

USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES

Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo

JENIFER CAROLINA MARQUES MACHADO

TURISMO E ACESSIBILIDADE NO MAGIC KINGDOM:  
A visão dos visitantes e *cast members*

São Paulo  
2019

JENIFER CAROLINA MARQUES MACHADO

**TURISMO E ACESSIBILIDADE NO MAGIC KINGDOM:  
A visão dos visitantes e *cast members***

**Versão original**

Trabalho de conclusão de curso apresentado  
à Escola de Comunicação e Artes para a  
obtenção do título de bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Débora Cordeiro Braga

São Paulo  
2019

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catalogação na Publicação  
Serviço de Biblioteca e Documentação  
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo  
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

---

Marques Machado, Jenifer Carolina  
TURISMO E ACESSIBILIDADE NO MAGIC KINGDOM: : A visão dos visitantes e cast members / Jenifer Carolina Marques Machado ; orientadora, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Débora Cordeiro Braga. -- São Paulo, 2019.  
64 p.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso - Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo/Escola de Comunicações e Artes / Universidade de São Paulo.  
Bibliografia  
Versão corrigida

1. Turismo 2. Acessibilidade 3. Magic Kingdom 4. Pessoa com deficiência 5. Disney I. Braga, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Débora Cordeiro II. Título.

CDD 21.ed. - 910

---

Nome: MACHADO, Jenifer Carolina Marques Machado.

Título: TURISMO E ACESSIBILIDADE NO MAGIC KINGDOM: A visão dos visitantes  
e *cast members*

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola  
de Comunicação e Artes como requisito parcial para a  
obtenção do título de bacharel em Turismo.

Aprovado em:

Banca Examinadora

Prof. Dr. \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Julgamento: \_\_\_\_\_

Prof. Dr. \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Julgamento: \_\_\_\_\_

Prof. Dr. \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Julgamento: \_\_\_\_\_

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais, Ricardo e Valéria, que sempre me incentivaram a lutar pelos meus objetivos e nunca desistir.

Aos entrevistados que cederam gentilmente tempo e atenção para contribuir com a construção do trabalho.

A todos os professores que contribuíram para a minha formação, como profissional e como pessoa.

A Prof<sup>a</sup> Gleice, pelo apoio e atenção durante a minha formação.

A Prof<sup>a</sup> Débora, pela paciência e dedicação durante a minha formação e principalmente na construção desse trabalho.

## RESUMO

MACHADO, Jenifer Carolina Marques. **TURISMO E ACESSIBILIDADE NO MAGIC KINGDOM: A visão dos visitantes e *cast members*.** 2019, 68 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) - Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

Com o aumento da participação das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, consequentemente existe também a busca por atividades de lazer, entre elas, o turismo.

Esse trabalho tem como objetivo analisar o parque Magic Kingdom, no Walt Disney World Resort, em Orlando, em relação a sua estrutura, hospitalidade, equipamentos e serviços oferecidos a turistas com deficiência. Para isso, foram feitas pesquisas no site do Walt Disney World, em blogs de viagem que tratam do assunto turismo e acessibilidade no Walt Disney World e entrevistas com ex *cast members* e pessoas com deficiência (PcD) que visitaram o parque, para entender os diferentes pontos de vista.

Observaram-se divergências entre as respostas de turistas e colaboradores a respeito da infraestrutura, equipamentos e hospitalidade.

Palavras-chave: Turismo. Acessibilidade. Pessoa com deficiência. Magic Kingdom. Disney.

## ABSTRACT

MACHADO, Jenifer Carolina Marques. **Tourism and accessibility in Magic Kingdom: A view of visitors and cast members.** 2019, 68 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) - Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

With the increased participation of people with disabilities in the labor market, consequently there is also the search for leisure activities, including tourism.

This work has the objective to analyze the Magic Kingdom park, at Walt Disney World Resort, in Orlando, regarding its structure, hospitality, equipment and services provided to tourist with disabilities. To this end, research was done on the Walt Disney World website, travel blogs about tourism and accessibility in Walt Disney World, and interviews with ex-cast members and tourists with disabilities who visit the park to understand the different points of view.

Differences were observed between the answers of tourists and employees regarding infrastructure, equipment and hospitality.

Keywords: Tourism. Accessibility. Person with disabilities. Magic Kingdom. Disney.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Barreiras para a inclusão social das pessoas com deficiência.....	19
Quadro 2 - Programação de apresentações com intérprete no Magic Kingdom.....	25
Quadro 3 - Notas das turistas para o parque.....	43
Quadro 4 - Notas dos <i>cast members</i> para o parque.....	48
Quadro 5 - Barreiras para a inclusão de pessoas com deficiência.....	49

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Página inicial do <i>site</i> do Walt Disney World.....	23
Figura 2 - <i>Guest</i> entrando na atração “Jungle Cruise” de ECV.....	29
Figura 3 - Cartão do DAS.....	30
Figura 4 - Fachada da “Disney University”.....	31
Figura 5 - Página inicial do <i>blog</i> “Vai pra Disney”.....	33
Figura 6 - Página inicial do <i>blog</i> “Mundo Muleke Muleka”.....	34
Figura 7 - Página inicial do <i>blog</i> “Diz Orlando”.....	35
Figura 8 - Página inicial do <i>blog</i> “Do jeito que brasileiro gosta”.....	35
Figura 9 - Página inicial do <i>blog</i> “21 motivos para sorrir”.....	36
Figura 10 - Sinalização para deficientes físicos nas atrações.....	37
Figura 11 - Aparelho com explicações sobre a atração, para pessoas com restrições auditivas. Ele transcreve o que está sendo dito nos filmes, shows e narrações.....	38
Figura 12 - Equipamento usado pelas pessoas com restrição visual para curtir o parque.....	39
Figura 13: Mapas para deficientes oferecidos nos parques do Walt Disney World.....	39

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	9
<b>2 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....</b>	13
2.1 Pessoa com deficiência no mundo.....	13
2.2 Pessoas com deficiência no Brasil.....	16
2.3 Deficiência na teoria.....	18
<b>3 A CULTURA DISNEY.....</b>	20
3.1 Quatro chaves.....	21
3.2 Comunicação.....	23
3.2.1 <i>Disability Access Service (DAS)</i> .....	29
3.3 Treinamento e orientações.....	30
<b>4 PERCEPÇÃO DOS VISITANTES SOBRE O MAGIC KINGDOM E SUA ADEQUAÇÃO PARA ATENDER PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....</b>	32
4.1 <i>Blogs de viagem</i> .....	33
4.2 Turista PcD.....	40
<b>5 A VISÃO DOS CAST MEMBERS SOBRE O ATENDIMENTO PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....</b>	43
<b>6 ANÁLISE DO PREPARO DO MAGIC KINGDOM DIANTE DAS BARREIRAS ENFRENTADAS PELAS PcD.....</b>	49
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	51
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	55
<b>ANEXO.....</b>	58
<b>APÊNDICES.....</b>	58

## 1 INTRODUÇÃO

A experiência de viajar, além de proporcionar prazer, descontração e novas descobertas para o turista, dá a ele uma vivência, que muitas vezes o impulsiona a retornar ou tentar novas culturas, cidades e países. Porém, existem turistas que além desses objetivos, também desejam buscar sua independência, superação e seu lugar na sociedade (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2016), nesse caso, os turistas deficientes (visual, auditiva e motora). O turismo pode ajudar no processo de inclusão das pessoas com deficiência na sociedade, pois auxilia na construção de relações e também na percepção dos profissionais do *trade* para construir um ambiente que seja usufruído por todos (MENDES, 2013). Porém, a sociedade não está preparada para a recepção dos deficientes, não só quando se fala em arquitetura, mas também quando se fala em atitudes e gestos que tornam a convivência amistosa para todos e dentro do turismo não é diferente. Existem poucas pesquisas que abordam o turismo e a acessibilidade, o que de alguma forma afeta na hospitalidade e recepção dos turistas em geral nos equipamentos turísticos.

Atualmente, as pessoas com deficiência estão sendo inseridas no mercado de trabalho com mais força, de acordo com o Ministério do Trabalho (2019). Nos últimos cinco anos, houve um aumento de 20% na participação de pessoas com deficiência (PcD) no mercado de trabalho e assim como a importância de trabalhar, existe também a importância de usufruir do momento de lazer.

Uma das atividades mais escolhidas pelos brasileiros no momento de lazer é viajar (LAZER E AVENTURA, 2019) e de acordo com o site Terra, o 1º destino mais visitado pelos brasileiros é Orlando, onde se encontra os famosos parques temáticos que compõem o imaginário de crianças e adultos do mundo todo (TERRA, 2018). Em Orlando, está localizado o Walt Disney World, complexo que abriga quatro parques principais, entre eles o Magic Kingdom, famoso parque onde está a réplica do castelo da princesa Cinderela, personagem feminina que deu origem ao filme “Cinderella”, de 1950. O parque abriu suas portas no dia 1º de outubro de 1971 e é

similar à Disneyland, na Califórnia, primeiro parque da Disney e o único projetado e construído sob a supervisão direta de Walt Disney (NADER, 2007).

E como um atrativo visitado por muitos turistas, o parque conta com equipamentos que auxiliam na experiência de todos eles, incluindo, os turistas deficientes, como aluguel de cadeiras, carrinhos, equipamentos de áudio e legenda, entre outros, porém alguns deles contam com a disponibilidade e com o agendamento dos equipamentos e serviços (VAI PRA DISNEY, 201...). No entanto, segundo Mendes (2013), acessibilidade não se restringe somente às pessoas com deficiência, mas sim, espaços e serviços que estão disponíveis e acessíveis para todas as pessoas, que existem para que todos possam usufruir. Porém, como observado na pesquisa feita por essa autora, dificilmente os turistas deficientes fazem uma pesquisa prévia para saber se os equipamentos turísticos possuem estrutura para eles, pois quando vão de fato para o lugar, as informações não correspondem com a realidade. No caso do parque em análise, acredita-se que se um deficiente vai para o Magic Kingdom sem conhecimento prévio sobre os agendamentos e burocracias, podem passar por uma experiência frustrante, que poderá afetar seu olhar sobre o lugar, suas vontade de retornar e consequentemente sua fidelização com os equipamentos envolvidos (agência, hotel, atrativo).

Parte das motivações dos viajantes para embarcar em uma viagem são as consequências que as experiências trarão, na maioria dos casos, sensação de liberdade, de independência e prazer, e isso, fica marcado na mente das pessoas, o que as leva a viajar cada vez mais (URRY, 1990). No caso dos deficientes, essas motivações triplicam, pois o desejo de se lançar ao mundo, experimentando a sensação de autonomia e superação são maiores (CAMARGO, 1998). Assim, as estruturas dos destinos turísticos para receber esse turista são, em grande parte, o que tornará a viagem uma experiência compensadora ou um pesadelo e consequentemente o que fará o turista voltar ou não para o destino.

Pensando também por outro lado, a rotina desgastante das grandes cidades, levam as pessoas a optar pelo turismo como uma válvula de escape (KRIPENDORFF, 2006) para aproveitar o tempo livre conhecendo novos lugares e pessoas e com a grande inserção de deficientes no mercado de trabalho, eles

também irão dispor do seu tempo livre para praticar atividades que tragam qualidade de vida (Mendes 2013), e o turismo pode auxiliar no processo.

Levando também em consideração o Walt Disney World, como atrativo escolhido pelos turistas brasileiros, fica impossível não pensar em estruturas para a recepção de todos os tipos de turista, desde a criança até o idoso, nesse caso, para os deficientes também, segmento que tende a crescer desde que haja investimentos e atenção por parte do *trade* (empresários).

O objetivo geral do trabalho foi entender como os visitantes e colaboradores do Magic Kingdom avaliam o empreendimento, para tornar a experiência dos visitantes PCD acolhedora e inclusiva.

Entre os objetivos específicos está a avaliação das barreiras enfrentadas pelas PCD segundo os critérios de Mendes (2013) e compreender as opiniões, queixas e relatos de turistas deficientes e seus acompanhantes ou responsáveis, que visitaram o Magic Kingdom.

O referencial teórico foi baseado nos temas hospitalidade, lazer, inclusão, experiência e Disney. Sobre experiência, Urry (1998) fala sobre o olhar do turista, as experiências vividas nos destinos que constroem perspectivas diferentes a respeito deles e que resulta em um visão mais completa do mundo, incluindo o lugar em que vive. Sobre lazer, Camargo (1998) fala da importância do lazer, algo que foi conquistado pelas pessoas com o passar dos anos e de como desfrutá-lo da maneira adequada. Sobre inclusão, Mendes (2013) discorre a respeito da inclusão dos deficientes na sociedade e como o turismo pode auxiliar nesse processo.

Sobre a necessidade de evadir de seu cotidiano e buscar novas experiências, Kripendorff (2006) aborda que as pessoas que saem de seu cotidiano tem maior possibilidade de retornar a seu dia a dia com mais energia e criatividade.

Para se aprofundar no assunto Disney, adotou-se a obra de Nader (2007) que traz dados históricos e informações sobre a filosofia criada por Walt Disney.

Foram realizadas pesquisas no *site* do Walt Disney World, com o intuito de verificar as informações que este canal de comunicação disponibiliza para informar aos visitantes deficientes sobre seus equipamentos e serviços, além de regras de utilização. Para verificar as opiniões dos próprios visitantes a respeito das

experiências obtidas dentro do Magic Kingdom, foram feitas buscas por *blogs* de viagem que abordam o funcionamento dos equipamentos e serviços para os portadores de algum tipo de deficiência dentro do parque e quais suas perspectivas a respeito do atrativo. Segundo Urry (1999), o olhar do turista é construído a partir das experiências vividas nos destinos e também quando se olha o ambiente que nos cerca a partir das experiências construídas nos lugares, assim, como os visitantes que escrevem esses *blogs* são deficientes ou convivem com deficientes, eles podem falar com propriedade aquilo que mais os afeta.

Por fim, foram feitas entrevistas com 4 pessoas que foram divididas em 2 grupos de informantes, entrevistados que trabalharam no Magic Kingdom dentro das atrações e entrevistadas que são turistas PcD (cadeirantes). Os entrevistados são:

- ❖ Um estudante de Relações Públicas da ECA/USP e *ex-cast member*;
- ❖ Uma estudante de Geografia da USP e *ex-cast member*;
- ❖ Uma jornalista e cadeirante desde 2011 após ser diagnosticada com uma doença rara, semelhante à esclerose múltipla;
- ❖ Uma dentista e cadeirante desde 1996 após um acidente de carro.

No início de 2019, quando a pesquisa começou a ser construída, foi feito um contato prévio com os entrevistados, falando do trabalho e das informações que gostaria de obter deles. No caso dos *ex-cast members*, foi essencial entender se a Disney deu algum tipo de treinamento para eles, principalmente os denominados “attractions”, pois são os que trabalham nas atrações, como as montanhas russas por exemplo e os tipos de experiências que tiveram com os visitantes deficientes.

Com as entrevistadas deficientes foi interessante entender suas experiências no parque e seus olhares como turistas após suas idas ao Magic Kingdom.

## 2 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

O termo correto para designar alguém que possui algum tipo de deficiência é pessoa com deficiência ou PcD, pois observou- se que a deficiência não se porta e sim, algo que faz parte da vida da pessoa.

O termo Pessoa com Deficiência havia sendo utilizado na maior parte dos países do mundo. Até a década de 80, a sociedade usava de palavras preconceituosas e pejorativas para se referir a estas pessoas. Somente em 1981, que foi tido como o ano Internacional da Pessoa com Deficiência é que essa realidade começou a mudar e, finalmente, implantou o termo Pessoa com Deficiência.

Recentemente, com mais precisão no dia 03 de novembro de 2010, a partir da Portaria 2.344/2010 da Secretaria dos Direitos Humanos, o termo PNE (Portador de Necessidades Especiais) foi oficialmente alterado para PcD.

Atualmente, recomenda-se a utilização do termo PcD, que é usado em âmbito mundial e quer dizer pessoa com deficiência. Não havendo necessidade de colocar “s” na palavra deficiência quando desejamos nos referir a mais de uma pessoa e a letra “c” deverá sempre vir em minúsculo.

### 2.1 Pessoas com deficiência no mundo

A Organização Mundial de Saúde (OMS) criou em, 1980, um sistema de classificação de deficiências de modo a desenvolver uma linguagem comum para a pesquisa e para a prática clínica. Assim, segundo a Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (CIDID), deficiência é: “qualquer perda ou anormalidade relacionada à estrutura ou à função psicológica, fisiológica ou anatômica”. Trata-se da exteriorização de um sintoma.

É necessário pontuar que a compreensão sobre o tema vem se atualizando. Existem várias compreensões atuais sobre o real significado da condição de deficiente. Dentre elas, há a teoria que prega que não se trata de uma doença, mas sim entende-se a deficiência como uma condição na qual há falta de estrutura, bens

ou de serviços, capazes de garantir o bem estar do indivíduo. Ou seja, uma de suas classificações agora é feita a partir da falta de recursos disponíveis na comunidade em que o indivíduo está inserido e não na sua condição em si (GUIA DO ESTUDANTE, 2018).

Segundo a OMS, 1 bilhão de pessoas vive com alguma deficiência – isso significa uma em cada sete no mundo. A falta de estatísticas sobre o assunto contribui para a invisibilidade das pessoas com deficiência. Isso representa um obstáculo para planejar e implementar políticas de desenvolvimento que melhoram as vidas dessas pessoas (OMS, 2011). A Organização das Nações Unidas (ONU) alerta ainda que 80% das pessoas que vivem com alguma deficiência residem nos países em desenvolvimento (ONU, 2018).

Segundo a publicação ONU [...] (2018), um levantamento realizado nos Estados Unidos em 2004 descobriu que apenas 35% das pessoas economicamente ativas portadoras de deficiência estão em atividade de fato – em comparação com 78% das pessoas sem deficiência. Em um estudo realizado em 2003 pela Universidade de Rutgers (EUA), um terço dos empregadores entrevistados disseram que acreditam que pessoas com deficiência não podem efetivamente realizar as tarefas do trabalho exigido. O segundo motivo mais comum para a não contratação de pessoas com deficiência foi o medo do custo de instalações especiais (ONU..., 2018).

As necessidades e os direitos das pessoas com deficiência têm sido uma prioridade na agenda da ONU durante pelo menos três décadas. Mais recentemente, após anos de esforços, a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo foi adotada em 2006 e entrou em vigor em 3 de maio de 2008 (ONU, 2018).

A ONU possui um Comitê em Genebra para acompanhar o cumprimento da Convenção e seu Protocolo. O Brasil é um país signatário e incorporou a convenção

desde 2009, contando com um estatuto federal sobre o tema desde 2015 (ONU, 2018).

O Comitê das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência monitora a aderência dos Estados à Convenção sobre os Direitos de Pessoas com Deficiência, que, até 2018, inclui 177 deles. O Comitê é composto por 18 membros, os quais são especialistas independentes em direitos humanos vindos do mundo todo, e que atuam em caráter pessoal e não como representantes dos Estados.

O Comitê das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência apontou que pessoas com deficiência e suas organizações representativas devem participar de processos públicos de tomada de decisões sobre seus próprios direitos humanos. Nesse sentido, o órgão publicou em 2018 uma nova orientação legal, como comentário geral n.º 7, sobre a Convenção sobre os Direitos de Pessoas com Deficiência (ONU, 2018).

“Nada sobre nós sem nós” tem sido, há tempos, um lema de movimentos de direitos para pessoas com deficiência. Em seu comentário geral, o Comitê destacou que, quando pessoas com deficiência são consultadas, isto leva a leis, políticas e programas que contribuem para sociedades e ambientes mais inclusivos.

Isto pode incluir desenvolvimento de informações acessíveis sobre processos de tomada de decisões, implementação de metodologias inclusivas e garantias de que organizações de pessoas com deficiência tenham acesso a financiamentos nacionais e internacionais para funcionamento.

Portanto, o comentário geral busca ser uma ferramenta vantajosa para fornecer recomendações concretas sobre como se comprometer com consultas com pessoas com deficiência, por meio de suas organizações representativas.

A orientação também esclarece as obrigações de Estados garantirem a participação de pessoas com deficiência, através de suas organizações representativas, na implementação e no monitoramento da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, em linha com artigos 4(3) e 33(3) deste tratado internacional.

Além disso, o comentário geral define organizações de pessoas com deficiência e destaca que respeito aos direitos de pessoas com deficiência à liberdade de associação, assembleia pacífica e expressão é essencial para a participação e realização de consultas.

## **2.2 Pessoas com deficiência no Brasil**

No Brasil, cerca de 45.606.048 milhões de pessoas têm algum tipo de deficiência, o equivalente a 23,9% da população geral, segundo dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2010). Essa deficiência pode ser visual, auditiva, motora, mental ou intelectual. Ainda segundo o censo do IBGE de 2010, a deficiência mais recorrente no Brasil é a visual (18,6%), seguida da motora (7%), seguida da auditiva (5,10%), e, por fim, da deficiência mental (1,40%).

A Constituição Brasileira prevê a igualdade material entre todos, assim sendo, é de responsabilidade do governo criar condições capazes de fazer com que as pessoas que enfrentam situações desiguais consigam atingir os mesmos objetivos. Para isso, o Estado se coloca como promotor dos direitos individuais e sociais, e faz isso por meio de políticas públicas de inclusão das minorias e dos mais vulneráveis, seja por questões financeiras, econômicas e sociais, ou, por limitações motoras ou emocionais (BRASIL, 1988).

Independentemente do tipo de vulnerabilidade, todos possuem direitos, e o dever do estado é garantir uma condição de vida digna a todos aqueles que aqui residem. Para isso, o Poder Executivo é responsável pela formulação de políticas públicas e ações afirmativas. Quando essas não conseguem atender à demanda ou

quando estão sendo inefficientemente empregadas, cabe ao Judiciário realizar o papel de tentar, pela via judicial, fazer cumprir os direitos dessas minorias.

Cabe ressaltar, nesse cenário, a importância do Judiciário em assegurar os direitos daqueles que se encontram em situações mais vulneráveis. Essa via alternativa só foi possível graças ao movimento de elaboração dos princípios constitucionais, os quais passaram a ter um papel principal no debate econômico, social e político. Isso porque, eles passaram a ser vistos como guias para que a sociedade pudesse alcançar os seus valores fins, bem público e garantia do princípio da dignidade da pessoa humana.

Em relação ao turismo, o Ministério do Turismo (Mtur) tem um programa chamado “Turismo Acessível”, que constitui a política de acessibilidade do Ministério do Turismo (para o período de 2012-2014), que propõe uma série de medidas que visam promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência aos benefícios da atividade turística, permitindo o alcance e a utilização dos equipamentos turísticos com segurança e autonomia. Ao propiciar a inclusão de pessoas com deficiência na atividade turística, o Programa vai ao encontro das ações e iniciativas do Governo Federal que buscam defender e garantir condições de vida com dignidade, a plena participação e inclusão na sociedade, e a igualdade de oportunidades a todas as pessoas com deficiência (MTUR, 2016).

Importante citar também a Lei Brasileira de Inclusão (Nº 13.146/2015). Promulgada em 06 de julho de 2015, a Lei 13.146/2015 instituiu a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), procurando adaptar o Ordenamento Jurídico Brasileiro as disposições contidas na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência de Nova York de 2007. Após o decurso da *vacatio legis* de 180 dias, a Lei 13.146/2015 passou a vigorar no Brasil.

Fazendo uma digressão histórica é importante salientar que referida lei teve início com o Projeto de Lei n. 6/2003, de autoria do senador Paulo Paim (PT-RS). Os relatores do projeto no Congresso Nacional foram à deputada Mara Gabrilli

(PSDB/SP), que alterou o nome para Estatuto da Pessoa com Deficiência para Lei Brasileira da Inclusão (LBI), e o senador Romário de Souza Faria (PSB/RJ).

A Lei visa assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e sua cidadania (JUS, 2015).

### **2.3 Deficiência na teoria**

As pessoas com deficiência enfrentam diversas barreiras para conviverem em no ambiente social e elas não se restringem somente a questão arquitetônica, mas também a uma questão de preconceito.

Segundo Mendes (2013), às barreiras podem ser agrupadas de seis maneiras. O primeiro grupo refere-se às arquitetônicas, que dificultam ou impossibilitam o trânsito em vias públicas e espaços públicos e privados. O segundo refere-se às atitudes preconceituosas por conta da deficiência de um terceiro. A terceira refere-se à comunicação, ou seja, qualquer obstáculo que dificulte a comunicação, como exemplo, a falta de sinalização. A quarta refere-se à leis e normas, que mesmo invisíveis, dificultam a utilização de diversos serviços. O quinto refere-se à dificuldades instrumentais, existente em equipamentos ou ferramentas e por fim, a sexta integra barreiras nos métodos e técnicas de trabalho, como treinamentos que limitam a integração da pessoa com deficiência no ambiente de trabalho. O quadro abaixo exemplifica cada barreira explicada acima.

Quadro 1 - Barreiras para a Inclusão de Pessoas com Deficiência

Barreiras	Exemplos
Arquitetônicas	Ausência de rampas, rampas com inclinações incorretas, buracos em calçadas, banheiros inadequados.
Atitudinais	Medo e estranheza, receio ao se dirigir a uma pessoa com deficiência, questionar o acompanhante do cadeirante sobre preferências de comida, bebida e não ao próprio deficiente.
Comunicacionais	Ausência de comunicação em Braile ou de uma pessoa que compreenda a Libra- língua de sinais.
Programáticas	Leis que dificultam a participação das pessoas com deficiência, como a Lei nº 10.690, que limita a isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados apenas para carros a álcool e com motor inferior a 2.0 (o poder de decisão do consumidor com deficiência sobre a compra do carro de sua preferência é limitado, pois carros a gasolina, com direção hidráulica não recebem essa isenção).
Instrumentais	Teclados de computadores, grampeadores, caneta.
Metodológicas	Treinamento voltado apenas para as pessoas com deficiência, sem envolver os demais funcionários e colaboradores da instituição.

Fonte: Mendes (2013, p.48).

Porém, as barreiras não se restringem somente ao cotidiano da pessoa deficiente.

Com o aumento de PCD no mercado de trabalho (Ministério do Trabalho, 20...), consequentemente, poderá haver também o aumento do tempo livre na vida do deficiente, onde poderá atividades que tragam novas descobertas e descanso do tempo de trabalho, o lazer (KRIPPENDORF, 2006). No entanto, as barreiras citadas acima poderão também ser encontradas nos destinos que o deficiente possa viajar, pois, pessoas com deficiência incluem o turismo entre suas prioridades na hora de lazer (Câmara dos Deputados, 2013).

As dificuldades enfrentadas nos destinos e a quebra das expectativas criadas antes e no momento da viagem poderão afetar a imagem e olhar que o turista cria sobre o destino e a afetar também a sua vontade de retornar ao lugar e da fidelização com os serviços que usou.

As análises feitas a seguir (Cultura Disney, entrevistas e *blogs*) levarão em consideração as barreiras citadas por Mendes.

### **3 A CULTURA DISNEY**

Segundo Nader (2007), Walt Disney, quando idealizou a Disneyland, tinha como sonho criar um lugar mágico e seguro em que suas filhas pudessem se divertir. Com o passar dos anos, mesmo depois de seu falecimento, essa ideia continuou firme e é o que move turistas do mundo inteiro para os parques da Disney.

O segredo mais valioso da Disney não é somente ter em seu quadro pessoas educadas que acenam o tempo todo com a cabeça, mas sim, dar importância às pessoas e colocá-las em primeiro lugar.

Segundo Martins (2018), na Disney, se emprega qualidade em tudo que é feito, e não somente em algumas coisas, como na manutenção e na construção. A qualidade é um fator essencial quando se fala em cortesia com o convidado, produção teatral e todas as atividades de bastidores e de palco, sem deixar de reforçar a mensagem da criação de um ambiente respeitoso.

Mostrando toda a preocupação de colocar as pessoas em primeiro lugar, foi criado um senso de história usando as tradições dos filmes como base para as funções do parque conforme abaixo:

“Não temos clientes; temos convidados”: A importância de tratar as pessoas que vão ao parque como verdadeiros convidados, deixando-as à vontade e confortável, como se estivesse recebendo um convidado em casa.

“Não somos funcionários; somos anfitriões, anfitriãs e membros do elenco”: As pessoas que trabalham na Disney são aquelas que “que dão ou oferecem a festa”, os donos da casa que vão receber os convidados, ou ainda, aqueles que vão fazer e cuidar do espetáculo.

“Não usamos uniformes; usamos figurinos”: O uniforme embora seja uma maneira de colocar ordem e organizar, é mais do que isso, é o figurino adequado para receber os convidados.

“Não temos multidões: temos um público”: Os convidados não são tratados de forma desorganizada, como se um, tivesse mais importância que o outro, todos são importantes e tratados de forma organizada e educada, com sorriso no rosto e no corpo todo, ou seja, os membros do elenco demonstram a alegria em receber os convidados através do corpo como um todo, afinal, o corpo fala.

A Disney quer que as pessoas se sintam envolvidas em algo mais importante e profundo do que estacionar carros, servir refeições ou varrer as pipocas caídas no chão, a Disney quer que elas se sintam proporcionando alegria às pessoas.

### **3.1 Quatro chaves**

A cultura organizacional da Disney possui quatro características, ordenadas por importância, que servem para guiar toda e qualquer ação dos colaboradores dentro dos parques temáticos.

Tais características são chamadas de “4 keys” e recebem esse nome justamente pois são como chaves que devem desencadear comportamentos. Elas precisam ser utilizadas de acordo com sua escala de prioridade. Elas são:

1- Segurança: “Segurança sempre vem em primeiro lugar”- Essa frase sempre aparece em todos os lugares dos parques. A segurança é realmente o ponto número um, porém, essa segurança não se restringe ao público externo. A Disney valoriza muito o bem estar de seus funcionários, além disso, a empresa entende que para você garantir a segurança de alguém, você mesmo precisa estar seguro. A Disney entende que é preciso garantir um ambiente seguro, no qual os clientes saiam satisfeitos, mas que sua equipe também se sinta confortável em manter tal ambiente.

2- Cortesia: além de referência em cultura, a Disney também é referência em atendimento. Por isso, a segunda chave mais importante é a cortesia. O próprio Walt Disney fez questão de garantir que todos devessem ser bem tratados nas

dependências da Disney. Por isso, todo *cast member* sabe que precisa estar dentro do Disney Look (regras de conduta e aparência), ou seja constantemente sorrir, ser gentil, cuidadoso e amigável. A cortesia é imprescindível para um atendimento de excelência, gerando proximidade e fidelidade.

3- Show: o mundo Disney é cheio de magia e fantasia, por isso é dever de qualquer colaborador garantir que as histórias e contos de fadas sejam mantidos. Cada detalhe lá garante que as aventuras tenham vida, desde a decoração até o uniforme dos funcionários. Cada um deve ser responsável por fazer de tudo para que a magia não seja quebrada e o sonho dos visitantes não acabe.

4- Eficiência: nada disso seria possível sem muita dedicação e comprometimento ao trabalho. Por isso, a Disney valoriza muito que as funções sejam desempenhadas com muita agilidade e qualidade. No mundo dos *cast members* não existe “empurrar” uma responsabilidade para um colega. A autonomia é levada muito a sério. Todos são treinados e capacitados para resolver qualquer tipo de problema com a mesma eficiência. Além disso, qualquer colaborador, independente do cargo deve prezar pela limpeza e organização do ambiente, oferecer informações e auxiliar os visitantes em qualquer situação (até Walt Disney fazia questão de recolher lixo do chão quando andava pelos parques). Isso tudo contribui para que as coisas ocorram de maneira harmônica e tudo se encaixe muito bem (MARTINS, 2018).

Em relação à segurança, a Disney realmente aplica isso também aos turistas PCD. De acordo com as respostas obtidas dos ex-*cast members*, durante o treinamento no local de trabalho, os treinadores explicam como desempenhar o trabalho com cuidado, pensando no bem estar do turista.

Em relação à cortesia, ambos falaram que no treinamento inicial, os treinadores falaram da importância de não diferenciar os turista pela condição que apresentavam e tratar todos como convidados, porém, muitos *cast members* não adotavam esse procedimentos e chegavam a ser grosseiros, o que é oposto ao “show”, que seria manter a magia e a fantasia o tempo todo. Mas, que mesmo assim, o trabalho era desempenhado de forma eficiente, como exige o “Disney Look”, ou seja, normas de conduta que os *cast members* devem seguir,

### 3.2 Comunicação

O site do Walt Disney World é o canal de comunicação onde o turista que deseja visitar o complexo encontra informações a respeito das atrações, horários dos shows e paradas, restaurantes. E é também, onde os turistas deficientes conseguem verificar os serviços que o complexo oferece a eles (WALT DISNEY WORLD, 2019a).

Figura 1: Página inicial do site do Walt Disney World.



Fonte: Site do Walt Disney World.

Na aba “Ajuda e regras”, há uma área específica para deficientes, denominada “visitantes com necessidades especiais” (WALT DISNEY WORLD, 2019b). As informações aparecem separadas para cada tipo de deficiência, “Serviços para Visitantes com necessidades especiais auditivas”, “Serviços para Visitantes com necessidades especiais visuais”, “Serviços para Visitantes com mobilidade reduzida”.

Na aba “Serviços para visitantes com necessidades especiais auditivas” (WALT DISNEY WORLD, 2019c), os serviços que são informados ao turista são:

- Escuta assistiva
- Legenda em dispositivo móvel

- Legenda de vídeo
- Interpretação de linguagem de sinais

Os itens citados são disponibilizados no atendimento ao visitante nos quatro parques temáticos, por ordem de chegada. Há um depósito diário integralmente reembolsável de \$25.00 USD para o uso. A atração “Walt Disney’s Carousel of Progress” de 1975, conta com todos os serviços mencionados e as atrações listadas no apêndice, contam com pelos menos um deles. E dos serviços disponibilizados, o de legenda em dispositivo móvel está presente em mais atrações em comparação com os outros.

Para interpretação de linguagem de sinais, o Walt Disney World Resort oferece esse serviço em shows ao vivo específicos nos parques temáticos, com uma agenda rotativa, no caso do Magic Kingdom, está disponível nas segundas e quintas-feiras. E a programação de apresentações com intérprete é atualizada semanalmente.

Quadro 2: Programação de apresentações com intérprete no Magic Kingdom.

Magic Kingdom					X	
<i>Adventureland- "Jungle Cruise"</i> Arrive at least 15 min in advance. Proceed to the wheelchair entrance/exit to the left of the standard queue. Passengers aboard the Jungle Cruise attraction will be treated to new decorations, holiday-themed radio broadcasts and seasonal shenanigans from stern to stern during a holiday overlay.		X			X	
<i>Main Street, U.S.A.- Castle Forecourt Stage:</i> Arrive at least 15 minutes before show. Stand in the RIGHT section of the audience. Interpreters located on a platform at the base of the stage. NO SEATING.		X "Mickey's Royal Friendship Faire"			X "Mickey's Royal Friendship Faire"	
<i>Liberty Square- Disney Festival of Fantasy Parade:</i> Arrive at least 20 min in advance. Stand in the area in front of the Liberty Bell replica across from The Hall of Presidents. See a host or hostess. NO SEATING.		X			X	
<i>Tomorrowland- Monsters Inc Laugh Floor</i> Arrive at least 20 min in advance. Meet interpreter wearing a blue shirt inside Pre>Show at window overlooking city (to the right inside Pre>Show). See a host or hostess for assistance if needed. In theater, sit in the RIGHT section.		X			X	
<i>Main Street, U.S.A.- Castle Hub: "Move It! Shake It! MousekeDance It!" Street Party</i> Processional down Main St., USA with stop in Castle hub area. Arrive at least 15 min in advance and meet interpreter wearing a blue shirt near the Partners statue (Walt Disney & Mickey Mouse). Interpreters located near the Daisy float. NO SEATING.		X			X	
<i>Fantasyland- Castle Forecourt Stage</i> Arrive at least 15 minutes before show. Stand in the RIGHT section of the audience. Interpreters located on a platform at the base of the stage. NO SEATING.		X A Frozen Holiday Wish			X A Frozen Holiday Wish	

**ALL PERFORMANCES SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE**

*Shading indicates changes from previous schedule*

**PAGE 1 OF 2**

Fonte: Site do Walt Disney World, na aba “Serviços para Visitantes com necessidades especiais auditivas”.

Na aba “Serviços para visitantes com necessidades especiais visuais” (WALT DISNEY WORLD, 2019d) , os serviços que são informados ao turista são:

- Descrição por áudio
- Guias em braile
- Folhetos portáteis com mapas táteis
- Mapas fixos em braile
- Informações sobre animais de serviço

Para descrição por áudio, os parques temáticos do Walt Disney World Resort oferecem um dispositivo portátil da Disney que faz uma descrição complementar em áudio de elementos visuais como ações, ambientes e mudanças em cenas. Ele funciona junto com áudios de shows nos parques Temáticos, em atrações, experiências de entretenimento e outros locais

específicos. Os dispositivos portáteis da Disney estão disponíveis no atendimento ao visitante nos parques temáticos por ordem de chegada. Há um depósito diário integralmente reembolsável de \$25.00 USD para o uso. O serviço está disponível em 13 atrações do parque, entre elas, a *PeopleMover* e a *Haunted Mansion*.

Os parques temáticos do Walt Disney World também oferecem guias em braile, impressos em textos grandes, além de utilizar braile nas descrições de atrações, restaurantes e lojas e folhetos portáteis com mapas tátéis, com representações em relevo dos limites de edifícios, passarelas e pontos famosos em cada área dos Parques Temáticos. Ambos estão disponíveis no atendimento ao visitante dos parques por ordem de chegada. Há um depósito diário integralmente reembolsável de \$25.00 USD para o uso de cada um.

Para mapas fixos em Braile, os parques temáticos do Walt Disney World, o Disney Springs e o ESPN Wide World of Sports Complex oferecem mapas fixos em braile, impressos em tamanho grande, com uma grande camada em braile e imagens em relevo destacando os pontos e atrações principais. Também são indicados os primeiros socorros, áreas de higiene para animais de serviço e Atendimento/Serviços ao Visitante. Mapas em braile podem ser encontrados dentro ou próximo aos locais de Atendimento/Serviços ao Visitante. É necessário consultar um funcionário da Disney sobre outros locais, pois cada parque temático ou local geralmente oferece 2 mapas.

Na aba “Serviços para visitantes com mobilidade reduzida” (WALT DISNEY WORLD, 2019e), as informações proporcionadas são:

As atrações do Walt Disney World oferecem acesso às pessoas com deficiência de mobilidade nas seguintes categorias:

- É preciso se transferir da cadeira de rodas/veículo elétrico (ECV) para o veículo da atração
- É preciso se transferir do veículo elétrico (ECV) para uma cadeira de rodas
- É preciso se transferir do veículo elétrico (ECV) para uma cadeira de rodas, e da cadeira de rodas para o veículo da atração

A maioria das atrações do parque exige que o turista deficiente seja transferido da cadeira de rodas ou carro elétrico para o veículo da atração, por conta própria ou com a ajuda de alguém que o esteja acompanhando ou seja transferido para uma cadeira de rodas fornecida na atração. E apenas em 9, o visitante pode permanecer em cadeira de rodas ou carro elétrico (ECV) durante a experiência,

As cadeiras de rodas podem ser alugadas nos parques da seguinte forma:

- Diária: \$12.00 USD
- Duração da estadia (vários dias): \$10.00 USD por dia (Aluguéis para a duração da estadia são transferíveis apenas entre os parques temáticos Disney. Se for solicitar uma cadeira de rodas para uma visita de vários dias, você pode economizar tempo e dinheiro fazendo o pagamento adiantado para todos os dias no primeiro parque temático que visitar. Os ingressos de aluguel para a duração da estadia podem não estar disponíveis durante os períodos de alta temporada.)

As cadeiras de rodas não podem ser removidas do local onde foram alugadas. Ao sair do local, o turista devolve sua cadeira de rodas ao balcão de aluguel. Além disso, as cadeiras de rodas estão disponíveis de acordo com a ordem de chegada, não são aceitas reservas, e a quantidade é limitada. Os visitantes devem ter 18 anos para alugar cadeiras de rodas, é necessário documento de identificação com foto. O peso máximo é 350 quilos, as cadeiras

de rodas não foram projetadas para carregar mais de uma pessoa. É permitido trazer e usar sua própria cadeira de rodas em todo o Walt Disney World Resort.

Em relação a ECV, as regras são as seguintes:

- Diária: \$50.00 USD
- É necessário um depósito de \$20.00 USD reembolsável neste local

\*Aluguéis diários são transferíveis entre todos os locais. Você paga apenas uma vez por dia.

Os aluguéis pela duração da estadia não estão disponíveis para veículos elétricos (ECV). Porém, o veículo pode ser mantido se os visitantes saírem e retornarem ao mesmo parque em um mesmo dia.

Os ECV não podem ser removidos do local onde foram alugados. Ao sair do local, o visitante devolve o ECV ao balcão de aluguel e receba seu depósito. Ao sair de um Parque Temático para visitar outro, o visitante deve apresentar o recibo do seu aluguel com o depósito para reservar outro veículo elétrico (ECV), caso disponível. Além disso, os veículos elétricos (ECVs) estão disponíveis de acordo com a ordem de chegada, não são aceitas reservas, e a quantidade é limitada. Os visitantes devem ter idade de 18 anos para alugar e operar veículos elétricos, é necessário documento de identificação com foto. O peso máximo é 450 quilos, os veículos elétricos não foram projetados para carregar mais de uma pessoa. É permitido trazer e o próprio ECV em todo o Walt Disney World Resort.

Figura 2: Guest entrando na atração “Jungle Cruise” de ECV (veículo elétrico).



Fonte: Blog “Dicas da Disney e Orlando”

### **3.2.1 Disability Access Service (DAS)**

O *Disability Access Service* (DAS) é projetado para acomodar os hóspedes que não podem esperar em um ambiente de fila convencional devido a uma deficiência, inabilidade ou condição (incluindo não-aparentes) junto com sua família (máximo de pessoas permitido é 6).

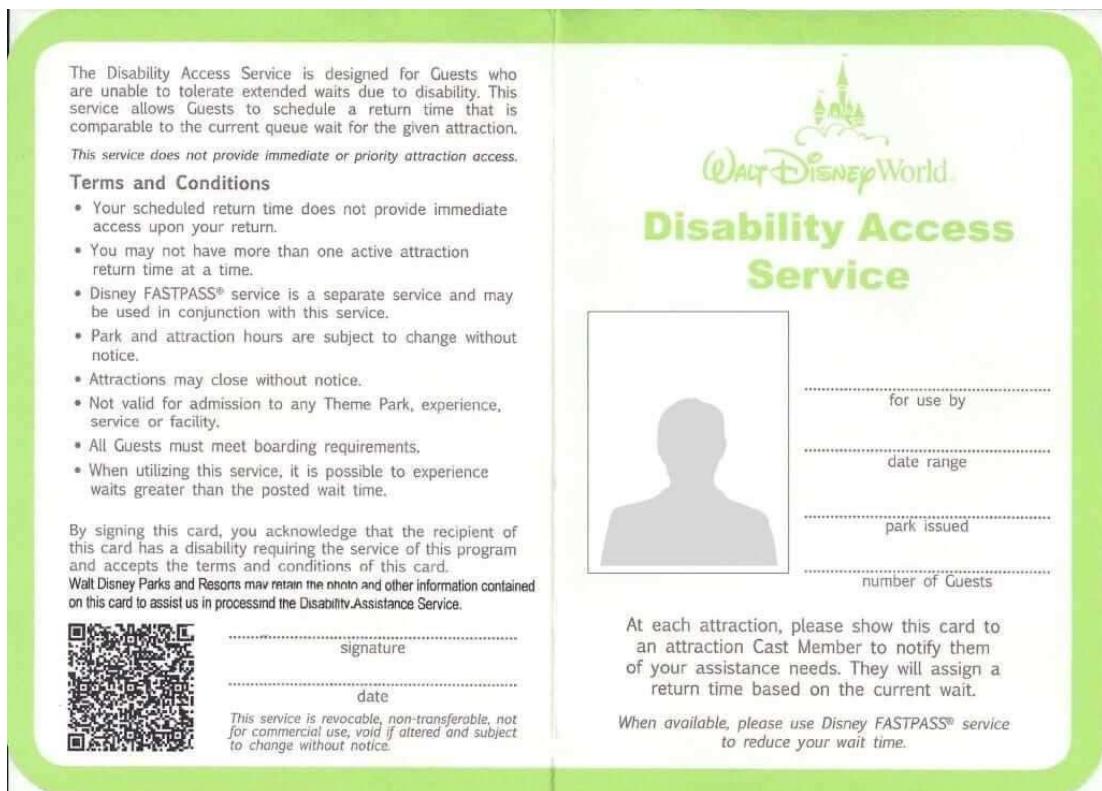
Para solicitar o serviço do DAS, o turista tem que ir ao *Guest Relations* do parque e o DAS será emitido e linkado diretamente no seu ingresso ou *MagicBand*. O objetivo da Disney é acomodar os guests que não tem condições de esperar em uma fila convencional devido a deficiências ou incapacidades.

O funcionamento é da seguinte forma: os *guests* vão a alguma atração e pedem para o *Cast Member* que está na frente da atração para escanear seu cartão ou *MagicBand* para dar um tempo de retorno com base no tempo de espera atual e,

assim que o convidado terminar uma atração, eles podem receber um tempo de retorno para outra.

Para pegar o *return time* da atração o portador do DAS não precisa estar presente, mas para entrar na atração o dono do cartão precisa estar junto. O DAS é válido por 14 dias, por isso não há necessidade de renová-lo nos outros parques.

Figura 3: Cartão do DAS (*Disability Acess Service*).



Fonte: Site "Take me to travel".

### 3.3 Treinamento e orientações

Quando um candidato é selecionado e recrutado para trabalhar na Disney, ele vai para a universidade, onde são passadas a ele a filosofia Disney, o modo como tratar o turista e como trabalhar como se estivesse dentro de um “show”, por isso, os colaboradores são chamadas de *cast members* (membros do elenco) e os turistas de *guests* (convidados).

Antes de começar a trabalhar, o *cast members* começa seu treinamento na Universidade Disney, instituição educacional que tem por finalidade principal, transmitir que o mundo Disney gira em torno de uma pessoa - o visitante, deve ser amado e, dentro do possível, até reverenciado (Nader, 2007).

Figura 4: Fachada da “Disney University”



Fonte: Site “Tio Orlando”

O primeiro treinamento que é dado aos *cast members* se chama *Traditions* e todos os eles, independente da *role/work location* (função/local de trabalho) passam por ele juntos.

O *Traditions* é na verdade uma aula de apresentação da The Walt Disney Company e principalmente, do Walt Disney World Resort. É contada um pouco da história do Walt Disney, da sua visão de mundo, o caminho que ele trilhou até chegar na criação dos parques, na herança que cada *cast member* tem que trazer para seu trabalho, o que a Disney espera de cada um e quais são as diretrizes para o trabalho.

Após o *Traditions*, acontece outro treinamento chamado de “*Welcome to operations*”, onde são passadas lições mais técnicas, ligadas a segurança do *cast member*, como carregar caixas corretamente sem se machucar, para aqueles que trabalham em lojas e restaurantes, por exemplo. Esses dois treinamentos duram, aproximadamente, 2 dias.

Após esses treinamentos, que introduzem o *cast member* na magia Disney e no como trabalhar para a Disney, o *cast member* começa a aprender, no seu próprio local de

trabalho, as suas funções, acompanhado por um coordenador. Treinamento esse que dura, aproximadamente, 1 semana.

De acordo com os *cast members* entrevistados, em relação aos assunto “turista deficiente”, o assunto é abordado no geral, e o que foi passado a eles é que deveriam tratar o turista PcD como os outros turistas, procurando não diferenciá-lo e que a forma como atender esse turista é mais abordada no cotidiano do trabalho, pois as informações passadas nos treinamentos são superficiais.

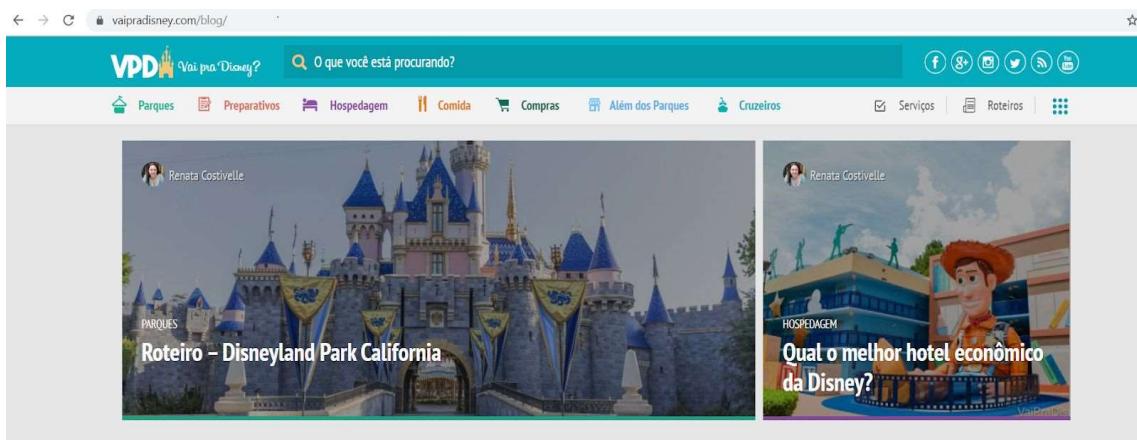
#### **4 PERCEPÇÃO DOS VISITANTES SOBRE O MAGIC KINGDOM E SUA ADEQUAÇÃO PARA ATENDER PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

Com o intuito de entender as experiências vividas por turistas deficientes ou/e que tem parentes deficientes no Magic Kingdom, foram consultados *blogs* que falam a respeito do assunto. Além disso, foram feitas entrevistas com duas turistas cadeirantes para entender suas experiências no parque. Foram cinco *blogs* escolhidos para essa pesquisa, que estão detalhados na sequência, com: a página inicial do endereço eletrônico, informações sobre os responsáveis pelos conteúdos, as características das postagens e os dados que oferecem sobre a questão de visitantes com deficiência.

## 4.1 Blogs de viagem

### Vai pra Disney?

Figura 5: Página inicial do Blog “Vai pra Disney?”



Fonte: Blog “Vai pra Disney?”

O blog foi criado em 2012 pelo casal Renata Costivelle e Felipe Almeida, que se conheceram quando trabalhavam nos parques da Disney em Orlando, com o intuito de compartilhar dicas e experiências que eles viveram, para as pessoas que estão planejando viajar para Orlando ou para os outros parques da Disney pelo mundo. Fizeram apenas uma postagem a respeito de Disney para deficientes em 2010, sobre os recursos e equipamentos que o parque oferece aos guests deficientes.

## Mundo Muleke Muleka

Figura 6: Página inicial do blog “Mundo Muleke Muleka”



Fonte: Blog “Mundo Meleke Muleka”

O blog é administrado pela Erika Pontoldio, mãe de duas crianças, entre elas, um menino com síndrome de Down. O blog é dedicado para mães que têm filhos com a mesma síndrome, onde são compartilhadas dicas e experiências. Existem algumas publicações sobre Disney e acessibilidade, como os equipamentos e serviços que a Disney oferece, dicas para aproveitar o parque com as crianças.

## Diz Orlando

Figura 7: Página inicial do blog “Diz Orlando”

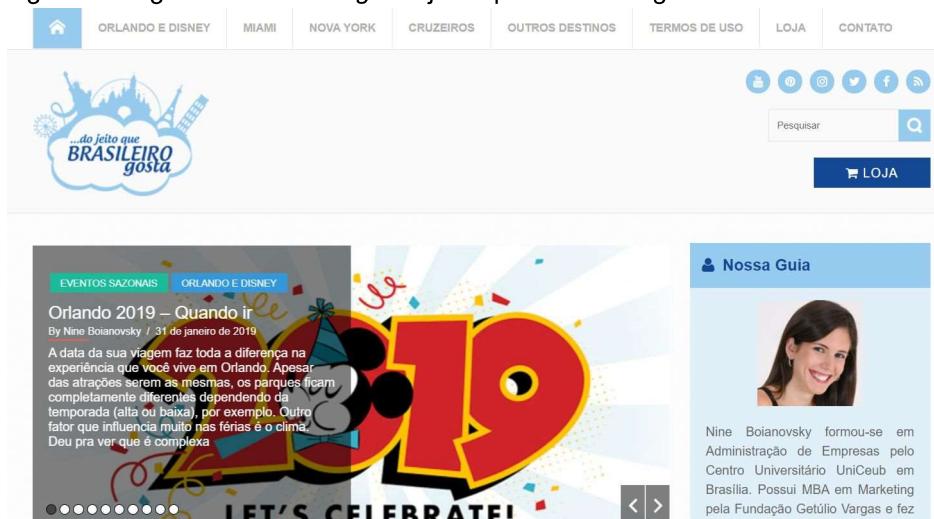


Fonte: Blog “Diz Orlando”

O blog é formado por uma equipe que auxilia na cotação de serviços, planejamento de viagens e no esclarecimento de dúvidas. Há somente uma postagem a respeito de Disney e acessibilidade, sobre os equipamentos que o parque oferece aos visitantes deficientes.

## Do jeito que brasileiro gosta

Figura 8: Página Inicial do blog “Do jeito que brasileiro gosta”



Fonte: Blog “Do jeito que brasileiro gosta”

O *blog* é administrado pela Nine Boianovsky, administradora de formação, que além de trabalhar nos parques da Disney nos programas de intercâmbio para estudantes, trabalhou como guia, levando grupos de adolescentes e famílias para lá. O intuito do *blog* é compartilhar informações e dicas sobre os parques para quem deseja viajar até lá. Existem duas publicações falando a respeito de Disney e acessibilidade, mas uma é dedicada às grávidas e outra para os cadeirantes.

## 21 motivos para sorrir

Figura 9: Página Inicial do *blog* “21 motivos para sorrir”



Fonte: *Blog* “21 motivos para sorrir”

O *blog* foi criado por Ingrid Câmara Barros e família em 21 de fevereiro de 2015, com objetivo de mostrar o dia a dia, conquistas e possíveis dificuldades do Alexandre, filho da blogueira, que nasceu com síndrome de Down. Além de mostrar o convívio da família, muitas viagens são compartilhadas e dicas sobre elas são apresentadas também. Há somente uma postagem a respeito de acessibilidade na Disney.

No geral, grande parte dos administradores dos *blogs* falam a respeito dos itens que o parque oferece aos visitantes com deficiência para que usufruam de uma experiência completa, como os outros turistas. Para delimitar os equipamentos para os diferentes tipos de deficiência, alguns itens específicos serão apontados abaixo.

Com base nos dados levantados nos *blogs* constata-se que além do Magic Kingdom, todos os parques da Disney, possuem acessos exclusivos e adaptados para aqueles que utilizam cadeiras de rodas ou apresentam dificuldades motoras. Para isso, é necessário prestar atenção na sinalização disposta na entrada de cada atração para saber como será o embarque.

Figura 10: Sinalização para deficientes físicos nas atrações.

	Pode permanecer na cadeira de rodas
	Deve ser capaz de caminhar
	Deve se transferir da cadeira de rodas
	Deve se transferir do ECV para a cadeira de rodas
	Deve se transferir para a cadeira de rodas, para então para no carrinho da atração

Fonte: <https://www.vaipradisney.com/blog/disney-visitantes-necessidades-especiais/>

Também é possível a locação de cadeiras de rodas (disponibilidade em ordem de chegada) e carrinhos elétricos (chamados de ECVs ou *Scooters*). Por serem tão populares os ECVs podem ficar indisponíveis, dependendo do horário de chegada do visitante. O parque dispõe de vagas reservadas nos estacionamentos e banheiros acessíveis e de uso acompanhado.

Com relação à deficiência auditiva os *blogs* indicam que os parques contam com equipamentos que mostram legendas do que apresentado nas atrações. A Disney também oferece visitas acompanhadas por monitores capacitados para interpretar e interagir com todas através da linguagem de sinais (disponível de acordo com uma agenda preestabelecida).

Figura 11: Aparelho com explicações sobre a atração, para pessoas com restrições auditivas. Ele transcreve o que está sendo dito nos filmes, shows e narrações.



Fonte: *Blog “Vai pra Disney?”*

Os *blogs* também destacam que os visitantes com restrições visuais contam com a ajuda de mapas em braile e um dispositivo portátil capaz de descrever muitos detalhes dos parques e atrações.

Cães guia também são permitidos em todos os parques, seguindo algumas regrinhas básicas como: acesso alternativo em algumas atrações, áreas demarcadas para “alívio” dos animais, estar com coleira e acompanhado durante todo o tempo. A Disney também proíbe o acesso dos cães a algumas atrações específicas, como montanhas russas e também não permite que seus funcionários cuidem ou fiquem com os animais em qualquer momento.

Figura 12: Equipamento usado pelas pessoas com restrição visual para curtir o parque



Fonte: Blog “Vai pra Disney?”

Além disso, logo na entrada do parque, existem mapas com informações de acesso adaptado para os diferentes tipos de restrições que uma pessoa pode ter, como por exemplo restrições motoras, auditivas, visuais e cognitivas.

Figura 13: Mapas para deficientes oferecidos nos parques do Walt Disney World.



Fonte: Blog “Do jeito que brasileiro gosta”.

Ao analisar todos os *blogs*, eles praticamente indicam as mesmas coisas em relação a equipamentos, que na verdade, são quase que inevitáveis de existirem pela quantidade de turistas deficientes que visitam os parques, como rampas e acessos, banheiros acessíveis, aparelho que auxiliam os turistas deficientes visuais e auditivos a interagirem com as atrações, etc. Porém, algo que é discutido nesta pesquisa é o fato de existir equipamentos para todos sem que haja qualquer empecilho para uso, porém alguns necessitam de agendamento ou contam com a disponibilidade para que possam ser usados. Um exemplo disso são as cadeiras de rodas e carrinhos elétricos, que são disponibilizados por ordem de chegada e existe a incerteza de ter para todos aqueles que precisam.

#### **4.2. Turistas PCD**

Por telefone, foram realizadas duas entrevistas com turistas deficientes. A primeira entrevistada (T1) foi uma jornalista, de 39 anos, cadeirante há oito anos, após ser diagnosticada com uma doença rara, semelhante à Esclerose Múltipla. A segunda entrevistada (T2) foi uma dentista, de 45 anos, cadeirante há 23 anos, após um acidente de carro.

As perguntas feitas para elas tinham como intuito saber suas opiniões a respeito dos serviços disponibilizados pelo Magic Kingdom para a experiência do turista PCD.

Em relação a motivação que elas tiveram para ir para Orlando e visitar o Walt Disney World, a T1 contou havia ido à Disney em 1996, quando tinha 15 anos, nessa época ela ainda andava. Ela sempre sonhou em voltar, mas nunca dava certo. Depois que ficou cadeirante, quis viajar com seus sobrinhos mais velhos, só os três. e resolveu que seria para Orlando, para conhecerem tudo aquilo que ela conheceu na idade deles. A T2 falou que real motivação para ir ao Walt Disney World era conhecer o mundo mágico de Walt Disney e se divertir.

Para saber o que é acessibilidade para elas, a T1 falou que acessibilidade é poder ir e vir como qualquer pessoa “comum”. É poder fazer tudo que a maioria faz. Isso não só para pessoas com dificuldade de se locomover, e sim sobre qualquer

deficiência física ou intelectual, visível ou não. A T2 respondeu que é a condição de uma pessoa com deficiência poder ir e vir, ter possibilidade de se movimentar com segurança em determinado local.

Com o intuito de saber se foram mais de uma vez ao Magic Kingdom e se nas vezes que elas foram, perceberam mudanças ou esforços na parte de acessibilidade do parque. A T1 disse que sim, 22 anos antes de resolver voltar. Respondeu que era muito nova quando foi a primeira vez e não tinha consciência e percepção para questões relacionadas à acessibilidade. Mas acredita que eles sempre estão inovando e investindo em melhorias para isso.

A T2 respondeu que sim, a primeira vez há 24 anos atrás (1995) e a última vez, em fevereiro de 2019, e disse, que nesse intervalo, cada vez que ia, notava sempre alguma melhoria.

Para saber se passaram por alguma situação negativa em alguns aspectos do parque (equipamentos, hospitalidade, comunicação e instrumentos). A T1 respondeu que não teve qualquer problema ou passou por alguma situação negativa. A T2 que sim, que antigamente os turistas deficientes tinham mais benefícios e hoje não, tem que enfrentar as filas, e se quiser mais rapidez, tem que garantir o *fastpass*.

Com o de intuito saber se passaram por alguma situação positiva em alguns aspectos do parque (equipamentos, hospitalidade, comunicação e instrumentos). A T1, responde que sim, em todos os aspectos, mesmo tendo alugado, previamente, uma *scooter* (ECV), a Disney tem todo suporte para as pessoas que necessitam de equipamentos especiais ou mesmo, ajuda com a linguagem de sinais (libras). Pessoas treinadas, preparadas e super cordiais, estão em todos os lugares dentro dos parques. Tudo é sinalizado e acessível, além de ter preferência em muitos brinquedos.

A T2 disse que sim, que os *cast members* foram atenciosos e a estrutura do parque é boa, mas falou a respeito das filas que teve que enfrentar.

Para saber se elas perceberam alguma dificuldade enfrentada por outro turista deficiente no parque. A T1 respondeu que não, pelo contrário, que presenciou um intérprete de linguagem de sinais apresentando um show para uma pessoa com deficiência auditiva, viu um cão guia acompanhando um casal com alguma

deficiência não visível e ela mesma, conseguiu fazer tudo que o quis. A T2 falou que sim, e mencionou novamente as filas, que tem que ser enfrentadas pelos turistas deficientes e se quiserem acesso rápido, tem que obter o *fastpass*.

Para saber se viram *cast members* deficientes o Magic Kingdom, a T1 respondeu que sim, que viu alguns deficientes intelectuais e físicos, em lojas e na limpeza dos parques e a T2 também respondeu que sim.

Em relação ao Magic Kingdom, se está preparado para receber turistas deficientes, ambas responderam que sim, a T1 disse que em todos os parques da Disney, se sentiu uma pessoa comum, sem qualquer tipo de dificuldade. Foi em todas as atrações que quis, pode transitar em todo parque, dentro e fora de lojas, restaurantes.

Com o intuito saber se as suas visões e expectativas em relação ao parque mudaram após visitá-lo. A T1 respondeu que na verdade, foi preparada para isso. Havia pesquisado anteriormente, para não ter surpresas desagradáveis e sabia que seria possível fazer tudo, então sua expectativa se confirmou. A T2 respondeu que suas expectativas (de poderiam usufruir do parque sem encarar dificuldades) se mantiveram.

Em relação, aos serviços dos parque, de 0 a 10, em equipamentos, a T1 deu nota 10, pois eu todos os lugares existe acessibilidade e equipamentos para auxílio e apoio aos deficientes físicos. A T2 também deu 10 pois percebeu equipamentos que auxiliaram nas suas visitas.

Em hospitalidade, A T1 deu nota 10, pois todos foram extremamente cordiais e ajudaram da melhor forma possível. A T2 deu nota 10, pois foi bem atendida em suas visitas.

Em comunicação, a T1 deu nota 10, pois em todas as atrações, lojas e ruas, existem placas e pessoal preparado para dar informações. A T2 deu nota 10, pois o parque fornecia informações claras aos visitantes deficientes.

Em treinamento, A T1 deu nota 9, pois em raríssimas vezes, um ou outro funcionário precisou pedir ajuda ou pedir informação a outro colega sobre algo que não sabia. A T2 deu nota 10, pois os *cast members* conseguiram ajudá-la nas atrações que foi e nos serviços que utilizou.

Em instrumentos, a T1 deu nota 10, pois a Disney, ou seja, todos os parques estão equipados com tudo para receber visitantes com qualquer deficiência física. A T2 também deu nota 10 e mencionou que o parque tem equipamentos que ajudam na experiência do turista.

Quadro 3 - Notas das turistas para o parque.

Barreiras/Turistas	T1	T2
Equipamentos	10	10
Hospitalidade	10	10
Comunicação	10	10
Treinamento	9	10
Instrumentos	10	10

Fonte: Elaborado pela autora.

## 5 A VISÃO DOS CAST MEMBERS SOBRE O ATENDIMENTO PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Foram feitas entrevistas presenciais com dois ex-*cast members* que participaram do ICP (*International college program*) programa estudantil de trabalho na Disney, entre os anos de 2018/2019 e atuaram como “attractions” dentro do Magic Kingdom, ou seja, trabalhavam nas atrações e montanhas-russas nas mais diversas funções, como auxiliar os guests a entrar nas atrações, organização de filas. O primeiro entrevistado foi o estudante de Relações Públicas da ECA-USP de 24 anos, que trabalhou na área da *Tomorrowland* em duas atrações, o *Astro Orbiter* e o *PeopleMover*. A segunda entrevistada foi a estudante de Geografia da FFLCH-USP, de 23 anos, que trabalhou na área da *Liberty Square*, na atração *Haunted Mansion*.

As perguntas feitas a eles tinham relação com sua ligação com a Disney, o programa que participaram e seu cotidiano na sua *work location* (local de trabalho).

Em relação ao porquê eles aplicaram para o programa e decidiram trabalhar na Disney. O primeiro entrevistado (C1) respondeu que aplicou porque gostaria de

conhecer a o *backstage* da Disney, como era a visão do funcionário da empresa, pois já tinha ido como turista e achou tudo organizado, com as pessoas estavam sempre tentando fazer o melhor delas, e por isso queria entender mais como funcionava por “trás” dos bastidores.

A segunda entrevistada (C2) respondeu que nunca teve vontade de trabalhar na Disney, mas quando foi trabalhar no museu Catavento, ela foi entrevistada por uma ex- *cast member* da Disney e após conversar com ela, ficou curiosa sobre o programa. Ela estava com vontade de fazer um intercâmbio de trabalho e ter contato com outras pessoas, mas após consultar outras opções, o ICP se mostrou mais barato e capaz de proporcionar essas relações.

Sobre o que é acessibilidade para eles. O C1 respondeu, que como anda muito de bicicleta, ônibus e metrô, ele entende que é a praticidade e segurança de ir de um ponto a outro, como exemplo corrimão nas escadas, e praticidade no trajeto, como ônibus adaptado.

A C2 respondeu que seria integrar as pessoas com deficiência a situações, locais e atividades iguais às outras pessoas, pois somos todos iguais e temos que ter acesso as mesmas coisas e explicou sua experiência no Museu Catavento, onde as pessoas com deficiência podiam aproveitar as mesmas atividades igual a todas as outras pessoas.

Sobre o treinamento que receberam durante o programa e se receberam algum treinamento específico para lidar com pessoas com deficiência. O C1 respondeu, que durante o *Traditions*, em uma parte, mencionaram cego/deficiente visual e cadeirante, mas algo resumido a “trate como qualquer outra pessoa” e quando é cadeirante, para falar na altura dele, como com as crianças, falar com elas na mesma altura, olhando nos olhos. E quando é deficiente visual, ensinaram uma técnica de dar o braço, se apresentar e oferecer ajuda. Mas no *Traditions* é algo bem básico, no “*Welcome to operations*”, ele disse que se aprofundaram um pouco mais ao ensinar a maneira de oferecer ajuda, ao conversar com o turista ou quando ele apresenta o DAS.

A C2 respondeu que o *Traditions* e *Welcome to operations* passam uma ideia geral de como trabalhar na Disney e a segurança no trabalho. Já na atração que

trabalhou, durante o treinamento, ela alternou entre ler o manual que fala a respeito dos procedimentos da atração e aprender na prática, mas que não havia algo específico para deficientes.

Em relação ao processo seletivo, se eles perceberam se candidatos deficientes estavam aplicando para o programa. O C1 respondeu que cadeirante ou deficientes visual não, mas que conheceu duas pessoas que usavam aparelho auditivo e um rapaz que tinha capacidade auditiva reduzida, eles passaram e trabalharam em “merchandising”, ou seja, trabalharam nas lojas.

A C2 disse que não, mas citou um alumni que trabalhou na Disney entre 2017/2018 que precisava trabalhar na scooter, pois tinha uma deficiência em que não conseguia ficar muito tempo em pé, mas ele mesmo teve que adquirir a scooter, pois a Disney não o auxiliou. Ela falou que muitas pessoas tem certo medo do ICP, por ser um trabalho pesado.

Se existiam *cast members* deficientes trabalhando no Magic Kingdom, o C1 respondeu que sim, inclusive falou que uma das pessoas que trabalhava com ele, tinha um cão guia, que sabia de, mais ou menos, cinco pessoas que trabalhavam no Magic Kingdom com cão guia. Além disso, conheceu *cast members* cadeirantes e mencionou que um dos seus treinadores era autista.

A C2 que conheceu poucos *cast members* deficientes, no caso cadeirantes, percebeu que ficavam em funções que não precisavam se movimentar muito e mencionou que conheceu um *cast member* surdo, que era *custodial* (cuida da limpeza do parque) e é uma função onde não há tanto contato com os *guests*.

Sobre o contato com “*guests*” deficientes e se tiveram alguma dificuldade ao lidar com eles. O C1 respondeu que sim, muitos, inclusive. Ele respondeu que no *Astro Orbiter*, teve certa dificuldade, pois as pessoas tinham que sair da cadeiras de rodas para entrar na atração e o brinquedo fica em altura ruim, então ele precisa de ajuda para entrar, mas teoricamente o *cast member* não pode ajudar a levantar/carregar o *guest*, então na maioria das vezes, a família ajudava.

A cadeira é levada até o brinquedo, a pessoa entra na atração que seria como um foguete, a cadeira é deixada em uma área específica e quando a atração termina, a cadeira é levada para o dono. No *people mover*, é um pouco pior, pois tem

uma rampa em que o deficiente não consegue ir de cadeira de rodas, ele tem que deixar a cadeira em uma área reservada e tentar andar com a ajuda de alguém.

A C2 disse que sim, principalmente, grupos de deficientes e falou que a situação na *Haunted Mansion* era um pouco mais complicada, pois se o cadeirante não conseguia sair da cadeira de rodas, ele não consegue entrar na atração, por isso, ela teve que barrar alguns turistas na entrada do brinquedo, mas mencionou que havia um *cast member* dedicado somente a cuidar de guest cadeirantes. O *cast member* não pode auxiliar o visitante a entrar no brinquedo (ele pode ser penalizado), mas é permitido alguém da família auxiliar. Ou nos casos em que a pessoa teria que sair da *scooter* para ir para uma cadeira de rodas do parque e ela tinha que barrá-la. Ela falou que sentia que de alguma forma estava tratando a pessoa de uma forma diferente e que estava deixava elas constrangidas.

Para saber se o treinamento que recebeu ajudou no atendimento aos *guests* deficientes, o C1 respondeu que o treinamento dá uma primeira noção, principalmente no aspecto “trate como as outras pessoas”, mas na prática, lidando, conversando com as pessoas, ajudou mais. Explicou que o treinamento é genérico, pois serve para todas as *roles* (funções de trabalho), mas aquela o treinamento que é dado no próprio lugar de trabalho é mais efetivo.

A C2 explicou também que o treinamento é superficial e falou que o aprendeu foi na prática, no cotidiano do trabalho, mas que teve auxílio dos outros *cast members* e dos coordenadores.

Para saber se eles achavam que é o Magic Kingdom estava preparado para receber *guests* deficientes. O C1 disse que os deficientes em geral, conseguem passear, pois sempre há alguém para ajudar, mas para o deficiente visual a situação é mais difícil, principalmente se estiver sozinho, pois a Disney é muito visual, as atrações, os shows, a pessoa até consegue aproveitar, mas não tão bem.

E falou do fato de ter muitos degraus, algumas passagens estreitas, desníveis, e falou que a maioria das atrações não são acessíveis, pois algumas precisam de certo esforço para sair da cadeira de rodas, como as montanhas russas ou esteiras que dificultam a mobilidade. Mas citou que tem atrações que inclusive tem assento para o cão guia, que a área para deficientes nos shows e elevador em

atrações que tem mais de um andar. A C2 disse que sim, em relação a conhecer os personagens e nos shows, mas que não em relação a acessibilidade dentro das atrações, principalmente nas filas. Ela falou que os deficientes auditivos conseguem aproveitar atrações que não tem muitas falas, já os deficientes visuais sofrem um pouco, pois muitas atrações não tem falas e tem mais experiências visuais.

Ambos os entrevistados afirmaram que não havia piso tátil para deficientes no Magic Kingdom. Eles falaram também de um processo que pode ser adotado pelos deficientes para não ter que aguardar em filas, eles podem ir direto no *cast member* da atração que querem ir ou agendar no aplicativo do parque a hora que querem ir na atração e se dirigir a ela no horário agendado. E assim, o deficiente e a família podem entrar no horário agendado. Pensando em segurança e eficiência, a pessoa consegue ter uma boa experiência, mas quando se trata de magia, a experiência não é a mesma.

Em relação, aos serviços dos parque, de 0 a 10, para equipamentos, o C1 deu nota 9, pois algumas cadeiras de rodas alugadas estavam velhas ou com falhas na manutenção, a C2 deu nota 8, e também falou da situação de algumas cadeiras de rodas, que não estão em boas condições de uso, mas que as *scooters* são muito boas.

Em hospitalidade, o C1 deu nota 8, pois alguns *cast members*, realmente estão dispostos a ajudar, mas alguns não se esforçam ou não querem ajudar, a C2 deu nota 8, pois falou que existem pessoas que realmente passavam a magia que a Disney ensinava nos treinamentos, que eram solícitas, mas que tem outras que realmente pecavam na hospitalidade.

Em comunicação, a C1 deu nota 6, pois falta muita sinalização e falou que a Disney falha muito no aspecto placas de sinalização, principalmente em relação a placas para achar banheiros. A C2 deu nota 5, pois acredita que a Disney quer manter um visual mais limpo, por isso, não coloca muitas placas nos parques, o que prejudica o passeio. Ela também mencionou que não há mapas em todas as línguas.

Em treinamento, o C1 deu nota 7, pois as informações são genéricas e não são aprofundadas. A C2 deu nota 6, porque explicou que os treinadores só ensinam o protocolo e falta instrução, principalmente nas *work locations* (locais de trabalho).

Em instrumentos, o C1 deu nota 7, pois falou que ele existem e ajudam na experiência, mas que precisam ser solicitados no *guest relations*, não ficam disponíveis para o turista, e ele não soube informar como é o procedimento, nem com quanto de antecedência o turista pode solicitar a ajuda de um guia. A C2 deu nota 7, mas disse que falta divulgação de que esses instrumentos existem.

Quadro 4 - Notas dos *cast members* para o parque.

BARREIRAS/CAST MEMBERS	C1	C2
EQUIPAMENTOS	9	8
HOSPITALIDADE	8	8
COMUNICAÇÃO	6	5
TREINAMENTO	7	6
INSTRUMENTOS	7	7

Fonte: Elaborado pela autora.

## 6 ANÁLISE DO PREPARO DO MAGIC KINGDOM DIANTE DAS BARREIRAS ENFRENTADAS PELOS PCD

Para analisar as respostas dadas pelos entrevistados, foi usado o quadro elaborado por Mendes (2013), que traz as barreiras que são enfrentadas pelos deficientes no seu cotidiano, pois dentro das perguntas feitas a eles, o principais assuntos abordaram essas barreiras.

Quadro 5 - Barreiras para a Inclusão de Pessoas com Deficiência

Barreiras	Exemplos
Arquitetônicas	Ausência de rampas, rampas com inclinações incorretas, buracos em calçadas, banheiros inadequados.
Atitudinais	Medo e estranheza, receio ao se dirigir a uma pessoa com deficiência, questionar o acompanhante do cadeirante sobre preferências de comida, bebida e não ao próprio deficiente.
Comunicacionais	Ausência de comunicação em Braile ou de uma pessoa que compreenda a Libra- língua de sinais.
Programáticas*	Leis que dificultam a participação das pessoas com deficiência, como a Lei nº 10.690, que limita a isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados apenas para carros a álcool e com motor inferior a 2.0 (o poder de decisão do consumidor com deficiência sobre a compra do carro de sua preferência é limitado, pois carros a gasolina, com direção hidráulica não recebem essa isenção).
Instrumentais	Teclados de computadores, grampeadores, caneta.
Metodológicas*	Treinamento voltado apenas para as pessoas com deficiência, sem envolver os demais funcionários e colaboradores da instituição.

Fonte: Mendes (2013, p.48).

\*As barreiras programáticas e metodológicas não foram utilizadas, pois não puderam ser relacionados a qualquer aspecto do parque.

Ao comparar as respostas dadas pelos *ex-cast members* e turistas deficientes, percebe-se uma divergência na visão das pessoas, pois aqueles que trabalharam no parque tem uma visão de *backstage*, ou seja, o que acontece nos bastidores, algo que não é visto ou percebido pelo turista, e as turistas já passaram uma visão daquilo que é proporcionado a elas, ou seja, o *show*, uma das quatro chaves para criar o espetáculo que é oferecido aos *guests* que vão aos parques. De alguma forma, isso também é observado nas experiências contadas dentro dos *blogs*, pois as informações contidas neles não relatam situações negativas ou ausência de serviços que o turista deficiente precisaria, mas sim, serviços que os parques têm e que foram utilizados por eles e contribuíram para a sua experiência no Magic Kingdom.

Em relação às barreiras arquitetônicas, os colaboradores falaram das dificuldades enfrentadas nas atrações, como a diferença da altura do brinquedo para a cadeira de rodas ou atrações que exigem que o deficiente saia da cadeira de rodas e entre no brinquedo, tendo que contar com a ajuda de outras pessoas, e até mesmo, ao andar pelo parque, como a ausência de piso tátil ou degraus e rampas que afetam a locomoção. Porém, isso não é relatado pelas turistas, inclusive, a entrevistada 1 (T1) relatou que conseguiu ir nas atrações que queria ser enfrentar qualquer problema.

Em relação às barreiras atitudinais, que poderia ser entendido no contexto do Magic Kingdom, como a hospitalidade dos *cast members* em oferecer ajuda e atender os *guests*, os próprios que desempenharam essa função, declararam que alguns *cast members* realmente incorporaram a magia que é passada durante os treinamentos e no cotidiano no trabalho, porém muitos agiam com grosserias, ignorando o que foi passado eles, principalmente aqueles que já estavam no final do programa estudantil (ICP) ou estavam há muito tempo trabalhando no parque, segundo a entrevistado 4 (C2). Porém, ambas as turistas deficientes entrevistadas relataram que todos *cast members* que tiveram contato foram atenciosos e cordiais.

Em relação às barreiras comunicacionais, ambos os *cast members* declararam, que até por uma questão visual, no aspecto sinalização, como placas, a

Disney deixa a desejar, pois faltam muitas placas dentro dos parques, principalmente para localizar os banheiros, relatou o entrevistado 3 (C1). As turistas relataram não ter enfrentado qualquer problema em relação a isso, inclusive, a T1 falou que além de placas, se deparou com colaboradores prontos para dar informações.

Em relação às barreiras instrumentais, no caso, foram analisados os serviços que os parques oferecem aos deficientes para auxiliar na sua experiência dentro das atrações, os *ex-cast members* relataram que eles realmente ajudam, pois na sua permanência dentro dos parques, perceberam turistas utilizando dispositivos de áudio ou vídeo dentro das atrações como meio de interagir com elas, mas que esses dispositivos são pouco divulgados e que não ficam disponíveis logo na entrada do parque, como os mapas, por exemplo, precisam ser solicitados dentro do parque. As turistas responderam que viram também outras pessoas utilizando os serviços e acham que realmente auxiliam na experiência do visitante.

Como mencionado anteriormente, aqueles que escrevem dentro dos blogs passaram uma visão parecida com as das turistas entrevistadas, onde a existência de equipamentos e serviços para os deficientes e a atenção dada pelos *cast members* constrói uma experiência inclusiva, onde os deficientes se sentem iguais as outras pessoas, segundo a entrevistada (T1).

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Perceber como os visitantes e colaboradores do Magic Kingdom avaliam o empreendimento, para tornar a experiência dos visitantes deficientes acolhedora e inclusiva, foi o objetivo principal desta pesquisa, analisando as informações fornecidas pelo site do Walt Disney World e as opiniões de viajantes deficientes ou parentes ou responsáveis por deficientes e *ex-cast members* que trabalharam dentro do parque.

No primeiro capítulo, buscou-se entender o significado de pessoa com deficiência e a situação dessas pessoas no Brasil e no mundo: o segundo capítulo, buscou-se apresentar a cultura Disney, aquilo que foi passado por Walt Disney e que perdura dentro dos treinamentos dados aos colaboradores e dentro do parque, além

das informações contidas dentro do *site* do Walt Disney World a respeito dos serviços e equipamentos contidos no parque para ser usufruído pelos turistas deficientes; no terceiro capítulo, buscou-se apresentar as opiniões e experiências dos visitantes e dos ex-*cast members* a respeito do parque e da estrutura dele e no quarto capítulo, foi feita a análise, comparando as informações obtidas com a pesquisa e as entrevistas, com o quadro de barreiras enfrentadas por deficientes, elaborada por Mendes (2013), que serviu de base para a pesquisa.

Mendes (2013), apresenta ao leitor da sua obra, o significado de “acessibilidade”, onde o verdadeiro sentido da palavra é ter estrutura, serviços e equipamentos disponíveis para todas as pessoas, sem existir diferenciação. E durante a pesquisa, foi observado que isso não acontece no Magic Kingdom em vários aspectos. Por exemplo, os dispositivos de áudio e vídeo tem um número limitado e é disponibilizado em ordem de chegada. Outro exemplo é a interpretação de linguagem de sinais, que está presente em shows e apresentações, porém, ocorre em dias específicos.

Alguns serviços, realmente, não podem estar disponíveis livremente aos turistas, pois podem ser danificados ou usados por pessoas que não necessitam do serviço, o que pode prejudicar os que realmente precisam, porém, como mencionado pelos próprios ex-*cast members*, há falta de divulgação da existência de tais serviços, o que exige pesquisa prévia por parte dos visitantes, o que não é feito por alguns deles. Segundo Mendes (2013), alguns turistas deficientes não fazem pesquisas prévias sobre o destino que vão visitar, pois entendem que aquilo que é apresentado a eles no *site*, por exemplo, muitas vezes não corresponde com a realidade. Isso pode afetar a visão do turista a respeito do destino, ou seja, a expectativa e a realidade (URRY, 1990).

Porém, de acordo com as respostas obtidas das entrevistadas que são turistas que já foram mais de uma vez ao Magic Kingdom ou dentro dos *blogs*, com as experiências compartilhadas, em relação ao parque, não é isso que acontece. Em ambos, os serviços, a hospitalidade e equipamentos são elogiados pelos visitantes, a estrutura que o parque oferece, as atrações que podem visitar compõem a

experiência positiva que viveram e de alguma forma, formou a visão sobre o lugar, que resultou no retorno ao destino.

Mesmo assim, de acordo com as informações contidas no *site* do Walt Disney World, uma parte apenas das atrações conta com algum tipo de serviço que auxilia na experiência do visitante e muitas delas são atrações antigas, como a “Walt Disney's Carousel of Progress” de 1975 (WALT DISNEY WORLD, 2019) ou “Walt Disney's Enchanted Tiki Room”, de 1963 (WALT DISNEY WORLD, 2019), atrações que contam com uma variedade maior de serviços para deficientes em comparação a outras, enquanto atrações mais recentes não são sequer mencionadas.

Podemos perceber certo conformismo por parte dos turistas, pois passam a imagem de aquilo que existe é bom e basta para tornar sua experiência inclusiva, porém não é totalmente verdade. É quase inimaginável entender as dificuldades enfrentadas por um deficiente visual, em pensar em aspectos simples como a ausência de piso tátil ou ao assistir o show de fogos ou paradas tradicionais do parque. Mendes (2013) explica que certos turistas deficientes caem em uma zona de conforto de acreditar que aquilo que é oferecido nos destinos é o suficiente e por isso, muitas mudanças, como exemplo, investimentos dentro das atrações para que mais deficientes possam aproveitar, acabam ficando para segundo plano.

O Magic Kingdom conta com serviços que realmente podem ajudar na visita do turista e de alguma forma, formam uma visão positiva por parte do visitante de que é um destino inclusivo e acessível, mas existem muitos pontos que precisam ser desenvolvidos, como o acesso às atrações, como as filas, por exemplo, porém, essas informações só chegarão aos responsáveis que forem exigidas pelos turistas.

A dedicação por parte do parque em entender as necessidades do turista PCD dentro dele é essencial para que ocorra investimentos e mudanças, mas a consciência do turista em entender que podem obter mais serviços e direitos é importante para que ocorram efetivamente e com mais rapidez.

Com esse trabalho, foi interessante entender diferentes pontos de vista sobre um atrativo turístico, a visão de quem trabalha e de quem visita, além de entender as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência e o quanto precisamos caminhar para que a “acessibilidade” seja desempenhada da forma correta. É

importante também ressaltar as dificuldades enfrentadas na busca de bibliografia relacionada à turismo e acessibilidade.

## REFERÊNCIAS

- BARROS, I. C. Viajando com Lele - acessibilidade nos parques da Disney.** Disponível em <<http://21motivosparasorrir.com.br/viajando-com-lele-acessibilidade-nos-parques-da-disney/>> 21 motivos para sorrir, 2018. Acesso em: 8 mai. 2019.
- BOIANOVSKY, N. Orlando e Disney para cadeirantes.** Disponível em <<https://dojeitoquebrasileirogosta.com.br/orlando-e-disney-para-cadeirantes/>> Do jeito que brasileiro gosta, 2016. Acesso em: 8 mai. 2019.
- CAMARGO, L. O. de L. Educação para o Lazer.** São Paulo: Moderna, 1998 - (Coleção Polêmica).
- CAVALARO, I. H. “Disability Access Service” – uma Disney com um ambiente mais acessível.** Coisas de Orlando, 2019. Disponível em: <<https://coisasdeorlando.com/parques-e-atracoes/walt-disney-world/disability-access-service-uma-disney-com-um-ambiente-mais-acessivel/>> Acesso em: 10 nov. 2019.
- CONCILIO, L. Disney e os visitantes com necessidades especiais. 07/2018.** Disponível em: <<https://ibelieveinmagic.com.br/disney-e-os-visitantes-com-necessidades-especiais/>> Acesso em: 15 mai. 2019.
- DICAS DA DISNEY E ORLANDO. Deficientes físicos na Disney e Orlando.** Disponível em: <<https://dicasdadirseyeorlando.com.br/disney/deficientes-fisicos-na-disney-orlando/>> Acesso em: 15 mai. 2019.
- KRIPPENDORF, Jost. Sociologia do turismo.** São Paulo: Aleph, 2006.
- MARTINS, A. S. Disney: excelência e cultura no dia a dia.** Disponível em: <<https://qulture.rocks/blog/blog-disney-excelencia-e-cultura/>> 2018. Acesso em: 9 nov. 2019.
- MENDES, B. C. A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes.** Turismo em Análise, v.19, n.2, agosto 2008.
- MENDES, B. C. Inclusão Social pelo Turismo: Utopia ou realidade?** Novas Edições Acadêmicas, 2013.
- MILANEZI, Larissa. Acessibilidade, deficiência e o papel das políticas públicas.** 2018. Disponível em: <<https://guiadoestudante.abril.com.br/blog/atualidades-vestibular/acessibilidade-deficiencia-e-o-papel-das-politicas-publicas/>> Acesso em: 11 nov. 2019.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo Acessível.** Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/assuntos/5054-turismo-acessivel.html>> 2016. Acesso em: 11 nov. 2019.

MIRANDA, Eduardo Martins de Miranda. **Inovações introduzidas pela lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (lei nº 13.146/2015).**

Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/47577/inovacoes-introduzidas-pela-lei-brasileira-de-inclusao-da-pessoa-com-deficiencia-lei-n-13-146-2015>>. Acesso em 05 dez. 2019.

MUNDO MULEKE MULEKA. **Acessibilidade na Disney com o “DAS”.** Disponível em:

<<http://mundomulekemuleka.com.br/mulekemuleka/acessibilidade-na-disney-com-o-das-novas-regras-confira/>> 2018. Acesso em: 8 mai. 2019.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **A Onu e as pessoas com deficiência.** Disponível em:

<<https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia/>> Acesso em: 11 nov. 2019.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Comitê da ONU sobre pessoas com deficiência publica nova orientação legal.** 2018. Disponível em:

<<https://nacoesunidas.org/comite-da-onu-sobre-pessoas-com-deficiencia-publica-nova-orientacao-legal/>> Acesso em: 9 nov. 2019.

NADER, G. **A magia do império Disney.** São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2007.

NADER, G. **A Universidade Disney por Ginha Nader.** Disponível em:

<<http://www.tiorlando.com.br/2012/09/a-universidades-disney-por-ginha-nader/>>

Acesso em: 11 nov. 2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre a deficiência/**

**World Health Organization.** The World Bank; tradução Lexicus Serviços Linguísticos. - São Paulo: SEDPcD, 2012. 334 p.

PIRES, C. **A cultura Disney de colocar as pessoas em primeiro lugar.** Disponível em: <<https://gestaodeequipes.com.br/segredos-da-disney-para-treinar-equipes/>> Acesso em: 9 nov. 2019.

PRUGNER, R. **Disney para Portadores de Necessidades Especiais.** Disponível em:

<<http://dizorlando.com.br/portadores-de-necessidades-e-especiais-na-disney/>>

Disney Mágica - Diz Orlando, 2017. Acesso em: 8 mai. 2019.

TAKE ME TO TRAVEL. **O que fazer se estou indo para a Disney com alguém com necessidades especiais?** Disponível em:

<<http://takemetotravel.com.br/indo-para-a-disney-com-alguem-com-necessidades-especiais/>> Acesso em: 11 nov. 2019.

TERRA. **Veja os 10 destinos mais visitados por brasileiros.** Disponível em: <<https://www.terra.com.br/vida-e-estilo/turismo/internacional/veja-os-10-destinos-mais-visitados-por-brasileiros.html>> Acesso em: 11 nov. 2019.

UNITED NATIONS. **Realization of the sustainable development goals by, for and with persons with disabilities.** UN Flagship Report on Disability and Development, 2018.

URRY, J. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas.** 2ª Ed - São Paulo: Studio Nobel: SESC, 1999 - (Coleção megalópolis).

**VAI PRA DISNEY? Disney para visitantes com necessidades especiais.** Disponível em: <<https://www.vaipradisney.com/blog/disney-visitantes-necessidades-especiais/>> Acesso em: 8 mai. 2019.

WALT DISNEY WORLD. **Visitantes com necessidades especiais.** Disponível em: <<https://disneyworld.disney.go.com/pt-br/faq/guests-with-disabilities/>> Acesso em: 17 abr. 2019.

WALT DISNEY WORLD. **Serviços para Visitantes com necessidades especiais visuais.** Disponível em: <<https://disneyworld.disney.go.com/pt-br/guest-services/visual-disability-services/>> Acesso em: 10 nov. 2019.

WALT DISNEY WORLD. **Serviços para Visitantes com necessidades especiais auditivas.** Disponível em: <<https://disneyworld.disney.go.com/pt-br/guest-services/hearing-disabilities-services/>> Acesso em: 10 nov. 2019.

WALT DISNEY WORLD. **Serviços para Visitantes com mobilidade reduzida.** Disponível em: <<https://disneyworld.disney.go.com/pt-br/guest-services/mobility-disabilities/>> Acesso em: 10 nov. 2019.

WALT DISNEY WORLD. **Aluguel de cadeiras de rodas.** Disponível em: <<https://disneyworld.disney.go.com/pt-br/guest-services/wheelchair-rentals/>> Acesso em: 10 nov. 2019.

WALT DISNEY WORLD. **Aluguel de ECV.** Disponível em: <<https://disneyworld.disney.go.com/pt-br/guest-services/ecv-rentals/>> Acesso 10 novembro 2019

WALT DISNEY WORLD. **Walt Disney's Carousel of Progress.** Disponível em: <<https://disneyworld.disney.go.com/pt-br/attractions/magic-kingdom/walt-disney-carousel-of-progress/>> Acesso em: 11 nov. 2019.

**WALT DISNEY WORLD. Walt Disney's Enchanted Tiki Room.** Disponível em: <<https://disneyworld.disney.go.com/pt-br/attractions/magic-kingdom/enchanted-tiki-room/>> Acesso em: 11 nov. 2019.

## **ANEXO**

## ANEXO A - Mapa para deficientes disponibilizado no Magic Kingdom

Fonte: Site do Walt Disney, na aba “Serviços para Visitantes com necessidades especiais auditivas”

## APÊNDICES

APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista - Ex-cast members

1- Por que decidiu aplicar para o programa e trabalhar na Disney?

(Intuito de saber a ligação que tem com a Disney e com o programa ICP)

2- O que é acessibilidade para você?

(Intuito de saber o que sabe sobre acessibilidade)

3- Durante o seu treinamento no programa, você recebeu algum treinamento específico para lidar com pessoas com deficiência? Se sim, como foi? Quais informações foram passadas para você?

(Intuito de saber como foi o treinamento dado pela Disney relacionado às pessoas com deficiência)

4- Você percebeu se durante o processo seletivo, existiam candidatos deficientes aplicando para o programa?

(Intuito de saber se as pessoas com deficiência estão aplicando para o programa de trabalho na Disney)

5- Existiam *cast members* no Magic Kingdom que são deficientes?

(intuito de saber se há pessoas com deficiência trabalhando no Magic Kingdom)

6- Você teve contato ou atendeu “guests” deficientes? Teve dificuldade para lidar com eles?

(Saber se existiram dificuldades em lidar com deficientes no cotidiano de trabalho)

7- Você acha que o treinamento que recebeu ajudou no atendimento aos “guests” deficientes? (Saber se o treinamento dado pela Disney realmente ajuda no trabalho com os deficientes)

8- Você acha que o Magic Kingdom está preparado para receber “guests” deficientes? Porquê?

(Intuito de saber se o Magic Kingdom está preparado para receber os turistas deficientes)

9- De 0 a 10, quanto você acha que o Magic Kingdom está preparado para os deficientes nos seguintes aspectos:

- Equipamentos (cadeiras de rodas, rampas):
- Hospitalidade (atendimento dado pelos *cast members*)
- Comunicação (placas, atendimento)
- Treinamento (*cast members*)
- Instrumentos (serviços disponibilizados para os deficientes)

#### APÊNDICE B - Roteiro de Entrevista - Turista PCD

1- Com qual motivação decidiu viajar para Orlando e conhecer o Walt Disney World?

(Intuito de saber o quê a motivou a viajar para Orlando e conhecer o Walt Disney World)

2- O que é acessibilidade para você? (Intuito de saber o que é acessibilidade para ela)

3- Você já foi ao Magic Kingdom mais de uma vez? Se sim, percebeu se houve investimentos ou esforços na acessibilidade do parque? (intuito de saber se ela percebeu mudanças no Magic Kingdom nas vezes que foi ao parque)

4- Já teve dificuldades ou passou por alguma situação negativa em relação aos seguintes aspectos no parque:

- Equipamentos (cadeiras de rodas, rampas):
- Hospitalidade (atendimento dado pelos *cast members*):
- Comunicação (placas, atendimento)
- Instrumentos (serviços disponibilizados para os deficientes)

5 - Já passou por alguma situação positiva relacionada aos seguintes aspectos do parque:

- Equipamentos (cadeiras de rodas, rampas):
- Hospitalidade (atendimento dado pelos *cast members*):
- Comunicação (placas, atendimento)
- Instrumentos (serviços disponibilizados para os deficientes)

5- Percebeu em algum passeio para o Magic kingdom alguma dificuldade enfrentada por algum turista deficiente? Se sim, qual? (intuito de saber se ela presenciou alguma dificuldade que outro turista deficiente passou no parque)

6- Existiam *cast members* no Magic Kingdom que são deficientes? (intuito de saber se ela percebeu algum turista deficiente)

7- Você acha que o Magic Kingdom está preparado para receber “guests” deficientes? Porquê? (Intuito de saber se o Magic Kingdom está preparado para receber os turistas deficientes)

8- Sua visão sobre o Magic Kingdom mudou após sua viagem? Sua expectativa foi alterada ou se manteve? (intuito de saber se as expectativas dela mudou após visitar o parque)

9- De 0 a 10, quanto você acha que o Magic Kingdom está preparado para os deficientes nos seguintes aspectos:

- Equipamentos (cadeiras de rodas, rampas):
- Hospitalidade (atendimento dado pelos *cast members*)
- Comunicação (placas, atendimento)
- Treinamento (*cast members*)
- Instrumentos (serviços disponibilizados para os deficientes)

## APÊNDICE C - Atrações e serviços para deficientes

### Para deficientes auditivos e visuais

Atrações/Serviços	Escuta assistiva	Legenda em dispositivo móvel	Legenda de vídeo	Descrição por áudio	Resultados
Jungle Cruise	x				1
Walt Disney's Enchanted Tiki Room	x	x		x	3
Enchanted tales with Belle	x	x			2
Mickey's PilharMagic	x			x	2
Country Bear Jamboree	x				1
The Hall of Presidents	x			x	2
Monsters, Inc. Laugh Floor	x		x		2
Walt Disney's Carousel of Progress	x	x	x	x	4

Under the Sea - Journey of the Little Mermaid		x		x	2
Tomorrowland Transit Authority PeopleMover		x		x	2
A Pirate's adventure		x		x	2
"It's a small world"		x		x	2
Pirates of the Caribbean		x		x	2
The many adventures of Winnie the Pooh		x		x	2
Peter Pan's Flight		x		x	2
Haunted Mansion		x		x	2
Buzz Lightyear's Space Ranger Spin		x		x	2
Stitch's Great Escape!	x	x	x		3

Para deficientes com mobilidade reduzida

Atrações	Permanência na cadeira de rodas/ECV	Locomoção por conta	Cadeiras de rodas/ECV - Atração	Cadeiras de rodas/ECV - cadeiras de rodas do parque	Cadeiras de rodas/ECV - cadeira de rodas - atração	Resultados
Pirates of the Caribbean®					x	1
Splash Mountain					x	1
Prince Charming Regal Carrousel				x		1
Buzz Lightyear's Space Ranger Spin				x		1
Stitch's Great Escape				x		1
Enchanted Tales with Belle				x		
Under the Sea ~ Journey of the Little Mermaid				x		

The Many Adventures of Winnie the Pooh				x		
"It's a small world"®				x		
The Magic Carpets of Aladdin				x		
Walt Disney World Railroad				x		
Main Street Vehicles			x			
Big Thunder Mountain Railroad®			x			
Splash Mountain®			x			
Haunted Mansion®			x			
The Barnstormer			x			
Dumbo the Flying Elephant®			x			
Mad Tea Party			x			
Astro Orbiter			x			

Tomorrowland Speedway			x			
Seven Dwarfs Mine Train			x			
Jungle Cruise	x					
Walt Disney's Enchanted Tiki Room	x					
Country Bear Jamboree	x					
Raft to Tom Sawyer Island	x					
The Hall of Presidents	x					
Liberty Square Riverboat	x					
Mickey's PhilharMagic®	x					
Walt Disney's Carousel of Progress	x					
Monsters, Inc. Laugh Floor®	x					

Swiss Family Treehouse		x				
Tom Sawyer Island		x				
Peter Pan's Flight®		x				
Tomorrowland Transit Authority PeopleMover		x				