



COPPE/UFRJ

ACESSIBILIDADE DE TURISTAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS AO
TRANSPORTE AÉREO

Rafael Teixeira de Castro

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Transportes, COPPE, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Engenharia de Transportes.

Orientadores: Ronaldo Balassiano

Respício Antônio do Espírito
Santo Jr.

Rio de Janeiro

Abril de 2010

ACESSIBILIDADE DE TURISTAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS AO
TRANSPORTE AÉREO

Rafael Teixeira de Castro

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA AO CORPO DOCENTE DO INSTITUTO ALBERTO LUIZ COIMBRA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA DE ENGENHARIA (COPPE) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO COMO PARTE DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM CIÊNCIAS EM ENGENHARIA DE TRANSPORTES.

Examinada por:

Prof. Ronaldo Balassiano, Ph.D.

Prof. Respício Antônio do Espírito Santo Jr., D.Sc.

Prof. Marcio Peixoto de Sequeira Santos, Ph.D.

Profa. Claudia Renata Mont'Alvão, D.Sc.

RIO DE JANEIRO, RJ - BRASIL

ABRIL DE 2010

Castro, Rafael Teixeira de

Acessibilidade de Turistas com Necessidades Especiais ao Transporte Aéreo/ Rafael Teixeira de Castro. – Rio de Janeiro: UFRJ/COPPE, 2010.

XII, 141 p.: L.; 29,7 cm.

Orientadores: Ronaldo Balassiano

Respício Antônio do Espírito Santo Jr.

Dissertação (mestrado) – UFRJ/ COPPE/ Programa de Engenharia de Transportes, 2010.

Referencias Bibliográficas: p. 124-133.

1. Acessibilidade. 2. Transporte Aéreo. 3. Turismo. I. Balassiano, Ronaldo *et al.* II. Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE, Programa de Engenharia de Transportes. III. Título.

AGRADECIMENTOS

- Agradeço aos meus orientadores Prof. Ronaldo Balassiano e Prof. Respício A. Espírito Santo Jr. pelas orientações nos momentos necessários e pela transferência de conhecimento.
- Aos demais professores do Programa de Engenharia de Transportes (PET) da COPPE/UFRJ, muito obrigado pela atenção e por se disporem a transmitir sua sabedoria. Agradeço também a todos os funcionários do PET em especial à Jane Corrêa e à Helena Santos que possibilitam que o programa funcione no seu dia-a-dia.
- Agradeço especialmente a todas as pessoas com deficiência que de alguma forma puderam me transmitir algum conhecimento sobre suas dificuldades, vitórias e histórias de vida que me fizeram crescer profissionalmente e como pessoa dando mais valor às pequenas coisas da vida. Muito obrigado às ONGs Guerreiros da Inclusão (em especial a Sheila Melo e Valéria Aliprandi) e CVI-Rio (à Beth Caetano que também me abriu as portas de sua instituição) pela convivência que me possibilitou acreditar que este trabalho era possível e de grande valia. Obrigado também a todos os demais participantes da pesquisa que não pertenciam a nenhuma das ONGs. Ao pessoal do blog Mão na Roda, muito obrigado pela confiança e pela troca de conhecimentos. A participação de todos foi de grande relevância para o sucesso deste trabalho.
- Agradeço à Infraero na pessoa da Sra. Nilce Maria e do Sr. Gustavo Vieira, pela disponibilização de material sobre os aeroportos sempre que solicitado e pela autorização na participação do curso de atendimento a pessoas com deficiência.
- Agradeço aos pesquisadores Sr. Arie Reichel (Ben-Gurion University of the Genev, Israel) e Sr. Simon Darcy (Institute of Technology, Sydney) pelas contribuições mesmo que a distância, de maneira virtual.
- Obrigado à CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) pelo financiamento da pesquisa por meio de bolsa de mestrado.
- E, por fim, mas não menos importante, agradeço à minha família pelo suporte emocional que nunca deixam que eu desista dos meus sonhos e me mostram as melhores formas de atingi-los. Ao Davyson, muito obrigado pela paciência nos meus momentos de estresse por conta da dissertação, pelo apoio para que esse trabalho tivesse esse resultado e pela troca de experiências acadêmicas.

Resumo da Dissertação apresentada à COPPE/UFRJ como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Mestre em Ciências (M.Sc.)

ACESSIBILIDADE DE TURISTAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS AO TRANSPORTE AÉREO

Rafael Teixeira de Castro

Abril/2010

Orientadores: Ronaldo Balassiano

Respício Antônio do Espírito Santo Jr.

Programa: Engenharia de Transportes

As dificuldades enfrentadas por pessoas com necessidades especiais no transporte aéreo são incontáveis. Muitos autores têm investigado esta questão, no entanto, apenas poucas pesquisas foram dedicadas a observar, perceber e ouvir as necessidades desses indivíduos. O objetivo principal deste estudo é analisar a acessibilidade de pessoas com necessidades especiais no transporte aéreo como fator de inclusão social. Por meio de entrevistas e interação com as pessoas com necessidades especiais, modelos de fluxogramas foram desenvolvidos com o objetivo de compreender as reais dificuldades impostas pelos terminais. A metodologia utilizada foi uma pesquisa qualitativa com base em questionários e entrevistas a pessoas com deficiência física, em parceria com ONGs, na cidade do Rio de Janeiro. Os resultados apontam para a necessidade dos planejadores, designers e gestores dos aeroportos ouvirem a voz desses clientes, a fim de prestar o serviço que estes desejam receber e que lhes é garantido por lei. Ouvir estas pessoas, aprender sobre suas diferenças e como lidar com elas, é de grande importância para o desenvolvimento das infra-estruturas aeroportuárias acessíveis.

Abstract of Dissertation presented to COPPE/UFRJ as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science (M.Sc.)

ACCESSIBILITY OF TOURISTS WITH SPECIAL NEEDS TO THE AIR TRANSPORT

Rafael Teixeira de Castro

April/2010

Advisors: Ronaldo Balassiano

Respício Antônio do Espírito Santo Jr.

Department: Transportation Engineering

The difficulties faced by people with special needs in air transport are countless. Many authors have investigated this issue; however, only few researches were dedicated to observing, perceiving and listening to these individuals' needs. The main purpose of this study is to analyze the accessibility of people with special needs in air transport as a factor for social inclusion. By interviews and interaction with people with special needs, "flowchart models" were developed with the objective to understand the real difficulties imposed by the terminals. The methodology used was a qualitative research based on questionnaires and interviews to people with mobility impairments in partnership with NGOs in the city of Rio de Janeiro. The findings point to the essentiality of airport planners, designers and managers hear the voice of these costumers in order to provide the service they wish to have which is guaranteed by the legislation. Listening to these people, learning about their differences and how to deal with them, is of great value for the development of accessible airport facilities.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. <i>Apresentação do Problema e Justificativa</i>	1
1.2. <i>Objetivos</i>	3
1.3. <i>Metodologia</i>	3
1.4. <i>Estrutura do Trabalho</i>	4
2. TURISMO E TRANSPORTE AÉREO	6
2.1. <i>Turismo e Transportes: Transportes Turísticos</i>	6
3. TRANSPORTE AÉREO E TURISMO COMO FATORES DE INCLUSÃO SOCIAL. 16	
3.1. <i>Conceitos Relacionados às Necessidades Especiais</i>	16
3.2. <i>Condições Históricas de Pessoas com Necessidades Especiais</i>	21
3.3. <i>Inclusão Social de Pessoas com Necessidades Especiais através do Turismo</i> 23	
3.4. <i>Inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais ao Transporte Aéreo</i>	32
3.4.1. <i>Desenho Universal</i>	33
3.4.2. <i>Wayfinding</i>	38
3.4.3. <i>Treinamentos</i>	44
4. DIREITOS DAS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS	46
4.1. <i>Recomendações Universais</i>	47
4.2. <i>Legislação Brasileira</i>	53
4.2.1. <i>Os dados disponíveis pelo IBGE</i>	53
4.2.2. <i>Marcos Legais</i>	55
4.2.3. <i>Ações do Ministério do Turismo</i>	67
4.2.4. <i>Ações da Infraero</i>	68
4.2.5. <i>Cumprimento das Leis</i>	74
4.3. <i>Legislação Internacional</i>	75
4.3.1. <i>Estados Unidos da América</i>	76
4.3.2. <i>México</i>	79
4.3.3. <i>União Européia</i>	82
4.3.4. <i>África do Sul</i>	87

4.3.5. República da China	89
4.3.6. Austrália	90
4.4. <i>Conclusões do Capítulo</i>	92
5. EXPERIÊNCIAS DE VÔO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA	95
5.1. <i>Metodologia</i>	95
5.1.1. Instrumento de Coleta de Dados	96
5.1.2. População Pesquisada	99
5.2. <i>Apresentação dos Resultados e Análises</i>	100
5.2.1. Limitações e Experiências no Pré-Embarque	105
5.2.2. Limitações e Experiências no Embarque	108
5.2.3. Limitações e Experiências no Desembarque	115
5.2.4. Sugestões de Melhorias	117
6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES GERAIS	120
6.1. <i>Conclusões</i>	120
6.2. <i>Recomendações Gerais</i>	121
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	124

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Aeroportos, seus clientes e atores influentes: Relações B2B e B2C atuais e potenciais em administrações multiplicadoras.	14
Figura 2: YVR – Balcões de <i>Check-In</i> rebaixados.	36
Figura 3: YVR – Pisos adequados para a circulação.	36
Figura 4: YVR – Banheiros adaptados.	37
Figura 5: YVR – Setor de <i>Check-In</i>	40
Figura 6: YVR – <i>The Spirit of Haida Gwaii: The Jade Canoe</i> ,	41
Figura 7: YVR – Sinalização Dinâmica.	41
Figura 8: Mapa Tátil.	43
Figura 9: The Raynes Rail.	43
Figura 10: Os “ <i>tacdots</i> ”	43
Figura 11: Quadro atual de assinaturas e ratificações da Convenção e do Protocolo.	50
Figura 12: As questões sobre deficiências no Censo 2000.	54
Figura 13: As deficiências no Brasil por região geográfica.	55
Figura 14: Toailete Acessível em Aeronaves.	61
Figura 15: Fluxograma de Embarque de Passageiros.	98
Figura 16: Fluxograma de Desembarque de Passageiros.	98
Figura 17: Reserva de Serviços Especiais da Gol Linhas Aéreas.	102
Figura 18: Carta de Estacionamento de Aeronaves SBGL.	111
Figura 19: Ambulift.	112
Figura 20: Boarding Chair.	113
Figura 21: Cadeira de Rodas Manual.	114

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Prevalência de Deficiências em alguns países selecionados, segundo fonte de informação e ano.	47
Tabela 2: Número de Deficiências no Brasil	53
Tabela 3: Número de Pessoas com Deficiência no Brasil.	54
Tabela 4: Turistas internacionais desembarcados em 2008/2007 nos países selecionados para análise de legislação.	76
Tabela 5: Estatísticas de Turistas Internacionais na União Européia.	82
Tabela 6: Perfil dos Entrevistados.....	100
Tabela 7: Perfil de Viagem dos Entrevistados.....	101
Tabela 8: Resultados do Fluxograma de Fluxo de Embarque de PNE.....	103
Tabela 9: Resultados do Fluxograma de Fluxo de Desembarque de PNE.....	104

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Relação entre história dos transportes e história do turismo.	8
Quadro 2: Distinção semântica entre os conceitos.	19
Quadro 3: Domínios e Facetas do WHOQOL.	27
Quadro 4: Síntese das diferenças conceituais entre Integração e Inclusão Social.	29
Quadro 5: Etapas para se tornar turistas ativos.	31
Quadro 6: Desenho Universal nos Aeroportos de Ottawa e Vancouver.	35
Quadro 7: Alguns dos artigos da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.	48
Quadro 8: Competências do CONADE e CORDE.	58
Quadro 9: Resolução 009/2007 da ANAC e suas atribuições.	62
Quadro 10: Multas aplicadas às empresas aéreas.	64
Quadro 11: Multas aplicadas às administrações aeroportuárias.	64
Quadro 12: Resumo da Legislação Brasileira.	65
Quadro 13: Política de Acessibilidade da Infraero.	70
Quadro 14: Algumas disposições do Regulamento 1107/2006 da União Europeia.	84

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Turismo mundial conforme Meio de Transporte, 2007.....	11
Gráfico 2: Turismo Doméstico no Brasil – Meio de Transporte, 2001 e 2005.....	12
Gráfico 3: Viagens de avião conforme região de destino, 2005.	12
Gráfico 4: Chegada de Turistas Internacionais no Brasil (2003-2008)	13
Gráfico 5: Prevalência de Deficiências em países da América Latina e Caribe, segundo fonte de informação e ano.	46
Gráfico 6: Pessoas com Deficiência nos Estados Unidos (em milhões).	76
Gráfico 7: Idosos nos Estados Unidos (em milhões).	77

1. INTRODUÇÃO

Na história, pessoas com deficiência e/ou com necessidades especiais sempre foram tratadas como anormais, como seres que não deveriam ter o direito à vida. Muitas destas pessoas chegaram a ser mortas em seus primeiros dias de vida ou então entregues a instituições onde ali ficavam presas até a sua morte natural, sem nenhuma espécie de cuidado especial. A contemporaneidade, com seus benefícios e malefícios discutíveis, trouxe consigo certa consciência e preocupação com a garantia de direitos universais, como à vida. É neste contexto que essa dissertação visa investigar a acessibilidade de turistas com necessidades especiais ao transporte aéreo.

As dificuldades de pessoas com necessidades especiais para a realização de viagens aéreas são diversas. O turismo moderno percebido atualmente como grande gerador de divisas e empregos, como oportunidade de crescimento econômico, pode ser entendido também como uma ferramenta de inclusão social de diversos grupos da sociedade civil.

1.1. Apresentação do Problema e Justificativa

A acessibilidade de pessoas com necessidades especiais (PNE) ao transporte aéreo e ao turismo é um tema pouco tratado dentre os estudiosos das áreas pertinentes. Poucas pesquisas que revelam as interações entre as PNE e o turismo foram publicadas. Grande parte dos estudos se iniciou no final dos anos 80 e início dos anos 90, e voltou a ser mais amplamente abordado por volta dos anos 2000 (YAU *et al*, 2004; BURNETT e BENDER-BAKER, 2001). DARCY (2002), ainda afirma que há alguns estudos que pesquisaram as deficiências e opções de transporte, entretanto, sem um contexto voltado para o turismo. Sabe-se que a experiência turística de uma forma geral compreende uma série de componentes que ao serem somadas resultam em uma experiência que pode tanto agregar pontos positivos como negativos ao turista.

O número de pessoas que apresentam algum tipo de necessidade especial é bastante representativo. Nos Estados Unidos, 54.4 milhões de pessoas, 18,7% do total da

população, apresentavam algum tipo de deficiência em 2005 (US CENSUS BUREAU, 2008). Este número tende a dobrar e chegar à marca de 100 milhões até o ano de 2030 (YAU *et al*, 2004). Nos Estados Unidos, este público apresenta ainda boas condições financeiras, o que é uma surpresa para grande parte dos profissionais de marketing (RAY e RYDER, 2003).

Em termos de estatísticas brasileiras, o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) revelou através do Censo 2000 que cerca de 14,5% da população total, 24,6 milhões de pessoas, apresenta algum tipo de deficiência. Neste Censo, os dados foram levantados segundo tipo de deficiência – visual, motora, auditiva, mental, física e deficiências múltiplas.

Dado o tamanho deste grupo social, não somente os mercados, mas também as literaturas de turismo e transportes vêm aumentando gradativamente seu interesse pelo assunto (PORIA *et al*, 2009; PAGE, 1999).

Acessibilidade física é prover acesso aos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, serviços de transporte e dos meios de comunicação a todas as pessoas, independente de qualquer limitação seja ela física, mental, permanente ou temporária, com segurança e autonomia. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006)

Tomando como base o conceito acima percebe-se que a acessibilidade é um ato de inclusão social dessas pessoas que por algum motivo específico se tornaram portadores de cuidados especiais. Assim, para que possam utilizar os recursos disponíveis na sociedade são necessárias diversas adaptações conforme as dificuldades de cada um.

O setor de transportes tem grande importância na inclusão social de PNE uma vez que o direito de ir e vir são garantidos não somente pelo estatuto da criança e do adolescente, mas também pela constituição federal. Mais do que um direito garantido a necessidade do deslocamento é algo próprio do ser humano e da vida em sociedade que praticamente impõe certos deslocamentos para a realização das atividades diárias. Há ainda a Declaração Universal dos Direitos Humanos que diz que todo ser humano tem direito ao lazer e às férias possibilitando as viagens de turismo de lazer.

O modo aéreo é responsável por um serviço de transporte de longo curso, vencendo grandes distâncias em um menor espaço de tempo com uma velocidade de cruzeiro

superior aos demais. Vale ressaltar que com o advento do setor aéreo foi permitido que um maior número de pessoas chegasse a destinos mais longes de seu local de origem impulsionando o turismo e estreitando as relações entre os povos. Por todas as suas características este modo se tornou muito importante uma vez que trespassa barreiras não alcançadas pelos demais. Além disso, com a popularização do transporte aéreo através do surgimento das empresas de modelo *low cost/low fare* um número maior de pessoas pôde ter acesso a este modo de transporte (DOGANIS, 2005).

O estudo é inovador colaborando com a comunidade acadêmica e com as cadeias produtivas dos setores aéreo e turístico, além de ter seu cunho social tratando da garantia de direitos humanos.

1.2. Objetivos

O objetivo principal dessa dissertação é analisar a importância do acesso de turistas com necessidades especiais ao transporte aéreo como parte do processo de inclusão social. Para tanto, o trabalho propõe que se conheça e entenda as experiências de vôo e no ambiente aeroportuário de um destes grupos, as pessoas com deficiência física, avaliando-as sob a sua percepção.

Como objetivos específicos do trabalho ressaltam-se: realizar uma revisão bibliográfica sobre os assuntos turismo, transporte aéreo e estudos sobre as necessidades especiais. Além disso, deseja-se evidenciar a importância do turismo e do transporte aéreo para a inclusão social de PNE. Num segundo plano, pretende-se ainda analisar as legislações brasileira e internacional que defendem o acesso de pessoas com necessidades especiais ao turismo e aos transportes. Por fim, através da compreensão das experiências de vôo, quer-se entender as reais necessidades deste público e as melhorias que devem ser feitas no sistema.

1.3. Metodologia

A metodologia utilizada para a realização deste trabalho é a revisão bibliográfica e pesquisa qualitativa por meio de estudos exploratórios. As referências pesquisadas estão disponíveis em publicações de revistas científicas nacionais e internacionais, relatórios de governo, materiais disponíveis em *websites* de organizações não

governamentais, companhias aéreas, aeroportos e órgãos ligados aos governos, além de livros e pesquisas de mercado. A bibliografia analisada trata dos assuntos turismo, transporte aéreo, inclusão social e das questões envolvendo as PNE.

A pesquisa qualitativa é utilizada para o desenvolvimento dos capítulos finais da dissertação, que tratam das experiências de vôos de PNE. Basicamente, este tipo de pesquisa é apropriado quando o assunto pesquisado é complexo, de natureza social, e quando é importante para o trabalho o entendimento dos contextos social e cultural do problema. Além disso, o método permite uma imersão maior do pesquisador no ambiente pesquisado com uma abordagem interpretativa dos dados coletados. Podem ser tratados como dados qualitativos, por exemplo, as citações diretas de experiências vividas pelas pessoas, a transcrição de entrevistas e a descrição mais detalhada de fenômenos e comportamentos (DIAS, 2000). Os métodos de coleta de dados utilizados nesse trabalho são detalhados no capítulo cinco.

1.4. Estrutura do Trabalho

O tema da acessibilidade de turistas com necessidades especiais ao transporte aéreo estará entrelaçado com todos os demais assuntos tratados nesta tese. Este trabalho é constituído de sete capítulos, incluindo a “Introdução” (cap. 1) e “Referências Bibliográficas” (cap. 7).

No capítulo 2, “Turismo e Transporte Aéreo”, definem-se os conceitos chaves relacionados à interface entre o turismo e os transportes, dando destaque especial para a importância do modo aéreo para a realização de atividades turísticas.

O capítulo 3, “Turismo e Transporte Aéreo como Forma de Inclusão Social”, traz os principais conceitos que tratam das pessoas com necessidades especiais além de fornecer uma compreensão histórica das dificuldades encontradas pelas PNE. Aborda-se também as características do serviço de transporte aéreo e enfatiza-se a importância de todo tipo de adaptações necessárias por parte de companhias aéreas e terminais aeroportuários no atendimento de PNE. Além disso, as atividades de turismo e transportes são abordadas como indutores do processo de inclusão social deste nicho de mercado.

No capítulo 4, “Direitos das Pessoas com Necessidades Especiais”, abordam-se as leis, decretos e normas brasileiras específicas dos setores de turismo, transportes e,

especificamente, do modo aéreo, que garantem a acessibilidade ao serviço, realizando ainda um comparativo com a legislação em prática em alguns dos países com maior demanda no setor de turismo internacional.

“Experiências de Vôo de Pessoas com Deficiência Física” é o título do capítulo 5. Neste capítulo são realizadas pesquisas de cunho exploratório e qualitativo, em parceria com organizações não governamentais, a fim de entender as experiências de vôo de pessoas com deficiência física abordadas pela ótica delas mesmas. São apresentados ainda a metodologia utilizada, os resultados obtidos e suas análises.

O capítulo 6, “Conclusões e Recomendações Gerais” é o encerramento dessa dissertação e apresenta as discussões finais sobre o assunto tratado.

2. TURISMO E TRANSPORTE AÉREO

O capítulo dois apresenta definições de uma série de conceitos utilizados no decorrer deste trabalho. A primeira parte trata das relações históricas e conceituais entre o turismo e os transportes. Fica evidenciado como o desenvolvimento tecnológico dos meios de transportes serviu para a consolidação do que hoje se tem como atividade turística.

Os conceitos utilizados para definir o turismo possuem diferentes focos, representando os interesses daqueles que o estão conceituando, seja o mercado, sejam organizações governamentais ou a academia. Para os acadêmicos é interessante que o turismo seja conceituado de forma holística, envolvendo todos os seus vértices e especificidades. A necessidade de que o turista se desloque do seu local de origem até o destino visitado é comum em qualquer definição encontrada de turismo. Portanto, se sem deslocamento não há turismo, não há turismo sem transportes.

Em seguida é evidenciada a importância do transporte aéreo para o turismo. A aviação possibilitou grandes ganhos para a atividade turística impulsionando o tráfego de turistas internacionais e o turismo de massa. São apresentados dados estatísticos que comprovam a estreita relação entre esses mercados, no Brasil e no mundo.

2.1. Turismo e Transportes: Transportes Turísticos

O turismo, atividade responsável por grande parte do fluxo de passageiros que movimentam o mercado de transporte aéreo mundial, é uma atividade que se faz presente desde os tempos mais remotos. Historicamente, as pessoas sempre se deslocaram de um local ao outro por diversas motivações. Na Grécia Antiga, por exemplo, os gregos tinham as atividades de desporto como fundamentais e um dos movimentos que mais se destacam eram os que realizavam para assistir aos Jogos Olímpicos que aconteciam a cada quatro anos na cidade de Olímpia. Nas Idades Média e Moderna os deslocamentos são marcados por um caráter de peregrinação religiosa, cuidados com a saúde nas estâncias termais além das viagens chamadas de *Grand Tour* caracterizadas por serem longas, de três a cinco anos, com o objetivo de finalizar e complementar os estudos dos jovens aristocratas.

A Revolução Industrial trouxe consigo as idéias de ócio e tempo livre que se tornavam cada vez mais presentes na vida da burguesia. Além disso, a invenção do maquinário a vapor fez uma grande revolução nos transportes substituindo a tração animal pelas locomotivas a vapor, facilitando o deslocamento das pessoas. O turismo moderno tal como vemos atualmente surge somente em 1840 quando o inglês *Thomas Cook* promoveu a primeira viagem organizada da história. Este homem, responsável por inúmeras inovações no turismo, conseguiu fretar um trem com tarifas reduzidas conduzindo cerca de 500 pessoas à cidade de *Leicester*, na Inglaterra. Em 1851, Cook fundou a primeira agência de viagens do mundo, a *Thomas Cook and Sons*, colaborando para que as viagens se tornassem cada vez mais populares (acessíveis a classe trabalhadora e a classe média) e padronizadas assemelhando-se a uma produção fordista.

É possível traçar um paralelo entre marcos da história dos transportes e a história do turismo. O quadro 1 mostra que o desenvolvimento da atividade turística sempre esteve muito atrelado ao aperfeiçoamento e modernização dos meios de transporte e assim o é até os dias de hoje. O advento do transporte aéreo, por exemplo, possibilitou que os turistas chegassem a lugares mais distantes num menor espaço de tempo colaborando, assim, para o desenvolvimento dos turismos internacional e massivo (PAOLILO e REJOWSKI, 2002).

Segundo BENI (2003), o produto turístico atual é caracterizado por uma série de serviços que podem ser classificados como: receptivos (atividades de hotelaria e extra-hoteleiras), de alimentação, **de transporte**, serviços públicos e serviços de recreação e entretenimento na área receptora. Fica claro, portanto, que o turismo é formado por uma cadeia de serviços que se complementam dentro de um sistema, porém, como definir tal atividade?

Na academia e no mercado é possível perceber três tendências distintas para a conceituação do turismo: econômica, técnica e holística. As definições econômicas são aquelas que reconhecem somente os impactos econômicos ou empresariais da atividade turística. Um exemplo seria a definição utilizada pelo Departamento Australiano de Turismo e Recreação em 1975, citada em BENI (2003), que dizia que o turismo é uma indústria identificável por compreender um amplo corte transversal de atividades componentes como a provisão de transporte, alojamento, recreação, dentre outros serviços. Assim, o turismo era tratado como uma indústria geradora somente de divisas.

Quadro 1: Relação entre história dos transportes e história do turismo.
Fonte: Adaptado de PAOLILLO e REJOWSKI (2002).

Período	Marcos da história dos transportes	Marcos da história do turismo
Meados do Século XIX ao início do século XX	Desenvolvimento do transporte ferroviário.	Origem do turismo organizado. Surgimento das agências de viagem. Turismo marítimo transcontinental.
Antes e depois da Primeira Guerra Mundial	Desenvolvimento do transporte marítimo	Desenvolvimento dos cruzeiros marítimos. Turismo de luxo.
Após a Segunda Guerra Mundial até 1973	Desenvolvimento do transporte aéreo	Desenvolvimento do turismo internacional. Contribuição ao desenvolvimento do turismo de massa.
	Desenvolvimento do transporte rodoviário	Desenvolvimento do turismo massivo organizado. Desenvolvimento do turismo doméstico.
A partir de 1973	Recuperação e modernização dos transportes. Intermodalidade dos meios de transporte. Informatização e desenvolvimento tecnológico dos meios de transporte.	Consolidação do turismo massivo rodoviário, ferroviário e aéreo. Retomada do desenvolvimento de cruzeiros marítimos. Desenvolvimento do turismo aéreo de longa distância. Integração e uso de vários meios de transporte nas viagens turísticas.

As definições técnicas são oriundas de organizações governamentais que tinham o objetivo de controlar o tamanho do mercado turístico. Para tanto, necessitavam de uma definição de turistas a fim de diferenciá-los dos outros viajantes. A Organização Mundial do Turismo, em 1968, passou a adotar as definições de turistas e excursionistas já propostas pelas Nações Unidas alguns anos antes. A diferença entre os dois termos se dá, basicamente, pelo tempo de permanência do visitante no destino onde aquele que fica menos de 24 horas é chamado de excursionista e os demais são turistas.

Por fim, as definições holísticas, têm sua origem na academia e procuram abranger a essência total da atividade. O pesquisador Jafar Jafari propõe uma definição desta categoria para o turismo dizendo que este é o estudo do homem fora do seu local de residência, da indústria que irá satisfazer as suas necessidades e dos conflitos que ambos gerarão sobre os diversos ambientes: físico, econômico e sociocultural da área receptora (BENI, 2003).

Como apresentado, o turismo é um fenômeno com um grau de complexidade razoável para se desenvolver uma definição precisa e que abranja todas as suas especificidades. Além disso, é uma área que permite abordagens interdisciplinares e

multidisciplinares dificultando ainda mais o seu entendimento por completo. Entretanto, de acordo ainda com BENI (2003), as mais diversas noções do Turismo possuem características comuns entre elas que podem ser destacadas: o objeto do turismo, traduzido no equipamento receptivo e no provimento de produtos e serviços que satisfaçam as necessidades do turista; a temporalidade, como exposto nas definições técnicas de turismo; a permanência fora do domicílio e; por último, a viagem ou deslocamento, elemento de muita importância ao se tratar de transporte aéreo uma vez que o turismo não existe sem um deslocamento de ida e volta.

A importância dos transportes para o turismo é tanta que o mesmo é visto como parte dos três fundamentos principais dessa atividade. Segundo LAMB e DAVIDSON (1994) *apud* PAGE (1999), a atividade turística é formada por três componentes: o produto turístico, a demanda disponível para estes produtos e os sistemas de transporte. Além disso, sabe-se que muitas vezes a experiência de transporte é tida como a própria experiência turística, como nos cruzeiros marítimos e nos trens turísticos.

Definidas a importância e as relações entre os setores de transporte e turismo chega-se ao conceito de transportes turísticos. Grande parte dos estudiosos da área aborda este tema sob a ótica da teoria dos sistemas. PAOLILO e REJOWSKI (2002) também o fazem e citam que o sistema de transportes turísticos nada mais é que a estrutura formada por um conjunto de serviços e equipamentos de um ou vários meios de transporte que possibilitem o deslocamento de turistas e viajantes de uma origem a um destino e dentro dos mesmos. PALHARES (2002), por sua vez, não cita a teoria dos sistemas, entretanto, sua definição é bastante parecida com a anterior acrescentando a interligação de destinos turísticos entre si. PAGE (1999) sintetiza estas idéias e afirma que os transportes turísticos devem preencher três diferentes necessidades dos turistas: o deslocamento entre a origem e o destino principal, o transporte entre destinos e as viagens dentro dos próprios destinos com a utilização de diversos modos.

Uma das grandes responsabilidades dos transportes ao turismo é o efeito que problemas ocasionados pelos mesmos podem inferir na qualidade do produto turístico como um todo. Problemas como a má prestação dos serviços e longos atrasos, por exemplo, podem afetar a percepção do turista em relação a sua viagem de uma forma geral (LAMB e DAVIDSON *apud* PAGE, 1999). Dessa forma, é importante que os gestores da área de transportes entendam tal relação uma vez que uma imperfeição

no serviço prestado atingirá não somente o seu negócio, mas o sistema da atividade turística de forma mais ampla.

Ao viajarem os turistas exigem e esperam obter um serviço prestado com segurança, confiabilidade e eficiência. A demanda por produtos turísticos envolve pessoas com características individuais, como é o caso das PNE que buscam os mesmos atributos em uma viagem. Entretanto, sabe-se que para que tais objetivos sejam atingidos no caso de viagens de PNE são necessárias algumas adaptações aos produtos/serviços.

Essa dissertação volta-se para a análise de somente um destes momentos - a necessidade de deslocamento entre uma cidade de origem a um destino turístico principal através de um modo de transporte específico, o aéreo.

2.2. Importâncias do Modo Aéreo para o Turismo

A vontade do homem em querer voar é algo que impera desde muitos séculos atrás. Pode-se citar como exemplo, a experiência de Leonardo da Vinci entre os séculos XIII e XIV que chegou a esboçar projetos de equipamentos voadores, e que chegou ainda a mencionar que no futuro, com materiais e meios de propulsão mais modernos, o homem chegaria a voar.

Os primeiros meios que os homens utilizaram para voar foram os balões, tendo seu primeiro projeto de sucesso desenvolvido por dois irmãos franceses, os *Montgolfier*, em 1783. Enquanto isso, vários outros cientistas e pesquisadores continuavam pensando em um artefato que fosse mais pesado que o ar. Entretanto, o sucesso destas experiências só veio um pouco mais tarde, já no século XVII com planadores que realizaram mais de 2.000 vôos entre os anos de 1891 e 1896. Em seguida vieram os dirigíveis e os aeroplanos (ESPIRITO SANTO JR. e PALHARES, 2003).

A aviação comercial tem seu início entre os anos de 1910 e 1914 quando uma empresa conhecida na época como *Delag* operava com uma frota de 04 dirigíveis e fazia o transporte regular de passageiros, sem horários programados, entre a cidade de *Friedrichshafen* e outras cidades alemãs.

Veio então a Primeira Guerra Mundial e serviços como esses da *Delag* foram cancelados. Entretanto, a Guerra trouxe consigo uma nova era de aeronaves fazendo com que a aviação comercial tivesse um impulso. Com relação ao serviço aéreo

internacional regular, este foi lançado pela primeira vez no dia 25 de agosto de 1919 pela companhia *Air Transport & Travel* Ltd. ligando Londres a Paris. (ESPIRITO SANTO JR. e PALHARES, 2003)

Há quatro conquistas da década de 1920 que foram as reais impulsionadoras da aviação comercial. São elas: a travessia do Atlântico Sul, o vôo exploratório tríplice, o vôo Lindbergh sobre o Atlântico Norte e a travessia do Oceano Pacífico. Além disso, a partir da década de 1950 acontece uma revolução com o surgimento de aviões maiores como os Boeing 707, Douglas DC-08 e um pouco mais tarde os Boeing 747.

Com a modernização das aeronaves e do transporte aéreo regular como um todo surge a necessidade de terminais organizados que pudessem receber estes aviões e ao mesmo tempo acolher seus passageiros para o embarque e desembarque.

Em termos estatísticos o transporte aéreo é um dos grandes responsáveis pelo transporte de turistas ao redor do mundo. De acordo com dados da OMT (Organização Mundial do Turismo), este modo foi responsável por transportar 47% dos turistas internacionais que viajaram no ano de 2007, conforme visualizado no gráfico 1.

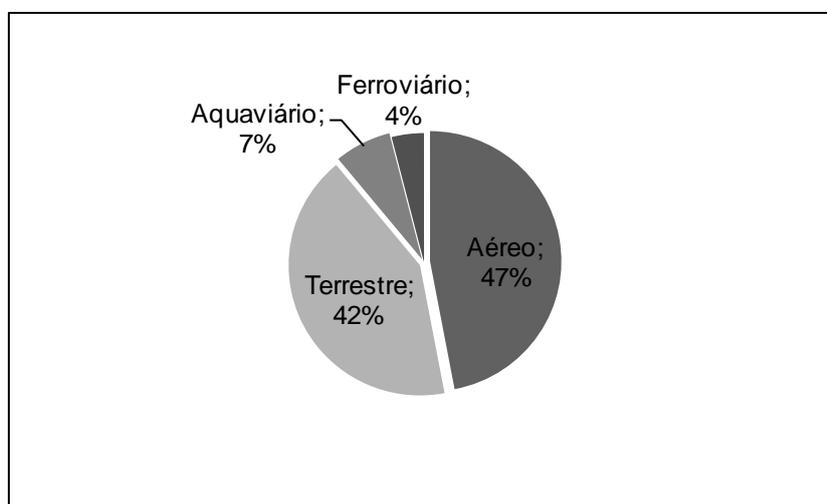


Gráfico 1: Turismo mundial conforme Meio de Transporte, 2007.
Fonte: OMT, 2008.

Quando tratamos do turismo doméstico no Brasil percebe-se uma diferença nesse quadro. O gráfico 2 mostra que no ano de 2005, o meio de transporte mais utilizado pelos turistas em viagens domésticas, com origem e destino dentro do próprio Brasil, foi o rodoviário que, na pesquisa realizada pelo Ministério do Turismo em 2007 foi dividido em várias categorias. O modo aéreo foi responsável por somente 12% das

viagens realizadas. Tal discrepância certamente se deve à não popularização do transporte aéreo no Brasil que ainda caminha a passos curtos para um transporte aéreo com tarifas mais acessíveis. Importante ressaltar que em um país de dimensões continentais como o Brasil, com grandes distâncias a serem percorridas, o modo aéreo deveria ocupar um espaço maior neste mercado.

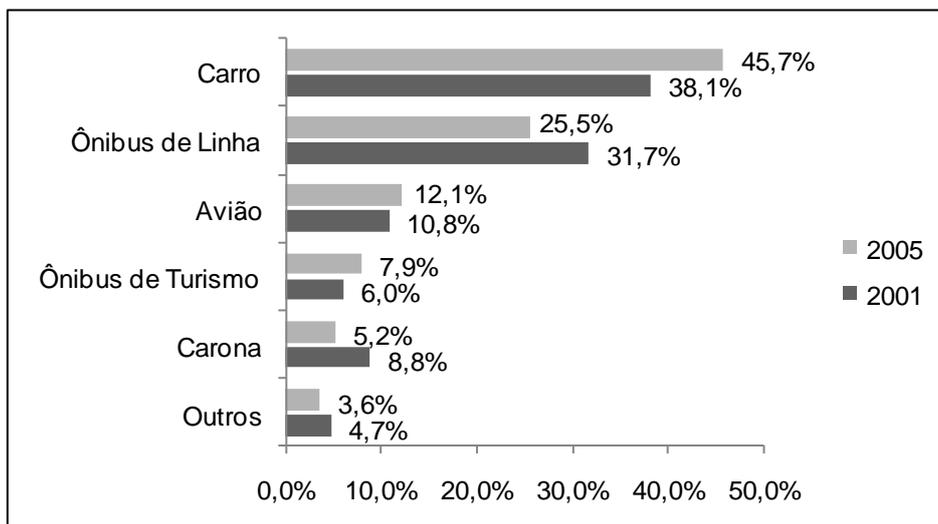


Gráfico 2: Turismo Doméstico no Brasil – Meio de Transporte, 2001 e 2005.
Fonte: Ministério do Turismo, 2007.

Ainda relativo ao turismo doméstico, dados do mesmo estudo do Ministério do Turismo demonstram grande diferença no uso do transporte aéreo conforme a região de destino.

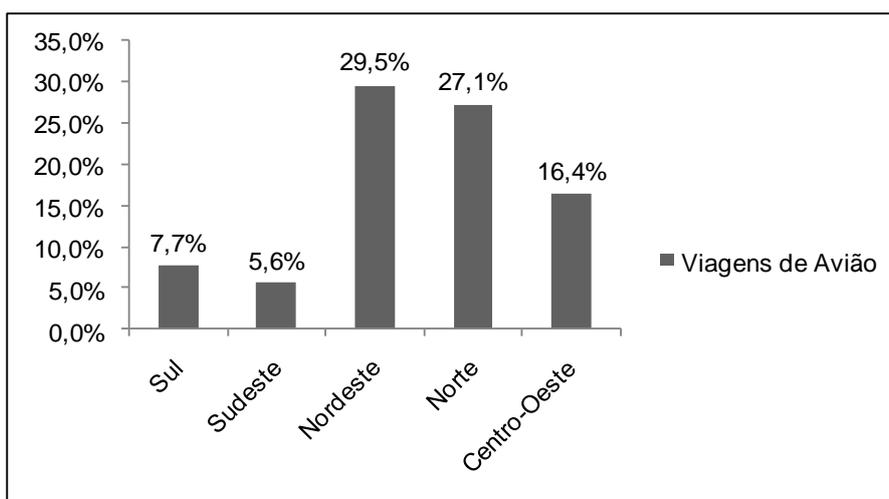


Gráfico 3: Viagens de avião conforme região de destino, 2005.
Fonte: Ministério do Turismo, 2007.

O gráfico 3 evidencia que por serem regiões mais longes dos grandes centros emissores de turistas (sul e sudeste do Brasil) e de mais difícil acesso por outros meios de transporte, as regiões nordeste, norte e centro-oeste apresentam certa dependência do modo aéreo. Já no sul e sudeste do País, grande parte dos turistas são oriundos das próprias regiões e, por isso, utilizam na sua maioria os carros próprios e ônibus de linha para vencer distâncias menores.

Já no turismo internacional os dados revelam grande destaque do modo aéreo na chegada de turistas ao Brasil. O Anuário Estatístico 2007 da EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo) mostra que mais de 73% dos visitantes estrangeiros chegaram ao Brasil por via aérea no ano de 2006. Tal resultado é bastante óbvio considerando as grandes extensões percorridas por estes turistas. Segundo ainda a mesma pesquisa grande parte dos turistas que vêm ao Brasil são provenientes da América (com destaque para a América do Sul) e Europa.

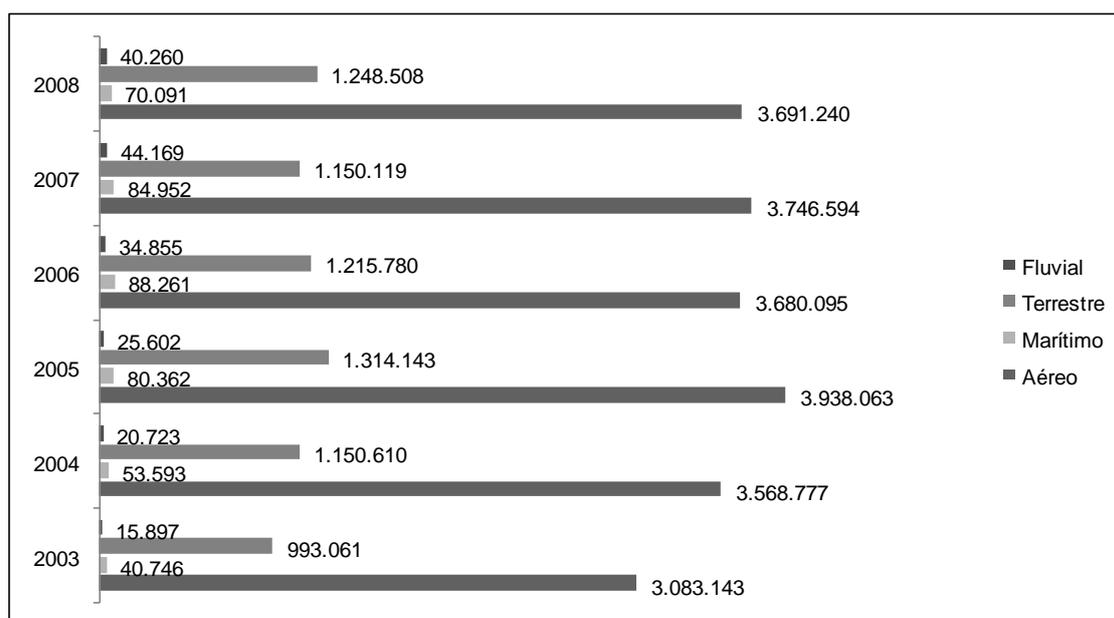


Gráfico 4: Chegada de Turistas Internacionais no Brasil (2003-2008)
Fonte: EMBRATUR, 2008; EMBRATUR, 2006; EMBRATUR, 2004.

Com a análise dos dados estatísticos pode-se dizer que o turismo atual não se desvincula do transporte aéreo e vice-versa. Ambas as atividades são em grande parte dependentes umas das outras. O turismo gera demanda para o mercado da aviação assim como este mercado disponibiliza seus serviços para os clientes dos produtos turísticos ocasionando uma estreita relação entre eles.

As relações existentes entre os setores aéreo e turístico podem ser explicadas pelos conceitos provenientes da área de marketing: *Business to Business* (B2B) e *Business to Consumer* (B2C). As relações B2B são definidas por mercados que adquirem serviços ou produtos que serão utilizados na produção de outros produtos ou serviços que serão oferecidos a outros mercados. Já o conceito de B2C abrange o relacionamento entre o produtor e o consumidor final (KOTLER e PFOERTSCH, 2006). As principais diferenças entre essas abordagens de marketing são que as empresas que trabalham sob o modelo B2B possuem um menor número de clientes, porém com um maior volume de vendas por cliente.

Entre a indústria do turismo e o transporte aéreo existem uma série de relações *Business to Business* e *Business to Consumer*. A figura 1 demonstra cada situação que envolve os dois setores. No turismo as relações B2C são facilmente identificadas até mesmo por pessoas mais leigas. Os clientes têm acesso direto às companhias aéreas, às agências de viagem e aos operadores e consolidadores de turismo, exemplificando uma relação B2C tradicional deste setor.

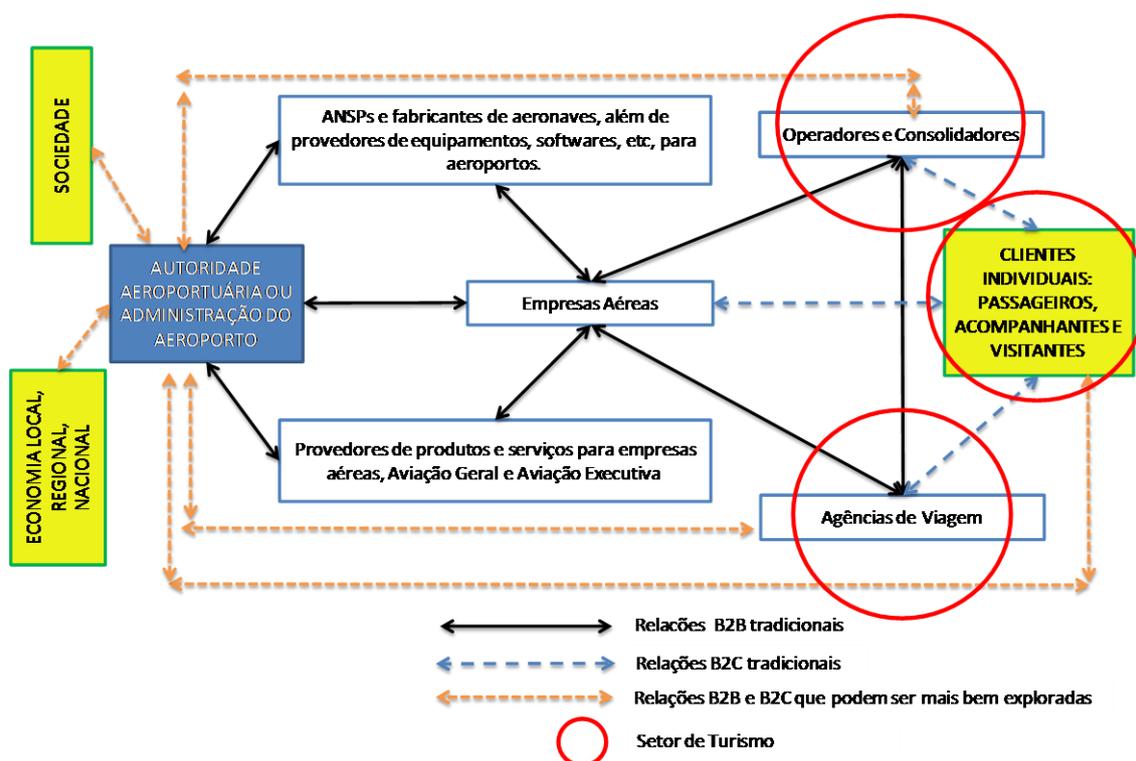


Figura 1: Aeroportos, seus clientes e atores influentes: Relações B2B e B2C atuais e potenciais em administrações multiplicadoras.
 Fonte: INSTITUTO CEPTA, 2009.

Para que o cliente final tenha à sua disposição o produto ou serviço são necessárias diversas transações e relações B2B. As empresas aéreas possuem uma estreita

ligação com o *trade* turístico através dos operadores, consolidadores e dos agentes de viagem, que tradicionalmente são os intermediários entre o passageiro e a companhia aérea. Para oferecer seus serviços essas companhias ainda dependem de produtos comercializados por fabricantes de aeronaves, empresas de *catering*, provedores de equipamentos e softwares, dentre outros. Dentro ainda do setor aéreo encontram-se as autoridades aeroportuárias que oferecem serviços para companhias aéreas e também adquirem produtos e serviços de outras empresas como as ANSPs (*Air Navigation Service Provider* – Provedor de Serviço de Navegação Aérea), fabricantes de equipamentos e softwares para aeroportos etc.

Entretanto, há várias relações B2B e B2C que poderiam ser mais bem exploradas na interface entre turismo e transporte aéreo. Observa-se que a relação entre o cliente individual e as administrações aeroportuárias deveriam ser revistas, uma vez que este é o cliente final do serviço prestado por elas. Há a necessidade cada vez maior de que o provedor dos serviços aeroportuários conheça melhor o perfil e as necessidades dos seus clientes. Para que isto aconteça é preciso que a pessoa que utiliza os aeroportos, seja ele passageiro, visitante, acompanhante, admirador de aeroportos e aeronaves, seja visto como um cliente e não como um mero usuário dos serviços. Assim, pode-se dizer que esta seria uma relação B2C que ainda há muito que ser explorada.

Para que o turista portador de necessidades especiais tenha um melhor acesso ao turismo e ao transporte aéreo, é indispensável que estes setores possuam uma relação mais próxima com estes clientes a fim de perceber quais são as reais dificuldades de cada modalidade de deficiência (permanente ou temporária, como será visto adiante). Entretanto, isso somente será uma realidade quando o mercado passar a enxergar essa fatia da população como consumidores e clientes de seus produtos e serviços, com suas necessidades específicas, e não mais como pessoas marginalizadas da sociedade que precisem de favores para que possam ter uma vida mais próxima da normalidade.

A prática de atividades de turismo e transportes para PNE requer uma abordagem sistêmica em seu planejamento e execução (CAVINATO e CUCKOVICH, 1992). Apesar de ser um segmento de mercado significativo para a indústria do turismo, esta demanda potencial sempre foi excluída na sociedade e o próximo tópico trata das condições históricas enfrentadas pelas PNE.

3. TRANSPORTE AÉREO E TURISMO COMO FATORES DE INCLUSÃO SOCIAL

3.1. Conceitos Relacionados às Necessidades Especiais

Os conceitos relacionados às pessoas com necessidades especiais (PNE) estão usualmente interligados a organismos internacionais que discutem o assunto como a OMS (Organização Mundial de Saúde) e a ONU (Organização das Nações Unidas). A ONU, somente em 1975 publicou a Declaração dos Direitos do Deficiente com o objetivo de que este documento seja utilizado como base comum para a proteção de tais direitos. Assim, a organização define as “pessoas deficientes” como aqueles cidadãos que são incapazes de garantir por conta própria as necessidades de uma vida normal, individual e social, por conta de uma deficiência (ONU, 1975). A partir dessa ação da ONU diversos outros organismos internacionais foram incentivados a não somente conceituar, mas também quantificar as deficiências.

A título de classificação e conceituação categoriza-se a pessoa portadora de deficiência nos seguintes termos (ANAC, 2007):

- a) Deficiência Física: modificação total ou parcial de um ou mais partes do corpo humano que possa prejudicar a função física podendo se apresentar de diversas formas tais como a paraplegia (perda dos movimentos dos membros inferiores), paraparesia, monoplegia, tetraplegia (perda dos movimentos superiores e inferiores), tetraparesia, amputação, nanismo, dentre outras. Não são incluídas aqui as deformidades estéticas e nem aquelas que não comprometam o desempenho de funções;
- b) Deficiência Auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis ou mais comprovada por audiograma nas seguintes frequências: 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;
- c) Deficiência Visual: caracterizada pela cegueira em que a acuidade visual seja igual ou menor que 0,05 no menor olho, com a melhor correção óptica; baixa visão caracterizada por acuidade entre 0,3 e 0,05; casos em que a somatória da medida de campo visual for igual ou menor que 60 graus ou ainda quaisquer ocorrências simultâneas das condições acima;
- d) Deficiência Intelectual: caracterizada por pessoas que possuem um funcionamento intelectual inferior à média detectada anterior aos dezoito anos

e deficiências relacionadas a duas ou mais das seguintes áreas de habilidades adaptativas: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho;

- e) Deficiência Múltipla: Ocorrência de duas ou mais deficiências ao mesmo tempo.

Entretanto, entende-se por PNE não somente os portadores de deficiências. Incluem-se ainda a esse conceito os segmentos populacionais formados por pessoas da terceira idade, mulheres grávidas e pessoas com deficiências temporárias (AGUIRRE *et al*, 2003). Em suma, pessoas que estejam enfrentando barreiras sociais que limitam suas ações temporariamente necessitando de atenção diferenciada (GOULART, 2007).

Muito se questiona sobre a terminologia utilizada para tratar de pessoas que apresentam algum tipo de deficiência. As diferenças entre os conceitos estão basicamente ligadas às épocas em que foram utilizados, havendo compatibilidade entre os termos utilizados e os valores em voga em suas determinadas sociedades. SASSAKI (2003a) realizou uma pesquisa traçando um panorama histórico da trajetória dos termos utilizados no Brasil. O estudo revelou que no início da história e durante séculos o principal termo utilizado era “os inválidos”, que era citado em romances, leis, dentre outros. Nesta época e, até meados do século XX, este termo ainda era utilizado e a pessoa que tinha deficiência era vista como um peso para a sociedade, sem nenhum valor - “os inválidos”.

A partir do século XX até aproximadamente a década de 1960 o termo predominante era “os incapacitados”. Inicialmente, a palavra tinha como significado indivíduos sem capacidade, porém, algum tempo depois passou a designar aquelas pessoas que tinham uma capacidade residual. Percebe-se um avanço da sociedade em perceber que a pessoa com deficiência poderia ter ainda uma capacidade residual.

Entre as décadas de 1960 e 1980 diversos termos foram utilizados: “os defeituosos”, “os deficientes” e “os excepcionais”. O primeiro indica, sobretudo, pessoas com deformidades principalmente físicas. O termo “deficientes” significava indivíduos com deficiências diversas, como física, intelectual, auditiva, visual ou múltipla que executavam suas funções básicas de maneira diferente das pessoas sem deficiência. Por fim, os “excepcionais” eram os indivíduos com deficiências intelectuais. Neste

ponto, a sociedade passa a utilizar estes três termos que enfatizam as deficiências e não as desvantagens causadas por elas, como anteriormente.

Em 1981 houve um movimento e uma pressão por parte das organizações de pessoas com deficiências para que a ONU desse o nome de “Ano Internacional das Pessoas Deficientes” ao ano citado. Assim, a palavra “deficientes” passou a ser usada como um adjetivo acrescentado da palavra “pessoas”. De 1988 a 1993, essas mesmas organizações rebateram este termo por acharem que “pessoa deficiente” significava que a pessoa inteira era deficiente. Assim, passou-se a utilizar o termo “portadores de deficiência”. Este termo teve grande importância e foi adotado em constituições, leis e políticas em vigor no campo das deficiências.

Atualmente e, desde 1990, uma expressão bastante utilizada é “portadores de necessidades especiais”, que surgiu para substituir a palavra “deficiência”, passando a ser um valor agregado não somente à pessoa com deficiência, mas também para outras pessoas como já citado anteriormente. Entretanto, termo preferido recentemente é “pessoas com deficiência” (SASSAKI, 2003a). Nesta dissertação dá-se a preferência pela utilização da expressão “portadores de necessidades especiais” por ser um conceito mais abrangente e, por isso, possibilita que se aborde um maior número de consumidores do turismo e do transporte aéreo.

A OMS faz uma classificação da conceituação de deficiência que serve como referencial para a área (AMIRALIAN *et al*, 2000). Assim, foi definida uma escala de deficiências de acordo com níveis de dependência, limitação e códigos que devem ser utilizados assim como o CID (Código Internacional de Doenças). Para tal classificação alguns termos foram definidos, tais como:

- *Deficiência*: perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente. Incluem-se nessas a ocorrência de uma anomalia, defeito ou perda de um membro, órgão, tecido ou qualquer outra estrutura do corpo, inclusive das funções mentais. Representa a exteriorização de um estado patológico, refletindo um distúrbio orgânico, uma perturbação no órgão.
- *Incapacidade*: restrição, resultante de uma deficiência, da habilidade para desempenhar uma atividade considerada normal para o ser humano. Surge como consequência direta ou é resposta do indivíduo a uma deficiência

psicológica, física, sensorial ou outra. Representa a objetivação da deficiência e reflete os distúrbios da própria pessoa, nas atividades e comportamentos essenciais à vida diária.

- *Desvantagem*: prejuízo para o indivíduo, resultante de uma deficiência ou uma incapacidade, que limita ou impede o desempenho de papéis de acordo com a idade, sexo, fatores sociais e culturais. Caracteriza-se por uma discordância entre a capacidade individual de realização e as expectativas do indivíduo ou do seu grupo social. Representa a socialização da deficiência e relaciona-se às dificuldades nas habilidades de sobrevivência.

Esta classificação proposta pela OMS permite concluir que pessoas com deficiência apresentam determinadas incapacidades que resultarão numa série de desvantagens em relação às pessoas que não apresentam deficiências. O quadro seguinte permite uma melhor visualização das distinções semânticas entre estes conceitos.

Quadro 2: Distinção semântica entre os conceitos.
Fonte: Adaptado de AMIRALIAN *et al*, 2000.

Deficiência	Incapacidade	Desvantagem
Da linguagem Da audição (sensorial) Da visão	De falar De ouvir De ver	Na orientação
Músculo-esquelética (física) De órgãos (orgânica)	De andar (locomoção) De assegurar a subsistência no lar (posição do corpo e destreza) De realizar a higiene pessoal De se vestir (cuidado pessoal) De se alimentar	Na independência física Na mobilidade Nas atividades da vida diária
Intelectual (mental) Psicológica	De aprender De perceber (aptidões particulares) De memorizar De relacionar-se (comportamento) De ter consciência	Na capacidade ocupacional Na integração social

Por conta de todos os problemas enfrentados pelas PNE como colocado anteriormente, é imprescindível que se tenha acessibilidade para que estas pessoas possam ter uma vida o mais próximo do normal. De acordo com o MINISTÉRIO DO TURISMO (2006), a acessibilidade é a condição básica para que uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida possa utilizar com segurança e autonomia, seja ela assistida ou não, de espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, edificações, transportes e meios de comunicação.

A acessibilidade pode ser vista ainda de forma mais ampla sendo analisada a partir de quatro direções: a educação, o trabalho, o meio físico e a vida social (AGUIRRE *et al*, 2003). A acessibilidade à educação parte do princípio fundamental de que todas as pessoas são educáveis. O acesso ao trabalho representa um grande ganho para as pessoas com deficiência que poderão ter o seu próprio sustento. A acessibilidade ao meio físico vai ao encontro da definição do Ministério do Turismo enfatizando a necessidade de suprimir barreiras arquitetônicas, urbanísticas e de transporte reconhecendo a necessidade de deslocamento das pessoas. Por fim, a acessibilidade à vida social que evidencia fatores menos visíveis, porém de grande relevância para o desenvolvimento de todos os cidadãos tais como a presença da família, o acesso a atividades culturais, recreativas e ao turismo.

Entretanto, as origens das barreiras encontradas por PNE estão calcadas em concepções culturais pelo entendimento daquilo que se determina como “diferente”. Assim, com a abolição destas barreiras visíveis esbarra-se com obstáculos mais intensos e intangíveis. Pode-se dizer que as barreiras culturais servem como base para a formulação das de tipo físico (AGUIRRE *et al*, 2003).

Para outros autores como MENDES (2008), SASSAKI (2003) e AGUIRRE *et al* (2003), as barreiras podem ainda ser classificadas em seis diferentes categorias. A primeira delas são as barreiras arquitetônicas que se referem ao estado físico de vias públicas e espaços de uso público e privado como os aeroportos. Essas barreiras dificultam ou impedem a circulação nesses espaços, por exemplo, pela ausência de rampas adequadas, pela existência de sanitários inacessíveis para determinado tipo de deficiência, dentre outros. A segunda categoria de barreiras são atitudinais. Aqui se concentram as atitudes preconceituosas em relação às pessoas com deficiência. O terceiro grupo são as barreiras comunicacionais envolvendo qualquer obstáculo que dificulte ou impeça a comunicação como a ausência de sinalização específica para cegos, por exemplo (MENDES, 2008).

As barreiras programáticas fazem parte da quarta categoria de barreiras e são aquelas provenientes de decretos, leis e normas que de alguma forma dificultam a utilização de serviços variados. A quinta categoria são as barreiras instrumentais tratando da dificuldade no uso de utensílios e ferramentas de trabalho. Por fim, a sexta categoria de barreiras são as metodológicas como treinamentos sejam exclusivos para pessoas com deficiência e não envolvam os demais empregados fazendo com que estes não as entendam (MENDES, 2008).

Assim, além da necessidade de se trabalhar a eliminação das barreiras físicas é preciso que a percepção e os valores da sociedade em geral estejam voltados para o conhecimento e aceitação do diferente para que possam conviver em harmonia, eliminando o preconceito. Com essa conquista pode-se pensar na completa inclusão social das pessoas portadoras de necessidades especiais, assunto do próximo capítulo que trata do transporte aéreo e do turismo como agentes facilitadores e indutores do processo de inclusão.

3.2. Condições Históricas de Pessoas com Necessidades Especiais

As condições históricas da compreensão sobre as pessoas com necessidades especiais (PNE) estão intimamente ligadas à organização das sociedades de suas devidas épocas e sua relação com esse segmento populacional. Na antiguidade, por exemplo, em que as atividades econômicas giravam em torno da agricultura, artesanato e pecuária, existia uma produção realizada por pessoas que eram totalmente dependentes dos “senhores” que eram exatamente os donos dos bens. Estes senhores exerciam um papel na sociedade e a eles lhe eram atribuídos uma série de valores que não eram conferidos às pessoas que não pertenciam a essa classe sendo vistos como subumanos. Interessante notar que a deficiência era inexistente nessa época como um problema, uma vez que ao se detectá-la a criança já era automaticamente abandonada até a morte, ou seja, não havia uma preocupação com o assunto (CORDE, 2007a).

Em relação a isso, o filósofo espanhol Sêneca afirmou o seguinte:

Matam-se cães quando estão com raiva; exterminam-se touros bravios; cortam-se as cabeças das ovelhas enfermas para que as demais não sejam contaminadas; matamos os fetos e os recém-nascidos monstruosos; se nascerem defeituosos e monstruosos, afogamo-los, não devido ao ódio, mas à razão, para distinguirmos as coisas inúteis das saudáveis (Sêneca *apud* Silva, 1986).

O cuidado com a pessoa com necessidades especiais passou a ser considerado somente na Idade Média, com o advento do cristianismo que atribuiu à este ser diferente não produtivo um status humano a partir do ponto de vista que este também era um possuidor de alma. Assim, seu extermínio não é mais aceitável e, gradualmente, as famílias e a própria igreja passam a assumir a custódia dessas pessoas. Entretanto, ainda assim a deficiência era vista como um fenômeno metafísico

e espiritual atribuído tanto a vontades divinas como pela possessão do demônio (CORDE, 2007a).

Um grande passo na compreensão da deficiência se deu com o advento da Revolução Burguesa, no século XV. Várias mudanças foram propostas por este período, dentre elas a queda das monarquias e da hegemonia da igreja, passou-se a aceitar a deficiência como um fenômeno biológico e não mais metafísico. Datam desta época os primeiros hospitais psiquiátricos construídos, porém com uma finalidade muito mais de confinamento que de tratamento das doenças. Estas práticas de confinamento aliadas à mudança da percepção das deficiências foram a base para o surgimento do primeiro paradigma que serviu para caracterizar as relações das sociedades ocidentais com as pessoas com deficiências: o paradigma da institucionalização, que nada mais é que a retirada dessas pessoas dos seus locais de origem e sua preservação em instituições residenciais segregadas chamadas de Instituições Totais (CORDE, 2007a).

As idéias de desigualdade e a aceitação do fato de que os indivíduos são diferentes entre si começam a aparecer com o fortalecimento do capitalismo comercial quando se iniciou o questionamento acerca da individualidade humana. Nas áreas médica e educacional, nos séculos XVII e XVIII as leituras sobre a deficiência aumentaram significativamente.

A situação no século XIX foi marcada pela estruturação de sistemas nacionais de ensino e escolarização para todos começando a se desenvolver a atitude de responsabilidade pública pelas necessidades de pessoas com deficiência. No século XX surge a questão da integração social das minorias, mais certo após as duas guerras. Com as grandes guerras, nos países mais atingidos pelas mesmas, um enorme número de pessoas passou a necessitar de assistência para que pudessem assumir uma ocupação rentável.

Com o passar dos anos começam a surgir normalizações que defendiam a vivência da pessoa com deficiência na sociedade mais ampla tendo condições e padrões o mais próximo possível da vida cotidiana das demais pessoas.

No Brasil, percebeu-se uma atenção do Estado para com as pessoas com deficiência com a criação de três instituições no século XIX por D. Pedro II, conforme descrito por CANCELLA (1994): o Asilo dos Inválidos da Pátria (com o objetivo de atender aos

deficientes da guerra do Paraguai), o Instituto dos Meninos Cegos (Benjamim Constant) e o Instituto dos Surdos-Mudos.

Atualmente em grande parte dos países existem leis que procuram garantir os direitos das pessoas com deficiência em todos os sentidos. Diversas instituições educadoras e sociais foram criadas para lutar pelos seus direitos e para garantir que essas pessoas tenham uma vida mais próxima do normal com independência e segurança.

3.3. Inclusão Social de Pessoas com Necessidades Especiais através do Turismo

Os estigmas envolvendo pessoas com necessidades especiais (PNE) são enormes. As sociedades, ao possuírem regras implícitas de um ideal, têm o poder de segregação dos indivíduos que não estejam de acordo com este ser ideal proposto. A valoração destas diferenças sociais é um dos grandes determinantes para que pessoas com deficiência ou com necessidades especiais sejam incluídas em um processo de exclusão e não convivam com os indivíduos ditos como “normais”, ou ainda, aqueles que não atendam ao modelo estabelecido.

Sendo assim, sabendo que o homem necessita estar inserido em relações sociais para o seu desenvolvimento, o isolamento ou a exclusão proporcionada àqueles que não são tidos como ideais de produtividade ou de convívio fará com que os mesmos não possam usufruir dos relacionamentos entre homem e sociedade (MENDES, 2008).

A inclusão das PNE junto à sociedade é bastante influenciada pelo meio social. Assim, a inclusão social foi definida por SASSAKI (2003b) de forma a considerar toda a sociedade e apontar a comunidade como responsável por possibilitar que estas pessoas possam conviver em harmonia através da adoção da acessibilidade em todas as situações de convivência. Basicamente, o que se defende com a filosofia da inclusão social é que se desenvolva uma sociedade que seja apropriada para acolher a todos, independente das diferenças de cada um.

A idéia de exclusão social, embora distinta, é comumente confundida com o conceito de pobreza. Entretanto, assumiremos a perspectiva de ROOM (1999) na qual as noções de pobreza estão radicalmente focalizadas nas questões econômicas e na falta de recursos financeiros para se ter acesso à sociedade, enquanto a exclusão

social se centra no relacionamento e na participação da pessoa enquanto indivíduo presente na sociedade.

Para BHALA e LAPEYERE (1997), existem três dimensões distintas e inter-relacionadas da exclusão social: (1) a dimensão econômica, envolvendo questões mais ligadas ao rendimento financeiro e ao acesso aos bens e serviços disponíveis na sociedade; (2) a dimensão social, abarcando conceitos como dignidade pessoal e sentimentos de pertencimento e participação social na comunidade e; (3) a dimensão política que traz três grupos de direitos de cidadania: civis (justiça, liberdade), políticos (direito de participação) e sócio-econômicos (igualdade de oportunidade). A falta de acessibilidade ao turismo pelas PNE pode assim constituir um aspecto propiciador da exclusão social.

Do ponto de vista do turismo, grande parte dos discursos sobre a inclusão social foram lapidados efetivamente a partir do amadurecimento do conceito de sustentabilidade na prática de atividades turísticas (SANCHO, 2007).

A Organização Mundial do Turismo (OMT) define o turismo sustentável da seguinte forma:

O desenvolvimento do turismo sustentável atende às necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro. É visto como um condutor ao gerenciamento de todos os recursos, de tal forma que as necessidades econômicas, sociais e estéticas possam ser satisfeitas sem desprezar a manutenção da integridade cultural, dos processos ecológicos essenciais, da diversidade biológica e dos sistemas que garantem a vida. (OMT, 2003)

O turismo sustentável não é visto como mais uma forma de se fazer turismo. Conforme SANCHO (2007), “todas as formas de turismo deveriam ser sustentáveis”. O planejamento do setor turístico deveria ter como compromisso central a introdução de práticas sustentáveis em meio a sua realidade capitalista.

Em 1996, em conjunto com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo e com o Conselho da Terra, a OMT divulgou a “Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo para o Desenvolvimento Sustentável”¹. Este documento aponta áreas de maior prioridade na implantação de programas para o desenvolvimento do turismo

¹ A “Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo para o Desenvolvimento Sustentável” teve como pano de fundo a Agenda 21 que foi aprovada durante a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento ocorrida no Rio de Janeiro, em 1992.

sustentável. Aos governos e representações das organizações da indústria turística foram apresentadas oito áreas, a saber, (FRAGA, 2003): (1) a avaliação da capacidade do quadro regulatório, econômico e voluntário para apoiar o desenvolvimento de políticas que viabilizem o desenvolvimento do turismo sustentável; (2) avaliação das implicações econômicas, sociais, culturais e ambientais das operações da organização/instituição, no sentido de examinar sua própria capacidade para atuar na direção da perspectiva de desenvolvimento sustentável; (3) treinamento, educação e formação da consciência pública, no sentido do desenvolvimento de formas mais sustentáveis de turismo e com o objetivo de viabilizar a capacidade necessária para execução de tarefas nessa direção; (4) planejamento para o turismo sustentável a partir do estabelecimento e implantação de medidas que assegurem o planejamento efetivo do uso do solo, que maximizem benefícios ambientais e sociais, e minimizem danos potenciais à cultura e ao meio ambiente; (5) promoção de intercâmbio de informações, conhecimento e tecnologias entre países desenvolvidos e em desenvolvimento que viabilizem o turismo sustentável; (6) fomento à participação de todos os setores da sociedade; (7) monitoramento para avaliação dos progressos alcançados frente as metas de turismo sustentável através de indicadores confiáveis, aplicáveis a nível local e nacional; (8) estabelecimento de parcerias que facilitem iniciativas responsáveis .

Outras oito áreas foram apontadas diretamente às empresas de viagens e turismo. São elas: (1) minimização do desperdício através da diminuição do uso de recursos e aumento da qualidade; (2) gerenciamento do uso de energia visando a redução do consumo e emissão de substâncias potencialmente poluentes da atmosfera; (3) gerenciamento do uso da água com vistas à manutenção da qualidade e eficiência no consumo; (4) gerenciamento de águas servidas e esgoto visando a conservação dos recursos hídricos e proteção da flora e fauna; (5) gerenciamento de produtos tóxicos e/ou perigosos promovendo a sua substituição por produtos menos impactantes ao meio ambiente; (6) gerenciamento do sistema de transportes com o objetivo de controlar emissões perigosas para a atmosfera e outros impactos ambientais; (7) planejamento e gerenciamento do uso do solo, no contexto da demanda de uso múltiplo e equitativo, tendo em vista o compromisso com a preservação ambiental e cultural, assim como com a geração de renda; (8) envolvimento de staff, clientes e comunidades nas questões ambientais (FRAGA, 2003).

As considerações apresentadas por este documento forneceram aos governos e ao *trade* turístico instruções importantes para que pudessem adotar práticas e ações que

objetivassem a minimização dos impactos negativos do turismo. Seguindo o caminho proposto pela Agenda, o turismo pode ser visto como indutor do processo de inclusão social, contribuindo para a diminuição das desigualdades sociais, preservando os recursos naturais e culturais além da melhoria na qualidade de vida tanto das comunidades locais quanto dos turistas.

A qualidade de vida é definida por SASSAKI (2003b), como o “conjunto de situações da vida humana que garantem a satisfação das necessidades de funcionalidade das pessoas e, em última análise, a felicidade”. A permissão para que as pessoas portadoras de necessidades especiais tenham acesso ao transporte aéreo e, por conseguinte, às atividades de turismo representa não somente um ganho em termos de qualidade de vida, mas também poderá ocorrer no processo de inclusão social. Assim, o conceito de qualidade de vida está muito próximo do movimento de inclusão.

A fim de criar um instrumento que pudesse avaliar a qualidade de vida sob uma perspectiva internacional a Organização Mundial da Saúde (OMS) constituiu um Grupo de Qualidade de Vida - Grupo WHOQOL (FLECK, 2000). A primeira tarefa do grupo foi a de chegar num consenso de uma definição de qualidade de vida. Para tanto, foram reunidos especialistas de várias partes do mundo que, finalmente, definiram a qualidade de vida como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.” (THE WHOQOL GROUP, 1995). Essa definição bastante ampla demonstra a complexidade do conceito e faz questão de relacionar o meio ambiente com aspectos físicos, psicológicos, nível de independência, relações sociais e crenças pessoais.

Segundo FLECK (2000), o método WHOQOL foi desenvolvido sob uma plataforma transcultural uma vez que envolvia a criação de um documento único que fosse utilizado em diferentes centros do mundo. Em conjunto com profissionais do mundo inteiro e após testes e aplicações de questionários pilotos foram desenvolvidas duas ferramentas: WHOQOL-100 e WHOQOL-bref.

O primeiro instrumento, WHOQOL-100, apresenta cem perguntas em relação a seis domínios diferentes, a saber: físico, psicológico, nível de independência, relações sociais, meio ambiente e espiritualidade/religiosidade/crenças pessoais. Cada um destes domínios é subdividido em facetas que totalizam 24 como observado no Quadro

3. Neste método cada uma das 24 facetas é analisada a partir de quatro questões além de outras perguntas gerais sobre qualidade de vida.

Quadro 3: Domínios e Facetas do WHOQOL.
Fonte: FLECK, 2000.

Domínio I – Domínio Físico
1. Dor e desconforto 2. Energia e fadiga 3. Sono e repouso
Domínio II – Domínio Psicológico
4. Sentimentos positivos 5. Pensar, aprender, memória e concentração 6. Auto-estima 7. Imagem corporal e aparência 8. Sentimentos negativos
Domínio III – Nível de Independência
9. Mobilidade 10. Atividades da vida cotidiana 11. Dependência da medicação ou de tratamentos 12. Capacidade de trabalho
Domínio IV – Relações Sociais
13. Relações sociais 14. Suporte (apoio) social 15. Atividade sexual
Domínio V – Meio Ambiente
16. Segurança física e proteção 17. Ambiente no lar 18. Recursos financeiros 19. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade 20. Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades 21. Participação em, e oportunidades de recreação/lazer 22. Ambiente Físico: (poluição/ruído/trânsito/clima) 23. Transporte
Domínio VI – Aspectos Espirituais/Religião/Crenças Pessoais
24. Espiritualidade/religiosidade/crenças pessoais

O segundo instrumento criado pelo Grupo de Qualidade de Vida da OMS, o WHOQOL-bref, surgiu pela necessidade de desenvolver um método que fosse mais breve e menos extenso que demandasse pouco tempo para o preenchimento. Pode-se dizer que este é uma versão abreviada do original (FLECK, 2000).

O WHOQOL-bref apresenta somente 26 questões, sendo que duas são gerais sobre qualidade de vida seguidas de uma pergunta sobre cada uma das 24 facetas que compõem o instrumento original (Quadro 3).

Do ponto de vista da inclusão de PNE no transporte aéreo e no turismo, várias das facetas citadas nos instrumento WHOQOL-100 devem ser trabalhadas. A mobilidade, abordada no domínio três, é um aspecto influenciador da participação social dessas pessoas. No domínio cinco dentre os aspectos inclui-se a participação em

oportunidades de recreação e lazer, contemplando a oportunidade ou não da realização de atividades de turismo e ainda neste domínio o acesso aos meios de transporte também são abordados. Assim, pode-se concluir que a restrição do acesso de PNE ao turismo e aos transportes influencia diretamente na qualidade de vida.

A integração de PNE é uma prática bastante utilizada. Entretanto, o significado da integração está na admissão, por parte da sociedade, da existência das desigualdades e na permissão de que pessoas que de alguma maneira consigam adaptar-se ao meio social sejam incorporadas a ele (MENDES, 2008). Três formas de integração são destacadas na sociedade (SASSAKI, 2005): A primeira forma é a simples inserção do indivíduo com necessidades especiais que possuem habilidades para utilizar os espaços físicos e sociais assim como seus programas e serviços sem a necessidade de nenhuma adaptação por parte da sociedade. A segunda forma trata da inserção de PNE que precisam de alguma adaptação no meio físico comum a todos. Já a terceira forma de integração é paradoxal ao separar esses indivíduos com a criação de subgrupos dentro da comunidade.

Essas formas de integração, por não exigir grandes alterações por parte da sociedade (pode-se dizer alterações físicas, mas também comportamentais e atitudinais), não satisfazem de forma plena os direitos destes indivíduos garantidos pela legislação apresentada no próximo capítulo. O resultado desse processo é o isolamento com a criação de associações e organizações não governamentais (ONGs) que defendem um tipo de deficiência específico e acabam por não lutar por uma causa coletiva. O isolamento social é ainda agravado com a criação de lugares específicos para PNE dificultando o contato com os demais.

Isto ocorre pelo fato de que o conceito de integração é um processo unilateral (MENDES, 2008) que prevê a inserção da pessoa que já esteja de alguma forma habilitada para o convívio em sociedade e para a utilização dos espaços físicos e dos serviços nele oferecidos. Assim, ressaltam-se as diferenças entre os conceitos de integração e inclusão social sintetizadas no Quadro 4.

Para que a discriminação seja atenuada e as PNE possam conviver harmoniosamente com os diversos grupos sociais exige-se um longo tempo de espera haja vista que esse processo depende de várias mudanças sociais. Sobre isso, Krippendorf (2000) diz que “a mudança só é efetiva quando se galgam todas as etapas, sendo que ela não pode ser forçada, e sim no máximo encorajada”.

Quadro 4: Síntese das diferenças conceituais entre Integração e Inclusão Social.
Fonte: Adaptado de MENDES, 2008.

INTEGRAÇÃO SOCIAL	INCLUSÃO SOCIAL
* Inserção parcial e condicional;	* Inserção total e incondicional;
* Pede concessões ao sistema;	* Exige rupturas no sistema
* Mudanças visando às pessoas com deficiência;	* Mudanças que beneficiam toda e qualquer pessoa;
* Contenta-se com transformações superficiais;	* Exige transformações profundas;
* Pessoas com deficiência se adaptam às realidades dos modelos que já existem na sociedade;	* Sociedade se adapta para atender às necessidades das pessoas com deficiência;
* Tende a disfarçar as limitações para aumentar as chances de inserção;	* Não quer disfarçar as limitações, porque elas são reais;
* A simples presença de pessoas com e sem deficiência no mesmo ambiente tende a ser suficiente para o uso do adjetivo integrador.	* Não se caracteriza apenas pela presença de pessoas com e sem deficiência em um mesmo ambiente.

Promover mudanças sociais em qualquer âmbito é muito difícil uma vez que as pessoas estão, em geral, acostumadas à prática de um estilo de vida cômodo. Alterar este estilo é algo que depende de muita força de vontade e entendimento da real necessidade dessa modificação. Os conceitos de inclusão social buscam justamente o encorajamento para que ocorra uma transformação da sociedade. Para tanto, fala-se na necessidade do conhecimento das diferenças para a concretização do processo de inclusão.

Nossa sociedade é marcada pelo modelo social da deficiência o que, em grande parte, impede a participação das PNE nos diversos sistemas sociais. Assim, para a conquista de respeito e da eliminação de barreiras frente à diferença é preciso que se crie uma atmosfera inclusiva (MENDES, 2008).

O modelo social da deficiência teve origem na década de 1970 e defende a afirmativa de que a deficiência é, na realidade, uma construção social que penaliza aquelas pessoas que não estão de acordo com os padrões esperados de aparência, comportamento e/ou produtividade econômica. Essa teoria fez com que as pessoas com deficiência entendessem que os mesmos não têm culpa por serem discriminados e excluídos socialmente (TREGASKIS, 2002). Mais do que isso, a responsabilidade da exclusão é voltada para uma sociedade repleta de normas que vem ao longo do tempo rigorosamente desenvolvendo e mantendo estruturas destinadas a criar um ambiente dócil e premiar aqueles que mais atendem aos modelos ideais de aparência e comportamento socialmente prescritos. DARCY (2002) ainda chega a afirmar que as pessoas com deficiência são um resultado da forma na qual a sociedade construiu o ambiente confrontado diariamente. Assim, o modelo social da deficiência não nega as

limitações do indivíduo, mas afirma que ela é um produto das barreiras socialmente construídas que excluem ou segregam pessoas com necessidades especiais da participação em atividades sociais integradas.

YAU *et al* (2004), desenvolveram um estudo a fim de identificar o processo para que PNE se tornem viajantes ativas. Foram entrevistadas 52 pessoas, dentre estas 28 apresentavam algum tipo de deficiência física e 24 com deficiência visual. Além das entrevistas individuais os autores realizaram atividades de *focus group* misturando indivíduos com diferentes tipos de deficiência.

Os participantes da pesquisa sugeriram ainda que o interesse em viagens em turismo é comum a todos e influenciado pelo desejo individual de explorar novos interesses, de aceitar riscos, de administrar as tarefas cotidianas, de procurar por ajudas no campo social e da aceitação da deficiência.

O portador de necessidades especiais deve estar atento a uma variedade de questões específicas antes de viajar para minimizar as chances de passarem por momentos constrangedores ou até mesmo de falta de segurança. O Quadro 5 revela os resultados da pesquisa, evidenciando os cinco estágios definidos pelos autores através da interpretação dos dados obtidos nas entrevistas.

Quadro 5: Etapas para se tornar turistas ativos.
 Fonte: Elaborado pelo autor baseado em YAU *et al* (2004).

<p>Estágio 1: Estágio Pessoal – Aceitação e Reintegração.</p> <p>Estágio caracterizado em geral pela aceitação da deficiência, particularmente se esta for adquirida. A aceitação é de grande relevância para a sua devida colocação diante da família, da comunidade e da sociedade. A primeira parte do processo é se enxergar como uma pessoa com necessidades especiais. Alguns participantes afirmaram que a realização de viagens a lazer não era uma prioridade durante este período de reabilitação e/ou durante o período de aprendizado de como ser independente nas suas atividades diárias. A disponibilidade de acompanhantes para viajar é um grande encorajador para que este indivíduo realize viagens podendo até exercer um papel motivador.</p>
<p>Estágio 2: Reconexão – Exploração para Futura Viagem.</p> <p>Este estágio representa uma integração onde o indivíduo começa a se estabelecer de forma mais plena na vida em comunidade. A reconexão pode ser um período de autoconhecimento, desenvolvimento pessoal e crescimento. Podem ocorrer algumas atividades de turismo já que o foco está na independência. As primeiras experiências expõem a pessoa a confrontar estereótipos em relação ao comportamento esperado de uma pessoa com necessidades especiais. Para evitar essa situação, a maioria viaja com familiares ou amigos ou adquirem um <i>tour</i> especializado.</p>
<p>Estágio 3: Análise de Viagem – Busca por Informação.</p> <p>Nesta etapa o turismo deixa de ser visto como um conceito abstrato e o pensamento é voltado para a busca por soluções práticas para os problemas envolvidos a fim de garantir uma experiência segura e divertida. Uma série de detalhes devem ser observados no período de planejamento da viagem tais como a identificação de acessibilidade em atrativos turísticos, sanitários, meios de hospedagem e transporte além da disponibilidade de assistência e a presença de acompanhantes. É de grande importância que este turista tenha acesso a este tipo de informação. Pessoas com necessidades especiais são extremamente fiéis às empresas que melhor atendem as suas expectativas.</p>
<p>Estágio 4: Jornada Física – Compensação e Compromisso.</p> <p>Pessoas com necessidades especiais devem fazer muitos compromissos e adotar um grande número de estratégias compensatórias para administrar sua experiência de viagem. Como exemplo pode-se citar a desidratação citada por alguns participantes que revelaram se desidrataram antes de um voo de longo curso para não precisarem utilizar os sanitários com muita frequência.</p>
<p>Estágio 5: Experimentação e Reflexão – Diferentes Gostos de Viajar.</p> <p>O último estágio é marcado pela experimentação e pela revelação dos diferentes gostos proporcionados por experiências únicas e desafiadoras. Uma experiência positiva motivará novas viagens, entretanto, uma experiência negativa afetará na decisão por atividades futuras. Ao passo que a pessoa se torna mais experiente ela aprenderá novas estratégias individuais para fazer da viagem um momento cada vez mais agradável. Escolhas limitadas ou problemas de acessibilidade podem fazer com que estes turistas tenham que optar por serviços/produtos mais caros que os normais o que pode ocasionar um gosto amargo. Outros sentidos desenvolvidos e diferentes focos podem proporcionar um gosto doce.</p>

Apesar de todas as dificuldades encontradas e do longo processo enfrentado pelas PNE para que se tornem viajantes ou turistas ativos, a prática dessas atividades é algo que instiga a vontade de todos e, inclusive dos portadores de necessidades especiais.

Para promover a inclusão social é preciso galgar avanços e garantir mudanças em diversas esferas. Possibilitar que essas pessoas sejam incluídas na realização de viagens e turismo bem como assumir a necessidade de que tenham acesso aos meios de transporte é um grande ganho. O próximo tópico trata das características de um

modo de transporte específico e com importância para o turismo já ressaltada: o transporte aéreo.

3.4. Inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais ao Transporte Aéreo.

Expostas a importância do turismo e dos transportes na inclusão social de pessoas com necessidades especiais (PNE), é preciso destacar as possibilidades existentes para a quebra das diversas barreiras encontradas no acesso ao transporte aéreo. Sabe-se que o rompimento destes obstáculos é imprescindível para a construção de uma vida digna.

Um dos grandes desafios da acessibilidade ou da falta de acessibilidade é desenvolver práticas inclusivas que permitam a convivência diária de pessoas com e sem deficiência nos mesmos espaços da sociedade. Somente este contato constante pode permitir que a coletividade se modifique e aceite os grupos excluídos. Assim, algumas das maiores barreiras encontradas no transporte aéreo de PNE (e que também podem ser vistas como ações necessárias para a melhoria do sistema) são as seguintes (UNITED NATIONS, 2003):

- Serviços de traslado para os aeroportos acessíveis;
- Pontos de encontro convenientemente localizados próximos às entradas;
- Serviços auxiliares adequados nos aeroportos (banheiros, telefones, bancos etc.);
- Sistema de informação de vôos acessível aos deficientes auditivos e visuais;
- Gestão da informação nas companhias aéreas sobre as necessidades de passageiros com mobilidade reduzida;
- Distância entre o check-in e o terminal de embarque;
- Custo extra para se viajar com um acompanhante;
- Perda da independência de viagem;
- Métodos de embarque e desembarque nas aeronaves;
- Treinamento do pessoal de terra na manipulação física de pessoas com deficiência;
- Localização de assentos;
- Disponibilidade de assentos com braços retráteis;
- Questões relacionadas com a saúde durante o vôo e diferenças de limitações;
- Falta de banheiros acessíveis;

- Regras e legislações sobre o transporte de equipamentos como baterias elétricas para cadeiras e balões de oxigênio;
- Extravio e danos aos equipamentos;
- Recuperação e identificação de bagagem;
- Treinamento de sensibilização do pessoal de terra para lidar com pessoas com necessidades especiais.

A seguir serão abordadas três estratégias utilizadas para a diminuição ou eliminação das barreiras mencionadas acima: desenho universal, *wayfinding* e os treinamentos.

3.4.1. Desenho Universal

Um dos conceitos que busca a construção de uma atmosfera inclusiva e um ambiente onde todos possam conviver harmoniosamente é o desenho universal. Segundo o *Institute for Human Centered Design – IHCD* (2009), o desenho universal é o projeto de ambientes, produtos, informações, comunicação e políticas que sejam utilizáveis pelo maior número de pessoas e operar numa vasta variedade de situações sem que para isso seja necessários alguma adaptação ou desenho especial. O conceito chamado também de projeto inclusivo, projeto para todos ou ainda projeto centrado no homem não é um estilo de design e sim uma orientação para que qualquer projeto se inicie com a responsabilidade da experiência do usuário ou consumidor.

O desenho universal tem sua evolução a partir da década de 1950 com uma atenção diferenciada para projetos voltados para pessoas com deficiências. Nesta época, nos Estados Unidos, Japão e Europa foram desenvolvidos projetos livres de barreiras para remover os obstáculos nos ambientes construídos. Entretanto, as concepções livres de barreiras ainda eram consideradas segregatórias e especiais. Na década de 1970, partes da Europa e Estados Unidos estavam começando a ir além da ênfase em soluções especiais adaptadas para os indivíduos com deficiências e passaram a utilizar a terminologia “projeto acessível”. Nesta mesma época o arquiteto americano Michael Bednar observou que a capacidade funcional para todos é realçada quando as barreiras ambientais são removidas. Assim, Bednar sugere a necessidade de projetos que fossem mais abrangentes e universais. Esse momento foi de grande relevância para que as discussões fossem voltadas para uma mudança de postura no ato de projetar que ampliaria a responsabilidade dos projetistas frente à sociedade igualitária desejada (IHCD, 2009).

No início da década de 1980 começaram a surgir no mundo as organizações de pessoas com deficiências que estavam prontas para a troca de experiências e conhecimento. Em 1987, nos Estados Unidos, o arquiteto Ron Mace começou a utilizar o termo “*Universal Design*”. A partir de 1990 este conceito passou a ganhar um número maior de seguidores e defensores e, assim, foram estabelecidos os sete princípios básicos do desenho universal (IHCD, 2009):

- 1) Uso Equitativo: O projeto não pode criar desvantagens ou estigmatizar nenhum tipo de usuário;
- 2) Uso Flexível: O projeto proporciona um largo alcance de preferências e habilidades individuais;
- 3) Uso Intuitivo e Simples: O uso do projeto deve ser fácil de entender, independente da experiência do usuário, dos seus conhecimentos, linguagem e grau de concentração;
- 4) Informação Perceptível: O projeto comunica a informação necessária ao usuário de forma efetiva independente das condições do ambiente e das habilidades sensoriais do usuário;
- 5) Tolerância ao Erro: O projeto minimiza os riscos e as conseqüências adversas de ações acidentais;
- 6) Baixo Esforço Físico: O projeto pode ser utilizado de maneira confortável e eficiente com o mínimo de fadiga;
- 7) Tamanho e Espaço para Acesso e Uso: Tamanho e espaço são apropriados para o uso, manipulação e acesso, independente do tamanho do corpo, postura ou mobilidade do usuário.

Entretanto, o próprio criador deste conceito reconheceu que o termo “universal” talvez não fosse o mais apropriado e poderia causar a impressão de ser mais uma promessa de um padrão impossível. Por mais que os projetistas estejam voltados para a antecipação das necessidades dos usuários haverá sempre uma pequena parcela de pessoas que não poderá ter acesso aos projetos. Para o IHCD (2009), o desenho universal, na realidade, é uma orientação para que os profissionais se envolvam no desenvolvimento de projetos que incorporem características que os tornem mais universalmente utilizáveis. Como o desenho universal é amplo e não adaptado ao indivíduo, este pode melhorar a usabilidade de lugares e coisas para pessoas que necessitam de tecnologias assistivas, criando uma interface que funcione de maneira integrada com as soluções individualizadas.

Do ponto de vista do transporte aéreo as obras de construção do aeroporto de Ottawa e as de construção e ampliação do aeroporto de Vancouver (YVR), ambos no Canadá, são um forte exemplo da aplicabilidade dos conceitos de desenho universal. A cidade de Vancouver recebeu em 2010 os Jogos Olímpicos e Paraolímpicos de Inverno e, por isso, adicionou alguns equipamentos para que o terminal estivesse mais acessível a todos. Entretanto, desde 1992 a autoridade aeroportuária do YVR vem trabalhando para atender todas as exigências dos padrões de acessibilidade (VANCOUVER AIRPORT AUTHORITY, 2010). Os projetos destes terminais baseavam-se na máxima de que os terminais aeroportuários devem agir como embaixadores das cidades e das comunidades as quais servem e, assim, a ênfase do projeto foi para a experiência dos clientes.

Alguns dos recursos de desenho universal que foram utilizados em ambos os projetos estão relacionados no Quadro 6. A equipe responsável pelo projeto era formada por um time integrado composto não somente pelos profissionais da área, mas, como o foco era na experiência do usuário, foram convocados grupos com representação pública, companhias aéreas, administrações aeroportuárias, agências reguladoras e tenentes do exército canadense.

Quadro 6: Desenho Universal nos Aeroportos de Ottawa e Vancouver
Fonte: O autor baseado em IHCD (2009).

RECURSOS DE MOBILIDADE
<ul style="list-style-type: none"> * Completo acesso por todas as partes do terminal através de rampas e elevadores; * Inúmeras esteiras rolantes; * Banheiros equipados com telas ao invés de portas; * Botões de emergência nos vasos sanitários; * Balcões de check-in possuem espaço para acomodação dos pés do usuário em cadeira de rodas além de prateleiras mais baixas para escrita; * Zonas dedicadas ao embarque e desembarque de passageiros. * Locais para troca de roupas de pessoas com deficiência acessíveis e adequados.
RECURSOS DE ASSISTÊNCIA VISUAL
<ul style="list-style-type: none"> * Sinalização dinâmica de alta definição que se altera automaticamente em diversos idiomas; * Escrita tátil e em braille em todos os ambientes; * Elevadores equipados com sensores de voz; * Displays de informações de voo e bagagens equipados com aparelhos de telefone que fazem a leitura dos dados fornecidos.
RECURSOS DE ASSISTÊNCIA AUDITIVA
<ul style="list-style-type: none"> * Alarmes de incêndio visuais com flash; * Mensagem de emergência visual; * Televisores de entretenimento com sistema <i>closed caption</i>; * Aparelhos TTY/TDD (<i>Telephone Typewriter / Telecommunications Device for the Deaf</i>) nas principais áreas públicas; * Fone de ouvido com microfone com volume controlável nos balcões de check-in.

As administrações dos aeroportos realizam pesquisas de *feedback* junto aos clientes freqüentemente e os resultados tem sido bastante positivos para os dois terminais. O YVR tem sido elogiado por ser altamente eficiente, funcional e acessível criando um ambiente mais sereno que levou o aeroporto a ser classificado como um dos melhores do mundo nas pesquisas de satisfação dos clientes, ficando geralmente entre os dez melhores.



Figura 2: YVR – Balcões de *Check-In* rebaixados.
Fonte: YVR, 2010.



Figura 3: YVR – Pisos adequados para a circulação.
Fonte: YVR, 2010



Figura 4: YVR – Banheiros adaptados.
Fonte: YVR, 2010.

Em 2001, a prefeitura da cidade de Nova York em conjunto com a Escola de Arquitetura e Urbanismo da *The State University of New York* através do IDEA – *Center for Inclusive Design and Environmental Access* lançaram o livro *Universal Design New York* (UDNY). O objetivo era instruir o mercado imobiliário e de infraestrutura da cidade sobre o projeto universal. Em 2003 foi lançada uma segunda versão da obra, a UDNY 2, que traz melhores estratégias práticas de implementação dos recursos do projeto universal.

Este livro traz a identificação e a desmistificação de sete mitos sobre o desenho universal, a saber (UDNY2, 2003):

- 1) *“Há somente um pequeno número de pessoas que irão se beneficiar do projeto universal. Assim, não deveríamos deixar que suas necessidades fossem ditadas”*. Entretanto, sabe-se que todas as pessoas passam por uma grande variação das suas habilidades, por motivos diversos. Assim, é afirmado que mais de 50% da população americana pode apresentar algum tipo de limitação funcional;
- 2) *“O projeto universal só ajuda pessoas com deficiência e idosos”*. Os benefícios do projeto universal são estendidos a vários grupos de pessoas que não necessariamente são classificadas por portarem deficiência ou pela sua idade, mas sim indivíduos que encontram obstáculos funcionais em sua rotina diária tais como, pessoas muito baixas, muito altas, obesos, mulheres grávidas, etc.;
- 3) *“O Americans with Disabilities Act (ADA) juntamente com outras leis já garantem a igualdade, portanto, não é necessário fazer mais”*. Este mito diz respeito às leis americanas de pessoas com deficiência que serão tratadas em outro momento;

- 4) *“Tecnologias da medicina mais avançadas estão reduzindo a incidência de limitações funcionais. Assim, as necessidades do projeto universal são pequenas”*. A verdade é praticamente o oposto deste mito. Desde os anos 1970 as limitações funcionais começaram a crescer rapidamente devido ao envelhecimento da população.
- 5) *“O projeto universal não pode se sustentar no mercado uma vez que as pessoas que realmente o necessitam não podem bancá-lo”*. Existem dois mercados para o projeto universal: o mercado livre e o setor público. Enquanto parte da população impacta a economia do mercado livre com maiores rendimentos e alto nível de consumo, a população de baixa renda desempenha um papel importante na condução do direcionamento das ações dos governos e das organizações sem fins lucrativos;
- 6) *“O projeto universal é simplesmente boa ergonomia”*. A ergonomia tem concentrado seus esforços na maioria dos usuários, o oposto do desenho universal que propõe que com um bom projeto de ergonomia todos podem ser beneficiados, inclusive as minorias;
- 7) *“O projeto universal custa mais que o design acessível”*. Se os edifícios forem utilizáveis para todos desde o início, poucas renovações seriam necessárias no futuro. Muitos recursos do projeto universal custam muito pouco e aqueles que possuem um maior custo marginal possuem um valor para os usuários muito maior que o gasto.

Para que os clientes possam utilizar dos produtos e serviços do projeto universal é preciso que este consiga se deslocar dentro dos ambientes aeroportuários independente de qualquer dificuldade. Para tal, trata-se a seguir do conceito de *wayfinding*.

3.4.2. Wayfinding

Um conceito importante com relação bastante próxima com o desenho universal é o *wayfinding*. HUNTER (2009) explica que o conceito de *wayfinding* abrange os processos de coletas de informações e tomadas de decisões que as pessoas usam para se orientar e se deslocar em um determinado espaço. Sistemas de *wayfinding* de sucesso devem permitir que as pessoas sejam capazes de: (1) determinar a sua localização dentro do cenário; (2) determinar o seu destino; (3) elaborar um plano que permita o seu deslocamento do local de origem até o destino e; (4) executar o plano de ação e negociar quaisquer mudanças necessárias.

Para DARKEN e PETERSON (2002), o *wayfinding* é o elemento cognitivo da navegação. O conceito não envolve os movimentos em si, mas sim as estratégias e táticas que guiam o movimento em um ambiente. Parte muito importante do *wayfinding* é o desenvolvimento e utilização do chamado mapa cognitivo, que é a representação mental de um espaço. É a imagem que temos daquele ambiente em nossa memória e como devemos nos deslocar neste lugar. O mapa cognitivo é a representação espacial interna que um indivíduo possui de pontos, linhas, áreas e superfícies que são aprendidas, experimentadas e gravadas em formatos quantitativos e qualitativos que servem como orientadores no espaço (GOLLEDGE, 1999 *apud* SALMI, 2007).

As características do *design* de construções podem ajudar os usuários a encontrarem o seu caminho e manter o senso de orientação, fatores que contribuem substancialmente para a sua satisfação e frequência de uso dessa instalação. A HUMAN FACTORS CONSULT (2009) identifica três estados mentais de passageiros em aeroportos. O primeiro deles é o “passageiro bem orientado” que possui uma boa identificação da situação e se sente contente e integrado ao ambiente. O segundo é o “passageiro indiferente” característico por se movimentar devagar ou ainda parar por alguns instantes para se localizar. Para este passageiro há informação suficiente disponível e, apesar de certa dificuldade, ele consegue chegar ao seu destino. O último é o “passageiro sem rumo” que se desloca pelo terminal sem uma direção determinada e para este não há informação suficiente.

É evidente que as PNE possuem uma dificuldade maior em se orientar nos espaços, sobretudo as pessoas com deficiências visual e auditiva. Isso se aplica não somente aos aeroportos, mas também aos demais espaços de convivência social. O desafio maior dos terminais aeroportuários é lidar com clientes que, muitas vezes, são ocasionais e não freqüentes, o que dificulta a formação de um mapa cognitivo daquele espaço na memória. Assim, os sistemas de *wayfinding* devem ainda antecipar os possíveis problemas de desorientação de passageiros com necessidades especiais diversas e atender à especificidade de cada tipo de deficiência ou mobilidade reduzida.

Existem alguns fatores que contribuem para a melhoria do *wayfinding* para todos os membros da comunidade, inclusive os portadores de deficiência. SALMI (2009) cita alguns caminhos que podem ser utilizados pelos arquitetos para uma melhor articulação do *wayfinding*. A organização espacial é o principal componente do *wayfinding* uma vez que define os possíveis problemas de futuros usuários além de

afetar a facilidade ou dificuldade que os usuários terão de compreender e mapear o cenário. Alguns pontos relevantes da organização espacial incluem: Projetar arquiteturas características nos terminais que sejam capazes de definir as áreas como arcos, colunas, pés direitos variados, dentre outros; Garantir que edifícios muito grandes possuam zonas de destino como uma praça de alimentação, por exemplo; Permitir que o usuário tenha oportunidades de visão geral dos cenários para que possa ver o ambiente de vários pontos diferentes, ajudando na construção do seu mapa cognitivo; Fazer considerações gerais sobre o *layout* do edifício – o *layout* é confuso? É fácil se perder neste cenário? A Figura 4 mostra um dos principais ambientes do YVR, o setor de *check-in*. Percebe-se um pé direito bastante elevado o que possibilita que o cliente tenha uma visão ampla deste cenário.

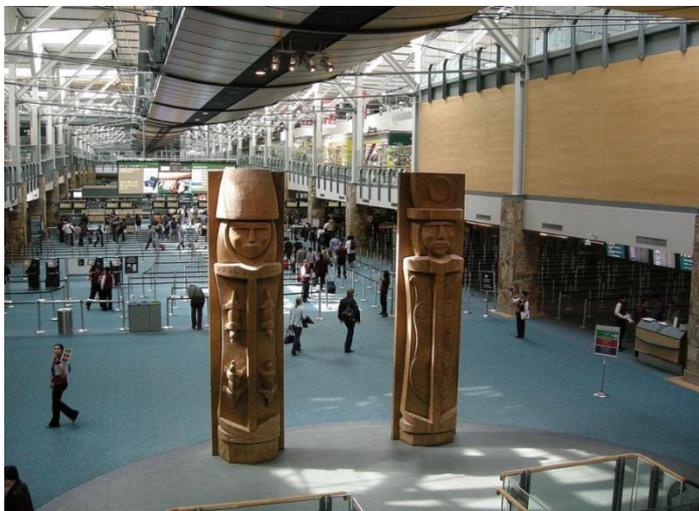


Figura 5: YVR – Setor de *Check-In*.
Fonte: YVR, 2010.

Outro componente do *wayfinding* é a construção de marcos (SALMI, 2009). A presença de marcos como esculturas, por exemplo, facilitará a orientação de pessoas com deficiência e também de indivíduos que não sabem ler ou possuem dificuldade com o idioma local. Estes marcos devem ter uma distinção em sua forma, cor e iluminação apropriada para se destacar no ambiente. Estes locais devem ainda estar equipados com sinalização adequada que transmita informações importantes e permita a tomada de decisões. Ainda no YVR, o terminal possui uma arquitetura e elementos artísticos que refletem a paisagem e o povo da província de *British Columbia*. Neste aeroporto se encontra uma das maiores coleções de arte nativa desta região. As diversas esculturas servem como grandes marcos e ajudam no processo *wayfinding*.



Figura 6: YVR – *The Spirit of Haida Gwaii: The Jade Canoe*, Terminal de Embarque Internacional.
Fonte: YVR, 2010.

A sinalização é mais um recurso dos sistemas de *wayfinding*. Ela é muito útil na comunicação das informações necessárias, incluindo destinos desejados e locais de saída para a evacuação dos edifícios. Apesar de beneficiar a grande maioria dos usuários, a sinalização em formato de textos não é universalmente acessível para todos, sobretudo para pessoas com deficiência visual. Alguns aspectos importantes são as localizações das placas que devem estar acima do nível da visão, perpendicular ao caminho, com iluminação apropriada e, sobretudo em edifícios grandes como os aeroportos, devem ser colocadas em intervalos regulares, particularmente em pontos de decisão para reforçar a informação. Salmi (2009) destaca ainda a importância dos mapas e dos recursos de iluminação e variação de cores para a melhoria em sistemas de *wayfinding*. No YVR foi instalado um sistema de sinalização dinâmica com telas de LCD que podem ser alteradas conforme as necessidades dos momentos. Além disso, as imagens podem exibir texto em vários idiomas de acordo com a origem ou destino dos vôos.



Figura 7: YVR – Sinalização Dinâmica.
Fonte: YVR, 2010.

Para reduzir o stress psicológico em aeroportos modernos como atualmente os projetos de arquitetura podem fazer mais para ajudar na orientação dos passageiros. Recursos de navegação incluem meios visuais e táteis, por exemplo. A orquestra destes recursos em um conjunto coerente pode auxiliar no entendimento mental das hierarquias espaciais do aeroporto e suas rotas de conexão. A habilidade de entender e selecionar as informações visuais necessárias para a orientação num ambiente tão rico em estimulação visual requer do arquiteto a criação de definições para a compreensão da percepção (EDWARDS, 2005).

Em 2002 um sistema de *wayfinding* foi desenvolvido pela consultora americana *Coco Raynes Associate* para o Terminal 2C do Aeroporto Charles de Gaulle, em Paris. O maior problema a ser solucionado era efetivamente a acessibilidade, entretanto, as soluções encontradas funcionam para qualquer tipo de cliente do aeroporto e podem ser instaladas tanto em obras novas quanto em construções já existentes. Uma pessoa com deficiência chega a um ponto específico do terminal e, antes de entrar, encontra um mapa tátil, visual e auditivo que oferece instruções detalhadas por estes três meios e em três idiomas diferentes. Um dos recursos do mapa é indicar ao indivíduo o seu caminho pelo aeroporto até a recepção onde pode solicitar o acompanhamento de um funcionário da companhia aérea, e informar qual a localização do próximo ponto de informação na rota sugerida.

Segundo KNECHT (2009), o painel mostra todo o terminal inclusive os serviços e as amenidades. As mensagens são reforçadas para pessoas com baixa visão através de um corrimão à frente do painel. Chamado de *Raynes Rail*, este corrimão além de proteger o mapa, fornece um local pra se apoiar e tem instruções em braile ao longo de sua borda e foto sensores que ativam as instruções de áudio. Este mesmo corrimão pode ser instalado em outros locais estratégicos ao longo de uma rota para fornecer informações adicionais ou reforçá-las. Foram instalados também “*tacdots*” no piso do terminal que marcam a rota informada no mapa tátil e fazem um som quando pisadas.



Figura 8: Mapa Tátil
Fonte: *Coco Raynes Associate Inc.*



Figura 9: The Raynes Rail
Fonte: *Coco Raynes Associate Inc.*

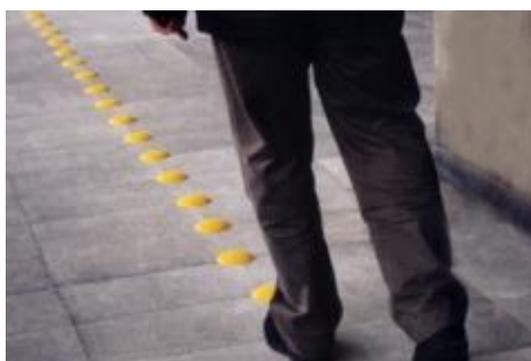


Figura 10: Os "tactdots"
Fonte: *Coco Raynes Associate Inc.*

O processo de *wayfinding* para PNE é muito mais complexo do que para indivíduos que não possuem nenhuma deficiência ou mobilidade reduzida. Sobretudo para os deficientes visuais é extremamente difícil executar as etapas do *wayfinding* sem que haja o acompanhamento de outra pessoa, de um cão guia ou, o mais indicado e

desejado, o planejamento e adequação deste ambiente para que consiga se movimentar de maneira independente como foi realizado no projeto do Aeroporto Charles de Gaulle.

O que se percebe é que a tecnologia necessária para que os ambientes tornem-se não somente adaptados, mas universais estão disponíveis no mercado. Entretanto, nota-se também que esta atenção voltada para as PNE é bastante recente, o que faz com que ambientes construídos mais antigamente sejam menos acessíveis e a instalação destes artifícios demande um esforço maior.

3.4.3. Treinamentos

Saindo do ponto de vista da arquitetura, outro aspecto de grande relevância para a inclusão de PNE ao transporte aéreo é o treinamento de funcionários dos aeroportos e das empresas aéreas para o atendimento deste público.

O treinamento deve proporcionar aos funcionários um conhecimento maior sobre as necessidades especiais e de que forma gerenciar e realizar o atendimento. Cada tipo de deficiência ou ainda a mobilidade reduzida, possui suas especificidades e é importante saber diferenciá-las, pois existem diversos aspectos do atendimento que serão influenciados. O serviço prestado ao deficiente físico, por exemplo, demanda características diferentes do serviço ao deficiente visual. CHIAVENATO (2003) *apud* FÉLIX (2006) desenvolveu a seguinte definição:

Treinamento é a educação, institucionalizada ou não, que visa adaptar a pessoa para o exercício de determinada função ou para a execução de tarefa específica, em determinada organização. Seus objetivos são mais restritos e imediatos, visando dar à pessoa os elementos essenciais para o exercício de um presente cargo, preparando-a adequadamente.

O setor aéreo exige profissionais de diversas áreas de formação tais como o turismo, direito, administração, psicologia, dentre outras. Entretanto, todos estes funcionários terão de se especializar em transporte aéreo para que possa trabalhar neste ramo que possui características muito específicas. Assim, é essencial que as empresas aéreas forneçam aos seus empregados a oportunidade de compreender as especificidades do setor e as atribuições do seu cargo no dia-a-dia.

Todavia, tão importante quanto os treinamentos, o fator humano influencia diretamente na qualidade do atendimento. Existem características inerentes ao ser humano que não podem ser ensinadas em salas de aula. A capacidade de prover acolhimento e hospitalidade é uma delas. Se o indivíduo que está na linha de frente de uma companhia aérea não possuir a boa vontade, o carisma e a abertura para a aceitação da diferença, o treinamento não fará tanto efeito. BOFF (2005), diz que “faz-se urgente a hospitalidade, a mútua acolhida, a abertura generosa que supõe o despojamento dos conceitos e preconceitos. Só assim captamos a diferença como diferença e não como desigualdade e inferioridade”.

A hospitalidade no ambiente aeroportuário é necessária do ponto de vista de este ser um local marcado pela alteridade, pela diferença onde fronteiras necessariamente têm que ser ultrapassadas. Para MENDES (2008), um dos únicos meios pelos quais as novas relações são estabelecidas e mudanças podem ser exigidas é a conciliação da hospitalidade, do turismo e da inclusão social. Esse processo fará com que a aceitação da diversidade humana seja um pré-requisito da sociedade.

Já que a aceitação da diversidade ainda não é parte totalmente integrante da sociedade, as PNE precisaram e ainda precisam lutar pela garantia dos seus direitos. O que se busca é uma atmosfera inclusiva e universal onde todos tenham acesso igualitário aos recursos disponíveis à sociedade, como ao turismo e ao uso do transporte aéreo.

Através da busca por uma vida digna em comunidade uma série de esforços surgem em prol da defesa dos direitos das PNE. Assim, o próximo capítulo trata da legislação existente não somente no Brasil, mas também em alguns lugares do mundo, que visam à proteção e o acesso de todos ao turismo, ao transporte aéreo e à sociedade de uma forma geral.

4. DIREITOS DAS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Existe uma grande dificuldade em se quantificar a prevalência de pessoas com deficiência nos países. Diferentes instrumentos utilizados dentro de um mesmo país podem revelar números bastante diferentes. Isso ocorre porque os censos e as pesquisas aplicadas ao redor do mundo possuem abordagens diferenciadas para se avaliar a deficiência.

Entre países essa diferença é ainda maior. Enquanto alguns fatores nos levaria a crer que os países desenvolvidos teriam as mais elevadas taxas de incapacidades com mais idosos, maiores possibilidades de sobrevivência para pessoas com doenças incapacitantes, por exemplo, há vários fatores que operam em sentido oposto como a má alimentação, os cuidados com a saúde, seguros de vida, que fazem com que a amplitude dessa diferença em relação aos países em desenvolvimento seja questionada. Na realidade, quando padrões de abordagens semelhantes são utilizados para medir as incapacidades tanto em países desenvolvidos quanto em desenvolvimento, as taxas permanecem dentro de uma faixa mais estreita de diferença. Uma pesquisa realizada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) revela estes dados para os países da América Latina e Caribe (Gráfico 5). Já a Tabela 1 apresenta números de alguns países selecionados por uma pesquisa do Banco Mundial.

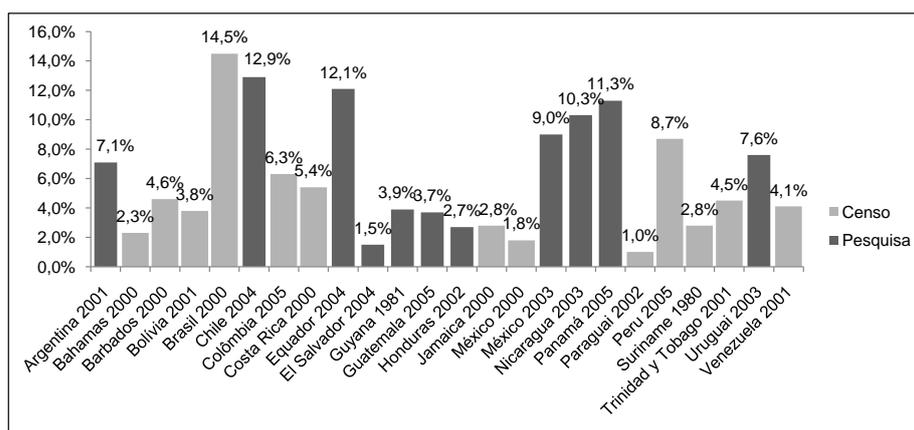


Gráfico 5: Prevalência de Deficiências em países da América Latina e Caribe, segundo fonte de informação e ano.
Fonte: BID, 2009.

Tabela 1: Prevalência de Deficiências em alguns países selecionados, segundo fonte de informação e ano.

Fonte: BANCO MUNDIAL, 2007.

CENSOS			PESQUISAS		
País	Ano	Porcentagem	País	Ano	Porcentagem
Estados Unidos	2000	19,4	Nova Zelândia	1996	20,0
Canadá	2001	18,5	Austrália	2000	20,0
Brasil	2000	14,5	Uruguai	1992	16,0
Reino Unido	1991	12,2	Espanha	1986	15,0
Polônia	1988	10,0	Áustria	1986	14,4
Etiópia	1984	3,8	Zâmbia	2006	13,1
Uganda	2001	3,5	Suécia	1988	12,1
Mali	1987	2,7	Equador	2005	12,1
México	2000	2,3	Holanda	1986	11,6
Botswana	1991	2,2	Nicarágua	2003	10,3
Chile	1992	2,2	Alemanha	1992	8,4
Índia	2001	2,1	China	1987	5,0
Colômbia	1993	1,8	Itália	1994	5,0
Bangladesh	1982	0,8	Egito	1996	4,4
Kenia	1987	0,7			

4.1. Recomendações Universais

As legislações sobre os direitos de pessoas com deficiência são norteadas de certa forma por alguns documentos que fazem recomendações internacionais cabendo a cada país a decisão de segui-las totalmente ou não. A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi adotada e proclamada pela Assembléia da Organização das Nações Unidas (ONU) em 10 de dezembro de 1948.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi colocada pela ONU como um ideal comum a ser atingindo por todos os povos e nações com o seguinte objetivo:

[...] cada indivíduo e cada órgão da sociedade, tendo sempre em mente esta Declaração, se esforce, através do ensino e da educação, por promover o respeito a esses direitos e liberdades, e, pela adoção de medidas progressivas de caráter nacional e internacional, por assegurar o seu reconhecimento e a sua observância universais e efetivos, tanto entre os povos dos próprios Estados-Membros, quanto entre os povos dos territórios sob sua jurisdição (Corde, 2008).

Assim, a Declaração traz uma série de artigos considerando essencial a garantia de liberdade e, principalmente, igualdade entre os povos. Igualdade não somente entre raças e nacionalidades diferentes mas, entre todos os indivíduos. O artigo 1 diz que “todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotadas de razão e consciência e devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade” (CORDE, 2008).

Do ponto de vista específico da pessoa com deficiência, existem a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, elaborados pela Organização das Nações Unidas (ONU).

A Convenção e o Protocolo Facultativo foram adotados em 13 de dezembro de 2006 na sede da ONU em Nova York e foram abertos para assinatura a partir de 30 de março de 2007. Logo no primeiro dia foram conquistadas 82 assinaturas à Convenção, 44 ao Protocolo Facultativo e 1 ratificação da Convenção, o que representou um recorde na história da ONU.

O Artigo 1º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência trata dos propósitos deste documento que são “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e eqüitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente” (CORDE, 2007b).

Assim, o documento que possui 50 artigos trata de garantir os direitos das pessoas com deficiência em diversos âmbitos conforme o quadro abaixo:

Quadro 7: Alguns dos artigos da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU.

Fonte: CORDE, 2007b.

Artigo 10 – Direito à vida.
Artigo 11 – Situações de risco e emergências humanitárias.
Artigo 12 – Reconhecimento igual perante a lei.
Artigo 13 – Acesso à justiça.
Artigo 14 – Liberdade e segurança.
Artigo 15 – Prevenção contra a tortura ou os tratamentos ou penas cruéis, desumanos ou degradantes.
Artigo 16 – Prevenção contra a exploração, a violência e o abuso.
Artigo 17 – Proteção da integridade da pessoa.
Artigo 18 – Liberdade de movimentação e nacionalidade.
Artigo 19 – Vida independente e inclusão na comunidade.
Artigo 20 – Mobilidade pessoal.
Artigo 21 – Liberdade de expressão e de opinião e acesso à informação.
Artigo 22 – Respeito à privacidade.
Artigo 23 – Respeito pelo lar e pela família.
Artigo 24 – Educação.
Artigo 25 – Saúde
Artigo 26 – Habilitação e reabilitação.
Artigo 27 – Trabalho e emprego.
Artigo 28 – Padrão de vida e proteção social adequados.
Artigo 29 – Participação na vida política e pública.
Artigo 30 – Participação na vida cultural e em recreação, lazer e esporte

No artigo 9, a Convenção fala sobre acessibilidade e expõe que as pessoas com deficiência devem ter acesso em igualdade de oportunidades com as demais pessoas

aos meios físicos, aos sistemas e tecnologias de informação e também aos meios de transporte. O artigo 20 trata da mobilidade pessoal onde diz que os Estados Partes signatários da Convenção deverão tomar medidas efetivas para assegurar que as pessoas com deficiência tenham sua mobilidade pessoal com o nível máximo de independência possível. Para isso, o artigo garante o acesso a tecnologias assistivas, dispositivos e ajudas técnicas de qualidade, formas de assistência animal ou humana além de pessoal especializado para a capacitação em métodos de mobilidade.

O artigo 30 aborda a participação na vida cultural e em recreação, lazer e esporte. Assim, os Estados Partes devem tomar medidas para que as pessoas com deficiência possam ter acesso a bens culturais em formatos acessíveis bem como garantir o acesso a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais como museus, teatros e pontos turísticos, incentivando a realização de viagens.

O Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência é também um tratado internacional e veio como um complemento à Convenção com o objetivo de agregar a ela a possibilidade de indivíduos, grupos ou seus representantes apresentarem reclamações de que tenham sido vítimas ao órgão de fiscalização da Convenção. Como o seu próprio nome diz os países não são obrigados a ratificarem o Protocolo, uma vez que o mesmo é facultativo. Dessa forma, os países podem ratificar a Convenção, mas não ratificá-lo, por exemplo. A figura a seguir mostra o quadro atual de assinaturas e ratificações da Convenção e do seu Protocolo Facultativo.

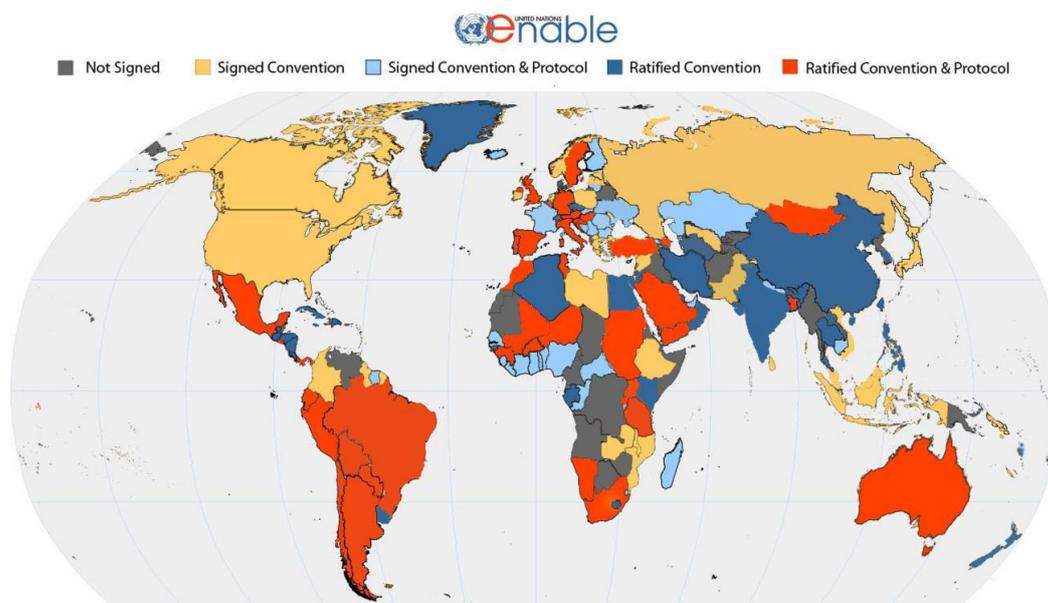


Figura 11: Quadro atual de assinaturas e ratificações da Convenção e do Protocolo
Fonte: UNITED NATIONS, 2009.

Como se percebe no mapa alguns países desenvolvidos como o Canadá e os Estados Unidos assinaram somente a Convenção e nem a ratificaram até o momento. Há ainda países como a França e a Finlândia que assinaram ambos os documentos mas ainda não os ratificaram. Por fim, existem vários países que já ratificaram a Convenção e o Protocolo como o Brasil, por exemplo, que o fez em 01 de agosto de 2008.

A ONU possui instrumentos de monitoração da Convenção e do Protocolo Facultativo em níveis nacional e internacional. A nível nacional, os Estados Partes devem nomear um ou mais responsáveis do governo para lidar com as questões relacionadas à execução da Convenção. Para facilitar a aplicação dos parâmetros envolvidos na Convenção, os Estados podem ainda considerar a criação ou designação de um órgão de coordenação e devem manter, reforçar ou estabelecer uma instituição nacional de direitos humanos independente para proteger, monitorar e promover a Convenção (UNITED NATIONS, 2007).

Em nível internacional a Convenção prevê o controle a partir da criação de um comitê formado por especialistas, o chamado *Committee of the Rights of Persons with Disabilities*. Esta equipe é responsável por fazer a revisão de relatórios emitidos pelos Estados Partes periodicamente e com a análise destes documentos propõem observações e recomendações aos países. O primeiro relatório deve ser enviado pelos Estados a partir do 2º ano de execução da Convenção e após este prazo o documento deve ser elaborado de 4 em 4 anos ou quando o comitê julgar necessário.

Além disso, os países que ratificaram a Convenção se encontram de tempos em tempos em conferências para tratarem de assuntos relativos à mesma (UNITED NATIONS, 2007).

A Convenção sobre Aviação Civil Internacional também conhecida como Convenção de Chicago é um tratado desenvolvido pela ICAO/OACI (Organização da Aviação Civil Internacional) que por sua vez é uma agência especializada das Nações Unidas ligada ao Conselho Econômico e Social. A Convenção de Chicago foi firmada em 07 de dezembro de 1944 em Chicago/EUA por 52 países e foi colocada em vigor em 04 de abril de 1947. Desde essa época, o tratado já foi revisto algumas vezes e determina uma série de regras sobre navegação aérea, o transporte aéreo internacional e trata da criação da própria OACI que aconteceu em 1947 junto com a ratificação da Convenção (ICAO, 2006).

Junto com a Convenção foram lançados os seus anexos. Os Anexos à Convenção de Chicago são recomendações práticas e normas internacionais com o objetivo da obtenção do mais alto grau de uniformização no que diz respeito à normas, regras, práticas e procedimentos relativos a aeronaves, pessoal, rotas aéreas e serviços auxiliares de navegação, conforme descrito no artigo 37 da Convenção (ICAO, 2006). No anexo 9 denominado “Facilitação”, encontra-se dentro do capítulo 8, ítem G, o assunto “Facilitação no transporte de passageiros que requerem assistência especial”. Este tópico além de fornecer orientações gerais sobre acessibilidade e assistência desses passageiros, trata exclusivamente do acesso aos aeroportos e acesso aos serviços aéreos. Algumas das recomendações podem ser destacadas (ICAO, 2005):

I – Acesso aos Aeroportos:

1. Garantia de disponibilidade de equipamentos elevadores ou outros equipamentos adequados para facilitar a movimentação de pessoas idosas ou com deficiência entre a aeronave e o terminal no embarque e desembarque;
2. Pessoas com deficiências visual e auditiva devem estar aptas a obter informações de voo;
3. Rotas de acesso devem ser livres de obstáculos e pontos de encontro devem ser estabelecidos próximos às entradas dos terminais;
4. Adequação de estacionamento e do trânsito estacionamento-terminal;

II – Acesso aos Serviços Aéreos:

1. Aeronaves novas ou reformadas devem seguir a um padrão mínimo de acessibilidade com assentos com braços móveis, cadeiras de rodas de bordo, banheiros, iluminação e sinalização adequados;
2. Cadeiras de rodas e outros equipamentos levados por pessoas com deficiência devem ser transportados de graça na cabine desde que respeite a visão da companhia aérea de espaço da aeronave e requisitos de segurança. Cães guia também devem ser transportados sem a cobrança de taxa sujeitos à aplicação de quaisquer regulações nacionais ou da própria empresa aérea;
3. A pessoa com deficiência tem o direito de viajar com um acompanhante e com aparato médico desde que notifique a empresa aérea antecipadamente.

Em 07 de junho de 1999 foi adotada na Cidade de Guatemala a Convenção Interamericana para a eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência, conhecida também como Convenção da Guatemala. Dentre os países signatários estão o Brasil, Paraguai, Peru, Uruguai, Venezuela, México, Chile, dentre outros, totalizando 20 Estados Partes. No Brasil a Convenção foi promulgada pelo Decreto Nº 3.296 de 8 de outubro de 2001.

O objetivo dessa convenção é prevenir e eliminar todas as formas de discriminação contra as pessoas com deficiência e propiciar sua integração à sociedade (BRASIL, 2001). Assim, este documento prevê algumas medidas de caráter legislativo, social, educacional e trabalhista tais como a eliminação de barreiras arquitetônicas, de transporte e de comunicações, a acessibilidade a edifícios e veículos.

Os países signatários devem trabalhar nas seguintes frentes prioritárias: prevenção de todas as formas de deficiência possíveis, detecção e intervenção precoce, tratamento, reabilitação, educação e formação ocupacional para garantir um maior nível de independência e qualidade de vida e a sensibilização da população por meio de campanhas educativas (BRASIL, 2001).

Percebe-se que existem vários tratados internacionais que contemplem dentro de suas linhas de ação os direitos de pessoas com deficiências. Entretanto, além destes cada país possui sua própria legislação sobre o assunto e é isso que será abordado a partir do próximo tópico que se inicia com as leis brasileiras e depois parte-se para a apresentação da legislação de alguns países que possuem uma representação expressiva no mercado turístico internacional. São eles: Estados Unidos, México, União Européia, Austrália e África do Sul.

4.2. Legislação Brasileira

Este tópico trata da realidade Brasileira em termos da legislação que protege os direitos das PNE e dos dados estatísticos disponibilizados pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

4.2.1. Os dados disponíveis pelo IBGE

Em termos de estatísticas brasileiras, o IBGE passou a incluir pesquisas específicas sobre pessoas com necessidades especiais a partir do censo nacional de 1991 em respeito à lei n. 7.853 de 24 de outubro de 1989 que tratava da obrigatoriedade da abordagem deste assunto em todas as pesquisas de nível nacional. Entretanto essa primeira pesquisa tratou somente das deficiências mais graves e o Instituto conseguiu uma abrangência maior com o censo nacional de 2000 que revelou os dados mostrados na tabela 2:

Tabela 2: Número de Deficiências no Brasil
Fonte: Censo Demográfico 2000 (IBGE, 2001)

Deficiência	Visual	Motora	Auditiva	Mental	Física	Total
Homem	7.259.074	3.295.071	3.018.218	1.545.462	861.196	15.979.021
Mulher	9.385.768	4.644.713	2.716.881	1.299.474	554.864	18.601.700
Total	16.644.842	7.939.784	5.735.099	2.844.936	1.416.060	34.580.721

Diferentemente dos tipos de deficiências que foram citados anteriormente, o Censo 2000 as diferencia em: motora, física, visual, auditiva e mental. As deficiências motoras foram avaliadas pela capacidade de caminhar e subir escadas. Já as deficiências físicas são tratadas pelo Censo como aquelas mais graves, pela paralisia permanente de membros, de lados do corpo ou ainda a falta de perna ou braço, por exemplo. O questionário aplicado nas residências possuía as seguintes questões relativas ao assunto:

4.10 - TEM ALGUMA DEFICIÊNCIA MENTAL PERMANENTE QUE LIMITE AS SUAS ATIVIDADES HABITUAIS?
(Como trabalhar, ir à escola, brincar, etc.) 1 - SIM 2 - NÃO

4.11 - COMO AVALIA A SUA CAPACIDADE DE ENXERGAR?
(Se utiliza óculos ou lentes de contato, faça sua avaliação quando os estiver utilizando) 1 - INCAPAZ 3 - ALGUMA DIFICULDADE PERMANENTE
 2 - GRANDE DIFICULDADE PERMANENTE 4 - NENHUMA DIFICULDADE

4.12 - COMO AVALIA A SUA CAPACIDADE DE OUVIR?
(Se utiliza aparelho auditivo, faça sua avaliação quando o estiver utilizando) 1 - INCAPAZ 3 - ALGUMA DIFICULDADE PERMANENTE
 2 - GRANDE DIFICULDADE PERMANENTE 4 - NENHUMA DIFICULDADE

4.13 - COMO AVALIA A SUA CAPACIDADE DE CAMINHAR/SUBIR ESCADAS?
(Se utiliza prótese, bengala ou aparelho auxiliar, faça sua avaliação quando o estiver utilizando) 1 - INCAPAZ 3 - ALGUMA DIFICULDADE PERMANENTE
 2 - GRANDE DIFICULDADE PERMANENTE 4 - NENHUMA DIFICULDADE

4.14 - TEM ALGUMA DAS SEGUINTE DEFICIÊNCIAS:
(Assinale somente uma alternativa, priorizando a ordem apresentada) 1 - PARALISIA PERMANENTE TOTAL 4 - FALTA DE PERNA, BRAÇO, MÃO, PÉ OU DEDO POLEGAR
 2 - PARALISIA PERMANENTE DAS PERNAS 5 - NENHUMA DAS ENUMERADAS
 3 - PARALISIA PERMANENTE DE UM DOS LADOS DO CORPO

Figura 12: As questões sobre deficiências no Censo 2000.
Fonte: IBGE, 2001.

A tabela 2 diz respeito ao número de pessoas que possuem determinada necessidade especial, dessa forma, aquelas que apresentam deficiências múltiplas, foram relacionadas mais de uma vez. A tabela 3 revela o número de cidadãos em questão.

Tabela 3: Número de Pessoas com Deficiência no Brasil.
Fonte: Censo Demográfico 2000 (IBGE, 2001)

	Deficiências (A)	Deficientes (B)	Deficiências Múltiplas (A-B)
Homem	15.979.021	11.420.544	4.558.477
Mulher	18.601.700	13.179.712	5.421.988
Total	34.580.721	24.600.256	9.980.465

Isso nos mostra que, em 2000, o número de portadores de necessidades especiais no Brasil era de aproximadamente 24,6 milhões, o que representava um número bastante razoável haja vista que se somava cerca de 14,5% da população total. Ainda segundo o mesmo Censo tem-se a relação de que para cada 100 mulheres com algum tipo de necessidade especial existiam 96,9 homens. Dados mais específicos indicam que a região brasileira com menor índice era o sudeste com 13,1% e a de maior incidência era o nordeste com 16,8%, entretanto não há grande diferença entre os percentuais encontrados nas diferentes regiões. A figura 7 revela a incidência das deficiências conforme região geográfica.

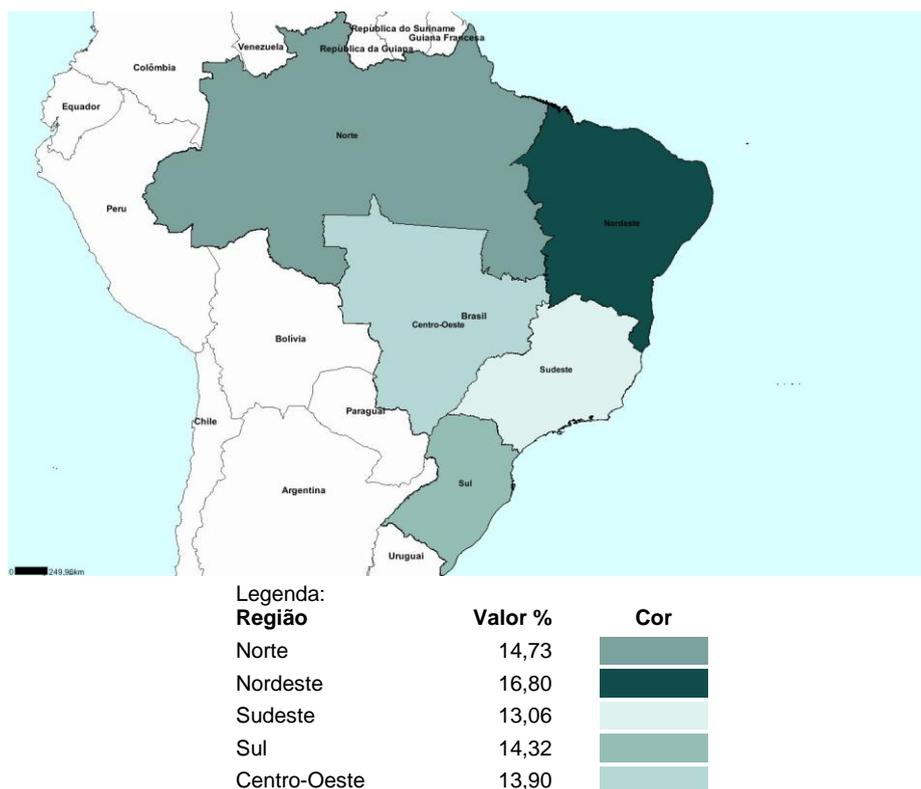


Figura 13: As deficiências no Brasil por região geográfica.
Fonte: IBGE, 2001.

4.2.2. Marcos Legais

Os direitos das pessoas com deficiência e também com necessidades especiais são regulamentados a partir de inúmeras leis no Brasil. Esta legislação não se apresenta de forma harmoniosa uma vez que regulamentam a matéria nas esferas federal, estadual e municipal além de decretos regulamentares, portarias e resoluções específicas para cada tipo de deficiência. Isso faz com que a pesquisa em torno dos meios legais de garantia dos direitos desses indivíduos seja bastante confusa. Entretanto, em meio a este complexo de proteção legal alguns marcos merecem ser destacados, tais como: as Constituições Brasileiras de 1967 e 1988, a lei nº 7.853/1999 juntamente com o Decreto 3.298/1999, as leis nº 10.048/1999 e 10.098/1999 com o Decreto nº 5.296/2004, que tratam de maneira mais efetiva da inclusão das pessoas com deficiência, além de regulações específicas dos setores aéreo e turístico.

A Constituição Brasileira de 1967 somente abordou vagamente a matéria na sua Emenda nº 1, em 1969, onde dizia que uma lei específica trataria da “educação dos excepcionais” (BRASIL, 1969). Em data posterior, com a Emenda nº 12 em 1978, um avanço um pouco maior ocorreu para os portadores de deficiência que estabelece:

Artigo único: É assegurado aos deficientes a melhoria de sua condição social e econômica especialmente mediante:

I - educação especial e gratuita;

II – assistência, reabilitação e reinserção na vida econômica e social do País;

III – proibição de discriminação, inclusive quanto à admissão ao trabalho ou ao serviço público e a salários;

IV – possibilidade de acesso a edifícios e logradouros públicos (BRASIL, 1978).

Os maiores avanços em termos de Constituição vieram mesmo com a Constituição Brasileira de 1988 que estabeleceu não somente a regra geral relativa ao princípio da igualdade (art. 5º) como uma garantia fundamental, mas também aborda outros assuntos (BRASIL, 1988; FERREIRA, 2001):

1. A competência comum da União, Estado, Distrito Federal e Município para cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência (art. 23, II);
2. A competência concorrente para legislar visando à proteção e integração do portador de deficiência (art. 24, XIV);
3. A proteção ao trabalho, proibindo qualquer discriminação no tocante ao salário e admissão do portador de deficiência (art. 7º, XXXI) e a reserva de vagas para cargos públicos (art. 37, VIII);
4. A assistência social – habilitação, reabilitação e benefício previdenciário (art. 203, IV e V);
5. A educação – atendimento especializado, preferencialmente na rede regular de ensino (art. 208, III);
6. A eliminação das barreiras arquitetônicas, adaptação de logradouros públicos, edifícios, veículos de transportes coletivos (art. 227, II, parágrafo 2º);
7. Preocupação com a criança e adolescente portadores de deficiência, com a criação de programas de prevenção e atendimento especializado, além de treinamento para o trabalho (art. 227, II).

A Lei nº 7.853 de 24 de outubro de 1989 estabeleceu a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Seu objetivo é servir como um conjunto de orientações normativas que visam assegurar o total exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas com deficiências.

Assim, o texto da Política Nacional trata da equiparação de oportunidades em diversos setores como a saúde, a educação, habilitação e reabilitação profissional, o acesso ao trabalho, cultura, desporto, turismo e lazer. A partir desta lei foi atribuída ao Ministério Público a defesa dos interesses das pessoas com deficiência com a possibilidade de se ingressar com ações civis públicas e instaurar inquéritos. Os crimes contra o preconceito também foram especificados e a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE) foi reestruturada (FERREIRA, 2001).

A CORDE e o CONADE (Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência) foram criados para auxiliar o governo no que diz respeito à acessibilidade. O CONADE é um órgão de deliberação colegiada criado no âmbito do Ministério da Justiça e faz parte da estrutura básica da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República (Brasil, 2003). O CONADE é composto por representantes de órgãos governamentais – Secretaria Especial dos Direitos Humanos, Ministério da Ciência e Tecnologia, Ministério das Comunicações, Ministério da Cultura, Ministério da Educação, Ministério do Esporte, Ministério da Previdência Social, Ministério das Relações Exteriores, Ministério da Saúde, Ministério do Trabalho e Emprego, Casa Civil da Presidência da República, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Ministério dos Transportes, Ministério das Cidades, Ministério do Turismo, Ministério da Justiça, Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, Representantes dos Conselhos Estaduais e Representantes dos Conselhos Municipais – e por representações da sociedade civil formadas por diversas associações que trabalham com o direito da pessoa com deficiência (CONADE, 2010).

Já a CORDE é um órgão de assessoria desta mesma secretaria sobre assuntos relacionados à acessibilidade. Tais órgãos possuem as seguintes competências, dentre outras:

Quadro 8: Competências do CONADE e CORDE.
Fonte: BRASIL, 1999.

CONADE
<p>I - Zelar pela efetiva implantação da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;</p> <p>II - Acompanhar o planejamento e avaliar a execução das políticas setoriais de educação, saúde, trabalho, assistência social, transporte, cultura, turismo, desporto, lazer, política urbana e outras relativas à pessoa portadora de deficiência;</p> <p>III - Acompanhar a elaboração e a execução da proposta orçamentária do Ministério da Justiça, sugerindo as modificações necessárias à consecução da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;</p> <p>IV - Zelar pela efetivação do sistema descentralizado e participativo de defesa dos direitos da pessoa portadora de deficiência;</p> <p>V - Acompanhar e apoiar as políticas e as ações do Conselho dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência no âmbito dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;</p> <p>VI - Propor a elaboração de estudos e pesquisas que objetivem a melhoria da qualidade de vida da pessoa portadora de deficiência;</p> <p>VII - Propor e incentivar a realização de campanhas visando à prevenção de deficiências e à promoção dos direitos da pessoa portadora de deficiência;</p> <p>VIII - Aprovar o plano de ação anual da Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE;</p> <p>IX - Acompanhar, mediante relatórios de gestão, o desempenho dos programas e projetos da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;</p>
CORDE
<p>I - Exercer a coordenação superior dos assuntos, das ações governamentais e das medidas referentes à pessoa portadora de deficiência;</p> <p>II - Elaborar os planos, programas e projetos da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, bem como propor as providências necessárias à sua completa implantação e ao seu adequado desenvolvimento, inclusive as pertinentes a recursos financeiros e as de caráter legislativo;</p> <p>III - Acompanhar e orientar a execução pela Administração Pública Federal dos planos, programas e projetos mencionados no inciso anterior;</p> <p>IV - Manifestar-se sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, dos projetos federais a ela conexos, antes da liberação dos recursos respectivos;</p> <p>V - Manter com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e o Ministério Público, estreito relacionamento, objetivando a concorrência de ações destinadas à integração das pessoas portadoras de deficiência;</p> <p>VI - Emitir opinião sobre os acordos, contratos ou convênios firmados pelos demais órgãos da Administração Pública Federal, no âmbito da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;</p> <p>VII - Promover e incentivar a divulgação e o debate das questões concernentes à pessoa portadora de deficiência, visando à conscientização da sociedade.</p>

O Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999 regulamentou a lei supracitada fornecendo um maior detalhamento das ações e diretrizes e buscando uma maior efetivação dos direitos que já haviam sido considerados na lei anterior. É ainda colocado que a CORDE é responsável por desenvolver, em articulação adequada com órgãos e entidades da Administração Pública Federal, programas de facilitação da acessibilidade em locais de interesse histórico, turístico, cultural e desportivo a partir da remoção das barreiras físicas ou arquitetônicas. Na Seção V (que trata da cultura, do desporto, do turismo e do lazer), o artigo 46 apresenta como uma das medidas que devem ser viabilizadas: “VIII - estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora de

deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte”. (BRASIL, 1999).

Apesar destas leis e decretos tratarem da acessibilidade e, sobretudo, da inclusão social de pessoas com deficiência sentia-se falta de uma regulamentação dos critérios básicos para esta conquista. Essa dívida foi sanada com a Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000 que tinha exatamente este objetivo. Dessa forma, a lei trata da eliminação de barreiras em elementos urbanísticos, no mobiliário urbano, nos edifícios públicos e de uso coletivo e privado, aos sistemas de comunicação e sinalização e aos veículos de transporte coletivo. Para este último componente, a lei simplesmente indica que os mesmos deverão cumprir os requisitos estabelecidos por meio de normas técnicas específicas (BRASIL, 2000).

Esta lei juntamente com a Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2000 (que trata da prioridade de atendimento a PNE) foram regulamentadas e bem mais detalhadas no Decreto Nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004, o que representou um grande ganho para a legislação desta matéria.

O artigo 2º do Decreto citado impõe algumas situações em que suas disposições devem ser aplicadas como na aprovação de projetos de natureza arquitetônica e urbanística, de comunicação e informação, de transportes ou qualquer tipo de obra que tenha destinação pública ou coletiva. O cumprimento dos termos legais ainda compromete a aprovação de financiamentos de projetos com a utilização de recursos públicos e a concessão de aval da União na obtenção de empréstimos e financiamentos internacionais pela iniciativa pública ou privada (BRASIL, 2004). No artigo 3º fica explícita ainda a aplicação de sanções administrativas, cíveis e penais cabíveis quando as normas do Decreto não forem observadas. Para as edificações de uso público já existentes como os aeroportos, por exemplo, foi dado um prazo de 36 meses (1 ano e meio) para que suas instalações fossem adaptadas e se tornassem acessíveis para as pessoas com deficiência a partir da data de publicação do Decreto, prazo este que já foi esgotado desde 2006.

Em seu texto o Decreto trata de uma série de questões envolvendo a acessibilidade e a inclusão social tais como o atendimento prioritário, a acessibilidade arquitetônica e urbanística, as habitações de interesse social, o acesso aos bens culturais imóveis, aos transportes coletivos rodoviário, aquaviário, metroviário, ferroviário e aéreo e à comunicação e à informação.

O artigo 44 versa exclusivamente sobre transporte aéreo e reforça o prazo de 36 meses para a adequação dos serviços aéreos e dos equipamentos de acesso às aeronaves. Além disso, o artigo simplesmente indica que a acessibilidade neste setor deverá obedecer às orientações específicas do já extinto Departamento de Aviação Civil (DAC) e das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Ao pesquisar no site da ABNT descobriu-se que existem muitas normas que possuem alguma ou total ligação com a acessibilidade de PNE aos transportes e ao turismo. Algumas delas merecem ser citadas:

1. ABNT NBR 14020:1997: Transporte - Acessibilidade à pessoa portadora de deficiência - Trem de longo percurso;
2. ABNT NBR 14021:2005: Transporte - Acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano;
3. ABNT NBR 14022:2009: Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros;
4. ABNT NBR 15320: 2005: Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário;
5. ABNT NBR 15599:2008: Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços;
6. ABNT NBR 9050:2004 Versão Corrigida: 2005: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
7. ABNT NBR 14273:1999: Acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial;

A NBR 14273:1999 estabelece os critérios para propiciar a acessibilidade autônoma e segura das pessoas com deficiência aos ambientes aeroportuários e às aeronaves. A norma trata de assuntos tais como (ABNT, 1999): vagas para embarque e desembarque nas entradas dos terminais; vagas nos estacionamentos (para estacionamentos com até 30 vagas, deve-se reservar 1 vaga para PNE; estacionamentos com 31 à 200 vagas, reserva-se 2 vagas para PNE e; estacionamentos com acima de 200 vagas, reserva-se 1% do total de vagas para PNE); sinalização; atendimento da pessoa portadora de deficiência; embarque e desembarque com e sem passarela telescópica (*fingers*); acessibilidade no interior das aeronaves, dentre outros. A Figura 13 traz como exemplo a planta de um lavatório acessível para aeronaves de acordo com as normas da ABNT.

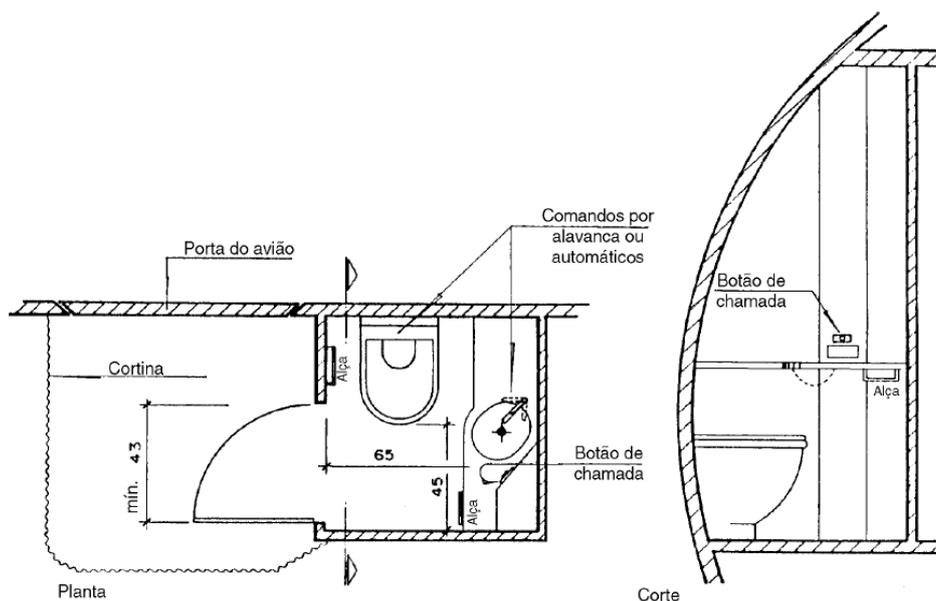


Figura 14: Toailete Acessível em Aeronaves.
Fonte: ABNT, 1999.

A Resolução 009 de 05 de junho de 2007 da Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC, antigo DAC) aprovou a Norma Operacional de Aviação Civil – NOAC – que dispõe sobre o acesso de passageiros com necessidades especiais ao transporte aéreo. Esta resolução revoga a Portaria nº 019/DGAC, de 10 de janeiro de 1996, que criou a Instrução da Aviação Civil – IAC 2508-0796, citada como modelo do que deveria ser aplicado ao setor aéreo no Decreto 5.296/2004.

Este documento representou um grande ganho em termos de legislação e regulamentação sobre o assunto ao passo que estabelece os procedimentos que assegurem aos passageiros com necessidade de assistência especial o acesso adequado ao transporte aéreo. A fiscalização do cumprimento desta resolução ficou a cargo dos Inspectores de Aviação Civil (INSPAC), das gerências regionais, das Seções de Aviação Civil (SAC), dos Postos de Fiscalização da Aviação Civil e das administrações aeroportuárias (ANAC, 2007).

Além de propor ideais relacionados ao princípio da igualdade onde todos devem ser tratados da mesma forma, a resolução informa que as administrações aeroportuárias, empresas aéreas, seus prepostos e empresas de serviços auxiliares devem adotar as medidas necessárias para a garantia da integridade física e moral dos passageiros com necessidades especiais em todas estas situações (ANAC, 2007):

- I – Compra de bilhete de passagem;
- II – Consulta ao quadro de horário dos vôos;
- III – Realização de reserva do vôo;

- IV – Ingresso no terminal;
- V – Acesso aos pontos de controle das áreas restritas de segurança do terminal;
- VI – Trânsito nos aeroportos e conexões;
- VII – Restituição de bagagem;
- VIII – Durante o vôo;
- IX – No aeroporto de destino e;
- X – Em qualquer outra etapa da viagem em situações emergenciais.

Do ponto de vista da informação e da comunicação para pessoas com deficiências auditiva e visual, a resolução previu o prazo máximo de dezembro de 2007 para a implementação de recursos que forneçam informações em braile (traduzidas para, no mínimo, dois idiomas) e em Libras – Língua Brasileira de Sinais.

A seguir são definidas ações e responsabilidades das administrações aeroportuárias e das empresas aéreas. O Quadro 9 resume essas questões. A resolução exige ainda que os funcionários de administrações aeroportuárias e empresas aéreas, sejam esses de bordo ou terra, que estejam diretamente envolvidos no atendimento às PNE devem receber treinamento especializado que deve incluir as técnicas adequadas para a prestação do serviço (ANAC, 2007).

Quadro 9: Resolução 009/2007 da ANAC e suas atribuições.
Fonte: ANAC, 2007.

Cabe às Administrações Aeroportuárias	Cabe às Companhias Aéreas
<ul style="list-style-type: none"> - Delimitar áreas específicas nas entradas dos terminais de passageiros para embarque e desembarque de pessoas com necessidades especiais e/ou mobilidade reduzida. Essas áreas devem estar devidamente sinalizadas com o símbolo internacional de acesso e livre de obstáculos; - Reservar nos estacionamentos 2% do total de vagas para veículos que estejam transportando pessoas com necessidades especiais e; - Adequar suas instalações físicas de acordo com as normas existentes (ABNT) para prover o acesso às pessoas com necessidades especiais e/ou mobilidade reduzida. - Disponibilizar nas áreas comuns dos aeroportos, telefones adaptados para pessoas portadoras de deficiência auditiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - No ato da reserva, seja ela realizada por qualquer meio, deve haver o questionamento quanto à necessidade de atendimento especial para o passageiro; - As empresas deverão assegurar o trânsito das pessoas com necessidades especiais ou com mobilidade reduzida entre aeronaves e terminal. Estas deverão utilizar veículos equipados com elevadores ou outros equipamentos para elevar o passageiro até aeronave em caso de embarque remoto ou aeroportos sem pontes de embarque; - O embarque dos passageiros com necessidades especiais deve ser prioritário; - O desembarque deverá ser feito após o desembarque dos demais passageiros; - Priorizar a transferência de passageiros idosos, com deficiência ou mobilidade reduzida de uma aeronave para outra quando o tempo de conexão justificar tal priorização. - A empresa aérea deve designar previamente funcionários para acompanhar as PNE. - Disponibilização de cartões de segurança em braile.

Uma série de outras questões envolvidas no transporte de passageiros que requerem assistência especial são abordadas neste documento, tais como: a presença de acompanhantes, a necessidade de viajar com um cão-guia e procedimentos nas áreas de checagem de segurança dos aeroportos, dentre outras. Além disso, foi desenvolvida uma classificação e codificação destes passageiros que devem ser utilizadas pelas companhias aéreas (ANAC, 2007). São elas:

MEDA - Caso médico. Poderá ser exigida autorização e/ou acompanhamento médico. Não é aplicável a passageiros que somente necessitem de assistência especial no aeroporto e durante as operações de embarque e desembarque. Aplica-se aos seguintes passageiros: acidentados, engessados, pessoas que necessitam de oxigênio durante o voo, recém-nascidos em incubadora etc.

STCR - Passageiros transportados em maca.

WCHR - Cadeira de rodas – R para Rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para o seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (através da rampa, da ponte de embarque, etc.).

WCHS - Cadeiras de rodas – S para degraus (“Steps”). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para o seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (através da rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

WCHC - Cadeira de rodas – C para assento de Cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e, de e para seu assento, e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

MAAS - (“*MEET and ASSIST*”) – Casos especiais – Passageiros que requerem atenção especial individual durante as operações de embarque e desembarque que normalmente não é dispensada a outros passageiros. São os seguintes: Senhoras grávidas, idosos, convalescentes etc.

BLND - Passageiro com deficiência visual – Especificar a presença de cão guia.

DEAF - Passageiro com deficiência auditiva.

OXYG - Passageiros necessitam de oxigênio durante o voo.

WCBD/WCBW - Cadeira de rodas movida à bateria seca (D) ou molhada (W).

A ANAC deve fiscalizar a aplicação das suas resoluções em relação às empresas aéreas e às administrações aeroportuárias. Assim, a Resolução nº 58 de 24 de outubro de 2008 traz diversas tabelas de infrações e multas que devem ser empregadas na ocorrência de fatos tais como os seguintes:

Quadro 10: Multas aplicadas às empresas aéreas.
Fonte: ANAC, 2008.

Multas passíveis de serem aplicadas às Empresas Aéreas	
1. Deixar de estabelecer programas de treinamento de modo a assegurar disponibilidade de pessoal, de terra e de bordo, especialmente treinado para lidar com pessoas que necessitem de assistência especial.	Multas de R\$10.000, R\$17.500 ou R\$25.000.
2. Não disponibilizar veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança, o embarque e desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.	Multas de R\$10.000, R\$17.500 ou R\$25.000.
3. Não realizar o embarque ou desembarque dos passageiros que necessitam de assistência especial de acordo com sua ordem de prioridade.	Multas de R\$10.000, R\$17.500 ou R\$25.000.
4. Não disponibilizar, na aeronave, Cartão de Informações de Emergência escrito em braile	Multas de R\$10.000, R\$17.500 ou R\$25.000.
5. Não disponibilizar mecanismos de segurança adicionais ao cinto de segurança de duas pontas para uso dos passageiros paraplégicos, tetraplégicos, amputados e outros que necessitem desse auxílio para sua firmeza e segurança.	Multas de R\$10.000, R\$17.500 ou R\$25.000.

Quadro 11: Multas aplicadas às administrações aeroportuárias.
Fonte: ANAC, 2008.

Multas passíveis de serem aplicadas às Administrações Aeroportuárias	
1. Não manter as instalações reservadas às pessoas que necessitam de assistência especial adequadamente sinalizadas com os Sinais Internacionais para Informações a Pessoas em Aeroportos e Terminais Marítimos.	Multas de R\$10.000, R\$17.500 ou R\$25.000.
2. Não disponibilizar instalações aeroportuárias adequadas para atender o embarque e desembarque de passageiros nos horários de maior movimento (canais de inspeção e pessoal em número suficiente).	Multas de R\$10.000, R\$17.500 ou R\$25.000.
3. Não disponibilizar nas áreas comuns do aeroporto, telefones adaptados às pessoas portadoras de deficiência auditiva.	Multas de R\$10.000, R\$17.500 ou R\$25.000.
4. Não adequar o sistema de informações para o atendimento às pessoas com deficiência, inclusive disponibilizar informações em braile aos passageiros portadores de deficiência visual (traduzidas para pelo menos dois idiomas, em aeroportos internacionais) e auditiva na Língua Brasileira de Sinais – Libras.	Multas de R\$10.000, R\$17.500 ou R\$25.000.
5. Não estabelecer programas de treinamento de modo a assegurar disponibilidade de pessoal de terra especialmente treinado para lidar com pessoas que necessitem de assistência especial.	Multas de R\$30.000, R\$52.500 ou R\$75.000.

O Quadro 12 apresenta uma síntese dos marcos legais da defesa dos direitos das pessoas com necessidades especiais apresentados, em particular no que envolve a prática de atividades de turismo e no acesso ao transporte aéreo.

Quadro 12: Resumo da Legislação Brasileira
Fonte: Elaborado pelo autor.

Marco Legal	Tópicos Abordados	Principais Avanços
Constituição Brasileira de 1967	Não abordou a matéria.	Não trouxe ganhos para as pessoas com deficiência.
Emenda Nº 1/1969 da Constituição de 1967	Artigo 175 – Trata de uma lei que disporá sobre a educação dos “excepcionais”.	Foi o primeiro artigo presente em Constituição que tratou de pessoas com deficiência.
Emenda Nº 12/1978 da Constituição de 1967	Artigo Único – Trata de assegurar aos deficientes a melhoria de suas condições por meio da educação especial e gratuita; assistência, reabilitação e reinserção na vida econômica e social; proibição da discriminação e; possibilidade de acesso a edifícios e logradouros públicos.	Representou grande avanço em termos de Constituição ao abordar temas importantes na inclusão de pessoas com deficiência pensando inclusive na acessibilidade a edifícios públicos, incluindo aqui os aeroportos, entretanto, o assunto ainda é tratado de forma muito vaga.
Constituição Brasileira de 1988	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estabeleceu princípios de igualdade (Art. 5); 2. Proteção ao trabalho (Art. 7); 3. Competências para cuidar da saúde e assistência pública (Art., 23); 4. Competências para legislar em favor das pessoas com deficiência (Art. 24); 5. Reserva de vagas para cargos públicos (Art. 37); 6. Assistência Social (Art. 203); 7. Educação especializada (Art. 208); 8. Eliminação de barreiras arquitetônicas e adaptação de edifícios e veículos (Art. 227); 9. Criança e adolescente com deficiência (Art. 227). 	Foram os maiores avanços na Constituição Brasileira uma vez que tratou de vários assuntos que ainda não tinham sido contemplados em documentos anteriores. A partir desta iniciativa uma série de leis começaram a ser criadas em favor das pessoas com deficiência.
Lei nº 7.853 de 24 de outubro de 1989	Estabeleceu a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Trata da garantia da equiparação de oportunidades em diversos setores e estabelece o Ministério Público como o órgão oficial de defesa desses cidadãos. Traz ainda as competências do CONADE e da CORDE.	Mostrou uma maior preocupação do governo com as pessoas com deficiência, entretanto, seu texto é um tanto quanto genérico e deixa de abordar pontos importantes como os transportes.
Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999	Regulamenta a Lei nº 7.853/1989. Apresenta um maior detalhamento dos artigos presentes na lei e fornece maiores informações sobre a aplicação prática da mesma no dia-a-dia.	Ao possuir um nível maior de detalhamento, o decreto regulamentar consegue esclarecer algumas questões antes não bem elucidadas na lei. O decreto trata separadamente de diversos assuntos separados em seções. Assim, o turismo é tratado como tópico de grande relevância para a inclusão social de pessoas com deficiência.

Marco Legal	Tópicos Abordados	Principais Avanços
Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000	Estabelece normas e critérios para a promoção de acessibilidade. Trata dos elementos da urbanização, do desenho e da localização do mobiliário urbano, da acessibilidade aos edifícios públicos ou de uso coletivo, nos edifícios de uso privado, do acesso aos veículos de transporte coletivo, da comunicação e sinalização e das medidas de fomento à eliminação de barreiras.	Representou um grande ganho para a legislação da matéria por sanar muitas dúvidas que as outras leis e decretos anteriores não haviam conseguido solucionar. Esta lei traz soluções mais práticas para a eliminação das barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência.
Decreto Nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004	Regulamenta as Leis nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000 e nº 10.048 de 08 de novembro de 2000. Assim como o Decreto 3.298/1999 traz um maior detalhamento das leis citadas. Possui um capítulo exclusivo de acessibilidade aos serviços de transportes coletivos que trata do acesso a todos os modos de transporte. Estipulou prazo de 36 meses para a aplicação das normas, já esgotado desde 2006.	Este decreto possui texto bastante extenso e acaba de sanar grande parte das dúvidas. O documento é de enorme relevância para a matéria e serve como guia básico para se alcançar a acessibilidade. Entretanto, apesar de possuir intenções muito boas e soluções interessantes o que se questiona é a fiscalização da aplicação dessas normas.
Resolução 009 de 05 de junho de 2007 / ANAC	Revoga a Portaria nº 019/DGAC, de 10 de janeiro de 1996, que criou a Instrução da Aviação Civil – IAC 2508-0796. Estabelece os procedimentos que assegurem aos passageiros com necessidade de assistência especial o acesso adequado ao transporte aéreo. Define ações e responsabilidades das administrações aeroportuárias e companhias aéreas na conquista da acessibilidade ao modo aéreo.	Esta Resolução deveria chegar ao conhecimento não somente das administrações aeroportuárias e empresas aéreas, mas também aos agentes de viagens, uma vez que resolve grande parte dos questionamentos relacionados ao embarque de uma pessoa com necessidade especial. A fiscalização desta regulamentação também é questionada já que muitas das normas citadas neste documento não são colocadas em práticas nos aeroportos e nos serviços das empresas aéreas.

4.2.3. Ações do Ministério do Turismo

O Plano Nacional de Turismo 2007-2010, apesar de ter como subtítulo a frase “Uma viagem de inclusão”, pouco trata do assunto. Um dos objetivos específicos da política é o apoio na recuperação e adequação da infra-estrutura e dos equipamentos turísticos de forma a garantir a acessibilidade de PNE, entretanto, este tema só volta a ser citado no documento em outras três ocasiões: como parte dos objetivos do Programa de Apoio à Infra-Estrutura Turística do macroprograma Infra-Estrutura Pública; no Programa de Financiamento para o Turismo, do macroprograma de fomento à iniciativa privada onde indica que qualquer tipo de apoio institucional à equipamentos turísticos deve levar em conta a garantia das condições de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e; como uma das premissas do macroprograma de qualificação dos equipamentos e serviços turísticos (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2007b).

Uma das estratégias do Plano Nacional de Turismo 2007-2010 é o programa “Viaja Mais Melhor Idade” com o objetivo de promover a inclusão social de pessoas idosas, aposentados e pensionistas possibilitando-lhes a oportunidade de viajar e de usufruir os benefícios da atividade turística. O programa que é operacionalizado em parceria com agências de viagens, operadoras de turismo, destinos e instituições financeiras oferece pacotes turísticos que utilizam equipamentos e serviços adequados para atender este público alvo, com programações exclusivas e customizadas para a melhor idade. O pagamento pode ser realizado com o crédito consignado para aposentados e pensionistas e os pacotes são comercializados somente por agências cadastradas e capacitadas pelo programa “Vai Brasil” devendo possuir certificado do treinamento, presencial ou eletrônico (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010).

Além dos treinamentos, o Ministério do Turismo disponibilizou uma série de cadernos destinados a orientar a eficiência e a qualidade no atendimento à melhor idade. No Manual de Orientações aos Agentes de Viagem, são esclarecidas algumas precauções e recomendações para o atendimento deste público em razão das limitações que porventura essas pessoas possam apresentar, tais como:

- Não gritar;
- Utilizar gestos;
- Sempre fazer contato visual;
- Falar pausadamente;
- Assegurar que tenham compreendido o que foi dito;

- Dar-lhes tempo para que respondam a uma pergunta;
- Escrever com letras grandes;
- Não responder por eles;
- Oferecer o braço para que se apoiem se tiverem dificuldade para caminhar;
- Adequar o local para pessoas com necessidades especiais;
- Oferecer filas de preferência;
- Reservar assentos/bancos;
- Adequar pisos para serem antiderrapantes;
- Apresentar placas de sinalização de fácil visualização e com cores fortes.

O Programa que incentiva que pessoas com mais de 60 anos viagem em épocas de baixa temporada a preços acessíveis promove vários benefícios aos atores que participam do processo, desde os próprios idosos até toda a cadeia produtiva do turismo envolvendo as agências de viagem e os hotéis. Entretanto, de nada adianta oferecer os produtos se: (1) os agentes de viagem e os funcionários dos hotéis não estiverem capacitados a atender este público; (2) as estruturas físicas das agências e dos hotéis não estiverem adaptadas às limitações decorrentes do avançar da idade; (3) as atividades programadas para os pacotes não estiverem de acordo com o público alvo e; (4) os meios de transporte (incluindo os aeroportos e não somente os veículos ou aeronaves em si) não estiverem preparados para garantir que essas pessoas chegarão ao seu destino com segurança, confiabilidade e conforto.

4.2.4. Ações da Infraero

A Infraero é uma empresa estatal ligada ao Ministério da Defesa responsável pela administração de 67 aeroportos brasileiros, concentrando aproximadamente 97% do transporte aéreo regular no Brasil (INFRAERO, 2010). A fim de atender as legislações e regulações vigentes para o transporte de pessoas com deficiência, a empresa desenvolveu uma Política de Acessibilidade.

Criada em 2006, a Política de Acessibilidade da Infraero faz parte do planejamento estratégico da empresa com o objetivo de promover as condições necessárias para assegurar às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida o pleno exercício os direitos individuais e sociais inerentes ao ser humano (INFRAERO, 2007). Algumas das ações desempenhadas pela empresa merecem ser destacadas (INFRAERO, 2009):

- Criação do Comitê Nacional de Acessibilidade da Infraero (CONACES), em 2008 com objetivo de definir diretrizes, procedimentos e ações alinhadas à Política de Acessibilidade;
- Capacitação de 5.200 colaboradores das comunidades aeroportuárias que lidam com o público visando à melhoria no atendimento às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- Capacitação de 850 profissionais por meio do curso de LIBRAS – Linguagem Brasileira de Sinais;
- Realização do Fórum Infraero de Acessibilidade em Aeroportos;
- Avaliação das condições de acessibilidade em 14 aeroportos;
- Elaboração de diretriz obrigando que os projetos de construção, reforma e/ou adaptação levem em consideração a acessibilidade.

O Quadro 13 descreve de forma mais detalhada a Política de Acessibilidade da Infraero, trazendo seus objetivos e estratégias. Como parte das estratégias a empresa oferece não somente aos seus funcionários, mas se estende a toda a comunidade aeroportuária, um curso de atendimento às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida chamado “Acessibilidade: Direito de Todos”.

Quadro 13: Política de Acessibilidade da Infraero

POLÍTICA	OBJETIVOS	ESTRATÉGIAS
Assegurar, nas dependências sob a responsabilidade da INFRAERO, acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.	<p>Edificações: Disponibilizar condições de utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços da Infraero, pelas pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fixar e garantir que padrões e critérios definidos pela Infraero sejam adotados nos projetos dos espaços das dependências da empresa, inclusive concessões, respeitadas as legislações vigentes. 2. Implementar rota acessível, conforme definição estabelecida pela NBR9050/2004, respeitadas as peculiaridades de cada aeroporto. 3. Capacitar o corpo técnico para adotar de forma correta os padrões e critérios estabelecidos.
	<p>Atendimento: Proporcionar atendimento adequado às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar os colaboradores da Infraero que têm contato com o público para o atendimento adequado às diversas deficiências. 2. Exigir, como requisito para participar na comunidade aeroportuária, a participação em treinamento cujo conteúdo tenha assunto sobre acessibilidade.
	<p>Equipamento: Prover produtos, instrumentos, equipamentos e tecnologia para melhorar a funcionalidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, favorecendo sua autonomia, total ou assistida.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Viabilizar a utilização de produtos, instrumentos, equipamentos e tecnologias necessários para o atendimento das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, no âmbito da responsabilidade da Infraero. 2. Capacitar as pessoas para utilizar os recursos disponíveis e atender adequadamente as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, no âmbito da responsabilidade da Infraero.
	<p>Divulgação: Divulgar amplamente as ações de acessibilidade da Infraero.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Divulgar à comunidade aeroportuária e ao público em geral os recursos existentes para atendimento às pessoas com deficiência.

Quadro 13: Política de Acessibilidade da Infraero (cont.)

POLÍTICA	OBJETIVOS	ESTRATÉGIAS
Assegurar, nas dependências sob a responsabilidade da INFRAERO, acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.	<p>Acesso à Informação: Promover condições que permitam às pessoas com deficiência o acesso às informações, de forma autônoma ou assistida.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adaptar as informações prestadas pela Infraero ao usuário do aeroporto, com o objetivo de facilitar a comunicação com as pessoas com deficiência. 2. Capacitar pessoas da Infraero que têm contato direto com o público visando o conhecimento dos recursos existentes. 3. Fomentar a parceria entre os órgãos e empresas que integram a comunidade aeroportuária objetivando a concorrência das ações necessárias para facilitar o acesso à informação das pessoas com deficiência. 4. Manter a atualização tecnológica em relação aos meios de disponibilização da informação.
	<p>Sensibilização: Estimular uma nova atitude de pensar e agir da comunidade aeroportuária buscando consolidar uma mudança de cultura ressaltando o respeito e a valorização da diversidade humana.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar no aeroporto/sede, programas/campanhas e promover eventos para a comunidade aeroportuária em geral buscando o engajamento à Política de Acessibilidade da empresa. 2. Fomentar parcerias – com órgãos, empresas e outras entidades – de modo a promover a sensibilização do público à questão da acessibilidade.
	<p>Público Interno: Proporcionar aos trabalhadores com deficiência as condições necessárias para o desenvolvimento de suas atividades laborais e gerar no ambiente de trabalho compreensão humana, o respeito, a valorização e o bem estar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar a ambientação do empregado com deficiência no seu local de trabalho, inclusive adequando os equipamentos, móveis e espaços. 2. Capacitar as chefias e empregados para integração dos empregados. 3. Zelar pela igualdade de oportunidades na participação de programas de treinamento e crescimento profissional. 4. Desenvolver novas habilidades profissionais. 5. Adaptar as informações prestadas pela Infraero com o objetivo de facilitar a comunicação.

Fonte: INFRAERO, 2010.

Com autorização prévia da Infraero foi possível participar do curso ministrado durante cinco dias no Aeroporto Internacional do Galeão, no Rio de Janeiro. O treinamento é dividido em seis módulos conforme o seguinte conteúdo programático:

Módulo I - Política de Acessibilidade e Legislação

- São abordados os principais tópicos da legislação que trata da acessibilidade no Brasil, principalmente o Decreto-Lei 5296/200 e a Resolução nº 09/2007 da ANAC;
- Direitos e deveres da administração aeroportuária, companhias aéreas, e demais integrantes da comunidade aeroportuária.

Módulo II – Direitos Humanos

- Aspectos históricos da antiguidade, atualidade e documentos;
- Tratados internacionais que abordam o tema, como foco na inclusão ativa das pessoas com deficiência;
- Aula discursiva, motivacional, suscitando o debate a respeito do assunto.

Módulo III – Dimensões e novo perfil do consumidor

- Apresentação da definição de acessibilidade e suas seis dimensões, bem como de dados estatísticos e “cases” sobre relações de consumo, além da apresentação do programa do Governo Federal “Viaja Mais – Melhor Idade”.

Módulo IV – Técnicas de Atendimento e Transferências

- Definição dos tipos de deficiência e técnicas de abordagem e atendimento, bem como apresentação de materiais de apoio;
- Apresentação das técnicas e práticas, onde são criadas situações inusitadas para avaliar a melhor maneira de atendimento;
- Transferência de pessoas com mobilidade reduzida, com paraplegia e tetraplegia (prática).

Módulo V – O Aeroporto: Facilidades e Segurança

- Identificar algumas recomendações da OACI sobre o assunto;
- Identificar as facilidades instaladas no aeroporto;
- Identificar a utilização dos corretos procedimentos na inspeção de passageiros com deficiência;
- Identificar a legislação em que se enquadra a pessoa com necessidade de atendimento diferenciado.

Módulo VI – Equipamentos

- São repassadas técnicas de utilização e manuseio das cadeiras de rodas manuais e motorizadas, como conduzi-las com segurança e zelo, desde o estacionamento até o porão da aeronave, e vice-versa.

O curso ocorreu entre os dias 01 e 05 de março de 2010 nas instalações da Infraero no Aeroporto Internacional do Galeão, no Rio de Janeiro/RJ. As aulas aconteciam em meio período (escolhia-se manhã ou tarde) e, apesar de geralmente ser estendido a toda a comunidade aeroportuária, dessa vez o curso foi oferecido somente para os funcionários da própria Infraero e algumas terceirizadas.

Os instrutores do curso são pessoas que trabalham em diversos setores administrativos da empresa e em vários aeroportos da rede Infraero (São Paulo, Porto Alegre, Recife etc.). Esses funcionários foram escolhidos e treinados pelo CONACES por possuírem o perfil para ministrar este tipo de curso. Assim, grande parte deles desempenha outras funções no dia-a-dia, mas são deslocados das suas posições de trabalho quando há a realização do treinamento.

As aulas iniciam-se com uma palestra de sensibilização ministrada por um funcionário do próprio CONACES que consegue prender a atenção dos ouvintes contando a história das suas próprias filhas que, apesar da deficiência, conquistaram diversas vitórias e vivem normalmente. As aulas seguintes seguem o conteúdo programático citado anteriormente e nem todas conseguem manter a turma totalmente concentrada e interessada pelos assuntos. O que se percebia é que os alunos estavam muito à vontade por estarem somente entre amigos e em diversos momentos foram feitas piadas além da conversa paralela. Isto acabava atrasando um pouco o conteúdo e os instrutores tinham que aumentar o ritmo no final do dia para conseguir finalizar as aulas.

Foram repassadas diversas técnicas de atendimento aos vários tipos de deficiência. Acredita-se que seria difícil que as pessoas memorizassem todas elas sem o estudo posterior daquela determinada matéria e/ou da prática diária. Os funcionários são instruídos a seguir todas as regras e padrões para evitar qualquer tipo de acidente e que a empresa venha a ser processada posteriormente por uma PNE.

No último dia de curso é realizado um “simulado”. As turmas são divididas em 4 grupos: Grupo A – Deficiente Físico; Grupo B – Deficiente Visual; Grupo C – Deficiente Auditivo e; Grupo D – Mobilidade Reduzida. A partir dessa divisão os alunos devem visitar diversos setores dos terminais simulando determinada deficiência com a utilização de cadeiras de rodas e tampões oculares e auditivos. O percurso sugerido pelos instrutores é o seguinte: Estacionamento; Balcão de Informações da Infraero; Compra de Passagem (Cia. Aérea ou Agência); *Check-In*; Órgãos Públicos; Praça de Alimentação; Caixa Eletrônico; Terraço; Sanitários em todos os pavimentos; Salas de Embarque; Desembarque Doméstico e Internacional; Câmbio; Locadoras de Veículos e; Sala da ANAC.

Durante o percurso as equipes devem estar atentas às dificuldades encontradas e ao final fazem um relatório do que foi percebido e como a acessibilidade poderia ser melhorada nos terminais. A técnica de simulação é muito interessante e deve realmente ser utilizada, entretanto, acredita-se que a oportunidade seria mais bem aproveitada com a presença de pessoas que realmente possuem tais deficiências. Os alunos do curso poderiam acompanhar estes “passageiros” e fazer anotações sobre as dificuldades para ao final elaborarem o relatório que teria uma veracidade muito maior.

4.2.5. Cumprimento das Leis

A fiscalização geral das leis no Brasil fica a cargo do Ministério Público Federal (MPF) que atua de forma autônoma em casos federais sempre que a questão envolver o interesse público. O MPF fiscaliza a aplicação das leis editadas no Brasil e aquelas decorrentes de tratados internacionais assinadas pelo País, lembrando que os casos devem retratar os direitos da coletividade e não de uma pessoa somente. Assim, a não adequação dos aeroportos e das companhias aéreas às leis e regulações vigentes tratando da acessibilidade de PNE podem ser denunciadas por qualquer cidadão junto ao MPF ou às Procuradorias Regionais ou Municipais. Por exemplo, em 2008 a Procuradoria da República do Estado do Pará publicou um Termo de Ajustamento de Conduta envolvendo a Infraero a partir de um processo administrativo com o fito de apurar a acessibilidade no Aeroporto Internacional de Belém. A Procuradoria solicitou que o Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA) do Pará fizesse uma vistoria no terminal e a partir daí foram fixadas uma série de obrigações à Infraero tais como melhorias nas áreas de estacionamento, correções nas escadas e rampas, nos sanitários, dentre várias outras (MPF, 2008).

Percebe-se que a legislação brasileira sobre as PNE é bastante abrangente, porém deixa de se aprofundar em determinados aspectos, destacando aqui a regulação específica da ANAC para o transporte aéreo que apesar de ter sido editada recentemente (em 2007) ainda peca na falta da garantia de serviços como a assistência nos aeroportos, por exemplo, que é uma prática amplamente utilizada em aeroportos em outros países como será visto adiante. O próximo tópico se dedica a analisar algumas legislações internacionais de relevância e pretende verificar como esta matéria é tratada pelos legisladores tanto de países desenvolvidos quanto em desenvolvimento, como o Brasil.

4.3. Legislação Internacional

Nesta etapa são analisadas algumas das legislações internacionais que tratam da equiparação de oportunidades e das garantias dos direitos das PNE. Para tal, foram selecionados cinco países e um bloco econômico de países (União Européia) segundo critério de número de turistas internacionais desembarcados a partir de dados da Organização Mundial do Turismo (OMT) de 2008. Assim, foram escolhidos países que possuem representatividade relevante no setor turístico nos continentes América, Europa, África, Ásia e Oceania (Tabela 4). Por mais que as nações determinadas possuam realidades diferentes (diferenças culturais, econômicas, geográficas etc.), as mesmas são retratadas neste trabalho por se destacarem na atratividade turística em seus continentes.

O objetivo é entender como outros países, em sua maioria com uma atividade turística plenamente mais desenvolvida que o Brasil, tratam a acessibilidade de PNE especialmente no turismo e no transporte aéreo. A razão para a escolha de somente um país para os continentes África, Ásia e Oceania foi a grande dificuldade na busca pelos dados e informações.

Tabela 4: Turistas internacionais desembarcados em 2008/2007 nos países selecionados para análise de legislação.

Fonte: OMT, 2009; ECORYS, 2009.

Continente/Países	Número de Turistas Internacionais Desembarcados em 2008 (em milhões)
América:	
Estados Unidos da América	58,0
México	22,6
Brasil	5,0
União Européia	381,0 (2007)
África:	
África do Sul	9,5
Ásia:	
China	53,0
Oceania:	
Austrália	5,5

4.3.1. Estados Unidos da América

Cerca de 18% da população dos Estados Unidos apresenta algum tipo de deficiência e outros 12% possuem mais de 65 anos de idade (U.S. Census Bureau, 2008). Assim, pode-se dizer que aproximadamente 30% das pessoas possuem algum tipo de necessidade especial, sem contar as temporárias como as gestantes, pessoas recém operadas, acidentadas, dentre outros. Os gráficos 6 e 7 mostram a relação entre a população total e o número de pessoas com deficiência e os idosos, respectivamente

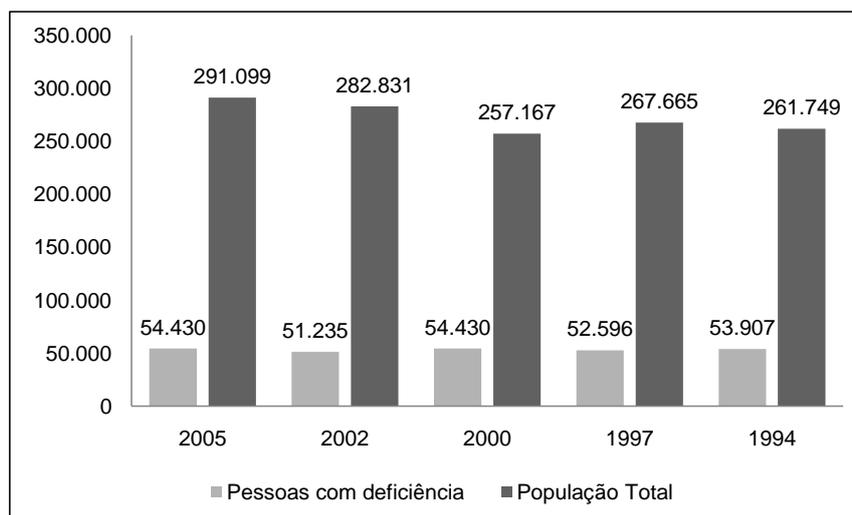


Gráfico 6: Pessoas com Deficiência nos Estados Unidos (em milhões).
Fonte: U.S. CENSUS BUREAU, 2009.

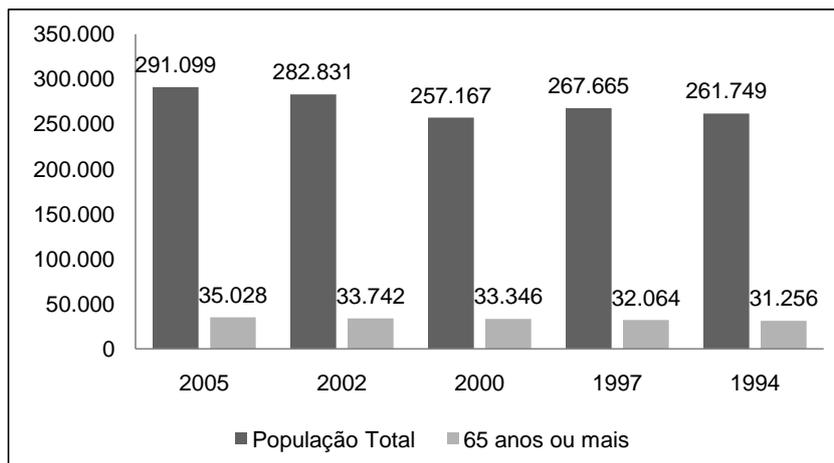


Gráfico 7: Idosos nos Estados Unidos (em milhões).
Fonte : U.S. CENSUS BUREAU, 2009.

A legislação Americana sobre pessoas com deficiência, assim como a Brasileira, apresenta uma série de documentos. Muitos deles tratam de assuntos bastante parecidos e não muito específicos. O principal documento que trata exclusivamente da equiparação de oportunidades para as pessoas com deficiência nos Estados Unidos é o “*The American with Disabilities Act*” de 1990 mais conhecido pela sua sigla, ADA. O ato tem os objetivos de prover um mandato nacional de eliminação do preconceito contra pessoas com deficiência; fornecer padrões claros, rígidos e consistentes; garantir que o governo federal americano tenha um papel central na aplicação das normas desta lei e; para chamar a atenção do Congresso a fim de abordar as principais áreas de discriminação enfrentados no dia-a-dia das pessoas em questão (U.S. DEPARTMENT OF JUSTICE, 1990).

O ADA é composto por cinco títulos, a saber: I – Emprego; II – Serviços Públicos; III – Acomodações Públicas e Serviços operados por entidades privadas; IV – Telecomunicações e; V – Miscelâneas, como serão descritos a seguir (U.S. DEPARTMENT OF JUSTICE, 1990):

Título I – Emprego: O ADA exige que os empregadores que possuam 15 ou mais empregados devem garantir que pessoas com deficiência qualificadas para um determinado trabalho tenham a mesma oportunidade de usufruir dos benefícios de um emprego. Ela proíbe a discriminação no recrutamento, contratação, promoção, formação, remuneração, atividades sociais e outras vantagens do emprego. Além disso, exige que os empregadores façam adaptações no ambiente de trabalho de acordo com as limitações de cada um.

Título II – Serviços Públicos: Abrange as atividades dos governos municipais e estaduais. As pessoas com deficiência devem ter as mesmas oportunidades de usufruírem dos programas, serviços e atividades dos governos como a educação pública, emprego, transporte, lazer, saúde, entre outros. Este título também trata do transporte público reforçando que todos os novos veículos devam ser adaptados para cadeiras de rodas e que sejam oferecidos serviços alternativos àqueles que não consigam utilizar as rotas fixas de ônibus. Como este tópico abrange as entidades públicas, os aeroportos de administrações públicas também são incluídos nestas normas, entretanto, acaba envolvendo mais fortemente as empresas públicas que realizam traslados de e para os aeroportos.

Título III – Acomodações Públicas: Proíbe a discriminação contra pessoas com deficiência em espaços públicos e facilidades comerciais, como aeroportos, restaurantes, hotéis, teatros, centros de convenções, consultórios médicos, museus etc. Ao contrario do Título I que faz recomendações para empresas com o mínimo de 15 funcionários, este título se aplica a qualquer tamanho e tipo de negócios não considerando o número de funcionários nem se as instalações são novas ou já existentes. As construções antigas devem ser adaptadas e para isso existe um prazo que irá variar de acordo com o tamanho e das condições financeiras da empresa que arcará com as obras de adaptação que devem ser feitas de acordo com o “*ADA Standards for Accessible Design (ADAAG)*”. Este documento traz todas as normas de design que devem ser seguidas para se obter um desenho acessível e em concordância com o ADA. No item 10.4 do ADAAG encontram-se as normas direcionadas aos aeroportos.

Título IV: Responsável por tratar das telecomunicações indicando que as empresas de telefonia devem oferecer serviços especiais para pessoas com deficiências auditiva e/ou deficiências na fala.

Título, V: Discute uma série de questões dentre elas a oportunidade de pessoas com deficiências registrarem queixas quando perceberem que uma empresa não está de acordo com o ADA, por exemplo.

Especificamente para o transporte aéreo em 1986 foi elaborado o *Air Carrier Access Act (ACAA)*, registrado como lei por meio do *Code of Federal Regulations* 14 CFR Parte 382, em 1990. O ACAA propõe que nenhuma transportadora aérea pode discriminar qualquer outra pessoa qualificada com deficiência na prestação do serviço

aéreo, em função de sua deficiência (U.S. DEPARTMENT OF TRANSPORTATION, 1990).

Assemelhando-se à Resolução 009/2007 da ANAC no Brasil, o ACAA é um documento que dita as normas para o transporte aéreo de pessoas com deficiência atribuindo responsabilidades para os diversos atores envolvidos nos processos de embarques e desembarques de passageiros. Como o próprio nome diz, o ato debate questões mais práticas e de atuação das empresas aéreas.

Os aeroportos devem estar atentos às regras de acessibilidade do ADAAG, citado anteriormente. Os terminais que não estiverem de acordo com essas normas estarão infringindo o ADA, o que pode incorrer em diversas situações.

Alguns dos assuntos tratados no ACAA merecem ser destacados: A Subparte C – Requisitos para o Serviço tem como subitens temas como: I – Recusa do Transporte; II – Marcação de assentos; III – Assistência no embarque em aviões de pequeno porte (até 30 assentos); IV – Assistência no embarque em aviões de grande porte (a partir de 31 assentos); V – Tratamento de equipamentos de mobilidade e aparelhos assistivos; VI – Acomodações para pessoas com deficiência auditiva; VII – Procedimentos de segurança, dentre outros. A Subparte D – Administrativas, trata dos treinamentos do pessoal de terra e de bordo das companhias aéreas, impõe que cada uma delas desenvolva um plano para a implementação das regras e termina com as normas para o registro de queixas contra as empresas (U.S. DEPARTMENT OF TRANSPORTATION, 1990).

4.3.2. México

De acordo com a Pesquisa Nacional de Avaliação do Desempenho realizada no México em 2003 pela Secretaria da Saúde, cerca de 9% da população deste País apresenta algum tipo de deficiência. A medição se baseou no grau de dificuldade nos domínios da saúde: mobilidade, função mental, atividades usuais, dor e função social (SECRETARIA DE SALUD e CONADIS, 2009).

O PRONADDIS é o *Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad* 2009-2012. O documento de planejamento estratégico de curto e médio prazo foi elaborado pelo Conselho Nacional para as Pessoas com Deficiência (CONADIS) sob coordenação do seu secretariado técnico. O objetivo é contribuir com

o desenvolvimento integral e inclusão plena das pessoas com deficiência e suas famílias na vida social, política e produtiva do país.

O PRONADDIS possui uma série de objetivos específicos que se desdobram em estratégias e linhas de ação com suas respectivas instituições responsáveis (ações interinstitucionais e intersetoriais). Os objetivos são os seguintes (SECRETARIA DE SALUD e CONADIS, 2009):

1. Propiciar uma mudança de cultura na população geral para favorecer o exercício pleno dos direitos e igualdade de oportunidades;
2. Assegurar a acessibilidade das pessoas com deficiência a espaços e serviços públicos, bem como aos transportes, sistemas e tecnologias de informação e comunicação. Dentro deste objetivo, há uma estratégia particularmente interessante que versa sobre a assinatura de convênios com os concessionários e permissionários dos transportes em todas as suas modalidades (terrestre, aéreo, marítimo e ferroviário) para que os serviços de comunicação e de transporte público sejam acessíveis. Há ainda uma segunda estratégia que trata do desenvolvimento de um programa integral de desenho universal de ambientes, produtos e serviços, como os aeroportos, por exemplo;
3. Contribuir para que as pessoas com deficiência desfrutem do direito ao mais alto nível de saúde;
4. Elevar a qualidade da educação e ampliar as oportunidades de acesso, permanência, ingresso e níveis de escolaridade;
5. Garantir o desenvolvimento e aplicação de políticas de inclusão no trabalho, auto-emprego e capacitação;
6. Contribuir para melhorar a qualidade de vida mediante a incorporação da perspectiva da deficiência nos programas de desenvolvimento social e de desenvolvimento integral da família;
7. Contribuir para que as pessoas com deficiência desenvolvam sua criatividade, habilidades culturais e desfrutem dos bens e serviços culturais e artísticos;
8. Incentivar e apoiar a participação em atividades físicas e esportivas.
9. Favorecer o acesso à justiça assim como o exercício dos seus direitos políticos;

Em termos de leis o México publicou a *Ley General de las Personas con Discapacidad* (Lei Geral das Pessoas com Deficiência) em 10 de junho de 2005. A lei em seu Artigo 5º impõe que as políticas públicas mexicanas devem observar princípios de equidade, justiça social, igualdade de oportunidades, respeito à dignidade e autonomia, integração, reconhecimento e aceitação da diversidade, acessibilidade e a

não discriminação. Assim, a lei trata da garantia de diversos direitos dentre eles ao transporte público onde orienta que as partes responsáveis devem se atentar para impulsionar programas que permitam a acessibilidade, segurança, comodidade, qualidade e funcionalidade em todos os modos de transporte, inclusive no aéreo. (CONADIS, 2009a).

Em 11 de junho de 2003, foi promulgada a *Ley Federal para prevenir y eliminar la discriminación* (Lei Federal para Prevenir e Eliminar a Discriminação). Esta lei trata da proibição de discriminação a qualquer pessoa, não somente a pessoas com deficiência, onde se entende por discriminação toda distinção, exclusão ou restrição baseada em origem étnica, sexo, idade, deficiência, condição social ou econômica, condições de saúde, gravidez, idioma, religião, opiniões, preferências sexuais, estado civil ou qualquer outra. A lei coloca a acessibilidade aos meios de transporte como uma das medidas para se evitar a discriminação (CONADIS, 2009b).

A *Ley General de Turismo* (Lei Geral do Turismo) foi publicada em 17 de junho de 2009 com diversos objetivos sendo o principal deles o estabelecimento das bases gerais de orientação para a política, planejamento e programação da atividade turística em todo o território mexicano. O capítulo IV fala do “Turismo Acessível” onde garante que os prestadores de serviços turísticos deverão prover o necessário para que as pessoas com deficiência contem com acessibilidade em condições adequadas. O monitoramento dessas adequações cabe à Secretaria de Turismo, aos estados e municípios (SECTUR, 2009).

O setor aéreo mexicano conta com a *Ley de Aviación Civil* (Lei de Aviação Civil) de 12 de maio de 1995, criada para regulamentar a atividade. Em seu Artigo 33, é exposto que os concessionários e permissionários dos serviços aéreos deverão adotar as medidas necessárias que permitam atender de maneira adequada as pessoas com deficiência assim com as de idade avançada. O mesmo artigo aparece também na *Ley de Aeropuertos* (Lei de Aeroportos) de 22 de dezembro de 1995 (DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL, 2009). Entretanto, não foi encontrada nenhuma lei específica para pessoas com deficiência no setor aéreo com seus devidos detalhes técnicos.

4.3.3. União Européia

O turismo nos 27 países da União Européia possui grande representatividade no cenário internacional. No ano de 2007, por exemplo, as chegadas de turistas internacionais aos EU-27 representou 42,2% do tráfego mundial de turistas naquele ano, somando cerca de 381 milhões de pessoas (ECORYS, 2009). Um estudo da Comissão Européia de Empresas e Indústrias revelou que os países com maior influência no setor turístico desta região são França, Espanha e Itália, sendo que destes três a Espanha foi o que mais cresceu em número de turistas internacionais recebidos. Os dados podem ser verificados na Tabela 5.

Tabela 5: Estatísticas de Turistas Internacionais na União Européia.
Fonte: ECORYS, 2009.

Destinos	Turistas Internacionais (em milhões)				Crescimento (milhões) 2000-2007
	2000	2005	2006	2007	
1. França	77,2	75,9	78,9	81,9	+4,7
2. Espanha	47,9	55,9	58,2	59,2	+11,3
3. Itália	41,2	36,5	41,1	43,7	+2,5
4. Reino Unido	23,2	28,0	30,7	30,7	+7,5
5. Alemanha	19,0	21,3	23,5	24,4	+5,4
6. Áustria	18,0	20,0	20,3	20,8	+2,8
7. Grécia	13,1	14,8	16,0	17,5	+4,4
8. Polónia	17,4	15,2	15,7	15,0	-2,4
9. Portugal	12,1	10,6	11,3	12,3	+0,2
10. Holanda	10,0	10,0	10,7	11,0	+1,0

Em termos de prevalência de pessoas com deficiência nos países da União Européia, a Finlândia possui o maior número seguida de Eslovênia e Portugal, como apontado no Gráfico 8. A França e a Espanha que são os maiores receptores de turistas estrangeiros dentro deste grupo possuem 13,30% e 6,60%, respectivamente.

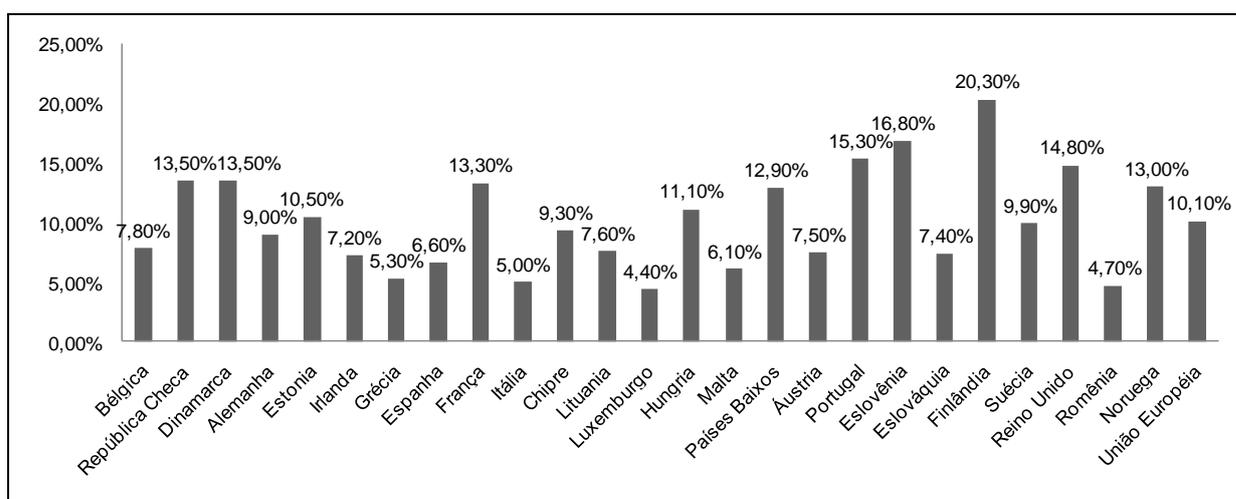


Gráfico 8: Prevalência de ao menos um tipo de deficiência nos países da União Européia.
Fonte: EUROPEAN UNION, 2007.

A “Comissão Europeia para Emprego, Assuntos Sociais e Igualdade de Oportunidades” é a responsável por cuidar da garantia dos direitos das pessoas com deficiência nos países membros da União Europeia. Para tal, foi desenvolvido o Plano de Ação Europeu 2003/2010 de Igualdade de Oportunidades para pessoas com deficiências (EU DAP).

O EU DAP foi criado com o objetivo de impulsionar a igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência de modo a criar uma dinâmica sustentável para a sua inclusão plena na sociedade. A fim de alcançar este objetivo central, a União Europeia traçou três objetivos estratégicos: (i) a aplicação efetiva da igualdade de tratamento no emprego; (ii) a integração das questões da deficiência em todas as políticas da UE, legislação e programas que vão desde o design e a sua implementação até o monitoramento e avaliação; (iii) melhorar a acessibilidade para todos (CSES, 2009). Além disso, para cada fase de dois anos de implantação do plano, foram definidas várias prioridades com temáticas diferentes, ou ainda, os objetivos específicos.

Um dos temas de atuação do EU DAP entre os anos 2006 e 2007 foi a promoção da acessibilidade a bens e serviços. Detalhando melhor este objetivo incluiu-se uma ação destinada à acessibilidade ao transporte aéreo que deu origem ao Regulamento 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo.

O Regulamento 1107/2006 se aplica a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida viajando por serviços de aviação comercial embarcando, desembarcando ou em trânsito em um aeroporto situado dentro do território de um país membro da União Europeia. O Quadro 14 expõe algumas das muitas disposições deste regulamento.

Quadro 14: Algumas disposições do Regulamento 1107/2006 da União Européia
 Fonte: UNIÃO EUROPEIA, 2006.

<p>1. Recusa do Transporte: Uma empresa aérea, seus agentes ou operadoras de turismo não podem recusar a reserva de um voo saindo ou chegando a um aeroporto da EU para pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida e o seu embarque com um bilhete válido. Exceções: As empresas podem recusar o transporte em caso de risco às exigências de segurança de voo ou se o tamanho da aeronave ou das portas impossibilitarem o embarque, dentre outros.</p> <p>2. Pontos de Embarque e Desembarque: Os aeroportos devem designar áreas específicas para embarque e desembarque dentro do perímetro do aeroporto para que o passageiro possa solicitar assistência. Estes pontos variam, mas podem incluir pátios, parques de estacionamento, taxi, ônibus e estações ferroviárias. É indispensável uma sinalização adequada dos pontos e informações sobre os aeroportos em linguagens acessíveis.</p> <p>3. Transmissão de Informações: No momento da reserva as empresas aéreas devem assegurar que receberam a notificação do passageiro requerente de assistência especial. No caso de receberem a notificação 48 horas antes da viagem, devem retransmiti-la aos aeroportos pelo menos 36 horas antes. No caso do recebimento após 48 horas os aeroportos devem fazer todos os esforços possíveis para que o passageiro consiga acessar o voo.</p> <p>4. Assistência nos Aeroportos: As administrações aeroportuárias são responsáveis pela assistência podendo contratar ou não uma empresa terceirizada. A assistência deve incluir os momentos: deslocamento a partir do ponto de encontro, check-in e despacho de bagagens, embarque na aeronave, alocação de bagagens a bordo, procedimentos de imigração e alfândega no destino.</p> <p>5. Cobrança pela Assistência: Os aeroportos não podem cobrar taxas do passageiro com deficiência, entretanto, podem dividir o custo por todos os utilizadores do aeroporto para o fundo de assistência em porcentagem proporcional ao número total de passageiros transportados de e para este aeroporto.</p> <p>6. Padrão de Qualidade: Os aeroportos devem implantar um padrão de qualidade ao serviço de assistência requerida. Estes padrões devem estar de acordo com o guia desenvolvido pela CEAC (Conferência Européia de Aviação Civil). Os aeroportos com movimentação menor que 150.000 pax/ano são excluídos desta regra. Os padrões de qualidade devem ser publicados via website dos aeroportos ou por outros meios.</p> <p>7. Treinamento: Aeroportos e empresas aéreas devem garantir que todo o pessoal que lida diretamente com os passageiros estejam treinados em como atender suas necessidades.</p> <p>8. Penalidades: Os Estados-Membros devem fixar regras sobre sanções aplicáveis às violações do regulamento. Por exemplo, o Reino Unido estabeleceu uma multa de 6.000 euros para grande parte das ofensas e multa ilimitada para casos mais sérios.</p>

O Regulamento pode ser analisado sob ótica dos aeroportos e das empresas aéreas. Por parte dos aeroportos, um dos grandes desafios é a falta de pré-notificação da necessidade de assistência, que deve ser encaminhada pelas companhias aéreas. O regulamento diz que em caso de ausência de notificação, ainda assim o aeroporto deve fazer o maior esforço para acomodar o passageiro, entretanto, isso causa dificuldades da operacionalização do serviço nos terminais. Outra impedância aos aeroportos é o financiamento dos custos gerados pela assistência, na qual a maioria dos serviços é terceirizada e gera um custo médio de 30 euros por passageiro com deficiência (BOREL, 2008). Do ponto de vista das empresas aéreas, há dificuldades na implantação do Regulamento em termos de acordos de nível de serviço com os aeroportos, da cobrança de taxas para as companhias, dos atrasos no processamento do passageiro, dentre outras (KHAN, 2008).

O Documento Nº 30 da CEAC, citado no Regulamento 1107, define os padrões de qualidade e níveis de serviço necessários. Há três notas de orientação neste documento que são particularmente importantes para o desenvolvimento de boas práticas na assistência de passageiros. São elas: Anexo 5-C (Código de boa conduta na assistência em terra para pessoas com mobilidade reduzida), Anexo 5-D (Orientações de assistência a pessoas com mobilidade reduzida) e Anexo 5-E (Orientações de conscientização e igualdade das incapacidades para pessoal de aeroporto e companhias aéreas que lidem com passageiros).

O Código de Boa Conduta (Anexo 5-C) do Documento Nº 30 da CEAC estabelece, dentre outras coisas, o escopo dos serviços que devem ser prestados, os princípios de funcionamento e as horas em que eles devem estar disponíveis. Além disso, este anexo também determina os padrões de serviço e as metas que devem ser cumpridas no atendimento de passageiros com assistência previamente reservadas e não reservadas estabelecendo para isso intervalos de tempo de espera (CEAC, 2009). A empresa administradora dos aeroportos da Espanha AENA (*Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea*) publica em seu site as normas de qualidade na assistência aos passageiros com deficiência. As normas de pontualidade para os seus aeroportos, por exemplo, são apresentadas da seguinte forma (AENA, 2010):

1. Tempo máximo de espera até a assistência para embarques notificados

80% dos usuários: 10 minutos desde o aviso de chegada.

90% dos usuários: 20 minutos desde o aviso de chegada.

100% dos usuários: 30 minutos desde o aviso de chegada.

2. Tempo máximo de espera até a assistência para embarques sem notificação prévia:

80% dos usuários: 25 minutos desde o aviso de chegada.

90% dos usuários: 35 minutos desde o aviso de chegada.

100% dos usuários: 45 minutos desde o aviso de chegada.

3. Tempo máximo de espera até a assistência para desembarques notificados:

80% dos usuários: 05 minutos desde a chegada do avião.

90% dos usuários: 10 minutos desde a chegada do avião.

100% dos usuários: 20 minutos desde a chegada do avião.

4. Tempo máximo de espera até a assistência para desembarques sem notificação prévia:

80% dos usuários: 25 minutos desde a chegada do avião.

90% dos usuários: 35 minutos desde a chegada do avião.

100% dos usuários: 45 minutos desde a chegada do avião.

O Anexo 5-D do mesmo documento trata dos princípios básicos que devem ser seguidos no fornecimento de assistência; os equipamentos que devem estar disponíveis para prover assistência de forma segura, com conforto e dignidade (cadeiras de rodas, carros elétricos, veículos acessíveis, veículos de elevação de passageiros) e; as necessidades de treinamento das equipes. O treinamento do pessoal dos aeroportos e das empresas aéreas deve focar na conscientização, mas também levar em conta aspectos como as barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência, as necessidades e o papel dos cães-guia, como lidar com ocorrências inesperadas, métodos de comunicação com surdos, mudos, cegos e pessoas com distúrbio de aprendizagem, a legislação da União Européia, dentre outros. O pessoal designado a realizar o serviço de assistência deve passar por um treinamento mais completo adicionando itens como: como ajudar usuários de cadeiras de rodas a fazer transferências de e para a cadeira, técnicas de acompanhamento de cegos e pessoas com baixa visão, entendimento dos equipamentos utilizados para assistir pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, primeiros socorros e outros (CEAC, 2009).

No Anexo 5-E as formas de interação e de assistência a pessoas com diversos tipos de deficiências são apresentadas. Dando conta da diversidade das deficiências, o texto demonstra as diferenças das necessidades entre usuários de cadeiras de roda, pessoas com dificuldades de locomoção, pessoas com deficiência auditiva ou com perda na audição, passageiros com deficiência visual ou parcialmente cegos, pessoas surdas e cegas, pessoas com dificuldades na fala, pessoas com dificuldades de aprendizado e ainda as chamadas deficiências invisíveis como alguns tipos de doenças mentais (CEAC, 2009). O documento apresenta ainda uma série de outros anexos de grande relevância e serve realmente como um guia para as empresas aéreas e para os aeroportos na aplicação do Regulamento 1107/2006 da União Européia.

Em relação ao desenvolvimento do turismo inclusivo, a Comissão Européia desenvolveu o projeto “Calypso” de turismo social lançado em 2009 com uma verba para o primeiro ano de 1 milhão de euros. Programado para durar três anos, o Calypso pretende ser uma ferramenta que possibilite o extrapolamento das boas práticas regionais de turismo acessível já existentes para outros territórios europeus, entretanto, por ter sido desenvolvido há pouco tempo as informações sobre o projeto ainda são escassas.

A organização não governamental de pessoas com deficiência mais representativa na Europa é o *European Disability Forum* (EDF). Criado em 1996 com a missão de promover oportunidades iguais a pessoas com deficiências e proteger os direitos humanos, o EDF atua como uma voz forte e independente perante as autoridades europeias, desempenhando papel de grande relevância na garantia de que os direitos das pessoas com deficiência sejam garantidos pelas políticas da União Europeia. Dessa forma, o EDF se reúne regularmente com a Comissão Europeia a fim de monitorar a aplicação da regulação 1107/2006 e para fornecer informações sobre falhas nesta implantação de acordo com o que é reportado pelos membros do Fórum (EDF, 2007). Neste sentido, o EDF informa que continuam recebendo reclamações incluindo assuntos como a recusa do embarque de passageiros sem liberação médica, companhias aéreas que insistem que a pessoa viaje com o auxílio de um acompanhante, empresas que se recusam a transportar cadeiras de rodas mais pesadas e ainda companhias que estão cobrando pelos equipamentos de mobilidade.

Por isso, fica claro que toda e qualquer regulação que se aplique a algum país somente será efetiva se o monitoramento e a aplicação estiverem baseados em métodos consistentes e rigorosos. O que acontece é que muitos dos órgãos responsáveis pela fiscalização se vêem responsáveis por somente repassar as reclamações dos passageiros para os aeroportos, faltando uma atitude proativa de investigação e arbitragem.

4.3.4. África do Sul

Segundo Censo realizado em 2001 na África do Sul, aproximadamente 5% da sua população apresenta algum tipo de deficiência. A maior parte das pessoas possuem deficiência visual (32%) seguido de deficiências físicas (30%), auditiva (20%), deficiências emocionais (16%), intelectuais (12%) e comunicacionais (7%). O advento da democracia na África do Sul em 1994 foi marcado por uma tentativa consciente de reparar as desigualdades sociais provenientes da era do apartheid. Assim, um dos maiores objetivos do governo democrático foi a garantia dos direitos humanos fundamentais para os sul-africanos (STATS SA, 2005).

A partir daí um número maior de questões demográficas se tornaram grandes preocupações. Tais questões são constituídas por obstáculos na melhoria da qualidade de vida de grupos em desvantagem, como as pessoas com deficiência. Em 1997 o governo da África do Sul publicou o *Integrated National Disability Strategy* (INDS) com o objetivo de integrar os assuntos relativos às pessoas com deficiência

a todas as estratégias de governo além das políticas e programas. Assim, o documento definiu objetivos, estratégias e mecanismos para cada uma das seguintes áreas de atuação: prevenção, saúde, reabilitação, educação pública, acesso livre de barreiras, transportes, comunicação, coleta de dados e pesquisa, educação, emprego, desenvolvimento de recursos humanos, bem estar social, segurança social, moradia, esportes e recreação. Para os transportes os objetivos são o desenvolvimento de um sistema acessível e multimodal que atenda as necessidades do maior número de pessoas ao menor custo além de, ao mesmo tempo, planejar para a utilização de equipamentos de custos mais elevados primordiais para pessoas com deficiências físicas mais severas. Segundo o INDS, àquela época os maiores aeroportos sul africanos já haviam introduzido projetos de modernização tornando suas estruturas mais amigáveis para o cliente, entretanto, aeroportos menores e regionais ainda mantinham uma atitude altamente discriminatória contra pessoas com deficiência. As companhias aéreas também já haviam iniciado treinamentos a seu pessoal. Infelizmente, o INDS traça somente dois mecanismos para a melhoria do setor de transportes sendo eles o treinamento de pessoal e a auto-representação indicando a necessidade da presença de representantes de diferentes tipos de deficiência para o desenvolvimento (OFFICE OF THE PRESIDENT, 1997).

Até então, a África do Sul não havia nenhuma legislação específica para pessoas com deficiência e seus direitos foram garantidos somente com a constituição de 1996. No ano 2000 foi publicado o *Promotion of Equality and Prevention of Unfair Discrimination Act* com objetivo de fornecer medidas de erradicação da discriminação particularmente em base de raça, sexo e deficiência. A discriminação em relação às pessoas com deficiência neste caso inclui a transgressão do código de práticas do Escritório Sul Africano de Padrões e a falha na eliminação de barreiras que de forma injusta limitem a atuação dessas pessoas na sociedade (REPUBLIC OF SOUTH AFRICA, 2000).

Em 1977 foi lançada a primeira versão do *Building Standards Act* (Ato de Padrões de Construções) que sofreu diversas alterações nos anos seguintes. A Parte S deste ato é o ponto de referência da indústria da construção civil no acesso à pessoas com deficiência. Os padrões exigidos na Parte S se aplicam a quase todos os tipos de edifícios, salvo algumas exceções, e requer que certas instalações sejam providenciadas a fim de tornar um edifício acessível, entretanto, ainda deixa algumas lacunas significantes. O documento cita somente algumas exigências, mas não consegue detalhá-las, como por exemplo, requer que qualquer elevador instalado nos

edifícios deve estar acessível às pessoas com deficiência, porém, não informa de que maneira isso deverá ser conduzido.

As legislações em países desenvolvidos como as dos membros da União Europeia e dos Estados Unidos são bastante detalhadas cobrindo cada aspecto dos projetos sem barreiras, entretanto, suas determinações ocasionam em custos elevados para os planejadores. Assim, não seria possível aplicá-las diretamente a países como a África do Sul que precisam selecionar os pontos mais críticos para solucioná-los e oferecer a melhoria da acessibilidade com despesas de capital relativamente baixas.

4.3.5. República da China

Segundo pesquisa realizada em 2006 a China possui 6,34% da sua população total com algum tipo de deficiência (NATIONAL BUREAU OF STATISTICS, 2009). A legislação de maior relevância na busca da igualdade dos direitos na China é a *Law of the People's Republic of China on the Protection of Persons with Disabilities*, adotada em 28 de dezembro de 1990 e revisada em 24 de abril de 2008.

A lei foi formulada em acordância com a Constituição Chinesa com os objetivos de garantir os direitos das pessoas com deficiência, promover o acesso ao trabalho e possibilitar a sua participação total e igualitária na vida social. Os capítulos do documento tratam de: capítulo 2 – reabilitação; capítulo 3 – educação; capítulo 4 – emprego; capítulo 5 - vida cultural; capítulo 6 - previdência social; capítulo 7 – ambiente acessível e; capítulo 8 – obrigações legais (CDPF, 2009).

Dentro do capítulo 7 – ambiente acessível, tem-se o artigo 53 que diz que obras recém construídas, renovadas ou expandidas assim como rodovias e equipamentos de transporte devem atender aos códigos de engenharia do Estado relativos à ambientes acessíveis (CDPF, 2009). Apesar de impor uma série de obrigações em diversos âmbitos da sociedade, a lei chinesa não consegue detalhar seus ideais de uma vida acessível. A República da China não possui uma legislação específica para os padrões de ambientes construídos (UNITED NATIONS, 2003).

Não foram localizadas legislações e/ou regulações específicas para o transporte aéreo e o turismo e houve uma grande dificuldade na busca de material relativo à China já que grande parte dos sites visitados se encontram em chinês e muitos deles não possuem a tradução para o idioma inglês.

4.3.6. Austrália

O *Australian Bureau of Statistics* (Escritório Australiano de Estatísticas) publicou uma pesquisa bastante completa sobre pessoas com deficiências, idosos e cuidadores, em 2003. Alguns dos dados mais relevantes são os seguintes (AUSTRALIAN BUREAU OF STATISTICS, 2003):

- 20% da população australiana apresentam algum tipo de deficiência;
- 16,9% da população australiana possuem mais que 60 anos;
- Dentre a população já idosa, cerca de 8,7% possuem deficiências;
- 92% das pessoas acima de 90 anos possuem deficiências;
- Um a cada 10 australianos utiliza equipamentos para ajudar nas atividades cotidianas como muletas, por exemplo;
- Aproximadamente 23% das pessoas com deficiência relatam a necessidade de assistência para utilização de serviços de transporte e entre os idosos este número representa 18,2%.

Analisando as estatísticas da Austrália o que se percebe é que praticamente 40% da população apresentam algum tipo de necessidade especial, admitindo este conceito abrangente que inclui também os idosos. Há de se ressaltar que nesta soma não estão incluídas ainda as grávidas e as pessoas com deficiências temporárias. Em relação à assistência para o acesso aos transportes, os mesmos 40% voltam a aparecer. Portanto, uma legislação consistente e bem detalhada é de grande relevância na Austrália.

Em 1992, foi publicado na Austrália o *Disability Discrimination Act* (DDA) com os objetivos de eliminar o máximo possível a discriminação contra pessoas com deficiência nas seguintes áreas: trabalho, acomodações, educação, acesso às instalações, clubes e esportes, além de atuar no fornecimento de bens, instalações, serviços etc. A primeira parte do DDA possui diversas divisões: (1) discriminação no trabalho; (2) discriminação em outras áreas; (3) discriminação envolvendo assédio; (4) ofensas e; (5) isenções. Dentro da Divisão 2 é importante ressaltar a proibição da discriminação recusando-se a permitir o acesso dessas pessoas quaisquer tipos de instalações que o público ou uma parte do público tem direito ou permissão para entrar ou usar, como os aeroportos. É proibido também que empresas ou prestadores de serviços deixem de oferecer seus produtos e/ou serviços a uma pessoa com deficiência e devem fazer com que suas instalações estejam disponíveis para este mercado. O acesso deve ser garantido em todas as áreas abertas ao público tanto em

construções novas quanto em ambientes já construídos que deverão sofrer modificações. As práticas exigidas pelo DDA são ainda reforçadas pelas legislações dos estados australianos como, por exemplo, a publicação do *Disability Services Act* no estado de *New South Wales* (DARCY, 1998). O DDA também previu a formulação de uma série de padrões, inclusive para o fornecimento de serviços de transportes (COMLAW, 1992).

Assim, dez anos mais tarde, em 2002, foi publicado o *Disability Standards for Accessible Public Transport 2002* com o propósito de ajudar os operadores de transporte na redução da discriminação. Diferentemente de muitos países, na Austrália o transporte aéreo é visto como um serviço público, o que implica na inclusão de normas específicas a este modo de transporte. As normas se aplicam somente aos aeroportos e empresas aéreas que trabalhem com serviços regulares de passageiros. Alguns dos requisitos abordam os seguintes aspectos (COMLAW, 2002):

- Rampas e/ou equipamentos para auxiliar o embarque e desembarque nas aeronaves;
- Componentes dos aviões tais como o piso, corrimãos, tamanho das portas, uso de portas automáticas, dentre outros;
- A prestação de informações na aeronave como as informações de segurança e anúncios sobre horários de chegada e partida;
- Serviços de *catering* e sanitários.

Para a infra-estrutura dos serviços aéreos, as normas definem requisitos para os seguintes aspectos (COMLAW, 2002):

- Caminhos de acesso, áreas de manobras, locais de repouso, escadas, elevadores, rampas e áreas de passagem;
- Pontos de embarque onde os passageiros possam acessar os veículos, incluindo uso de dispositivos de embarque;
- Serviços de bagagem;
- Reserva e compra de bilhetes aéreos;
- *Timetables* e mapas;
- Informações fornecidas nos terminais através de sinalização, o uso dos símbolos, anúncios públicos, painéis de informação eletrônica, alarmes e avisos e;
- Outros componentes que impactam na acessibilidade como a iluminação, portas, dentre outros.

Recentemente, o governo australiano encomendou a uma empresa de consultoria uma revisão deste documento e está em fase de análise do relatório final e considerando as recomendações feitas. O que pode ser adiantado é que o caráter multimodal da versão atual limita a sua capacidade de abordar questões específicas de cada modo de transporte como a aviação.

Em dezembro de 2009 o Departamento de Infra-estrutura e Transportes da Austrália publicou a Política Nacional de Aviação traçando objetivos e uma política de longo prazo para o setor aéreo. O capítulo 5 trata da Proteção ao Consumidor e possui um item específico sobre Passageiros com Deficiência. Inicialmente, é retratada a importância da criação do *Aviation Access Working Group* - AAWG (Grupo de Trabalho de Acesso à Aviação) que tem como propósitos aconselhar o governo nas políticas de acessibilidade (desde a legislação até medidas técnicas necessárias para a melhoria) e a troca de experiências e conhecimento entre organizações de pessoas com deficiência, representantes da indústria da aviação e órgãos reguladores. Em parceria com o governo, o AAWG está desenvolvendo um esquema chamado de *Disability Access Facilitation Plans* (Planos de facilitação do acesso a pessoas com deficiência). Estes planos que começarão a ser publicados a partir de maio de 2010 e serão regularmente atualizados, serão elaborados pelas empresas aéreas e aeroportos para comunicar em detalhes suas ações no atendimento de pessoas com deficiência cobrindo aspectos de toda a experiência de viagem. Essa iniciativa ajudará as empresas a se comunicarem com os clientes e demonstrarem os esforços que estão realizando neste sentido garantindo um nível maior de transparência e confiabilidade (AUSTRALIAN GOVERNMENT, 2009). Já a Política Nacional de Turismo da Austrália não apresenta nenhuma menção especial ao desenvolvimento de estratégias do turismo inclusivo.

4.4. Conclusões do Capítulo

Legislar sobre um assunto delicado como a garantia dos direitos das pessoas com deficiência é uma tarefa que exige um trabalho árduo e responsável já que os resultados da aplicação das leis afetarão não somente a vida de uma parcela representativa de pessoas, mas também influenciarão na estrutura, nas políticas e no cotidiano de empresas de todos os ramos da economia.

Garantir que as PNE tenham acesso a qualquer recurso da sociedade nada mais é do que garantir a igualdade entre todos os cidadãos. Já dizia a máxima de Aristóteles:

“tratar de forma igual os iguais e de forma desigual os desiguais, na medida em que se desiguam”. As PNE precisam de um tratamento diferenciado uma vez que são desiguais perante o modelo social e a justiça de igualdade deve ser feita nas medidas de suas desigualdades.

As leis que tratam do assunto não somente no Brasil, mas também nos outros países que foram analisados são de certa forma, muito abrangentes. A dificuldade em legislar se deve em grande parte ao fato de que este assunto precisa ser estruturado em diversos âmbitos como a educação, saúde, trabalho, seguridade social, transportes, lazer, turismo, dentre várias outras, exigindo uma atenção redobrada por parte dos governos.

No caso isolado do Brasil o que aparenta ser mais comprometedor é a falta de fiscalização. A maioria das vistorias realizadas em terminais acontecem devido a alguma denúncia junto ao Ministério Público por um serviço mal prestado pelas empresas aéreas ou pelos aeroportos. Além disso, a existência de uma empresa administradora de aeroportos como a Infraero que gerencia o processamento de passageiros e cargas de quase a totalidade do tráfego aéreo regular no Brasil faz com que um processo de acomodação natural aconteça.

A legislação geral sobre a pessoa com deficiência tanto internacional quanto brasileira segue uma linha de similaridade, entretanto, as regulações específicas para o setor aéreo sofrem diferenças importantes. Apesar de todas serem, em teoria, baseadas em recomendações internacionais de órgãos como a ICAO e a IATA, há legislações menos e mais abrangentes. A criação do *American with Disabilities Act* (ADA) nos Estados Unidos em 1990 causou grandes discussões nos diferentes setores da economia que tiveram que se adaptar às novas provisões de acessibilidade. O setor aéreo também sofreu suas penalidades com a publicação do *Air Carrier Access Act* (ACAA) no mesmo ano.

A legislação praticada nos países membros da União Européia para a garantia dos direitos das PNE no transporte aéreo é bastante abrangente e inova quando obriga que todos os aeroportos tenham um serviço de assistência a estes passageiros. A lei não impõe que estes serviços sejam prestados por funcionários da própria administradora dos aeroportos ou por empresas terceirizadas, mas enfatiza-se a proibição de qualquer tipo de cobrança dos passageiros, o que gera uma série de outras discussões entre empresas aéreas e aeroportos.

Há ainda países como a China que nem sequer possui uma legislação para o transporte aéreo das PNE. O que se encontra são leis genéricas que não detalham as especificidades do setor.

De uma maneira geral o que se verificou durante a pesquisa foi que os avanços nas leis são bastante recentes e uma das grandes dificuldades é realmente a monitoração e a fiscalização efetiva com a aplicação inclusive de sanções para as empresas que não estejam de acordo com as obrigatoriedades. O fato é que as PNE continuam viajando mesmo sem a acessibilidade que seria considerada ideal para todos os tipos de deficiência ou mobilidade reduzida. Por isso, entender as suas necessidades por meio da percepção das experiências vividas sob o ponto de vista de quem realmente sofre as conseqüências da inacessibilidade é uma das melhores formas de se evoluir nesta questão.

O próximo capítulo trata de uma pesquisa realizada com pessoas com deficiências físicas a fim de descobrir seu perfil, seus padrões de viagens, suas maiores dificuldades, as experiências de vôos – boas e ruins – e quais ações são necessárias sob a sua ótica para melhorá-las.

5. EXPERIÊNCIAS DE VÔO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

Este capítulo apresenta a pesquisa realizada com o intuito de investigar as experiências de vôo das pessoas com deficiência física. Para chegar aos resultados obtidos foi utilizado método de pesquisa qualitativa com o uso de questionário semi-estruturado e entrevistas que possibilitavam uma maior flexibilidade e liberdade para os entrevistados.

Inicialmente, faz-se uma revisão sobre a metodologia utilizada e os seus recursos, justificando a escolha do método qualitativo. É definida ainda a população pesquisada segundo critérios estabelecidos previamente e conforme possíveis contatos com organizações não governamentais representantes de pessoas com necessidades especiais (PNE), mais especificamente de pessoas com deficiência física. Em seguida são apresentados os resultados obtidos durante a pesquisa e suas devidas análises.

5.1. Metodologia

A pesquisa apresentada se propôs a ouvir e entender as experiências de vôo de pessoas com deficiência física com os seguintes objetivos: captar as reais dificuldades enfrentadas por estas pessoas em momentos diversos; traçar um perfil de padrão de viagens aéreas e; indicar melhorias que poderiam ser adotadas ao serviço de transporte aéreo sob a visão dos verdadeiros especialistas da área, as próprias PNE.

Pela vontade de ouvir a voz do consumidor - vista como uma ferramenta importante para perceber as expectativas e percepções dos clientes do setor aéreo, conforme PAKDIL e AYDIN (2007) - e entender suas experiências dentro de um contexto específico, foi adotada uma abordagem sem procedimentos estatísticos ou outros meios de quantificação utilizando-se do método de pesquisa qualitativa exploratória. Pode-se entender a pesquisa qualitativa da seguinte forma:

[...] multi-método em foco, envolvendo uma abordagem naturalística e interpretativa do assunto. Isso significa que os pesquisadores qualitativos estudam as coisas em seu ambiente natural, tentando dar sentido, ou interpretar os fenômenos nos termos dos significados que as pessoas trazem para eles. A pesquisa qualitativa envolve o uso e o estudo de uma variedade de materiais empíricos – estudos de caso, experiências pessoais, introspectiva, história de vida, entrevista, observação, histórico, de interação e textos visuais – que descrevem momentos de rotina e problemáticas e os significados nas vidas dos indivíduos (DENZIN e LINCOLN, 1994, *apud* RILEY e LOVE, 2000).

Para DENCKER (2003), a escolha dos participantes em uma pesquisa qualitativa é totalmente intencional em função do interesse do estudo, das condições de acesso e disponibilidade dos sujeitos pesquisados. Assim, optou-se por abordar, num primeiro momento, pessoas com deficiência física pelos seguintes motivos: (1) pela representatividade e expressividade numérica deste grupo na sociedade e; (2) pela maior facilidade de acesso às pessoas com este tipo de deficiência por meio de contatos estabelecidos com organizações não governamentais (ONGs).

O estudo foi realizado em parceria com duas ONGs: a Guerreiros da Inclusão e o Centro de Vida Independente do Rio de Janeiro (CVI-Rio). Fundada em 2004, a Guerreiros é um centro de referência que trabalha na inclusão social de pessoas com deficiência através de atividades em diversas áreas, sobretudo por meio da prática esportiva do rugby adaptado em cadeira de rodas. O CVI Rio foi fundado em 1988 e representa o Movimento de Vida Independente na América Latina adotando um modelo não assistencial cujo paradigma é a inclusão social. Trabalhando em diversas frentes, o CVI Rio presta serviços de orientação e informação para pessoas com deficiência, familiares, profissionais, acadêmicos e demais pessoas interessadas no tema.

O estudo realizado possui características mistas apresentando caráter tanto exploratório quanto descritivo. As pesquisas exploratórias possuem um planejamento mais flexível envolvendo levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas experientes no assunto tratado. Já a pesquisa descritiva procura descrever fenômenos e utiliza técnicas padronizadas de coleta de dados como o questionário, por exemplo.

5.1.1. Instrumento de Coleta de Dados

O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi um questionário semi-estruturado desenvolvido a partir da observação da realidade e da assimilação do levantamento bibliográfico realizado previamente. Dois estudos foram particularmente importantes

na elaboração deste recurso: “*The Flight Experiences of People with Disabilities – An Exploratory Study*”, de PORIA *et al* (2009) e a pesquisa realizada pela Agência de Transportes do Canadá – *Air Travel Survey for Seniors and Persons with Disabilities*².

Assim, bem como no estudo de PORIA *et al* (2009) o questionário (Apêndice I) foi dividido em blocos, neste caso em 04 blocos a saber:

1º Bloco: Este bloco traça um perfil de viagens da população pesquisada. Apresenta questões sobre experiências pessoais de viagem tais como o número de vezes que voou nos últimos dois anos, se já fez viagens internacionais, se há necessidade de acompanhante, os motivos das viagens, as vantagens de voar em relação a outros meios de transporte, dentre outras.

2º Bloco: Este bloco tem por objetivo identificar as dificuldades impostas pelos projetos convencionais de terminais aeroportuários em cada um dos momentos de embarque e desembarque por meio de dois organogramas. Os esquemas foram desenvolvidos baseados na realidade dos aeroportos brasileiros e representam momentos genéricos da experiência de uma pessoa em um aeroporto qualquer. Observações *in loco* e uma análise das particularidades de cada terminal são essenciais na adaptação dos organogramas para aeroportos específicos.

A partir da observação dos fluxogramas, era solicitado que os entrevistados atribuíssem um grau de dificuldade para a realização das etapas de embarque e desembarque. A escala utilizada foi a seguinte: sem limitação, limitação leve, limitação moderada, limitação grave e total limitação, representando o mais alto grau de dificuldade, ou seja, uma etapa que o entrevistado não poderia realizar sozinho necessitando a presença de um acompanhante.

As entrevistas foram gravadas com um gravador de voz e ao entrevistado era dada a total liberdade para que, durante a análise das etapas do fluxograma e nos demais momentos, pudessem fazer relatos de experiências já vividas por eles e acrescentar comentários sobre o assunto. Essa liberdade fez com que a pesquisa se tornasse menos formal e possibilitou que os entrevistados ficassem mais a vontade para expor experiências anteriores e os sentimentos atrelados a elas.

² Disponível em www.cta-otc.gc.ca.

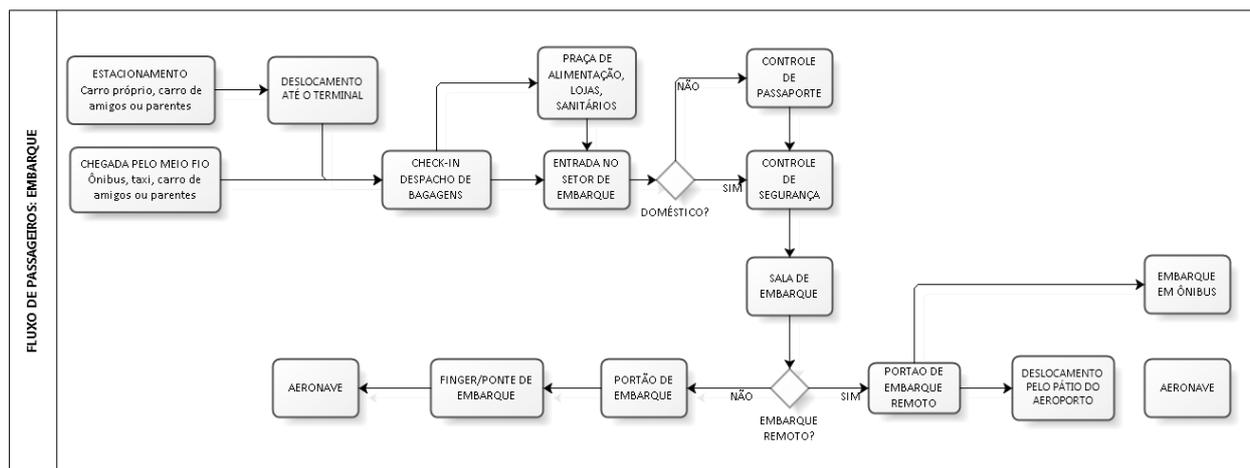


Figura 15: Fluxograma de Embarque de Passageiros

Fonte: Elaborado pelo autor.

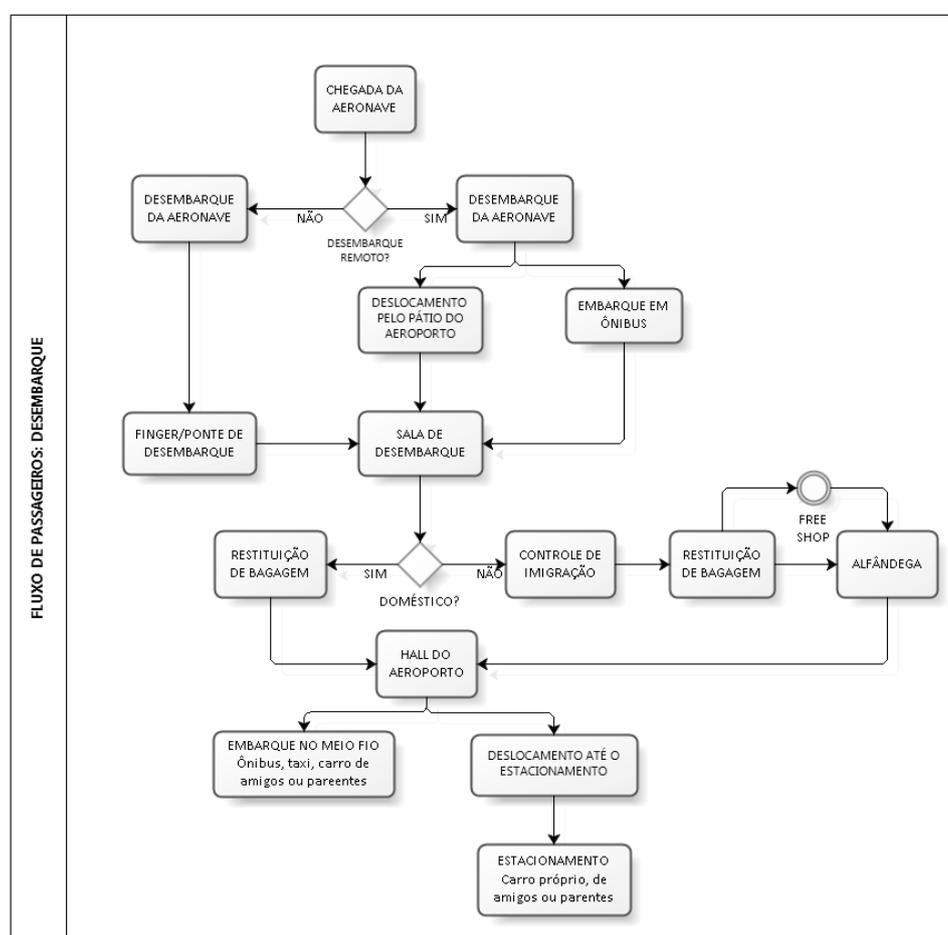


Figura 16: Fluxograma de Desembarque de Passageiros

Fonte: Elaborado pelo autor.

3º Bloco: Trata de ações que, na opinião dos entrevistados, poderiam ser adotadas para a melhoria das experiências de vôo para as pessoas que tenham um determinado tipo de necessidade especial. Por meio de duas questões semi-estruturadas pedia-se que os entrevistados imaginassem: (1) Que são presidentes de

uma grande companhia aérea brasileira e quais as medidas adotariam para a melhoria do sistema e; (2) Que são administradores de um grande aeroporto no Brasil e o que fariam de diferente para mudar a realidade.

4º Bloco: Questões que traçam o perfil demográfico dos entrevistados como sexo, faixa de renda, escolaridade, local de nascimento, idade e tipo de deficiência.

5.1.2. População Pesquisada

Além da participação de representantes e atletas das ONGs, foi utilizada ainda a técnica de bola de neve que possibilita que uma amostra seja definida por referências feitas por entrevistados que conhecem outras pessoas que possuem as características necessárias para participar da pesquisa. Segundo MENDES (2008) a técnica de bola de neve consiste em identificar pessoas elegíveis para a pesquisa e após entrevistá-las pedir que sugiram nomes de amigos ou parentes que considerem semelhantes a si mesmas. Vale lembrar que os critérios utilizados para selecionar a amostra foram o fato de serem pessoas com deficiência física e terem viajado de avião nos últimos dois anos.

Por se tratar de uma pesquisa qualitativa exploratória a amostragem não foi calculada estatisticamente. Os indicadores utilizados para determinar a finalização ou não da coleta dos dados foram a dificuldade em se encontrar possíveis entrevistados e a repetição de respostas. Em uma pesquisa qualitativa quando a mesma resposta se repete num determinado número de vezes, este é um sinal de que a pesquisa pode ser finalizada (DENCKER, 2003).

Assim, foram entrevistadas 15 pessoas com deficiência física sendo que 07 eram da Guerreiros da Inclusão, 02 do CVI Rio e 06 pessoas que não pertenciam a nenhuma das ONGs mas foram indicadas pela técnica de bola de neve. Não foi levado em consideração se as deficiências dos entrevistados possuíam caráter congênito ou adquirido já que este detalhe não faria diferença nos resultados da pesquisa.

As pessoas foram entrevistadas entre os meses de outubro/2009 a fevereiro/2010. Por acreditar que se despenderia de muito tempo para a realização das pesquisas *in loco*, nos aeroportos, preferiu-se entrevistar nas ONGs ou até mesmo nas residências das pessoas.

Os entrevistados assinaram um termo de consentimento em participar da pesquisa onde eram informados sobre os objetivos, sobre a confidencialidade da identidade dos participantes (todos serão chamados de Entrevistado 1, Entrevistado 2 etc.) e sobre a possibilidade da retirada de suas respostas, caso seja a sua vontade, sendo que nenhuma solicitação deste tipo foi recebida pelo pesquisador.

5.2. Apresentação dos Resultados e Análises

Neste tópico são apresentados os resultados obtidos com os questionários e as entrevistas bem como suas análises. O perfil das pessoas entrevistadas pôde ser resumido conforme observado na tabela abaixo:

Tabela 6: Perfil dos Entrevistados
Fonte: Pesquisa de Campo

<i>Dados</i>	<i>Freqüência</i>	<i>Porcentagem</i>
Sexo		
Masculino	08	54%
Feminino	07	46%
Faixa Etária		
De 18 a 30 anos	05	33%
De 31 a 45 anos	07	46%
De 46 a 60 anos	02	14%
Mais de 60 anos	01	7%
Grau de Instrução		
Fundamental Incompleto	-	-
Fundamental Completo	-	-
Médio Incompleto	-	-
Médio Completo	01	7%
Superior Incompleto	03	20%
Superior Completo	11	73%
Nível de Renda Familiar		
Inferior a 1 Salário Mínimo	-	-
De 1 a 3 Salários Mínimos	01	7%
De 4 a 6 Salários Mínimos	01	7%
De 6 a 8 Salários Mínimos	01	7%
De 8 a 10 Salários Mínimos	04	26%
Mais de 10 Salários Mínimos	08	53%

O perfil das pessoas entrevistadas não apresentou variação de gênero já que 54% eram homens e 46% eram mulheres, o que não representa nenhuma diferença. A faixa etária dos entrevistados variou bastante entrevistando pessoas de todas as idades, porém a maioria se concentrou entre 31 e 45 anos (46%), seguido por 18 a 30 anos (33%). Como se pode perceber na tabela, a maioria dos entrevistados possui ensino superior completo (73%) o que vem ao encontro do fato que a maioria possui um nível de renda familiar acima de 10 salários mínimos (53%), seguido por 8 a 10 salários mínimos (26%). Apesar da processo da popularização do transporte aéreo no

Brasil, sabe-se que este modo ainda é mais utilizado por pessoas com um nível de renda mais alto.

O primeiro bloco da pesquisa teve o objetivo de traçar um perfil de viagens realizadas pelos entrevistados abordando questões como a frequência de viagens aéreas, os motivos que levam à realização dessas viagens e outros itens mais específicos para pessoas com deficiência como a necessidade ou não de se viajar com um acompanhante e a solicitação ou não de algum tipo de atendimento especial junto às companhias aéreas.

A tabela a seguir resume alguns dos resultados obtidos com o questionário:

Tabela 7: Perfil de Viagem dos Entrevistados
Fonte: Pesquisa de Campo

<i>Dados</i>	<i>Frequência</i>	<i>Porcentagem</i>
Com que frequência viaja de avião?		
Mais de 12 viagens por ano	-	-
De 5 a 12 viagens por ano	02	13%
De 2 a 4 viagens por ano	12	80%
1 viagem por ano	01	7%
Nos últimos 02 anos quais foram os motivos de viagens aéreas?		
Lazer	10	66%
Tratamento de Saúde	03	20%
Visita a familiares ou amigos	06	40%
Participação em Eventos	07	46%
Competições Esportivas	09	60%
Negócios	02	13%
Compras	-	-
Religião	-	-
Estudo	02	13%
É necessário viajar com acompanhante?		
Sim	03	20%
Não	12	80%
Como você reserva o seu vôo?		
Através de agência de viagens	04	27%
Direto com a companhia aérea	11	73%
Solicita atendimento especial?		
Sim	12	80%
Não	03	20%
Já realizou viagens internacionais?		
Sim	15	100%
Não	-	-

A grande maioria dos entrevistados assumiram viajar de avião de 2 a 4 vezes por ano (80%). Nos últimos 2 anos os motivos que mais levaram a viajar de avião foram o lazer (66%) e as competições esportivas (60% por conta de vários atletas terem sido entrevistados). A participação em eventos (46%) e a visita a familiares ou amigos (40%) também tiveram um percentual importantes. A porcentagem das alternativas de

motivos de viagens foi calculada tomando como base o total de entrevistados que responderam à pesquisa, já que esta era uma questão que permitia respostas múltiplas. Bastante interessante foi o resultado obtido sobre a necessidade de se viajar acompanhado onde 80% das pessoas disseram não precisarem de acompanhante e somente 20% precisam. Esta necessidade ou não varia conforme o grau da lesão da pessoa com deficiência e do quanto ela é experiente em conhecer os seus limites, o seu corpo etc. Grande parte dos entrevistados reservam os seus vôos diretamente com a companhia aérea pelos *websites*, acompanhando a tendência natural de grande uso da internet. Os sistemas das companhias atualmente permitem que a própria pessoa solicite todos os serviços especiais para o seu vôo (fig. 10). Todos os entrevistados já fizeram vôos internacionais.

SERVIÇOS ESPECIAIS

Selecione abaixo os serviços exclusivos que desejar, como embarque de bagagem diferenciada ou viagem de menores sem acompanhante.

Necessito de serviços especiais.

↓ CWB
↓ GYN

Serviços	Quantidade
deficiente visual	<input type="text"/>
deficiente auditivo	<input type="text"/>
diplomata	<input type="text"/>
encontrar e assistir	<input type="text"/>
assistência médica	<input type="text"/>
gestante de 1 a 5 meses	<input type="text"/>
gestante de 6 meses	<input type="text"/>
gestante de 7 meses	<input type="text"/>
gestante de 8 meses	<input type="text"/>
gestante de 9 meses	<input type="text"/>
menor desacompanhado	<input type="text"/>
idoso	<input type="text"/>
equipamento esportivo	<input type="text"/>
cadeira de rodas bateria seca	<input type="text"/>
cadeira de rodas anda pequenas distâncias	<input type="text"/>
cadeira impossível caminhar	<input type="text"/>
cadeira não sobe escada	<input type="text"/>

Busca De Atualização

Figura 17: Reserva de Serviços Especiais da Gol Linhas Aéreas
Fonte: Gol Linhas Aéreas

As tabelas a seguir revelam os resultados obtidos com o preenchimento dos organogramas de embarque e desembarque:

Tabela 8: Resultados do Fluxograma de Fluxo de Embarque de PNE.
Fonte: Pesquisa de Campo

	Sem Limitação	Limitação Leve	Limitação Moderada	Limitação Grave	Total Limitação
Estacionamento	8	1	1	-	5
Deslocamento até o TPS	5	3	2	3	2
Chegada pelo Meio Fio	9	4	-	-	2
<i>Check-In</i>	5	5	5	-	-
Praça de Alimentação, Sanitários etc.	8	2	3	-	2
Entrada no Setor de Embarque	9	6	-	-	-
Controle de Passaporte	9	5	-	-	1
Inspeção de Segurança	10	1	-	-	4
Sala de Embarque	10	3	1	1	-
Embarque Remoto:					
Portão de Embarque Remoto	8	2	4	-	1
Embarque em Ônibus	3	4	3	2	3
Deslocamento pelo pátio	11	1	3	-	-
Aeronave	-	1	6	7	1
Embarque por <i>Finger</i>:					
Portão de Embarque	12	2	-		1
<i>Finger</i>	6	1	3	4	1
Aeronave	-	2	7	4	2

Tabela 9: Resultados do Fluxograma de Fluxo de Desembarque de PNE.
 Fonte: Pesquisa de Campo.

	Sem Limitação	Limitação Leve	Limitação Moderada	Limitação Grave	Total Limitação
Chegada da Aeronave	12	2	-	-	1
Desembarque Remoto:					
Desembarque da Aeronave	-	1	6	2	6
Deslocamento pelo pátio	11	4	-	-	-
Embarque em Ônibus	5	5	1	2	2
Desembarque em <i>Finger</i>:					
Desembarque da Aeronave	1	3	5	2	4
<i>Finger</i>	5	2	3	1	4
Sala de Desembarque	10	-	2	1	2
Controle de Imigração	13	1	1	-	-
Restituição de Bagagem	4	2	2	3	4
<i>Free Shop</i>	14	-	-	-	1
Alfândega	12	1	-	1	1
Hall do Aeroporto	13	1	-	1	-
Embarque no Meio-Fio	7	3	-	4	1
Deslocamento até o Estacionamento	5	4	-	4	2
Estacionamento	8	1	-	4	2

O que se constatou com os dados obtidos nos fluxogramas é que as opiniões variam muito de pessoa para pessoa. Há momentos como o “embarque em ônibus” que para algumas pessoas não representa nenhuma limitação e para outras a limitação é total. Há ainda etapas como o “*finger*” no qual a maioria das pessoas acredita não apresentar nenhuma limitação, entretanto, há um número de pessoas que atribuí uma limitação total. Assim, por mais que para um grande número de pessoas este não seja um fator limitador é imprescindível que se garanta o acesso adequado a todos, inclusive para aqueles que acreditam que a limitação é total. Os resultados reforçam que cada pessoa é única e possui dificuldades diferentes das outras o que faz com que um atendimento muito padronizado não seja o mais indicado.

As análises das experiências de vôo foram realizadas de acordo com o parâmetro período do tempo: pré-embarque; embarque e; desembarque. Os próximos tópicos trazem os resultados e trechos mais importantes das entrevistas que revelaram maiores limitações para os entrevistados de acordo com as etapas dos fluxogramas já citados anteriormente. Além disso, são apresentadas as sugestões de melhorias apresentadas às companhias aéreas e às administrações aeroportuárias obtidas com as questões do Bloco 3 do questionário.

5.2.1. Limitações e Experiências no Pré-Embarque

O período de pré-embarque compreende os seguintes momentos: chegada do passageiro ao aeroporto (pelo estacionamento ou direto no meio-fio do terminal); *check-in* e despacho de bagagens; acesso às praças de alimentação, lojas e sanitários; entrada no setor de embarque; checagem de passaporte na Polícia Federal e os canais de inspeção de segurança.

Muitos dos entrevistados com deficiência física nunca tiveram a experiência de chegar aos aeroportos pelo estacionamento ou, quando chegaram raramente estiveram sozinhos. Assim, grande parte chega mesmo é pelo meio-fio do terminal de passageiros normalmente de taxi ou em carros de parentes. Este desembarque no meio-fio geralmente não representa uma limitação já que existem rampas e sempre há alguém para ajudá-los.

Entretanto, alguns entrevistados que já utilizaram o estacionamento fizeram questão de se manifestarem especificamente em relação ao serviço oferecido pelo Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro – Galeão, conforme os trechos a seguir:

Lá no Galeão a gente encontrou inúmeras dificuldades. Se a gente não tivesse ido com acompanhante a gente não conseguiria nem entrar no aeroporto e nem sair do aeroporto porque não tem quem nos auxilie. (Entrevistado 1)

[...] já aconteceu de uma das vagas estar com um cone ou com corrente aí você não encontra o funcionário do estacionamento aí eu sempre imagino assim, e se eu estivesse sozinha dirigindo? Se eu tiver com uma pessoa, beleza, a pessoa vai lá e levanta. Mas se eu tiver sozinha, tudo complica. (Entrevistado 2)

Aqui no Brasil o grande problema do estacionamento é a falta de respeito com as vagas reservadas. É bem comum chegar no aeroporto e você não encontrar a vaga reservada, ela tá ocupada por uma pessoa que não tem deficiência, e não fiscalizam isso. (Entrevistado 10)

O que se percebe é que a maior dificuldade em termos de estacionamento é a falta de funcionários que possam auxiliar os passageiros que chegarem sozinhos em seus carros próprios. Outra questão levantada pelos entrevistados é o deslocamento entre o estacionamento e o terminal de passageiros:

O problema maior que eu identifico é a grande distância entre o estacionamento e o prédio e que não tenha ninguém pra auxiliar. É como eu digo, não dá pra tocar a cadeira, levar mala, tirar mala de carro, entendeu? (Entrevistado 1)

Outro entrevistado ao se referir aos elevadores e as rampas íngremes que dão acesso ao terminal ainda coloca que existiria mais autonomia caso estes artifícios fossem mais bem planejados:

Eu acho que não é nenhum bicho de sete cabeças arquitetônico, se a coisa fosse melhor projetada facilitaria mais. (Entrevistado 2)

O momento do *check-in* em si não representou grande limitação para os entrevistados já que este é um processo simples e que não se difere do que acontece com pessoas sem deficiência. Essas pessoas costumam chegar com certo tempo de antecedência e conforme garantido por lei possuem preferência no atendimento nos balcões de *check-in*, conforme conta um dos entrevistados:

Geralmente chego cedo, com uma hora e meia de antecedência, passo na frente das pessoas mesmo, aquela é a única fila assim que eu não tenho o menor pudor de usar minha prerrogativa de cadeirante pra passar na frente... (Entrevistado 6)

Um dos pontos enfatizados pelos entrevistados foi a altura do balcão de *check-in* que é muito alto e por várias vezes os funcionários das companhias aéreas não enxergam as pessoas sentadas nas cadeiras de rodas.

O problema maior é a altura do balcão. Geralmente o funcionário tá atrás do balcão, não me vê, então tem sempre que um terceiro assinalar que eu tô chegando, que eu tô fazendo *check-in*... (Entrevistado 7)

Ainda sobre essa dificuldade de altura um aspecto delicado do atendimento foi citado:

O balcão mais alto sempre é uma dificuldade. Primeiro que normalmente o andante já se dirige à pessoa que tem a mesma horizontalidade do olhar né... Quem tá sentado é tratado como criança ou não é visto, é ignorado. Então se eu tiver com a minha atendente pessoal ou com a minha família que esteja em pé, o responsável do *check-in* vai direto falar com essa pessoa até por causa dessa questão da verticalidade mesmo. (Entrevistado 4)

A fala acima revela nada menos do que um despreparo no atendimento às pessoas com deficiência já que um dos itens básicos de um bom atendimento a este público é sempre manter contato na mesma horizontalidade do olhar e lembrar que aquela pessoa pode falar e tem suas vontades próprias.

Todos os entrevistados informaram a necessidade de utilizar os sanitários antes de embarcarem já que a dificuldade de se acessar os banheiros das aeronaves é muito maior, como será visto adiante. Na opinião deles os aeroportos costumam ter banheiros adaptados, mas em alguns momentos pecam em relação à higiene, faltando cestos de lixo, papel higiênico, dentre outros, dando a sensação de abandono e falta de cuidado.

A entrada no setor de embarque não foi limitante para nenhum dos entrevistados. Entretanto, a passagem pelos canais de inspeção de segurança causa algum constrangimento. A pessoa com alguma incapacidade, inclusive em cadeira de rodas deve passar por fora do pórtico e é conduzida geralmente a uma área lateral onde não interfira no fluxo de passageiros. O APAC (Agente de Proteção da Aviação Civil) deve inspecionar o passageiro utilizando-se de detectores tipo raquete e em caso de alguma detecção deve ser acionada a autoridade policial do aeroporto para realizar a inspeção manual. Os trechos abaixo revelam a insatisfação dos entrevistados neste momento:

Ali é chato a segurança, a vistoria... As vezes eles põem a luva e ficam te apalpando... Geralmente essa segurança é muito mal feita. Esse momento é desconfortante, meio constrangedor. Eu acho que eles facilitam muito nessas vistorias com deficiente. (Entrevistado 6)

Eu já tive experiências na Espanha de ter que ir numa cabine e mostrar o que que é, porque eu acho que lá eles são mais temerosos com isso. Acho que esse momento é meio desconfortante, meio constrangedor. (Entrevistado 7)

Algo também bastante comentado pelos entrevistados foi o fato de que a inspeção de segurança em passageiros com deficiência é realizada de maneira muito superficial o que gera a possibilidade de insegurança em vôo:

Segurança zero porque eu já passei com bolsa embaixo da cadeira e que eles nem notaram que tinha bolsa, podia estar com uma bomba, com arma embaixo do assento não tem como identificar... Geralmente a gente passa por aquela revista muito superficial... Eles acham que o cadeirante nunca vai ser terrorista (risos). (Entrevistado 1)

Os momentos relacionados ao pré-embarque de pessoas com deficiência física não se mostraram como grandes limitantes das viagens aéreas. Conforme os relatos dos entrevistados as instalações como sanitários e praças de alimentação são acessíveis nos aeroportos, no entanto, ainda sofrem com problemas de balcões muito altos e questões que envolvem diretamente a falta de trato de funcionários ao lidar com situações diferenciadas.

5.2.2. Limitações e Experiências no Embarque

O período analisado neste tópico envolve os seguintes momentos do fluxo dos passageiros: permanência na sala de embarque, chamada para embarque, embarque com pontes de embarque (*finger*), embarque remoto e situações durante o vôo em si.

A permanência na sala de embarque para os entrevistados não foi vista como um problema. Geralmente esses espaços estão em um mesmo nível e não exigem que os passageiros enfrentem obstáculos como escadas rolantes, por exemplo. Além disso, há oferta de sanitários adaptados nos aeroportos como já colocado anteriormente.

Dependendo da solicitação prévia do passageiro, as companhias aéreas nomeiam um funcionário para acompanhar o passageiro com deficiência. Há ainda situações em que mesmo a pessoa não informando a necessidade de acompanhamento no

momento da reserva do vôo as empresas perguntam no momento de *check-in* se o passageiro precisa de alguma ajuda e realiza o mesmo procedimento.

Conforme previsto na Resolução 009/2007 da ANAC, as pessoas com deficiência devem ter embarque prioritário para evitar quaisquer constrangimentos em momentos de transferência de cadeira, dentre outros. Contudo, isso nem sempre acontece:

No portão de embarque eu já passei algumas situações que eles não respeitaram a prioridade de embarque e já passei situações que o respeito foi total. O funcionário me viu de longe, me chamou... E já passei por situação que já falou no alto falante sobre a prioridade e as pessoas ouvem e é como não tivesse falado e aí eu preferi deixar as pessoas embarcarem e embarcar no final. (Entrevistado 2)

O embarque quando realizado por meio das pontes de embarque, conhecidas popularmente como “túneis”, oferece menor risco e menor desconforto às pessoas com deficiência física. Todos os entrevistados se manifestaram a favor deste procedimento mesmo que com algumas ressalvas:

Ele (o *finger*) tem desníveis, umas divisórias, então pra quem é super safo na cadeira, empina, tem bastante agilidade... Eu acredito que eu até iria sozinha, mas eu iria com muita calma, tranquilamente, eu acho que eu daria até conta de atravessar o *finger* todo, mas eles não deixam também. (Entrevistado 2)

Aquelas rampas do *finger* são muito mal feitas. É complicado porque o *finger* não é como lá fora que você está numa sala e de repente já está na porta do avião, não fica descendo rampa nem subindo rampa como é aqui. Eles não têm muita noção de perigo, do que pode, do que não pode... (Entrevistado 6)

Assim como colocado pelo Entrevistado 2 no trecho acima, o grau de limitação oferecido pelas pontes de embarque varia conforme a agilidade e a extensão da lesão de cada pessoa. Um passageiro tetraplégico que possui perda de movimentos dos membros inferiores e superiores certamente terá mais dificuldade do que uma pessoa paraplégica que consiga movimentar os membros superiores, como colocado a seguir:

Mesmo a rampa sendo grande eu consigo segurar a cadeira também, mas há tempos atrás que eu era mais debilitado normalmente tinha uma pessoa acompanhando e ela vai até lá, até aí também não tem nenhum problema. A limitação é que eu preciso de alguém, mas não me limita de chegar até lá, com a ajuda de alguém eu consigo. (Entrevistado 5)

No finger eu desço na minha cadeira mesmo, de forma independente, desço com a cadeira empinada. Eu acabo descendo até com mala no colo. Tem o *Sin Barreras*, programa que tem nos aeroportos da Espanha que os caras não deixam você fazer nada sozinho, é um saco. Aquela assistência demais, que você não agüenta. É muito chato isso também. Acho que eles têm que dar alguma autonomia pra pessoa. (Entrevistado 10)

Os funcionários das companhias aéreas recebem em seus treinamentos a orientação para quando for acompanhar um passageiro em cadeira de rodas pelo *finger*, essa descida deve ser feita de costas para garantir a segurança do próprio passageiro. Apesar de este ser o procedimento padrão alguns entrevistados questionaram a falta de liberdade de escolha neste momento e alegam se sentirem desconfortáveis em relação a isso:

O mais complicado que eu acho no embarque é na relação sempre de uma pessoa que tá trabalhando que tá cumprindo ordem, que tá lendo manual, você explica que você prefere descer no *finger* de frente com a cadeira empinada, mas ele recebeu uma orientação que é melhor ir de costas e ele não te vê como uma pessoa, ele te vê como um carrinho de supermercado, mas ele tá certo, tem certeza que é o padrão dele, porque foi orientado daquela forma que é melhor pro sujeito não cair. (Entrevistado 4)

Às vezes observo é que o pessoal que faz o atendimento especial e que tem já os procedimentos definidos, muitas vezes não levam em conta uma preferência sua. Esses procedimentos, muitas vezes são muito rígidos, padronizados e não levam em conta o teu jeito pessoal de ser levado, ser conduzido. Dificilmente a pessoa vai falar uma preferência pela simples preferência, ele já se testou mil vezes naquela situação, ele sabe que aquilo não implica num perigo pra ele. (Entrevistado 7)

O que se percebe é que os procedimentos padrões recomendados pelas companhias aéreas aos seus funcionários nem sempre se aplica a todos os passageiros. Seria interessante que fosse dada a chance da pessoa expor suas preferências, afinal de contas são seres humanos como quaisquer outros e devem ser tratados como tal.

O embarque remoto é caracterizado pelo embarque em aeronaves estacionadas nas chamadas posições remotas que são usualmente mais afastadas dos terminais de passageiros. O deslocamento entre os terminais e as aeronaves em posições remotas pode ser realizado em veículos terrestres (ônibus especializados) ou caminhando pelo pátio quando a distância for pequena.

O Aeroporto Internacional Antônio Carlos Jobim (Galeão) no Rio de Janeiro, por exemplo, possui em seus dois terminais 54 posições de estacionamento de

aeronaves. Porém, deste total somente 23 são servidas por pontes de embarque restando 31 posições remotas (fig. 17)

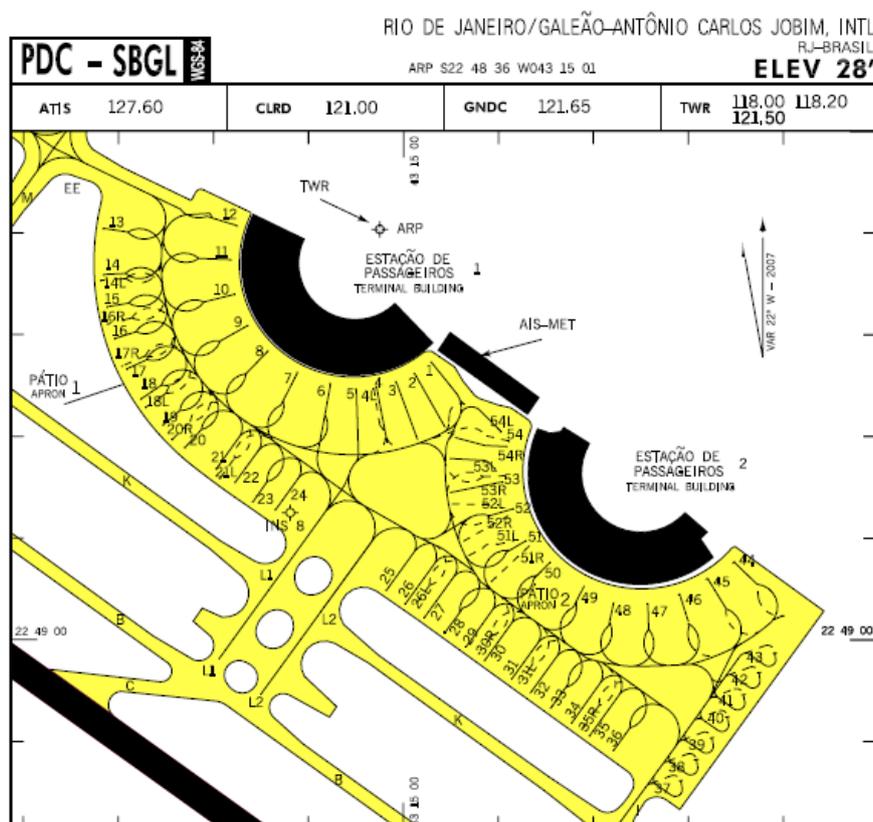


Figura 18: Carta de Estacionamento de Aeronaves SBGL
Fonte: DECEA, 2007

Este tipo de embarque causa uma série de complicações para as pessoas com deficiência física. O primeiro deles é o deslocamento entre o terminal e a posição remota que quando realizado de ônibus não representa grandes problemas já que os ônibus são adaptados, mas quando feito a pé se torna um desgaste. Após a chegada na posição estacionada o maior problema é o embarque na aeronave que para os passageiros ditos “andantes” é feito por escadas convencionais. A Resolução 009/2007 da ANAC diz que o embarque de pessoas com deficiência em posições remotas deve ser feito utilizando-se do ambulift (fig. 18) e que este equipamento é de total responsabilidade das companhias aéreas. Entretanto, o que se observa é que há um número muito pequeno de ambulifts operando nos aeroportos brasileiros o que obriga os passageiros a passarem por situações constrangedoras.



Figura 19: Ambulift
Fonte: Air Asia, 2010

Segundo GERAQUE (2010) de um total de 67 aeroportos administrados pela Infraero, somente 11 possuem equipamentos ambulift. São eles: Brasília, Fortaleza, Goiânia, Porto Velho, Recife, Rio Branco, Rio de Janeiro (Galeão), São Paulo (Congonhas e Guarulhos) e Uberlândia. Desses 11 ambulifts, 5 são da TAM Linhas Aéreas que alega que este número é suficiente para atender a sua demanda e que em alguns casos utilizam equipamentos alugados da Infraero que cobra, em média, R\$100,00 por uso. Alguns relatos dos entrevistados tratam sobre as demais possíveis formas de embarque remoto já utilizadas:

A remota é uma tragédia. É 1000 a limitação. Tem ambulift, mas aquele ambulift é uma carroça. Quando vem o ambulift fica mais fácil aí você fica ali 2 horas esperando o ambulift subir, descer, andar... Na remota eu prefiro o ambulift mesmo com toda a dificuldade porque senão é descer escada na mão, naqueles degraus horríveis. (Entrevistado 6)

Já fui naquele ambulift e aquilo é tranqüilo também. É pena que não tenha sido alguma coisa que se estendeu a todos os aeroportos. Antigamente era mais comum, atualmente são raros. O ambulift tira esse risco de você subir e descer uma escada. (Entrevistado 7)

No embarque eu já utilizei a cadeirinha, que não é nada confortável, não traz segurança pra gente, eu pelo menos detesto a cadeirinha. Eu prefiro às vezes até ser carregada que eu acho mais confortável do que usar a cadeirinha. (Entrevistado 1)

Nem todos os funcionários estão aptos a nos carregar, muitas vezes a gente tem que ensinar o funcionário a como carregar a gente. (Entrevistado 1)

Te coloca muitas vezes numa situação de constrangimento, eu por exemplo detesto ir no colo, é uma situação muito desagradável e também pouco segura porque a escada é muito íngreme e muito estreita então a pessoa que também está carregando o usuário também fica numa situação que muitas vezes não pode oferecer uma segurança completa. (Entrevistado 7)

Aquela cadeira (a *boarding chair*, fig. 19) te coloca numa situação muito constrangedora, você ta exposta a perna não fica fechadinha aí você fica igual sapo ali, e tudo mundo esperando embarcar ou você ter que ir no colo, então tem que pensar a roupa que você está, chega uma pessoa que você nunca viu, geralmente é um homem, vai te pegar... Eu prefiro *finger* sempre. (Entrevistado 4)



Figura 20: Boarding Chair

Como se viu, o embarque remoto é uma grande ansiedade para os passageiros com deficiência física. O momento é marcado pela tensão da insegurança, do constrangimento e de não saber como irá embarcar já que em cada situação as companhias utilizam um equipamento diferente. Durante as entrevistas houve até mesmo o questionamento sobre por que não dar preferência na utilização de *fingers* quando já se sabe da existência de passageiros com deficiência para aquele vôo.

Após o embarque que muitas vezes pode ser conflituoso existe um momento que para muitos dos entrevistados representa uma enorme angústia: o despacho da cadeira de rodas para o porão da aeronave. Esse sentimento se reflete também no desembarque, quando os passageiros anseiam por ver suas cadeiras de rodas.

Nunca consigo viajar relaxada porque eu morro de medo da onde o cara vai colocar a minha cadeira, porque eu fico na minha cadeira até a hora do embarque. Antigamente tinha aquela coisa de ter que entregar a cadeira na hora de fazer o *check-in* e eles te davam uma outra cadeira mas agora eles aprenderam que a cadeira faz parte de você, então você não pode dar a sua perna e encontra quando chegar lá. (Entrevistado 6)

É horrível, eu tenho pânico, tenho pavor de perder a minha cadeira, de não embarcarem... (Entrevistado 12)

Os funcionários devem estar treinados a manusear todos os tipos de cadeira existentes a fim de não danificá-las. As cadeiras podem ser manuais ou motorizadas, movidas à bateria, conforme as figuras abaixo:



Figura 21: Cadeira de Rodas Manual



Figura 22: Cadeira de Rodas Motorizada

Durante o voo, a maior queixa sem dúvidas é a acessibilidade aos sanitários das aeronaves. Há relatos de passageiros que utilizam medicamentos antidiarréicos e alteram a alimentação evitando comer alimentos ricos em fibras, por exemplo, um dia antes de viajar como forma de se prevenir de algum problema. Pessoas com deficiência física, dependendo do nível da lesão medular, possuem maior dificuldade de armazenamento da urina na bexiga o que faz com muitos precisem ir ao banheiro com frequência utilizando-se até mesmo de cateteres ou coletores de urina geralmente presos às pernas dos passageiros, em casos mais graves. No caso do avião isso se complica principalmente devido à falta de espaço nos sanitários e da falta de autonomia para se deslocarem até lá, conforme observado nos trechos a seguir:

Banheiro de avião eu nem falo porque eu nunca nem fui no banheiro de avião porque eu sei que não entro. Se uma pessoa que é andante, que não tem dificuldade nenhuma, já tem dificuldade de utilizar o banheiro no avião, imagina o cadeirante, não tem nem como. (Entrevistado 1)

Não tem banheiro acessível, banheiro é sempre muito difícil. Então quando é voo local, de até umas 5 horas de voo, você vai ao banheiro antes porque sempre tem banheiro adaptado nos aeroportos e dá pra ficar 4, 5 horas. Mas viagem internacional não dá, você precisa ir ao banheiro. (Entrevistado 6)

Numa viagem longa complica. Mesmo na primeira classe que o banheiro é um pouco maior você ter que passar pelo constrangimento de pedir pra alguém segurar... Funciona... Se você quiser ir, você vai. Agora, uma pessoa que não vai passar por isso, ela vai deixar de fazer as coisas porque ela tem que deixar de ser ela. Se ela for, ela vai deixar de ser tímida, de ter vergonha, de ter um monte de coisa. (Entrevistado 4)

Pra banheiro só indo com essa cadeira de bordo, sozinho não tem condição e o banheiro é aquele espaço mínimo em que você não tem como se ajeitar, ainda mais na minha condição eu tenho que sentar mesmo no vaso e pra tirar a roupa e colocar é muito complicado. Dentro do avião você tem ficar sentado e ponto final! (Entrevistado 7)

A principal desvantagem do avião é o banheiro que é uma droga. Na Europa eu sempre preferia viajar de trem porque o trem tinha acessibilidade melhor, por mais que a viagem demorasse um pouco você tinha um banheiro bom pra usar, o que não acontece no avião. (Entrevistado 10)

O problema é que eu fico sem comer pra não ter problema nenhum na viagem, não posso precisar ir ao banheiro porque eu não vou. Eu fico sem comer e bebo muito pouco. Café da manhã é a minha alegria porque geralmente eles servem o café 40 minutos, 1 hora antes do pouso, então dá pra agüentar, aí eu como. (Entrevistado 12)

Percebe-se que o processo de embarque de um passageiro com deficiência física pode ser tanto uma tragédia quanto um procedimento como outro qualquer no dia-a-dia da comunidade aeroportuária. O que irá determinar o sucesso ou não desta operação será a existência das tecnologias e o seu manuseio de forma correta e, principalmente, a lembrança de que se está lidando com seres humanos que como quaisquer outros possuem suas vontades, desejos e particularidades. Essa sensibilização acredita-se que vem não somente de treinamentos, mas também da convivência no cotidiano com as pessoas com deficiência.

5.2.3. Limitações e Experiências no Desembarque

O processo de desembarque dos passageiros com deficiência física é bastante parecido com o embarque. Estas pessoas deveriam ser as primeiras a deixar as aeronaves e geralmente são acompanhadas por funcionários de terra das companhias aéreas quando estão sozinhos. Enquanto aguardam para desembarcar, é providenciada a liberação da cadeira de rodas da própria pessoa, que estava no porão da aeronave e esse é um dos momentos mais preocupantes e angustiantes para os

passageiros que não sabem se suas cadeiras chegarão em perfeito estado e nem mesmo se chegarão, conforme os relatos abaixo:

O maior problema é você desembarcar e não encontrar a sua cadeira boa, em bom estado, se você encontra a sua cadeira quebrada não tem como andar pela cidade. (Entrevistado 1)

O único problema que eu tive foi ao desembarcar e constatar que o pedal da minha cadeira estava com defeito. A gente sabe que eles jogam as bagagens pelo avião e as cadeiras de rodas não vão ser diferentes. (Entrevistado 1)

E não é o custo, isso é o corpo da criatura. Não é só o prejuízo financeiro que você vai ter. Você vai ficar sem suas pernas, vai ficar sem um pedaço do seu corpo. Nessa hora é uma situação crítica. (Entrevistado 4)

Eu fui pra São Paulo, eu cheguei e minha cadeira não foi embarcada. Então eu tive que esperar no aeroporto em São Paulo o próximo vôo chegar pra que a cadeira chegasse. E aí você passa por todas as angústias do mundo porque você ficar sem a cadeira é como se você de repente ficasse amputada das pernas. A cadeira não é um objeto que tá fora do seu esquema de vida, pelo contrário, tá ali integrado e completamente... É você! (Entrevistado 7)

É preciso que as empresas aéreas compreendam que a relação entre as pessoas com deficiência física e suas cadeiras de rodas não é a mesma relação que se tem com um objeto qualquer. Como colocado por um dos entrevistados, a cadeira representa as pernas daquela pessoa, é algo que está totalmente integrado ao seu corpo. Assim, a responsabilidade no transporte deste equipamento é muito grande. Não se pode pensar na hipótese de um passageiro chegar ao seu destino e não ter a sua cadeira em perfeito estado (ou até mesmo não encontrar a cadeira) e isso dependerá, mais do que tudo, da maneira como ela será conduzida até o porão da aeronave e como será armazenada neste local para que não ocorra nenhum incidente durante o vôo.

Vários dos entrevistados criticaram o trajeto realizado entre a aeronave e a sala de restituição de bagagens no Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro. Foi colocado que o trajeto normal utilizado pelos demais passageiros não é totalmente adaptado, então são obrigados a passarem por caminhos alternativos dentro do aeroporto perdendo o que eles próprios chamaram de “glamour” da viagem:

No Tom Jobim você tinha que passar por uma porta que tava sempre trancada então tinha que esperar a chave não sei da onde que o cara abria a porta e chegava no elevador que não tinha botoeira, isso era conhecidíssimo entre nós, você tinha que dar murro na porta do elevador pra poder o elevador chegar. (Entrevistado 7)

Essa questão de trajeto alternativo não é uma exclusividade do Galeão e muito menos do Brasil:

Uma vez eu estava chegando a Londres e eles não traziam a cadeira até a aeronave. Então chamaram uma ambulância e me pegaram, eu estava com outras pessoas da família, elas desembarcaram pelo caminho normal e eu fui sabe Deus lá pra onde. Era um setor de saúde, alguma coisa assim. E eu totalmente perdida... Não sabia como ia encontrar com as pessoas, quando iam trazer minha cadeira... Esse foi o pior momento de todas essas confusões de embarque e desembarque. (Entrevistado 7)

Em relação à restituição de bagagem em si, os passageiros com deficiência física não costumam encontrar grande dificuldade já que mesmo quando não estão viajando com um acompanhante, as companhias aéreas disponibilizam um funcionário que os ajudarão em todas as etapas do desembarque.

5.2.4. Sugestões de Melhorias

A última parte da entrevista pedia que os entrevistados sugerissem às companhias aéreas e aos aeroportos medidas de melhorias na experiência de vôo de pessoas com deficiência física de uma forma geral.

Para as empresas aéreas os resultados apontaram a preocupação em relação aos seguintes aspectos: o espaço interno das aeronaves que faz com que a autonomia dos passageiros seja quase nula; a acessibilidade (ou a falta de) nos sanitários a bordo; *boarding chairs* que passem maior segurança; maiores cuidados com as cadeiras de rodas e; a priorização do embarque e desembarque em posições próximas aos terminais com a utilização de *lifters* quando há passageiros com deficiência a bordo evitando as posições remotas.

Em relação aos aeroportos, as sugestões envolveram mudanças tais como: rebaixamento de balcões de atendimento; reforma de elevadores e instalação dos mesmos em locais onde ainda não há; melhoria na acessibilidade dos *lifters* deixando a sua travessia mais suave e menos inclinada; instalação de pontes rolantes; maior acessibilidade nos estacionamentos e; valorizar o conforto e acesso da pessoa com deficiência.

O que se percebeu na realidade é que a preocupação com o fator humano foi muito maior do que com a estrutura física do aeroporto e das aeronaves em si. Todos os entrevistados ressaltaram a necessidade de intensificação do treinamento dos funcionários, da humanização das relações, da naturalidade no atendimento à uma pessoa com deficiência, da falta de um ambiente hospitaleiro que acolha os seus personagens, dentre outros aspectos levantados nos relatos a seguir:

A gente chega no aeroporto e visualiza o quanto a gente é dependente das pessoas, eu acho que esse é o princípio básico, é a independência, é o que a gente busca pra todos os setores da nossa vida. (Entrevistado 1)

É muito chato você ser tratado tipo "olha uma cadeira aí, olha não sei o que", como um código. E não é só essa forma de falar, é como tratar também essa pessoa. Você ser tratado como um objeto, como uma mala. (Entrevistado 4)

[...] Uma forma de humanizar, de aproximar porque é um momento de muita fragilidade, de todo mundo. Tem que ser uma coisa mais quente né, porque o aeroporto é frio, literalmente, é ar condicionado muito forte, e é onde você vê de uma forma tão contraditória que as pessoas às vezes só se abraçam e se beijam no aeroporto, a pessoa só se liberta pra chorar, pra falar o que sente, do seu coração quando vai deixar o outro, quando vai ser deixado. (Entrevistado 4)

Primeiro de tudo, treinamento! Treinamento, mas ser treinado com pessoas que saibam dar este treinamento. Você tem que criar essa escola de treinamento, porque a pessoa com deficiência ela é igual a outra pessoa qualquer, tem os mesmos direitos e mesmas obrigações mas ela tem umas especificidades que podem ficar gravíssimas se eu não colaborar de alguma forma para aquilo ser minimizado como pode não fazer diferença nenhuma se a acessibilidade está presente. (Entrevistado 6)

A impressão que me dá nesses aeroportos é que parece que "Oh, chegou um cadeirante!". Você tem que treinar com quem é deficiente e não com alguém que tá simulando uma deficiência. (Entrevistado 6).

Do *check-in* até o embarque ou desembarque a equipe deve ser treinada. E treinada não só quanto aos procedimentos, mas quanto à maneira de lidar com as pessoas com deficiência de um modo geral. Mesmo eu como cadeirante tenho uma necessidade diferente de uma outra cadeirante. Saber como lidar no sentido de até que ponto ela vai precisar de ajuda ou não, respeitar quando ela disser que ela não precisa de ajuda porque geralmente as pessoas não acreditam que você não precise. (Entrevistado 7)

O que se percebe é que a falta de trato que muita vezes acontece por parte dos empregados das empresas está diretamente associada à ausência de conhecimento e

à lacuna existente entre o que é tido como padrão e o que é diferente. O fato de não lidarem diariamente e a todo o momento com a diferença faz com que essas pessoas tenham um grande receio no estabelecimento dessas relações humanas e provoca o desconhecimento. A vivência na prática com pessoas com todos os tipos de deficiência é que fará grande diferença no resultado final promovendo uma mudança no comportamento e nas atitudes das pessoas responsáveis pelo atendimento. Essas mudanças começarão a ser sentidas quando a chegada de uma pessoa com deficiência no aeroporto, o seu processamento como passageiro, não for percebida como um desafio pelas empresas de uma forma geral e sim como mais um dos tantos procedimentos que realizam todos os dias, cada um com as suas particularidades.

Deveriam ser realizados simulados com pessoas verdadeiramente com deficiência durante os treinamentos e até mesmo a inclusão de passageiros espíões em diversos vôos para de maneira misteriosa avaliar a qualidade dos serviços e indicar as mudanças necessárias. Ninguém melhor do que a própria pessoa com deficiência para alertar onde estão os erros, como os procedimentos poderiam ser mais bem efetuados, quais as melhores formas de agir em situações diversas etc. São elas que estão enfrentando diariamente uma série de obstáculos para conseguirem viver dignamente na sociedade, portanto, elas são os especialistas sobre esse assunto tão particular.

Além do treinamento, há de se pensar nos fatores hospitalidade e acolhimento. As práticas de humanização do atendimento dificilmente serão atingidas com os treinamentos uma vez que estas dependem em grande parte de aspectos inerentes ao ser humano e que não podem ser ensinados: ou a pessoa tem tal característica ou ela não tem - não se pode ensinar uma pessoa a sorrir e ser simpática, por exemplo. Por isso, as seleções dos funcionários das empresas aéreas e administrações aeroportuárias deveriam ser mais rigorosas neste sentido, procurando contratar pessoas que tivessem naturalmente características de acolhimento, simpatia e paciência, o que muitas vezes não se encontra nos aeroportos.

Vale lembrar que muitas das pessoas estão viajando a lazer, de férias. Não se sabe o esforço que cada um fez para conseguir realizar a viagem e uma experiência ruim nos aeroportos ou durante os vôos pode prejudicar a experiência da viagem como um todo, causando uma grande frustração.

6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES GERAIS

6.1. Conclusões

Este trabalho, após evidenciar suas justificativas apontando as necessidades de se estudar o assunto em pauta (cap. 1) foi se desenvolvendo mostrando inicialmente os conceitos mais importantes tanto da parte de turismo e transportes, mas também uma visão geral sobre as pessoas com necessidades especiais (cap. 2). Em seguida partiu-se para uma abordagem que enfatizou o turismo e o transporte aéreo como processos indutores da inclusão social de pessoas com necessidades especiais apresentando as adaptações e tecnologias existentes para tal (cap.3) e analisando grande parte da legislação e programas existentes no Brasil e em diversos países do mundo que lutam pela garantia da igualdade de direitos (cap. 4).

O capítulo 5 veio ressaltar a necessidade de se ouvir as pessoas com necessidades especiais e saber sob a sua própria ótica quais são as suas dificuldades, quais são os sentimentos atrelados às suas limitações e qual a melhor forma de lidar com os mesmos, as deficiências do sistema de transporte aéreo, dentre outros aspectos.

A acessibilidade aos meios de transporte e ao turismo são grandes agentes da inclusão social de pessoas com necessidades especiais, pois fazem com que essas pessoas por alguns momentos esqueçam suas limitações, os obstáculos que enfrentam no dia-a-dia e vivam de forma plena. Por mais que essas pessoas se deparem com uma série de problemas para viajar, alguns dos relatos mostram o quanto esses momentos são importantes para as suas vidas:

O lugar que eu mais gosto é o aeroporto depois da minha cama, adoro viajar, pra mim não tem o menor problema. (Entrevistado 4)

Eu gosto muito de avião, de companhia aérea, viajar pra mim é a melhor coisa do mundo. Eu fico sem comer supérfluo pra juntar dinheiro para viajar. (Entrevistado 3)

Esses depoimentos comprovam que independente de algum tipo de deficiência, todas as pessoas têm desejos, vontades e suas preferências. Foi mostrado durante este trabalho que hoje em dia existem legislações e normas sobre todos os assuntos que envolvem a acessibilidade de pessoas com necessidades especiais a quaisquer meios da sociedade. Porém, o que se percebe é que muitas dessas obrigações não são

cumpridas pelas empresas aéreas e administrações aeroportuárias uma vez que não há fiscalização efetiva. Os órgãos fiscalizadores do setor poderiam trabalhar de maneira mais concreta neste sentido aplicando inclusive as multas que também já estão presentes nas suas Resoluções. Infelizmente, sabe-se que muitas mudanças somente são impostas pelo sistema capitalista quando o lucro passa a operar como prejuízo.

Um dos entrevistados concluiu sua entrevista com o seguinte depoimento:

Já formamos uma comissão pra investigar todo o Aeroporto Tom Jobim, tinha pessoas com deficiência visual, física, auditiva, enfim, era um grupo grande de pessoas e eles subdividiram as pessoas por todas as instalações do aeroporto e nós fomos visitando uma a uma. Fizemos um relatório final que seria pra dar subsídios a uma reforma, ninguém soube disso mais. Nunca levaram adiante essas normas. Então isso é uma coisa muito desgastante aqui no Brasil. Nós entramos nessas comissões acreditando que era algo que realmente vai trazer um diferencial, um avanço, uma mudança e hoje em dia você constatar que não há fiscalização ou que as coisas ficam engavetadas é muito desgastante. (Entrevistado 7)

O movimento social organizado das pessoas com deficiência luta dia após dia por uma vida com mais dignidade e autonomia. Tudo o que buscam é simplesmente que as normas sejam seguidas, que as leis sejam aplicadas e que haja fiscalização.

O maior aprendizado que este trabalho traz é que o transporte aéreo só será um agente efetivo da inclusão social, em termos de autonomia e acessibilidade, na medida em que as pessoas com deficiência forem ouvidas, sobretudo com a sua participação nas decisões que forem tomadas sobre o assunto. Escutar a voz desse consumidor tão particular é primordial para que haja uma mudança não somente estrutural, mas, principalmente, de postura frente a essa realidade. A ausência do conhecimento da diferença e da aceitação da mesma como algo natural é extremamente prejudicial ao desenvolvimento da acessibilidade.

6.2. Recomendações Gerais

A recomendação mais urgente que se pode fazer após o desenvolvimento deste trabalho é que as empresas do setor aéreo repensem suas metodologias de treinamento de atendimento às pessoas com necessidades especiais e de recrutamento e seleção dos seus funcionários. Sabe-se que tais mudanças exigem tempo, dedicação e em alguns momentos envolvem recursos financeiros, entretanto, o

fato é que este é o melhor momento para que este assunto seja pensado já que três dos maiores eventos esportivos mundiais já estão confirmados para acontecerem no Brasil: A Copa do Mundo em 2014, os Jogos Olímpicos em 2016 e os Jogos Paraolímpicos no mesmo ano. Para a Copa do Mundo, apesar de não existirem competições com atletas com deficiência, há a necessidade de uma grande preparação para receber os turistas que desejarem vir ao Brasil para assistir os jogos e até mesmo para os próprios brasileiros se deslocarem entre as cidades-sede das disputas. A Copa é um evento descentralizado com competições em várias cidades do Brasil, o que exigirá um esforço maior pra gerar acesso a todas essas localidades. Vale ressaltar que para ocasiões deste tipo, dificilmente uma pessoa com deficiência viaja sozinha e caso não haja acessibilidade o mercado estará perdendo não somente um cliente, mas sim vários já que os acompanhantes também deixarão de viajar.

Para os Jogos Paraolímpicos de 2016 que acontecerão entre os dias 7 e 18 de setembro de 2016, cerca de 4.000 atletas chegarão à cidade do Rio de Janeiro juntamente com seus vários acompanhantes. É preciso pensar nas intervenções e mudanças que acontecerão para receber estas pessoas não somente pelo ponto de vista do evento em si, mas também no legado que será deixado para a população local e para demais turistas que chegam a todo o momento na cidade.

Há ainda que se recomendar que o governo federal, através da ANAC, estabeleça um sistema de fiscalização das normas e leis de acessibilidade ao transporte aéreo. A população deve colaborar no sentido de denunciar junto a este mesmo órgão quaisquer irregularidades que encontrem nos aeroportos brasileiros e em atitudes conflituosas das empresas aéreas. Esta pode ser uma das formas de se monitorar o que está sendo feito para garantir a acessibilidade.

Além disso, trabalhos acadêmicos e de consultoria abordando os temas aqui apresentados encontrarão amplo campo a ser estudado. Não somente pelo destaque que o assunto vem ganhando no país, sendo até mesmo protagonista em novela do horário nobre da televisão e por se tratar da garantia de direitos humanos, mas também em consequência do conhecimento científico nestas áreas de estudo ainda estarem se consolidando. Alguns estudos futuros urgem serem realizados como a proposição de novas metodologias de treinamento ao atendimento de pessoas com necessidades especiais; estudos que levem em consideração a voz do consumidor, pois até hoje poucos pesquisadores se dedicaram a fazê-lo e demais pesquisas que tenham o objetivo inclusive de dar suporte às futuras variações que a demanda do

setor sofrerá com os eventos esportivos. Pesquisas que mostrem as diferenças entre os fatores necessários para se gerar acessibilidade aos demais tipos de deficiência também serão de grande valia, uma vez que as necessidades de cada grupo são bastante distintas. O acesso à informação (como aos SIVs – Sistemas de Informação de Vôos) é bem mais relevante para os deficientes visuais do que as barreiras arquitetônicas, por exemplo, como é para as pessoas com deficiência física.

Há ainda a possibilidade de se cogitar a elaboração de um selo de certificação de aeroportos acessíveis às pessoas com necessidades especiais. Este estudo demandará a pesquisa de metodologias de indicadores de acessibilidade nos aeroportos que poderá gerar no futuro uma hierarquização dos aeroportos mais acessíveis que receberão um selo de certificação da acessibilidade. O estudo pode propor ainda a disponibilização ao público de um guia dos terminais brasileiros que trouxesse todas as informações a respeito da acessibilidade a todos os tipos de deficiência. Analisar a importância da realização de viagens e do uso do transporte aéreo para as pessoas com necessidades especiais só ratificará o quanto vale a pena os investimentos neste setor

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACIÓN AÉREA (AENA). *Sin Barreras - Normas de Calidad*. Disponível em www.aena.es. Acesso em 20/01/2010.
- AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). *Resolução 009 de 05 de junho de 2007*. Brasília: ANAC, 2007.
- AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). *Resolução 58 de 24 de outubro de 2008*. Brasília: ANAC, 2008.
- AGUIRRE, R. S.; SIMON, M. F. G.; DI SANTO, S. *et al. Recreação e Turismo para Todos*. Caxias do Sul: Educs, 2003.
- AIR ASIA. Disponível em www.airasia.com. Acesso em 12/03/2010.
- AMIRALIAN, M. L. T.; PINTO, E. B.; GHIRARDI, M. I. G. *et al. "Conceituando Deficiência."* *Revista de Saúde Pública* vol. 34, n. 1 (Fev), pp. 97-103, 2000.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). *NBR 14273 – Acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial*. Rio de Janeiro: ABNT, 1999.
- AUSTRALIAN BUREAU OF STATISTICS. *Disability, Ageing and Carers: Summary of Findings*. Canberra: ABS, 2003.
- AUSTRALIAN GOVERNMENT. *National Aviation Policy – White Paper*. Canberra, Austrália: Department of Infrastructure, Transport, Regional Development and Local Government, 2009.
- BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO (BID). *Datos de Discapacidad*. Disponível em: http://www.iadb.org/sds/soc/site_6215_s.htm#Prevalencia. Acesso em 14/11/2009.
- BANCO MUNDIAL. *Measuring Disability Prevalence*. Washington D.C.: World Bank, 2007.
- BENI, M. C. *Análise Estrutural do Turismo*. 8. Ed. São Paulo: Senac, 2003.
- BHALLA, A.; LAPEYRE, F. "Social Exclusion: Towards an Analytical and Operational Framework." *Development and Change* vol. 28, n. 3 (Jul), pp. 413-433, 1997.

- BOFF, L. *Virtudes para um outro mundo possível. Hospitalidade: direito e dever de todos*. Petrópolis: Vozes, 2005.
- BOREL, G. "Regulation 1107/2006: The airport perspective". *Workshop on Travel for Passengers with Reduced Mobility*. Hamburg, Germany, 11-12 December 2008.
- BRASIL. *Emenda Constitucional Nº 1, de 17 de Outubro de 1969*. Brasília: Presidência da República, 1969.
- BRASIL. *Emenda Constitucional Nº 12, de 17 de Outubro de 1978*. Brasília: Presidência da República, 1978.
- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília: Presidência da República, 1988.
- BRASIL. *Decreto Nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999*. Brasília: Presidência da República, 1999.
- BRASIL. *Lei Nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000*. Brasília: Presidência da República, 2000.
- BRASIL. *Decreto Nº 3.956 de 8 de Outubro de 2001*. Brasília: Presidência da República, 2001.
- BRASIL. *Lei Nº 10.683 de 28 de maio de 2003*. Brasília: Presidência da República, 2003.
- BRASIL. *Decreto Nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004*. Brasília: Presidência da República, 2004.
- BURNETT, J. J. "What services marketers need to know about the mobility-disabled consumer." *The Journal of Services Marketing* vol. 10, n. 3, pp. 3-20, 1996.
- BURNETT, J. J.; BENDER-BAKER, H. "Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer." *Journal of Travel Research* vol. 40, n. 1 (Ago), pp. 4-11, 2001.
- CANCELLA, R. N. *Os portadores de necessidades especiais nos transporte públicos: quem são? Quantos são? O que fazer?* Dissertação de Mestrado. UNB, Brasília, DF, Brasil, 1994.

CAVINATO, J. L.; CUCKOVICH, M. L. "Transportation and Tourism for the Disabled: An assessment." *Transportation Journal* vol. 31, n. 3 (Mar), pp. 46-53, 1992.

CENTRE FOR STRATEGY & EVALUATION SERVICES (CSES). *Mid-term Evaluation of the European Action Plan 2003-2010 on Equal Opportunities for People with Disabilities*. Kent, Reino Unido: CSES, 2009.

CHINA DISABLED PERSONS' FEDERATION (CDPF). *Law on the Protection of Persons with Disabilities*. Trad. Por China Disabled Persons' Federation. Disponível em www.cdpf.org.cn. Acesso em 01/11/2009.

COMMONWEALTH OF AUSTRALIA LAW (COMLAW). *Disability Discrimination Act 1992*. Canberra, Austrália: Attorney-General's Department, 1992.

COMMONWEALTH OF AUSTRALIA LAW (COMLAW). *Disability Standards for Accessible Public Transport 2002..* Canberra, Austrália: Attorney-General's Department, 2002.

CONFERÊNCIA EUROPÉIA DE AVIAÇÃO CIVIL (CEAC). *ECAC Policy Statement in the Field of the Civil Aviation Facilitation – Doc. No. 30. 11*. Ed. Neuilly Sur Seine, França: CEAC, 2009.

CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA (CONADE). Disponível em: www.mj.gov.br/conade. Acesso em 04/01/2010.

CONSEJO NACIONAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CONADIS). *Ley General de las Personas con Discapacidad*. Disponível em: www.conadis.salud.gob.mx. Acesso em 08/12/2009a.

CONSEJO NACIONAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CONADIS). *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*. Disponível em: www.conadis.salud.gob.mx. Acesso em 08/12/2009b.

COORDENADORIA NACIONAL PARA INTEGRAÇÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA (CORDE). *A convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência comentada*. Brasília, 2008.

COORDENADORIA NACIONAL PARA INTEGRAÇÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA (CORDE). *Trabalho e emprego: instrumento de construção da identidade pessoal e social*. Brasília, 2007a.

- COORDENADORIA NACIONAL PARA INTEGRAÇÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA (CORDE). *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Brasília, 2007b.
- CORIOLOANO, L. N. M. T. "A exclusão e a inclusão social e o turismo." *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* vol. 3, n. 2, pp. 295-304, 2005.
- DARCY, S. *Anxiety to access: Tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability*. Sydney: Tourism New South Wales, 1998.
- DARCY, S. "Marginalized Participation: Physical Disability, High Support Needs and Tourism." *Journal of Hospitality and Tourism Management* vol. 9, n. 1 (Jan) pp. 61-72, 2002.
- DARCY, S. "Improving Airline Practices by Understanding the Experiences of People with Disabilities." *Beating the Odds with Tourism Research*. Las Vegas, Nevada, USA, 17-20 June 2007.
- DARCY, S.; DARUWALLA, P. "The trouble with Travel: People with Disabilities and Travel." *Social Alternative* vol. 18, n. 1 (Jan), pp. 41-46, 1999.
- DARKEN, R. P.; PETERSON, B. "Spatial Orientation, Wayfinding and Representation. In: *Handbook of Virtual Environment Technology*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Assoc., 2002.
- DARUWALLA, P.; DARCY, S. "Personal and Societal Attitudes to Disability." *Annals of Tourism Research* vol. 32, n. 3 (Jul), pp. 549-570, 2005.
- DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO (DECEA). *Carta de Estacionamento de Aeronaves – SBGL*. Brasília: DECEA, 2007.
- DENCKER, A. F. M. *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo*. 7. Ed. São Paulo: Futura, 2003.
- DIAS, C. *Pesquisa Qualitativa – características gerais e referências*. Disponível em www.geocities.com/claudiaad/qualitativa.pdf. Acesso em 08/10/2009.
- DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL. *Ley de Aeropuertos*. Disponível em: <http://dgac.sct.gob.mx>. Acesso em 11/12/2009.
- DOGANIS, R. *The Airline Business*. 2. Ed. Londres: Routledge, 2005.

- EICHHORN, V.; MILLER, G.; MICHOPLOU, E. *et al.* "Enabling access to Tourism through information schemes." *Annals of Tourism Research* vol. 35, n. 1 (Jan), pp. 189-210, 2008.
- ECORYS. *Study on the competitiveness of the EU tourism industry*. Disponível em http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/infocentre/detail.cfm?id=3702&tpa_id=136. Rotterdam, Holanda: Ecorys, 2009.
- EDWARDS, B. *The Modern Airport Terminal: New approaches to airport architecture*. 2. Ed. Nova York: Spon Press, 2005.
- ESPÍRITO SANTO JR.; PALHARES, G. L. *Transporte Aéreo e Turismo*. In: PALHARES, G. L. *Transportes Turísticos*. 2. Ed. São Paulo: Aleph, 2003.
- ESPÍRITO SANTO JR. *Características Principais do Transporte Aéreo*. Aula ministrada para a disciplina Planejamento do Transporte Aéreo. Rio de Janeiro: UFRJ, 2008.
- EUROPEAN DISABILITY FORUM (EDF). *The regulation (EC) No 1107/2006 on the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air – A toolkit*. Bruxelas, Bélgica: EDF, 2007.
- EUROPEAN UNION. *Men and women with disabilities in the EU: Statistical analysis of the LFS AD HOC Module and the EU-SILC*. European Union: 2007.
- FÉLIX, G. R. A. *Educação Corporativa: Estudo de caso de uma empresa de transporte aéreo*. Dissertação de Mestrado. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2006.
- FERREIRA, L. A. M. "A inclusão da pessoa portadora de deficiência e o Ministério Público". *Justitia* vol. 63, n. 195 (Jul/Set), pp. 110-117, 2001.
- FLECK, M. P. A. "O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas." *Ciência & Saúde Coletiva* vol. 5, n. 1, pp. 33-38, 2000.
- FRAGA, M. "Turismo e Desenvolvimento Sustentável: referências e reflexões." *Observatório de Inovação do Turismo*. Rio de Janeiro: FGV, 2003.
- GERAQUE, E. "Empresas aéreas ignoram normas de acessibilidade". *Jornal Folha de São Paulo*, Caderno Cotidiano, 02/03/2010.

HUMANS FACTORS CONSULT. *Analysing wayfinding and signage at airport facilities*. Disponível em: www.humans-factors-consult.de. Acesso em 27/11/2009.

HUNTER, S. S. *Wayfinding Design Process*. Disponível em: www.udeworld.com. Acesso em 28/11/2009.

INFRAERO. *Relatório Anual 2006*. Brasília: Infraero, 2007.

INFRAERO. *Relatório Anual 2008*. Brasília: Infraero, 2009.

INFRAERO. *A Infraero e o desafio do novo Brasil*. Disponível em: www.infraero.gov.br. Acesso em 08/01/2010.

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO). *Convention on International Civil Aviation*. 9ª Ed. ICAO, 2006.

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO). *Annex 9 to the Convention on International Civil Aviation: Facilitation*. 12ª Ed. ICAO, 2005.

INSTITUTE FOR HUMAN CENTERED DESIGN (IHCD). *What is Universal Design?* Disponível em: www.adaptenv.org. Acesso em 26/11/2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR). *Anuário Estatístico Embratur 2009*. Brasília: Ministério do Turismo/Instituto Brasileiro de Turismo/Diretoria de Estudos e Pesquisas, 2008

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR). *Anuário Estatístico Embratur 2007*. Brasília: Ministério do Turismo/Instituto Brasileiro de Turismo/Diretoria de Estudos e Pesquisas, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR). *Anuário Estatístico Embratur 2005*. Brasília: Ministério do Turismo/Instituto Brasileiro de Turismo/Diretoria de Estudos e Pesquisas, 2004.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Censo Demográfico 2000*. Brasília: IBGE, 2001.

INSTITUTO CEPTA. *Uma visão estratégica para a administração de aeroportos*. Aula ministrada ao Programa de Mestrado em Engenharia de Transportes da UFRJ. Rio de Janeiro, 2009.

- KHAN, A. H. "Air Travel for Passengers with Reduced Mobility Laws and Best Practice – The Airline Perspective". *Workshop on Travel for Passengers with Reduced Mobility*. Hamburg, Germany, 11-12 December 2008.
- KNECHT, B. *Accessibility Regulations and a Universal Design Philosophy inspire the design process*. Architectural Record. Disponível em: <http://archrecord.construction.com/resources/conteduc/archives/0401edit-5.asp>. Acesso em 29/11/2009.
- KOTLER, P.; PFOERTSCH, W. *B2B Brand Management*. Berlin: Springer, 2006.
- KRIPPENDORF, J. *Sociologia do Turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo: Aleph, 2000.
- MENDES, B. C. *Turismo e Inclusão Social para Cadeirantes*. Dissertação de Mestrado. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2008.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. *Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações*. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. *Caracterização e Dimensionamento do Turismo Doméstico no Brasil 2002 e 2006*. São Paulo: Ministério do Turismo, 2007a.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. *Plano Nacional de Turismo 2007-2010 – Uma viagem de inclusão*. Brasília: Ministério do Turismo, 2007b.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. *Viaja Mais Melhor Idade – Manual de Orientações Agentes de Viagem*. Disponível em <http://200.143.12.85/turismo/opencms/institucional/arquivos/cartilha-agentes.pdf>. Acesso em 08/03/2010.
- MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL (MPF). *Termo de Ajustamento de Conduta Nº 01/2008*. Disponível em <http://pfdc.pgr.mpf.gov.br/>. Belém: MPF, 2008.
- NATIONAL BUREAU OF STATISTICS. *Second China National Sample Survey on Disability*. Disponível em <http://temp.cdj.cn/dlzt/cydc/sjfb-3.htm>. Acesso em 01/11/2009.
- O'DAY, B.; KILLEEN, M. "Research on the Lives of Persons with Disabilities: The emerging importance of qualitative research methodologies." *Journal of Disability Policy Studies* vol. 13, n. 1, pp. 9-15, 2002.

- OFFICE OF THE PRESIDENT. *Integrated National Disability Strategy*. Western Cape: Rustica Press, 1997.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). *Disabilities*. Site oficial da OMS. Disponível em: www.who.int/topics/disabilities/en. Acesso em 20/07/2009.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). *Guia de desenvolvimento do turismo sustentável*. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). *Tourism Highlights 2009 Edition*. Disponível em: www.unwto.org. Acesso em 01/12/2009.
- PAGE, S. J. *Transport and Tourism*. Nova York: Longman, 1999.
- PAKDIL, F.; AYDIN, O. "Expectations and perceptions in airline services: An analysis using weighted Servqual scores." *Journal of Air Transport Management* vol. 13, n. 4 (Jul), pp. 229-237, 2007.
- PALHARES, G. L. *Transporte Aéreo e Turismo*. São Paulo: Aleph, 2001.
- PALHARES, G. L. *Transportes Turísticos*. 2. Ed. São Paulo: Aleph, 2003.
- PAOLILO, A. M.; REJOWSKI, M. *Transportes*. 2. Ed. São Paulo: Aleph, 2003.
- PORIA, Y.; REICHEL, A.; BRANDT, Y. "The Flight Experiences of People with Disabilities. An Exploratory Study." *Journal of Travel Research*. Disponível em: <http://jtr.sagepub.com/cgi/rapidpdf/0047287509336477v1>. Blacksburg/EUA. Junho, 2009. Acesso em 13/07/2009.
- RAY, N. M. RYDER, M. E. "'Eibilities" Tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled." *Tourism Management* vol. 24, n. 1 (Fev), pp. 57-72, 2003.
- REPUBLIC OF SOUTH AFRICA. *Promotion of Equality and Prevention of Unfair Discrimination Act*. Cidade do Cabo: Government Gazette, 2000.
- RILEY, R. W.; LOVE, L. L. "The state of qualitative tourism research." *Annals of Tourism Research* vol. 27, n. 1, pp. 164-187, 2000.
- RODRIGUES, P. H. A.; RODRIGUES, C. L. B.; RIBAS, J. B. C. *et al. Direitos e Garantias*. Brasília: Corde, 1998.

- ROOM, G. "Social exclusion, solidarity and the challenge of globalization". *International Journal of Social Welfare* vol. 8, n. 3 (Jul), pp. 166-174, 1999.
- SALMI, P. "Wayfinding Design: Hidden Barriers to Universal Access". *Implications* vol. 5, n. 8 (Ago), 2006.
- SANCHO, A. P. S. *Turismo: alternativa efetiva de inclusão social? Uma reflexão sobre as políticas públicas de turismo no Brasil*. Dissertação de Mestrado. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2007.
- SASSAKI, R. K. *Como chamar as pessoas que têm deficiência?* In: *Vida Independente: história, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos*. São Paulo: RNR, 2003a.
- SASSAKI, R. K. *Inclusão no Lazer e Turismo: em busca de qualidade de vida*. São Paulo: Áurea, 2003b.
- SASSAKI, R. K. *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos*. Rio de Janeiro: WVA, 2005.
- SECRETARÍA DE SALUD; CONSEJO NACIONAL PARA LAS PERSONAS COM DISCAPACIDAD (CONADIS). *Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad, 2009 – 2012*. Cidade do México: Secretaria de Salud/Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, 2009.
- SECRETARÍA DE TURISMO (SECTUR). *Ley General de Turismo*. Disponível em: www.sectur.gob.mx. Acesso em 01/11/2009.
- SILVA, O. M. *A época ignorada: A pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje*. São Paulo: Caderno Cedes, 1986.
- STATISTICS SOUTH AFRICA (STATS SA). *Prevalence of Disability in South Africa Census 2001*. Pretoria: Statistics South Africa, 2005.
- THE WHOQOL GROUP. "The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): Position Paper from the World Health Organization." *Social Science and Medicine* vol. 41, n. 10 (Nov), pp. 1403-1409, 1995.
- TREGASKIS, C. "Social Model Theory: The story so far..." *Disability & Society* vol. 17, n. 4 (Jun), pp. 457-470, 2002.

- UDNY2. *Universal Design New York 2*. Nova York: The State University of New York, 2003.
- UNIÃO EUROPÉIA. *Regulamento 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho de 05 de julho de 2006 relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo*. Jornal Oficial da União Européia, 2006.
- UNITED NATIONS. *Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*. New York: United Nations Publication, 2003.
- UNITED NATIONS. *Disabilities: Handbook for Parliamentarians*. Geneva: United Nations, 2007.
- UNITED NATIONS. *United Nations Enable*. Disponível em <http://www.un.org/disabilities/>. Acesso em 15/12/2009.
- U.S. CENSUS BUREAU. *Americans with Disabilities: 2005*. Washington D.C.: U.S. Department of Commerce, 2008.
- U.S. CENSUS BUREAU. *Disability reports and briefs*. Disponível em: <http://www.census.gov/hhes/www/disability/publications.html>. Acesso em 11/12/2009.
- U.S. DEPARTMENT OF JUSTICE. *American with Disabilities Act of 1990*. Washington D.C.: U.S. Department of Justice, 1990.
- U.S. DEPARTMENT OF TRANSPORTATION. *14 CFR Part 382 – Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel*. Washington D.C.: U.S. Department of Transportation, 1990.
- VANCOUVER AIRPORT AUTHORITY. *Vancouver International Airport ready to welcome Paralympians – YVR sets standard as a world leader in airport accessibility*. Disponível em: <http://www.yvr.ca>. Acesso em 01/03/2010.
- YAU, M.K.; MCKERCHER, B.; PACKER, T. L. "Travelling with a Disability: More than an Access Issue." *Annals of Tourism Research* vol. 31, n. 2 (Out), pp. 946-960, 2004.
- YVR. *Vancouver International Airport*. Disponível em: <http://www.yvr.ca>. Acesso em 01/03/2010.

APÊNDICE I – QUESTIONÁRIO

INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O QUESTIONÁRIO

1) TERMO DE CONSENTIMENTO:

O Termo de Consentimento deve ser lido com atenção e, caso esteja de acordo com as informações ali colocadas, o entrevistado deve preenchê-lo com o nome completo, nome da ONG à qual pertence, data e assinatura.

2) FORMA DE PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO:

1º Bloco: A primeira parte de perguntas diz respeito ao seu padrão de viagens aéreas. A maioria das questões são diretas e fechadas. Para respondê-las basta preencher com a informação pedida ou assinalar com um X. As questões abertas são de escrita livre.

2º Bloco: No segundo bloco são apresentados dois esquemas. O primeiro deles representa de forma geral o caminho percorrido pelos passageiros nos aeroportos em momentos de embarque. O segundo esquema trata do caminho utilizado para o desembarque dos passageiros. Cada esquema deve ser analisado individualmente e deve seguir às seguintes orientações:

- A) Visualizando o caminho percorrido dentro dos aeroportos, o entrevistado deverá assinalar os momentos nos quais pode encontrar algum tipo de limitação de acordo com o seu tipo de deficiência.
- B) Cada caixinha representa um momento diferente. Em todas elas deverão ser desenhados símbolos conforme o grau de limitação daquele momento conforme as orientações abaixo:



- C) Assim, TODAS as caixas terão algum dos desenhos acima. Quando houver dois caminhos diferentes para seguir, favor considerar e analisar ambos.

3º Bloco: Este bloco é formado por questões abertas e o entrevistado pode escrever livremente ou colocar tópicos.

4º Bloco: O último bloco traz questões relacionadas ao perfil do entrevistado. Para responder às questões basta marcar a alternativa desejada com um X.

OBRIGADO PELA PARTICIPAÇÃO!

Termo de Consentimento

Acredito ter sido suficientemente informado a respeito das informações que li acima. Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo, os procedimentos a serem realizados e as garantias de confidencialidade, que foram explicados pelo pesquisador responsável. Ficou claro também que minha participação é isenta de despesas.

Concordo voluntariamente em participar deste estudo e poderei retirar meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidades ou prejuízo.

Nome: _____

ONG: _____

Data: _____

Assinatura: _____

TERMO DE CONSENTIMENTO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA

Pesquisa: Acessibilidade de turistas com necessidades especiais ao transporte aéreo.

1. Caso você considere que alguma das questões lhe ocasione algum constrangimento, você tem o direito de recusar-se a responder tais questões. Caso queira desistir de sua participação, mesmo após a assinatura deste termo de consentimento e da realização da pesquisa, seus direitos serão preservados. Solicite a retirada de suas respostas através do e-mail do pesquisador: rafatcastro@yahoo.com.br.

2. As informações obtidas serão consideradas confidenciais. Serão analisadas em conjunto com os orientadores da pesquisa, não sendo divulgada a identificação de nenhum participante. No trabalho final, após a análise dos dados, os participantes serão denominados de Entrevistado 1, Entrevistado 2, e assim por diante. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para a realização dessa pesquisa.

3. Esclarecemos que a participação nesta pesquisa é de modo totalmente voluntário e que não há benefício direto e individual para o participante da pesquisa. Os benefícios gerados pelo trabalho serão avaliados após a análise dos dados e serão de caráter coletivo e social.

4. O pesquisador responsável chama-se Rafael Teixeira de Castro e pode ser contatado pelo endereço eletrônico rafatcastro@yahoo.com.br. Os orientadores da pesquisa são os Professores Dr. Respício A. Espírito Santo Jr. e Dr. Ronaldo Balassiano, do Programa de Mestrado em Engenharia de Transportes da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

1º BLOCO:

1) Nos últimos 2 anos quantas vezes viajou de avião? _____

2) Qual a data/período da viagem mais recente? _____

3) Qual a origem e o destino da viagem mais recente? _____

4) Com que frequência você viaja de avião?

- () Mais de 12 viagens por ano
 () De 5 a 12 viagens por ano
 () De 2 a 4 viagens por ano
 () 1 viagem por ano ou menos

5) Nos últimos 2 anos quais foram os motivos para a realização de viagens de avião?
 (selecionar mais de uma alternativa, caso necessário)

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| () Lazer | () Negócios |
| () Tratamento de Saúde | () Compras |
| () Visita a familiares ou amigos | () Religião/Peregrinação |
| () Participação em Eventos | () Estudo/Ensino/Pesquisa |
| () Competições Esportivas | |

5) Quando viaja é necessária a presença de algum acompanhante? Se sim, quem geralmente o(a) acompanha?

6) Como você geralmente reserva o seu vôo?

- () Através de uma Agência de Viagens
 () Direto com a Companhia Aérea
 () Outros Meios: _____

7) Você costuma solicitar algum tipo de atendimento especial junto à Cia. Aérea?

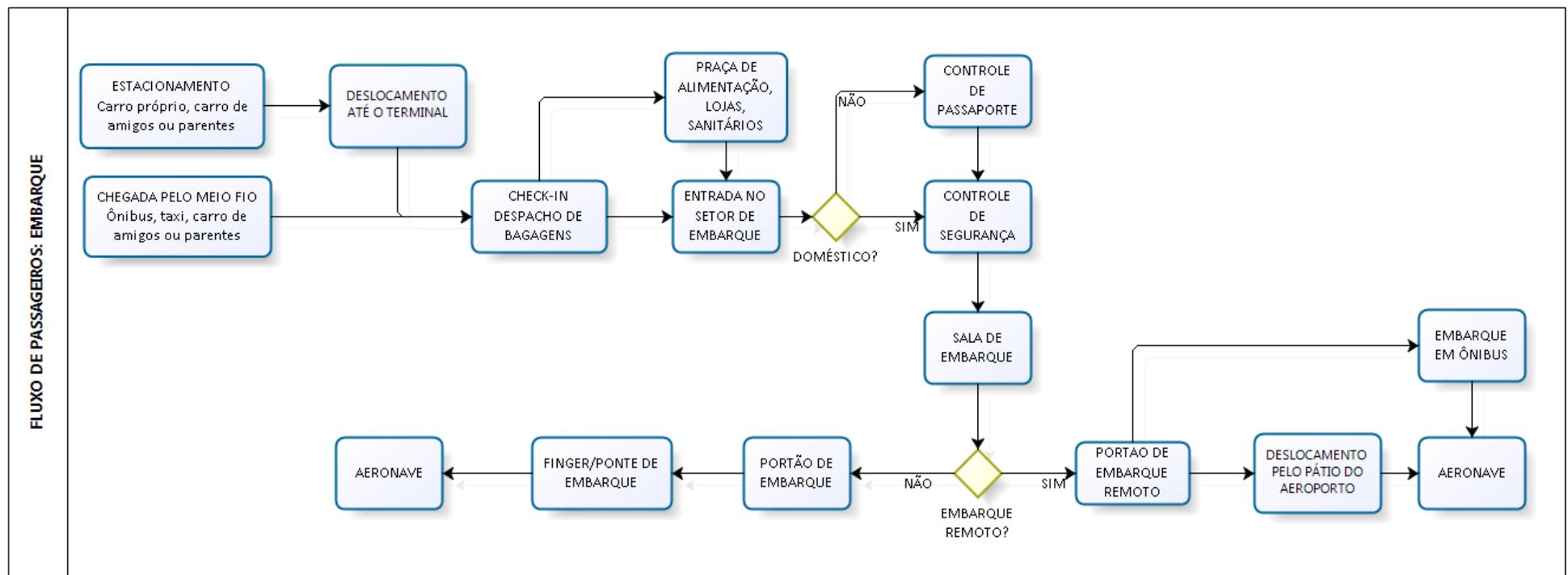
- () Sim. Qual? _____
 () Não

8) Já realizou viagens internacionais? () Sim () Não

9) Quais os prós e os contras de voar em comparação com outros meios de transporte?

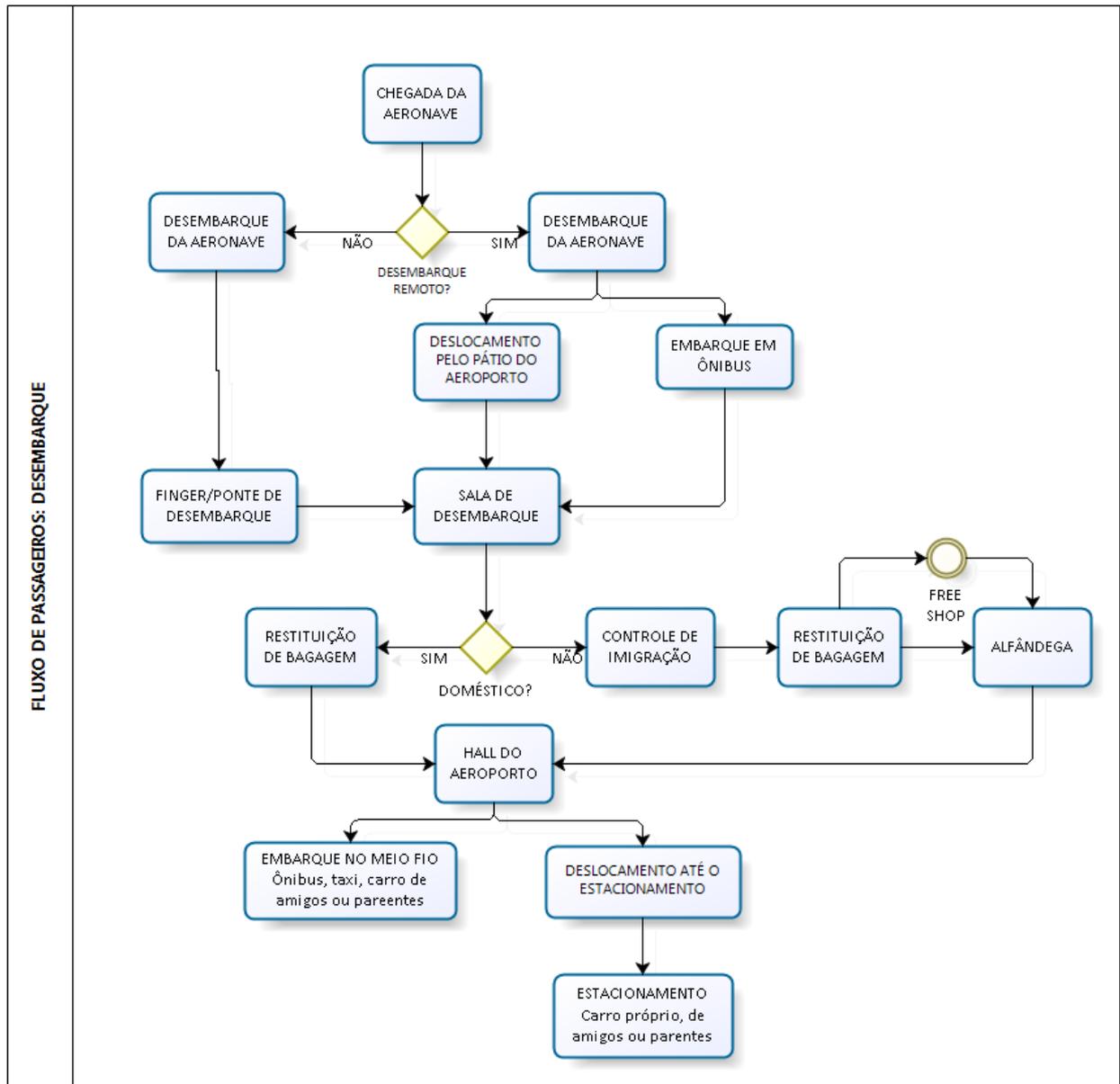
2º BLOCO: EMBARQUE DE PASSAGEIROS

Conforme as orientações da primeira folha do questionário, observar os esquemas e atribuir os graus de limitação através dos símbolos informados para todos os momentos da sua passagem dentro do aeroporto.



CONTINUAÇÃO DO SEGUNDO BLOCO: DESEMBARQUE DE PASSAGEIROS

Favor seguir as mesmas orientações do esquema anterior.



4º BLOCO:

1) Sexo:

 Masculino Feminino

2) Idade: _____

3) Local de Nascimento: _____

4) Grau de Instrução:

 Ensino Fundamental Incompleto Ensino Fundamental Completo Ensino Médio Incompleto Ensino Médio Completo Superior Incompleto Superior Completo

5) Nível de Renda Familiar:

 Inferior a 1 Salários Mínimos De 1 a 3 Salários Mínimos De 4 a 6 Salários Mínimos De 6 a 8 Salários Mínimos De 8 a 10 Salários Mínimos Mais de 10 Salários Mínimos

6) Tipo de Necessidade Especial:

 Auditiva Física Visual Intelectual Idoso(a) Gestante Múltiplas. Quais? _____