador responsável pela atração. Neste momento a autora imaginou que por ser

uma atração dotada de objetos por todos os cantos, nem sempre em alto relevo, e ainda por muitos efeitos com luzes, conforme Figura 22, a experiência não seria tão encantadora. Mas ela se surpreendeu ao observar as reações de Roger e Joana, completamente surpresos e encantados, buscando imaginar como seria cada detalhe e tocando os objetos físicos. O fato de ter uma pessoa narrando os cômodos, passando cada detalhe da história, traz a sensação de estarem vivendo dentro de um dos cenários dos clássicos gibis.

Figura 22 – A Casa do Louco



Fonte: Acervo da autora (2024).

Desde o primeiro momento do passeio a autora entendeu que seria preciso guiar Adriano, Roger e Joana durante toda a visita. Já Carlos, como tem parte da visão, sentiu dificuldade apenas em enxergar as placas ou objetos mais distantes. A visita encerrou com a interação direta com os personagens da Turma da Mônica, na qual os participantes puderam conversar, tirar fotos e tocar cada um dos personagens, conforme Figura 23. Esse foi um momento crucial para completar a imaginação de Joana e Roger em relação aos personagens. Já para Adriano e Carlos o ponto forte foi reviver memórias da infância.

Figura 23 – Interação com personagens da Turma da Mônica



Fonte: Acervo da autora (2024).

Durante a visitação nenhum dos participantes com deficiência visual sentiu necessidade de usar os banheiros ou ainda acessar a praça de alimentação do parque. O grupo se despediu dos colaboradores, fizeram um registro final da visitação, conforme Figura 24. E, se direcionaram ao estacionamento para partir rumo ao parque Snowland.

Figura 24 – Grupo de participantes do estudo



Fonte: Acervo da autora (2024).

#### 4.2.2 VPDV Snowland

Ao chegar em frente ao Snowland o grupo sentiu dificuldade de encontrar estacionamento e vagas para pessoas com deficiência. Então os carros foram estacionados no bloco de estacionamento que estava aberto, o mais próximo possível. O mesmo tinha o chão de cascalho e uma escada íngreme e mal-acabada para chegar ao nível de acesso ao parque, podendo ser um ponto de dificuldade para locomoção de pessoas com deficiência visual que não tenham acompanhantes como guia. O grupo se encaminhou para a entrada que possui um acesso diferente para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, ou ainda, com ingressos especiais.

O atendimento na recepção foi muito rápido e logo a responsável por nos receber encaminhou o grupo para a entrada na área fria. Ela informou a autora que o grupo não seria guiado, mas que ela estaria na central de atendimento ao cliente, totalmente disponível caso o grupo precisasse. Cada integrante do grupo ganhou uma credencial com o seu respectivo nome e com um cordão de girassóis, conhecido como um cordão que sinaliza quando a pessoa tem uma deficiência, sendo ela perceptível ao olhar do outro ou não. De forma geral o atendimento foi muito rápido e eficiente, observa a autora

Por conta do horário, próximo às 13h, o grupo se direcionou primeiramente para a praça de alimentação. Lá a autora e os participantes buscaram uma mesa grande para o grupo acomodar-se junto para o almoço. Enquanto aguardavam, alguns dos participantes com deficiência visual utilizaram os banheiros, sem grandes dificuldades, Carlos localizou o banheiro facilmente por possuir parte da visão, Adriano, Roger e Joana precisaram ser direcionados até a porta dos banheiros, mas depois utilizaram de suas noções básicas para se localizar dentro dos mesmos.

Para o almoço a autora sentiu a necessidade de escolher apenas um estabelecimento para atender todo o grupo, para facilitar a realização dos pedidos, pagamentos e que também, possuísse um cardápio variado. Não houve nenhum tipo de suporte por parte dos estabelecimentos, a autora questionou diversos atendentes que afirmaram que os pedidos precisavam ser realizados, pagos e retirados no balcão. Para facilitar a situação, a autora escolheu um restaurante que tinha a opção de lanches e, também de pratos mais clássicos, para atender melhor a vontade de cada um dos participantes. Ela retirou os cardápios e levou a mesa para todo o grupo. Carlos leu com facilidade as opções do cardápio e fez sua escolha. Já Adriano, Roger

e Joana precisaram da ajuda dos outros integrantes do grupo para entenderem quais opções estavam disponíveis. Andressa, Carol e a autora leram as opções para eles, ajudaram na escolha, anotaram os pedidos e se direcionaram ao caixa para realizá-los. Após prontos, os pedidos foram retirados no balcão do estabelecimento e levados até a mesa. Os deficientes visuais iniciaram a refeição sem grandes dificuldades. Finalizada a refeição, o grupo se direcionou para a área de neve, onde se encontram as temperaturas mais baixas do complexo, as atividades radicais e a montanha de neve.

A autora, e os demais participantes que possuíam a visão tiveram dificuldade de localizar a entrada para a área de neve. Portanto, para as pessoas com deficiência visual, fica claro que é imprescindível ter um acompanhante que os guie pelo parque. Assim que localizaram o caminho para a área de neve, o grupo se direcionou para o setor de retirada de roupas e acessórios para a neve. Eles eram organizados por tamanho em uma espécie de corredor, onde os participantes iam andando e retirando os itens conforme seus respectivos tamanhos. Eram retirados um kit de calça + casaco impermeável, um par de botas e um par de luvas.

Neste momento os participantes com deficiência visual foram informando aos acompanhantes quais tamanhos usavam e foram realizadas as retiradas. Com isso o grupo se direcionou para a área de troca, onde existem diversas divisórias com bancos, e ganchos para pendurar as roupas e acessórios enquanto as pessoas se vestem, conforme Figura 25. Os acessórios de neve são usados por cima da roupa que cada um já estava vestindo. Roger encontrou grande dificuldade em encontrar tamanhos de casaco e calça que servissem, pois os tamanhos disponíveis eram muito menores em comparação a roupas normais usadas. Carlos não necessita de ajuda para vestir-se, pois possui parte da visão. Já Adriano, Roger e Joana precisaram de direcionamento para vestirem as roupas e acessórios.

Neste mesmo local é uma área de troca, onde os visitantes podem trocar as roupas por tamanhos maiores ou menores. A autora observou que por conta do espaço apertado, com muitos obstáculos e com grande circulação de pessoas, seria necessário que Andressa, Carol e a própria autora realizassem esse processo de troca. Após todos os participantes estarem devidamente vestidos, os objetos pessoais como bolsas, calçados e afins foram guardados em um grande armário fornecido como uma cortesia ao grupo.

Figura 25 – Área de equipagem



Fonte: Acervo da autora (2024).

O grupo se direcionou para a área de neve. No caminho foram identificados alguns obstáculos para a locomoção de pessoas com deficiência visual, incluindo para Carlos que possui parte da visão. Em toda a área de neve, desde a entrada, existem placas de plásticos no chão, conforme Figura 26, que sinalizam os caminhos que podem ser mais perigosos na neve, por ser escorregadia, e que facilitam a locomoção. Porém eles não são fixados no chão, ficam apenas sobrepostos à neve, podendo causar tropeços facilmente. De forma geral, existem muitos degraus para o acesso às atrações da área de neve.

Figura 26 – Placas táteis na neve



Fonte: Acervo da autora (2024).

Figura 27 – Área de Neve



Fonte: Acervo da autora (2024).

Ao entrarem na área de neve, todo o grupo sentiu o frio intenso e comentou sobre a sensação. Era um ambiente com bastante sons de conversa e, também o som reproduzido pelas atividades na neve. De cara, os participantes retiraram as luvas e tocaram na neve, muito gelada. Roger, que já teve a experiência de tocar na neve de verdade, afirmou que a neve não era de verdade, mas surpreendentemente parecida. Joana estava encantada com a sensação e pediu para que a autora jogasse neve sobre ela, para ter a sensação da neve em seu rosto. Carlos estava fazendo alguns registros e, também observando a grandeza da montanha de neve, conforme figura

27.

O grupo se dirigiu para a primeira atividade na neve: a descida individual em bóias por um percurso íngreme. E no caminho tiveram a experiência de passar por uma vila na neve, com um estabelecimento para tomar café e com um “lançador de neve”, que simulava um momento de nevasca. Neste momento todos os participantes passaram por baixo do lançador e tiveram a sensação de sentir a neve caindo, para Joana foi muito marcante.

Ao chegar na entrada da atividade com boia, o grupo se deparou com vários lances de escada. A todo momento os participantes com deficiência visual precisavam ser guiados, por conta do chão com neve ser muito escorregadio. Todos subiram as escadas e a autora chegou primeiro ao local de início da atividade, já identificando que havia a fila normal e uma área de acesso direto à atividade. O grupo se direcionou a este espaço e logo foi identificado pelo colaborador responsável pela atividade que apenas disse que seriam os próximos, passando na frente da fila que ali havia. O colaborador não trocou muitas palavras com o grupo, apenas foi realizando suas atividades.

O grupo participou de três atividades radicais, com boia, na área de neve. Elas eram muito semelhantes e foi preciso ajudar os participantes sem a visão a se direcionarem, tanto para a entrada quanto para a saída das atividades. Fora da área de neve, existe uma pista de patinação. Joana, Adriano e Carlos demonstraram interesse em patinar, então o grupo se direcionou para a área de equipagem. A autora questionou a equipe do parque se haveriam colaboradores para guiar os dois participantes que não possuíam a visão, e afirmaram que sim, havia dois guias que poderiam ajudar. Para entrar na pista era necessário usar o equipamento de proteção que incluía joelheiras, cotoveleiras e capacete. Após serem equipados, alguns colaboradores passaram as orientações a todos que iriam entrar na pista.

A autora, Carlos e Andressa entraram na pista e começaram a tentar patinar. Adriano e Joana foram acompanhados a todo momento por dois guias, que os ajudaram a criar segurança com o uso do equipamento e, também tentar patinar sem o apoio dos corrimões. A autora observou que nessa atividade em específico era imprescindível o acompanhamento dos guias, conforme Figura 28, visto que nenhum dos integrantes do grupo tinha experiência em patinação, impossibilitando a ajuda aos participantes com deficiência visual.

Figura 28 – Patinação no gelo



Fonte: Acervo da autora (2024).

Após a patinação, o grupo se direcionou à área de roupas de neve novamente, para buscar os pertences no armário e tirar as roupas de neve. Neste momento a visita já se encaminhava para o fim. Antes de irem embora, o grupo voltou à área de pista de patinação, onde também havia estabelecimentos comerciais e cafés. O grupo ganhou cortesias de chocolate quente do snowland. A autora se direcionou para o café para a retirada das cortesias.

O interessante nessa situação foi que Joana e Roger nunca tinham tomado chocolate quente. A autora, sem saber dessa informação, retirou as bebidas e entregou os copos aos participantes. O copo era térmico e com uma tampa com um furo, que servia para beber líquidos quentes sem queimar os lábios. Como força do hábito todos foram tomando, e a autora observou que Joana e Roger removeram a tampa e poderiam beber e acabar se queimando.

A autora interveio e explicou a eles que na tampa havia um furo, ambos ficaram surpresos e afirmaram não saber da existência do detalhe. Foi uma situação interessante pois para o restante do grupo o detalhe na tampa do copo era muito comum, óbvio. Mas ficou claro que por mais que eles tenham muita independência e conhecimento para viver com a deficiência visual, ainda assim irão existir situações simples, mas que serão desconhecidas por eles.

#### 4.3 ENTREVISTAS COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

No subcapítulo a seguir, a autora traz um resumo das entrevistas realizadas com cada um dos participantes com deficiência visual. Visto que as entrevistas com

os 4 participantes somaram mais de duas horas de gravações. Elas foram realizadas via chamada telefônica e gravadas, com a autorização dos entrevistados, para facilitar a transcrição.

#### 4.3.1 EPDV Vila da Mônica

De forma geral, o parque Vila da Mônica surpreendeu os participantes com deficiência visual, superando as expectativas deles. Fica clara a percepção dos visitantes em relação ao nível de preparação dos colaboradores e de boa parte da estrutura física para atender diferentes tipos de públicos. Joana e Rodrigo falam como o parque parece promover um ambiente de interação natural entre crianças, mesmo aquelas com deficiência. Rodrigo ressalta que: *“As crianças têm uma tendência a ajudar umas às outras, o que pode criar um espaço seguro para todos.”* Essa observação traz a importância de cultivar a empatia desde a infância.

Durante a entrevista com Carlos, fica clara a relevância de viver novas experiências voltadas para o entretenimento, como fatores motivadores e inspiradores, essenciais para uma vida saudável. Para Adriano, a seriedade da equipe e principalmente dos colaboradores fantasiados de personagens, mostrou o nível de comprometimento do parque em mostrar a Turma da Mônica tal qual nos Gibis. Ele fala sobre sua tentativa de pedir o coelho “Sansão” emprestado, que é o xodó da personagem Mônica. Como nas histórias da turminha, Mônica negou o pedido e se mostrou totalmente apegada ao seu fiel amigo Sansão.

Em termos de **acessibilidade** a Vila da Mônica ganha destaque de todos os participantes por ter uma disposição plana, facilitando a navegação pelo parque. No entanto, conforme a entrevista de Adriano, o piso tátil se torna uma necessidade em ambientes como a Casa da Magali, onde uma pessoa com deficiência visual se perderia facilmente sem a ajuda de uma pessoa para guiar. Ele também menciona que sem acompanhantes, a experiência poderia ser bastante desafiadora. Joana fala sobre a importância da acessibilidade ser vista de forma mais ampla, envolvendo não apenas a infraestrutura, mas também a disponibilidade de suporte humano, até como um serviço adicional. Carlos, que possui baixa visão, sentiu dificuldade em ler placas ou enxergar detalhes mais distantes. Ele também afirma que a sensação de um ambiente muito barulhento ou com muitas pessoas, o deixa desconfortável e inseguro. Carlos sugere uma escala com horários especiais para pessoas com deficiência.

O **atendimento** pode ser considerado o ponto alto do parque, no qual todos os entrevistados elogiaram o guia que acompanhou o grupo durante toda visita, com muita atenção e carinho. Quanto aos demais colaboradores ficou perceptível pelo grupo que a empatia não é uniforme entre todos os membros da equipe. Rodrigo observa que: “enquanto algumas interações foram muito acolhedoras, outras carecem de um entendimento mais profundo das necessidades de pessoas com deficiência.” Ele propõe que a equipe tenha uma formação mais abrangente para melhorar a interação

Já para Joana, que não teve a oportunidade de conhecer previamente os personagens por conta de sua perda de visão precoce, o fato de se sentir confortável em fazer perguntas e aprender foi encantadora. Ela afirma que *“Isso revela a importância de um ambiente acolhedor, onde as pessoas possam se sentir à vontade para explorar novas experiências sem medo de julgamento.”* A menção de Joana à falta de conexão com os personagens e histórias surge de um desafio relacionado à cultura popular e à nostalgia que muitos têm, enfatizando como a ausência de experiências na infância pode criar lacunas na vivência de adultos.

No quesito **experiências sensoriais**, registradas na figura 28, três dos participantes mencionam a dificuldade de identificação de certas figuras, devido a falta de texturas variadas nas superfícies. Eles sugerem o uso de MDF ou outros materiais para auxiliar na construção de uma melhor experiência e até de memória espacial. Adriano, que perdeu a visão ao longo da vida, afirma que já tinha memória visual do personagem “Cebolinha” e quando tocou em sua estátua, que tinha características táteis diferenciadas, teve a confirmação de como pequenos detalhes podem ter um impacto positivo na experiência de um visitante com deficiência visual.

Foi possível reconstruir a imagem do personagem em sua mente, refrescando a memória. Rodrigo destaca a predominância da comunicação visual no parque e sugere a utilização de recursos tecnológicos para tornar a experiência mais sensível, como o uso de maquetes, lâmpadas falantes e elementos táteis. É interessante observar que Rodrigo possui uma análise mais técnica sobre a necessidade de transformar as experiências visuais em experiências concretas que usem dos outros sentidos, como tato, olfato e audição.

Figura 29 – Experiências sensoriais



Fonte: Acervo da autora (2024).

As condições do ambiente como temperatura e sons são de extrema importância, e foram consideradas muito equilibradas dentro do parque, apesar do som ambiente que em alguns momentos, ficou um pouco alto conforme um dos participantes. A atração A Casa do Louco ganhou destaque para Rodrigo por conta do nível de interação, quase que integral, durante a atividade. Na mesma atração, Joana destaca o “túnel dos sonhos” como uma experiência divertida e que despertou um nível alto de curiosidade e abriu o leque imaginário em sua mente.

Como sugestão, Joana fala sobre a importância de explorar mais a personagem “Dorinha”, que tem deficiência visual, como uma forma de educar e engajar visitantes em relação à inclusão. Ela também menciona a possibilidade de oferecer histórias em Braille e áudio descrição, como serviços extremamente significativos. Rodrigo fala sobre a importância de integrar a tecnologia como uma forma inovadora de acessibilidade, facilitando a navegação e acesso à informação, desde o site do parque, até a experiência física no mesmo.

Carlos sugere a entrega de um mapa ou guia físico como uma forma de dar autonomia e confiança para o visitante com deficiência visual navegar pelo parque.

No material poderia ser usado de formas geométricas para sinalizar cada atração e no chão do parque, poderiam ter as formas geométricas correspondentes permitindo a identificação do ponto, por exemplo. Ele afirma que: *“Botões com informações sendo passadas por voz também seriam incríveis, tanto nesse material informativo quanto nas próprias atrações.”*.

#### 4.3.2 EPDV Snowland

O parque Snowland proporcionou uma perspectiva geral completamente diferente, causando uma divergência grande entre expectativa versus realidade. Adriano considerou o parque uma atração média, por não ser acessível e pouco inclusivo. Joana e Rodrigo falam sobre a experiência no parque ser menos envolvente e pouco acolhedora, mas que a experiência sensitiva foi muito positiva. Carlos teve uma boa experiência considerando o contato com o frio e a neve determinantes.

Em relação à **acessibilidade** Adriano afirma ser praticamente impossível se deslocar sem a ajuda de um acompanhante, e mesmo com ajuda, observa que existiu uma dificuldade em encontrar os caminhos para áreas de equipagem, área de neve, saída, banheiros e afins. A presença de muitos degraus e escadas impossibilita a autonomia. Ele também ressalta a ausência de um “ponto de partida” ou referência clara nos espaços, contribuindo para a desorientação.

O estacionamento acabou ganhando destaque por não possuir vagas para PCD, ou mesmo sinalização de embarque e desembarque na frente do parque, dificultando o acesso ao mesmo. Todos os participantes falam sobre o espaço onde os visitantes colocam as roupas de neve sendo muito apertado, bem como os corredores ao redor da pista de patinação, dificultando a mobilidade dentro do parque. Para Joana e Carlos surgiram alguns desafios relacionados à falta de informação sobre as atividades e atendimento no geral. Ela enfatiza a que: *“[...] a ausência de uma explicação inicial sobre como funcionam as experiências me gerou insegurança, o que poderia ser evitado com um melhor planejamento e treinamento da equipe.”*

A sugestão de ter uma breve reunião para explicar as atividades aos visitantes é uma boa prática que poderia melhorar a experiência. Carlos e Rodrigo falam sobre as grades no chão da montanha de neve, projetadas para evitar escorregões, que não estavam claramente sinalizadas, o que poderia representar um risco, especialmente para pessoas com deficiência visual. Isso destaca a necessidade de melhorias na

sinalização e na segurança para garantir que todos os visitantes se sintam confortáveis, orientados e seguros.

Apesar da dificuldade de locomoção, o **atendimento** dos colaboradores nas atrações radicais dentro do parque foi visto por Adriano como um ponto de destaque positivo, eles se mostraram preocupados com a segurança durante as atividades. Ele enfatiza a patinação no gelo, onde recebeu orientações detalhadas e o acompanhamento de um colaborador durante todo o percurso. Para Joana, a equipe de colaboradores do Snowland se mostrou muito mais distante, com poucas interações, comunicação não clara e às vezes até um pouco ríspida. Ela destaca a importância da comunicação com clareza e da preparação, especialmente ao lidar com experiências que podem gerar insegurança, como a patinação.

Rodrigo complementa essa ideia, notando que a falta de um guia ou tutor para o grupo resultou em desafios adicionais, e que a interação com os funcionários foi insatisfatória. Joana ainda destaca a falta de apoio da equipe do Snowland, especialmente em serviços essenciais como o uso de banheiro e alimentação. Ela menciona que, sem a assistência do grupo que a acompanhou, seria difícil navegar pelo parque, sugerindo que a equipe não estava suficientemente disponível para auxiliar os visitantes. Rodrigo corrobora isso, afirmando que a equipe deixou tudo nas mãos dos acompanhantes, o que pode ser problemático para a autonomia dos visitantes.

A neve, sem dúvidas, é a **experiência sensorial** mencionada por todos os participantes. Adriano fala sobre já ter tido a experiência de ter contato com a neve de verdade, e sentiu claramente a diferença de textura entre a neve artificial do parque e a neve natural. Porém a experiência se torna completa ao sentir o frio do ambiente com os flocos de neve caindo sobre o rosto. Adriano gosta de aventuras e fala sobre a sua expectativa em relação à temperatura na montanha de neve, na qual ele achou que fosse mais intensa do que realmente foi.

Para Joana, a neve era algo totalmente novo, ela não conseguia imaginar como seria. Durante a entrevista ela descreve a sensação de tocar a neve, suas texturas e a experiência de usar roupas especiais, como botas e luvas, como super empolgantes e satisfatórias. Rodrigo, por sua vez, menciona momentos memoráveis, como sentir a neve cair sobre o rosto, que enriqueceram sua experiência sensorial. Essas descrições mostram que o parque oferece uma experiência única e imersiva,

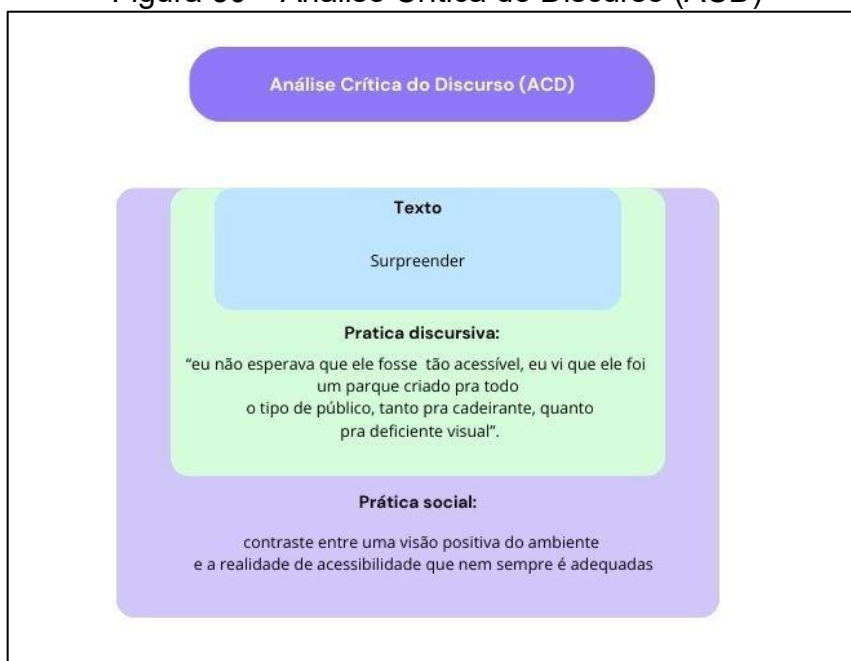
embora algumas limitações em termos de interação e adrenalina tenham sido percebidas.

Adriano fala sobre o desejo de participar de atividades como snowboard e esqui como sugestões para o parque. Ter uma breve reunião para explicar as atividades aos visitantes é uma boa prática que poderia melhorar a experiência, conforme relatos de Joana durante a entrevista. Rodrigo expressa uma expectativa de mais emoção durante as atividades, sugerindo que as descidas com as boias poderiam ter sido mais rápidas e emocionantes. Essa expectativa de adrenalina não foi totalmente atendida, levando a uma percepção de que a experiência poderia ter sido mais intensa. Essa questão de expectativa versus realidade é crucial em experiências recreativas e pode ser um ponto a ser trabalhado pelo parque. Um trenó para passeio na neve, novos brinquedos, montanha russa de gelo poderiam potencializar a experiência sensorial e tornar a visita ainda mais memorável, ainda conforme Rodrigo.

#### 4.4 ANÁLISE DO DISCURSO VIA PESQUISADORA

A Análise Crítica do Discurso (ACD) proposta por Norman Fairclough permite examinar como a linguagem reflete e constrói significados sociais em contextos específicos. As principais análises deste estudo foram realizadas conforme esta proposta e permitiram identificar elementos-chave que revelam atitudes, percepções e práticas relacionadas à inclusão e acessibilidade, conforme exemplificado na Figura 30.

Figura 30 – Análise Crítica do Discurso (ACD)



**Fonte:** Elaborado pela autora (2024), a partir da Análise Crítica do Discurso (ACD) proposta por Norman Fairclough (1992; 2003).

Esta estruturação foi utilizada como base principal para as análises. Porém, entende-se que para garantir uma análise de dados mais completa possível, foi necessário utilizar mais de um autor como referência. Portanto, ao longo dos textos a autora trará ganchos com outros métodos de análise de conteúdo.

#### 4.4.1 ADP Vila da Mônica

O parque Vila da Mônica é apresentado tanto pela autora, quanto pelos entrevistados e o próprio parque, como um espaço que visa a inclusão, enfatizando a empatia e a interação, independentemente de suas capacidades.

As percepções de Joana e Rodrigo sobre a interação natural entre as crianças destacam a importância de fomentar ambientes que cultivem a empatia desde a infância. Isso sugere uma crítica social importante: a inclusão não deve ser apenas uma preocupação estrutural, mas deve ser integrada nas interações sociais cotidianas.

A dinâmica entre os colaboradores do parque e os participantes do estudo revela um reconhecimento das capacidades das pessoas com deficiência visual. O fato de o guia usar uma abordagem cuidadosa e a sua empatia ao descrever ambientes de forma lúdica demonstra um deslocamento positivo nas relações de

poder, onde a deficiência não é vista como uma limitação, mas sim como uma característica que deve ser respeitada e integrada num espaço de aprendizado e diversão. As duplas formadas para conduzir os carrinhos e a dinâmica de apoio nas diversas atrações enfatizam a importância da cooperação e da experiência coletiva, vital para a formação de uma identidade grupal, onde todos se sentem parte de um mesmo propósito, qual seja, vivenciar experiências inclusivas. A linguagem utilizada pelos participantes reflete tanto valorização como limitações em termos de acessibilidade.

É notável que no parque ocorre o uso de ideologias de inclusão e acessibilidade que também foram implementadas no ambiente de forma física. A descrição atenta de boa parte dos colaboradores do parque, a ambientação sonora e a disposição dos objetos promovem um diálogo entre inclusão e lazer. Adicionalmente, o trecho que aborda a maneira como indivíduos com deficiência visual são frequentemente tratados sugere um comentário crítico sobre preconceitos sociais, onde é mencionado que “[...] *as pessoas com deficiência visual são tratadas [...] como se tivessem obrigatoriamente alguma deficiência intelectual*”. Isso reforça a necessidade de educação e conscientização para mudar percepções e discursos sociais.

A menção de Joana sobre a falta de conexão com os personagens da Turma da Mônica devido à sua perda de visão precoce sublinha a importância das experiências infantis na formação da identidade e na relação com a cultura popular. Esta falta de vivência contribui para um descompasso entre as expectativas sociais e a realidade vivida por indivíduos com deficiência visual, evidenciando uma necessidade de representação e inclusão na cultura desde a infância.

A linguagem utilizada pelos participantes reflete uma valorização da experiência no parque, mas também evidencia as suas limitações em termos de acessibilidade. A descrição da experiência de Adriano e os desafios enfrentados por Carlos ao tentar visualizar placas e detalhes distantes mostram que, apesar da boa intenção do parque, ainda existem aspectos a serem aprimorados. O estudo revela um contraste entre uma visão positiva do ambiente e a realidade de acessibilidade que nem sempre é adequada.

A observação de Rodrigo ressalta uma diferença nas abordagens dos colaboradores, sugerindo que a compreensão da inclusão pode variar, o que pode

reforçar preconceitos e margens de exclusão, mesmo em contextos que se propõem a serem inclusivos

A análise das experiências sensoriais revela que a acessibilidade vai além de uma infraestrutura física. Adriano e outros participantes sugerem a implementação de texturas variadas e uso de materiais sensoriais para enriquecer a experiência de visitação. Isso conecta a ideia de que a acessibilidade deve ser holística, abrangendo não apenas considerações espaciais, mas também sensoriais. As sugestões como o uso de MDF para identificação de figuras e botões com informações sonoras indicam uma visão mais técnica e prática sobre as adaptações necessárias.

#### **4.4.2 ADP Snowland**

O parque Snowland se apresenta como um parque disposto a acolher pessoas com deficiência visual, porém a combinação da percepção da autora e dos participantes entrevistados neste estudo traz à tona uma lacuna na construção da experiência das pessoas com deficiência visual.

A frase de um dos entrevistados que fala "eu achei que ele era mais... tinha um pouquinho mais de acessibilidade" sinaliza uma expectativa não correspondida, refletindo uma frustração diante das limitações físicas e da sinalização do espaço. Essa insatisfação é dimensionada por um discurso que indica um desejo por inclusão e acessibilidade, revelando a importância dessas questões para as pessoas com deficiência.

A utilização de expressões como "muito degrau pra cá e pra lá" enfatiza a frustração e o desconforto gerados pela falta de facilidades que deveriam ser comuns a um ambiente de lazer.

Quando um dos entrevistados fala sobre a neve e suas experiências sensoriais, menciona a textura e a temperatura da neve, evidenciando uma expectativa que não foi completamente atendida ("Eu esperava mais frio"). Já outros participantes enfatizam a importância das experiências sensoriais (sons, texturas, frio) e como isso impacta suas percepções. Fala-se sobre a neve e o frio no rosto, destacando a conexão emocional e física com o ambiente, e, também é mencionada a sensação de ouvir e sentir a neve caindo. Isso revela como experiências sensoriais podem ser profundamente impactantes e memoráveis. A diferença entre relatos revela a influência das experiências passadas e das ideias pré-concebidas no local, além do

desejo de vivenciar a neve de uma forma mais intensa, que está ligada a fatores emocionais e de infância.

Tanto nas entrevistas quanto na visitação em loco da autora trazem a necessidade de melhorias estruturais, como espaços mais amplos e sinalização tátil. São mencionadas as possibilidades de "um piso tátil" e novos aspectos de acessibilidade e conforto são sugeridos, mostrando que os entrevistados estão não só criticando, mas também oferecendo soluções. Essa proatividade destaca uma perspectiva construtiva diante das falhas percebidas.

Os entrevistados se referem ao grupo como parte de uma 'comunidade' com desafios específicos, destacando a necessidade de uma abordagem mais empática e inclusiva da equipe do Snowland. Essa comunidade seria uma representação de pessoas com deficiência que não são apenas vistas como espectadoras, mas como participantes ativas nas experiências que vivem.

O discurso crítico sugere que a falta de uma abordagem mais ativa por parte dos colaboradores é uma reprodução de normas sociais que desconsideram a importância do atendimento inclusivo. A expectativa de que o visitante se "vire" e se adapte à experiência sem a orientação devida reflete uma prática comum em diversas instituições que não incorporam melhorias na acessibilidade em seus serviços.

O estilo coloquial dos discursos dos entrevistados enfatiza a subjetividade das experiências, com expressões como "eu adorei" e "fui muito legal" que capturam a emoção dos visitantes. Essa linguagem informal aproxima o falante do ouvinte e possibilita uma troca de experiências mais genuína, mas também revela uma honestidade sobre as limitações do serviço.

É interessante como a construção de Identidade dos participantes se dá a partir da reação de cada um em relação à mesma atividade, por exemplo: um dos entrevistados menciona sentir falta de uma "adrenalina maior", o que pode sugerir uma identidade mais aventureira. Outro entrevistado, por outro lado, parece mais satisfeito com a experiência sensorial em si, indicando diferentes formas de construção de identidade em situações de lazer.

As sugestões para futuras experiências (como um trenó ou uma montanha-russa de gelo) refletem a criatividade e o desejo de inovação. Os participantes expressam a ideia de que experiências adicionais poderiam melhorar a vivência, o que também toca na questão da continuidade das experiências sensoriais e da

evolução dos ambientes de lazer.

A interação entre os entrevistados reforça a ideia de que a experiência é compartilhada, e que muitos dos desafios enfrentados na navegação e na acessibilidade são comuns a outros visitantes.

#### 4.5 FECHAMENTO DESTAS ANÁLISES

As experiências narradas nos textos acima revelam não apenas um passeio, mas um espaço de reflexão sobre a inclusão social e a importância de se considerar as necessidades e as potencialidades de todos os indivíduos. Através do olhar crítico proposto por Fairclough, podemos entender um pouco mais sobre as interações sociais mais amplas que afetam as experiências de pessoas com deficiência na sociedade, ressaltando a necessidade de um discurso que promova verdadeiramente a igualdade e a acessibilidade.

As análises também revelam um desejo forte de inclusão e acessibilidade no parque Vila da Mônica, mas também transparecem as lacunas que ainda existem. É possível compreender que a acessibilidade deve ser vista de forma abrangente, envolvendo tanto a infraestrutura quanto a sensibilidade humana no atendimento a pessoas com deficiência. As experiências compartilhadas pelos participantes fornecem insights valiosos para aprimorar ações futuras e construir ambientes verdadeiramente inclusivos.

Sobre a experiência no Snowland é levantada a questão da interação entre expectativas e realidades, especialmente no que se refere a como o parque atende (ou não) às necessidades de seus visitantes. A crítica à estrutura física e a proposta de melhorias – como sinalização e espaçamento – evidenciam a limitação do espaço em proporcionar uma experiência inclusiva e satisfatória. Além disso, fica clara a importância da voz de pessoas com deficiência na discussão sobre acessibilidade, enfatizando que suas experiências e sugestões são fundamentais para a melhoria contínua de ambientes de lazer. Esse tipo de análise não apenas ilumina as questões enfrentadas por indivíduos com deficiência, mas também apela para uma maior conscientização social e mudanças práticas por parte das instituições.

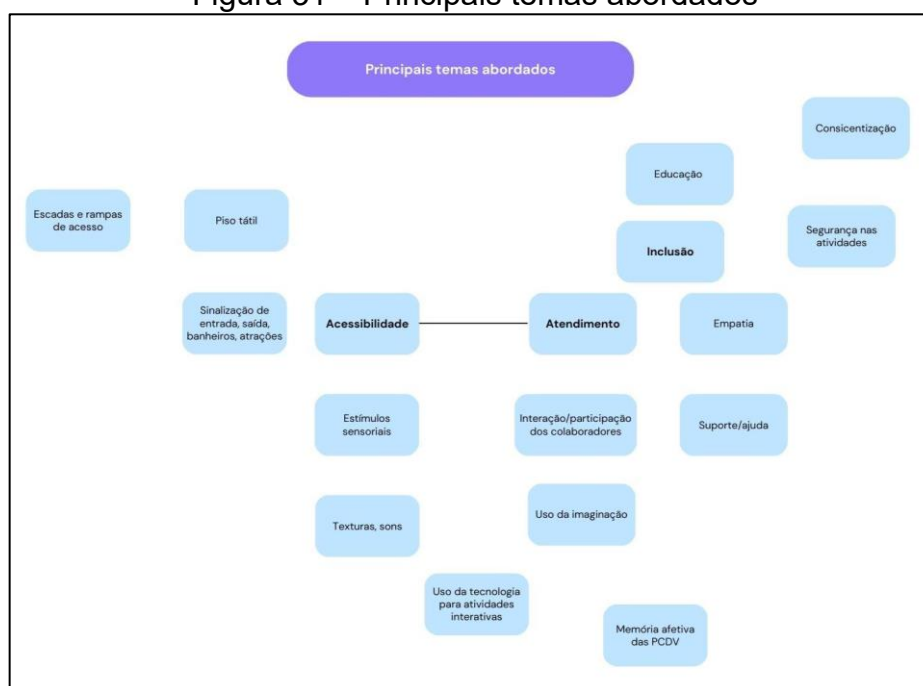
As interações descritas nos dois parques expõem em evidência relações de poder entre os funcionários e os visitantes. No Snowland, há uma percepção de distanciamento e falta de empatia por parte da equipe, o que gera um senso de

exclusão e frustração. O contraste com o atendimento recebido na Vila da Mônica, considerado mais acolhedor e próximo, sugere que a relação de poder é mais equitativa quando há mais interação e atenção às necessidades dos visitantes.

Neste estudo é revelada uma crítica profunda à forma como a acessibilidade e o atendimento ao cliente são tratados nos parques temáticos. O contraste entre as experiências reflete não apenas as falhas nos serviços, mas também as oportunidades para transformar essas interações em momentos mais inclusivos e significativos.

A autora realizou um mapeamento de temas a fim de identificar tópicos recorrentes nas entrevistas e na observação participante da mesma, como barreiras percebidas ou sentimentos de inclusão/exclusão Van Dijk (2008), eles estão relacionados na Figura 31.

Figura 31 – Principais temas abordados



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Analisando os dados das visitas aos parques, a observação da autora e as entrevistas das pessoas com deficiência visual, fica clara a forte soma entre o atendimento, acessibilidade física e inclusão para a construção de uma experiência agradável dentro de ambos os parques. De nada adianta uma estrutura física completamente preparada para receber as pessoas com deficiência visual, se as pessoas que fazem parte do ambiente e da organização não têm treinamentos e conscientização em relação às deficiências. O piso tátil pode orientar muito bem, a

áudio descrição pode traduzir de forma efetiva, mas nada irá superar o contato humano que exala a vontade de bem receber o próximo, que acolhe e que traz o sentimento de fazer parte do todo.

A partir das análises realizadas neste estudo, fica evidente que a inclusão é o fator chave para garantir uma boa experiência. As conexões humanas superam as limitações nas condições físicas, e são capazes de criar laços tão verdadeiros e relevantes que transformam os problemas em estrutura física, situações que são facilmente superadas.

Porém, a autora destaca a importância do planejamento de espaços com uma estrutura funcional para receber pessoas com deficiência visual, visto que o pensar, planejar e executar pensando na PCDV já é uma forma de inclusão.

#### 4.6 SÍNTESE DAS ANÁLISES DOS DADOS

Para facilitar o entendimento da síntese das análises dos dados, a autora elaborou o Quadro 8 com os principais aspectos abordados, destacando as questões que emergem em relação à inclusão, acessibilidade, e a importância de uma atitude acolhedora e atenta por parte dos parques Vila da Mônica e Snowland.

Quadro 8 – Síntese das análises dos dados

(continua)

| <b>Aspecto</b>                    | <b>Descrição da análise</b>  |
|-----------------------------------|--|
| Reflexão sobre Inclusão Social    | O estudo revelou a importância de considerar tanto as necessidades quanto às potencialidades de indivíduos com deficiência visual, enfocando a reflexão crítica sobre a inclusão social.             |
| Acessibilidade e Infraestrutura   | A acessibilidade deve ser abrangente, envolvendo tanto a infraestrutura quanto a sensibilidade no atendimento. A análise revela lacunas na estrutura física dos parques que prejudicam a inclusão.   |
| Relações de Poder e Atendimento   | Há uma percepção de distanciamento e falta de empatia no Snowland, contrastando com o atendimento mais acolhedor e próximo na Vila da Mônica. As relações de poder afetam a experiência de inclusão. |
| Importância do Atendimento Humano | A análise reforça que o contato humano, com acolhimento e empatia, é fundamental para transformar a experiência inclusiva. O treinamento e a conscientização dos funcionários são essenciais.        |

(conclusão)

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Crítica à Acessibilidade             | A crítica revela que, apesar de algumas boas práticas, há falhas significativas nos serviços de atendimento e acessibilidade, e as melhorias podem surgir a partir da participação de pessoas com deficiência visual para ajudar na conscientização e na construção de experiências significativas. |
| Plano de Ação para Acessibilidade    | O estudo sugere que o planejamento de espaços com foco em necessidades específicas (como a de pessoas com deficiência visual) é uma forma efetiva de promover a inclusão desde a concepção.   |
| Interações Sociais e Conscientização | A interação social, com maior sensibilização por parte dos funcionários, é vista como essencial para a criação de um ambiente inclusivo. A conscientização sobre as deficiências deve ser ampliada.   |

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A inclusão social depende de um esforço conjunto: boa infraestrutura, sensibilidade humana no atendimento, e uma estrutura que favoreça a acessibilidade física e social. A construção de espaços inclusivos deve ser planejada e executada com a participação ativa das pessoas com deficiência.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo é um fenômeno social e econômico crescente que se adapta às necessidades dos clientes, destacando-se os parques temáticos como importantes atrações. Este estudo compara a acessibilidade e a qualidade da experiência de pessoas com deficiência visual nos parques Vila da Mônica e Snowland, em Gramado/RS. A escolha do tema surge da convivência da autora com pessoas com deficiência visual, reforçando a importância da inclusão social no turismo, que deve ser acessível a todos.

A população com deficiência no Brasil é significativa, e a Organização Mundial de Turismo defende que todos têm o direito a experiências turísticas sem barreiras. As análises enfatizam que a acessibilidade envolve tanto a infraestrutura quanto a sensibilidade humana no atendimento. No parque Vila da Mônica, o desejo de inclusão é forte, mas no parque Snowland são revelados desafios nas expectativas em relação às reais condições de acessibilidade, como sinalização e interação da equipe.

As interações nos parques evidenciam relações de poder, com o Snowland apresentando falta de empatia, enquanto o atendimento na Vila da Mônica é mais acolhedor. O estudo conclui que a inclusão deve ser central no planejamento de espaços turísticos e que experiências humanas positivas são fundamentais para a construção de um ambiente verdadeiramente inclusivo. A análise chama a atenção para a necessidade de conscientização da equipe e aprimoramento contínuo na acessibilidade, reforçando que a inclusão efetiva é essencial para uma experiência agradável.

### 5.1 VERIFICAÇÃO DO ATINGIMENTO DOS OBJETIVOS PROPOSTOS

Para avaliarmos a qualidade da experiência turística para pessoas com deficiência visual em ambientes de turismo indoor foram traçados 3 objetivos específicos, sendo eles:

- Identificar as principais barreiras e facilitadores para a acessibilidade de pessoas com deficiência visual nos parques Vila da Mônica e Snowland;
- Comparar as estratégias de atendimento e suporte oferecidas aos visitantes com deficiência visual nos dois parques;

- Avaliar a percepção dos visitantes deficientes visuais sobre a qualidade da experiência nos parques.

A partir da combinação do referencial teórico deste estudo, com a observação participante da autora e ainda, com as entrevistas realizadas com pessoas que possuem deficiência visual e visitaram os parques, foi possível chegar aos resultados de cada um dos tópicos acima. A autora criou o Quadro 9 para facilitar o entendimento.

Quadro 9 – Verificação do atingimento dos objetivos

(continua)

| Indicadores                    | Vila da Mônica  | Snowland   |
|--------------------------------|---|--|
| Identificação de Barreiras     | <p>Lacunas na Acessibilidade: Apesar de algumas boas iniciativas, existem áreas onde a acessibilidade ainda precisa ser aprimorada. Essas lacunas podem incluir elementos que não são imediatamente visíveis, como informações que não são suficientemente transmitidas</p>   | <p>Estrutura Física Inadequada: A crítica mais contundente aqui diz respeito à limitação da estrutura física, como ausência de sinalização adequada e um espaçamento que não favorece a navegação.</p> <p>Falta de Empatia da Equipe: O distanciamento entre a equipe e os visitantes cria um ambiente onde muitos se sentem excluídos, o que é uma falha significativa considerando que o atendimento humano é essencial para uma experiência positiva.</p> |
| Identificação de Facilitadores | <p>Atendimento e Sensibilidade: O parque se destaca pelo atendimento acolhedor, onde os funcionários demonstram preocupação e disposição para auxiliar os visitantes com deficiência visual. Isso cria um ambiente positivo e inclusivo.</p> <p>Infraestrutura Adaptada: Embora existam lacunas, o parque parece ter uma infraestrutura que, na sua essência, promove a acessibilidade.</p> | <p>Potencial de Inclusão: A tentativa de criar um espaço inclusivo é reconhecida, mas a implementação ainda é insuficiente. Isso reflete um desejo de atender melhor os visitantes com deficiência visual.</p>   |
| Estratégias de Atendimento     | <p>O atendimento é frequentemente elogiado pela capacidade de ouvir e compreender as necessidades dos visitantes,</p>   | <p>Enquanto existe uma intenção clara de atender ao público deficiente visual, a falta de empatia e a percepção de indiferença da equipe geram</p>   |

(conclusão)

|                                       |   |  |
|---------------------------------------|---|--|
| e Suporte                             | resultando em uma sensação de acolhimento que promove inclusão.   | uma experiência negativa. A crítica sugere a necessidade de treinamento mais eficaz para a equipe.   |
| Avaliação da Percepção dos Visitantes | Os visitantes com deficiência visual expressam um senso de pertencimento e aceitação ao visitar a Vila da Mônica, destacando que a experiência vai além da diversidade da infraestrutura; a interação humana é vital. | No Snowland, a experiência é caracterizada pela frustração e pelo sentimento de exclusão, resultando numa percepção negativa sobre a qualidade do atendimento. Aqui, a contrapartida entre expectativa e realidade é evidente, refletindo que a experiência não condiz com as promessas feitas ao público. |

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Através da lente de Fairclough, fica evidente que as interações sociais nos parques revelam dinâmicas de poder e inclusão. A falta de uma verdadeira inclusão e acessibilidade se reflete não apenas em problemas estruturais, mas também em como os visitantes são tratados.

## 5.2 CONTRIBUIÇÕES

A importância da voz de PCDs nos mostra a necessidade de escutar as experiências de pessoas com deficiência visual, uma abordagem essencial para moldar práticas de acessibilidade reais e eficientes. Suas sugestões e críticas devem ser incorporadas ao planejamento e à execução de melhorias nas instalações. Qualquer esforço para promover a inclusão deve unir a adequação da infraestrutura com treinamentos específicos para equipes. Isso significa capacitar os funcionários não apenas nas normas de acessibilidade, mas também em como interagir de forma empática com os visitantes. A autora reforça que o planejamento de espaços deve considerar desde o início as necessidades das pessoas com deficiência visual. Um design pensado de maneira inclusiva pode evitar falhas que resultam em exclusão. Realizar campanhas de conscientização que promovam o entendimento sobre a deficiência visual, visando tanto a equipe do parque quanto o público em geral, para fomentar uma cultura de acolhimento e inclusão.

A análise sugere que a construção de experiências positivas em parques temáticos para pessoas com deficiência visual é uma demanda complexa, que vai além das instalações físicas. Ela requer uma abordagem holística que considere a sensibilidade no atendimento e promova um ambiente inclusivo de maneira real e efetiva. A inclusão não deve ser uma necessidade apenas estrutural, mas uma reflexão contínua sobre a interação humana e a empatia nas relações sociais.

### 5.3 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

A autora acredita que falar sobre experiências é sempre muito complexo, visto que a mesma é formada por uma série de fatores, incluindo as percepções individuais conforme contexto social das pessoas, as particularidades dos participantes, e assim por diante. Ou seja, analisar a experiência de pessoas com deficiência visual é uma grande responsabilidade. É um tema necessário para a reflexão da sociedade como um todo, mas também é delicado por tratar da individualidade dos participantes e promover uma análise crítica aos parques, claro que de forma construtiva e baseada em um bom referencial teórico, visitas técnicas e análises estruturadas.

Uma das principais limitações deste estudo foi o fator tempo versus possibilidades de estudo. A partir do tópico a seguir, “desenvolvimento de pesquisas futuras”, é possível perceber que a experiência de pessoas com deficiência visual pode ser ainda mais investigada, considerando diferentes perspectivas da mesma situação. Portanto, no presente trabalho, a autora precisou focar em objetivos específicos que podem ser considerados um “start” nos estudos deste assunto.

### 5.4 DESENVOLVIMENTO DE PESQUISAS FUTURAS

Para estudos futuros, a autora sugere a continuidade das próximas etapas da metodologia HCD: "Criar" (Create) e "Implementar" (Deliver). Na fase "Criar", a filtragem e seleção das informações coletadas permitirão identificar padrões e desenvolver soluções inovadoras para melhorar a experiência dos visitantes com deficiência visual. Já na fase "Implementar", a execução dessas soluções será planejada, focando em medir os impactos e ajustar conforme necessário. Assim, futuras pesquisas poderão construir a partir dos fundamentos estabelecidos neste trabalho, promovendo um ambiente mais inclusivo e acessível nos parques Vila da

Mônica e Snowland, e para outros parques também.

Com base na análise do trabalho a autora também sugere novas pesquisas que poderiam ser realizadas:

- **Avaliação Longitudinal da Experiência do Visitante:** Realizar um estudo longitudinal que acompanhe a experiência de visitantes com deficiência visual ao longo do tempo, avaliando mudanças em sua percepção de acessibilidade e inclusão após intervenções específicas nos parques. Com o objetivo de identificar como melhorias implementadas ao longo dos anos impactam a experiência e o sentimento de inclusão;

- **Análise comparativa de outros Parques Temáticos:** Expandir a pesquisa para incluir outros parques temáticos, tanto nacionais quanto internacionais, para compreender as melhores práticas em acessibilidade para pessoas com deficiência visual. Com o objetivo de criar um conjunto de diretrizes que possa ser aplicado em diferentes contextos, considerando a diversidade cultural e estrutural;

- **Estudo sobre a formação e capacitação de funcionários:** Investigar a eficácia de programas de formação e capacitação para funcionários em relação à sensibilização e atendimento a pessoas com deficiência visual. Com o objetivo de avaliar quais tipos de treinamento geram maior impacto na qualidade do atendimento e na experiência do visitante;

- **Pesquisa sobre tecnologias que ajudem na inclusão e acessibilidade:** Explorar o uso de tecnologias como aplicativos de áudio descrição ou sistemas de navegação tátil, dentro dos parques temáticos;

- **Análise do impacto da inclusão em outros visitantes:** Investigar como a presença de visitantes com deficiência visual impacta a experiência de outros visitantes nos parques. Com o objetivo de compreender como as interações e a inclusão promovem uma cultura de aceitação e diversidade entre todos os frequentadores;

- **Estudo sobre Políticas Públicas de Acessibilidade:** Analisar como as políticas públicas locais e nacionais direcionam a acessibilidade em parques temáticos, e sua efetividade na prática;

- **Formação de comunidades inclusivas:** Investigar como parques temáticos podem atuar como espaços de formação de comunidades inclusivas, promovendo eventos ou atividades específicas para deficientes visuais. Com o

objetivo de analisar o impacto social de práticas inclusivas e como elas afetam a percepção de pertencimento entre os visitantes.

Essas sugestões podem ajudar a aprofundar o entendimento sobre como melhorar a acessibilidade e inclusão em espaços de lazer, contribuindo para um ambiente mais acolhedor e justo para todos os indivíduos, independentemente de suas condições. Fica claro o quanto o presente estudo despertou o interesse da autora por entender outras perspectivas da experiência de pessoas com deficiência visual não somente nos parques temáticos, mas também para o turismo como um todo.

## 5.5 AGRADECIMENTO AOS PARQUES

A autora gostaria de destacar a receptividade dos parques Vila da Mônica e Snowland em receber os visitantes com deficiência visual, tendo consciência da relevância deste estudo. Fica o agradecimento especial aos parques e seus colaboradores por facilitarem a entrada dos participantes, pela troca de informações com a autora e pelo interesse no tema abordado. Sem dúvidas, este é o primeiro passo para a construção de experiências cada vez melhores.

## REFERÊNCIAS

- ACERENZA, M. A. **Promoção turística**: um enfoque metodológico. São Paulo: Pioneira, 1991.
- ÁLVARES, L. S.; MARTÍN, A. M. D.; CASIELLES, R. V. Relationship marketing and information and communication technologies: analysis of retail travel agencies. **Journal of Travel Research**, [S.l.], v. 45, p. 453, 2007.
- ANDER-EGG, E. **Introducción a las técnicas de investigación social**: para trabajadores sociales. 7. ed. Buenos Aires: Humanitas, 1978.
- ANGELO, E. R. B. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2013.
- ASHTON, M. S. G. Parques Temáticos. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, n. 11, dez. 1999.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 3. ed. Rio de Janeiro, 2015.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 4. ed. Rio de Janeiro, 2020.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.
- BARRETTO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 5. ed. Campinas, SP: Papirus, 2002.
- BECKER, H. **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: Hucitec, 1998.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 13. ed. São Paulo: Senac, 2001.
- BRAGA, D. C. **Planejamento turístico**: teoria e prática. 2. reimp. Rio de Janeiro: Campus, 2007.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 2016. Disponível em: [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf). Acesso em: 19 jul. 2024.
- BRASIL. **Brasil acessível**: programa brasileiro de acessibilidade urbana. Caderno III. Brasília: Ministério das Cidades, 2012b. Disponível em: <https://antigo.mdr.gov.br/images/stories/ArquivosSEMOB/Biblioteca/BrasilAcessivelCaderno02.pdf>. Acesso em: 20 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 914, de 6 de setembro de 1993**. Institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, e dá outras providências. Brasília: Senado Federal, 1993. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d0914.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%20914%2C%20DE%206%20DE%20SETEMBRO%20DE%201993.&text=Institui%20a%20Pol%C3%ADtica%20Nacional%20para,Defici%C3%AAncia%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAncias](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0914.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%20914%2C%20DE%206%20DE%20SETEMBRO%20DE%201993.&text=Institui%20a%20Pol%C3%ADtica%20Nacional%20para,Defici%C3%AAncia%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAncias). Acesso em: 19 jul. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 19 jul. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.874, de 28 de maio de 2024**. Dispõe sobre a pesquisa com seres humanos e institui o Sistema Nacional de Ética em Pesquisa com Seres Humanos. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2024/lei/l14874.htm#:~:text=Esta%20Lei%20disp%C3%B5e%20sobre%20princ%C3%ADpios,em%20Pesquisa%20com%20Seres%20Humanos](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/lei/l14874.htm#:~:text=Esta%20Lei%20disp%C3%B5e%20sobre%20princ%C3%ADpios,em%20Pesquisa%20com%20Seres%20Humanos). Acesso em: 19 jul. 2024.

BRASIL. Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda. **Agência IBGE – Notícias**, 07 jul. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37317-pessoas-com-deficiencia-tem-menor-acesso-a-educacao-ao-trabalho-e-a-renda>. Acesso em: 19 jul. 2024.

BRASIL. **Programa Turismo Acessível**: Um Brasil onde todos podem viajar. Cartilha. Brasília: Ministério do Turismo, 2012a. Disponível em: <https://turismoacessivel.gov.br/ta/sobre.mtur?windowId=f52>. Acesso em: 20 set. 2024.

BRASIL. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Brasília: Senado Federal, 2012c. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html). Acesso em: 19 jul. 2024.

BUSCAGLIA, L. **Os deficientes e seus pais**. 5. ed. São Paulo: Record, 2006.

CAMARGO, L. O. L. A pesquisa em Hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 15–51, 2008.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis: Vozes, 2006.

COELHO, C. A. **Turismo acessível para todos**: um paradigma emergente e um desafio para a oferta turística. 2014. 152f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Portugal, 2014.

CONTANDO DESTINOS. **Página**. Disponível em:

<https://www.contandodestinos.com/>. Acesso em: 20 mar. 2024.

CONTELLI, B. Em 1 ano de operação, Vila da Mônica Gramado recebe 130 mil visitantes. **Panrotas**, 09 out. 2023. Disponível em: [https://www.panrotas.com.br/destinos/parques-tematicos/2023/10/em-1-ano-de-operacao-vila-da-monica-gramado-recebe-130-mil-visitantes\\_200390.html](https://www.panrotas.com.br/destinos/parques-tematicos/2023/10/em-1-ano-de-operacao-vila-da-monica-gramado-recebe-130-mil-visitantes_200390.html). Acesso em: 20 set. 2024.

COSTA, R. de K. **Acessibilidade e preservação no patrimônio cultural da cidade de Ouro Preto, Minas Gerais**. 2016. 220f. Dissertação (Mestrado em Arquitetura) – Escola de Arquitetura, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte. Minas Gerais, 2016.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DE PAULA, A. R.; BUENO, C. L. R. Acessibilidade no mundo do trabalho. *In*: I CONFERÊNCIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 16.; CONFERÊNCIA NACIONAL, 2., 2006, Brasília. **Anais** [...] Brasília: SEDH, 2006.

DENCKER, A. de F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 6. ed. São Paulo: Futura, 2007.

DENZIN, N. **The research act: a theoretical introduction to sociological methods**. London: Routledge, 2009.

DEVILE, E. C. P. G. L. **Dinâmicas de envolvimento das pessoas com incapacidade nas atividades turísticas**. 2011. 380f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Aveiro. Portugal, 2011.

FAIRCLOUGH, N. **Discourse and social change**. Cambridge: Polity Press, 1992.

FAIRCLOUGH, N. **Analysing Discourse: textual analysis for social research**. London: Routledge, 2003.

FONTANA, L. M. **Sensorium: design e experiência multissensorial no ecoturismo para pessoas com deficiência visual**. 2023. 128f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Design) – Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2023.

FOUCAULT, M. **Archaeology of knowledge**. London: Routledge, 1969.

G1. Texto e fotos relembram abertura de primeiro parque da Disney há 60 anos. **G1 – Portal de Notícias**, Turismo e Viagem, 17 jul. 2015. Disponível em: <https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2015/07/texto-e-fotos-relembram-abertura-de-primeiro-parque-da-disney-ha-60-anos.html>. Acesso em: 20 mar. 2024.

GAMARANO, D. S.; MANZANARES, R. D.; CERQUEIRA, C. S. Por uma juventude empreendedora: relato de experiência de uso do Human Centered Design em projeto de empreendedorismo social durante o período de quarentena da Covid-19. **Revista Colóquio Internacional de design**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 1-14, 2020.

GASTAL, S.; MOESCH, M. **Turismo, políticas públicas e cidadania**. São Paulo: Aleph, 2007.

GOELDNER, C. R.; RITCHIE, J. R. B.; MCITOSH, R. W. **Turismo: princípios, práticas e filosofias**. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

GRADY, J., & OHLIN, J. B. Equal access to hospitality services for guests with Mobility impairments under the Americans with Disabilities Act: Implications for the hospitality industry. **International Journal of Hospitality Management**, [S.l.], v. 28, n. 1, p. 161–169, 2009.

GUPTA, M. *et al.* Towards more universal wayfinding technologies: Navigation preferences across disabilities. *In*: PROCEEDINGS OF THE 2020 CHI, 16.; CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS, 2., 2020, Londres. **Anais** [...]. Londres: 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1145/3313831.3376581>. Acesso em: 20 out. 2024.

IDEO.org. **The field guide to Human-Centered Design**. 1. ed. Canada: IDEO.org, 2015. Disponível em: <https://www.designkit.org/resources/1>. Acesso em: 24 jun. 2024.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do turismo**. 2. ed. São Paulo: Thomson, 2003.

JONES, N.; BARTLETT, H. E.; COOKE, R. An analysis of the impact of visual impairment on activities of daily living and vision-related quality of life in a visually impaired adult population. **British Journal of Visual Impairment**, Londres, v. 37, n. 1, p. 50-63, 2019.

LÓPEZ OLIVARES, D. Características del Desarrollo Turístico Castellonense y el Proceso Metodológico en la Planificación de sus Espacios Turísticos. **Revista Valenciana D'Éstudis Autonomics**, [S.l.], n. 22, p. 103-128, 1998.

MACEDO, C. F.; SOUSA, B. M. The accessibility in eTourism: a study from the perspective of people with specific needs. **PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 17, n. 4, p. 709-723, 2019.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. V. **Técnicas de pesquisa**. 8. ed., São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, G. de A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para Ciências Sociais Aplicadas**. 3. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2016.

MASCARENHAS, S. A. **Metodologia científica**. 1. ed. São Paulo: Pearson

MELLO, A. G. Politizar a deficiência, aleijar o queer: algumas notas sobre a produção da hashtag #ÉCapacitismoQuando no Facebook. *In*: Prata, N.; Pessoa, S. C. (orgs.). **Desigualdades, gêneros e comunicação** (pp. 125-142). São Paulo: Intercom, 2019.

NUSSBAUM, M. **Fronteiras da Justiça**: deficiência, nacionalidade, pertencimento à espécie. Trad. Susana de Castro. São Paulo: Martins Fontes, 2013.

OLIVEIRA, C. Snowland completa 10 anos e celebra mais de 3,5 milhões de visitantes. **Brasilturis**, 31 out. 2023. Disponível em: <https://brasilturis.com.br/2023/10/31/snowland-completa-10-anos-e-celebra-mais-de-35-milhoes-de-visitantes/>. Acesso em: 20 set. 2024.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal de Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 20 set. 2024.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Tourism for All - promoting universal accessibility**: Good practices in the accessible tourism supply chain. Espanha: UNWTO, 2016.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. **Agenda para a Planificadores Locales**: Turismo Sostenible y Gestión Municipal. Madri: Edición para AmericaLatina y El Caribe, 1999.

PAGAN, R. Time allocation in tourism for people with disabilities. **Annals of Tourism Research**, [S.I.], v. 39, n.3, p. 1514-1537, 2012.

PARÁ. **Guia de acessibilidade, inclusão e protagonismo da pessoa com deficiência e do migrante**. Pará: Secretaria da Cultura, 2024.

PINE, B. J.; GILMORE, J. H. **The experience economy**. Boston: Harvard Business School Press, 1999.

ROMANELLI, E. J. **A Escola Criativa**: Um diálogo entre neurociências, artes visuais e música. Curitiba: Editora Melo, 2010.

RUCCI, A. C.; SIMON, D.; GARBERO, N.; ALMOND, B. Critical elements in accessible tourism for destination competitiveness and comparison: Principal component analysis from Oceania and South America. **Tourism Management**, [S.I.], v. 75, p. 169-185, 2019.

RULLI NETO, A. **Direitos do portador de necessidades especiais**. São Paulo: Fiuza, 2002.

SANTOS, M. M. C.; PERAZZOLO, O. Hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 3-15, 2012.

SARAIVA, J. Turismo de Experiência oferece Interação. **Revista Global Tourism**, 2009.

SCHMITT, B. H. **Marketing experimental**. São Paulo: Nobel, 2002.

SINDEPAT; ADIBRA. **Parques, atrações turísticas e entretenimento no Brasil: Panorama setorial e novos investimentos**. 2. ed. São Paulo: SINDEPAT; ADIBRA, 2024.

ŠINTÁKOVÁ, O.; LASISI, T. T. Travel Motivation and Barriers to Travel for People with Visual Impairments. **Czech Journal of Tourism**, [S.l.], v. 9, n.1, p. 54-67, 2020.

TURNER, V. W.; BRUNER, E. M. **The anthropology of experience**. Chicago: University of Illinois Press, 1986.

URRY, J. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. São Paulo: SEC, 1994.

VAN DIJK, T. A. **Discourse and context: A sociocognitive approach**. Cambridge: Cambridge University Press, 2008.

WAGNER, L. C.; LINDEMAYER, C. K.; PACHECO, A.; DA SILVA, L. D. Acessibilidade de pessoas com deficiência: o olhar de uma comunidade da periferia de Porto Alegre. **Ciência em Movimento**, n. 23, p. 55-67, 2010.

YIN, R. K. **Estudo de caso**. Porto Alegre: Grupo A, 2015.

## ANEXO A

Retirado da Norma ABNT NBR 9050:2020 (p. 133).

### **ABNT NBR 9050:2020**

**10.12.4** Recomenda-se a instalação de barras de apoio nas bordas internas das piscinas, na altura do nível da água, em locais que não interfiram com o acesso à água, conforme 4.6.5.

**10.12.5** Estas condições não se aplicam às piscinas para competição.

### **10.13 Parques, praças e locais turísticos**

**10.13.1** Parques, praças e locais turísticos que possuam pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificados ou montados devem ser dotados de rotas acessíveis.

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

**10.13.3** O piso das rotas acessíveis deve atender às especificações contidas em 6.3.

**10.13.4** Pelo menos 5 %, com no mínimo uma, do total das mesas destinadas a jogos ou refeições devem atender ao descrito em 9.3. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10 % sejam adaptáveis para acessibilidade.

**10.13.5** Quando se tratar de áreas tombadas, deve-se atender ao descrito em 10.1 e 10.2.

**APÊNDICE A****Termos de Consentimento Livre e Esclarecido**

66

**APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**Eu, Adelmar Moraes Arond

\_\_\_\_\_, concordo em participar da pesquisa Comparação da Experiência de Turismo Indoor para Deficientes Visuais: Estudo de Caso do Parque Vila da Mônica e Snowland em Gramado/RS, realizada pela aluna Letícia Pegorine<sup>1</sup>, do curso de bacharelado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, sob a orientação do Prof. Dr. Maguil Marsílio<sup>2</sup>. Fui esclarecido(a) de que a pesquisa tem como objetivos identificar as principais barreiras e facilitadores para a acessibilidade de deficientes visuais nos parques Vila da Mônica e Snowland, comparar as estratégias de atendimento e suporte oferecidas aos visitantes deficientes visuais nos dois parques e avaliar a percepção dos visitantes deficientes visuais sobre a qualidade da experiência nos mesmos. Fica garantido que minha participação nas atividades não implicará riscos ou desconfortos pessoais e que terei a liberdade de interromper minha participação a qualquer tempo. Estou ciente de que minha colaboração na pesquisa não resultará em qualquer ganho ou benefício pessoal e que os resultados poderão constar de textos científicos, ficando garantido, no entanto, sigilo absoluto de dados que possam identificar a mim e aos demais participantes. Foi-me assegurado que gravações das entrevistas, após a utilização dos dados necessários, serão destruídas. Fui esclarecido(a) ainda de que, em havendo dúvidas, a qualquer tempo, poderei consultar a pesquisadora responsável pelo projeto. O presente Termo será assinado em duas vias de igual teor e forma, ficando uma delas em meu poder.

Nova Petrópolis14/11/2024.

Local

Adelmar M. Arond

Assinatura

1 E-mail: tpsantos9@ucs.br - Telefone: (54) 992124691.

2 E-mail: mmarsilio@ucs.br – Telefone: (54) 9912-0029.

**APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu, Franciel Lima dos Santos  
\_\_\_\_\_, concordo em participar da pesquisa 'Comparação da Experiência de Turismo Indoor para Deficientes Visuais: Estudo de Caso do Parque Vila da Mônica e Snowland em Gramado/RS, realizada pela aluna Leticia Pegorini<sup>1</sup>, do curso de bacharelado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, sob a orientação do Prof. Dr. Maguil Marsilio<sup>2</sup>. Fui esclarecido(a) de que a pesquisa tem como objetivos identificar as principais barreiras e facilitadores para a acessibilidade de deficientes visuais nos parques Vila da Mônica e Snowland, comparar as estratégias de atendimento e suporte oferecidas aos visitantes deficientes visuais nos dois parques e avaliar a percepção dos visitantes deficientes visuais sobre a qualidade da experiência nos mesmos. Fica garantido que minha participação nas atividades não implicará riscos ou desconfortos pessoais e que terei a liberdade de interromper minha participação a qualquer tempo. Estou ciente de que minha colaboração na pesquisa não resultará em qualquer ganho ou benefício pessoal e que os resultados poderão constar de textos científicos, ficando garantido, no entanto, sigilo absoluto de dados que possam identificar a mim e aos demais participantes. Foi-me assegurado que gravações das entrevistas, após a utilização dos dados necessários, serão destruídas. Fui esclarecido(a) ainda de que, em havendo dúvidas, a qualquer tempo, poderei consultar a pesquisadora responsável pelo projeto. O presente Termo será assinado em duas vias de igual teor e forma, ficando uma delas em meu poder.

Franciel Lima dos Santos \_\_\_\_\_ 13 / 11 / 2024.

Local

\_\_\_\_\_  
Assinatura

1 E-mail: lpegorini@ucsb.br - Telefone: (54) 992124691.

2 E-mail: mmarsilio@ucsb.br - Telefone: (54) 9912-0029.