

Ana Luisa Rodrigues Silva

Valéria Oliveira Caetano

PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA VISUAL NO TRANSPORTE AÉREO:
uma avaliação da acessibilidade no Aeroporto Internacional de Confins - Tancredo Neves

Belo Horizonte

Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional/UFMG

2016

Ana Luisa Rodrigues Silva

Valéria Oliveira Caetano

PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA VISUAL NO TRANSPORTE AÉREO:
uma avaliação da acessibilidade no Aeroporto Internacional de Confins - Tancredo Neves

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Graduação em Terapia Ocupacional da Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Terapia Ocupacional.

Orientadora: Profa. Talita N. Rossi da Silva

Belo Horizonte

Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional/UFMG

2016

RESUMO

Introdução: A população com deficiência está crescendo e no Brasil a deficiência visual corresponde a maior parcela deste grupo. Seguindo a mesma tendência estudos anteriores mostraram que a participação deste público no transporte aéreo está aumentando, no entanto há lacunas entre as necessidades dos passageiros com deficiência, os serviços e a infraestrutura deste contexto. **Objetivo:** verificar as condições de acessibilidade espacial no Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves com foco na participação das pessoas com deficiência visual nas fases de pré-voos, embarque e desembarque. **Método:** A pesquisa fundamentou-se em abordagem qualitativa. Foi realizada uma revisão da literatura para conhecer outros estudos sobre o tema e para coleta de dados utilizou-se observação participante em viagens aéreas, entrevista de autoconfrontação com passageiros e verificação das condições e procedimentos de acessibilidade por meio de *check-lists* baseados na norma ABNT NBR-9050/2015 e na Resolução ANAC nº 280/2013. **Resultados:** O terminal do Aeroporto Tancredo Neves ó Confins, impõe restrições à participação dos passageiros com deficiência visual, decorrentes, por exemplo, da ausência de pisos e mapas táteis. **Conclusão:** Além das barreiras relacionadas ao espaço, foram encontradas lacunas nas normas e procedimentos aeroportuários com relação às necessidades dos passageiros com deficiência visual. Sugere-se que sejam realizados estudos futuros para discussão de soluções para os problemas relativos à acessibilidade favorecendo a participação deste público no transporte aéreo.

Palavra-chave: Acessibilidade. Transporte Aéreo. Passageiros com Deficiência Visual.

ABSTRACT

Introduction: The population with disabilities is growing and in Brazil the visual impairment corresponds to the largest portion of this group. Following the same trend previous studies have shown that the participation of this public in the air transport is increasing, nevertheless there are gaps between the necessities of the disabled passengers, the services and the infrastructure of this context. **Objective:** to verify the conditions of space accessibility in the Confins / Tancredo Neves International Airport, focusing on the participation of visually impaired people in the pre-flight, embarkation and disembarkation phases. **Method:** The research was based on a qualitative approach. A review of the literature was conducted to learn about other studies on the subject and for data collection, participant observation was used in air travel, autoconfrontation interview with passengers and verification of accessibility conditions and procedures through checklists based on the ABNT standard NBR-9050/2015 and ANAC Resolution 280/2013. **Results:** The Tancredo Neves - Confins Airport terminal imposes restrictions on the participation of visually impaired passengers, resulting from, for example, the absence of tactile maps and floors. **Conclusion:** In addition to space-related barriers, gaps were found in airport regulations and procedures regarding the needs of visually impaired passengers. It is suggested that future studies be conducted to discuss solutions to problems related to accessibility favoring the participation of this public in air transport.

Keywords: Accessibility. Air Transportation. Passengers with Visual Impairment.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	4
MÉTODO.....	8
RESULTADOS.....	10
DISCUSSÃO.....	17
CONCLUSÃO	18
REFERÊNCIAS.....	19

INTRODUÇÃO

Atualmente observam-se mudanças significativas nas características da população mundial. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) um bilhão de pessoas convivem com alguma forma de deficiência, dentre as quais cerca de 200 milhões experimentam dificuldades funcionais consideráveis. A tendência para os próximos anos é de que este número cresça devido ao envelhecimento da população e o aumento global de doenças crônicas, visto que estes fatores contribuem para o risco maior de deficiências (OMS, 2011).

No Brasil, o último Censo Demográfico (BRASIL, 2012a) apontou que 23,9% da população, o que corresponde a mais de 45 milhões de brasileiros, possui pelo menos uma das deficiências investigadas: visual, auditiva, motora e intelectual. Com relação à prevalência, a deficiência visual apresentou a maior ocorrência, afetando 18,6% da população. Em segundo lugar está a deficiência física, ocorrendo em 7,0%, seguida da deficiência auditiva em 5,10% e da deficiência intelectual em 1,40%.

A deficiência visual pode ser compreendida como um impedimento de caráter orgânico relacionado a enfermidades oculares que afetam o funcionamento normal da visão, acarretando em perda total ou parcial, congênita ou adquirida da visão (REBOUÇAS, *et al*, 2016). O nível da acuidade¹ pode variar, determinando dois grupos de deficiência visual: a) cegueira, caracterizada pela perda total da visão ou pouca capacidade de enxergar; b) baixa visão, definida como o comprometimento do funcionamento visual dos olhos mesmo após tratamento ou correção (FUNDAÇÃO DORINA NOWILL²).

O Decreto nº 5296 de 02 de dezembro de 2004 define estes dois tipos de deficiência visual como:

A cegueira é caracterizada por acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. A baixa visão significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; e os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60° ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores (BRASIL, 2004).

Considera-se que as pessoas com cegueira ou com baixa visão têm uma deficiência sensorial ó a ausência ou baixa acuidade visual ó que limita suas possibilidades de apreensão do mundo externo (AMIRALIAN, 1997). Para obter informações do ambiente e conseguir se orientar, estas pessoas necessitam fazer uso dos demais sistemas perceptivos (audição,

orientação, háptico, sistema paladar-olfato) e utilizar-se de equipamentos, técnicas e métodos específicos para obter informações ambientais. Para se orientar, essas pessoas utilizam um conjunto de técnicas, equipamentos, estratégias, produtos e serviços para manter ou melhorar as capacidades funcionais como, por exemplo, a bengala que possibilita a identificação tátil de obstáculos físicos, cão-guia para orientação no espaço e a informação sonora. Para leitura e escrita podem utilizar o método Braille ou programas computacionais sonoros, como Dox Vox (DISCHINGER et al., 2012).

As pessoas com deficiência visual vivenciam restrições que estão relacionadas às barreiras impostas pelo ambiente físico e social, devido à ausência de adaptação do meio às suas necessidades (SILVA, 2016). A pesquisa desenvolvida por Yau et al. (2004) ressaltou que mesmo aquelas pessoas que são mais adaptadas à sua deficiência necessitam de acompanhamento para realizar viagens, especialmente, aquelas que utilizam o transporte aéreo.

O transporte aéreo é um setor em crescimento no Brasil e a demanda doméstica por transporte de passageiros mais do que duplicou nos últimos dez anos, em termos de passageiros-quilômetros pagos transportados, com alta de 133% entre os anos de 2006 e 2015 e com crescimento médio de 9,8% ao ano (ANAC, 2015). Neste contexto de crescimento, Neto e Souza (2011) destacam que se faz necessária a adequação dos aeroportos para receber um público cada vez mais diversificado de passageiros (NETO E SOUZA, 2011).

Estudos apresentam que as restrições a participação das pessoas com deficiências são identificadas por todas as fases da viagem, sendo elas: Pré-viagem (planejamento e reservas), Pré-voo (aeroporto), Embarque, Desembarque e Voo (CHANG, CHEN, 2012; DARCY, 2012; SMALL, DARCY E PACKER, 2012; PORIA, REICHEL E BRANDT, 2010). A localização é a maior preocupação das pessoas com deficiência visual; outra é viajar com cão guia, devido a falta de espaços para acomodação do animal e o desconhecimento dos prestadores de serviço quanto às regras para a viagem (SMALL, DARCY E PACKER, 2012).

Segundo Poria, Reichel e Brandt (2010) os passageiros com deficiência visual se preocupam com relação a dificuldade de identificar e acompanhar informações que são visuais durante a viagem, em especial nas conexões. Além disso, apresentam o sentimento de insegurança em relação à escuta e compreensão dos avisos sonoros apresentados, devido ao ambiente ruidoso do aeroporto e a não familiarização com as orientações de segurança fornecidas pelos comissários de bordo.

Para a construção ou adequação de ambientes visando a acessibilidade para pessoas com deficiência há a Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2015. Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural, e de edificações às condições de acessibilidade. Para as pessoas com deficiência visual esta norma traz algumas recomendações como: portas e passagens devem possuir informações visuais associadas a sinalização tátil e sonora; painéis de chamada de elevadores e plataformas elevatórias devem ter informações em relevo e em Braille; a sinalização tátil e visual no piso pode ser de alerta e direcional.

No transporte aéreo, especificamente, há a Resolução nº 280/2013 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), a qual institui os procedimentos necessários para transporte adequado dos passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE), incluindo as pessoas com deficiência. O Art. 14 item XII desta Resolução, por exemplo, instrui que deve ser realizada a demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência (*briefing* de segurança) quando solicitado pelo passageiro (BRASIL, 2013).

No entanto, apenas as normas e resoluções, entendidas como prescrições, não são suficientes para assegurar que a pessoa com deficiência visual consiga se orientar de forma eficaz em um terminal aeroportuário. Nesta perspectiva, Dischinger et al (2012) propõe o conceito de acessibilidade espacial que compreende a possibilidade de acesso aos mais variados lugares e atividades, como também o uso de seus equipamentos de maneira independente. A autora divide este conceito em quatro componentes, sendo eles: orientação espacial, comunicação, deslocamento e uso. Estes componentes são constituídos por um conjunto de diretrizes que definem as características espaciais a fim de permitir a acessibilidade aos edifícios públicos e minimizar possíveis restrições a participação. Para construção de espaços acessíveis as autoras afirmam que todos os componentes devem ser atendidos em sua totalidade.

O componente de orientação espacial é definido como características ambientais que possibilitam o reconhecimento da identidade e as funções dos espaços para a definição das estratégias de deslocamento e uso. Tais orientações dependem da estrutura arquitetônica do ambiente e de informações adicionais existentes (placas, sinais, letreiros, etc.) como também das habilidades do indivíduo (percepção, processamento, tomada de decisão e ação). Um exemplo desse componente é o mapa tátil com informações em relevo e em Braille (DISCHINGER; ELY; PIARDI, 2012).

O componente comunicação, é definido em relação as possibilidades de troca de informações interpessoais, ou intermediadas pela utilização de equipamentos de tecnologia assistiva, como, por exemplo, o cardápio em Braille (DISCHINGER; ELY; PIARDI, 2012).

O componente deslocamento refere-se à possibilidade de qualquer pessoa poder movimentar-se em percursos horizontais e verticais de forma independente, segura e confortável, sem interrupções e livres de barreiras físicas para atingir os ambientes que deseja. Sistemas alternativos, como rampas e elevadores, devem ser disponibilizados em caso de barreiras arquitetônicas (DISCHINGER; ELY; PIARDI, 2012).

O uso dos espaços e equipamentos está relacionado com a possibilidade efetiva de participação e realização de atividades por todas as pessoas. É necessária a inclusão de equipamentos ou dispositivos de tecnologia assistiva, tais como pisos táteis e sistemas de voz em computadores para pessoas com deficiência visual, para garantir maior participação (DISCHINGER; ELY; PIARDI, 2012).

Diante do exposto, este trabalho tem como objetivo verificar as condições de acessibilidade espacial no Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves com foco na participação das pessoas com deficiência visual nas fases de pré-voo, embarque e desembarque.

MÉTODOS

Esta pesquisa fundamentou-se na abordagem qualitativa e seu desenvolvimento foi estruturado em duas etapas: revisão da literatura e pesquisa de campo. A revisão de literatura foi realizada para fundamentar a introdução e discussão do estudo. Foram consultadas as bases de dados: Literatura Latino- Americana e do Caribe em Ciência da Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SciELO), Science Direct, utilizando os respectivos termos em português e inglês: transporte aéreo (*air transport*), passageiros com deficiência visual (*passengers with visual impairment*) e acessibilidade (*accessibility*).

Para a pesquisa de campo foi utilizada a técnica de observação participante, realizando observação de passageiros em situação real de viagem com a inserção do pesquisador no campo no papel de participante-como-observador (MINAYO, 2010). Os passageiros foram acompanhados durante todas as fases da viagem (pré-viagem, pré-voos, embarque e desembarque da aeronave). Para registro das observações foram utilizadas gravações de áudio, vídeo e imagem e após a realização das observações foi realizada a entrevista de autoconfrontação (GUÉRIN *et al*, 2001). Para realização da entrevista o pesquisador assistiu ao vídeo com o participante e utilizou um roteiro semiestruturado. Com os passageiros com cegueira total, os registros de vídeos eram descritos pelo pesquisador ao passageiro.

Além das observações e entrevistas de autoconfrontação, foi realizada a verificação das condições e procedimentos de acessibilidade no Aeroporto Internacional de Confins - Tancredo Neves utilizando dois *check-lists* criados a partir da norma ABNT NBR-9050/2015 e da Resolução ANAC nº 280/2013 pela equipe do Projeto Universalidade citado a seguir. A verificação dos procedimentos de acessibilidade definidos na Resolução ANAC nº 280/2013 foi realizada por meio de entrevistas com os gerentes de base e supervisores das companhias aéreas que operam no Aeroporto de Confins.

Participaram das viagens pessoas com deficiência visual (cegueira e baixa visão), usuários do transporte aéreo, maiores de 18 anos e que possuíam independência para realização de viagens aéreas. Os participantes foram selecionados a partir da divulgação da pesquisa junto aos cadastrados no banco de contatos elaborado no Projeto Cabine Universal, desenvolvido entre 2012 e 2014 pela UFSCAR, e junto a comunidade da UFMG. A coleta de dados foi realizada entre março e julho de 2016.

Os dados foram analisados de acordo com a técnica de análise de conteúdo temática e considerando o conceito de acessibilidade espacial e seus quatro componentes: orientação espacial, comunicação, deslocamento e uso (DISCHIGER *et al*, 2012; ELY, 2004).

Este estudo foi desenvolvido no âmbito do *Projeto Universalidade: compreender para melhorar*, o qual está sendo realizado por meio de uma parceria entre a Universidade Federal de São Carlos, a Universidade Federal de Minas Gerais e a Agência Nacional de Aviação Civil, tendo sido aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos (CAAE: 18017613.7.0000.5504). Todos os participantes assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, no qual declararam terem sido informados sobre os objetivos, benefícios e riscos do estudo e que concordam em participar voluntariamente.

RESULTADOS

1.1 Participantes

O Quadro 1 apresenta a caracterização dos passageiros que participaram da pesquisa.

Quadro 1. Caracterização dos participantes

Identificação de passageiros							
Passageiro	Nome	Sexo	Idade	Escolaridade	Tipo de deficiência	Uso de dispositivo de auxílio	Utilização do transporte aéreo
P1	I. M.	M	29	Superior Incompleto	Baixa Visão	Dispositivo de comunicação	1 ou 2 viagens por ano
P2	K. M	F	34	Superior Incompleto	Cegueira Total	Bengala branca	3 a 5 viagens por ano
P3	S. T.	F	27	Superior Incompleto	Baixa Visão	Não utiliza	Menos de 1 viagem por ano

Participaram também 3 gerentes de base e supervisores de três companhias aéreas que operam no aeroporto de Confins.

1.2 Acessibilidade no aeroporto: verificação do cumprimento da ABNT NBR 9050/ 2015

O Quadro 2 sintetiza a avaliação da acessibilidade no aeroporto com base na ABNT NBR 9050/2015 destacando os itens relevantes considerando o foco deste estudo. As informações na íntegra são apresentadas no Apêndice 2.

Quadro 2. Verificação da acessibilidade - *checklist* da ABNT NBR 9050/2015

Verificação de Acessibilidade - ABNT NBR 9050/2015		CNF
Área externa do aeroporto		
1	Há vagas de estacionamento reservadas para pessoas com deficiência ou idosas? 6.14 - Vagas para veículos	
2	As vagas reservadas estão próximas dos acessos ao terminal? 6.14 - Vagas para veículos	
3	Há sinalização adequada das vagas reservadas? (piso, placas) 6.14.1 -Condições das vagas	
4	Há rota acessível entre o estacionamento e o terminal aeroportuário? (Local desobstruído, sinalizado, calçada rebaixada, rampas de acesso) 6.2 - Acessos - Condições gerais	
5	Há pelo menos uma vaga, próximo das portas de acesso ao terminal para embarque e desembarque de passageiros, destinada a veículos que estejam sendo utilizados para o transporte de pessoa com deficiência e sinalizada com o símbolo Internacional de Acesso e sinalização vertical? ABNT NBR 14273 ó 1999	
6	A área externa do aeroporto é adequada para circulação de pessoas com cadeira de rodas ou outro equipamento de auxílio a mobilidade? (Local desobstruído, sinalizado, calçada rebaixada, rampas de acesso) 4.3 - Área de circulação e manobra 6 - Acessos e circulação 6.12 - Circulação externa	
7	Há rota acessível entre o terminal e outro modal de transporte e ponto de ônibus? 6.2.1/ 6.12.1	
8	As principais entradas do aeroporto são acessíveis e apresentam rotas de interligação às principais funções do edifício (Balcão de informação, check in)? 6.2 - Acessos - Condições gerais	
9	As portas de acesso ao terminal estão livres de barreiras? (observar a existência de trilhos não embutidos, degraus) 6.11.2 ó Portas	
10	Há sinalização acessível para chegar até o balcão de informação? NBR 14273	
12	No balcão de informação as informações disponibilizadas estão em formatos acessíveis (mínimo em dois formatos) ? 5.2.7 - Informações essenciais	
13	Existem planos e mapas táteis? 5.4.2 - Planos e mapas acessíveis	
15	A área interna do aeroporto é adequada para circulação de pessoas com cadeira de rodas ou outro equipamento de auxílio a mobilidade? (corredores, portas, acessos com rampas) 4.3 - Área de circulação e manobra 6 - Acessos e circulação 6.11 - Circulação interna	
16	O piso do local apresenta superfície regular, firme, estável e antiderrapante? 6.3 ó Pisos	
19	Há sinalização tátil visual no início e fim do corrimão das escadas e rampas? 5.4.3 -Sinalização de pavimento	
20	Há faixa de sinalização contrastante nos degraus das escadas? 5.4.4 Sinalização de degraus	
25	Os elevadores possuem Braille na botoeira e anúncio verbal?	
30	Há bebedouros acessíveis (altura, modo de acionamento)? 8.5 ó Bebedouros	
35	O aeroporto apresenta comunicação ou sinalizações visual? (para indicar espaço, informar direção, sinalizar risco-obstáculos suspensos, desníveis, rampas, entre outras informações gerais, entre outras informações gerais) 5.3 - Sinalização visual	
36	O aeroporto apresenta comunicação ou sinalizações tátil? (indicar espaço, informar direção, sinalizar risco, entre outras informações gerais) 5.3 - Sinalização tátil	
37	O aeroporto apresenta comunicação ou sinalizações sonora? (indicar espaço, informar direção, sinalizar risco, entre outras informações gerais) 5.2.9.3.2 Sinais sonoros	
38	Os restaurantes e lanchonetes possuem cardápio em Braille? 10.8.2.3 - Restaurantes, refeitórios, bares e similares	
39	Todas as portas presentes no aeroporto apresentam sinalização visual associada a tátil ou sonora? 5.4.1 Sinalização de portas e passagens	
40	O aeroporto apresenta sinalização tátil visual de alerta ou tátil visual direcional no piso? (obstáculos suspensos e rebaixamento de calçadas, início e término de escada e rampas, porta de elevadores e junto a desníveis). 5.4.6 Sinalização tátil e visual no piso	

Legenda: Sim, atende Sim, atende parcialmente não atende

No Aeroporto de Confins as inadequações em relação à acessibilidade nas áreas internas dos terminais, referem-se à sinalização, em especial, a apresentação da informação em diferentes formatos, fontes, contrastes e posição da sinalização. Tal situação afeta a orientação dos passageiros que têm deficiência visual. Com relação ao piso tátil e mapa tátil, cabe salientar que a associação destes dois recursos se faz necessária para que o usuário saiba para onde irá ao seguir pelo piso.

1.3. Acessibilidade no aeroporto e procedimentos: verificação do cumprimento da Resolução ANAC nº 280/2013

As respostas obtidas nas entrevistas com os gerentes de base e supervisores das companhias aéreas em relação ao cumprimento dos procedimentos estabelecidos na Resolução ANAC nº 280/2013 são apresentadas no Quadro 3.

Quadro 3. Verificação da acessibilidade - *checklist* da Resolução nº 280/2013

CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO - ATENDIMENTO DE PNAE's				
Verificação da Resolução 280 ANAC		Companhias		
		B	C	E
1	A companhia aérea oferece serviços de assistência prévia à viagem nos sites?	Sim	Sim	Sim
2	A companhia aérea mantém registro dos PNAEs que possuem condição estável? (observar se eles requerem preenchimento de algum formulário)	Sim	Não	Não
3	A companhia aérea restringe o número de PNAEs a bordo? Se sim, em quais situações? (verificar caso estejamos viajando com mais de um PNAE)	Não	Não	Não
4	A companhia aérea oferece acompanhantes para PNAEs que necessitem?	Sim	Sim	Sim
5	A companhia aérea oferece desconto na passagem de acompanhantes de PNAEs? Se sim, de quanto é o desconto?	Sim	Não	Sim
6	A companhia aérea exige antecedência diferenciada no check-in para PNAEs?	Não	Não	Não
7	A companhia aérea realiza o embarque prioritário para PNAEs sem cobrança adicional? Se sim, quais passageiros possuem esse direito?	Sim	Sim	Sim
8	A companhia aérea oferece assistência durante todo o ciclo de voo (por ex: check-in, deslocamento até a aeronave, procedimentos de segurança, embarque e desembarque, acomodação da bagagem de mão, acomodação no assento, recolhimento da bagagem despachada, saída da aeronave e deslocamento no aeroporto)?	Sim	Sim	Sim
9	A companhia aérea se responsabiliza pelo PNAEs em conexões?	Sim	Sim	Sim
10	A companhia aérea fornece briefing de segurança individual para PNAEs? (Observar durante o briefing e perguntar)	Sim	Sim	Sim

Legenda:

	Não atende a resolução 280/2013		Não respondido
--	---------------------------------	--	----------------

11	O aeroporto/companhia aérea fornecem equipamentos de ascenso e descenso da aeronave?	Sim	Sim	Sim
12	A companhia aérea realiza o transporte manual do passageiro durante a subida e descida da aeronave quando não há ambulifts ou fingers disponíveis?	Não	Não	Não
13	A companhia aérea oferece desconto para assentos adicionais caso o PNAE necessite?	Não	Não	Não
14	A companhia aérea transporta gratuitamente ajudas técnicas do passageiro? Se sim, há algum limite? Qual?	Sim	Nr	Sim
15	A cia fornece desconto para excesso de bagagem devido ao transporte de ajudas técnicas?	Não	Sim	Sim
16	A companhia aérea oferece substituição da ajuda técnica, em caso de avaria ou extravio?	Sim	Sim	Sim
17	A companhia aérea indeniza o passageiro em caso de perda ou inutilização da ajuda técnica? Qual o prazo para indenização?	Sim	Sim	Sim
18	A companhia aérea permite que o passageiro cego ou instrutor viajem com cães guia? Se sim, em que local da aeronave eles viajam?	Sim	Sim	Sim
19	Há locais específicos da aeronave nos quais o PNAE deve se sentar? Se sim, onde?	Sim	Sim	Sim
22	A companhia aérea fornece treinamento para o atendimento de PNAEs? Se sim, qual o conteúdo abordado?	Sim	Sim	Sim
23	A companhia aérea possui um sistema de controle de qualidade para registro do atendimento de PNAEs? Se sim, quais informações são registradas?	Sim	Não	Não
24	A companhia aérea e o aeroporto possuem funcionário responsável pela acessibilidade?	Sim	Não	Sim

Legenda:

	Não atende a resolução 280/2013		Não respondido
--	---------------------------------	--	----------------

Os resultados da verificação mostram que há diferenças entre os procedimentos das companhias aéreas na base do Aeroporto de Confins. Além disso, evidenciam que alguns procedimentos recomendados na Resolução ainda não são atendidos por todas as companhias, tais como: registro de PNAE com condição estável; desconto na passagem de acompanhantes; desconto para assentos adicionais caso o PNAE necessite; desconto para excesso de bagagem devido ao transporte de equipamentos assistivos; registro de qualidade de atendimento aos PNAEs; profissional responsável por acessibilidade.

Quanto aos procedimentos que interferem, especificamente, na experiência de passageiros com deficiência visual, todas as companhias atendem as recomendações da Resolução: realização de *briefing* de segurança individual para os PNAEs; permissão para que o passageiro com cegueira viaje com cão guia; assistência durante todo o ciclo de viagem.

1.4 Restrições à participação dos passageiros no Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves

A partir das análises das filmagens, observações dos pesquisadores e entrevistas de autoconfrontação foram identificados problemas relativos a infraestrutura aeroportuária que

funcionam como restrições à participação dos passageiros com deficiência no transporte aéreo, conforme apresentado no Quadro 4.

Quadro 4. Restrições à participação dos passageiros no Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves

Restrições: Passageiro - Operador Aeroportuário	P1	P2	P3	Pesq.
Componente de acessibilidade espacial prejudicado: DESLOCAMENTO				
Orientar-se no aeroporto sem auxílio. Ex: chegar até o balcão de check-in da companhia aérea e local de embarque.				
Degraus das escadas e desníveis no aeroporto nem sempre tem sinalização contrastante.				
Acesso por escadas rolantes e esteiras - nem sempre é possível perceber se estão paradas ou em movimento.				
Componente de acessibilidade espacial prejudicado: ORIENTAÇÃO ESPACIAL				
Placas de sinalização no aeroporto e painéis de voo não são acessíveis (posição alta, letras pequenas, contraste inadequado, dificuldade para visualização).				
Piso tátil é descontínuo ou inexistente.				
Não há mapa tátil.				
Qualidade ruim das informações e avisos sonoros.				
Não há sinalização de direção entre o <i>finger</i> e a aeronave.				

Legenda:

	Passageiros e Pesquisadores apontaram como restrição.		Passageiros e Pesquisadores não apontaram como restrição.
---	---	--	---

Nas entrevistas de autoconfrontação os participantes destacaram a falta de sinalizações adequadas para a locomoção no terminal aeroportuário de Confins (Figura 1). Além disso, salientaram a ausência de piso e mapa tátil como uma restrição à participação (Figura 2).



Figura 1. Sinalização



Figura 2. Ausência de piso e mapa tátil

õNão tem sinalização para o baixa visão e pro cego. Eu vim seguindo o fluxoö (P1, baixa visão).

õEnquanto deficiente visual o Aeroporto de Confins não atende, não me atende, ele não tem piso tátil, ele não tem uma acessibilidade fácil e ele não me direciona. Se não tiver alguém me auxiliando é impossível uma locomoção com liberdade e autonomia em Confinsö (P2, cega).

õAchar também o local de embarque tem que ser acompanhada de alguém, ou eu tenho que fazer isso com 2 ou 3 horas de antecedência pra eu ir olhando as placas. O embarque também é bem complicado, eu sempre pergunto às pessoas, porque é muito difícil de achar de primeira. As placas são muito altas. O painel de voo não tem contraste, as letras são pequenas, são muito altas, não tem como eu ver, então tenho que perguntar pra alguém sempre, quem eu acho na frente eu sempre perguntoö (P3, baixa visão).

Outras restrições apontadas foram a falta de suporte e orientação com relação ao deslocamento entre as principais funções do aeroporto.

õNa hora de pegar a mala também ficou muito difícil de chegar ao acesso de pegar as malas. As pessoas com os carrinhos. Muita dificuldadeö (P1, baixa visão).

õE por a gente escutar um pouco mais, a gente vai escutando voz de tudo quanto é lugar, vai escutando voo chamar, e aí você não consegue perceber que seu voo tá sendo chamado, e você precisa ir pra área de embarque, e não sabe qual que é a área de embarque, e aí você pergunta pra pessoa e vai dando uma afliçãoö (P3, baixa visão).

õNo finger [ponte de embarque] também, porque ele não tem sinalização nenhuma. Então eu não vejo quando ele tá subindo ou descendo, quando vejo ele já está abaixando, tem rampa, e aí também dá pra tropeçarö (P3, baixa visão).

Nas observações foram constatadas restrições com relação a orientação no terminal, principalmente, devido a não adequação das placas (inadequação das fontes, contrastes e posicionamento) e a baixa qualidade dos sons referentes as informações e avisos de voo. Em relação aos procedimentos oferecidos pelas companhias, os passageiros não relataram acontecimentos que pudessem impedir a sua participação durante as fases de pré-voo, embarque e desembarque. As companhias responsáveis pelos voos durante a fase da pesquisa no Aeroporto de Confins seguiram, de acordo com os passageiros, de forma satisfatória os

procedimentos destacados pela Resolução ANAC nº 280/2013, são eles: auxílio durante todo o ciclo da viagem, incluindo embarque e desembarque, não exigência de antecedência diferenciada no *check-in* e realização de embarque prioritário dos passageiros.

DISCUSSÃO

Os resultados dessa pesquisa mostraram que o do Aeroporto Tancredo Neves ó Confins, impõe restrições a participação dos passageiros com deficiência visual, corroborando outros estudos (CHANG, CHEN, 2012; DARCY, 2012; SMALL, DARCY E PACKER, 2012; PORIA REICHEL E BRANDT, 2010).

As restrições encontradas no embarque e desembarque afetam a acessibilidade espacial, destacando-se os componentes de deslocamento e orientação espacial. Como ficou evidenciado nos resultados obtidos por meio da verificação com o *check-list* da ABNT NBR 9050/2015 e os relatos de experiências dos passageiros, notam-se diversas barreiras quanto à acessibilidade do espaço físico do aeroporto avaliado.

Restrição quanto ao acesso às informações, ausência de mapa tátil, de piso tátil, de sinalização adequada, de sinais sonoros, entre outros, são itens que não permitem que a pessoa com deficiência visual interaja com o ambiente de forma independente. Lynch (1997, *apud* GOMES; EMMEL, 2016) relata que o primeiro impacto criador de significados do ambiente é o sentido da visão e que em primeiro lugar, o desenvolvimento dos aspectos que estruturam a percepção do espaço está ligado a esse sentido. Segundo o autor, para adquirir uma completa estruturação mental dos lugares é essencial a sensação produzida pelos sentidos. Desse modo, é necessário que se faça uso de equipamentos e elementos que permitam a participação da pessoa com deficiência visual em um terminal aeroportuário e outros ambientes. No entanto, para que acessibilidade no Aeroporto Internacional Tancredo Neves- Confins possa ser transformada é necessário que se modifique os fatores ambientes e cumpram-se as normas e procedimentos que tangem o espaço arquitetônico, as companhias e o operador aeroportuário.

CONCLUSÃO

No estudo observou-se que há uma lacuna no cumprimento das normas e procedimentos aeroportuários com relação aos passageiros com deficiência visual, visto que apesar de existirem as leis que asseguram o direito à participação, ainda há espaços que não são acessíveis para todos. A inexistência e atendimento parcial dos recursos no Aeroporto Internacional Tancredo Neves - Confins para uma pessoa com deficiência visual compromete a participação efetiva desse público no transporte aéreo. Destaca-se ainda a escassez de procedimentos específicos para atender as necessidades dos passageiros com deficiência visual na Resolução ANAC nº 280/2013. Desse modo, sugere-se que é necessário conhecer a percepção do passageiro que vivencia este contexto, pois as dificuldades surgem mediante a interação deste público com o meio.

Espera-se que as avaliações realizadas e a observação da experiência dos passageiros com deficiência visual possam contribuir para futuros diálogos sobre as limitações e transformações do espaço físico, procedimentos aeroportuários e as especificações exigidas pelas normas e resoluções que regem o funcionamento do transporte aéreo. Estudos futuros sobre esse tema poderão ampliar mais ainda a compressão das barreiras e dos facilitadores e impulsionar a aprendizagem visando a discussão de soluções e a criação de novos projetos que atendam a todos.

REFERÊNCIAS

AMIRALIAN, M.L.T. M. **Compreendendo o cego**: uma visão psicanalítica por meio de desenhos etários. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.

BICAS, H.E.A. Acuidade visual. Medidas e notações. Atualização continuada. **Arquivos Brasileiros de Oftalmologia**, v. 65, p. 375-384, 2002.

BRASIL. **Decreto n. 5296**, de 02 de dezembro de 2004. Dispõe sobre as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 e dá outras providências. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm> Acesso em: 10 out. 2016

BRASIL. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Cartilha do Censo 2010** - Pessoas com Deficiência. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>> Acesso em: 15 jun. 2016

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Resolução n. 280**, de 11 de julho de 2013. Dispõe sobre os procedimentos relativos a acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências. Disponível em <http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280.pdf> Acesso em: 12 jun. 2016

CHANG, F.C., CHEN, C.F. Meeting the needs of disabled air passengers: factors that facilitate help from airlines and airports. **Tourism Management**, v. 33, p. 529-536, 2012a.

DARCY, S. (Dis)Embodied air travel experiences: disability, discrimination and the effect of a discontinuous air travel chain. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 19, p. 1-11, ago. 2012.

DISCHINGER, M.; BINS ELY, V. M; PIARDI, S. **Promovendo acessibilidade espacial nos edifícios públicos**: programa de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nas edificações de uso público. Florianópolis: Ministério Público de Santa Catarina, 2012, 136 p.

GOMES, L.; EMMEL, M. L. Mapeamento da acessibilidade em edifícios públicos de cultura. **Cadernos de Terapia Ocupacional UFSCar**, v. 24, n.3, p. 519-530, 2016

GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J.; KERGUELEN, A. **Compreender o trabalho para transformá-lo**: a prática da ergonomia. São Paulo: Editora Edgard Blücher, 2001, 200p.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2010. 407 p.

NETO, C. A. S. C.; SOUZA, F. H.; Aeroportos no Brasil: investimentos recentes, perspectivas e preocupações. IPEA. Brasília, abril de 2011. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5765/1/NT_n05_Aeroportos-Brasil_investimentos-recentes_Diset_2011-abr.pdf. Acesso em: 17 de mai. 2016.

PORIA, Y. REICHEL, A., BRANDT, Y. The Flight Experiences of People with Disabilities: An Exploratory Study. **Journal of Travel Research**, v. 49, n.2, p. 216-227, 2010.

REBOUÇAS, C.B.A.; ARAÚJO, M.M.; BRAGA, F.C.; FERNANDES, G.T.; COSTA, S.C. Avaliação da qualidade de vida de deficientes visuais. **Rev. Bras. Enferm.** Brasília, v. 69, n.1, p. 72-78, jan-fev.2016.

SILVA, T.N.R. **Contradições e descontinuidades nos sistemas de atividade do transporte aéreo brasileiro**: restrições às viagens e as estratégias de passageiros com deficiência, idosos e obesos. 2016. 272 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) ó Faculdade de Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Paulo, 2016.

SMALL, J.; DARCY, S.; PACKER, T. The embodied tourist experiences of people with vision impairment: management and implications beyond the visual gaze. **Tourism Management**, v. 33, p. 941-950, 2012.

Notas:

¹ Refere-se acuidade visual como a função (visual) que exprime a capacidade discriminativa de formas; ou como o método com que se mede o reconhecimento da separação angular entre dois pontos no espaço (isto é, distância entre eles, relacionada ao primeiro ponto nodal do olho); ou da resolução (visual) de suas respectivas imagens sobre a retina, relacionadas ao segundo ponto nodal do olho (BICAS, 2002).

² <http://www.fundacaodorina.org.br/>

APÊNDICES

Apêndice 1. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado para participar da **Pesquisa Universalidade**, a qual está sendo desenvolvida pelo Laboratório de Ergonomia, Simulação e Projeto de Situações Produtivas (Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, PSPLab/DEP/UFSCar) em parceria com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e o Departamento de Terapia Ocupacional da Universidade Federal de Minas Gerais.

1. Descrição da Pesquisa

Importantes mudanças estão sendo observadas na população mundial, tais como o envelhecimento populacional, que ocasiona o aumento do número de idosos na população geral; o aumento do número de pessoas com deficiências sejam estas congênitas, adquiridas ou relacionadas à idade avançada e; o aumento do número de pessoas obesas em diversos países. Neste contexto, o perfil dos passageiros que utilizam o transporte aéreo também está mudando, e espera-se o aumento da representatividade destes passageiros entre os usuários deste modal. No entanto, evidências apontam que há uma lacuna entre a qualidade dos serviços prestados aos passageiros com necessidades de assistência especial e demais passageiros do transporte aéreo, assim como há uma má compreensão de como atender as necessidades deste segmento de passageiros.

Nesta perspectiva, o **Projeto Universalidade** tem como objetivo mapear as condições de acessibilidade no Transporte Aéreo Brasileiro e compreender as dificuldades encontradas por operadores do sistema e passageiros com deficiência, idosos e obesos visando à elaboração de especificações para melhoria dos aeroportos, operadores aéreos e o desenvolvimento de soluções para cabines de aeronave.

Para compreensão das necessidades dos passageiros a pesquisa de campo será estruturada em duas etapas: a) acompanhamento e observações de passageiros ao longo do ciclo de viagem, considerando tanto experiências no aeroporto, quanto em voo; b) entrevistas de autoconfrontação com passageiros.

Como principais benefícios do presente estudo, destacam-se:

- O conhecimento gerado ao longo do projeto poderá ser aplicado pela agência de regulamentação do transporte aéreo enquanto fonte de dados para adequação das resoluções relacionadas ao transporte de passageiros com necessidade de assistência especial.

- Engenheiros e projetistas na concepção de cabines de aeronaves poderão utilizar o conhecimento visando à incorporação da perspectiva do usuário no desenvolvimento do produto para melhoria das cabines.
- As companhias aéreas poderão levar em conta o melhor entendimento das necessidades de passageiros no planejamento do trabalho e treinamento dos colaboradores envolvidos no atendimento dos grupos de passageiros estudados.

2. Sobre a sua participação

- a) Você foi convidado para participar do estudo posto que se enquadra em um dos grupos de passageiros que estão sendo estudados na presente pesquisa.
- b) A participação no estudo é voluntária e você tem liberdade de recusar participar da pesquisa em qualquer fase da mesma sem prejuízo algum para a relação com o pesquisador ou ao estudo.
- c) Você receberá as passagens aéreas (ida/volta) e diárias para pagamento de hospedagem, alimentação e deslocamentos terrestres para o aeroporto.
- d) As informações obtidas através dessa pesquisa são confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação, a qual consistirá em *ser acompanhado ao longo de uma viagem para observação e filmagem e participar da entrevista de autoconfrontação*.
- e) Ao relatar suas experiências em situações cotidianas você poderá se sentir desconfortável. Sinta-se a vontade para conversar com o pesquisador ou até mesmo para se recusar a comentar assuntos que lhe causem constrangimentos. Também queremos conhecer os bons momentos e as facilidades observadas nos diversos momentos das viagens.
- f) Você receberá uma via deste termo onde consta o telefone e o endereço do pesquisador responsável pelo estudo, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.



Nilton Luiz Menegon
Coordenador PSPLab/DEP/UFSCar
Fone: 16 3351 9552 - universalidade@dep.ufscar.br
Departamento de Engenharia de Produção/UFSCar - Rodovia Washington Luiz, Km. 235 - CEP 13.565-905 - São Carlos

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar. O pesquisador me informou que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFSCar¹.

¹ Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da Universidade Federal de São Carlos, localizada na Rodovia Washington Luiz, Km. 235 - Caixa Postal 676 - CEP 13.565-905 - São Carlos - SP . Brasil. Fone (16) 3351-8110. Endereço eletrônico: cephumanos@power.ufscar.br

Apêndice 2. Instrumento de pesquisa 6 Checklist de verificação ABNT 9050/2015

CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO - ACESSIBILIDADE (ABNT 9050/2015)							
Data da verificação:							
Aeroporto/Terminal/Área observada:							
Viagem:							
PNAE observado:							
Verificação de Acessibilidade		SIM			NÃO	N/A	Observações
		atende	parcial	não atende			
Área externa do aeroporto							
1	Há vagas de estacionamento reservadas para pessoas com deficiência ou idosas? 6.14 - Vagas para veículos						
2	As vagas reservadas estão próximas dos acessos ao terminal? 6.14 - Vagas para veículos						
3	Há sinalização adequada das vagas reservadas? (piso, placas) 6.14.1 -Condições das vagas						
4	Há rota acessível entre o estacionamento e o terminal aeroportuário? (Local desobstruído, sinalizado, calçada rebaixada, rampas de acesso) 6.2 - Acessos - Condições gerais						
5	Há pelo menos uma vaga, próximo das portas de acesso ao terminal para embarque e desembarque de passageiros, destinada a veículos que estejam sendo utilizados para o transporte de pessoa com deficiência e sinalizada com o Símbolo Internacional de Acesso e sinalização vertical? ABNT NBR 14273 E 1999						

6	A área externa do aeroporto é adequada para circulação de pessoas com cadeira de rodas ou outro equipamento de auxílio a mobilidade? (Local desobstruído, sinalizado, calçada rebaixada, rampas de acesso) 4.3 - Área de circulação e manobra 6 - Acessos e circulação 6.12 - Circulação externa						
7	Há rota acessível entre o terminal e outro modal de transporte e ponto de ônibus? 6.2.1/ 6.12.1						
8	As principais entradas do aeroporto são acessíveis e apresentam rotas de interligação às principais funções do edifício (Balcão de informação, check in)? 6.2 - Acessos - Condições gerais						

Área interna do aeroporto							
9	As portas de acesso ao terminal estão livres de barreiras? (observar a existência de trilhos não embutidos, degraus) 6.11.2 É Portas						
10	Há sinalização acessível para chegar até o balcão de informação? NBR 14273						
11	O balcão de informação é acessível (altura, aproximação com cadeira de rodas)? NBR 14273						
12	No balcão de informação as informações disponibilizadas estão em formatos acessíveis (mínimo em dois formatos) ? 5.2.7 - Informações essenciais						
13	Existem planos e mapas táteis? 5.4.2 - Planos e mapas acessíveis						
14	Há intérprete de libras? B3 Língua brasileira de sinais É Libras						
15	A área interna do aeroporto é adequada para circulação de pessoas com cadeira de rodas ou outro equipamento de auxílio a mobilidade? (corredores, portas, acessos com rampas) 4.3 - Área de circulação e manobra 6 - Acessos e circulação 6.11 - Circulação interna						
16	O piso do local apresenta superfície regular, firme, estável e antiderrapante? 6.3 É Pisos						

17	O aeroporto tem áreas adequadas para transferência? (altura do local de transferência é semelhante a por exemplo da cadeira de rodas assentos, barras de apoio e espaço). 4.4 - Área de transferência						
18	Há corrimão em escadas e rampas (instaladas em duas alturas, dos dois lados, inicia antes da escada)? 6.9 - Corrimão e guarda-corpos						
19	Há sinalização tátil visual no início e fim do corrimão das escadas e rampas? 5.4.3 - Sinalização de pavimento						
20	Há faixa de sinalização contrastante nos degraus das escadas? 5.4.4 Sinalização de degraus						
21	Há guarda-corpo (em caso de escada ou rampa sem parede lateral)? 6.9 - Corrimão e guarda-corpos						
22	Existem degraus e escadas fixas em rotas acessíveis? 6.7 - Degraus e escadas fixas em rotas acessíveis						
23	Existem equipamentos eletromecânicos? (Elevador vertical ou inclinado. Plataforma elevatória de percurso vertical. Plataforma elevatória de percurso inclinado. Esteira rolante horizontal ou inclinada. Escada rolante). 6.10 - Equipamentos eletromecânicos						
24	Os elevadores são adequados para uso por pessoas em cadeira de rodas (espaço para giro, possui espelho, nível dos botões)?						
25	Os elevadores possuem Braille na botoeira e anúncio verbal?						
26	Os sanitários são próximos as áreas de circulação e rotas acessíveis? 7 - Sanitários, banheiros e vestiários						
27	Condições dos banheiros (barras de apoio, descarga, lavatório, acessórios para sanitários, espelhos, porta-objetos, puxador horizontal) 7 - Sanitários, banheiros e vestiários						
28	A entrada do banheiro acessível é independente? 7 - Sanitários, banheiros e vestiários.						
29	Há balcões de check-in e atendimento acessíveis? 9.2 - Balcão, bilheteria e balcão de informação						
30	Há bebedouros acessíveis (altura, modo de acionamento)? 8.5 - Bebedouros						
31	Há telefones públicos acessíveis (para pessoas com deficiência física, auditiva)? 8.3 - Telefone público						
32	Há mesas e superfícies acessíveis (praça de alimentação)? 9.3.2 - Mesas ou superfície de refeição						

33	Há assentos reservados para pessoas com mobilidade reduzida e para obesas? (Saguões de embarque e desembarque - 5%) 10.19 Atendimento ao público						
34	Há espaços reservados para pessoas em cadeira de rodas com seu acompanhante? (Saguões de embarque e desembarque) 10.3.4 Dimensões dos espaços						
35	O aeroporto apresenta comunicação ou sinalizações visual? (para indicar espaço, informar direção, sinalizar risco-obstáculos suspensos, desníveis, rampas, entre outras informações gerais, entre outras informações gerais) 5.3 - Sinalização visual						
36	O aeroporto apresenta comunicação ou sinalizações tátil? (indicar espaço, informar direção, sinalizar risco, entre outras informações gerais) 5.3 - Sinalização tátil						
37	O aeroporto apresenta comunicação ou sinalizações sonora? (indicar espaço, informar direção, sinalizar risco, entre outras informações gerais) 5.2.9.3.2 Sinais sonoros						
38	Os restaurantes e lanchonetes possuem cardápio em Braille? 10.8.2.3 - Restaurantes, refeitórios, bares e similares						
39	Todas as portas presentes no aeroporto apresentam sinalização visual associada a tátil ou sonora? 5.4.1 Sinalização de portas e passagens						
40	O aeroporto apresenta sinalização tátil visual de alerta ou tátil visual direcional no piso? (obstáculos suspensos e rebaixamento de calçadas, início e término de escada e rampas, porta de elevadores e junto a desníveis). 5.4.6 Sinalização tátil e visual no piso						
41	Canal de inspeção possui alternativa para pessoas com material implantado e fornece assentos durante inspeções? Res. 09/2007 - Art. 3						
42	O percurso entre a aeronave e o local de restituição de bagagem é acessível? NBR 14273						
43	O carrossel de restituição de bagagens é acessível ou conta com auxílio para retirada das bagagens despachadas? Res. 280 ANAC						
44	O ônibus utilizado para transporte de passageiros em embarque/desembarque remoto é acessível? (piso rebaixado, assentos reservados)						

Apêndice 3. Instrumento de pesquisa ó Checklist de verificação Resolução 280 ANAC

CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO - ATENDIMENTO DE PNAE's					
Data da verificação:		Modelo da aeronave:			
Companhia aérea:		Prefixo da aeronave:			
Fabricante da aeronave:		Capacidade da aeronave:			
Viagem:		PNAE observado:			
Verificação da Resolução 280 ANAC		SIM	NÃO	N/A	Observações
1	A companhia aérea oferece serviços de assistência prévia à viagem nos sites?				
2	A companhia aérea mantém registro dos PNAEs que possuem condição estável*? (observar se eles requerem preenchimento de algum formulário)				
3	A companhia aérea restringe o número de PNAEs a bordo? Se sim, em quais situações?*				
4	A companhia aérea oferece acompanhantes para PNAEs que necessitem?				
5	A companhia aérea oferece desconto na passagem de acompanhantes de PNAEs? Se sim, de quanto é o desconto?				
6	A companhia aérea exige antecedência diferenciada no check-in para PNAEs?*				
7	A companhia aérea realiza o embarque prioritário para PNAEs sem cobrança adicional? Se sim, quais passageiros possuem esse direito? (Observar no embarque. Perguntar se obesos e passageiros com mobilidade reduzida possuem embarque prioritário)				
8	A companhia aérea oferece assistência durante todo o ciclo de voo (por ex:check-in, deslocamento até a aeronave, procedimentos de segurança, embarque e desembarque, acomodação da bagagem de mão, acomodação no assento, recolhimento da bagagem despachada, saída da aeronave e deslocamento no aeroporto)? (Observar ao longo do ciclo da viagem)				
9	A companhia aérea se responsabiliza pelo PNAEs em conexões? *				
10	A companhia aérea fornece briefing de segurança individual para PNAEs? (Observar durante o briefing e perguntar)				
11	O aeroporto/companhia aérea fornecem equipamentos de ascenso e descenso da aeronave?*				

12	A companhia aérea realiza o transporte manual do passageiro durante a subida e descida da aeronave quando não há ambulifts ou fingers disponíveis?*((Perguntar caso o embarque seja realizado por fingers. Em caso da ausência de fingers observar)				
13	A companhia aérea oferece desconto para assentos adicionais caso o PNAE necessite?				
14	A companhia aérea transporta gratuitamente ajudas técnicas do passageiro? Se sim, há algum limite? Qual?				
15	A cia fornece desconto para excesso de bagagem devido ao transporte de ajudas técnicas?				
16	A companhia aérea oferece substituição da ajuda técnica, em caso de avaria ou extravio?				
17	A companhia aérea indeniza o passageiro em caso de perda ou inutilização da ajuda técnica? Qual o prazo para indenização?				
18	A companhia aérea permite que o passageiro cego ou instrutor viajem com cães guia? Se sim, em que local da aeronave eles viajam?				
19	Há locais específicos da aeronave nos quais o PNAE deve se sentar? Se sim, onde? (Observar procedimentos)				
20	A companhia fornece sistema de retenção adicional ao cinto de segurança para PNAEs que necessitam?				
21	A companhia aérea permite que o passageiro utilize ajuda, equipamento ou mecanismo de retenção próprios na aeronave?				
25	A aeronave possui 50% de seus assentos de corredor com apoios de braços móveis?				
26	A aeronave possui cadeira de rodas de bordo?				
22	A companhia aérea fornece treinamento para o atendimento de PNAEs? Se sim, qual o conteúdo abordado?				
23	A companhia aérea possui um sistema de controle de qualidade para registro do atendimento de PNAEs? Se sim, quais informações são registradas?				
24	A companhia aérea e o aeroporto possuem funcionário responsável pela acessibilidade?*				