



ISSN: 1988-7833

Noviembre 2015

TURISMO INCLUSIVO: AS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE EM DOIS PARQUES TEMÁTICOS DE CANELA/RS, BRASIL¹

Marina Susin Siota

Mestra em Inclusão Social e Acessibilidade –
Universidade Feevale, Novo Hamburgo/RS, Brasil
Especialista em Fisioterapia Neurofuncional - CBES, Porto Alegre/RS, Brasil
E-mail: amsiota@terra.com.br

Mary Sandra Guerra Ashton

Doutora em Comunicação Social – PUCRS
Professora e Pesquisadora na Universidade Feevale, Novo Hamburgo/RS, Brasil
Docente no PPG Mestrado em Indústria Criativa
E-mail: marysga@feevale.br

Regina de Oliveira Heidrich

Doutora em Informática na Educação – UFRGS
Professora e Pesquisadora na Universidade Feevale, Novo Hamburgo/RS, Brasil
Docente no Mestrado em Inclusão Social e Acessibilidade
E-mail: rheidrich@feevale.br

Resumo

Esse trabalho tem como objetivo geral analisar as condições de acessibilidade em dois parques temáticos de Canela, RS, a partir da observação sob dois aspectos: 1. Da capacitação dos funcionários para o atendimento às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida; 2. Da percepção de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida quanto à acessibilidade durante a visita aos dois parques temáticos de Canela/RS. Esta pesquisa caracterizou-se como sendo um estudo observacional descritivo de paradigma de análise qualitativo. Ao final, pretende-se contribuir para uma fundamental discussão sobre a temática da acessibilidade buscando o comprometimento de forma intensa e continuada da iniciativa privada, das autoridades, das políticas públicas e da própria comunidade como forma de assegurar a garantia desse direito, bem como articular a inclusão no turismo conforme o contexto social, econômico e cultural.

Palavras chave: Turismo Inclusivo. Acessibilidade. Deficiência e Mobilidade Reduzida. Parques Temáticos. Canela/RS, Brasil.

Turismo Incluido: Condiciones de accesibilidad en dos parques temáticos de Canela/RS, Brasil

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo general analizar las condiciones de accesibilidad en dos parques temáticos de Canela, RS, a partir de la observación bajo dos aspectos: 1. De la capacitación de los funcionarios para la atención a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida; 2. De la

¹ Esse trabalho possui vinculação com o projeto de pesquisa Turismo e Acessibilidade: uma análise dos espaços de lazer, CNPq processo nº 477616/2010-0.

percepção de personas con discapacidad y/o movilidad reducida en relación a la accesibilidad durante la visita a los dos parques temáticos de Canela/RS. Esta investigación se caracterizó como siendo un estudio observacional descriptivo de paradigma de análisis cualitativo. Finalmente, se pretende contribuir para una fundamental discusión sobre la temática de la accesibilidad buscando el comprometimiento de forma intensa y continuada de la iniciativa privada, de las autoridades, de las políticas públicas y de la propia comunidad como forma de asegurar la garantía de ese derecho, bien como articular la inclusión en el turismo conforme el contexto social, económico y cultural.

Palabras-clave: Turismo Incluido. Accesibilidad. Discapacidad y discapacitados. Parques Temáticos. Canela / RS, Brasil.

Tourism Including: accessibility at two theme parks of Canela/RS, Brazil

Abstract

This work has as main objective to analyze the accessibility conditions in two theme parks Canela, RS, from observation in two ways: 1. The training of staff to care for people with disabilities and / or reduced mobility; 2. The perception of people with disabilities and or reduced mobility concerning the accessibility during the visit to the two theme parks Canela/RS. This research is characterized as a descriptive observational study of qualitative analysis paradigm. At the end, we intend to contribute to a fundamental discussion on the topic of accessibility seeking the commitment of intense and continuous way of the private sector, authorities, public policies and the community in order to ensure the guarantee of this right, as well as joint the inclusion in tourism as the social, economic and cultural context.

Keywords: Inclusive Tourism. Accessibility. Disability and Disabled. Theme Parks. Canela / RS, Brazil.

1. INTRODUÇÃO

O número de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida tem aumentado consideravelmente no mundo, demandando novos ajustes e adequações nos ambientes públicos e privados, visando a livre mobilidade e inclusão dessas pessoas no meio social. Em relação ao turismo, também se observa a necessidade de espaços acessíveis que permitam a promoção do encontro entre o produto turístico e o consumidor sem distinção, além de contribuição para a melhoria da qualidade de vida desse público.

O turismo é um fenômeno interdisciplinar que tem como base a movimentação das pessoas para locais diferentes daquele de sua residência, geralmente motivadas pelo descanso, lazer ou recreação, para realizarem atividades turísticas no destino. Para tanto, os destinos devem diversificar a sua oferta de atrativos e de serviços de interesse dos turistas, bem como ampliar as adequações desses espaços promovendo um turismo acessível.

Convém destacar que entre os temas emergentes está a questão da acessibilidade nos destinos turísticos, levando em conta que o número de pessoas com deficiência no mundo tem aumentado consideravelmente. Assim, as questões que envolvem a acessibilidade exigem uma abordagem teórica ampla e abrangente e devem dar conta de um universo que integre os aspectos sociais, culturais, ambientais, políticos e econômicos, além de estar em conformidade com a legislação vigente (ASHTON e HEIDRICH, 2011; SASSAKI, 2003; ASHTON, 2011).

Nesse contexto, surgem propostas para a inclusão de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida promovendo o livre acesso aos ambientes públicos e privados e proporcionando melhoria na qualidade de vida dessa parcela da população, entre elas o turismo inclusivo, segmento este que amplia as possibilidades de turismo para todos, criando novas alternativas de democratização, uma vez que favorece a participação de todos.

Nesse contexto, esse trabalho terá foco na cidade de Canela que é um destino turístico consolidado, localizada no sul do Brasil que possui serviços de hospitalidade, gastronomia e atrações turísticas, entre elas, a oferta de parques temáticos, objetos de estudo nesse trabalho. O objetivo geral foi analisar as condições de acessibilidade em dois parques temáticos de Canela/RS e os objetivos específicos foram investigar a capacitação dos funcionários dos parques temáticos

quanto ao atendimento às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, bem como verificar a percepção de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida quanto à acessibilidade durante visita aos dois parques temáticos de Canela/RS.

Buscou-se, ainda responder as seguintes questões de pesquisa: Quais as condições de acessibilidade nos dois parques temáticos de Canela/RS? Os dois parques temáticos de Canela podem ser considerados entre os promotores de turismo inclusivo? Quais as condições de acessibilidade identificadas nesses dois parques temáticos de Canela? Os funcionários desses parques possuem capacitação para atender a esse público? Assim, a proposta de turismo inclusivo, surge como um segmento que amplia as possibilidades de turismo criando novas alternativas para a democratização do turismo e contribuição para a sustentabilidade social que tem como objetivo promover o turismo responsável, sustentável e acessível.

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

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

Estudar a acessibilidade significa optar por um caminho diferente na conquista de melhores condições de vida em sociedade. Nesse contexto, essa pesquisa apresentou-se como fundamental contribuição para a discussão da acessibilidade e do turismo inclusivo nos parques temáticos, oferecendo subsídios teóricos para a iniciativa privada, autoridades, gestores públicos na elaboração das políticas públicas e da própria comunidade como forma de assegurar a garantia desse direito à acessibilidade, bem como articular a inclusão no turismo no contexto social, econômico e cultural.

2. METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como sendo um estudo exploratório observacional descritivo de paradigma de análise qualitativo. A observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações utilizando os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar (MARCONI; LAKATOS, 2011).

De acordo com Víctora (2000), o método qualitativo é usado para entender o contexto onde algum fenômeno ocorre, permitindo a observação de vários elementos em um pequeno grupo. Assim, é capaz de propiciar um conhecimento aprofundado de um evento, possibilitando a explicação de comportamentos. Nesse estudo observacional os sujeitos da pesquisa pertencem a esse grupo pelo fato de possuírem determinada característica relevante para a investigação.

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram o diário de campo, questionário, entrevista por meio de roteiro semiestruturado, organização de um grupo focal (sujeitos da pesquisa da ACPDF), além de uma lista de questões que serviram para guiar os encontros com o grupo focal. As entrevistas foram registradas por meio de gravações transcritas literalmente, aqui denominadas de C (para indicar os colaboradores dos parques temáticos em estudo) e GF (para indicar as pessoas do grupo focal). Também foram realizados registros fotográficos para melhor detalhamento do contexto do estudo.

O diário de campo serviu para o registro da observação e relatos pontuais das visitas realizadas com os sujeitos da pesquisa, bem como: perfil e histórico do parque, receptividade e capacitação dos funcionários, área territorial, número de funcionários, atrativos oferecidos e perfil dos visitantes quanto a deficiência e/ou mobilidade reduzida.

Também foram observados os aspectos da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas-NBR 9050 (2004 e 2008) tais como, bilheteria; acessibilidade da pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificados ou montados; acessibilidade com mínima intervenção do meio ambiente; especificações quanto o piso das rotas acessíveis (superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição, inclinação transversal e longitudinal); mesas destinadas às refeições (condições gerais, distribuição, áreas de aproximação, altura dos assentos), sanitários

(condições gerais, localização e sinalização, quantificação, barras de apoio, piso, bacia sanitária, altura e instalação dos acessórios), cinema (localização, segurança, capacidade de assentos, espaços para pessoas em cadeira de rodas).

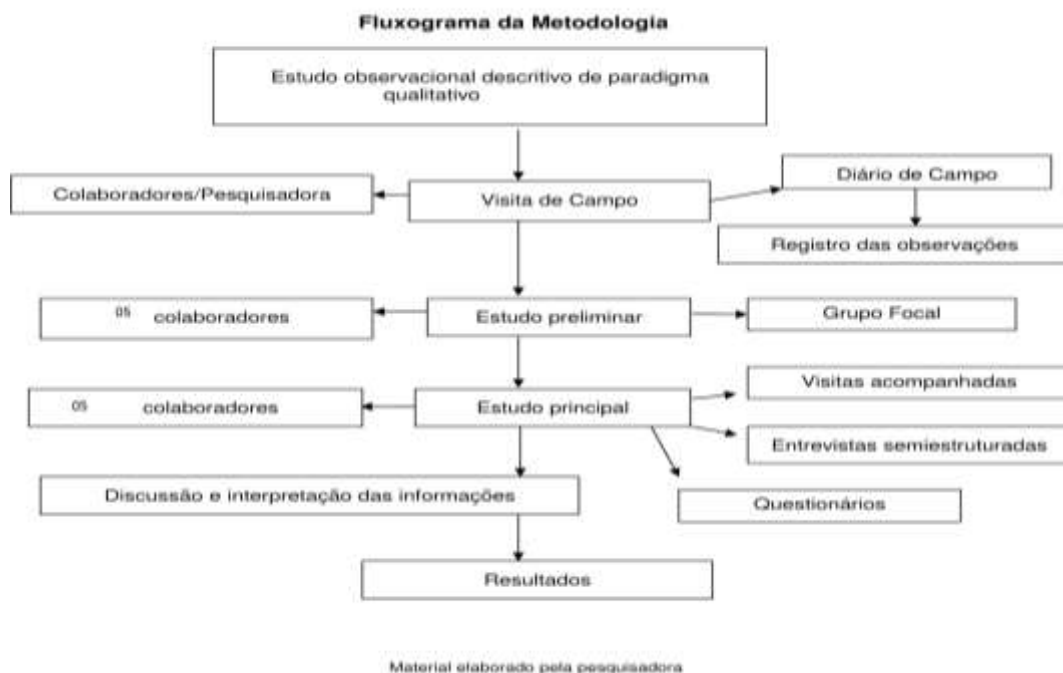
Para conhecer vários pontos de vista de uma realidade social, Bauer e Gaskell (2003) sugerem que seja utilizada a entrevista semiestruturada, pois ela fornece dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e a sua situação. Assim, foram elaborados dois roteiros de entrevista. Um aplicado aos funcionários dos dois parques temáticos em estudo (três funcionários de cada parque), com questões referentes a capacitação profissional para o atendimento de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, entre outras. E outro, aplicado ao grupo focal (cinco pessoas da Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física – ACPDF) que se enquadraram nos critérios de inclusão e que realizaram uma visita acompanhada aos parques temáticos, a fim de registro da sua percepção quanto à acessibilidade dos dois parques em estudo.

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

Cada visita aos parques foi agendada e teve uma duração média de três horas, com cinco participantes, entre os dias 26 de março a 18 de maio de 2014. Os participantes tiveram oportunidade de falar sobre as suas dificuldades, facilitando o andamento da dinâmica dos registros das visitas (MARCONI; LAKATOS, 2011). Durante as visitas foram realizadas as entrevistas, além dos registros fotográficos e das gravações com o objetivo de ilustrar e detalhar o contexto do estudo. Após foi aplicada a entrevista aos funcionários dos dois parques temáticos, para em seguida dar início a análise dos dados coletados.

Esse trabalho passou pela aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Feevale (CEP) em 08 de agosto de 2013. Para Vanzin e Nery (1998), o processo de consentimento informado visa, fundamentalmente, resguardar o respeito às pessoas. Isto se dá através do reconhecimento da autonomia de cada indivíduo, garantindo a sua livre escolha após ter sido convenientemente esclarecido sobre as alternativas disponíveis.

Figura 1: Fluxograma da Metodologia



Fonte: elaborado pelos autores

3. TURISMO INCLUSIVO E BARREIRAS: PRINCÍPIOS E CONCEITOS

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

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

A utilização dos espaços urbanos pela população residente e visitantes está entre as novas propostas turísticas na atualidade, gerando a urgência de espaços para todos (ASHTON e HEIDRICH, 2011). Isso requer um planejamento do destino turístico de forma integrada que possa ser capaz de atender os interesses de todos os envolvidos no turismo (comunidade local e visitantes), com espaços acessíveis a toda a população.

O valor do turismo sob esta análise encontra no segmento do turismo inclusivo um forte aliado, pois seus esforços estão concentrados no sentido de proporcionar experiências turísticas a todos os cidadãos, e isto implica o compromisso pelo social. Segundo o Código Mundial de Ética do Turismo (1999), o turismo inclusivo representa o segmento mais próximo da sustentabilidade social, tendo como objetivo promover um turismo responsável, sustentável e acessível a todos, no exercício do direito que qualquer pessoa tem de utilizar seu tempo livre em lazer ou viagens e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos (FEITOSA, 2010).

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

inclusão social. Entender a necessidade do extermínio das barreiras nos espaços públicos e de lazer e turismo, bem como a diversidade de ações necessárias para a eliminação completa destas, possibilita a compreensão da urgência de políticas públicas inclusivas e ações efetivas.

A preocupação prioritária é trabalhar os aspectos ligados à acessibilidade arquitetônica, pois, somente após a remoção das chamadas barreiras arquitetônicas é que a sociedade como um todo, através da convivência, poderá identificar as demais barreiras existentes (SCHIVITZ, 2007).

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

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

Kuschano e Almeida (2008) entendem que a inclusão social pode ser considerada como cidadania, como participação na condição de cidadão na sociedade com os mesmos direitos e deveres dos demais membros. Entender os aspectos sociais, econômicos, culturais e políticos referentes à inclusão de pessoas com deficiência trata-se de reconhecer a alteridade, a diferença, dentro de um ambiente onde a cidadania é o elemento essencial para a efetivação dos direitos e deveres dos membros de uma sociedade (KUSHANO; ALMEIDA, 2008).

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

A exemplo do que já ocorre na educação e no mercado de trabalho, o lazer e o turismo também devem ser inclusivos e essa tendência começa a caracterizar a nova sociedade. Sassaki (2003) considera que o lazer e o turismo inclusivos contribuem substancialmente para melhorar a qualidade de vida dos seus praticantes.

Para avaliação das condições de acessibilidade deve ser considerado o contexto, a missão, o compromisso com a comunidade e os aspectos políticos, sociais e financeiros. Nesta perspectiva, reflexões sobre as dificuldades ao acesso pelas barreiras físicas são salutares, pois contribuem para o repensar das práticas e proposição de ações que podem favorecer a promoção de saúde e qualidade de vida destes indivíduos, contribuindo para a convivência e transformando atitudes e comportamentos, interferindo nas relações interpessoais e nos comportamentos das pessoas (LAMÔNICA et al, 2008).

A acessibilidade envolve as possibilidades de deslocamento do indivíduo com adequada segurança, depende tanto da mobilidade, quanto do ambiente físico. A mobilidade é um aspecto intrínseco do ser humano, está ligada às suas sensações, percepções, história pessoal e ao contexto sociocultural. Uma sociedade pode ser menos excludente quando reconhece a diversidade humana e as necessidades específicas dos vários segmentos sociais, assegurando-lhes oportunidades de acesso aos bens e serviços dos quais necessita.

As pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida devem estar em interação constante com seu meio sociocultural. Quanto mais essa população estiver num ambiente que lhe restrinja a mobilidade e a acessibilidade aos serviços, maior a dificuldade para conseguir uma vida plena e autônoma, levando-a a uma situação de desvantagem (AMARAL et al, 2012).

As barreiras arquitetônicas têm que ser vistas não somente como um conjunto de rampas e medidas a serem respeitadas e sim como uma filosofia geral de acolhimento, conforto e facilidades em todas as dependências dos edifícios (LAMÔNICA et al, 2008). Muitos leigos consideram locais acessíveis aqueles em que uma pessoa que utiliza cadeira de rodas possa entrar e circular, mas se

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

4. PARQUES TEMÁTICOS: CONTEXTO CONCEITUAL

O mundo contemporâneo globalizou-se, destruiu fronteiras, aproximou distâncias, desenvolveu tecnologia, informação e faz surgir um novo conceito de divertimento e lazer em família, em grupos ou até mesmo individual. Entre as novas propostas estão os parques temáticos (ASHTON, 1999), que adotam um tema específico que servirá de pano de fundo, de base e inspiração como uma vestimenta para toda a criação e desenvolvimento das atividades ofertadas no ambiente (ASHTON, 2009). Esse tema pode ser ilustrado por personagem(s), brinquedos ou no desenvolvimento das atividades. Geralmente, estão localizados em áreas extensas que permitam uma ampla abordagem do tema escolhido, instalação de brinquedos de alta tecnologia e de uma boa infraestrutura para atividades complementares (ASHTON, 2000). Nesse contexto, “os parques temáticos operam em moldura autocrada e autocontida em um microcosmo sociocultural” (ASHTON, 2009, p.257). Para Ashton (2003) os parques temáticos podem ser considerados como uma viagem temática ligada à cultura e à natureza, resultado de uma motivação muito especializada na procura, que exige a elaboração de inventários e de um sistema de informação comum.

Os parques temáticos, também podem ser analisados como o resultado de um conjunto de influências, de tendências sociais e econômicas, de estudos de mercado por parte de pessoas ou grupo de pessoas que pretendem participar da construção do futuro. Trata-se de um local cercado, o que contribui para a segurança de seus frequentadores, para cujo acesso cobra-se uma tarifa de entrada. Destina-se ao divertimento, entretenimento, contemplação, educação, alimentação e compras; utilizado em tempo de lazer, de descanso e de ócio (ASHTON, 2003).

5. CANELA/RS E OS PARQUES TEMÁTICOS EM ESTUDO

A cidade de Canela possui 39.229 habitantes e área da unidade territorial de 253,773 habitantes/Km² (IBGE, 2013). Devido a sua geografia peculiar, juntamente com as características das regiões montanhosas possui um grande valor paisagístico. Entre as atividades econômicas municipais o turismo fornece as maiores receitas para a cidade, destacando-se, no Rio Grande do Sul, como polo de referência no setor. Sua infraestrutura abrange parques naturais, rede hoteleira diversificada e vias de acessos aos principais centros urbanos. O investimento em publicidade e cuidados com o valor paisagístico estão entre as prioridades da cidade (COFRÉ, 2007).

O fator determinante para o desenvolvimento econômico dessa região, por meio da diversificação produtiva, em vários setores de atividades, foi o espírito empreendedor dos imigrantes. Os trabalhos mais autênticos na área do artesanato de Canela são feitos de matérias-primas como lã, nó-de-pinho, chifre, crina de cavalo e palha de milho, predominando a madeira e o tecido. Na área da gastronomia, destacam-se as galeterias, criadas pelos descendentes de imigrantes italianos e as churrascarias, típicas da tradição gaúcha. Ao lado do predomínio das casas de fondue e dos cafés coloniais. O fortalecimento da autoestima das comunidades tem sido importante a realização das festas temáticas. Tanto nesses eventos, quanto nos eventos de maior porte e duração, como as festividades natalinas dos demais municípios, existe um envolvimento e comprometimento espontâneos e voluntários das comunidades na organização e na realização das programações culturais. Em âmbito regional, o desenvolvimento dos diversos tipos de turismo não teria sido viável sem a forte presença dos atrativos e identidades culturais (TOMAZZONI, 2008).

O município de Canela possui inúmeros serviços e atrativos turísticos, entretanto optou-se por realizar este estudo em dois parques temáticos: Alpen Park e Parque Terra Mágica Florybal, com a participação da Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física (ACPDF).

5.1 Alpen Park

O Alpen Park é um parque temático localizado em Canela, RS e possui 610mil metros quadrados, mas destes são usufruídos em torno de cinco hectares. Este parque tem aproximadamente 60 colaboradores, entre eles, funcionários fixos e terceirizados.

Entre os principais atrativos estão: a) Trenó: 900 metros. Aproximadamente 5 minutos; b)

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

Foi realizada entrevista para se obter a percepção dos funcionários sobre a acessibilidade nas dependências do Alpen Park, conforme segue os principais registros:

1. Percepção da acessibilidade Alpen Park: os colaboradores consideram o Parque acessível e justificam:

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

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

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

2. Ao serem questionados sobre o que é acessibilidade:

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

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

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

3. A deficiência é compreendida da seguinte maneira:

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

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

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

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

4. Os colaboradores consideram-se capazes de atender uma pessoa com deficiência.

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

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

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

5. Quando questionados sobre cursos para esse tipo de atendimento:

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

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

“Devemos sempre aprimorar nosso atendimento principalmente no trato com o público. Eu amo a comunicação e gostaria sim de trabalhar melhor meu atendimento de maneira

mais intensificada e direcionada.” (C5).

É importante, ainda relatar que todos os colaboradores já observaram a presença de pessoas com deficiência e ou mobilidade reduzida no parque. A maior incidência é a deficiência física, intelectual e obesidade, seguido de deficiência visual, auditiva, gestante e idoso. Todos os colaboradores relataram ter tido contato com essas pessoas e, apenas um colaborador relatou ter alguma dificuldade para atender esse visitante. Cabe salientar que entre as dificuldades relatadas pelos colaboradores está a não realização de cursos específicos para esse tipo de atendimento. Assim, nenhum colaborador realizou algum curso e ou treinamento para atender esse perfil de visitante, mas todos relataram que gostariam de realizar.

5.2 Parque Terra Mágica Florybal

O Parque Terra Mágica Florybal, possui 67 mil metros. Mas destes são usufruídos 49 mil metros e possui 100 colaboradores, entre eles funcionários fixos e terceirizados. Entre os principais atrativos estão: a) Django Gan: um tobogã de 70 metros; b) Cinema 7D: projeções de cadeira, efeito de neve e chuva; c) Voo de Pterodáctilo: miniteleférico aonde a pessoa sai de uma plataforma e tem a sensação de voar (100 metros) nas asas de uma réplica de pterodáctilo; d) Passeio de Dino Móvel: carro personalizado em formato de um dinossauro fossilizado.

Foram realizadas visitas com o grupo focal, a fim de se obter as suas percepções em relação a acessibilidade do parque. De acordo com os relatos do grupo focal verificou-se a importância de disponibilizar um acompanhante durante a visita. É nesse contexto que surge o cuidador. Entende-se por cuidador a pessoa que tem a incumbência de realizar as tarefas que o paciente lesado pelo episódio mórbido não tem mais possibilidade de executar e suprir a incapacidade funcional temporária ou definitiva. Existem dois tipos de cuidadores: o cuidador formal, aquele que é contratado para exercer as ações de cuidado, estabelecendo-se nesse caso um vínculo empregatício, e o cuidador informal, que é elemento da família ou a ele relacionado (amigos, vizinhos, membros da igreja, entre outros), e que passa a assumir as ações do cuidado (PEREIRA et al, 2013).

“Existem lugares bem íngremes sendo bem complicado. Mas se tiver alguém junto; alguém que vai te auxiliar com boa vontade funciona legal. O investimento para deixar o parque cem por cento adaptável é pequeno. É só eles demonstrem uma boa vontade e fazer. Considero oitenta por cento bem adaptável.” (GF 01).

“Ele é um parque que tem hoje condições de uma pessoa com deficiência visitá-lo. Mas necessita que alguém acompanhe porque possui alguns lugares inacessíveis e precisa de ajuda. Necessita de algumas melhorias. Eu classificaria em torno de uns sessenta por cento.

O parque tem atrativos bem interessantes e fazendo esses ajustes ele ficará ainda melhor.” (GF 02).

“O parque está cinquenta por cento acessível.” (GF 03).

O Parque apresenta desníveis, aclive/declive e pisos irregulares. A falta de rampas foi um aspecto que chamou a atenção dos colaboradores (conforme figura 3).

“Nas descidas falta barras de segurança, falta rampa em alguns acessos. Tem muito lugar que merece rampa ainda. Pra mim, setenta por cento acessível.” (GF 04).

Nesse sentido um colaborador argumenta:

“O parque tem uma boa parte de acessibilidade. Mas possui alguns trechos que são muito íngremes e outros locais de visita que não possui acesso algum, somente escada e que necessitariam de rampas de acesso ou algumas plataformas levadiças para que mães com carrinho de crianças e até mesmo idosos e pessoas com cadeira de rodas tenham acesso para fotografar os atrativos do parque.” (GF 02).

Um depoimento chamou a atenção:

“A chegada no parque foi muito tensa. Tava com medo e pensei que não ia conseguir.

Mas depois fui me soltando e no final fiquei outra pessoa. Valeu a pena. Primeiro passeio sozinho. Depois de sete anos, sozinho assim, nunca saí. Foi uma barreira vencida, uma vitória para mim. Foi outra sensação na saída.” (GF 05).

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

Foi fundada em 01 de outubro de 2007 com o nome de Associação Canelense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física (ACPDF). Segundo o Presidente, o principal objetivo da ACPDF é promover e divulgar a acessibilidade na cidade de Canela. Atualmente tem 78 participantes dessa associação tem em Canela.

7. ANÁLISE E REFLEXÕES

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

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

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

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

Dentro da abrangência dos espaços de lazer, destacam-se os parques temáticos, os quais promovem o desenvolvimento de atividades de turismo e de lazer e principalmente, a possibilidade de convívio e troca cultural. As visitas aos parques, os questionários, as entrevistas e os registros fotográficos bem como os encontros com o grupo focal auxiliaram na descoberta da diversidade dos cenários que compõem os Parques Temáticos, nas condições de acessibilidade e na avaliação da capacitação dos funcionários.

Os parques foram visitados regularmente, em horários e dias diferentes. As visitas duraram em média três horas e foram registradas através de fotografias e anotações em um diário de campo. Por meio da criação do grupo focal ocorreu a oportunidade de observar e escutar algumas pessoas com deficiência, as quais enfrentam e superam um desafio de consequências biopsicossociais complexas, na maioria das vezes. Elas próprias, sobretudo na fase de identificação em matéria de acessibilidade, acolhimento e atendimento nos Parques Temáticos, realizaram as visitas e as entrevistas individuais as quais serviram de base à elaboração desse trabalho.

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

Analisou-se que a oferta turística em ambos os parques está condicionada por uma série de barreiras para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Em relação à inadequação de alguns atrativos é importante salientar que os mesmos deveriam estar planejados de forma a garantir o direito de qualquer pessoa poder usufruí-los com facilidade e segurança.

Diante desse contexto percebeu-se que os parques carecem de espaços e atrativos com

uma infraestrutura que promova a acessibilidade plena, além da iniciativa em se desenvolver atividades inclusivas, considerando a diferença entre os indivíduos. Quanto às condições de acessibilidade no Alpen Park, o principal aspecto identificado pelos colaboradores foi relacionado às instalações sanitárias, que mesmo sinalizadas devidamente, deveriam estar adequadas ao uso das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. As instalações sanitárias não possuem áreas de manobra, de transferência e de aproximação.

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

Investigou-se que os funcionários de ambos os parques estão comprometidos com a compreensão da deficiência e da acessibilidade. Porém relataram um grande desafio, que é o de acolher pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Os funcionários afirmam que essas pessoas devem ter acesso aos espaços e equipamentos turísticos com o propósito de gozar do produto turístico de forma independente, com conforto e segurança.

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

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

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

O Brasil, as políticas públicas de lazer se tornam essenciais na medida em que há uma necessidade da população de utilizar espaços coletivos de lazer, além do lazer se constituir de um direito do cidadão brasileiro. As políticas públicas podem colaborar para o desenvolvimento social da sociedade em geral, sendo que o poder público deve contribuir de diversas maneiras, através da legislação específica, a fim de definir parâmetros e funcionamento de atividades de lazer; e através de incentivo e promoção de atividades inclusivas.

Obteve-se uma dimensão sobre a evolução no conceito e abrangências da acessibilidade e da deficiência, além do progresso acentuado em nível de políticas públicas nacionais e internacionais no âmbito da acessibilidade e do apoio às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Mas em relação à percepção de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida quanto à acessibilidade durante a visita aos parques verificou-se que a criação de legislações e suas respectivas obrigações não são totalmente suficientes para um turismo inclusivo efetivo. De acordo com os colaboradores, as soluções para melhorias e adaptações são simples, suprimindo uma grande diversidade de necessidades. Para que isso ocorra, faz-se necessário ações intersetoriais que envolvam a sociedade e as empresas de serviços turísticos.

8. Conclusões

O desenvolvimento desse estudo permitiu analisar dois parques temáticos de Canela em relação aos aspectos de acessibilidade que se mostraram, ainda carentes de informações aos colaboradores e de adaptações na sua infraestrutura para se tornarem modelos de acessibilidade turística. Entretanto, se observou que existe o interesse em melhorar e se adequar a nova realidade, assim muitas ações já estão em andamento como as capacitações aos funcionários para o atendimento a esse público, espaços adaptados e adequados que permitem a frequência dessa parcela da população com certa autonomia.

Esse estudo revelou ainda que existe o interesse desse público em participar dos passeios e frequentar os ambientes turísticos. Para eles também é novidade poder participar. Nesse sentido, ressalta-se a importância de ações conjuntas que promovam a participação de todos, bem como dos subsídios teóricos e de pesquisas que possam disseminar informações e conhecimento.

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

Referências Bibliográficas

- AMARAL, Fabienne L. Juvêncio dos SANTOS et al. Acessibilidade de pessoas com deficiência ou restrição permanente de mobilidade ao SUS. **Ciências e Saúde Coletiva**, v.17, n.7, p. 1833-1840, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n7/22.pdf>. Acesso em: 12/06/2014.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2008.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 15926**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2011.
- ASHTON, Mary Sandra G. Parques temáticos: espaços e imaginário. **Revista Famecos**, v.32, n.11, p.64-74, 1999. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/3052/2330>. Acesso em: 12/05/2014.
- _____. Turismo e Acessibilidade: a democratização dos espaços citadinos. 2011. Disponível em: <http://www.anptur.org.br/anais2011/pdf/175-459-1-SP.pdf>. Acesso em: 10/06/2014.
- _____. Parques Temáticos. Espaços e Imaginários. In: Gastal S.; Castrogiovani, A. C. (orgs). Turismo na Pós-modernidade (des)inquietações. Porto Alegre: Edipucrs, 2003, p.121-129.
- _____. Parques Temáticos: comunicação e turismo na pós-modernidade. Porto Alegre, 2000. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social). Faculdade de Comunicação Social, PUCRS.
- _____. Parques Temáticos: fenômenos da Pós-Modernidade. In: Panosso Netto, A. e Ansarah, Marília G. Barueri, SP: Manole, 2009. P.254-265.
- ASHTON, Mary Sandra G.; HEIDRICH, Regina. Políticas públicas de acessibilidade: fator de desenvolvimento de destinos turísticos. **Revista Espacios**, v.32, n.4, p.15, 2011. Disponível em: <http://www.revistaespacios.com/a11v32n04/11320461.html>. Acesso em: 10/06/2014.
- BAUER, Martin; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som um manual prático**. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.
- BRASIL. **Decreto de 23 de setembro de 1997**. Regulamenta as Lei 9.503, que institui o Código Brasileiro de Trânsito. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19503.htm. Acesso em: 08/06/2014.
- BRASIL. **Decreto no.3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm. Acesso em: 08 jun. 2014.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2000. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 15/06/2014.
- COFRÉ, Ricardo I. Segregación socio-espacial en ciudades turísticas. El caso de Canela (RS), Brasil. **Estudios y perspectivas en turismo**, v.16, n.2, p.195-215, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v16n2/v16n2a04.pdf>. Acesso em: 08/08/2014.
- ELY, Vera H. M. B.; SILVA, Cristiane S. da. **Unidades habitacionais hoteleiras na Ilha de Santa Catarina**: um estudo sobre acessibilidade espacial. Produção, v.19, n.3, p.489-501, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v19n3/07.pdf>. Acesso em: 08/08/2014.
- FEITOSA, Andréia R. **Turismo e inclusão social**: um estudo sobre as contribuições do marketing social para a inclusão das pessoas com deficiência no usufruto do turismo no Brasil. 2010. 150p. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) — Curso de Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2010. Disponível em: <http://vereadoramaraagabrilli.com.br/files/monografias/turismo.pdf>. Acesso em: 12/05/2014.
- GUERREIRO, Augusto D. Para uma comunicação mais inclusiva. **Análise Psicológica**, v.20, n.3, p.367-71, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/pdf/aps/v20n3/v20n3a10.pdf>. Acesso em: 07/06/2014.
- HOYO, Mónica M.; VALIENTE, Gemma C. Turismo accesible, turismo para todos: ila situación em

Cataluña y España. **Cuadernos de Turismo**, n.25, p.25-44, 2010. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/398/39813352002.pdf>. Acesso em: 07/06/2014.

KUSHANO, Elizabete S.; ALMEIDA, Wolney G. Inclusão social, cidadania e turismo: uma investigação sobre a existência de serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais nos meios de hospedagem da região metropolitana de Curitiba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v.2, n.4, p.88-101, 2008. Disponível em: <http://rbtur.org.br/rbtur/article/view/119/118>. Acesso em: 07/06/2014.

LAMÔNICA, Dionísia A. C.et al. Acessibilidade em ambiente universitário: identificação de barreiras arquitetônicas no campus da USP de Bauru. **Revista Brasileira de Educação Especial**, n.2, p.177-88, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbee/v14n2/03.pdf>. Acesso em: 07/06/2014.

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

NAVARRO, Diego. Turismo: portal de la diversidad cultural. El turismo receptivo como espacio para el encuentro multicultural. **Centro de Estudios en Diseño y Comunicación**. Buenos Aires, n.34, p.69-83, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/pdf/ccedce/n34/n34a09.pdf>. Acesso em: 15/06/2014.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU) **A ONU e as pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro: Unic Rio, 2012. Disponível em: <http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-as-pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 15/06/2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT) Disponível em: <http://www2.unwto.org/>. Acesso em: 15/06/2014.

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

ROZISCA, Vanessa I.; LEONHARDT, Ruth R. Filosofia do turismo. **Revista Eletrônica Lato Sensu Unicentro**, Paraná, n.6, p.1-13, 2008. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/92824848/Filosofia-Do-Turismo>. Acesso em: 10/06/2014.

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

SCHIVITZ, Thaís B. **Acessibilidade**: um passo para a hospitalidade nos meios de hospedagem, 2007. Dissertação (Mestrado em Hotelaria). Faculdade de Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS, Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/graduacao/article/view/3487>. Acesso em: 12 maio 2014.

TOMAZZONI, Edegar Luis. Dimensão cultural do turismo: uma proposta de análise. **Revista Fênix**, v.5, n.3, p.1-15, 2008. Disponível em: http://www.revistafenix.pro.br/PDF16/ARTIGO_02_EDEGAR_LUIS_TOMAZZONI_FENIX_JUL_AG_O_SET_2008.pdf. Acesso em: 13 maio 2014.

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

OBS: os relatos são dos colaboradores dos parques e do grupo focal (pessoas que aceitaram participar da pesquisa e pertencem a ACPDF). Sua identidade foi preservada e no texto aparecem como:

C – indicando os colaboradores

GF – indicando as pessoas que pertencem ao grupo focal.