



HOSPITALIDADE EM PARQUES TEMÁTICOS: UM ESTUDO DE CASO SOBRE OS SERVIÇOS DE ACESSIBILIDADE NO HOPI HARIⁱ

HOSPITALITY IN THEME PARKS: A CASE STUDY OF ACCESSIBILITY SERVICES AT HOPI HARI

Ananda de Rezende Minsoni – UAM^{*1}

Gabriela Alves Carvalho – UAM^{*2}

Rafaela Fernanda de Oliveira Magalhães Borges – UAM^{*3}

Scarlett Flagon do Nascimento Gonçalves - UAM^{*4}

Alan Aparecido Guizi - UAM^{*5}

| Palavras-Chave | Resumo |
|--|---|
| <p>Hospitalidade. Serviços. Acessibilidade. Parques temáticos. Hopi Hari.</p> <div data-bbox="167 1361 405 1624" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>ISSN 2594-8407</p><p>Licenciada por <i>Creative Commons</i> Atribuição Não Comercial/Sem Derivações/4.0/</p></div> | <p>Ligado aos conceitos de lazer e hospitalidade, o propósito dos parques é receber, entreter e acolher seus visitantes, tornando uma atmosfera reconfortante para suas expectativas de ruptura do cotidiano. A acessibilidade neste contexto surge como um movimento de derrubada dos impeditivos, tornando assim equipamentos de lazer, como os parques temáticos, de uso universal. Baseado neste princípio, esta investigação leva em conta a seguinte questão de investigação: de que modo os serviços relacionados a acessibilidade são percebidos no Hopi Hari? E como objetivo geral “Compreender as percepções de visitantes frente aos serviços relacionados a acessibilidade no Hopi Hari”. Este pesquisa de natureza qualitativa e exploratória, incluiu um levantamento bibliográfico em artigos científicos, livros, documentos online e dissertações. Para a pesquisa, foram entrevistadas duas acompanhantes de pessoas com deficiência que visitaram o referido parque recentemente, cujas respostas foram analisadas tendo como base o conteúdo estudado e outros contatos, feitos por escrito, com profissionais da área de acessibilidade e turismo. Ao final, observou-se que as diferentes deficiências e suas respectivas dificuldades de locomoção, geram distintas percepções sobre a acessibilidade nos serviços do parque. Além do seu uso universal, percebeu-se, pelas óticas adotadas pela pesquisa, queo Hopi Hari é um local acessível e inclusivo, considerando o tratamento pelos funcionários e estrutura local.</p> |



| Keywords | Abstract |
|--|---|
| <p><i>Hospitality. Services. Accessibility. Thematic Parks. Hopi Hari.</i></p> <div data-bbox="164 752 413 1104" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Submetido em: 04/02/2022 Aprovado em: 03/05/2022 Publicado em: 09/06/2022</p><p>Editor: Izac Bonfim</p></div> | <p><i>Linked to the concepts of leisure and hospitality, the purpose of parks is to receive, entertain and welcome their visitors, creating a comforting environment for their expectations of a break from everyday life. Accessibility in this context emerges as a movement to break down barriers by making leisure facilities, such as theme parks, universally usable. Based on this principle, this investigation considers the following research question: How are accessibility-related services perceived in Hopi Hari? And as a general objective "To find out visitors' perceptions of accessibility-related services at Hopi Hari". This qualitative and exploratory research included a literature survey of scientific articles, books, online documents and dissertations. For the research, two accompanying persons of persons with disabilities who recently visited the park were interviewed and their responses were analysed based on the content studied and other written contacts with professionals in the area of accessibility and tourism. In the end, it was observed that different disabilities and their respective locomotion difficulties generate different perceptions about the accessibility of the park's services. In addition to its universal use, it was noted, through the perspective adopted by the research, that Hopi Hari is an accessible and inclusive place, considering the treatment of employees and the local structure.</i></p> |

| |
|--|
| <p>Como Citar: Minsoni, A. R., Carvalho, G. A., Borges, R. F. O. M., Gonçalves, S. F. N., Guizi, A. A. (2022). Hospitalidade em parques temáticos: um estudo de caso sobre os serviços de acessibilidade no Hopi Hari. <i>Ateliê do Turismo</i>. Campo Grande – MS, (6)2, , 1-21, jul-dez</p> |
|--|



INTRODUÇÃO

Acessibilidade deve ser o instrumento de derrubada das barreiras impeditivas da inclusão de pessoas ao mundo globalizado. Portanto, este estudo parte da lei 11.982/2009, que define que os parques de diversões, tanto públicos quanto privados, devem adaptar um mínimo de 5% de cada brinquedo ou equipamento para utilização de pessoas com deficiência, ou mobilidade reduzida (Brasil, 2009).

No Brasil, 17 milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência, correspondendo a 8,4% da população, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, como parte da Pesquisa Nacional de Saúde de 2019. No relatório da organização *Open Doors Organization* (2020), no ano de 2013 a 2015, foi gerado um gasto médio de 17,3 bilhões de dólares nos Estados Unidos com o setor, onde houve mais de 26 milhões de adultos deficientes viajando pelo país. Esses dados apontam para a crescente demanda e necessidade de expansão do turismo acessível, que deve visar atender ao direito universal de ir e vir de todos os indivíduos. Adaptações físicas dos espaços, bem como um bom treinamento e capacitação são essenciais para a manutenção desse sistema em desenvolvimento.

Respaldo pelos dados, e em busca de visibilidade e inclusão da importância do assunto atualmente, o artigo busca a comparação e atenção a um equipamento de lazer já operante, como forma de aumentar a divulgação da informação de espaços acessíveis para pessoas com deficiência no âmbito do turismo e da hospitalidade.

Desta forma, adota-se como objetivo geral de estudo, “entender como a hospitalidade é percebida por visitantes em serviços relacionados à acessibilidade no Hopi Hari”. Por meio do citado objetivo, será possível analisar também as dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no Hopi Hari, localizado no estado de São Paulo, bem como refletir sobre possíveis soluções para a implantação da igualdade no meio. Uma vez definido o objetivo geral de estudo, adotou-se como problemática de estudo: De que modo a hospitalidade é percebida por visitantes em serviços relacionados à acessibilidade no Hopi Hari?

Este estudo de características qualitativa e exploratória, foi desenvolvido por meio de pesquisas bibliográficas, levando em consideração especial os temas relacionados à hospitalidade, serviços, acessibilidade e o parque temático Hopi Hari, embasando entrevistas com visitantes ou acompanhantes de pessoas com deficiência e profissionais da área.

A igualdade no acesso aos equipamentos de lazer deve ter benefício mútuo, possibilitando assim seu uso universal. Toda e qualquer pessoa, independentemente de suas limitações ou capacidades, tem o direito de usufruir da mesma, e cabe então à empresa prestadora, o dever de facilitar seu uso (Santos, 2012).

A hospitalidade, portanto, deve ser uma ferramenta para uma boa recepção do público de um parque temático, visando com que seus visitantes se sintam acolhidos no



espaço (Alcobia, 2004). Esse conceito deverá também ser empregado e percebido por pessoas com deficiência.

Para a presente pesquisa, foi seguida a seguinte estrutura:

Foram realizadas pesquisas bibliográficas como fundamentação teórica, analisando livros, sites e teses, buscando a compreensão dos temas hospitalidade, serviços, lazer, parques temáticos e acessibilidade.

Então, com a fundamentação teórica, foram feitas entrevistas, roteirizadas, com duas acompanhantes de pessoas com deficiência, que visitaram o parque. A mesma foi analisada sobre parâmetros criados a partir das respostas de perguntas enviadas a profissionais da área de acessibilidade, buscando analisar e observar as percepções das entrevistadas acompanhantes frente a acessibilidade no Hopi Hari.

A metodologia, os resultados da pesquisa, bem como as considerações finais se apresentam nos capítulos seguintes, concluindo o tema de pesquisa e fazendo reflexões importantes acerca da acessibilidade na hospitalidade. O referencial teórico encerra o artigo, sendo apresentado em ordem alfabética.

HOSPITALIDADE E SERVIÇOS

Hospitalidade

A hospitalidade é um costume que acompanha o próprio desenvolvimento histórico da humanidade, cujas leis não escritas direcionam as relações entre pessoas tendo em vista os atos de receber, hospedar, alimentar e entreter o outro, de acordo com as nuances de cada cultura, cujo objetivo está em criar ou estreitar laços de amizade (Camargo, 2004; Lashley, 2000).

Lashley (2015) explica que a hospitalidade pode ser entendida como uma característica fundamental e onipresente na vida humana, bem como a hospitabilidade como a disposição das pessoas de serem genuinamente hospitaleiras. Portanto, a hospitalidade é algo intrínseco do ser humano, a ação de ser um bom anfitrião, independente de seja o visitante (Lashley & Morrison, 2000; Lashley, Lynch, & Morrison, 2007).

Ainda, segundo Campos (2008):

Todavia é certo que a hospitalidade não consiste apenas em receber o outro. Os atos de hospedar e de ser hospitaleiro são muito mais complexos que simplesmente o de receber o visitante: consiste na união, ou melhor, na aproximação de culturas, costumes e pessoas diferentes (Campos, 2008, p.3).

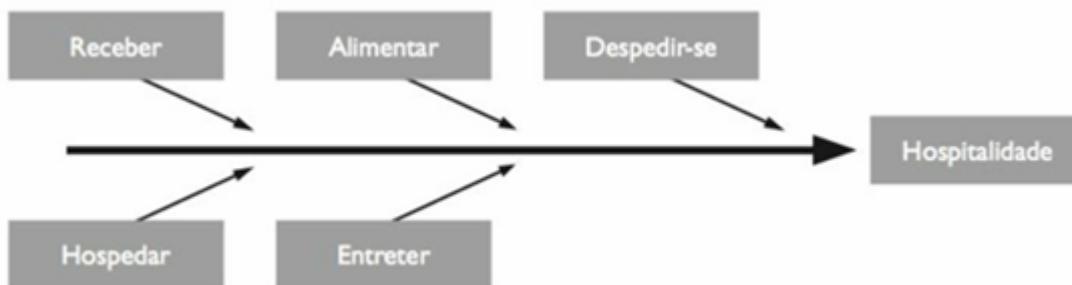
Mauss (1974) esclarece a dinâmica da dádiva como um elemento estrutural da hospitalidade. Para ele, a hospitalidade é como uma reciprocidade positiva, onde a dádiva é entendida como o que se oferece a alguém, e conseqüentemente esse indivíduo

oferece de volta, com a contra dádiva. Ainda, essa dinâmica se dá de forma cíclica, “dar, receber e retribuir”. Esse ciclo seria essencial para a formação dos vínculos sociais, já que se forma em uma constante ação de dar e receber, e assim retribuindo esses processos. Ainda, para o autor, dar é uma obrigação e cria um laço entre os autores da dádiva, sendo recebida como um presente, que pode ou não ser aceito, iniciando assim o receber. O retribuir surge como uma obrigação, que estabelece um novo ciclo e vínculo entre as personagens da ação (Mauss, 1974)

Em Castelli (2010), a hospitalidade ocorre de maneira processual, cujo objetivo ou efeito é apresentado na figura 1 a seguir:

Figura 1

Processo da Hospitalidade



Fonte. Castelli (2010).

O processo da hospitalidade, como mostrado na figura, visa gerar um efeito a quem a recebe. O ato de receber, ou seja, recepcionar bem ao indivíduo no recinto em que ele se apresenta, inicia esse desenvolvimento. Acrescido de hospedar o indivíduo, acolhendo-o no estabelecimento por um período de tempo, alimentá-lo, satisfazendo suas necessidades fisiológicas, entretê-lo, visando a integração dele no meio e despedir-se, visando o seu retorno em um futuro, geram como consequência, caso o seu serviço seja bem realizado, a hospitalidade (Castelli, 2010). A hospitalidade usada nessas relações que tem como o resultado uma troca monetária é a hospitalidade comercial, a qual estuda as relações dos hóspedes com seus anfitriões, sendo cobrada uma taxa pelo acolhimento (Lashley, 2000).

Portanto, Castelli (2010) afirma que:

Ser recebido, alojado, alimentado e bem cuidado, com atitude hospitaleira, em especial quando se está em viagem, sempre foi, e ainda é, uma necessidade e também



um grande desejo de todo o ser humano. A hospitalidade compreende esse conjunto de ações (Castelli, 2010, p.124).

Desta forma, entende-se hospitalidade como um ato humano que visa confortar e suprir as necessidades fisiológicas e emocionais nas relações entre os indivíduos, sendo assim associada ao acolhimento do desconhecido, não tendo outro interesse senão o de bem receber/ser bem recebido no local. Dada essas relações, a hospitalidade acontece nos diversos momentos do cotidiano humano, já que um anfitrião se torna um hóspede quando adentra outro domínio, onde ocorre trocas mútuas (Camargo, 2015, 2021).

Compreendendo assim a hospitalidade, é necessário que a mesma seja apresentada ao seu público, já que a intangibilidade dessa ação faz com que os serviços sejam sua principal ferramenta de apresentação a sociedade (Castelli, 2010).

Serviços

A intangibilidade é uma das características principais para a definição de serviços. Com origem no latim, *servitium*, serviço é a definição da ação de servir. A sua venda ou aquisição não resulta na propriedade de algo tangível, como no caso de um produto (Casas, 2007).

Ao se analisar serviços, a intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade são características essenciais, e premissas básicas para seu funcionamento, levantadas por Kotler e Keller (2006). Para os autores, o serviço adquire essas características uma vez que:

- Não pode ser palpado;
- Não oferece a experimentação antes da aquisição;
- Não oferece a separação entre produto e o consumo do serviço, como acontece com os produtos tangíveis;
- São consumidos simultaneamente a sua produção;
- Varia de acordo com quem o realiza;
- Termina quando o colaborador ou empresa prestadora finaliza sua prestação;

O termo intangível faz referência a um bem que não pode ser tocado, visto ou sentido pelo indivíduo que realiza sua aquisição ou ação. O bem intangível é um desempenho ou ato oferecido pelo colaborador ou empresa ao seu cliente, esse bem é consumido assim que produzido.

Entende-se então que os serviços são produtos que têm como principal objetivo atender as necessidades das pessoas, através do seu desempenho, ou seja, é um serviço prestado, seja qual for o segmento. Muitas vezes considera-se produto como algo muito além do que apenas bens materiais.



Sendo, portanto, o serviço um produto a ser oferecido, a sua relação de venda ou aquisição pode ser pautada por regras sociais de dar, receber e retribuir, unindo-se então a hospitalidade, uma vez que os serviços não são palpados, mas sim prestados.

Hospitalidade em Serviços

A hospitalidade se consagra com seu principal produto no mercado: os serviços. É por meio deles que se mostra ao cliente o seu real potencial de colocar em prática as ações hospitaleiras que a organização emprega. Para Castelli (2010):

A hospitalidade consiste na ação voluntária, em praticar os atos de receber, hospedar, alimentar, entreter e despedir-se do visitante, mediante a vivência de atitudes hospitaleiras e a disponibilização de ambientes apropriados, em diferentes espaços sociais (Castelli, 2010, p.52).

Esses atos hospitaleiros se dão pela oferta de serviços e como esses serviços são percebidos pelo então cliente. A ação de hospedar compreende dar segurança física e emocional a quem recebe, por meio do espaço físico, bem como sua recepção no ambiente. Entreter é algo prazeroso que se oferece a pessoa que está adentrando o espaço, é cativá-la para que ela se sinta acolhida e bem recebida. A ação de alimentar compreende além de suprir uma necessidade fisiológica, garante um conforto emocional ao consumidor.

Dentre os princípios da hospitalidade destaca-se a cortesia. Castelli (2010, p.195) afirma que “cortesia é caracterizada como criar um clima de paz, respeito e tolerância”. Partindo desse ponto, a partir da cortesia é que a instituição demonstra sua hospitalidade, seu cuidado e atenção ao cliente. Fazer ele se sentir à vontade é um dos principais objetivos em atitudes corteses. O sentimento de “sentir-se em casa”, ou seja, fazer com que o cliente se sinta acolhido a ponto de se sentir em seu próprio lar enfatiza a responsabilidade da cortesia em um ambiente hospitaleiro. Ainda segundo Castelli (2010), é preciso criar um clima de paz, respeito e tolerância propício para que as interações aconteçam e para que os serviços daquele local sejam, da melhor forma possível, oferecidos.

Entende-se, portanto, que a entrega de um serviço a quem o consome pode o afetar de forma positiva ou negativa, sendo possível identificar a satisfação ou não com o resultado obtido. A hospitalidade no serviço é vista como bons gestos e boas atitudes para com o cliente. Visando a boa qualidade no serviço prestado e no bom atendimento.

Desta forma, os serviços são a hospitalidade em prática, oferecendo assim ao cliente todo o tratamento hospitaleiro que as instituições defendem. Busca-se assim gerar conforto e acolher o consumidor, buscando criar interações sociais, lucro e/ou suprir necessidades.

Uma instituição que visa crescer em favor de sua clientela, deve aplicar a hospitalidade em seus serviços, para que seu consumidor seja reconhecido. Qualquer



paradigma contra respeito, tolerância e paz deve ser despido nas relações comerciais de atendimento ao público, levando em conta a hospitalidade (Castelli, 2010).

Logo, a hospitalidade se dá em qualquer tipo de relação humana, onde o anfitrião se entrega de forma genuína em prol do bem-estar de seu hóspede ou visitante, ou entre uma organização prestadora de serviços e seu usuário, visando suprir as necessidades de ambas as partes (Castelli, 2010; Lashley, 2015).

A prestação da hospitalidade por meio de serviços pode se dar em diversos âmbitos. No turismo, por exemplo, acontece por equipamentos de lazer, os quais serão debatidos no capítulo a seguir. A hospitalidade, como mostrada no discorrer do texto, está associada ao acolhimento dos indivíduos. Portanto, pensar no acolhimento voltado a qualquer pessoa, seja ela portadora de deficiência ou não, é de suma importância, já que a pessoa hospitaleira não deve escolher para quem oferecer a hospitalidade.

LAZER, PARQUES TEMÁTICOS E ACESSIBILIDADE

Lazer

Lazer é um direito básico de todos os seres humanos. Garantido em constituição, é nesse momento em que o cidadão pode se desconectar de suas obrigações diárias e se dedicar ao seu momento de individualidade. O tempo de lazer do indivíduo pode ser mensurado como: tirando o tempo de trabalho e de necessidades fisiológicas do ser, o restante é o seu tempo de lazer. Na Constituição Brasileira (Brasil, 1988) se encontra, em seu 6º artigo:

São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (Brasil, 1988, documento *on-line*).

O lazer é o tempo livre em que se dedica para práticas de interesse próprio, desprendida de obrigações diárias e sociais, sendo uma necessidade básica para a sobrevivência do nosso sistema capitalista. É possível relacionar o conceito a atividades culturais, práticas físicas ou recuperação de energia, além de se relacionar com viagens. Vem da necessidade de uma atividade fora do trabalho e da vida cotidiana, que promovam prazer. Destaca a importância para a manutenção da vida humana, já que permite um momento de fuga e de adequações à realidade vivida.

Para algumas pessoas, o seu tempo livre pode ser usado para a prática de exercícios físicos e atividades ao ar livre. Outras relacionam com atividades culturais. Ainda, pode corresponder a uma fuga de seu dia-a-dia. Como resultado é inevitável a associação de ser um momento de prazer. Na figura 2, identifica-se os diferentes conceitos que se relacionam ao tema:



Figura 2

Os conceitos de lazer



Fonte. Os autores, (2021).

Em contrapartida ao trabalho, recorre-se ao lazer como um momento de desligar-se das obrigações corriqueiras. Para Gonçalves, Hernandez e Roncoli (2018):

O lazer, então, foi conceituado não somente como tempo livre das obrigações, mas também foi associado ao que se era privado pelo trabalho: a iniciativa, a criatividade e a responsabilidade. Dessa maneira, engloba a necessidade de compensar a insatisfação causada pelo trabalho, a recuperação das energias para o exercício laboral, as frustrações, a fuga dos problemas, as possibilidades de consumo de bens e serviços e a recreação. (Hernandez, 2018, p. 26).

Desta forma, o lazer se encaixa de modo que equilibra a rotina dos seres humanos. O tempo de lazer do indivíduo permite que ele desfrute das distrações, sejam elas atividades físicas, momentos culturais, ou até atividades de descanso. É, portanto, o momento em que o trabalhador pode se permitir aproveitar de suas preferências, como em hobbies, e se desprender de suas responsabilidades diárias, dando a sensação de liberdade, causada pelo descanso (Hernandez, 2018).

Sendo então o lazer um direito básico das pessoas, as atividades por elas escolhidas deverão ser praticadas em algum espaço que propicie sua realização, que no artigo é tratado como os parques temáticos, sendo um espaço adaptado para a realização de atividades e experiências.

Lazer em Parques Temáticos

Pode-se definir parques temáticos como um espaço reservado, cuja finalidade é a recreação por meio de imersão a um tema proposto pelo mesmo, usando assim de atrações mecânicas, bem como experiências. Para Secall (2001):



Parque temático es un recinto cerrado de gran extensión, en el que se pretende fundamentalmente la diversión de sus visitantes por medio de la vivencia de un mundo mágico y del disfrute de un conjunto de atracciones mecánicas especialmente organizadas entorno a una o varias ideas o ejes temáticos que dan homogeneidad al conjunto (Secall, 2001, p. 41).

Um parque temático tem como sua motivação a vivência de seu cliente. Com caráter emocional, a qualidade das experiências tem relevância nas tomadas de decisões. Existe o desejo de que o visitante se divirta, relaxe e se sinta em um espaço agradável. Tal como lazer, onde seu principal objetivo é a satisfação pessoal e momentos de prazer desconectados das rotinas diárias, o parque temático surge como um instrumento para essa prática.

Como um equipamento de lazer polivalente, ou seja, aquele que diversos tipos de atividades podem ser praticados no mesmo local, adaptando-se as necessidades individuais, o parque oferece atrações que atendam a diferentes demandas (Pina, 2017). Busca-se momentos de descontração e desligamento do mundo exterior, voltando assim a um “mundo mágico feito de realidade” (Secall, 2001).

Ligado aos conceitos de lazer e hospitalidade, o propósito dos parques é receber, entreter e acolher seus visitantes, tornando uma atmosfera reconfortante para suas expectativas de ruptura do cotidiano. “O parque de diversões surge como um mundo alternativo em oposição à rotina diária, na qual as pessoas são libertadas, liberadas temporariamente de seus papéis sociais e familiares e ao sair deles as pessoas levam consigo uma experiência” (Silva, 2015, p. 28).

Portanto, estar em um parque temático não é apenas um momento de descontração, mas também de experiências que agreguem valor emocional e comportamental ao visitante. Espera-se também que o mesmo tenha um sentimento de objetivos, pessoais ou familiares, alcançados. Cabe ao parque, então, entender as expectativas, adequá-las e oferecer o melhor serviço e atendimento, baseado nas diretrizes de hospitalidade.

Levando em conta que os parques temáticos são equipamentos de lazer que buscam a promoção da hospitalidade, entende-se que a promoção do acolhimento a toda e qualquer pessoa deve ser uma premissa. Nesse contexto, a acessibilidade deve ser levada em conta para que a recepção dos clientes consiga suprir as diversas necessidades.

Acessibilidade em equipamentos de lazer

Nesta seção, o termo acessibilidade será tratado de forma específica, onde se dará ênfase para o atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Segundo a Lei número 13.146, em seu segundo artigo, considera-se pessoa com deficiência:



Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (Brasil, 2015).

A acessibilidade surge, portanto, para eliminar qualquer tipo de barreira que possa ser impedimento para a integração de diferentes pessoas a qualquer espaço, delimitando suas funções ou aproveitamento de atividades. Existem diferentes tipos de deficiências, das quais podem se agrupar da seguinte maneira: deficiência visual, deficiência motora, deficiência mental, deficiência auditiva, deficiência múltipla (Santos, 2012).

É garantido por lei federal a promoção da acessibilidade nos diferentes ambientes. Segundo a Constituição, no primeiro artigo da lei 10.098/2000:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação (Brasil, 2000).

A acessibilidade pode ser definida como as garantias para o acesso e uso, de forma igual para todos, com ou sem vulnerabilidades, qualquer tipo de equipamento seja ele público ou privado, em todas as esferas da sociedade, sendo de locomoção, educação, lazer e tantas outras.

Logo, os conceitos se relacionam na medida que cabe aos equipamentos de lazer, edificações ou instalações onde acontecem eventos e/ou atividades relacionadas ao lazer (Santos, Zoboli, Rodrigues e Felisberto, 2017) condição, possa usufruir do mesmo. Os equipamentos são meios pelo qual se pratica o lazer, atuando como objeto de necessidade do ser humano, incluindo seu tempo de descanso e prazer. A acessibilidade, dessa forma, busca trazer momentos de lazer a todas as pessoas.

A importância da inclusão da acessibilidade em equipamentos de lazer ocorre na medida em que seu acesso é garantido em lei a todos, conforme descrito no item anterior, e seu instrumento de aplicação deve garantir o uso por todas as pessoas. Adaptar a estrutura não deve visar somente a pessoa com deficiência, e sim seu uso universal. Para Assis, Batista e Galvão (2017):

Nesse sentido, os ambientes desenvolvidos com base no desenho universal não devem ser destinados às pessoas com deficiência, mas utilizados por qualquer pessoa. A inclusão social associada a acessibilidade tem como intenção, não só tornar acessível os ambientes, mas também integrá-los de forma que todas as pessoas possam circular por todos os lugares (Assis *et al.*, 2017).



Viabilizar a igualdade de acesso em qualquer ambiente é assegurado pela legislação vigente, e uma boa prática na promoção de quebra de barreiras e preconceitos, introduzindo as pessoas com deficiência ao convívio social, garantindo assim a acessibilidade e a igualdade de seus direitos relacionados ao seu bem-estar.

O PARQUE

O parque Hopi Hari foi inaugurado no ano de 1999. Idealizado pelo sonho do grupo Playcenter em criar um parque temático fora da cidade de São Paulo, o então chamado Playcenter Great Adventure teve suas obras embargadas pelo Ibama na época de sua construção. Devido à crise cambial nos anos 90 e a desvalorização do real, o projeto foi vendido para a GP Investimentos que finalizou e fez a abertura do parque em 27 de novembro de 1999 (Capel, 2019; Hopi Hari, 2022; Traldi, 2018).

Considerado um dos maiores parques da América Latina, o Hopi Hari ocupa uma área de 760.000 m². Localizado no quilômetro 72,5 da Rodovia dos Bandeirantes, na divisa dos municípios de Itupeva e Louveira (Bianchini, 2020).

Com o slogan “o país mais divertido do mundo”, o Hopi Hari tem a temática baseada no conceito de tornar o parque um país. Para sustentar sua ideia de país, foram criados hino, bandeira, passaporte e idioma próprios. Assim, seu nome vem de Hopi, que significa muita, e Hari, que significa risada, mostrando assim seu idioma com influência do português, inglês, francês, italiano, espanhol, holandês e bororo. Além disso, seus funcionários são considerados cidadãos dessa nação (Hopi Hari, 2022).

O objetivo do parque é a diversão de seus visitantes, proporcionando momentos de lazer e descontração. Sua bandeira contém uma mensagem pelas cores: o vermelho simboliza o calor humano; o verde simboliza os bosques, o azul celeste do céu, o azul puro dos lagos e o amarelo do sol, como mostrado na figura 3 a seguir (Capel, 2019):

Figura 3

Bandeira Hopi Hari



HOPÍ HARI

Fonte. Viaje Seu Mundo, 2019.



Assim, entende-se que a preocupação pela tematização para uma melhor ambientação do visitante sempre é priorizada. Seus diversos espaços se integram a finalidade de cumprir com a temática principal, e buscam sempre a satisfação e retorno de todos, garantindo a diversão e lazer.

A partir do dia 29 de novembro de 2021, a região em que o parque se encontra faz parte do recém-criado Distrito Turístico Serra Azul, que segundo a prefeitura de Jundiáí, um dos municípios integrantes do distrito, prevê um investimento de 1,8 bilhão de reais e geração de 7,4 mil novas vagas de trabalho ao longo de cinco anos. Após uma série de acontecimentos marcantes na história do parque, o Hopi Hari entra em pedido de recuperação judicial no ano de 2016, para evitar sua falência (Desidério, 2022).

No início do ano de 2022, foi aprovado um novo plano de investimentos pelos credores, que buscam novas aplicações e modernização do parque, segundo a mesma fonte. O presidente do empreendimento, em uma entrevista a Exame (2022), afirma que o parque recebeu 733 mil visitantes no ano de 2021, que gastaram em média 133 reais por pessoa. Sua estimativa atual é de que o parque, caso não tenha de fechar as portas devido a pandemia de covid-19, receba no ano de 2022 1 milhão de visitantes e 160 milhões de reais (Desidério, 2022). Esses dados apontam a expectativa e importância do Hopi Hari na sua região, além dos esforços e investimentos para uma retomada saudável e acolhedora aos seus visitantes, no ponto de vista financeiro e hospitalareiro.

METODOLOGIA

Este estudo de características qualitativa e exploratória, incluiu um levantamento bibliográfico dos citados conceitos em artigos científicos, livros, documentos online e dissertações. A pesquisa qualitativa busca significado para seus dados, onde procura explicar sua origem, relações e mudanças, a qual o ambiente natural é a sua fonte direta (Triviños, 1987). Já a pesquisa exploratória é um estudo que busca explicar ideias, com a finalidade de ter mais familiaridade com o fenômeno em pesquisa (Selltiz, 1965).

Durante a pesquisa, foram levantados dados sobre um programa criado pelo parque Hopi Hari, conhecido como 'Código Azul', o qual garante o benefício da gratuidade do ingresso para pessoas com deficiência, e meia-entrada para acompanhantes. Assim como, é elaborado um mapa exclusivo das atrações permitidas para o visitante. Esse mapa se baseia no uso de medicamentos, movimento e coordenação, e se existe acompanhante ou não da pessoa com deficiência; o mesmo deve ser apresentado na entrada das atrações.

Sendo assim, embasado neste código, foi elaborado o presente estudo onde se buscou contatar as acompanhantes e profissionais, cujo foco foi compreender as percepções dos serviços de acessibilidade no referido parque.

Desse modo, foram realizadas duas entrevistas com duas acompanhantes de pessoas com deficiência, no mês de maio de 2021, onde se buscou compreender as suas respectivas percepções com relação a aplicação dos serviços de acessibilidade no Hopi



Hari. As entrevistas foram realizadas de forma remota por conta dos cuidados necessários, tendo em vista o contexto pandêmico de COVID-19 em que este estudo foi desenvolvido, obedecendo a escolha de horário das entrevistadas, sendo elas:

Entrevista 1: frequentadora 1, que acompanhou sua filha com paralisia cerebral, e com dificuldade de locomoção média/alta, em 2019.

Entrevista 2: frequentadora 2, acompanhante de sua filha, cuja deficiência é síndrome de Down, com dificuldade média/baixa de locomoção. A data aproximada de sua visita foi em 2014

Além disso, foram encaminhadas perguntas, de forma escrita, para outros três profissionais que trabalham com pessoas com deficiência, cujas respostas serviram de base para as análises e observações das percepções das entrevistadas acompanhantes conforme anteriormente indicadas, sendo estes profissionais:

Profissional 1: Especialidade Assistência Social

Profissional 2: Especialidade Presidência de associação especializada

Profissional 3: Especialidade turismo com pessoas com deficiências (PCD's)

Os temas das perguntas realizadas estão listados nos tópicos abaixo:

- Perguntas para acompanhantes:
 - Vagas reservadas no estacionamento;
 - Rampas de acesso e locomoção pelo parque;
 - Filas preferenciais;
 - Benefício de gratuidade do ingresso;
 - Atendimento dos funcionários;
 - Instruções e mapeamento de atrações
 - Serviço de cadeira de rodas;
 - Sinalização sobre entradas e filas preferenciais;
 - Segurança nas atrações;
 - Adaptação dos banheiros;
 - Marketing de atração do público.

Perguntas para profissionais:

- Principais adaptações dos espaços;
- Gratuidade de acesso;
- Tratamento dos funcionários;
- Disponibilidade de cadeira de rodas;



- Acesso aos estabelecimentos;
- Treinamento para os funcionários;
- Marketing de atração;
- Lazer no Brasil para Pessoas com Deficiência;
- Avaliação da acessibilidade de um estabelecimento.

A etapa de análise de conteúdo coletado seguiu-se conforme o método de Bardin (2011), consistindo na codificação e categorização dos assuntos tratados neste estudo, de modo que fossem levados a discussão com os entrevistados. Desse modo foi possível a comparação e a interpretação dos resultados coletados, de modo que se possa analisá-los tendo em vista a teoria estudada, cujos resultados são apresentados na seção a seguir.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O Hopi Hari conta com um programa voltado para pessoas com deficiência, chamado Código Azul, o qual garante benefício de entrada gratuita para pessoas com deficiência e meia entrada para seus acompanhantes. Logo ao entrar no parque, esses visitantes são encaminhados para o Serviço de Atendimento ao Visitante, onde o funcionário responsável fará a verificação das necessidades e com base no uso de medicamento, movimento e coordenação e a existência de acompanhante, verificará as diretrizes que o parque estabelece, elaborando um mapa com as atrações permitidas para o mesmo. Esse mapa deve ser apresentado na entrada de todas as atrações. Os visitantes portadores desse mapa entram por entradas específicas e devem seguir as normas que o funcionário responsável pela atração indica.

Desse modo, a entrevistada número 1, acompanhou sua filha com paralisia cerebral, que possui dificuldade de locomoção média/alta, em 2019. A entrevistada número 2, por sua vez, tem sua filha com síndrome de down, com dificuldade média/baixa de locomoção; a data aproximada de sua visita foi em 2014.

Durante a análise das respostas, percebeu-se que ambas apontaram o treinamento e a atenção dos funcionários como um ponto alto dos serviços do parque. Os referidos funcionários parecem ter interesse em atender e em receber os visitantes com deficiência. Ambas as entrevistadas consideram o Hopi Hari como um lugar acessível e hospitaleiro, uma vez que suas necessidades físicas e emocionais foram atendidas. A equipe se apresentou de forma bem treinada para recebê-las em suas visitas.

A predisposição e o interesse de colaboradores em ajudar e serem hospitaleiros aos visitantes com deficiência demonstra sinais de hospitabilidade que, conforme Lashley (2015), se entende como o desejo genuíno em receber e acolher seus visitantes. Nesse sentido, tanto Camargo (2004) quanto Castelli (2010) apontam que a hospitalidade não se limita apenas ao receber e acolher, mas também em entreter, alimentar e despedir-se, direcionando o papel daqueles que são incumbidos da recepção de visitantes o que,



neste contexto, insere-se todo o cuidado relativo às informações sobre o parque aos visitantes, assim como dos direitos e equipamentos a disposição para uma melhor experiência em serviços, além dos demais serviços previstos no código azul.

A locomoção pelo Hopi Hari não foi apontada como fator crítico, uma vez que todas as vias do parque são planas e apresentam muitas rampas. O acesso aos brinquedos foi identificado como alerta, uma vez que ele se dá por escadas, o qual dificulta o ingresso de pessoas com mobilidade reduzida. Castelli (2010) é aqui também destacado, ao que se refere à disponibilização de ambientes apropriados, haja vista que o ambiente é muitas vezes um requisito para o oferecimento da hospitalidade, observando-se por meio deste estudo que nem todas as infraestruturas oferecem a devida facilidade de utilização, criando barreiras para que o visitante perceba o acolhimento.

Outra consideração foi feita com relação às restrições de atrações feitas com base no Código Azul. A informação das atrações não autorizadas é feita quando o visitante já está dentro do parque. Com isso, percebe-se uma frustração, e até revolta, do mesmo. Essa informação deveria estar de maneira mais clara para que ele se informasse antes de sua visita, prevenindo eventuais desconfortos.

Foi unânime entre as entrevistadas que o marketing para retenção desse público é ineficiente; ambas apontaram desconhecimento de diversas ações que o parque promove. Em seus respectivos círculos sociais, poucas pessoas conhecem sobre a política de acessibilidade aplicada pelo Hopi Hari, situação acentuada pelo difícil acesso a informações nas redes deste parque.

Segundo a entrevistada número 1, que utilizou o serviço gratuito de locação de cadeira de rodas, foi indicado que se trata de um serviço fundamental para a locomoção pelo parque, devido às dificuldades que sua filha apresenta. Porém, o local para retirada da cadeira de rodas é distante dos outros serviços utilizados, tal como o Serviço de Atendimento ao Visitante, espaço destinado para a realização da triagem da pessoa com deficiência, dificultando assim a sua retirada. Além disso, as cadeiras entregues estavam em mau estado para o uso, necessitando assim a troca para a sua utilização durante o dia.

O serviço de locação de cadeiras de rodas é parte de um conjunto de serviços e infraestruturas que visam fazer com que o parque se adapte às necessidades do visitante com deficiência pois, como destacado por Assis *et al.* (2017), a inclusão social não se limita apenas a tornar acessível os ambientes, mas também permitir que todas as pessoas possam circular por todos os lugares.

O parque apresenta filas preferenciais para todos os serviços, como apontado por ambas as entrevistadas. Essas filas podem ser encontradas na bilheteria, catracas para entrada, nos restaurantes e nas atrações. A sinalização nem sempre é eficiente, tendo de recorrer a um funcionário local para obter informações.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

De que modo os serviços relacionados a acessibilidade são percebidos no Hopi Hari? Retomando o problema de pesquisa, observa-se que a acessibilidade, segundo as entrevistadas, é percebida pelos visitantes nos serviços do parque estudado, de modo que seus colaboradores, bem como atrações e vias, permitem a universalidade do uso. A partir da presente pesquisa, notou-se que as diferentes deficiências dos visitantes interferem em sua ótica sobre possíveis empecilhos ao longo de sua visita ao parque, dado que existem diversos tipos de deficiência, com diferentes dificuldades de locomoção. De acordo com a necessidade do público, sua visão frente aos problemas do parque muda, ressaltando assim os obstáculos para o aproveitamento da experiência.

Notou-se que, a partir das respostas dos profissionais, que a disponibilidade de cadeiras de roda é uma premissa básica para a acessibilidade do local, desde que as mesmas tenham um bom funcionamento; o acesso por escadas é visto com maus olhos, uma vez que é um impeditivo de uso e limita o acesso de ir e vir; o marketing é visto como inexistente e/ou precário, muitas vezes existe a necessidade de busca por esses serviços, o que se dá de forma árdua; as principais adaptações de um local deveriam ser, segundo Marta: rampas, elevadores, corrimão nas escadas e rampas, barras de apoio nos banheiros, sinalização com logomarca do código internacional de acessibilidade.

Para Suely, o tratamento dos funcionários deve ser sempre humanizado, mas não piedoso; necessita-se de capacitação e informação, para que a acessibilidade aconteça de forma sustentável. Além disso, a profissional enfatiza que as adaptações devem ser em dois âmbitos, no arquitetônico, criando um ambiente acessível e que favoreça a utilização por todos, e na acessibilidade humana, que deve buscar sempre conhecimento, informação e formação de pessoas. Carlos salientou que NBR 9050/2020 deveria ser seguida pelos estabelecimentos, sendo que essa trata sobre a acessibilidade em edificações e espaços, estabelecendo critérios e parâmetros técnicos para serem observados quanto as condições de acessibilidade.

Mesmo assim, conclui-se a partir das pesquisas que o parque Hopi Hari, na visão das entrevistadas, e seguindo o parâmetro adotado, é um local acessível, posto que seus serviços são adaptados a esse público, como filas preferenciais, rampas para locomoção, gratuidade de acesso, disponibilidade de cadeira de rodas, banheiro adaptado e até um programa de orientação pelas atrações. Esses mesmos serviços podem nem sempre atender a todas as demandas, necessitando assim de reavaliação frente às suas condições.

Ainda assim, como desfecho deste trabalho, entende-se que a hospitalidade está presente nos serviços deste equipamento de lazer, reforçando assim a derrubada das barreiras que impedem o uso universal. O parque se apresenta de forma acessível aos visitantes, buscando que seu momento de descontração e lazer seja proveitoso e atenda suas necessidades fisiológicas e emocionais.



Porém, a pandemia de COVID-19 foi uma das limitações para o presente estudo, na medida que limitou a busca por pessoas com deficiências que frequentaram o parque, bem como limitações relacionadas aos encontros presenciais com entrevistados, preferindo-se manter o distanciamento social, por meio da utilização da internet para se buscar as respostas.

As limitações de encontros presenciais, limitaram também o engajamento de outros entrevistados, apontando-se também o número de pessoas alcançadas como outra limitação, haja vista que a realização de entrevistas com mais usuários poderia trazer uma pluralidade de visões ao estudo, o que é recomendado nas linhas a seguir no que tange aos futuros estudos.

Ainda no tema 'limitações de estudos', a falta de resposta do parque foi um outro ponto a ser salientado, o que impediu os pesquisadores de conhecer outras ações e projetos que visam acolher os seus visitantes com algum tipo de deficiência

Sugestões para futuros trabalhos nesse tema versam acerca da hospitalidade para esse público em parques temáticos diversos pelo Brasil (em especial de grande porte, como Beto Carrero World) e no mundo (tal como os parques Disney), considerando-se outras deficiências, de modo que se possa observar as variações de cuidados e de sinais de hospitalidade de acordo com cada necessidade.

O planejamento da hospitalidade em parques de proteção ambiental também é uma possibilidade, haja vista que o tópico em discussão não são necessariamente os parques, mas a inserção deste público por meio da hospitalidade, e dos cuidados necessários para acolher e entreter o visitante, não importando as suas dificuldades. Sugere-se também a sua observação em outros equipamentos turísticos e hoteleiros, como a hospitalidade em hotéis e resorts, e atrações turísticas como museus, entre outras possibilidades.

Dessa forma, será possível a observação da hospitalidade em diversos momentos e contextos, buscando-se compreender como a hospitalidade é planejada e praticada em equipamentos de turismo e hotelaria com foco em pessoas com deficiência(s).

REFERÊNCIAS

- Alcobia, R. A. (2005). Dimensões Da Hospitalidade Nos Parques Temáticos. Dissertação de Mestrado, Universidade Anhembi Morumbi. Recuperado em 17 mar. 2021, de: encurtador.com.br/bKP59.
- Assis, K. C. R., Batista, M. de J., & Galvão, N. de C. S. S. (2017). Acessibilidade para crianças com deficiência em espaços públicos de lazer. Anais do V Congresso Baiano de Educação Inclusiva e III Simpósio Brasileiro de Educação Especial. Feira de Santana: Universidade Estadual de Feira de Santana.
- Bianchini, M. (2020). Hopi Hari: tudo o que você precisa saber para se divertir muito no parque. Viajali. Recuperado em 13 abr. 2021, de: <https://bitly.com/rmvoij>



- Brasil (1988) Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal. Recuperado de: <https://bitly.com/ptOQz>. Acesso em: 05 de abril de 2021
- Brasil (2000) Presidência da República. Lei número 10.098, de 19 de dezembro de 2000: Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Recuperado de: <https://bitly.com/baBNDY> Acesso em 20 de março de 2021
- Brasil (2009) Presidência da República. Lei número 11.982, de 16 de julho de 2009: Acrescenta parágrafo único ao art. 4º da lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, para determinar a adaptação de parte dos brinquedos e equipamentos dos parques de diversões às necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Brasília, DF: Presidência da República. Recuperado de: <https://bitly.com/keIOgf> Acesso em: 16 de fevereiro de 2021
- Brasil (2015) Presidência da República. Lei número 13.146, de 06 de julho de 2015: Institui a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (estatuto da pessoa com deficiência). Brasília, DF: Presidência da República. Recuperado de: <https://bitly.com/EWMYuq> Acesso em 13 de março de 2021
- Camargo, L. O. L. (2004). Hospitalidade. São Paulo: ABC do Turismo.
- Camargo, L. O. d. L. (2015). Os interstícios da hospitalidade. Revista Hospitalidade, 7(especial), 42-69. Recuperado em 16 fev. 2022.
- Camargo, L. O. d. L. (2021). As leis da hospitalidade. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, 15(2), 2021. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v15i2.2112>
- Campos, S. R. (2008) Os Cinco Sentidos da Hospitalidade. Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo. Volume III – Número 1
- Capel, C. (2019). 10 Segredos Do Hopi Hari. Carol Capel Portal. Recuperado em 13 abr. 2021, de: encurtador.com.br/yQT49.
- Casas, A. L. L. (2007) Marketing de serviços. 5ª edição. São Paulo: Atlas.
- Castelli, G. (2010) Hospitalidade: A inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços. São Paulo: Saraiva.
- Desidério, M. (2022). EXCLUSIVO: Hopi Hari tem plano de recuperação aprovado por credores. Exame. Recuperado em 15 fev. 2022, de: <https://bitly.com/juIIIb>
- Gonçalves, P.D.S., Hernandez, S.S.S., Roncoli, R. N. (2018) Recreação e Lazer. Porto Alegre: SAGAH.
- Hopi Hari (2022). História. Acesso em: <https://hopihari.com.br/o-parque/>. Recuperado em 13 de abril de 2021.
- Kotler, P.; Keller, K. L (2006) Administração de marketing. 12ª edição. São Paulo: Prentice Hall Brasil.
- Lashley, C. (2015). Hospitalidade e hospitabilidade. Revista Hospitalidade, 12 (especial), 70–92.
- Lashley, C., Lynch, P., & Morrison, A. (2007). Hospitality: A social lens. Oxford: Elsevier.



- Lashley, C. (2000). Towards a theoretical understanding. In C. Lashley & A. Morrison (Eds.), *In search of hospitality: Theoretical perspectives and debates* (pp. 1–17). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Mauss, M. (1974). *Antropologia e sociologia*. São Paulo: EPU/EDUSP
- Pina, L. W. (2017). Os equipamentos de lazer como cenários de experiências e das atividades no tempo livre. *Revista Brasileira de Estudos do Lazer*, v. 4, n. 1, p. 52-69.
- Santos, P. (2012). A deficiência e vários tipos existentes. *Pedagogia à Distância UNICID*. Recuperado em 29 mar. 2021, de: <https://bitly.com/wGLmoG>
- Santos, R. S., Zoboli, F., Rodrigues, C., & Felisberto, S. B. (2017). Acessibilidade de Cadeirantes em um Equipamento Específico de Lazer. *LICERE - Revista Do Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar Em Estudos Do Lazer*, 20(3), 289–312. <https://doi.org/10.35699/1981-3171.2017.1694>
- Secall, R. E. (2001). Nuevo segmento emergente de turismo: los parques temáticos. *Cuadernos de Turismo*, 0 (7), 35–54.
- Selltiz, C. (1965) *Métodos de pesquisa das relações sociais*. São Paulo: EdUSP.
- Silva, F. F. (2015) *Fatores capazes de influenciar o encantamento o encantamento do cliente de turismo de lazer a partir da experiência em parques temáticos*. Dissertação de Mestrado em Turismo. Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- Traldi, A. (2018). *VocêSabia? 19 anos do Hopi Hari – 50 fatos curiosos sobre o parque*. HapFun. Recuperado em 13 abr. 2021, de: encurtador.com.br/kwPQ1.
- Triviños, A. N. S. (1987) *Introdução à pesquisa em ciências sociais: A pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.
-



INFORMAÇÃO (ÕES) DO (S) AUTOR (ES)

- *1 Bacharela em Hotelaria pela Universidade Anhembí Morumbi (UAM). E-mail: anandaminsoni@outlook.com
- *2 Bacharela em Hotelaria pela Universidade Anhembí Morumbi (UAM). E-mail: lpsgabs2@gmail.com
- *3 Bacharela em Hotelaria pela Universidade Anhembí Morumbi (UAM). E-mail: rafaelafernanda526@gmail.com
- *4 Bacharela em Hotelaria pela Universidade Anhembí Morumbi (UAM). E-mail: scarlett.flagon5@gmail.com
- *5 Doutorando em Turismo pela Universidade de Aveiro / Portugal. Professor dos Cursos de Turismo e Hotelaria na Universidade Anhembí Morumbi (UAM). E-mail: alanguizi@gmail.com

REVISTA CIENTÍFICA ATELIÊ DO TURISMO – VINCULADA A



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE MATO GROSSO DO SUL**

ⁱ Pesquisa inicialmente apresentada no 15.º FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DO IGUASSU – (2021)