

Monica Holdorf Lopez

**ANÁLISE DO ATENDIMENTO AOS SURDOS NO
CONTEXTO AEROPORTUÁRIO SOB A ÓTICA DA
ERGONOMIA: UM ESTUDO DE CASO EM UM AEROPORTO
DE SANTA CATARINA**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-
Graduação em Engenharia de Produção da
Universidade Federal de Santa Catarina
para a obtenção do grau de Mestre em
Engenharia de Produção.

Orientadora: Prof.^a Lizandra Garcia Lupi
Vergara, Dr.^a

Florianópolis
2016

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Lopez, Monica Holdorf

ANÁLISE DO ATENDIMENTO AOS SURDOS
NO CONTEXTO AEROPORTUÁRIO SOB A ÓTICA
DA ERGONOMIA : UM ESTUDO DE CASO EM UM
AEROPORTO DE SANTA CATARINA / Monica
Holdorf Lopez ; orientadora, Lizandra Garcia Lupi
Vergara - Florianópolis, SC, 2016.

202 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de
Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-
Graduação em Engenharia de Produção.

Inclui referências

1. Engenharia de Produção. 2. Ergonomia. 3.
Acessibilidade. 4. Surdos. 5. Aeroporto. I. Garcia Lupi
Vergara, Lizandra . II. Universidade Federal de Santa
Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de
Produção. III. Título.

Monica Holdorf Lopez

**ANÁLISE DO ATENDIMENTO AOS SURDOS NO
CONTEXTO AEROPORTUÁRIO SOB A ÓTICA DA ERGONOMIA:
UM ESTUDO DE CASO EM UM AEROPORTO DE SANTA
CATARINA**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de “Mestre em Engenharia de Produção”, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

Florianópolis, 29 de fevereiro de 2016.

Prof. Fernando Antônio Forcellini, Dr.
Coordenador do Curso

Banca Examinadora:

Prof.^a Lizandra Garcia Lupi Vergara, Dr.^a
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Antônio Renato Pereira Moro, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Vanessa Goulart Dorneles, Dr.^a
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Elton Moura Nickel, Dr.
Universidade do Estado de Santa Catarina

Dedico este trabalho a minha mãe,
minha eterna força e inspiração.

AGRADECIMENTOS

A Deus.

À minha família, por acreditar em mim, e às vezes por mim, me dando forças em todos os momentos. Em especial ao meu irmão, por me inspirar e motivar a seguir este caminho.

À minha querida amiga Lois, por me apresentar a Língua Brasileira de Sinais e me ensaiar o significado e a importância que esta tem para os surdos.

À Profa. Lizandra Garcia Lupi Vegara, minha orientadora, a quem respeito e admiro, por todo o incentivo e todas as oportunidades criadas que abriram novas janelas durante esta jornada.

Aos meus colegas de Pós-Graduação, por tornarem esta experiência rica em todos os sentidos, compartilhando e crescendo em conhecimento e amizade.

Ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP) da Universidade Federal de Santa Catarina e ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pela oportunidade e investimento em minha formação.

A todos os participantes surdos desta pesquisa, por tornarem-na possível por meio de suas contribuições.

Aos gestores e funcionários do Aeroporto que participaram desta pesquisa, por abrirem as portas para que este trabalho pudesse ser realizado.

Ao Instituto Federal de Santa Catarina - Campus Palhoça Bilíngue, por toda ajuda e contribuição com a pesquisa na fase de coleta de dados.

Se, na verdade, não estou no mundo para simplesmente a ele me adaptar, mas para transformá-lo; se não é possível mudá-lo sem um certo sonho ou projeto de mundo, devo usar toda possibilidade que tenha para não apenas falar de minha utopia, mas participar de práticas com ela coerentes.

(Paulo Freire)

RESUMO

Atividades cotidianas que são desempenhadas com facilidade pela maioria das pessoas, como: fazer um o *check-in* no aeroporto, ir ao médico, ou ao cartório, podem ser para os surdos um desafio. A comunicação é a sua principal barreira. Muitos surdos têm como primeira língua - a Língua de Sinais, no Brasil, a Língua Brasileira de Sinais (Libras), e é por meio dela que se comunicam e tem acesso as informações. Embora existam leis que garantam aos surdos o atendimento em serviços e concessionárias de serviços públicos em Libras, esta ainda não é uma realidade. Consequentemente, o surdo torna-se dependente de seus familiares e conhecidos, o que, muitas vezes, gera isolamento social. Esta pesquisa explora um universo específico – os Aeroportos, portanto tem como objetivo analisar os fatores que colaboram para que a acessibilidade ainda não seja uma realidade nos serviços de atendimento ao público surdo em um aeroporto de passageiros de Santa Catarina, a fim de levantar soluções que levem em conta as diferenças socioculturais das pessoas surdas usuárias da Língua Brasileira De Sinais (Libras). Esta é uma pesquisa exploratória qualitativa, aplicada a um estudo de caso. A metodologia utilizada foi a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) combinada a um modelo teórico descritivo para a análise das situações de atendimento ao público, que considera todos os interlocutores envolvidos no serviço – gestores, funcionários e usuários. O estudo completo foi aplicado com a administradora do aeroporto, funcionários do balcão da Infraero e usuários por meio de entrevistas, observações *in loco*, questionários e grupo focal. E com algumas companhias aerias foi feito um levantamento com funcionários por meio de entrevista semiestruturada. Para a fundamentação teórica deste estudo foi realizada uma revisão da literatura e uma revisão sistemática. Após a análise dos dados, constatou-se que apesar do cumprimento da lei quanto o atendimento presencial feito pelos funcionários da administradora do aeroporto aos surdos (que consiste em um curso de Libras de curta duração), e a instalação do telefone para surdos (TD), estas medidas não são suficientes e eficazes para tornar o atendimento acessível a este público. O treinamento é de nível básico e não é suficiente para que o atendente se comunique em Libras com o usuário, assim como a demanda de surdos não é grande o suficiente para que o funcionário pratique Libas com frequência. No contexto aeroportuário, foi evidenciado que as situações mais críticas são as que ocorrem fora do

esperado, como os avisos sonoros de embarque, atrasos e cancelamentos de voo e troca de portão, principalmente quando estas informações não aparecem nos painéis de voo. Os painéis de voo também se configuraram um problema, pois muitas vezes, fornecem informações incorretas, ou estas não são transmitidas a tempo do usuário visualizá-las e compreendê-las. No contexto das companhias aéreas, a situação é ainda mais crítica, pois há uma demanda maior de usuários surdos e não existe treinamento em Libras; quando há, é apenas relativo a cumprimentos, como: bom dia, boa tarde. A partir dos resultados, foram geradas discussões com o objetivo de compreender e aprofundar as questões levantadas. Ao final, foram feitas recomendações de melhorias tanto para o atendimento da administradora do aeroporto, quanto para o contexto aeroportuário.

Palavras-chave: Ergonomia, Acessibilidade, Surdos, Aeroporto.

ABSTRACT

Going to the doctor, the notary, traveling by bus or plane, or accessing any service are simple activities for most people. For deaf people these activities can be difficult, because of the communication barrier. Sign language is the first language of deaf people, through which they have access to knowledge, information and communication. Although there are laws in Brazil and abroad for deaf people to have access to public services in their first language (in Brazil, the Brazilian Sign Language-Libras), this is not a reality. Consequently, the deaf becomes dependent on their relatives and acquaintances, which often generates social isolation. This research explores a specific universe: the airport service. The purpose of this study is to analyze the problems of accessibility to the deaf in an International Airport of the State of Santa Catarina (Brazil), aiming at developing solutions that consider the socio-cultural differences of deaf people. This is a qualitative exploratory research applied to a case study. The methodology used is the Ergonomic Work Analysis combined with a theoretical descriptive model for the analysis of the situations of public service, which considers all the interlocutors involved in the service: managers, employees and users. The data collection was performed with each of these interlocutors. The instruments used were: interviews, onsite observation, questionnaires and focus group. After analyzing the data, it was found that although the laws are being complied with, they are not effective and sufficient to make accessibility a reality, especially accessibility in sign language. The Libras courses offered to employees are basic and brief. Also, the employees do not have the opportunity to practice the language and acquire fluency, because there is a low frequency of deaf people. In a broader context, it has been found that the most critical situations occur when there is something unforeseen, such as delays, flight cancellations or gate changes. These situations are aggravated when the passenger calls are sound, or the warnings do not appear quickly On the flight panels. Flight panels may also provoke some issues, because sometimes they give incorrect information or such information is not given on time so that deaf people can read and understand. In the context of airlines, the situation is even more critical, because there is a greater demand for deaf people using the service. However, training is not offered to employees. When there is some training, it is too basic, e.g. employees learn greetings. From the results, discussions were generated in order to understand and deepen the issues raised. Finally, recommendations are

proposed for improvements both for the airport administration office and for the services provided at the airport.

Key words: Ergonomics, Accessibility, Deaf People, Airport.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Representação da Interface do Tradutor Automático HandTlak	49
Figura 2 - Representação da Interface do Tradutor Automático ProDeaf	50
Figura 3- Aparelho da empresa Viável Brasil para comunicação com central de intérpretes de Libras	50
Figura 4 – Terminal de Telefone para Surdos (TS)	52
Figura 5 – Contexto Característico do Serviço de Atendimento ao Público: Lógicas, Fatores e Condições Físico-Ambientais	73
Figura 6 – AET /Etapas e Principais Procedimentos	78
Figura 7- Esquema metodologia de AET aplicada aos serviços do balcão de informações da Infraero.....	79
Figura 8 – Aeroportos Infraero Concessões	95
Figura 9 – Organograma Geral Infraero	97
Figura 10 – Exemplos de Adequações Gerais do Aeroporto quanto a Acessibilidade ao Cadeirante	100
Figura 11 – Adequações realizadas pela Infraero para o atendimento aos surdos (2004-2012)	102
Figura 12- Painéis de Voos com Tradução Automática	103
Figura 13– Entrevista coordenador: falta de infraestrutura para cumprir a lei.....	105
Figura 14– Entrevista coordenador: treinamento ineficaz, investimento perdido	106
Figura 15– Entrevista coordenador: tecnologias como solução para a acessibilidade	107
Figura 16 – Balcão de Informações Infraero	110
Figura 17– Entrevista funcionários: formas de comunicação	113
Figura 18– Entrevista funcionários: tipos de treinamento	114
Figura 19– Entrevista funcionários: importância Libras e vontade de aprendê-la	114

Figura 20– Entrevista funcionários: sugestões de melhorias no atendimento	115
Figura 21– Entrevista funcionários: tecnologias para auxiliar o atendimento	116
Figura 22 - Pesquisa com Usuários: situações anormais	121
Figura 23 - Pesquisa com Usuários: mudanças de portão, atrasos e cancelamentos de voo.....	122
Figura 24- Pesquisa com Usuários: falta de conhecimento funcionários	123
Figura 25- Pesquisa com Usuários: atendimento especial.....	125
Figura 26- Pesquisa com Usuários: problemas de comunicação dentro do avião	125
Figura 27 - Cias aéreas: modalidades de treinamento	131
Figura 28 - Cias aéreas: estratégias de comunicação	132
Figura 29 - Cias aéreas: motivação pessoal em aprender Libras.....	133
Figura 30 – Posicionamento dos Interlocutores do Serviço Quanto a Acessibilidade aos Surdos.....	135
Figura 31 – Recomendações de Melhoria de: curto, médio e longo prazo.	146
Figura 32 – Situações críticas no contexto aeroportuário para o público surdo	148
Figura 33- Sugestões de Melhorias: contexto aeroportuário	151

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Síntese da Legislação	44
Quadro 2 – Relação de problemas de acessibilidade aos surdos em serviços públicos entre os artigos levantados	60
Quadro 3- Metodologia e Instrumentos de Pesquisa	64
Quadro 4 – Relação dos participantes da pesquisa - usuários	82
Quadro 5 – Descrição dos Instrumentos de coleta de dados com gestor/funcionários (1ª Etapa)	86
Quadro 6 – Descrição dos Instrumentos de coleta de dados com gestor/funcionários (2ª Etapa)	89
Quadro 7 – Descrição dos Instrumentos de coleta de dados com os usuários	92
Quadro 8 – Soluções para problemas de Acessibilidade em Aeroportos	126
Quadro 9- Exemplo de Análise Tipológica: tabela de categorias	130

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Dados demográficos da Surdez	38
Tabela 2 – Revisão da Literatura: categorização por área	56
Tabela 3 – Categorias de Artigos em Acessibilidade no Setor de Serviços	57
Tabela 4 – Perfil dos Funcionários Balcão de Informações	111
Tabela 5 – Questionário Usuários: sexo	118
Tabela 6 – Questionário Usuários: idade	118
Tabela 7 – Questionário Usuários: com que idade ficou surdo	119
Tabela 8 - Questionário Usuários: qualidade serviço balcão de informações	120
Tabela 9 - Questionário Usuários: qualidade atendimento cias aéreas	121

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
AET- Análise Ergonômica do Trabalho
ANAC - Agencia Nacional de Aviação Civil
ASGF - Associação de Surdos da Grande Florianópolis
CIAS - Companhias
FENEIS - Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos
IATEL - Instituto de Audição e Terapia da Linguagem
IBGE – Instituto Brasileira de Geografia e Estatística
IEA - Associação Internacional de Ergonomia
IFSC - Instituto Federal de Santa Catarina
INFRAERO - Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária
INES – Instituto Nacional de Educação de Surdos
LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais
OMS – Organização Mundial da Saúde
ONU - Organização das Nações Unidas
UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	32
1.1 CONTEXTO E JUSTIFICATIVA DA PESQUISA	32
1.2 PROBLEMAS DE PESQUISA	34
1.3 OBJETIVOS	34
1.3.1 Objetivo geral	34
1.3.2 Objetivos Específicos	34
1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA	36
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	37
PARTE 1- O UNIVERSO DOS SURDOS: SURDEZ, LÍNGUA, LEIS E COMUNICAÇÃO	37
2.1 Dados Demográficos da Surdez	37
2.2 Conceituando a Surdez	38
2.3 Trajetória Histórica da Língua de Sinais	40
2.4 Acessibilidade em Serviços Públicos: Legislação	43
2.5 Tecnologias que Auxiliam a Comunicação da Pessoa Surda	47
2.5.1 Tradutores automáticos	48
2.5.2 Centrais de intérprete de Libras por vídeo	50
2.5.3 Central de intérpretes do governo do estado de São Paulo	51
2.5.4 Terminal de telefone para surdos	51
2.6 Conclusão da Parte 1 - Fundamentação Teórica	53
PARTE 2 – REVISÃO DA LITERATURA	53
2.7 Revisão da Literatura	53

2.7.1 Levantamento do portfólio de artigos	54
2.7.2 Análise e discussão da revisão da literatura a partir de artigos de periódicos e eventos	56
2.7.3 Identificação e análise das abordagens e instrumentos de pesquisa	63
2.8 Conclusão Parte 2 Da Fundamentação Teórica – revisão da sistemática da literatura	66
PARTE 3 – ERGONOMIA E ACESSIBILIDADE, E ERGONOMIA E OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	67
2.9 Acessibilidade	67
2.10 Ergonomia e Acessibilidade	70
2.11 A ergonomia e a Análise de Serviços de Atendimento ao Público	71
3. MÉTODOS DE PESQUISA	76
3.1 DELINEAMENTO DO ESTUDO	76
3.2 ETAPA I- LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO E DOCUMENTAL	76
3.3 ETAPA II- ABORDAGEM METODOLÓGICA	77
3.3.1 Delimitação do Estudo	79
3.3.2 Participantes da Pesquisa e Primeiros Contatos	81
3.3.2.1 Infraero: coordenador e funcionários	81
3.3.2.2 Usuários	81
3.3.3 Funcionários das cias aéreas	83
3.4 ASPÉCTOS ÉTICOS	84
3.5 ETAPA III- PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E ANÁLISE DE DADOS	84
3.5.1 Procedimentos Metodológicos: AET	84

3.5.1.1 Procedimentos metodológicos: análise da perspectiva do coordenador e dos funcionários	85
3.5.1.2 Procedimentos metodológicos: usuários	90
3.5.2 Procedimentos Metodológicos: funcionários das companhias aéreas	93
4. RESULTADOS	94
4.1 CARACTERÍSTICAS DA INSTITUIÇÃO	94
4.1.1 Breve Histórico da Instituição e o Cenário Atual da Infraero	94
4.1.2 Estrutura Organizacional Infraero	96
4.1.3 Políticas de Acessibilidade: o que já foi feito?	97
4.2 COORDENADOR DO SETOR	103
4.2.1 Perspectiva do Coordenador quanto a Acessibilidade aos Surdos	104
4.2.2 Resumo da Análise da Perspectiva do Gerente	107
4.3 FUNCIONÁRIOS DO BALCÃO DE INFORMAÇÕES INFRAERO	108
4.3.1 Termos de Contrato e Tarefas Prescritas aos Recepcionistas Bilíngues	108
4.3.2 Recursos Técnicos	109
4.3.3 Contexto Atual e Perfil dos Funcionários	110
4.3.4 Perspectiva dos Funcionários Quanto ao Atendimento aos Surdos ..	112
4.3.5 Resumo da Análise da Perspectiva dos Funcionários	115
4.4 USUÁRIOS	117
4.4.1 Perfil dos Participantes: questionários	119
4.4.2 Perfil dos Participantes: grupo focal	119
4.4.3 Perspectiva dos Surdos Quanto a Acessibilidade no Aeroporto: problemas levantados	125

4.4.4 Perspectiva dos Surdos Quanto à Acessibilidade no Aeroporto: soluções	125
4.4.5 Resumo da Análise da Perspectiva dos Usuários Surdos	129
4.5 LEVANTAMENTO DE DADOS NAS COMPANHIAS AÉREAS ...	129
4.5.1 Resultados Por Categorias	130
4.5.1.1 Treinamento	130
4.5.1.2 Comunicação	131
4.5.1.3 Motivação pessoal em aprender Libras	132
4.5.2 Resumo Dos Resultados do Levantamento com os Funcionários das Cias Aéreas	133
4.6 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO DE RESULTADOS	134
5. DISCUSSÕES E RECOMENDAÇÕES	137
5.1 CONTEXTO INFRAERO	137
5.1.1 Questões Levantadas	140
5.1.2 Recomendações	146
5.2 CONTEXTO AEROPORTUÁRIO	148
5.2.1 Discussões dos Problemas Levantados e Sugestões de Melhorias	148
6. CONCLUSÃO	152
6.1 SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS	157
REFERÊNCIAS	159
APÊNDICE A	170
APÊNDICE B	178
APÊNDICE C	194

1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

De acordo com os dados da Organização Mundial da Saúde levantados em 2015, existem aproximadamente 360 milhões de pessoas no mundo consideradas surdas (OMS, 2015). No Brasil este número chega a 9.722.163 de pessoas segundo a coleta de dados realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2010. Porém, pouco se fala e se pensa a respeito de suas necessidades, barreiras e diferenças. Laborit (1994, p. 90), uma atriz francesa surda relata que “a surdez é o único *handicap* que não se vê. Vemos as pessoas em cadeiras de rodas, vemos que alguém é cego ou cadeirante, mas não vemos a surdez”.

A história das línguas de sinais e da educação dos surdos demonstra quão difícil foi e ainda é, em alguns aspectos, a compreensão e a aceitação da sociedade ouvinte quanto à importância da língua de sinais para a comunidade surda. Desde a Grécia Antiga (360 a.C. - 355 a.C.) pensadores como Aristóteles acreditavam que por não desenvolverem linguagem oral os surdos eram naturalmente incapazes de raciocinar e que a inteligência só poderia ser desenvolvida e manifestada desta forma, conseqüentemente muitos surdos foram marginalizados e até mesmo condenados a morte por não serem “úteis” à Polis (CARVALHO, 2013). A concepção de que o surdo precisa falar para ser normal e para desenvolver o pensamento perdurou pela Idade Média e firmou-se no século XIX com o domínio do modelo oralista de ensino, que proibia a língua de sinais tendo como única forma do surdo alcançar uma posição na sociedade, e única forma de comunicação, a palavra falada (PEREIRA *et al*, 2011).

Porém, as Associações e boa parte da comunidade surda continuaram lutando e utilizando as línguas de sinais de forma velada. No Brasil, as Associações de Surdos promoviam festas comemorativas e competições esportivas nas quais os surdos utilizavam os sinais. Também nas escolas eles continuavam sinalizando escondendo os sinais em baixo da roupa. Estas ações cooperaram para que a língua de sinais perpetuasse e fosse fortalecida, bem como sua história e a luta por seus direitos (MONTEIRO, 2006; GESSER, 2009).

A língua de sinais é a forma com a qual os surdos se expressam e compreendem o mundo, ela não é uma língua universal, cada país (ou até mesmo região) possui a sua, são línguas vivas que estão em

constante transformação (GESSER, 2009). No Brasil, a língua de sinais oficial é a Língua Brasileira de Sinais - Libras. A Libras é um sistema linguístico legítimo e natural, de modalidade gesto-visual e com estrutura gramatical independente da Língua portuguesa falada no Brasil; ela possibilita ao surdo a interação social e intelectual e permite o acesso ao conhecimento científico, a informação e a integração interpessoal. A Libras é reconhecida desde 2002 como segunda língua oficial do país (AZEREDO, 2006; BRASIL, 2002).

Em decorrência da luta constante concernente aos direitos da pessoa surda, desde 2005 os funcionários de concessionárias de serviço público e órgãos de administração pública federal devem ser capacitados para atender a pessoa surda, inclusive por meio de LIBRAS (Decreto de lei Nº 5.626 Art.25 de 22 de dezembro de 2005). Da mesma forma, esses órgãos devem permitir o acesso às tecnologias de informação que venham a auxiliar na comunicação dentro destes serviços conforme escabele o decreto nº 5.296, de 2004.

Esta decisão conduziu as empresas a fazerem adequações e a implementarem programas de treinamento para o atendimento a pessoa surda, especialmente cursos básicos de LIBRAS para capacitar seus funcionários. Todavia, existe uma grande lacuna entre o que demanda a Lei e o que é praticado pelas empresas.

Nos aeroportos, como é o tema desta dissertação, são frequentes as reclamações dos surdos quanto a falta de atendimento em Libras e as barreiras de comunicação impostas pela falta de tecnologia adequada. Isto se dá, pois em grande parte dos aeroportos as anúncios de embarque, desembarque, troca de portão, chamada para voos, aviso de pouso e decolagem dos aviões são feitos sonoramente ou não são informados nos painéis de voo. Da mesma forma que é quase inexistente o atendimento em Libras, tanto por parte das administradoras de aeroporto, quanto das companhias aéreas. Estas situações levam os passageiros a perderem seus voos (a entrarem ou até mesmo decolarem ou desembarcarem em voos errados), a não conseguirem resolver uma situação que seria simples para um ouvinte por falta de comunicação e a dependerem do auxílio de outras pessoas.

Situações como estas foram evidenciadas no primeiro estudo realizado pela pesquisadora, o qual levantou uma lista de barreiras vivenciadas pelos surdos em aeroportos, assim como o que deveria ser cumprido pela Infraero e pelas companhias aéreas, conforme as exigências demandadas pela legislação e o que não estava sendo atendido (LOPEZ, 2012). Contudo, existem inúmeras questões que

envolvem a aplicação destas leis pelas empresas que ficaram sem respostas e que precisam ser discutidas e compreendidas, logo, a pesquisadora sentiu a necessidade de analisar a situação como um todo, sob o ponto de vista de todos aqueles que participam do serviço: a organização, os funcionários e os usuários. A fim de compreender todos os mecanismos que levam este serviço a não atingir seus objetivos quanto à acessibilidade aos surdos e que medidas poderiam ser adotadas.

1.2 PROBLEMAS DE PESQUISA

Quais as lacunas existentes entre as Leis de acessibilidade voltadas para o público surdo e que contemplam suas diferenças linguísticas e culturais no contexto aeroportuário e a realidade vivenciada pelas empresas?

Quais soluções podem de fato atender a acessibilidade aos surdos neste contexto?

1.3 OBJETIVOS

Para responder tais questões o presente estudo fará um recorte, e analisará - sob o ponto de vista da ergonomia - os fatores que tangem as questões de acessibilidade aos surdos no contexto de um aeroporto localizado em Santa Catarina.

1.3.1 Objetivo geral

Analisar os fatores que colaboram para que a acessibilidade ainda não seja uma realidade nos serviços de atendimento ao público surdo em um aeroporto de passageiros de Santa Catarina, a fim de levantar soluções que levem em conta as diferenças socioculturais das pessoas surdas usuárias da Língua Brasileira De Sinais (Libras).

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Verificar como o Aeroporto tem implementado as Leis de Acessibilidade voltadas para os surdos no contexto de atendimento público;
2. Verificar quais mediadas de acessibilidade foram tomadas pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero) e

pelas Companhias Aéreas para atender aos surdos e se elas foram suficientes e eficientes;

3. Verificar como se posicionam os três interlocutores (gestor, funcionários e usuários da Infraero e Companhias Aéreas) envolvidos no processo de atendimento ao público surdo quanto à forma como este serviço está sendo prestado e como ele poderia ser aperfeiçoado.
4. Identificar quais os locais/serviços críticos quanto à acessibilidade aos surdos no contexto aeroportuário;
5. Propor recomendações de soluções para os problemas levantados nesta pesquisa.

1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA

A presente dissertação possui como elementos textuais seis capítulos:

Capítulo 1: É constituído pela estrutura da pesquisa, contendo: a contextualização e justificativa da pesquisa, assim como seus problemas, objetivos e estrutura.

Capítulo 2: É dividido em três partes. A Parte 1 apresenta os fundamentos teóricos disponibilizados na literatura sobre: surdez, o sujeito surdo, a importância da língua de sinais, legislação referentes à acessibilidade aos surdos em serviços públicos e as tecnologias que existem para auxiliar na comunicação da pessoa surda. A Parte 2 apresenta a revisão da literatura sobre a acessibilidade no setor de serviços no âmbito nacional e internacional. A Parte 3 consiste na fundamentação teórica a respeito de conceitos relacionados a acessibilidade e ergonomia, bem como as bases teóricas para a análise de situações de atendimento ao público sob o prisma da ergonomia.

Capítulo 3: Apresenta os fundamentos metodológicos utilizados na abordagem da pesquisa e suas respectivas etapas: levantamento bibliográfico e documental; abordagem Metodológica; e procedimentos metodológicos e análise de dados.

Capítulo 4: Descreve os resultados obtidos das pesquisas realizadas com: a administradora do aeroporto onde a pesquisa foi realizada, com os usuários, e com as Companhias Aéreas.

Capítulo 5: Traz as discussões levantadas a partir dos resultados, bem como as recomendações de melhorias. Este capítulo está dividido em duas partes: discussões e recomendações a respeito da AET - realizada no serviço de atendimento ao público da administradora do aeroporto; e as discussões e possíveis soluções levantadas quanto à acessibilidade no contexto aeroportuário.

Capítulo 6: Consiste na conclusão da pesquisa, a qual traz uma síntese de todo o trabalho, desde suas proposições até os resultados obtidos e discussões pertinentes. O capítulo traz também sugestões para futuras pesquisas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O capítulo de fundamentação teórica foi estruturado em três partes: a primeira descreve o universo dos surdos e traz conceitos a respeito da surdez, língua de sinais, legislação e tecnologias de comunicação existentes no mercado para auxiliar a troca de informações entre surdos e ouvintes. A segunda parte trata das bases teóricas desta pesquisa ligadas a acessibilidade e sua relação com a ergonomia, e a ergonomia aplicada em situações de atendimento ao público. A última parte refere-se ao levantamento do estado da arte sobre a acessibilidade aos serviços públicos pelos usuários surdos.

PARTE 1- O UNIVERSO DOS SURDOS: SURDEZ, LÍNGUA, LEIS E COMUNICAÇÃO

Esta primeira parte da fundamentação é dedicada a esclarecer o leitor a respeito das discussões e conceitos que permeiam o universo da pessoa surda. Para tanto serão abordadas cinco temáticas: (1) Dados demográficos a respeito da surdez; (2) Conceitos e classificações da surdez; (3) Trajetória da língua de sinais; (4) A legislação concernente aos direitos da pessoa surda em serviços públicos; (5) Tecnologias que auxiliam a comunicação da pessoa surda.

2.1 Dados Demográficos da Surdez

De acordo com o Censo realizado em 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE, cerca de 9,7 milhões de brasileiros possuem algum grau de perda auditiva, o que representa 5,1% da população brasileira (IBGE, 2010). Já no estado de Santa Catarina, que possui população aproximada de 6.248.436 habitantes, o número de pessoas com alguma perda auditiva chega a 305. 809 mil. Abaixo é possível visualizar os números de acordo com o nível de surdez no Brasil e em Santa Catarina, classificados pelo Censo de 2010 (Tabela 1).

Tabela 1 – Dados demográficos da Surdez

Grau de perda auditiva	Brasil	Santa Catarina
Perda profunda de audição	344, 2 mil	10.402 mil
Grande dificuldade em ouvir	1,7 milhões	62.200 mil
Possuem alguma dificuldade em ouvir	7,5 milhões	233.207 mil

Fonte: (CENSO, 2010)

2.2 Conceituando a Surdez

De acordo com Coutinho (2015), a literatura geralmente escrita por ouvintes classifica a surdez baseando-se em características biológicas do ser humano, nas quais há a ausência de um sentido, por exemplo, pelo grau de perda auditiva, ou de acordo com o período em que a pessoa ficou surda (antes ou depois de adquirir a linguagem oral), ou ainda pelo uso de transplante coclear.

Para Torrez *et al* (2007) a classificação é uma forma de redução da complexidade relacionada à diversidade proveniente da combinação dos diferentes fatores que influenciam na constituição do sujeito surdo. Por exemplo, a classificação utilizada pelo Ministério da Saúde está baseada nas disposições contidas no decreto 3.928, Art. 4º, que tem como objetivo regulamentar a Lei 7.353 de 24 de outubro de 1989, a qual caracteriza a surdez como deficiência segundo o grau de perda auditiva:

- a) de 25 a 40 decibéis (db) - surdez leve;
- b) de 41 a 55 (db) - surdez moderada;
- c) de 56 a 70 (db) - surdez acentuada;
- d) de 71 a 90 (db) - surdez severa;
- e) acima de 91 (db) - surdez profunda; e
- f) anacusia.

Tal definição não contempla os aspectos sociais e culturais do sujeito surdo, diferentemente do decreto de 5. 5.626, Art. 4º, que regulamenta a Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002, e o art. 18 da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, o qual diferencia os termos: “surdo (a)” e “deficiente auditivo (a)”. Considerando pessoa surda àquela que “por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo

uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras”, e deficiência auditiva como “perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz”.

Esta nova definição foi muito importante para os sujeitos surdos que utilizam a língua de sinais, pois além de possibilitar o desenvolvimento da potencialidade linguística dos surdos e os processamentos de todos os mecanismos cognitivos também anula a deficiência linguística – consequência da surdez – permitindo aos surdos se identificarem com uma comunidade linguística minoritária diferente, e não como um desvio da normalidade - deficiência (PEREIRA *et al*, 2011).

De acordo com Dorziat (1999) é importante atentar para a utilização correta dos termos surdo e deficiente auditivo, pois eles podem ser um indicador importante para o entendimento do homem e da realidade que o cerca. O termo deficiente auditivo está ligado a um passado histórico, onde a pessoa surda estava condenada a mudez, ao abandono (tal trajetória será abordada com cuidado no próximo tópico), logo o uso correto do termo pode contribuir para a construção de uma sociedade mais harmoniosa (FRANÇA, 2012).

Tendo em vista tais considerações, existem duas abordagens em relação à visão da sociedade sobre o sujeito surdo: a concepção biomédica (clínico-patológica) da surdez e a concepção socioantropológica. Na primeira, a surdez é vista puramente como deficiência e o surdo como deficiente, isto é, o surdo contém uma patologia que precisa ser corrigida ou tratada por meio de aparelhos de amplificação sonora individual, ou por intervenção cirúrgica como o transplante coclear e também por treinamentos auditivos intensivos. Esses procedimentos auxiliariam o surdo a aproveitar os restos auditivos contribuindo para o desenvolvimento da fala, consequentemente tirando-lhes a condição de deficiente. Logo, nesta visão a linguagem oral é colocada como essencial para o desenvolvimento cognitivo e das demais capacidades da pessoa surda (PEREIRA, 2011; SKLIAR, 1997).

Já a visão socioantropológica da surdez entende-a como:

[...] uma diferença política e cultural, estabelecendo-a nos domínios dos discursos das práticas associados às minorias linguísticas e culturais, constituidora de culturas e identidades surdas a partir de uma forma diferente de perceber o mundo, o das experiências visuais (COUTINHO, 2015, p. 35).

A autora ainda ressalta que tal visão não está ligada apenas a língua de sinais, mas também a todos os mecanismos de processamento da informação e formas de compreender seu entorno, definindo uma alteridade surda. Contudo compartilhar tal visão não significa ter determinado grau de audição, ou ser surdo; uma vez que nem todo surdo utiliza Libras e nem todo surdo se identifica com a comunidade surda.

2.3 Trajetória Histórica da Língua de Sinais

Para compreender um pouco do universo da pessoa surda e porque a língua de sinais é importante, é preciso conhecer sua trajetória histórica, e esta trajetória está intimamente ligada à história da educação dos surdos e será brevemente explicada ao longo deste capítulo.

Por muito tempo os surdos foram considerados seres inferiores e sem capacidade de pensamento, muitos foram diagnosticados como autistas ou com alguma deficiência cognitiva, sendo afastados da vida social e proibidos de utilizar línguas de sinais. Dalcin (2005, p.2) explica que durante a Antiguidade e a Idade Média os surdos não eram considerados seres humanos competentes, pois “partia-se do pressuposto que o pensamento não podia se desenvolver sem linguagem e que esta não se desenvolvia sem fala”. Na Grécia Antiga (de 360 a.C. e 355 a.C.), por exemplo, Aristóteles acreditava que por não desenvolverem linguagem oral, os surdos eram naturalmente incapazes de raciocinar e que a inteligência só poderia ser desenvolvida e manifestada através da linguagem oral, conseqüentemente muitos surdos foram marginalizados e até mesmo condenados a morte por não serem “úteis” à Polis (CARVALHO, 2013).

Da mesma forma, na Idade média, a ideia de que os surdos não possuíam fala condenou-os a destituição de direitos como casamento e

herança. Pensamentos como este também eram comuns a Igreja Católica, a qual acreditava que os surdos não possuíam alma, pois não podiam pronunciar os sacramentos (COUTINHO, 2003, p. 33; SKLIAR, 1998). Esta concepção de que o surdo é mudo, acompanhou sua trajetória e é tão forte, que até hoje termos como “mudinho, mudo e surdo-mudo” são utilizados (COLACIQUE, 2013, p.24). Em seu livro, Gesser (2009, p.45) descreve depoimentos de surdos que discorrem sobre o assunto discordando desta perspectiva, como o deste professor que diz “o termo surdo-mudo não é correto porque o surdo tem aparelho fonador, e se for treinado ele pode falar. Eu sou surdo, fui oralizado e não ouço nada, mas minha língua é a de sinais”.

Foi uma longa jornada até que fosse reconhecido que os surdos não precisavam manifestar linguagem oral para que pudessem desenvolver o pensamento, adquirir conhecimento, e, principalmente, a compreensão de que a língua de sinais não poderia ser entendida como “gestos primitivos”, mimica, ou “linguagem inferior” – mas - uma língua legítima, com estrutura gramatical própria, e natural do povo surdo (DALCIN, 2005; COUTINHO, 2015).

Um dos precursores da utilização da língua de sinais como forma de ensinar crianças surdas foi o educador e abade Charles Michel L’Epée (1712-1789). Charles criou um método que combinava os sinais e a gramática da língua francesa associando figuras e palavras, tornando possível a instrução dos surdos e seu acesso ao conhecimento e a cultura do mundo. No início de sua trajetória o abade montou, em sua própria casa, uma instituição pública para crianças surdas. Primeiramente, ensinando-as religião e mais tarde, língua francesa e outras áreas do conhecimento. Posteriormente, formou inúmeros professores de surdos e fundou diversas escolas pela França sendo considerado um importante protagonista na construção de um novo olhar sobre os surdos (CARVALHO, 2013; COUTINHO, 2015).

Assim como Charles L’Epée, houveram outros professores que seguiram a mesma linha de pensamento, valorizando a língua de sinais e acreditando ser ela a língua natural dos surdos. Dentre eles, destaca-se aqui, o professor Ernest Huet que foi convidado por Dom Pedro II para vir ao Brasil ensinar a Língua de Sinais. Huet acabou permanecendo no país, e, em 1857, fundou no Rio de Janeiro, o renomado Instituto de Educação de Surdos (INES). Esse acontecimento impulsionou a educação dos surdos no Brasil (SACKS, 1990).

Conquanto, para que a língua de sinais fosse difundida e legitimada, foi preciso passar por diversos obstáculos, como o método

Oralista. Este método defendia a ideia de que o surdo deveria adquirir conhecimento e se comunicar apenas por meio da língua oral e que o uso de sinais debilitava o desenvolvimento posterior da fala e do pensamento (DALCIN, 2005). Este método foi desenvolvido pelo alemão Heinicke (1729-1790), que é considerado o “pai do Oralismo” e fundador da primeira escola de Oralismo puro da Alemanha. No método de Heinicke os surdos eram ensinados estritamente por meio da fala e de recursos como a leitura orofacial e aparelhos primitivos de amplificação sonora (DALCIN, 2005).

Skliar (1998, p.16) reforça que escolas conceituadas da Europa queriam acabar completamente com o gestualismo, uma vez que a palavra considerada viva e pura era a falada. Em 1880, no Congresso de Milão, este método foi votado e ratificado como o mais adequado para a educação dos surdos e a língua de sinais foi proibida em quase todos os países. Segundo Strobel (2008) e Skliar (1998), essa decisão custou caro para os surdos e deixou-lhes marcas profundas. Foram pelo menos cem anos de fracasso educacional, onde houve redução significativa do número de professores surdos, assim como da qualidade do ensino e a aquisição do conhecimento por meio das relações interpessoais.

Dalcin (2005) explica que o movimento Oralista foi reforçado pelo contexto social e científico da época (sec.XVIII), onde as investigações científicas concentravam-se na descoberta da origem da surdez e formas de curá-la. A exemplo disso, são os estudos realizados pelo médico-cirurgião e psiquiatra francês Jean Marc Itard (1774-1838), que realizava procedimentos como choques elétricos na orelha, perfuração das membranas timpânicas de seus alunos surdos, dissecação de cadáveres e até mesmo a esterilização de surdos para que estes não gerassem filhos “defeituosos” (dentre outros procedimentos considerados normais na época). Não obtendo êxito quanto à cura física da surdez, começaram a tratar os surdos com terapias de reabilitação da fala, com o objetivo de trazê-los a normalidade (DALCIN, 2005; MAESTRI, 2014). A partir destas constatações os surdos foram categorizados como “enfermos” e incluídos no rol das deficiências, como: impossibilitados, defeituosos, anormais, com deterioração auditiva; levando a designação de “deficientes auditivos”, “sudomudos” ou “mudos” (DALCIN, 2005).

Contudo, as Associações de Surdos e boa parte da comunidade surda continuaram, em segredo, utilizando a Língua de Sinais. No Brasil, as Associações de Surdos promoviam festas comemorativas e competições esportivas nas quais os surdos utilizavam os sinais. O

mesmo ocorria na própria INES, onde os surdos continuaram sinalizando escondendo os sinais por baixo da roupa. Estas ações cooperaram para que a língua de sinais perpetuasse e fosse fortalecida, bem como sua história e a luta pelos seus direitos (RAMOS, 2014; MONTEIRO, 2006).

Dentro desse contexto, foi somente na Idade Moderna que houve de fato avanços significativos quanto à valorização do ser humano e a forma como o surdo é visto e compreendido. Ao longo do século XX os estudos começaram a apontar uma superioridade acadêmica em crianças surdas filhas de pais surdos em comparação com as crianças surdas de pais ouvintes, bem como começaram a surgir os primeiros estudos sobre a língua de sinais americana (ASL), que abriram novos caminhos para a educação dos surdos (PEREIRA, 2011).

Na década de 1980, os surdos passaram a exigir o reconhecimento da língua de sinais como válida e passível de ser usada na educação de crianças surdas e de ter sua cultura transmitida por meio dela, saindo de uma posição de passividade, onde suas vidas eram determinadas pelos ouvintes e iniciaram um movimento que exigia respeito a seus direitos de cidadão (LANE, 1992; PEREIRA, 2011).

O reconhecimento da Língua de Sinais no Brasil, veio em 2002, por meio da Lei Federal n 10.436, de 24 de abril de 2002. A lei não trouxe apenas repercussões linguísticas e cognitivas, mas também sociais. Ser normal implica ter língua, e se a anormalidade é a ausência de língua e de tudo o que ela representa (comunicação, pensamento, aprendizagem etc.), a partir do momento em que se configura a língua de sinais como língua do surdo, o estatuto do que é normal também muda. Ou seja, a língua de sinais acaba por oferecer uma possibilidade de legitimação do surdo como “sujeito de linguagem”. Ela é capaz de transformar a “anormalidade” em diferença - em normalidade. (SANTANA e BERGAMO, 2005)

2.4 Acessibilidade Em Serviços Públicos: Legislação

Depois de séculos de lutas para que suas necessidades fossem compreendidas pela sociedade e seus direitos contemplados, os surdos começaram a ter sua “voz” ouvida na última década, ganhando força por meio da promulgação de diversas Leis que garantem seus direitos e contemplam sua língua e cultura. Hoje, no Brasil, existem Leis e Normas Técnicas que regulam as exigências que os serviços públicos e espaços construídos devem cumprir quanto à acessibilidade.

É relevante ressaltar que a legislação tem o objetivo de reconhecer e proteger os direitos individuais e fundamentais dos indivíduos, como a liberdade e a igualdade. E as normas técnicas para espaços construídos existem para garantir uma padronização desses locais, com o intuito de assegurar à qualidade, segurança, confiabilidade e eficiência desses espaços proporcionando maior qualidade de vida as pessoas (MORAES, 2007).

Ao pesquisar sobre as Leis e Normas concernentes aos espaços públicos e aeroportuários, pode-se constatar que elas são resumidas a identificação do balcão de atendimento com o símbolo internacional a surdez, a instalação do Telefone para Surdo (TS), e a contratação de interpretes de Libras ou o treinamento de funcionários em Libras, e disponibilização de tecnologias de informação acessíveis aos surdos. As Leis e Normas encontradas na pesquisa foram organizadas no quadro 1 de acordo com o seu objetivo para facilitar a compreensão do leitor.

Quadro 1 - Síntese da Legislação

TÓPICO	LEI
Balcão de informações sinalizado e serviço de comunicação	<p>NBR 9050. Art. 5.4.3 Resolução de N° 009, de 05 de junho Dde 2007. Art. 12. Declara que a administração aeroportuária deverá prover os aeroportos com balcões de informações e de atendimento especialmente instalados para o atendimento às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.</p>
Treinamento Funcionários ou Contratação de Interprete de Libras	<p>O Decreto de lei N.º5.626 de 22 de dezembro de 2005: Art. 26 -reforça que as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta devem garantir às pessoas surdas o tratamento diferenciado, por meio do uso e difusão de LIBRAS e da tradução e interpretação de LIBRAS, realizados por servidores e empregados capacitados para essa função, bem como o acesso às tecnologias de informação, conforme prevê o Decreto n° 5.296, de 2004.- - pelo menos, cinco por cento de servidores, funcionários empregados devem estar capacitados para o uso e interpretação da Libras.</p>

TÓPICO	LEI
	<p>- pelo menos, cinco por cento de servidores, funcionários empregados devem estar capacitados para o uso e interpretação da Libras.</p> <p>- Art. 28. Os órgãos da administração pública federal, direta e indireta, devem incluir em seus orçamentos anuais e plurianuais dotações destinadas a viabilizar ações previstas neste Decreto, prioritariamente as relativas à formação, capacitação e qualificação de professores, servidores e empregados para o uso e difusão da Libras e à realização da tradução e interpretação de Libras - Língua Portuguesa, a partir de um ano da publicação deste Decreto.</p> <p>Resolução de N.º 009, de 05 de junho Dde 2007.</p> <p>-Art.9. Da ANAC também relata que as administrações aeroportuárias e as empresas aéreas ou operadores de aeronaves deverão estabelecer programas de treinamento, visando assegurar disponibilidade de pessoal, de terra e de bordo, especialmente treinado para lidar com pessoas que necessitem de assistência especial.</p>
Tecnologias/ Sistemas de Informação	<p>Resolução de N.º 009, de 05 de junho Dde 2007.</p> <p>Art. 13. As empresas aéreas ou operadores de aeronaves e as administrações aeroportuárias devem proceder à adequação do sistema de informações destinado a todos os passageiros, para o atendimento às pessoas com deficiência, inclusive auditiva ou visual, garantindo-lhes as mesmas condições de atendimento disponíveis para os demais passageiros. As informações a serem prestadas aos passageiros portadores de deficiência auditiva devem ser prestadas na Língua Brasileira de Sinais.</p> <p>Lei nº5.296 de 2 de dezembro de 2004</p>
Serviços diferenciados de acompanhamento	<p>Resolução de N.º 009, de 05 de junho Dde 2007</p> <p>Art.8. §2 -as informações necessárias inerentes a boa prestação dos serviços de transporte aéreo deverão ser prestadas às pessoas que necessitam de assistência especial, de forma acessível, ao longo de todas as fases de suas viagens, desde o momento em que confirmam a reserva, especialmente a partir da chegada ao aeroporto até a saída da área pública do aeroporto de destino”</p> <p>Art. 10 §3 -serão assegurados a esses passageiros a assistência especial necessária durante todo o trajeto da viagem, independentemente do tipo de deficiência ou do</p>

TÓPICO	LEI
Telefone (TS)	<p data-bbox="404 193 792 220">motivo da redução de sua mobilidade.</p> <p data-bbox="404 252 911 279">Lei N.º 5.296 de 2 de dezembro de 2004 - Art.6º:</p> <p data-bbox="404 284 1006 395">§ 4º Os órgãos, empresas e instituições referidos no caput do art. 5º devem possuir, pelo menos, um telefone de atendimento adaptado para comunicação com e por pessoas portadoras de deficiência auditiva.</p> <p data-bbox="404 400 911 427">Resolução de N.º 009, de 05 de junho Dde 2007</p> <p data-bbox="404 432 1006 512">Art. 14. As administrações aeroportuárias deverão disponibilizar, nas áreas comuns dos aeroportos, telefones adaptados a pessoas portadoras de deficiência auditiva</p> <p data-bbox="404 517 1006 628">Art. 15 As empresas aéreas ou operadores de aeronaves e seus prepostos deverão disponibilizar, nas suas centrais de atendimento, telefones adaptados a pessoas portadoras de deficiência auditiva.</p>

Fonte: própria

Também é importante salientar que a acessibilidade não deve ser definida apenas por um conjunto de normas e leis, mas por um processo de observação e construção no qual todos os membros da sociedade devem participar (MAZZONI, 2001). É um processo de conscientização, onde é necessário eliminar o preconceito, que segundo Dischinger *et al* (2009) está inserido no contexto social, onde as relações humanas estão centradas nas limitações das pessoas e não em suas habilidades, dificultando sua participação na sociedade.

Neste sentido Pullin (2009) aponta para um novo olhar sobre a perspectiva da deficiência, argumentando que não são as pessoas que são “deficientes”, mas a sociedade que não foi construída para incluir a diversidade humana que as desabilita.

No contexto da pessoa surda, Perlin *et al.* (2003) explica que a sociedade está centrada no “ouvintismo¹”, supervalorizando a experiência do ouvinte, ou seja, a experiência vivida e pensada por este, que valoriza a troca de um ouvinte com outro ouvinte (na experiência da fala, da escuta, da leitura, da lógica de ser ouvinte). Essa experiência é diferente da vivenciada pelo surdo. Strobel (2008) explica que com a ausência do som a percepção do mundo acontece por meio da visão, então o mundo é percebido através dos movimentos, das expressões

¹ “É um conjunto de representações dos ouvintes, a partir do qual o surdo está obrigado a olhar-se e narrar-se como se fosse ouvinte” (SKLIAR, 1998, p 15).

corporais, de mudanças físicas e sensoriais no ambiente. Compreender o surdo a partir do ponto de vista do ouvinte (da experiência de ser ouvinte) é achar que nele (no surdo) está “faltando” a audição, “faltando” a fala, tal ideia faz com que os surdos desenvolvam um sentimento de inferioridade por não fazerem parte daquele grupo “majoritário”, construindo sua identidade com referências negativas, segregadoras (FRANÇA, 2011; CUCHE, 2002).

É preciso compreender e reconhecer que assim como existe a civilização da fala, da escuta, da leitura, também existe a civilização dos surdos, da língua de sinais, da expressão corporal, do olhar, onde o surdo é visto como alguém que possui uma cultura diferente, dentro da qual é possível o raciocínio e a escrita, da mesma forma que é preciso “abandonar as expressões que diminuem e segregam o povo surdo, como: incapacidade, desabilitados, necessitados de ter ‘fala’ como o ouvinte tem” (PERLIN *et al.*, 2003, p. 175). Em consonância com o que foi colocado, a atriz francesa Laborit - que é surda - faz a seguinte declaração:

Recuso-me a ser considerada excepcional, deficiente. Não sou. Para mim a língua de sinais corresponde a minha voz, meus olhos são meus ouvidos. Sinceramente nada me falta. É a sociedade que me torna excepcional (LABORIT, 1994, p. 83).

Aos poucos a sociedade está aprendendo a ver os surdos conforme o olhar dos surdos, e como foi relatado aqui, ocorreram avanços na legislação principalmente quanto ao reconhecimento da Libras como língua e a obrigatoriedade de sua difusão para a acessibilidade aos surdos em órgãos e concessionárias de serviços públicos. Além das medidas legais começarem a surgir novas tecnologias de comunicação que também colaboram para a interação de surdos com outros surdos e de surdos com ouvintes, como será abordado na sequência.

2.5 Tecnologias que Auxiliam a Comunicação da Pessoa Surda.

Houve um tempo no qual as únicas formas de comunicação que os surdos possuíam, eram a presencial ou por cartas. A luta pelo direito

a informação e a comunicação foi impulsionada a partir do século XX, com a disseminação do uso das tecnologias associadas a sistemas de computação digital (SANTOS, 2010; TORREZ, 2007). Hoje existem diversos recursos tecnológicos que inscrevem tanto surdos como ouvintes em um novo espaço de interação social, promovendo o acesso ao conhecimento, à informação e a comunicação interpessoal à distância. Os *smartphones* são um exemplo disso, pois possibilitam a interação dos surdos via *chats* de videoconferência, onde eles podem interagir em língua de sinais. Além dos aplicativos de mensagem de texto que facilitam a comunicação também com familiares e ouvintes que desconhecem a língua de sinais (SANTOS, 2010).

Quanto à comunicação em espaços públicos, novas tecnologias também podem auxiliar tanto na transmissão de informações em Libras, como na comunicação com os prestadores de serviço, como: os tradutores automáticos, centrais de intérpretes de Libras e tecnologias que possibilitam a transmissão de informações por vídeo (monitores, *tablets*, etc.).

2.5.1 Tradutores automáticos

Existem no mercado hoje tradutores automáticos de Português para Libras que podem ser utilizados em versão aplicativo para celular e também inseridos em sites de empresas privadas e estatais. Os mais reconhecimentos e utilizados são: (1) o HandTalk; e (2) ProDeaf.

1. **O HandTalk:** é um tradutor *mobile* para *smartphones* e *tablets*, que converte em tempo real os conteúdos em português para Libras, seja ele digitado, falado ou fotografado. O aplicativo foi criado na cidade de Alagoas em parceria com a Universidade Federal de Alagoas em 2012. O dispositivo foi eleito o melhor aplicativo social do mundo pela ONU, ganhando o prêmio “*World Summit Award Mobile*”. Sua vantagem é que possui versão gratuita para *mobile* (figura 1).

Figura 1 – Representação da Interface do Tradutor Automático HandTalk



Fonte: <https://www.handtalk.me/> (2016)

2. **ProDeaf:** é um “conjunto de soluções de software capazes de traduzir texto e voz de português para Libras com o objetivo de permitir a comunicação entre surdos e ouvintes” (PROATIVA, 2013). O projeto foi criado por alunos no curso de Ciências da Computação da Universidade Federal de Pernambuco, sua equipe é formada por programadores, linguistas, designers, tradutores e Surdos, assim como contam com o apoio da Wayra Brasil (Telefônica), Microsoft, Sebrae e Cnpq. O aplicativo pode ser utilizado em sites para facilitar a interação com os usuários, ser instalado em *tablets* ou totens para fins empresariais, assim como possui uma versão para dispositivos móveis (plataforma *android*, *iOS* e *Windows Phone*). A sua principal vantagem é a gratuidade do serviço para dispositivos móveis. A ProDeaf também oferece serviço de atendimento com chamadas de vídeo conectadas a uma central de intérpretes.

Figura 2 - Representação da Interface do Tradutor Automático ProDeaf



Fonte: <http://www.prodeaf.net/> (2016)

2.5.2 Centrais de intérprete de Libras por vídeo

Os serviços de interpretação são alternativas para pessoas físicas e jurídicas que necessitam de um intérprete de Língua Brasileira de Sinais para auxiliar na comunicação. Uma das empresas mais conhecidas neste ramo é a Viável Brasil, seu produto consiste em um equipamento, semelhante a um *tablet* equipado com câmera e luzes (para chamar a atenção da pessoa surda para chamadas de vídeo) que está conectada a uma central de intérprete (figura 3). É um serviço pago que possui restrição de horários (segunda a sexta das 8h às 20h, aos sábados das 9h às 12h, não funcionando domingo e feriados).

Figura 3- Aparelho da empresa Viável Brasil para comunicação com central de intérprete de Libras



Fonte: <http://www.viavelbrasil.com.br/> (2016)

2.5.3 Central de Intérpretes do governo do estado de São Paulo

O Governo do Estado de São Paulo lançou o primeiro posto da Central de Libras no dia 04 de setembro de 2015. Ação realizada pela Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo visa disponibilizar atendimento em Libras, facilitando a comunicação e o acesso das pessoas com deficiência auditiva aos serviços públicos. A Central de Libras consiste em uma tradução simultânea, por vídeo, para estabelecer uma comunicação entre a pessoa surda e a instituição que está prestando o atendimento, com a mediação remota de intérpretes fluentes em Língua Brasileira de Sinais (GOVERNO DO ESTADO DE SP, 2015).

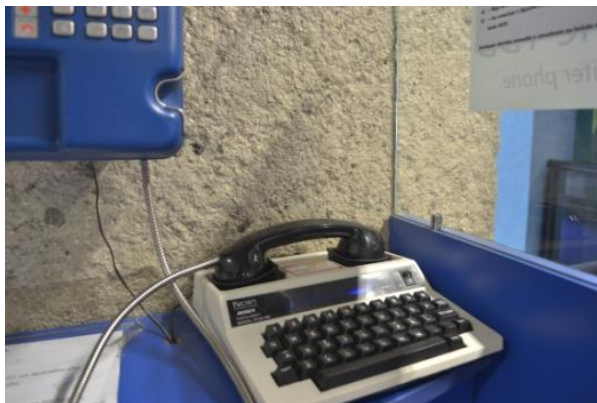
O funcionamento do serviço ocorre da seguinte forma: o surdo entra no estabelecimento público e procura o responsável pelo atendimento. Sabendo que se trata de um surdo, a pessoa é levada ao ponto em que está instalada a Central de Libras, que pode ser em um computador, *tablet* ou *Ipad*. O surdo apresenta sua questão/dúvida em Libras e o intérprete remoto traduz para a Língua Portuguesa. O Atendente responde em Português e o intérprete remoto transfere imediatamente, em Libras, a informação para o solicitante surdo, em tempo real (GOVERNO DO ESTADO DE SP, 2015).

2.5.4 Terminal de telefone para surdos

Um exemplo de tecnologia que possui a proposta de intermediar as comunicações dos surdos em espaços públicos é o TS (telefone para surdos). O primeiro Terminal de Telefone para Surdos (TTS), foi instalado no Brasil em 1997 - modelo Minicom (KOLLER, 2014). Esse modelo não sofreu muitas modificações ao longo dos anos tendo apenas algumas variações quanto a seu modelo.

O funcionamento do Telefone ocorre da seguinte forma: o surdo escreve a mensagem no teclado, essa aparece em um visor; a mensagem é enviada para uma central onde existe uma interlocutora, que ao receber a mensagem, telefona para o destinatário (ouvinte); que responde à interlocutora, que retorna o recado em formato de texto para o TS do remetente (França 2011). Um exemplo deste dispositivo pode ser encontrado na figura 4.

Figura 4 – Terminal de Telefone para Surdos (TS)



Fonte: própria

Essa tecnologia tem perdido a popularidade ao longo dos anos, principalmente por causa da introdução do telefone celular com mensagem de texto, que ao contrário do TS é prático, portátil e cada vez mais acessível. De acordo com o blog Meu Mundo em Silêncio, escrito pelo surdo Jairo Fernando, o TS é muito complicado de usar. França (2011) cita o depoimento de uma usuária surda que se sente constrangida ao usar essa tecnologia.

Era meio constrangedor. Às vezes, ela falava “ah, eu te amo”, o atendente ficava encabulado de falar, e até eu para falar pra ele era meio complicado. O celular é melhor, tem mais privacidade, não tem esse problema (França 2011, p. 186).

Conforme a pesquisa realizada por França (2011) o TS ficou em 12º lugar em uma lista de 26 itens de tecnologia utilizada no cotidiano dos surdos. A autora considera questionável a adequação deste sistema de produto e serviço direcionado especialmente para esse público, assim como sua eficiência e sua divulgação.

De acordo com a legislação, as instituições públicas precisam ter pelo menos um telefone adaptado para a comunicação de pessoas surdas

(decreto de LEI Nº 5.296 ART. 6º, 2004). No entanto, o TS não é aceito pelo público surdo e é considerada uma tecnologia obsoleta.

2.6 Conclusão da Parte 1 - Fundamentação Teórica

Esta primeira parte da fundamentação teórica trouxe informações a respeito da grande importância da língua de sinais para a comunidade surda e toda a trajetória que os surdos percorreram, repleta de preconceito e isolamento, para que suas “vozes” fossem ouvidas e seus direitos fossem garantidos. Também foram descritas todas as leis já em vigor que contemplam esse público, uma vez que este trabalho está abalizado sobre a discussão referente à efetividade do Decreto de lei Nº 5.626 Art.25 de 22 de dezembro de 2005, que diz respeito ao treinamento de funcionários do setor público para o atendimento em Libras. Da mesma forma, foi importante levantar as tecnologias já existentes que poderiam vir a auxiliar na comunicação entre surdos e funcionários de estabelecimentos públicos, como os tradutores automáticos (HandTalk e ProDeaf), centrais de intérpretes de Libras (Viável Brasil e terminal de intérpretes de Libras criado pelo governo do Estado de São Paulo).

PARTE 2 – REVISÃO DA LITERATURA

Na segunda parte desta fundamentação, foi realizada uma revisão da literatura para obter um panorama da realidade do atendimento aos surdos no setor de serviços - em âmbito internacional e nacional (principalmente em serviços públicos). Esta visão geral vem trazer exemplos reais de como a acessibilidade vem sendo empregada neste setor e quais as principais barreiras e necessidades dos surdos.

2.7 Revisão da Literatura

O objetivo geral deste procedimento foi conhecer a realidade do atendimento ao público surdo no setor de serviços nacional e internacional (especialmente serviços públicos no âmbito nacional). Os objetivos específicos consistiam em: conhecer quais as principais barreiras que os surdos enfrentam no setor; o que é preciso ser melhorado nas organizações; como é encarada a importância da língua de sinais pelas instituições; e quais as áreas em que existem mais pesquisas neste sentido (saúde, serviços, educação, etc.).

Para tanto, utilizou-se como base o instrumento de intervenção *Knowledge Development Process-Constructivist* (ProKnow-C) – este instrumento foi utilizado apenas na primeira parte da revisão. Este procedimento foi organizado em três etapas: levantamento do portfólio de artigos; análise e discussão do levantamento do estado da arte; e identificação e análise das metodologias e instrumentos de pesquisa.

2.7.1 Levantamento do Portfólio de Artigos

Esta etapa foi realizada em três fases: (1) definição do eixo de pesquisa; (2) definição das palavras-chave; e (3) definição das bases de dados; (4) filtragem dos artigos.

- (1) Os eixos de pesquisa foram definidos conforme os objetivos traçados para esta etapa, portanto foram definidos 3 eixos: SDS- Surdos (público-alvo); AIE- Acessibilidade, Inclusão ou Ergonomia (relacionados às principais linhas de investigação); e SEP- serviços públicos (ligado ao tema principal).
- (2) Para a obtenção das palavras-chave foram realizadas pesquisas em artigos relacionados aos temas. A primeira definição contou com as palavras: *deaf people*, *deaf*, *hard of hearing* e *hearing impaired* para o eixo SDS; *accessibility*, *inclusion*, *universal design*, *design for all*, *ergonomics* e *human factors* para o eixo AIE; e por fim, *public service* e *services* para o eixo SEP. Esta combinação, adicionada ao filtro de ano de publicação (2005 até 2015), utilizando as expressões booleanas: OR, dentro de cada eixo e AND separando os eixos, trouxeram artigos generalistas sobre acessibilidade abrangendo todas as deficiências, como de fato os conceitos de *universal design* e *design for all* sugerem. Da mesma forma as palavras utilizadas no eixo de Serviços Públicos não trouxeram uma gama representativa de artigos. Então foi realizada uma nova busca de palavras-chave nos artigos encontrados condizentes com o resultado esperado, chegando as seguintes palavras: ("*deaf people*" OR "*deaf*" OR "*hard of hearing*" OR "*hearing impaired*" OR "*deafness*") AND (*accessibility or inclusion or improving or ergonomics or "human factors"*) AND ("*public service*" or *service** or "*customer service*" or "*improving Services*").
- (3) Para a definição das bases de dados foram considerados os seguintes critérios: constar na lista de periódicos da Coordenação de

Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); disponibilizar ferramentas de busca avançada com filtros (ano, língua, país, etc.); e possibilidade de uso de expressões booleanas (AND, OR etc.). Após estabelecidos estes critérios, as bases de dados foram estudadas conforme a adequação ao tema da pesquisa e sua representatividade. As bases escolhidas foram: *Scopus*, *Web of Science* e *Ebsco Discovery*. Na sequência foram selecionados os filtros correspondentes ao ano de publicação (de 2005 até 2015); a língua (inglês, português e espanhol); ao tipo de publicação (artigo de periódicos científicos e artigo pertencente a anais de eventos). Os artigos encontrados foram exportados para o software *End Note*, cuja função é organizar e contabilizar os artigos.

(4) A etapa de filtragem dos trabalhos passou por 6 passos:

- a) Exclusão dos artigos repetidos;
- b) Leitura dos títulos dos artigos, para averiguar a adequação ao tema, utilizando como critérios de descarte: não ser uma análise da acessibilidade de um serviço onde o atendimento não seja presencial; não possuir resultados específicos desta análise quanto ao público surdo; quanto à amostra total de surdos é contabilizada com um número expressivo de surdos-cegos, quando os artigos foram anteriores a 2007.
- c) Em seguida cada artigo foi categorizado de acordo com a área da pesquisa, correspondendo às áreas de: serviços (pesquisa de análise da acessibilidade no setor de serviços); saúde; educação; tecnologia; e outros (temas que não se enquadram em nenhuma categoria e não foram considerados relevantes para esta pesquisa) e os dados foram apresentados em formato de tabela. O objetivo deste procedimento foi demonstrar em que áreas há maior número de publicações, e, como no caso da inclusão e da educação, alguns artigos de interesse para este estudo foram utilizados como fundamentação teórica ao longo da dissertação.
- d) Leitura dos resumos dos artigos pertencentes à categoria de serviços;
- e) Descarte dos artigos não disponíveis para download;
- f) Leitura integral das pesquisas adequadas ao tema e seleção do portfólio final.

Após a leitura dos trabalhos, os artigos foram resumidos e organizados em formato de quadro, contendo as referências bibliográficas (também numeradas em: artigo 1 =A1; artigo 2= A2, etc.) os objetivos, as metodologias, e os resultados - conforme consta no Apêndice A. Este procedimento visou conhecer e analisar os problemas levantados por cada pesquisa, bem como as metodologias empregadas e os resultados alcançados, permitindo identificar padrões e semelhanças entre eles. Também auxiliou como na construção dos instrumentos utilizados no processo de coleta de dados com o público surdo na presente pesquisa.

2.7.2 Análise e discussão da revisão da literatura a partir de artigos de periódicos e eventos

As buscas nas bases de dados levantaram um total de 368 artigos -245 pertencentes a *Ebsco Discovery* e 123 a *Web of Science*. Já a base *Scopus* foi descartada por não apresentar artigos alinhados a área. Em seguida, foram excluídas as pesquisas repetidas, totalizando 356 artigos.

O próximo passo foi realizar a leitura dos títulos, e cada artigo foi categorizado de acordo com a área da pesquisa. Correspondendo às áreas de: serviços, saúde, educação, tecnologia e outros. Estes dados foram tabulados e podem ser visualizados na Tabela 2.

Tabela 2 – Revisão da Literatura: categorização por área

Categoria	EBSCO	Web of Science	TOTAL
Serviço	23	7	30
Inclusão	19	15	34
Tecnologia	26	24	50
Educação	40	16	56
Saúde	78	38	116
Outros	57	13	70
	243	113	356

Fonte: Própria

A partir desta categorização, foram lidos os resumos dos artigos pertencentes à categoria de serviços, onde foram encontrados 30 trabalhos que possuíam adequação ao tema - 23 da *Ebsco Discovery* e 7 da *Web of Science*. Na sequência, foram descartados cinco artigos que não estavam disponíveis para *download*. Já nessa primeira seleção é

possível perceber que a maioria dos estudos estão ligados primeiramente a saúde (116 trabalhos), depois a educação (56) e a tecnologia (50).

Na área da saúde, os artigos não abordam a acessibilidade em si, eles trabalham temas como saúde mental, implante coclear, fonoaudiologia, genética, etc. Na área da educação os artigos discutem temas, como métodos e vertentes de ensino, inclusão, bilinguismo, comportamento, entre outros. E, na área de tecnologia, as pesquisas giram em torno de dispositivos de comunicação, principalmente softwares que colaboram com a comunicação dos surdos com outros surdos e dos surdos com ouvintes.

Já quanto à área de acessibilidade em serviços, a qual é o objetivo desde estudo, foram encontrados 30 artigos, os quais foram filtrados descartando aqueles que não se alinham ao tema ou não estavam disponíveis. Ao final desse processo foram encontradas 13 pesquisas. Para facilitar a posterior análise e discussão, estas foram separadas em categorias de acordo com o tipo de serviço analisado (conforme demonstra a Tabela 3).

Tabela 3 – Categorias de Artigos em Acessibilidade no Setor de Serviços

Tipo De Serviço	Ebsco	Web Of Science	Total
Acessibilidade em Serviços de Saúde	4	3	7
Acessibilidade em Situações de Emergências e Catástrofes	2	0	2
Acessibilidade em Serviços de Turismo e Cultura	2	0	2
Acessibilidade em Bibliotecas	1	1	1
Acessibilidade em Edifícios Públicos	1	0	1
Fonte: própria			13

Dentro das subcategorias ligadas aos tipos de serviço (tabela 3), a maioria dos estudos pertence à área da saúde - 7 de 13. Dentre os temas mais discutidos está qual a melhor forma de comunicação entre os profissionais da saúde e o paciente surdo, se ela pode ser intermediada por um membro da família ou um profissional sem graduação em língua de sinais, ou se deve ser feita por um intérprete profissional (ARULOGUN *et al.*, 2011; MCKEE, M. *et al.*, 2011; MORELAND *et al.* 2011; PETTIS, 2013 SMEIJERS *et al.*, 2011). Outro tema abordado

foi a avaliação da qualidade da prestação de serviços de saúde para os surdos e sua relação com o acesso a estes serviços pelo público surdo – se este público recebe a mesma atenção dos demais, principalmente quanto a informações relacionadas a medicina preventiva (ARULOGUN *et al.*, 2011; MORELAND *et al.* 2011; PETTIS, 2013; ROCHA *et al.*, 2015).

A segunda categoria, com um número um pouco maior de artigos, refere-se à acessibilidade em situações de emergência e catástrofes, com dois artigos (IVEY *et al.* 2014; ENGELMAN *et al.*, 2013). Estes estudos estão ligados à realidade encontrada especialmente nos Estados Unidos, onde existe uma ocorrência maior de fenômenos naturais como furacões e terremotos, e a preocupação com o terrorismo, desastres químicos ou nucleares. A discussão dos dois estudos gira em torno da preparação/treinamento dos profissionais e das organizações para alertar e resgatar pessoas surdas, uma vez que a comunicação é uma grande barreira nestas situações. Também foram realizadas avaliações quanto à qualidade destes serviços, e percebeu-se uma lacuna quanto ao treinamento dos profissionais e instituições na atenção a comunidade surda nessas situações, pois a capacitação dos profissionais é rara ou insuficiente.

Com o mesmo número de artigos, a terceira categoria foi a de Acessibilidade em Serviços de Turismo e Cultura (MILLIGAN *et al.*, 2014; SILVA, 2013). Estes são dois trabalhos distintos, Milligan (2014) investigou como é possível melhorar a acessibilidade de pessoas com deficiência em eventos culturais e criticou a falta de divulgação destes eventos para as pessoas com deficiência. O autor também falou rapidamente sobre as barreiras enfrentadas pelos surdos nestas situações, principalmente por não haver intérpretes de língua de sinais e nem divulgação nesta língua. Já Silva (2013), discutiu o acesso a serviços turísticos a pessoas surdas e a grande barreira que é a comunicação nestas situações, bem como a prestação de serviços especializados para este público. Apesar destes artigos não abordarem diretamente o serviço público, eles trouxeram informações muito ricas que contribuíram para a compreensão das dificuldades dos surdos para acessar esta categoria de serviços.

Com apenas um artigo, a quarta categoria refere-se à acessibilidade a bibliotecas. O trabalho encontrado foi realizado por Saar *et al* (2013) que investigou a qualidade dos serviços oferecidos em uma biblioteca universitária localizada nos Estados Unidos, esta biblioteca possuía um grande número de alunos surdos inscritos em

cursos de pós-graduação e o estudo constatou que esses alunos tinham dificuldade em realizar pesquisas em bases de dados, pois não haviam tutoriais em língua de sinais. Mesmo os que funcionários da biblioteca fossem solícitos eles não sabiam falar *American Sign Language* (ASL), então os surdos não sentiam-se seguros para pedir o auxílio ou informações aos bibliotecários.

Também com um artigo a ultima categoria aborda a acessibilidade em edifícios públicos. O artigo encontrado pertence aos autores Kadir *et al* (2013) e discute a importância da assistência pessoal e hospitalidade dos atendentes de recepção em edifícios públicos de uma cidade na Malásia para as pessoas com deficiência, bem como avalia a acessibilidade em 5 edifícios públicos de alta circulação de pessoas nessa cidade. Este foi o único estudo onde a avaliação foi feita apenas por com um usuário surdo, mas o artigo traz um tema importante para esta pesquisa que aborda exatamente o contexto de atendimento de recepção e a importância da preparação destes profissionais para o atendimento a diferentes públicos, como os surdos (este tema será abordado com mais profundidade na sequência).

Como é possível perceber, a comunicação e o preparo dos profissionais para atender o público surdo são temas recorrentes nos trabalhos. Com o objetivo de levantar uma discussão um pouco mais profunda sobre as barreiras e os problemas identificados nestes estudos, foi elaborado um quadro (Quadro 2) onde as problemáticas foram separadas em itens e posteriormente foram discutidas.

Quadro 2 – Relação de problemas de acessibilidade aos surdos em serviços públicos entre os artigos levantados

Problemas Levantados		Artigos	Nº
a)	Problemas de <i>Comunicação</i> impedem ou dificultam o acesso ao serviço oferecido (comprometem a qualidade do atendimento)	Rocha <i>et al</i> (2015); Smeijers <i>et al.</i> (2011); Arulogun <i>el al</i> (2011); Pettis (2013); Mckee (2011); Chan <i>et al</i> (2010); Ivey <i>et al.</i> (2014); Engelman <i>et al.</i> (2013); Saar <i>et al.</i> (2013); Silva (2013); Milligan <i>et al.</i> (2014); Kadir <i>et al</i> (2013).	12
	Importância dos profissionais envolvidos conhecerem a cultura surda e/ou serem treinados para atender esta população.	Smeijers <i>et al.</i> (2011); Pettis (2013); Chan <i>et al</i> (2010) ; Ivey <i>et al.</i> (2014); Engelman <i>et al.</i> (2013); Silva (2013); Milligan <i>et al.</i> (2014); Kadir <i>et al</i> (2013).	8
b)	Importância da conscientização e conhecimento da população e gestores sobre Acessibilidade	Arulogun <i>el al</i> (2011) ; Kadir <i>et al</i> (2013).	2
c)	Importância do Profissional Intérprete de Língua de Sinais	Smeijers <i>et al.</i> (2011); Arulogun <i>el al</i> (2011) ; Mckee (2011); Chan <i>et al</i> (2010); Ivey <i>et al.</i> (2014); Moreland (2011); Chan <i>et al</i> (2010)	5
	Inexistência ou falta de interpretes como um fator que compromete a qualidade do serviço.	Rocha <i>et al</i> (2015); Arulogun <i>el al</i> (2011); Pettis (2013); Engelman <i>et al.</i> (2013); Silva (2013); Milligan <i>et al.</i> (2014).	6
	Os estudos apontaram que muitos profissionais utilizam a escrita ou a leitura labial como forma de comunicação no lugar de intérpretes e isso pode comprometer a qualidade da informação não sendo recomendada a sua utilização principalmente na área da saúde.	Smeijers <i>et al.</i> (2011); Arulogun <i>el al</i> (2011); Pettis (2013); Mckee (2011); Moreland (2011); Chan <i>et al</i> (2010)	6
	Importância das Informações contidas em Web Sites/ transmitidas em televisão serem traduzidas para língua de sinais;	Moreland (2011); Ivey <i>et al.</i> (2014); Silva <i>et al</i> (2013); Milligan <i>et al.</i> (2014).	4

Fonte: Própria.

a) Comunicação e a Importância do Conhecimento da Língua de Sinais e Treinamento dos Profissionais

Como é possível perceber no quadro 6, a maioria dos artigos (12-13) abordou a questão da comunicação como fator que impede ou dificulta o acesso com qualidade dos surdos aos respectivos serviços ofertados. A comunicação é a principal barreira enfrentada por eles. Não apenas em razão da diferença linguística, mas também pela diferença cultural - 8 dos 13 artigos ressaltaram a importância dos profissionais e das organizações terem maior conhecimento sobre a cultura surda e como trabalhar com este público, oferecendo um atendimento eficaz e de qualidade. Neste sentido, Silva (2013) dispõe que é preciso conscientizar a população e as organizações a respeito da cultura surda e das demandas específicas deste público, principalmente quanto à diferença de visão entre deficiente (entendendo-se incapacitado) e diferente. Ao falar do setor de turismo, o autor reforça que conhecendo essas demandas, novos serviços especializados podem ser criados, gerando tanto acessibilidade quanto receita.

Pettis (2013) também relatou que no contexto dos programas de saúde mental no Arkansas não existe uma sensibilização das organizações e dos profissionais quanto à cultura surda e que é necessário o investimento na formação de profissionais que levem em conta estes fatores e que compreendam as diferenças entre as dinâmicas existentes no tratamento de pessoas surdas e ouvintes.

b) Importância da conscientização e conhecimento da população e gestores sobre Acessibilidade

Os artigos que abordaram este tópico trouxeram pesquisas realizadas com amostras compostas por pessoas com diferentes características, incluindo: pessoas surdas, deficientes auditivos, pessoas cegas, cadeirantes, etc. Estas pesquisas apresentam uma perspectiva mais ampla de como as organizações e a população encaram as questões de acessibilidade.

De acordo com Kadir (2013), a maioria das pessoas por não terem contato com esta realidade no cotidiano não tem conhecimento a respeito das necessidades e nem dos direitos conferidos a este público, caminhando muitas vezes para uma cultura de preconceito (ex: pensar que essa população é um fardo para a sociedade). Em sua pesquisa, Kadir observa que é preciso conscientizar a população e os gestores a respeito de como interagir com esse público e do quanto é importante

dentro dos edifícios públicos os funcionários de recepção receberem treinamento adequado, pois a forma como as pessoas são recebidas pode determinar se elas voltarão ou não a procurar determinado serviço. Neste contexto, Arulogun *et al* (2013) também discorrem a respeito da sensibilidade e treinamento dos profissionais que recebem os surdos nos locais que oferecem serviços de saúde, pois em sua pesquisa sobre a acessibilidade a saúde reprodutiva de meninas surdas na Nigéria, evidenciou-se que muitas das respondentes relataram a falta de sensibilidade, cortesia e apoio dos provedores desde a recepção até a realização do exame. Outros também relataram que perderam a sua vez enquanto aguardavam na sala de espera, pois não ouviram o chamado, criando situações de constrangimento e frustração.

Relatos muito parecidos sobre a falta de conhecimento e conscientização da população e dos gestores sobre as pessoas com deficiência também podem ser encontrados em Milligan *et al* (2014). Os autores pesquisaram e discutiram sobre o nível de conscientização quanto a acessibilidade em eventos e espaços culturais com os participantes da pesquisa (gestores, pessoas “com deficiência”, políticos e cuidadores). E perceberam que havia pouca informação disponível e baixo nível de conscientização da população em geral e dos gestores a respeito de acessibilidade. É recorrente o sentimento dos deficientes de serem vistos de forma negativa pela sociedade – de serem vistos como “*freaks*” (depoimento de um dos entrevistados). Outra participante também explicou que como a maioria das pessoas não tem contato pessoal com pessoas com deficiência, elas não sabem como agir e que por isso é importante a conscientização.

c) Importância da Língua de Sinais e do intérprete no atendimento ao Público Surdo

A importância do conhecimento da língua de sinais pelos profissionais ou a presença de um intérprete foi outro aspecto que se fez evidente entre os trabalhos, surgindo como um fator essencial para a acessibilidade, principalmente na área da saúde, onde o intérprete foi colocado como ponto-chave para que o atendimento ocorra com qualidade e a comunicação com segurança. Posto que, tanto o recurso da escrita, como a interpretação realizada por familiares ou profissionais não fluentes podem impedir que o paciente receba as instruções de tratamento corretas, assim como a confidencialidade e autonomia do paciente podem ser comprometidas (PETTIS, 2013; OS ARULOGUN, 2013; MORELAND, 2015, SMEJERS *et al*, 2011; MCKEE *et al* 2011).

Esta realidade pode ser encontrada em estudos realizados no Brasil, nos Estados Unidos e na África, cada qual com suas respectivas proporções. O estudo aplicado em uma unidade de saúde pública localizada em Fortaleza (ROCHA, 2015) que trata de serviços odontológicos, por exemplo, constatou que apesar de existirem leis que garantem o atendimento de qualidade aos serviços de saúde para os surdos, a realidade ali encontrada é outra. A pesquisa aponta que tanto os dentistas quanto os surdos relataram dificuldades de comunicação e ambos manifestaram o desejo que houvesse interpretes de Libras, principalmente pelo fato de que nem sempre a comunicação escrita ou por leitura labial é eficaz, da mesma forma que muitas vezes esses pacientes tornam-se dependentes do auxílio de seus familiares e conhecidos, tirando-lhes a autonomia, e como foi mencionado também por Arulogun *et al* 2013, tirando-lhes o direito de gerir a própria saúde.

Os mesmos relatos e situações podem ser encontrados na prestação de outros tipos de serviço, como os serviços de alerta em situações de catástrofes em Ivey *et al* (2014) e Engleman *et al* (2013); onde seria necessária a capacitação de profissionais para atender a população surda e a criação de um plano de ação que possa ser aplicado em larga escala; ou no case das bibliotecas, onde os tutoriais e o atendimento poderiam ser feitos em língua de sinais (SAAR, 2013); bem com a relação e integração da população surda em eventos e espaços culturais, como museus, cinemas (com legendagem específica para surdos) etc. (MILLIGAN, 2014).

2.7.3 Identificação e análise das abordagens e instrumentos de pesquisa

O propósito deste item foi: conhecer quais as abordagens e instrumentos utilizados nas pesquisas; verificar como os pesquisadores procederam para alcançar seus objetivos; identificar quais desses procedimentos/instrumentos trouxeram resultados mais substanciais relacionados ao público surdo.

Primeiramente, foi feita uma análise quantitativa das abordagens e instrumentos utilizados nas pesquisas (como demonstra o quadro 3), depois alguns trabalhos que se destacaram foram descritos e discutidos.

Quadro 3- Metodologia e Instrumentos de Pesquisa

Abordagem Metodológica/ Procedimentos	Artigos	Nº	Pesquisa Aplicada Com:
Quantitativa: questionário.	Rocha et al (2015) Arulogun et al (2011) Mckee (2011) Moreland (2011)	4	- Dentistas e Pessoas com Deficiência; - Pacientes surdas; - Pacientes surdos; - Clientes surdos (planos saúde)
Quali-quant: revisão literatura + questionário +entrevista	Pettis (2013)	3	Pacientes surdos;
Quali-quant: revisão literatura+ revisão documental + questionário + entrevista	Engleman (2013) Silva (2013)	2	- <i>Key Informants</i> ; clientes surdos; avaliação de um programa piloto de treinamento para situações de emergência. - Clientes surdos.
Quali-quant: revisão literatura + questionário + grupo focal	Saar (2013)	1	Estudantes Surdos
Artigos de Revisão da Literatura	Smeijers et al. (2011) Chan (2010)	2	-
Qualitativa: revisão + entrevista	Kadir (2013)	1	Usuários deficientes.
Qualitativa – entrevista	Ivey (2014)	1	Entrevista com Diretores e análise de planos de emergência.
Qualitativa: grupo focal	Milligan (2014)	1	Cidadãos deficientes; gestores e representantes de organizações culturais; cuidadores e profissionais da saúde; líderes políticos e demais interessados.
Legenda cores: Saúde ; Emergências ; Biblioteca ; Turismo e Cultura ; Edifícios Públicos .			

Fonte: Própria

Quanto a abordagem de pesquisa, existe uma proporção relativamente equivalente entre pesquisas qualitativas, quantitativas e quali-quantitativas, conforme demonstra o quadro 7 -o quadro também indica o público com o qual a pesquisa foi aplicada e a área a qual ela pertence (saúde, serviço, etc.).

Dentre as pesquisas quantitativas, todas contemplam a área da saúde, assim como uma pesquisa quali-quantitativa e as duas de revisão da literatura. Todas as pesquisas quantitativas utilizaram como instrumento o questionário estruturado, aplicado pessoalmente pelo pesquisador, com exceção do artigo de Moreland *et al.* (2011) que realizou uma revisão descritiva de questionários anteriormente aplicados pelo governo aos usuários das seguradoras de saúde da Califórnia (EUA).

Dos estudos quantitativos, destaca-se o desenvolvido por Arulogun *et al* (2013), que utilizou como delimitação para seleção da amostra, apenas meninas surdas ou deficientes auditivas que utilizam a língua de sinais local como principal meio de comunicação. Da mesma forma que os autores tiveram a oportunidade de contar com a colaboração de sete intérpretes de língua de sinais certificados para aplicar os questionários, tornando a pesquisa sem barreiras, o que é muito importante, pois muitas vezes os questionários acabam retornando sem algumas respostas por não serem completamente compreendidos pelos surdos.

Quanto aos procedimentos metodológicos utilizados nas pesquisas qualitativas, a predominância foi da entrevista semiestruturada. Contudo, o artigo que se sobressaiu - não só entre as pesquisas qualitativas, mas dentre as demais - não utilizou este procedimento. Milligan *et al* (2014), baseou-se em um modelo de pesquisa desenvolvido pela Organização Mundial da Saúde (OMS), criando primeiramente um comitê interdisciplinar com diversos envolvidos nas questões de arte e cultura de uma cidade universitária do meio-oeste dos Estados Unidos. Este comitê decidiu que a melhor forma de abordar o problema, tendo em vista o tempo e os recursos que disponibilizavam, era por meio de grupos focais; então eles formaram 4 grupos distintos, compostos por: (1) pessoas com deficiência; (2) gestores de organizações culturais; (3) cuidadores ou profissionais envolvidos; e (4) líderes políticos ou demais interessados. Eles discutiram qual o nível de conscientização dos participantes quanto a acessibilidade neste tipo de atividade, o que tem sido feito nesta área, onde eles gostariam de chegar em 5 anos, e o que seria necessário fazer

para que a mudança ocorra. As discussões foram muito ricas e dois pesquisadores voluntários anotaram as verbalizações e os temas que foram sendo abordados com mais frequência para posterior análise. Esta foi a mais completa entre as três pesquisas (ROCHA, 2015; ENGELMAN, 2013) encontradas nesta revisão que buscaram uma compreensão global do problema, não apenas o ponto de vista de uma das partes interessadas, assim como já estabeleceram metas de como alcançar este objetivos em uma escala temporal e com a colaboração de todos os envolvidos.

Já as pesquisas quali-quantitativas apresentaram os mesmos instrumentos: revisão da literatura; questionário (com a maioria das questões fechadas) sendo apenas um deles traduzido para a língua de sinais local (duas pesquisas utilizaram a escala *Likert* para averiguar a satisfação do usuário quanto a determinado serviço); e entrevista ou grupo focal para aprofundar os dados levantados pelos questionários. Todas as entrevistas e questionários foram aplicados pessoalmente, o que leva a uma observação importante constatada na pesquisa de Saar *et al* (2013) sobre a qualidade dos serviços de pesquisa da Biblioteca Universidade de Lamar (EUA), na qual os questionários, a priori, foram enviados por e-mail aos alunos surdos dos programas de pós-graduação, mas como houve apenas um retorno eles precisaram mudar sua abordagem, aplicando os questionários pessoalmente em sala de aula. Este mesmo estudo foi complementado por um grupo focal que discutiu como está e como poderia ser melhorado o serviço de pesquisa e o atendimento aos surdos pela biblioteca e seus funcionários; os resultados foram positivos, principalmente por permitir o aprofundamento em problemas já constatados e que precisavam ser discutidos e melhor compreendidos.

2.8 Conclusão Parte 2 da Fundamentação Teórica – revisão da sistemática da literatura

Esta revisão trouxe exemplos da dificuldade enfrentada pelos surdos em acessar serviços em diversos setores, como saúde, emergência, prédios públicos, lazer e cultura, etc. Foi unanime - tanto no Brasil quanto no mundo - a dificuldade de comunicação que os surdos enfrentam para acessar estes serviços: a falta de pessoas treinadas que possuíssem conhecimento da língua de sinais local e da cultura surda, a falta ou inexistência de intérpretes de língua de sinais (inclusive em serviços de saúde), a falta de recursos tecnológicos para melhorar a

interação dos surdos. Todas essas situações foram encontradas em diferentes países, desde os Estados Unidos da América até a África.

Também foi realizada a análise dos procedimentos e instrumentos utilizados nas pesquisas. E esta foi importante para compreender que a utilização de uma abordagem qualitativa e a aplicação de instrumentos de pesquisa, como questionários/entrevistas aplicados pessoalmente com auxílio de um intérprete trazem retornos mais consistentes e confiáveis. Isto se dá, pois é essencial que os surdos se comuniquem em sua primeira língua (língua de sinais) preservando assim, a integridade da comunicação de seus pensamentos e opiniões. Outro aspecto que pode ser ressaltado e que já havia sido evidenciado pela pesquisadora em seu primeiro trabalho é a importância de conhecer a perspectiva dos diversos atores envolvidos no serviço/situação, pois obtendo uma visão global é possível chegar a soluções mais tangíveis e viáveis, como demonstrou a pesquisa de Milligan *et al* (2014).

PARTE 3 – ERGONOMIA E ACESSIBILIDADE, E ERGONOMIA E OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O propósito desta terceira parte da fundamentação teórica é trazer os conceitos de ergonomia e acessibilidade, que estão sendo trabalhados nesta dissertação, e a relação entre eles. Assim como, apresentar a base teórica, fundamentada na ergonomia, utilizada na metodologia deste trabalho para a análise de situações de atendimento ao público a qual considera todos os atores envolvidos na prestação do serviço – gestor, funcionários e usuários.

2.9 Acessibilidade

De forma holística, a acessibilidade é entendida pela Organização das Nações Unidas (ONU) como “o processo de conseguir a igualdade de oportunidades em todas as esferas da sociedade”. De maneira mais pontual, a legislação brasileira define acessibilidade, como “condição para utilização, com segurança e autonomia total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, (...) dos sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida” (BRASIL, 2004).

Tais definições evidenciam que a acessibilidade não está relacionada apenas ao rompimento de barreiras físicas, ligadas ao deslocamento dentro de espaços e ambientes, e ao uso dos equipamentos

ali inseridos, mas também abrange aspectos ligados a comunicação e a interação deste usuário com o meio (BINS ELY *et al.* 2006).

Nesta perspectiva, Sasaki (2006, p.67-69) compreende que o acesso deve ser garantido a todas as pessoas em seis diferentes dimensões:

1. Arquitetônica: eliminar barreiras físicas;
2. Comunicacional: não deve haver barreiras na comunicação entre as pessoas;
3. Metodológica: os métodos de lazer, trabalho e educação devem ser livres de barreiras;
4. Instrumental: eliminar barreiras para que todos possam utilizar instrumentos, ferramentas, utensílios, equipamentos, etc.;
5. Programática: não deve haver barreiras embutidas em políticas públicas, legislações, normas etc.;
6. Atitudinal: sem preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos da sociedade para pessoas que têm deficiência.

No contexto dos surdos, a dimensão mais importante é a comunicacional, pois esta é a principal barreira por eles enfrentada. Por exemplo, a falta de treinamento, ou o treinamento inadequado de profissionais de atendimento nos serviços públicos, a não contratação de intérpretes ou centrais de intérprete de Libras, ou a escassez de tecnologias que facilitem a interação do surdo com as demais pessoas ou tecnologias de comunicação, acaba gerando a dificuldade de utilização, ou até mesmo impedindo o uso desses locais (alguns exemplos podem ser vistos na revisão de literatura - p. 50).

Outra dimensão onde ainda há muitas barreiras é a atitudinal. Para Dischinger *et al* (2009) é difícil vencer os preconceitos arraigados na sociedade a respeito do que uma pessoa com deficiência pode ou não fazer, para as autoras dentre as causas desta discriminação estão a falta de conhecimento sobre as diferentes deficiências e a relativa novidade das ações de inclusão na sociedade.

Um exemplo disso pode ser encontrado em um estudo realizado por Peregrino (2015) com alunos surdos de uma escola pública do Rio de Janeiro. A autora constatou que pelo fato da maioria das pessoas não conhecer a língua de sinais e por ela ser uma língua de característica gesto-visual, os surdos acabam sofrendo preconceito ao utilizá-la. Exemplos disto foram constatados em suas observações, quando outros estudantes imitavam os surdos de forma desrespeitosa e também os comparavam a macacos quando estavam se comunicando em Libras. O

preconceito também foi evidenciado por parte de membros família e outras pessoas, que diminuem a importância da Libras como língua, como se o peso dela fosse menor que o da língua portuguesa.

Outra situação apontada por Gesser (2009) - e já citada neste trabalho - se dá pelo uso de expressões como “surdo mudo”, “mudinho”, etc. Estes são apenas alguns exemplos da discriminação que os surdos enfrentam em seu cotidiano e representam barreiras atitudinais.

Isto posto, Who (2011 *apud* DISCHINGER, 2009, p. 16) dispõe que:

A incapacidade não é um atributo da pessoa, mas um conjunto complexo de condições, muitas das quais criadas pelo meio ambiente social. Consequentemente a solução do problema requer ação social e é de responsabilidade coletiva da sociedade fazer as modificações necessárias para a participação plena de pessoas com deficiências em todas as áreas da vida social. A questão é, pois, atitudinal ou ideológica quanto às mudanças sociais, enquanto que no nível político é uma questão de direitos humanos.

O pensamento apresentado por Who (2011) está ligado ao conceito de inclusão, no qual todas as pessoas devem ser incluídas na sociedade. Para que isso aconteça, a sociedade é que precisa se adequar às necessidades de seus membros, não o contrário (como no conceito que precedeu a inclusão: a integração²). De acordo com Sasaki (2006) aqueles que praticam a inclusão baseiam-se no modelo social da deficiência. Este modelo demonstra como as barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência para acessar serviços, edifícios, trabalho etc. são fruto de uma sociedade que não sabe como lidar com a diferença, seja ela manifestada por limitações físicas, sensoriais, múltiplas, entre

² No modelo de integração social os esforços para integrar a pessoa com deficiência na sociedade eram realizados de maneira unilateral, pelas pessoas com deficiência e aqueles que com e por eles lutavam (família, associações especializadas, cidadãos engajados em causas sociais, etc.). Desta forma, a sociedade era pouco exigida quanto a integração (escolas, empresas, etc.); o esforço precisa vir da pessoa com deficiência. Ela é que tinha que ser capaz para participar da sociedade, de contornar os obstáculos físicos, de lidar com atitudes discriminatórias (preconceito, estereótipos, estigmas), ou ainda, de ser um trabalhador, usuário, pai, aluno, etc. que possuísse autonomia, mas não necessariamente independência (SASSAKI, 2006).

outras. Uma sociedade que está preparada apenas para atender pessoas consideradas “normais”.

Este modelo entende que as medidas clínicas para tratar a deficiência não devem se sobrepor as medidas para avaliar o acesso às pessoas com deficiência e seus direitos humanos e constitucionais. Isto não quer dizer que ele apregoa a rejeição do tratamento clínico, mas apenas desperta a sociedade no sentido de que não são as pessoas com deficiência que precisam ser trazidas a normalidade para que vivam com independência. Mas a sociedade que deve estar preparada para atender e garantir o acesso a diversidade humana em todas as esferas (emprego, cultura lazer, educação, trabalho, etc.) independente de suas características e habilidades (SASSAKI, 2006).

2.10 Ergonomia e Acessibilidade

A essência da acessibilidade é congruente com os parâmetros da ergonomia. A qual utiliza teorias, princípios e métodos para melhorar a qualidade de vida do ser humano, bem como a performance global dos sistemas, aplicando-a ao planejamento, projeto e avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas, tornando-os compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas. (IEA, 2000; IIDA, 2005).

A ergonomia possui três domínios nos quais ela pode ser trabalhada, abrangendo os fatores físicos, cognitivos e organizacionais. A ergonomia física, por exemplo, está ligada as características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica relacionadas a atividade física, como o estudo da relação da anatomia das mãos com a pega de uma ferramenta, etc. A ergonomia cognitiva está relacionada aos processos mentais, como memória, raciocínio, percepção, cognição etc. que podem afetar as interações entre as pessoas e outros elementos do um sistema, como: stress, cargas mentais, desempenho especializado, interação homem-computador etc. A ergonomia organizacional refere-se a otimização de processos sociotécnicos, incluindo as estruturas organizacionais, políticas e processos, como o estudo dos tempos de trabalho, cultura organizacional, trabalho em grupo, treinamentos, entre outros. (ABERGO, 2014).

A aplicação da ergonomia pode ocorrer em várias fases do projeto de produtos, ambientes e sistemas, assim como em situações dentro de uma organização, desta forma a sua contribuição pode ocorrer

para a concepção, para a correção, para a conscientização e para a participação.

A aplicação da ergonomia associada à acessibilidade pode ser realizada dentro destes diferentes domínios. De acordo com Falzon (2007) essa associação é normalmente empregada em projeto de produtos (em especial de tecnologia assistiva), sistemas de informação, inserção e formação profissional. Neste sentido o ergonomista contribui na avaliação de protótipos em diferentes estágios do processo de concepção (principalmente por meio da ergonomia física), na análise das necessidades das pessoas com deficiência nos campos profissional e privado, bem como em domicílios e espaços públicos, também auxiliando na escolha de sistemas mais apropriados que considerem as singularidades encontradas em cada situação (FALZON, 2007).

Falzon (2007, p. 420) destaca que a importância da ação ergonômica encontra-se exatamente na escolha dos sistemas melhor adaptados em cada caso em particular, uma vez que a “modalidade de ação ergonômica clássica é baseada numa lógica do maior número de pessoas possível a satisfazer”, excluindo em seus projetos o menor número de pessoas possível.

A ergonomia também é uma ciência multidisciplinar que associada à acessibilidade, antropometria, *design* ergonômico, desenho universal e usabilidade traz a possibilidade de empregar soluções mais alinhadas com as necessidades dos usuários; contemplando várias potencialidades que não poderiam ser alcançadas apenas por uma área do conhecimento (PASCORELLI *et al.*, 2009).

2.11 A ergonomia e a Análise de Serviços de Atendimento ao Público

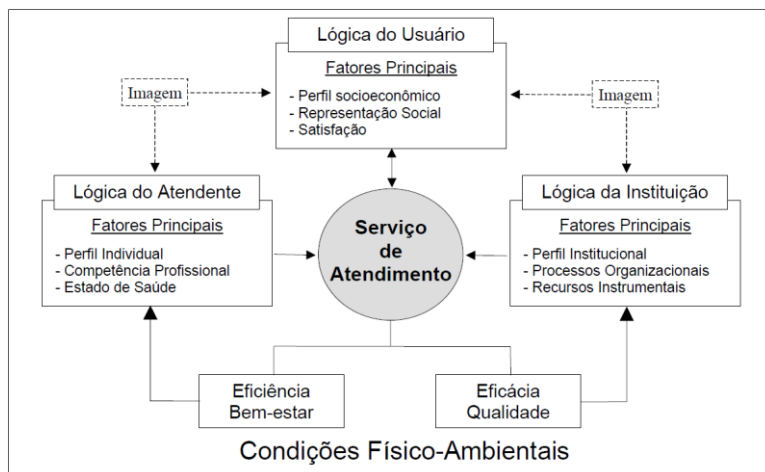
Falzon & Lapeyrière (1998) dispõe que a ação ergonômica em situações de serviço não é uma temática atual, faz tempo que estudos em hospitais, telefônicas e guichês de atendimento são objetos de demanda ergonômica. No entanto, as intervenções no setor de serviços sob o enfoque da ergonomia têm sido centradas nas condições de trabalho dos trabalhadores, não compreendendo o usuário do serviço como parte desta análise (FREIRE, 2002).

De acordo com a perspectiva de Ferreira (2000, p. 134) as atividades de atendimento ao público são:

atividades mediadoras que colocam em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades. A “tarefa de atendimento” é, frequentemente, uma “etapa terminal” resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional, envolvendo dois tipos de personagens principais: os funcionários (atendentes) e o usuário. O caráter social do atendimento ao público se manifesta, sobretudo, pela via da comunicação entre os sujeitos participantes, dando visibilidade às suas necessidades, experiência e expectativas. A instituição, enquanto palco onde se desenrola o atendimento como atividade social, não é neutra; ao contrário, os objetivos, os processos organizacionais e a estrutura existentes são elementos essenciais conformadores da situação de atendimento.

Portanto é preciso considerar todos os atores envolvidos nas situações de atendimento para que se alcance uma visão ampla do contexto, levando em conta a saúde e o bem-estar dos funcionários, a satisfação dos usuários e o papel dos gestores imbuídos na garantia da eficiência/eficácia dos serviços (HOSTENSKY, 2004). Neste sentido, Ferreira (2000) propôs um modelo teórico descritivo que sistematiza os fatores essenciais que caracterizam as situações de atendimento e suas respectivas interações, este modelo está representado esquematicamente na figura 5.

Figura 5 – Contexto Característico do Serviço de Atendimento ao Público: Lógicas, Fatores e Condições Físico-Ambientais



Fonte: (Ferreira, 2000, p. 5)

O autor salienta que para identificar a origem e a dinâmica dos problemas existentes nos serviços de atendimento é preciso compreender (FERREIRA, 2000, p. 5):



1. A lógica da instituição: identificar e analisar o conjunto de fatores (perfil, processos organizacionais e recursos instrumentais) que caracteriza o “modo de ser habitual” da instituição, sem o qual é impossível compreender o que se passa nas situações de atendimento e os efeitos sobre a sua eficácia e qualidade;



2. A lógica do atendente: identificar e analisar o conjunto de fatores (perfil individual, competência profissional e estado de saúde) que caracteriza o “modo operatório usual” do atendente, orientando a sua conduta nas situações de atendimento para responder adequadamente tanto às necessidades dos usuários quanto às tarefas prescritas pela instituição;



3. A lógica do usuário: identificar e analisar o conjunto de fatores (perfil socioeconômico, representação social e satisfação) que caracteriza o “modo de utilização” dos serviços pelos usuários e que orienta seus comportamentos nas situações de atendimento.

Para o autor é durante o serviço de atendimento que as três lógicas se encontram, estas por sua vez estão inseridas em determinadas condições físico-ambientais e instrumentais. . Onde é possível visualizar os desequilíbrios existentes entre as lógicas dos atores por meio de indicadores críticos (queixas dos usuários, retrabalho, problemas de saúde, etc.).

O interesse principal desta análise concentra-se na atividade de trabalho dos funcionários e no comportamento do usuário, através do qual é possível esclarecer e explicar os elementos que desencadeiam os fatores críticos, assim como suas consequências para os atores envolvidos (funcionários, usuários e a empresa) (Ferreira, 2000).

A atividade desempenhada pelos funcionários nas situações de serviço é uma atividade de mediação entre as finalidades da empresa e os objetivos dos usuários. Executar essa mediação, de acordo com Ferreira (2000, p.6) “não é uma ‘função prescrita’ de fácil execução, ao contrário, ela é fonte permanente de um conflito que comporta múltiplas dimensões”.

Na perspectiva do autor, a mediação que caracteriza o serviço de atendimento impacta: na satisfação do usuário; na eficiência e no bem-estar dos funcionários; e na eficácia e qualidade do próprio serviço. Logo, certificar a qualidade do serviço implica em decodificar as diferentes lógicas (considerando sempre a globalidade do sistema) evidenciando suas interações no contexto do atendimento.

Desta forma o modelo teórico permite: (a) identificar as principais variáveis constituintes da situação de atendimento a serem examinadas; e (b) analisar as possíveis interações destas variáveis para o diagnóstico dos serviços de atendimento ao público (FERREIRA, 2000). E, para diagnosticar o serviço de atendimento ao público com base no modelo apresentado e coletar e validar os dados empíricos obtidos é utilizada a Análise Ergonômica do Trabalho de matriz francôfônica baseada em autores como Guérin *et al.* (1997) e Wisner (1994).

A Análise Ergonômica do Trabalho (AET) tem como objetivo “aplicar os conhecimentos da ergonomia para analisar, diagnosticar e corrigir uma situação real de trabalho” (IIDA, 2005, p. 61). Buscando compreender o trabalho e assim transformá-lo, a fim de construir soluções que garantem o bem-estar dos sujeitos e a produtividade da empresa (GURÉIN *et al.*, 2001).

Ferreira (2000) salienta que além da análise da atividade do sujeito, a abordagem metodológica busca traçar um perfil da população de usuários, com o objetivo de identificar fatores que permitem

compreender seu comportamento no contexto de atendimento ao público. Desta forma é possível mapear as atitudes dos usuários diante dos serviços e antecipar possíveis expectativas, contribuindo para prevenir a ocorrência de problemas em situação de atendimento.

3. MÉTODOS DE PESQUISA

O objetivo deste capítulo é descrever a metodologia que conduziu este estudo, bem como os procedimentos utilizados para coleta e análise de dados, visando investigar como se dá a acessibilidade aos surdos em um aeroporto de passageiros, sob o ponto de vista de todos os atores envolvidos: gestores, funcionários e usuários.

3.1 DELINEAMENTO DO ESTUDO

Ao buscar respostas para um problema que envolve um grupo social específico, no qual é necessário levantar informações e explorar com mais profundidade suas causas, assim como proposto pelos objetivos deste estudo, optou-se pela pesquisa exploratória com abordagem qualitativa aplicada a um estudo de caso em um Aeroporto de Santa Catarina. A pesquisa de natureza qualitativa caracteriza-se não pela preocupação com a representatividade numérica do grupo pesquisado, mas sim, pelo aprofundamento da compreensão desse grupo (GOLDENBERG, 2003). Ela é realizada de forma descritiva, por meio de interpretação de fenômenos e atribuição de significados, sendo o ambiente natural a fonte para a coleta de dados e o pesquisador o instrumento-chave (SILVA e MENEZES, 2001).

De igual forma, o estudo de caso permite a investigação profunda e exaustiva de um ou poucos objetos, com o objetivo de conhecê-lo(s) ampla e detalhadamente. É também caracterizado por ser um estudo intensivo, onde é valorizada a compreensão global do problema levantado (GIL, 2007).

Considerando tais fatores, a presente pesquisa foi organizada em três etapas:

- ETAPA I- Levantamento bibliográfico e documental
- ETAPA II- Abordagem Metodológica
- ETAPA III- Procedimentos Metodológicos e Análise de Dados

3.2 ETAPA I- LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO E DOCUMENTAL

O levantamento bibliográfico e documental a respeito do tema em questão foi realizado por meio de três procedimentos: *1º Levantamento da fundamentação teórica*: onde foram utilizados livros, artigos

científicos, pesquisa documental em *websites* e legislação Brasileira, em especial ligada aos direitos dos surdos, bem como levantamento de dados referentes à empresa; 2º *Revisão do estado da arte*; e 3º *Levantamento bibliográfico em repositórios de teses e dissertações*. Tais procedimentos foram descritos no capítulo dois desta dissertação e serviram como fundamentação teórica deste estudo, assim como para construção dos procedimentos metodológicos e instrumentos de pesquisa, e para a fundamentação das discussões levantadas após os resultados desta investigação.

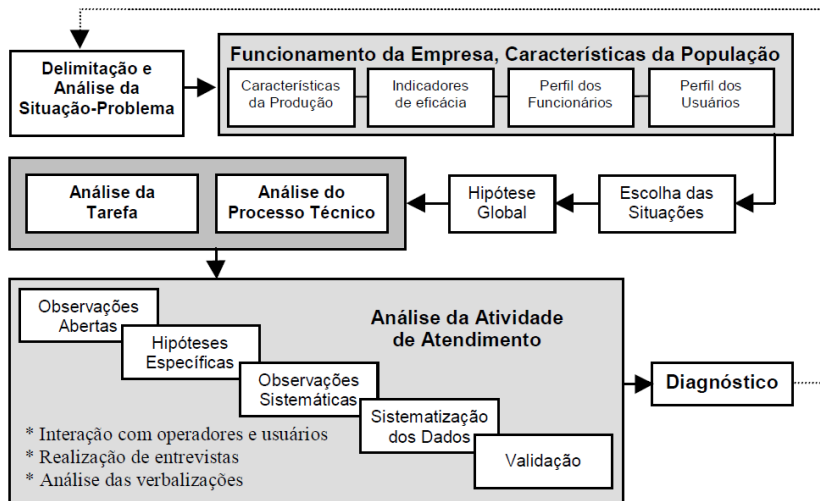
3.3 ETAPA II- ABORDAGEM METODOLÓGICA

Para responder aos objetivos propostos por esta pesquisa, a qual transita por diferentes expectativas e necessidades, onde, de um lado está o Aeroporto, em um contexto no qual precisa adaptar-se as leis de Acessibilidade e colocá-las em prática por meio de seus atendentes que realizam a mediação entre a empresa e o usuário, e, por outro lado, os usuários surdos que esperam por um serviço acessível em sua língua (Libras), bem como a utilização independente dos serviços oferecidos pelo aeroporto – foi escolhida como abordagem metodológica a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) combinada ao modelo teórico descritivo apresentado por Ferreira (2000) para a análise das situações de serviço de atendimento ao público (é importante salientar que este modelo foi utilizado como um modelo de referência).

O modelo teórico descritivo permite identificar as dinâmicas dos problemas existentes em serviços de atendimento ao público, assim como aprimorar sua qualidade por meio da compreensão das lógicas de todos os envolvidos (instituição, funcionários e usuários), obtendo-se uma visão ampla do contexto de atendimento, levando em conta a eficiência/eficácia do serviço, o bem estar dos trabalhadores, e a satisfação dos usuários.

Este modelo está apoiado na metodologia clássica de AET (WISNER, 1987; GUÉRIN *et al.* 2001), a qual posteriormente foi adaptada por Ferreira (2000) para as situações de atendimento ao público, onde o autor propôs a participação de um novo ator – o usuário. De acordo com Igreja (2006) no modelo original de Guérin *et al.* (2001) a figura do usuário aparece de maneira implícita, já na versão de Ferreira (figura 6) ele toma lugar de destaque, chamando a atenção do pesquisador para as possíveis influências deste ator na dinâmica das situações de atendimento ao público.

Figura 6 – AET /Etapas e Principais Procedimentos



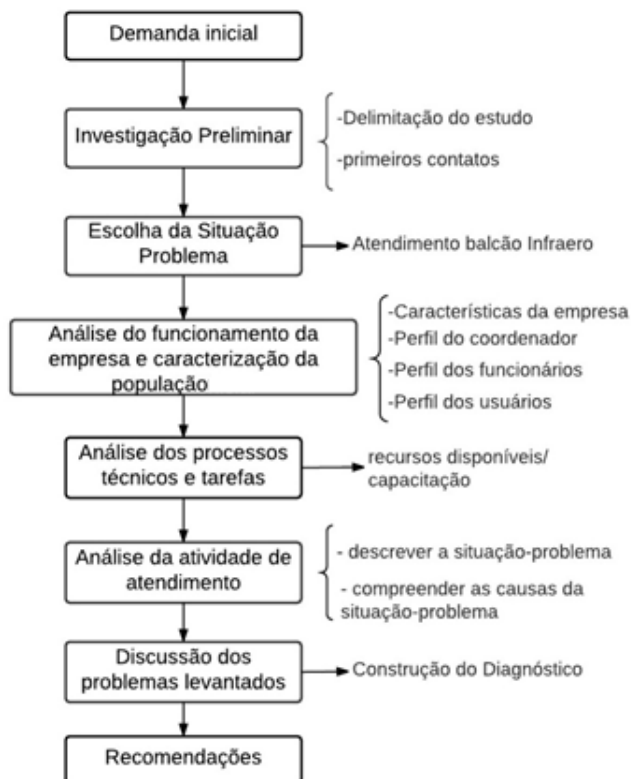
Fonte: Ferreira (2000).

O modelo apresentado na Figura 6 serve como guia para o pesquisador, não lhe impondo etapas e procedimentos engessados. Nas palavras de Guérin *et al* (2001 p.82) esta característica “permite um contínuo ir e vir entre a atividade de trabalho e o conjunto de seus determinantes”, permitindo à ergonomia “apreender, analisar e diagnosticar a dinâmica do trabalho, os problemas e as dificuldades enfrentadas pelos sujeitos e propor transformações necessárias” (FERREIRA, 2000, p.7).

A AET é estruturada – no estudo desta temática – em cinco principais momentos: (1) análise da demanda, a qual objetiva delimitar a situação-problema a ser analisada; (2) análise do funcionamento da empresa e caracterização da população, a qual possui o objetivo de identificar os fatores estruturais (organizacionais e humanos) servindo como moldura da situação-problema; (3) análise dos processos técnicos e das tarefas; (4) análise da atividade de atendimento, visando descrever a situação-problema, situando e explicando as causas da emergência dos indicadores críticos. Ao fim a AET resultará em recomendações buscando transformar as condições de atendimento existentes, a fim de garantir o bem-estar dos sujeitos envolvidos nas situações, assim como o aperfeiçoamento da qualidade do serviço.

A AET para análise situação de atendimento ao público surdo foi elaborada seguindo as etapas descritas na figura 7.

Figura 7- Esquema metodologia de AET aplicada aos serviços do balcão de informações da Infraero



Fonte: Própria.

3.3.1 Delimitação do Estudo

O estudo de caso foi realizado em um Aeroporto brasileiro gerenciado pela Infraero e localizado no estado de Santa Catarina. Os serviços de atendimento ao público no Aeroporto são realizados de duas formas: por meio das Companhias Aéreas (empresas privadas) e pela Infraero (empresa pública). A priori, a intenção desta pesquisa era aplicar a AET voltada para o setor de serviços tanto com a Infraero como com as Companhias Aéreas, visando a compreensão ampla de

todos os aspectos que tangem a acessibilidade à pessoa surda dentro da realidade de cada instituição.

Para tanto, foi enviado um *e-mail* para o setor responsável pelo atendimento ao público e questões de acessibilidade do Aeroporto (Coordenação de Comunicação Institucional, Imprensa e Ouvidoria) e para cada companhia aérea juntamente com uma solicitação de entrevista que tinha como objetivo explicar o projeto de forma detalhada.

A resposta por parte do responsável pela Infraero foi positiva e logo foi agendada uma reunião na qual a proposta foi explicada; a empresa mostrou-se solícita à pesquisa e permitiu o emprego da metodologia no setor de Informações do Aeroporto (local de maior contato com o público) e com os responsáveis pela acessibilidade - a única condição imposta foi de não citar o nome do Aeroporto. Por outro lado, as Companhias Aéreas não permitiram, e algumas sequer responderam a solicitação (além do contato via e-mail, foram realizadas, sem sucesso, tentativas de contato por telefone). Por parte das Companhias Aéreas o único retorno obtido (de algumas empresas) foi a possibilidade de aplicar uma entrevista com os funcionários dos guichês que teria o intuito de conhecer as dificuldades enfrentadas por eles no atendimento à pessoa surda.

Logo a delimitação deste estudo partiu primeiramente da construção da demanda inicial, a qual surgiu das queixas apresentadas pelos surdos quanto à falta de atendimento em Libras, ou recursos que trouxessem a eles autonomia e qualidade para usufruir dos serviços prestados pelas cias aéreas e Infraero. Estas informações foram constatadas no primeiro estudo realizado pela pesquisadora em Lopez (2012), o qual também evidenciou a necessidade de uma pesquisa mais profunda que viesse a investigar a origem da problemática e os pontos de vista de todos os envolvidos no serviço de atendimento ao público, principalmente a empresa e os funcionários. O segundo critério de delimitação foi a permissão para o emprego da metodologia, que foi aceita em sua íntegra apenas pela Infraero.

Portanto o estudo foi dividido em duas abordagens diferenciadas: uma para a Infraero com a análise das situações de serviço por meio da AET; e a outra como o levantamento realizado com as Cias Aéreas com o intuito de conhecer como os funcionários realizam o atendimento aos surdos e que estratégias utilizam para fazê-lo e a opinião dos usuários sobre os serviços por ela oferecidos.

3.3.2 Participantes da Pesquisa e Primeiros Contatos

Neste item serão descritos os participantes da pesquisa e como foram realizados os primeiros contatos de acordo com o grupo pesquisado: Coordenador e funcionários da Infraero; Usuários; e Funcionários das Cias Aéreas.

3.3.2.1 Infraero: coordenador e funcionários

Após agendamento prévio via *e-mail*, a primeira reunião com o coordenador responsável pelo setor de Coordenação de Comunicação Institucional, Imprensa e Ouvidoria do Aeroporto ocorreu no dia 30 de junho de 2015, onde foi apresentado o projeto de pesquisa, assinado o pedido de anuência do estudo e explicado os conceitos básicos referentes à ergonomia. A proposta foi discutida e a pesquisadora conheceu um pouco do funcionamento da empresa e do histórico desta quanto à acessibilidade. Em seguida foram definidos quais seriam os participantes da pesquisa e como seriam realizados os primeiros procedimentos para a coleta de dados.

Desta forma, participaram da pesquisa: um gestor e cinco funcionários do balcão de informações que operam em três turnos. O contato com os funcionários foi precedido por uma breve explicação do projeto feita pelo gestor, então quando a pesquisadora foi apresentada, eles já conheciam um pouco do que seria realizado no estudo. A pesquisadora foi apresentada aos funcionários em seus respectivos turnos de trabalho, onde pode explicar como ocorreria a coleta de dados, bem como sanar as dúvidas que iam surgindo e iniciar a construção de um vínculo de confiança importante nessa fase da intervenção.

3.3.2.2 Usuários

Com o objetivo de delimitar o perfil dos usuários que comporiam o universo da pesquisa foram utilizados como parâmetros os estudos citados no levantamento do estado da arte e os objetivos desta pesquisa, chegando aos seguintes critérios:

- Os usuários devem ser surdos brasileiros que já viajaram de avião e que utilizam Libras como principal meio de comunicação (pois os deficientes auditivos e surdos que adquiriram a linguagem oral não apresentam as mesmas dificuldades de comunicação que os surdos que não adquiriram);

- Os participantes devem preferencialmente ter utilizado o aeroporto pesquisado, caso contrário seriam aceitos também surdos que vivenciaram experiências em outros aeroportos.

Para encontrar participantes com este perfil, o primeiro passo foi entrar em contato com diversas instituições que poderiam ser parceiras, tais como: UFSC-departamento de Letras-Libras; a Associação de Surdos da Grande Florianópolis; IFSC – Bilíngue Palhoça; Fundação Catarinense de Educação Especial; grupos pertencentes a instituições religiosas. O contato foi feito via e-mail, ou telefone tendo retorno positivo de algumas destas instituições. No quadro 4 é possível observar os retornos obtidos das instituições, os documentos requeridos para aplicar a pesquisa e as instituições que de fato participaram da pesquisa.

Quadro 4 – Relação dos participantes da pesquisa – usuários

Local	Contato	Retorno	Documentação	Participou ?
UFSC	Professora do departamento de Letras Libras	Retorno positivo	A UFSC não pediu documentação para iniciar a pesquisa com os participantes. A pesquisa contou com o Auxílio da Professora já citada e de outro professor do departamento. A professora auxiliou também na construção do questionário e direcionou novos contatos para auxiliarem durante a pesquisa.	Sim
IFSC – Bilíngue Palhoça	Coordenadora de Pesquisa	Retorno Positivo	Foi realizada uma reunião na qual foi apresentada a proposta a coordenadora de pesquisa e mais dois interpretes de Libras que auxiliaram também na construção do questionário. Foi pedido o projeto de pesquisa e a aprovação do comitê de ética para a aplicação da pesquisa.	Sim

Local	Contato	Retorno	Documentação	Participou ?
Associação de Surdos da Grande Fpolis.	Coordenadora da Associação	Retorno Positivo	A pesquisadora solicitou a pesquisa pessoalmente e foram pedidos: documentação da pesquisadora (RG e CPF), requerimento de anuência, projeto de pesquisa, e uma carta da Universidade solicitando a pesquisa. Todos os documentos foram entregues, mas não houve retorno da instituição.	Não
Fundação Catarinens e Educação Especial	Presidente da Associação	Retorno Positivo	Foi realizado um contato inicial via e-mail e mais tarde via telefone onde foram pedidos: uma carta de anuência, o projeto de pesquisa e a aprovação do comitê de ética. A pesquisa foi aceita, no entanto não houve tempo hábil para ser aplicada.	Não
Grupo de Jovens de Instituição Religiosa	Responsável pelo Grupo	Retorno Positivo	Não foi pedida nenhuma documentação. Foram enviados os questionários, todavia nenhum dos participantes respondeu o questionário.	Não

Fonte: Própria.

3.3.3 Funcionários das Cias Aéreas

O primeiro contato foi feito pessoalmente com os gerentes de aeroporto de cada companhia, onde foram apresentados os objetivos da pesquisa e qual seria a participação da empresa dentro dela. As Cias Aéreas que autorizaram a pesquisa selecionaram alguns de seus funcionários (atendentes dos guichês) para responder a uma entrevista, totalizando 15 atendentes.

3.4 ASPÉCTOS ÉTICOS

A fim de atender às exigências éticas e científicas fundamentais, o presente projeto foi submetido à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), por meio da Plataforma Brasil. A apresentação dos instrumentos que seriam aplicados com os participantes desta pesquisa (funcionários, gerente e usuários) foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina sob o CAAE N° 48523615.3.0000.0121 conforme está indicado no apêndice C. Todos os participantes que foram abordados pessoalmente assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

3.5 ETAPA III- PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E ANÁLISE DE DADOS

Os procedimentos metodológicos foram organizados entre a construção da AET segundo as três lógicas (gestor, funcionários e usuários) e o levantamento realizado com os funcionários das Cias Aéreas.

3.5.1 Procedimentos Metodológicos: AET

A AET é iniciada a partir de uma demanda, logo a demanda inicial surgiu tanto das queixas dos surdos quanto da falta de atendimento especializado, principalmente quando alguma situação foge às condições normais (como atraso no voo, troca de portão, bagagem extraviada), como do estudo anterior realizado pela pesquisadora que constatou a necessidade de uma investigação mais profunda que abordasse também o ponto de vista das empresas e dos funcionários.

Tais constatações serviram como base para a concepção das primeiras reflexões a respeito do problema levantado neste estudo e sobre como seria construído o projeto de pesquisa apresentado à empresa e aos participantes. Na primeira conversa com o gestor e com os funcionários (na qual foi possível conhecer um pouco sobre o funcionamento da Infraero, suas políticas de acessibilidade, e as experiências dos funcionários com o atendimento aos surdos), bem como os dados levantados na revisão bibliográfica e no estado da arte permitiram a pesquisadora formular as questões que nortearam a análise

e a construção dos primeiros instrumentos de coleta de dados, sendo elas:

1. Quais são as políticas de Acessibilidade do Aeroporto?
2. Como o Aeroporto atendeu/lidou com as Leis de Acessibilidade voltadas para os surdos no contexto de atendimento público?
3. Como este tipo de atendimento é prescrito aos funcionários e como de fato ele é executado? (quais as condições para que ele seja executado)
4. Existe treinamento de funcionários para este tipo de atendimento? Como ele é realizado?
5. Como se posicionam os três interlocutores (gestores, funcionários e usuários) envolvidos neste serviço em relação à forma como esse atendimento é realizado?
6. Quais as possíveis soluções para o problema levantado de acordo com os três interlocutores?
7. Como os três interlocutores veem o uso de soluções tecnológicas para auxiliar o atendimento a pessoa surda no Aeroporto? Será esta uma solução?


Para responder a tais questões foram utilizadas diversas técnicas comuns aos estudos em ergonomia da atividade, tais como: levantamento documental, entrevistas semiestruturadas; questionários, observações assistemáticas (livres) e sistemáticas e grupo focal. O percurso da coleta de dados ocorreu de forma distinta, porém simultânea entre a análise das lógicas do gestor/funcionários, e, a análise das lógicas dos usuários, por isso as duas situações serão apresentadas separadamente nos itens a seguir.




3.5.1.1 Procedimentos metodológicos: análise da perspectiva do coordenador e dos funcionários



Após os primeiros contatos e a reunião com o coordenador do setor de Comunicação Social, foram aplicadas as primeiras observações assimétricas – técnica comum em ergonomia utilizada para auxiliar na compreensão global da atividade do trabalhador, a partir dela é possível perceber como os trabalhadores executam suas atividades dentro de um contexto real de trabalho (LIMA, 2004). Esta ferramenta foi a primeira a ser aplicada e permitiu a construção de uma relação de confiança entre a pesquisadora e os funcionários, possibilitando que as informações coletadas fossem mais próximas da realidade vivenciada pelos trabalhadores.

Com a obtenção de diversas informações advindas dos primeiros contatos com o gestor e com os funcionários, bem como por meio das observações, foram elaborados os roteiros para as entrevistas semiestruturadas (o instrumento completo está disponível no apêndice C). No quadro 5 é possível encontrar as informações de cada instrumento contendo: com quem ele foi aplicado, qual foi o instrumento, a data, os objetivos e como os dados foram tratados.

Quadro 5 – Descrição dos Instrumentos de coleta de dados com gestor/funcionários (1ª Etapa)

Ator	Instrumento	Data	Objetivo	Tratamento de Dados
Gestor 	Reunião/ primeiros contatos	30/06. 15h	1ª Reunião: <ul style="list-style-type: none"> • Conhecer o funcionamento da empresa e sua política de acessibilidade para os surdos. • Explicar como será realizada a pesquisa com os funcionários. • Solicitar documentos para sobre acessibilidade no Aeroporto, contrato de trabalho com os funcionários e demais informações para posterior análise documental. 	As duas primeiras entrevistas não foram gravadas, tiveram o objetivo de levantar informações sobre a empresa. Logo, as questões levantadas na entrevista foram enviadas questões por e-mail.
	Entrevista Semi-Estruturada	20/08 14h30	1ª Entrevista: <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer as datas, e fazer credenciamento para primeira observação livre no aeroporto e balcão de informações. • Colher dados faltantes sobre funcionários (escalas, rotatividade, saúde). 	Suas respostas, assim como os dados fornecidos pela empresa (documentos) foram utilizados para construir o perfil da instituição e dos funcionários

Ator	Instrumento	Data	Objetivo	Tratamento de Dados
<p><i>Airport</i></p> 	<p>Levantam. Documental</p>	<p>Jun. a Ago.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer o contexto organizacional e levantar dados sobre o histórico de acessibilidade no Aeroporto. • Coletar informações sobre turnos de trabalho, tarefa prescrita, rotatividade de funcionários, dados da empresa, contrato de licitação da empresa responsável pelo balcão de informações, investimento em recursos para acessibilidade, etc. 	<p>As informações pertinentes foram separadas e utilizadas para a construção dos resultados e da discussão</p>
<p>Funci.</p> 	<p>Observações Livres</p>	<p>Semana do dia 24/08</p>	<p>1ª Observação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante uma semana foram feitas observações no balcão de informações da Infraero em todos os turnos, a fim de conhecer cada funcionários e sua rotina de trabalho, assim como quais eram as dúvidas mais frequentes que traziam os usuários a utilizar este serviço. • Coletar informações para fundamentar a construção do questionário; 	<p>As informações retiradas desta análise foram registradas em uma ficha. Também serviram como base para o planejamento dos dados que seriam coletados com as observações sistemáticas.</p>
<p>Funci.</p> 	<p>Observações Livres</p>	<p>Semana do feriado de 07/09</p>	<p>2ª Observação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisar o comportamento de cada funcionário ao atender um usuário e suas singularidades; • Conhecer a rotina do Aeroporto e dos atendentes em dias de muito movimento e como eles lidam com as situações de 	<p>As informações retiradas desta análise foram registradas em uma ficha. Também serviram como base para o planejamento dos dados que seriam coletados com</p>


Ator	Instrumento	Data	Objetivo	Tratamento de Dados
<p>Funci.</p> 	<p>Observações Sistemáticas</p>	<p>Semana do feriado de 07/09</p>	<p>trabalho;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perceber se existem passageiros surdos que usam os serviços do Aeroporto; • Conhecer como cada funcionário pensa a respeito do atendimento aos surdos. <p>• Anotar as perguntas dos passageiros e quantos passageiros aproximadamente passaram pelo balcão de informações.</p> <p>Anotar as queixas, as verbalizações e a relação dos funcionários com seus pares.</p>	<p>as observações sistemáticas.</p> <p>As informações retiradas desta análise foram registradas em uma ficha. Também serviram como base para o planejamento dos dados que seriam coletados com as observações sistemáticas.</p>
<p>Funci.</p> 	<p>Entrevistas/ Questionário</p>	<p>Semana 07/09</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O questionário e as entrevistas tiveram o objetivo de conhecer o perfil de cada atendente, sua relação com o trabalho e com os colegas e suas motivações. Assim como saber se eles já atenderam a um surdo, como foi a experiência, que estratégias utilizaram para a comunicação, se foram preparados para este tipo de atendimento, o que pensam a respeito, se possuem alguma sugestão de melhoria e o que pensam sobre soluções de Tecnol. Assistiva. 	<p>As questões fechadas foram tabuladas e apresentadas em formato de tabelas. A entrevista foi gravada, e as falas dos participantes foram transcritas e tratadas por meio da técnica de análise do conteúdo (por categorização).</p>



Com os resultados obtidos na primeira fase de coleta de dados, novos questionamentos foram surgindo, tais como:

1. Quais as dificuldades que o gestor teve de encontrar um curso direcionado para a atividade específica dos atendentes? Este tipo de serviço existe?
2. O treinamento dado aos funcionários é realmente a solução ideal? O que pensam os funcionários a respeito? Quais as soluções mais adequadas?
3. Quais as possibilidades de emprego de recursos tecnológicos como os tradutores automáticos nos computadores dos atendentes? Os tradutores seriam realmente uma forma de auxiliar a comunicação?

A partir desses novos questionamentos surgiu a necessidade de realizar mais uma entrevista com o gerente e mais observações da atividade dos funcionários, como aponta o Quadro 6.

Quadro 6 – Descrição dos Instrumentos de coleta de dados com gestor/funcionários (2ª Etapa)

Ator	Instrumento	Data	Objetivo	Tratamento de Dados
<p style="text-align: center;">Gestor</p> 	<p>Entrevista Semi-Estruturada</p>	<p>Dez. 2015</p>	<p>2ª Entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entender o momento em que a empresa está passando – concessões. Como o setor vê essa transição e quais os anseios e possíveis modificações que poderão ocorrer; • Entender mais a fundo como são aplicados os cursos online de Libras para os funcionários e seu custo-benefício; • Saber qual o orçamento disponível para a acessibilidade e o que a empresa está disposta a fazer e da onde vem o recurso para futuros investimentos; 	<p>Esta entrevista foi gravada e as falas foram transcritas e analisados por meio da técnica de análise do conteúdo.</p>

Ator	Instrumento	Data	Objetivo	Tratamento de Dados
Gestor 			A Infraero está lançando novos recursos de acessibilidade para os surdos – painéis em libras para portões de embarque – saber como se dá a aquisição deste recurso.	
Funci. 	Observação Livre	Dez. 2015	Compreender a visão que os funcionários têm deste momento da empresa, se eles temem perder seus empregos; Conhecer mais detalhes sobre o funcionamento do curso de Libras que eles receberam e tentar perceber o que eles realmente pensam sobre como a acessibilidade deve ser tratada ali;	As verbalizações foram anotadas em uma ficha.

Fonte: Própria.

3.5.1.2 Procedimentos metodológicos: usuários

Concomitantemente ao desenvolvimento dos instrumentos a serem aplicados com a Infraero, foram definidos e elaborados os instrumentos que seriam aplicados com os usuários, levando em consideração as pesquisas voltadas para o serviço de atendimento ao público levantadas no estado da arte e outros estudos aplicados aos surdos. Os instrumentos escolhidos foram o questionário e o grupo focal.

O questionário foi escolhido, pois permite alcançar um número maior de pessoas em um espaço de tempo menor. Na construção deste instrumento foram consideradas as experiências vivenciadas por outros pesquisadores, como França (2012), que sugeriu às pesquisas futuras que não fossem utilizados nos questionários termos que levassem o participante a sentir-se “deficiente ou incapacitado”, como na seguinte sentença: “Quais suas dificuldades ao utilizar tal produto/serviço?”, da mesma forma, as pesquisas desenvolvidas por Arulogun *et al* (2013), Silva (2013) e Engelman *et al* (2013) ressaltaram a importância de ter o questionário traduzido para a língua de sinais, ou que houvesse a

presença de um intérprete, fatores estes que são imprescindíveis para a compreensão plena do questionário.

Com base nessas recomendações foi elaborada a primeira versão do questionário, que foi apresentada a professores e interpretes qualificados que atuam na educação dos surdos na UFSC e no IFSC-Palhoça. Os professores sugeriram algumas modificações, dentre elas a menor utilização possível de questões abertas, pois muitos surdos poderiam ter dificuldade com a escrita em língua portuguesa; eles também sugeriram e ressaltaram a importância da tradução do questionário para Libras e auxiliaram indicando profissionais.

A versão final do questionário passou a ter 12 questões fechadas e 3 abertas. Das 12 questões fechadas, 3 eram referentes ao perfil do participante e 9 sobre a qualidade do atendimento realizado pela Infraero e pelas cias aéreas, dentre outras situações que pudessem gerar dificuldades para os surdos dentro do aeroporto pesquisado e também nos demais aeroportos. Das 3 questões abertas, uma era sobre o perfil do usuário e duas referentes as experiências vivenciadas por eles em aeroportos e quanto ao uso de tecnologias como recurso para a acessibilidade. Para as duas últimas questões, os surdos poderiam responder gravando um vídeo em Libras que seria enviado para o e-mail da pesquisadora (o instrumento pode ser encontrado no Apêndice C).

Com o instrumento concluído ele foi enviado para a tradução realizada pela equipe de intérpretes da Universidade Federal de Santa Catarina, sendo iniciada no dia 07 de julho de 2015. Entretanto com os adventos da greve, o prazo de entrega que seria de no máximo um mês, passou para dois meses, atrasando a entrega da versão final que acabou por ocorrer no dia 26 de setembro de 2015.

Outro procedimento aplicado com os usuários foi o grupo focal. A escolha desta ferramenta foi influenciada principalmente pelos estudos de Saar *et al* (2013) e Milligan *et al* (2014), pois esta ferramenta estimula discussões ricas que trazem a tona as mais diversas experiências vivenciadas pelos usuários e questões não pensadas pelo pesquisador, da mesma forma que auxiliam no esclarecimento de lacunas não preenchidas pelos questionários.


O grupo focal foi organizado com o auxílio de um professor (também surdo) do departamento de Letras-Libras da UFSC, que entrou em contato com outros surdos que participariam da discussão. Para organizar a sequência dos temas abordados no grupo, foi montada em *Power Point* uma apresentação didática que comunicasse,


principalmente através de imagens, o tema que estava sendo introduzido para discussão.

Para que os surdos e os pesquisadores tivessem a compreensão plena de tudo o que estava sendo discutido foi solicitada à presença de um intérprete de Libras a equipe de Intérpretes da UFSC. Este procedimento seria aplicado com 5 participantes, porém apenas três compareceram na data combinada. Os dados foram gravados em vídeo e áudio para posterior transcrição e análise.

Na sequencia é possível observar no Quadro 7 o resumo dos instrumentos utilizados nesta fase.

Quadro 7 – Descrição dos Instrumentos de coleta de dados com os usuários

Ator	Instrumento	Data	Objetivo	Tratamento de Dados
<p>Usuários</p> 	<p>Questionários</p>	<p>Out. de 2015 a Jan. de 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer o ponto de vista dos usuários quanto ao atendimento realizado pela Infraero e pela Cias Aéreas; • Conhecer quais as situações dentro do aeroporto que geram maiores dificuldades aos surdos e precisam ser aperfeiçoadas; • Conhecer as experiências vivenciadas pelos surdos em aeroportos; • Conhecer as ideias e opiniões dos surdos quanto a formas de melhorar a acessibilidade no aeroporto e aos serviços nele ofertados. • Conhecer a opinião dos surdos quanto ao uso de recursos tecnológicos para a comunicação. 	<p>Os dados foram tratados com base na ferramenta de análise do conteúdo.</p>

Ator	Instrumento	Data	Objetivo	Tratamento de Dados
Usuários 	Grupo-Focal	26/08/ 2015 Dura- ção: 2h	<ul style="list-style-type: none"> • Possui os mesmos objetivos do questionário, mas pretende: fomentar discussões ricas que tragam novos pontos de vista sobre a situação estudada ainda não pensados pelo pesquisador, assim como permitir o esclarecimento de lacunas talvez não preenchidas com os questionários. 	Os dados foram transcritos e analisados com base na ferramenta de Análise do Conteúdo.

Fonte: Própria.

3.5.2 Procedimentos Metodológicos: funcionários das companhias aéreas

Com o objetivo de conhecer quais os treinamentos oferecidos aos funcionários para atender a pessoa surda (principalmente quanto a Libras) e se estes são eficientes, assim como conhecer as experiências e as dificuldades dos funcionários neste tipo de atendimento foi definido como instrumento a entrevista semiestruturada. A princípio, a entrevista continha sete questões, todavia, ao testar o instrumento com dois atendentes percebeu-se que era preciso realizar algumas modificações. Então foram elaboradas cinco novas questões, das quais quatro eram abertas e uma fechada. Ao final das entrevistas a questão fechada foi descartada por conter informações redundantes e posteriormente os dados foram analisados por meio da técnica de análise do conteúdo.

4. RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados da coleta de dados realizada na Infraero e traz informações sobre a empresa (histórico/contextualização, estrutura organizacional e ações de acessibilidade aos surdos desenvolvidas pela empresa), bem como o perfil e posicionamento dos atores envolvidos na prestação do serviço (gestor, funcionários e usuários) em relação ao atendimento a pessoa surda. O capítulo também traz os resultados da pesquisa realizada com os funcionários das Cias Aéreas quanto ao atendimento aos surdos.

4.1 CARACTERÍSTICAS DA INSTITUIÇÃO

Para trazer um panorama sobre a Instituição e suas ações de acessibilidade, este item traz um breve histórico da empresa e o cenário atual por ela vivenciado, sua estrutura organizacional, bem como seu posicionamento e ações já realizadas quanto a acessibilidade a pessoa surda.

4.1.1 Breve Histórico da Instituição e o Cenário Atual da Infraero

A Infraero é uma empresa de economia pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, vinculada ao Ministério da Defesa, constituída nos termos da Lei n.º 5.862, de 12 de dezembro de 1972. Tendo como finalidade implantar, administrar, operar e explorar industrial e comercialmente a infraestrutura aeroportuária e aeronáutica, que lhe for atribuída pelo Ministério da Defesa, bem como realizar quaisquer atividades correlatas ou afins.

A empresa opera desde 1973, gerenciando hoje 60 aeroportos em todo o Brasil, transportando mais de 130 milhões de passageiros por ano, o que representa cerca de 60% do movimento aéreo do país. A Infraero também é sócia, obtendo 49% de participação nos aeroportos de Brasília (DF), Guarulhos (SP), Viracopos (SP), Confins (MG) e Galeão (RJ).

Este cenário é recente, posto que no ano de 2010 a empresa operava 67 aeroportos, o que equivale a 97% do movimento do transporte regular Brasileiro em tal ano (SILVA, 2010). Tais mudanças se deram pelas recentes concessões a empresas privadas que já possuem cinco dos doze maiores aeroportos do país, incluindo: São Paulo (Guarulhos), Campinas (Viracopos), Rio de Janeiro (Antônio Carlos

Jobim/ Galeão), Brasília (Juscelino Kubitschek) e Belo Horizonte (Tancredo Neves/Confins) (INFRAERO, 2015).

Figura 8 – Aeroportos Infraero Concessões



Fonte: de Infraero (2009) – modificado pela autora

Até 2018 a empresa pretende conceder mais seis aeroportos, dentre os listados se encontra o aeroporto no qual o presente estudo foi realizado. Dos aeroportos de grande porte, somente há garantia de não irem a leilão: Congonhas (SP), Santos Dumont (RJ) e Eduardo Gomes (AM). De acordo com o Ex-Ministro da Aviação, Sr. Eliseu Padilha, tais aeroportos garantem a receita mínima indispensável para a existência da Infraero (MONTEIRO, 2015). Na figura 8 é possível visualizar os aeroportos que já foram concedidos que os que ainda serão.

De acordo com Silva (2010, p.58) a receita da Infraero “é administrada entre os aeroportos superavitários e deficitários, em visível

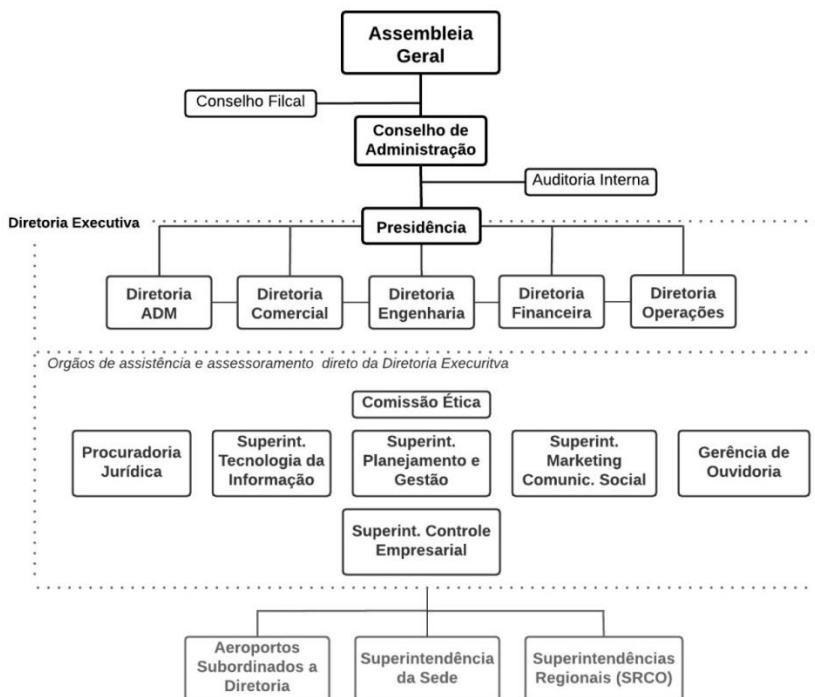
operação de subsídio cruzado, nos quais os aeroportos mais lucrativos sustentam financeiramente os aeroportos deficitários”. Sendo que os aeroportos mais lucrativos são: Congonhas - SP, Presidente Juscelino Kubitschek - DF, Santos Dumont - RJ, Galeão - RJ, Guarulhos - SP, Deputado Luís Eduardo Magalhães Salvador -BA, Afonso Pena - PR, Salgado Filho - RS, Tancredo Neves/Confins – BH, e Guararapes- PE. Juntos eles concentravam 65% do tráfego aéreo. Com a afirmação do Ministro, somente não irão a leilão os aeroportos (superavitários): Congonhas e Santos Dumont.

A Infraero justifica as concessões devido às consequências do grande crescimento da demanda pelo uso dos serviços aeroportuários no país nos últimos anos, que geraram a necessidade de investimentos crescentes para a manutenção da qualidade do atendimento nos aeroportos. O Governo Federal entende que estabelecendo parceria com a iniciativa privada haverá maior agilidade na viabilização de recursos necessários para o investimento na adequação da infraestrutura aeroportuária, bem como a modernização dos espaços e inovações tecnológicas, convergindo em melhorias na qualidade do atendimento dos serviços prestados aos usuários do transporte aéreo do país (INFRAERO, 2015).

4.1.2 Estrutura Organizacional Infraero

A empresa é composta por sua Sede, Superintendências Regionais, Aeroportos e Unidades de Apoio à Navegação Aérea. Sua estrutura organizacional é constituída – no nível mais alto – pela Assembleia Geral, Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Auditoria Interna e Diretoria Executiva, e, subordinadas a elas, estão: as superintendências Regionais, a Superintendência da Sede e outros aeroportos subordinados a Diretoria (Figura 9).

Figura 9 – Organograma Geral Infraero



Fonte: adaptado pela autora de Infraero (2009, 2015).

O setor no qual o estudo foi realizado está subordinado diretamente ao superintendente do aeroporto e a Superintendência de Marketing e Comunicação Social em Brasília.

O quadro funcional do setor é composto: pelo Coordenador de Comunicação Institucional, Imprensa e Ouvidoria; por uma Profissional de Serviços Aeroportuários responsável pela ouvidoria; e por seis funcionários do balcão de informações. Os funcionários do balcão são contratados por uma empresa terceirizada, contudo respondem diretamente ao gerente do setor.

4.1.3 Políticas de Acessibilidade: o que já foi feito?

O primeiro compromisso da Infraero concernente à acessibilidade foi o Acordo de Cooperação Técnica, firmado em parceria com a Secretaria Especial dos Direitos Humanos em 23 de março de 2004.

Tendo como principal finalidade empreender ações que digam respeito à implantação de acessibilidade e ao atendimento prioritário e especializado às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos aeroportos que se encontram sob sua administração, e apoiar na realização de fóruns nacionais, congressos, seminários, cursos específicos, vistorias técnicas, dentre outros.

Neste mesmo ano, foi implantado o Programa de Acessibilidade da Infraero que prevê a melhoria da infra-estrutura aeroportuária e a capacitação e sensibilização de seus funcionários. Posteriormente, em 2007, foram criadas as Comissões Permanentes de Gerenciamento de Acessibilidade nas Regionais, com o objetivo de propor, implantar, acompanhar e gerenciar as ações de acessibilidade no âmbito das Superintendências Regionais e aeroportos subordinados. Estas Comissões são formadas por técnicos de todos os setores da empresa, tais como: engenharia, operações, comunicação social, recursos humanos, ouvidoria, dentre outros.

O setor de Comunicação Social teve papel importante nesta comissão, seu coordenador foi presidente dela por nove anos (2004-2013) até que a diretoria executiva de operações determinou a mudança de cargo para a gerência de operações do aeroporto em 2014. Em 2015, devido a sua significativa experiência, o coordenador foi novamente convidado pelo superintendente do aeroporto a prestar apoio ao novo presidente como conselheiro.

Até o ano de 2013 eram elaborados pelo presidente da comissão relatórios anuais que tinham a intenção de registrar os locais, serviços e equipamentos que precisavam de adequações para atender a todos os usuários do aeroporto. Neste relatório constavam: os itens que precisavam ser adequados, porque, quando, onde, como, e a situação naquele momento da requisição ao órgão ou empresa responsável pela modificação necessária. Esta era uma medida que servia de controle para mostrar o que já havia sido feito e o que ainda precisava ser alterado, muitos dos itens tinham também anexos com o registro fotográfico da situação atual e da situação já modificada.

Para auxiliar na identificação dos locais ou serviços que precisavam ser adequados, a empresa contou com vistorias técnicas realizadas por alunos de cursos e disciplinas específicas ligadas a acessibilidade e também com a contratação de empresas responsáveis por este tipo de serviço. Medidas educativas também eram frequentemente tomadas para a conscientização dos funcionários e da

comunidade, como treinamentos, palestras e apresentações das mais diversas associações ou organizações ligadas à acessibilidade.

Foi possível perceber que é necessário o esforço conjunto de todos os envolvidos para que qualquer mudança aconteça (organização, órgãos responsáveis, prefeitura, governo federal, lojas, etc.), principalmente porque muitos dos pedidos precisavam passar por processos licitatórios para que as adequações fossem realizadas. Por exemplo, para rebaixar uma guia, ou concertar a calçada do espaço externo era necessária a colaboração da prefeitura, para que fossem criados cardápios em Braille era necessária a ação das lanchonetes, para que os guichês das companhias aéreas, correios, etc. fossem rebaixados era preciso a colaboração das entidades responsáveis, dentre inúmeras outras situações que as vezes levavam anos para serem adequadas.

No decorrer dos anos muitas foram as adequações realizadas no Aeroporto, visto que ele não foi projetado de forma planejada para atender a diversidade de toda a população. Inicialmente a maior parte das adaptações estavam ligadas as normas para o deslocamento e uso dos espaços e equipamentos por cadeirantes, desde o estacionamento e ponto de ônibus (calçamento, guias rebaixadas), passando pela estrutura interna do aeroporto até o embarque no avião (alguns exemplos podem ser vistos na Figura 10).

Da mesma forma, mais tarde o Aeroporto se preocupou também com questões relacionadas a circulação com segurança das pessoas cegas, instalando o elevador com sistema sonoro e em braile (2011) e os pisos táteis (que sofreram diversas modificações de acordo com a norma vigente e as novas vistorias ao longo dos anos). Também houve o treinamento dos funcionários do balcão de informações quanto a acessibilidade assistida a fim de guiar o usuário até seu destino, entre outras modificações.

No presente estudo essas adequações não serão detalhadas nem discutidas, apenas aquelas relacionadas ao atendimento aos surdos. No entanto, serão apresentados no quadro 10 alguns exemplos de adequações realizadas no aeroporto respaldadas nas normas e leis de acessibilidade. De acordo com os representantes do Aeroporto a instituição procurou/a “respeitar as diferenças, facilitando o direito de ir e vir de todos os nossos clientes sem nenhum constrangimento” (ata da primeira reunião extraordinária da coordenação de aeroporto”).

Figura 10 – Exemplos de Adequações Gerais do Aeroporto quanto a Acessibilidade ao Cadeirante

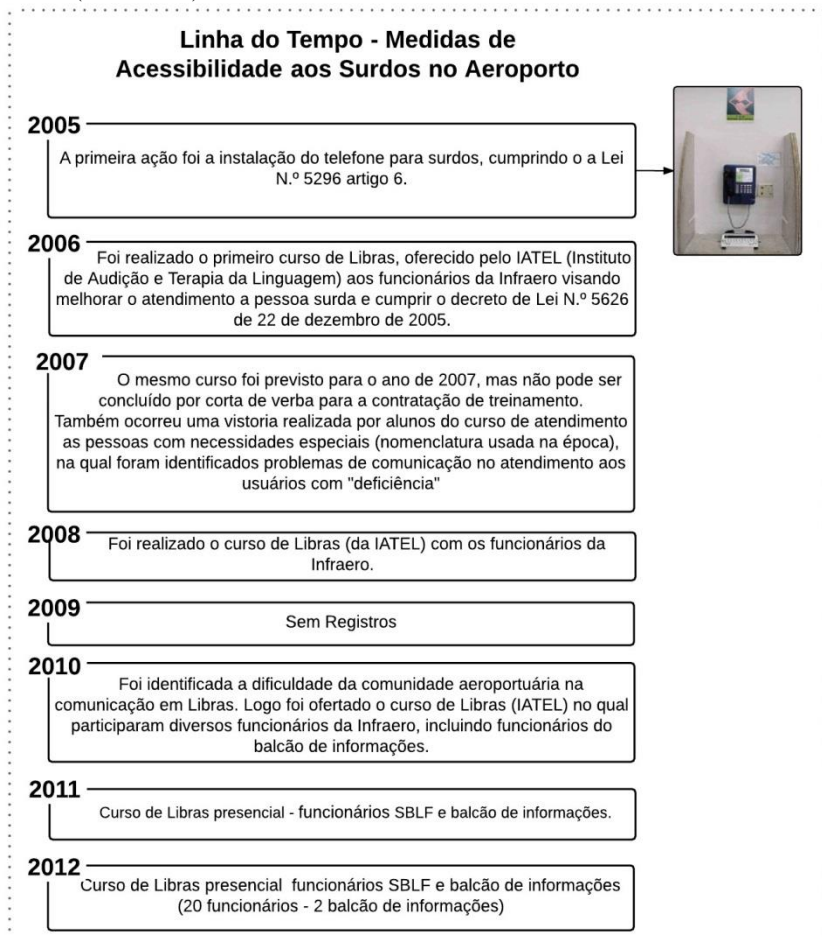
Ano e Adequação	Imagem
<p data-bbox="225 443 418 504">2005 - Lojas com degraus</p> <p data-bbox="217 751 424 812">2007/08/09 - Lojas sem degrau</p>	
<p data-bbox="200 1158 430 1246">2005/06 Guichê correio muito alto (cias aéreas e outros)</p>	

Ano e Adequação	Imagem
<p data-bbox="210 320 431 437">2010 Guichê Check-in Cias Aéreas e Correios foram Rebaixados</p>	
<p data-bbox="232 970 412 1026">2010 Adequação Banheiros</p>	 <p data-bbox="468 1353 1028 1426">Obs: esta foi a segunda adequação realizada, anteriormente -2005 - houve a primeira adequação em um dos banheiros (piso inferior) do aeroporto.</p>

Fonte: documentos da empresa.

Para adequar os espaços e serviços aos surdos, a Infraero buscou cumprir com a legislação federal que prevê a instalação de um telefone para surdos (Lei N.º5296 artigo 6º) e a capacitação de seus funcionários na Língua Brasileira de Sinais (Lei N.º5626). Na figura 11 é possível visualizar as adequações que foram realizadas ao longo dos anos

Figura 11 – Adequações realizadas pela Infraero para o atendimento aos surdos (2004-2012)



Fonte: Própria (imagem telefone retirada arquivos Infraero).

Não foram encontrados registros de adequações realizadas após 2012, hoje o treinamento é realizado por meio de um curso on-line de 40h.

A Infraero também lançou em 2015, no Aeroporto Santos Dumont (RJ), os novos monitores de voos com avisos em Libras que estão localizados próximos aos portões de embarque e esteiras de restituição de bagagem. O painel traduzirá automaticamente as mensagens veiculadas nas telas, como a situação dos voos (última chamada, embarque imediato) e trocas de portão. Este equipamento ainda está em fase de testes e será aperfeiçoado em 2016, o próximo aeroporto a recebê-lo será o Aeroporto de Congonhas (SP) (Figura 12).

Figura 12- Painéis de Voos com Tradução Automática



Fonte: Intranet Infraero.

4.2 COORDENADOR DO SETOR

O coordenador do setor foi contratado por meio de concurso público para Analista Superior 1 (ASI) – Coordenador de Comunicação Institucional, Imprensa e Ouvidoria e trabalha na função faz 15 anos. Tem bacharelado em Publicidade e *MBA em Marketing*.

Sua tarefa dentro do setor é realizar o atendimento de imprensa e ouvidoria, assim como coordenar a equipe do Balcão de Informações, eventos e relações institucionais. Segundo o coordenador ele possui um excelente relacionamento com seus colegas de trabalho e funcionários e tem prazer em desempenhar a sua função.

4.2.1 Perspectiva do Coordenador quanto a Acessibilidade aos Surdos

Como já mencionado o coordenador do setor foi presidente da comissão de acessibilidade por muitos anos e durante este período diversas ações foram realizadas, dentre elas os treinamentos em Libras para os funcionários da Infraero e do balcão de informações. Nas duas entrevistas realizadas com o coordenador foram levantadas algumas questões, como: qual a opinião dele sobre a eficiência dos cursos de Libras aplicados aos funcionários do balcão de informações? Se esta é a melhor solução, o que ele pensa a respeito? Qual o contexto atual da empresa (processo de concessão) e como ele está afetando o setor e as questões de acessibilidade?

De acordo com o coordenador, a solução imposta por Lei para a acessibilidade aos surdos em locais de atendimento público em Libras é uma idealização que - dentro deste contexto específico - é ineficiente. O coordenador levantou três fatores para justificar esta afirmação: Infraestrutura, Aprendizado de uma Nova Língua e Treinamento Contínuo.

O primeiro fator está ligado a Infraestrutura para capacitação do pessoal em Libras. Para que haja capacitação, é preciso que existam instituições que prestem este serviço em grande escala (uma vez que a Lei determina que todos os órgãos públicos e concessionárias de serviços públicos são obrigados a capacitar seus funcionários para atender aos surdos em Libras). Na experiência do coordenador foi difícil fechar orçamentos para cursos de Libras ofertados para empresas, pois há um número limitado de instituições que prestam este tipo de serviço (figura 13).

O segundo fator está ligado ao aprendizado de uma nova língua e sua prática. Na opinião do coordenador aprender uma nova língua exige dedicação e prática contínua. E o que acaba acontecendo é que o pouco que se aprende nos cursos de 40h não é colocado em prática, pois a demanda de usuários surdos não é grande, e com o tempo acaba sendo esquecido.(figura 13).

Figura 13– Entrevista coordenador: falta de infraestrutura para cumprir a lei

"[...] a Infraero ela é um órgão do governo que é muito fiscalizado, volta e meia nós já fomos fiscalizados aqui [...] eu duvido que quando você chega num hotel tem um cara que saiba Libras...ou tu chega...a maioria das repartições públicas aí tem lugar aí que nem o cadeirante consegue entrar...imagina ser atendido em Libras, então quer dizer [...]aí o congresso vai lá cria essas leis e esquece que para implantar e para isso rodar é necessário uma série de coisas, entende? Eu quando vi essa lei pela primeira vez eu questionei...será que [...] vai dar certo? 'Ah ...vamos tentar mudar a cultura das pessoas'. Só que isso aí não é só cultural, isso aí é uma questão de conhecimento, se tu não exercitar, se tu não tiver constantemente fazendo treinamento tu vai perder, tá? A não ser que [...] a legislação fosse mais dura, do tipo assim... o cara trabalha com atendimento ao público ele vai ter que fazer reciclagem de tanto em tanto tempo, né? [...] Aí teria que ter a infraestrutura que as entidades não tem... eu para conseguir fechar três orçamentos de curso de Libras [...] é complicado, porque hoje tu tem [...] de entidades o IATEL, tu tem a Ass. Dos Surdos e [...] a Unisul tinha um instituto que eles davam cursos [...]então se eu precisasse da quarta empresa, não tinha".



Fonte: Própria.

O que leva também ao terceiro fator, uma das soluções cogitadas poderia ser um programa de treinamento contínuo, mas os funcionários do balcão de informações não são concursados e existe a possibilidade do investimento ser perdido, pois eles estão à procura de um melhor posicionamento profissional. Em entrevista o coordenador também comentou que há pouco tempo o salário dos trabalhadores era consideravelmente baixo e isso gerava uma rotatividade muito grande de funcionários, hoje, ele conseguiu contornar a situação melhorando moderadamente as condições de trabalho, mas mesmo assim ainda estão sujeitos a essas situações (figura 14).

Figura 14– Entrevista coordenador: treinamento ineficaz, investimento perdido

“[...] acho uma pena você ficar gastando com treinamento. Já tive cara aqui que fez o treinamento ele passou pelo contrato de experiência e a gente fez o treinamento com ele, gastou uma fortuna aí um mês, dois depois ele disse que tinha que ir embora, que arrumou outra proposta de emprego. Então você tem que estar sempre reciclando, sempre reciclando, então... se esse atendimento em balcão de informações ele pudesse ser feito através de um equipamento, de um software, pra nós é muito mais em conta, desonera as empresas de tarem fazendo treinamento constante com pessoal e garante que realmente a pessoa vai ser atendida”.



Fonte: Própria.

Como foi mencionado no depoimento anterior, uma das soluções sugeridas pelo coordenador seria o emprego de tecnologias para auxiliar no atendimento aos surdos no aeroporto e no balcão de informações. O coordenador, ao perceber que muitos surdos se comunicavam pela escrita, chegou a propor a seus superiores que fossem colocados teclados e monitores também voltados para os usuários para que eles pudessem se comunicar com os funcionários através da escrita, mas tal proposta não foi atendida. Em entrevista ele também relatou que em detrimento dos cortes orçamentários advindos da crise no setor aéreo e do processo de concessão do aeroporto os recursos estão sendo reduzidos, em virtude disto ele acredita que softwares de tradução do português para Libras, além de auxiliar os funcionários e lembrá-los de conhecimentos já adquiridos, são soluções viáveis que auxiliam os funcionários na comunicação com os surdos e podem ter seus custos dissolvidos quando comprados em larga escala (para todos os aeroportos com participação da Infraero) (figura 15).

Figura 15– Entrevista coordenador: tecnologias como solução para a acessibilidade

“[...] todo software que a gente puder dispor hoje, que em geral hoje os softwares são comprados em nível corporativo e acabam se diluindo por aí e acabam barateando, porque eles são extremamente caros, né? Mas são equipamentos que ajudam você [...] economizar inclusive nos treinamentos...”. [...] Agora se me aparece uma pessoa e eu tenho um ‘softwarezinho’ vamo ali, conversando...tem uma telinha voltada para o usuário, outra pra mim, sei lá...dois tecladinhos, a gente se fala...ou eu falo e o equipamento percebe minha voz e traduz em Libras pra outra pessoa. Tem, tem outras formas de fazer [...] Agora, infelizmente a legislação hoje ela quer que você siga o método que infelizmente é ineficaz. Se tivesse eficiência, beleza. Entende? Mas não tem eficiência, esse que é o problema”. “[...] Agora existe essa possibilidade de instalar aquele software que, que [...] que é o sistema informativo de voo que tu vai ter os voos em é, em Libras né? Vai ter [...]um bonequinho fazendo..as..as mímicas...isso não deve ser caro, consequentemente vai ser instalado aqui...agora fora isso, grandes investimentos nós não temos como fazer, né?”



Fonte: Própria.

Quanto ao futuro da empresa e o programa de acessibilidade é tudo incerto, o coordenador explicou que estão vivendo uma fase de restrição no orçamento e espera que o programa seja mantido, mas não sabe o que vai acontecer, nem mesmo quanto ao seu emprego e dos demais de sua equipe e empresa.

4.2.2 Resumo da Análise da Perspectiva do Gerente

1. O coordenador concluiu que o treinamento em Libras não é a melhor solução para este tipo de atendimento, pois falta infraestrutura (cursos), a demanda de surdos é pequena (desencorajando a prática da língua), o treinamento tem alto custo e os funcionários estão sujeitos a não permanecer na empresa.
2. O aprendizado de uma nova língua não é apenas um fator cultural ele depende de motivação, prática e investimento contínuo no trabalhador.

3. Soluções tecnológicas são bem-vindas e o coordenador acredita ser o caminho para a acessibilidade efetiva neste setor.
4. A empresa está vivendo um momento de tensão, onde os funcionários podem perder seus empregos, os recursos estão cada vez mais escassos e por hora novos investimentos estão suspensos.

4.3 FUNCIONÁRIOS BALCÃO DE INFORMAÇÕES INFRAERO

Neste item serão descritas as tarefas prescritas aos funcionários, os recursos técnicos que eles têm disponíveis para auxiliá-los no seu trabalho, o perfil dos funcionários e seu contexto de trabalho, e o ponto de vista dos funcionários a respeito do atendimento aos usuários surdos.

4.3.1 Termos de Contrato e Tarefas Prescritas aos Recepcionistas Bilíngues

Os atendentes do balcão de informações são contratados por uma empresa terceirizada, e exercem papel de mediadores entre a Infraero e os usuários. De acordo com o contrato, a contratação dos atendentes deve ser feita pela contratada, mas os entrevistados devem ser aprovados previamente pela contratante, ou seja, pelo coordenador do setor de Comunicação Institucional, Imprensa e Ouvidoria.

A princípio, o balcão de informações deveria contar com oito funcionários: um supervisor bilíngue, que trabalharia em horário comercial (das 08h às 17h48), cinco recepcionistas bilíngues, que trabalhariam em 4 turnos (escalas 4x1-todos os dias) nos horários: 00h00 às 06h00; 06h às 12h00; 12h às 18h; e 18h às 24h), e dois folguistas. Os atendentes só podem deixar o posto de trabalho para cumprir tarefas pré-determinadas e têm direito a 15min de intervalo.

Os atendentes possuem uma série de tarefas prescritas. Quanto a acessibilidade, os recepcionistas possuem um papel significativo, pois eles são o primeiro contato que o usuário encontra dentro do aeroporto, logo, qualquer dúvida, equipamento, ou auxílio necessário são eles os responsáveis por providenciar.

No contrato de trabalho também consta que além da fluência em idioma estrangeiro, é desejável que eles tenham fluência em Língua Brasileira de Sinais (curso básico de Libras, com no mínimo 40 horas/aula), devidamente comprovado por certificado ou teste de conversação. O mesmo é pedido para o supervisor bilíngue, mas no contrato está especificado que ele “deve ter fluência verbal em idioma

estrangeiro e Libras”. O supervisor, além das tarefas de recepção também é responsável por supervisionar rotinas administrativas e operacionais, chefiando diretamente a equipe de recepcionistas e atendentes. Coordenar serviços gerais, administrar recursos humanos, bens patrimoniais e materiais de consumo (organizar documentos e correspondências e gerenciar a equipe).

Ambos possuem como tarefa prescrita “acompanhar e orientar, quando necessário, os Portadores de Necessidades Especiais nas dependências do Aeroporto”. Assim como atendê-los fornecendo todas as informações necessárias e que se enquadrem dentro de suas tarefas prescritas.

O contrato salienta que os atendentes também não têm o dever de fornecer informações turísticas (hotéis, praias, transportes fora do aeroporto, etc.), ou auxiliar passageiros fora de seu posto de trabalho, ou quaisquer tarefas que não estejam prescritas (as informações turísticas devem ser dadas pela Santur - Santa Catarina Turismo), sendo bem incisivos quanto a este aspecto.

Ao levantar informações por meio de pesquisa documental, foi encontrado uma carta da contratada à Coordenação de Comunicação Social. Esta carta trazia esclarecimento sobre uma solicitação da Infraero quanto à contratação de funcionários fluentes em Libras, pois a empresa não estava conseguindo cumprir com a exigência. A contratada explicou que eles estavam encontrando dificuldades em recrutar pessoal que possuísse curso de Libras, mas que eles estavam providenciando capacitação. Neste mesmo ano foi aberto o curso de Libras da IATEL também para alguns funcionários do balcão de informações (como citado anteriormente). Em entrevista, o coordenador também comentou sobre a dificuldade de contratar pessoas com conhecimento em Libras, disse que o edital ficou aberto muito tempo sem que a vaga fosse preenchida.

4.3.2 Recursos Técnicos

O balcão de Informações possui dois postos de trabalho equipados cada qual com um computador. No computador os funcionários têm acesso ao sistema de informações de voos, *sites* relacionados às concessionárias de serviços oferecidos no aeroporto e também de serviços públicos, sendo assim a *internet* é restrita apenas a estes serviços e algumas outras revistas assinadas pela empresa. Eles também se comunicam via rádio com outros setores do aeroporto

(principalmente para pedir que algum passageiro ou funcionário seja chamado pelo sistema central de som), assim como existe um telefone no qual eles também prestam serviços de informações aos usuários e comunicam-se com os demais setores da empresa (Figura 16).

Figura 16 – Balcão de Informações Infraero



Fonte: arquivos Infraero (2012).

4.3.3 Contexto Atual e Perfil dos Funcionários

Com os cortes orçamentários que a empresa vem sofrendo, o balcão de informações, que antes possuía quatro turnos e oito funcionários, teve seu efetivo reduzido para seis funcionários operando em três turnos, ou seja, o turno da madrugada foi desativado e o supervisor não mais trabalha em horário comercial, mas no turno da manhã.

Hoje, o balcão de Informações é composto por cinco Recepcionistas Bilíngues e um Supervisor Bilíngue, todos do sexo masculino com média de idade de 36 anos. Três deles são casados, possuem filhos e têm Ensino Superior Incompleto (mas dois deles estão cursando o Ensino Superior). Os outros três são solteiros e não possuem filhos, dois deles têm o Ensino Médio completo e um deles possui Ensino Superior Incompleto (tabela 4).

O tempo de trabalho na empresa é variado, o funcionário com mais tempo é o supervisor que está há 7 anos na empresa (3 como recepcionista e 4 na função de supervisor) e o funcionário com menos tempo, está há 4 meses (mas já trabalhou um ano na empresa na mesma função no período entre 2008 e 2009 e retornou em 2015). Desta forma, o único funcionário com pouca experiência nessa função é o (E2), que está na empresa há 8 meses, conforme é possível visualizar na tabela 4

Tabela 4 – Perfil dos Funcionários Balcão de Informações

Codiname	E1	E2	E3
Sexo	M	M	M
Idade	31	18	48
Estado Civil	Solteiro	Solteiro	Casado
Nº Filhos	0	0	2
Grau de escolaridade	Médio Completo	Superior Incompleto (cursando)	Superior Incompleto (cursando Letras- Inglês)
Línguas	Inglês e Espanhol	Inglês e Espanhol	Inglês e Espanhol
Função	Recepcionista Bilíngue	Recepcionista Bilíngue	Recepcionista Bilíngue
Tempo na empresa	2 anos e 8 meses	8 meses	2 anos e 3 meses
Tempo na função	2 anos e 8 meses	8 meses	2 anos e 3 meses
Horário de trabalho	Turno 4x1 12h às 18h	Turno 4x1 06h às 12h	Turno 4x1 18h às 24h
Codiname	E4	E5	E6
Sexo	M	M	M
Idade	38	37	47
Estado Civil	Casado	Casado	Solteiro
Nº Filhos	1	1	0
Grau de escolaridade	Superior Incompleto	Superior Incompleto (cursando administração)	Médio Completo
Línguas	Inglês e Espanhol, Árabe, Alemão.	Inglês e Espanhol	Inglês e Espanhol
Função	Recepcionista Bilíngue	Supervisor Bilíngue	Recepcionista Bilíngue
Tempo na empresa	1 ano e quatro meses (2008/2009) e 4 meses a partir da data da coleta	7 anos	3 anos (1 ano e meio anteriormente) saiu e está novamente a 1 ano e meio
Tempo na função	1 ano e quatro meses	4 anos	3 anos
Horário de trabalho	Turno 4x1 12 às 18h 18h às 24h	Turno 4x1 06h às 12h	Turno 4x1 12h às 18h 18h às 24h

Fonte: Própria.

Os funcionários trabalham em turnos de 4x1, com carga horária de 6 horas, com intervalo de 15 minutos para descanso. Eles raramente

fazem hora extra, somente quando é necessário substituir um colega. A maioria possui apenas este emprego, com exceção de dois que possuem projetos paralelos para obter uma segunda renda sazonalmente.

Para conhecer sua rotina foram feitas observações e anotadas as sequências operacionais. O interessante foi anotar as perguntas que a maioria das pessoas faziam para os recepcionistas, pois a maioria estava relacionada a locais que elas não estavam encontrando e que poderiam ser mais bem sinalizados. A informação visual é uma forma de auxiliar tanto surdos como ouvintes no deslocamento dentro do aeroporto, dando-lhes maior autonomia e agilidade. Locais como a Anvisa, Santur, Bancos (Caixa Econômica), etc. são exemplos.

4.3.4 Perspectiva dos Funcionários Quanto ao Atendimento aos Surdos

A coleta de dados com os funcionários do balcão da Infraero se deu por meio de entrevista semiestruturada e observações em ambiente real de trabalho. Os resultados obtidos foram produtivos e todos os funcionários colaboraram com a pesquisa, demonstrando interesse pelo tema e compreendendo sua importância. Na sequência, as informações coletadas foram descritas e algumas falas dos participantes transcritas a fim de demonstrar o pensamento dos funcionários acerca das questões que tangem o atendimento aos surdos. A pesquisa traz informações sobre: frequência de atendimento de pessoas surdas, como é feita a comunicação com os surdos, treinamento para atendimento ao surdo, conhecimento de Libras, demanda de pessoas surdas no serviço, tecnologias assistivas e sugestões de melhorias.

A primeira pergunta refere-se à frequência com a qual ocorriam atendimentos a usuários surdos – ou se este tipo de atendimento já fora realizado. Todos os funcionários disseram já ter realizado este tipo de atendimento, alguns mais, outros menos, todavia a maioria afirmou que eles não ocorrem com frequência.

Quando ocorre um atendimento, na maioria dos casos, a comunicação é feita por meio de escrita, com troca de papéis em linguagem simples, tal qual é a natureza das perguntas (ex.: qual o horário de saída do voo X? Tal voo irá atrasar? Onde fica a ANVISA? etc.). Também acontecem casos onde o funcionário e o surdo não conseguem se comunicar e o cliente saiu sem a informação (figura 17).

Figura 17– Entrevista funcionários: formas de comunicação

“O cara veio e ‘O dá um papel’... fez sinal pra dar o papel para escrever, eu dei o papel e ele escreveu... aí eu apontava ou também escrevia” (E2). “Até mesmo esses dias veio um aqui e eu não tive como atendê-lo, não consegui me comunicar” (E3). “Olha ele tentou se comunicar, mas ele preferiu escrever...porque ele queria saber do voo, ele anotou o número do voo aí eu dei a situação do voo, entendeu? [...] As vezes eu vejo o pessoal aqui, mas eles não vem pedir informação” (E6).



Fonte: Própria.

Para atender aos surdos, a maioria dos funcionários receberam algum tipo de treinamento em Libras, com exceção do mais novo na empresa (E2 - que ainda iria receber). Os treinamentos eram realizados presencialmente - entre 2010 e 2012 (E3, E4, E5 e E6) - ou online, após estas datas (E1). Tanto o curso online (de 40h conforme a legislação) quanto o presencial trazem conteúdos referentes ao básico em Libras (aprender como cumprimentar, compreender uma pergunta sobre um local e saber como respondê-la, etc.). Todavia os funcionários relataram que como não têm a oportunidade de praticar diariamente a língua, eles acabaram esquecendo, o que é muito diferente das línguas inglesa e espanhola, por exemplo, pois existe uma grande demanda de turistas estrangeiros, o que permite a prática constante dos idiomas. Na opinião de alguns funcionários, os surdos que viajam já se preparam antecipadamente para não pedir informações, pois eles veem surdos com frequência no aeroporto, mas poucos deles usufruem do serviço do balcão de informações (Figura 18). O mesmo foi constatado durante as observações assimétricas no Aeroporto, principalmente as realizadas no feriado de 07 de setembro de 2015, onde o volume de passageiros aumentou significativamente. Foi possível perceber alguns grupos de surdos fazendo *check-in* nas Cias Aéreas e andando pelo aeroporto, mas nenhum deles – nos dias da coleta de dados - foi até o balcão de informações.

Figura 18– Entrevista funcionários: tipos de treinamento

“Nós recebemos um treinamento, assim, por cima, né? Foi de certa maneira assim, na minha opinião não foi tão marcante assim porque a gente não pode praticar, a gente só recebeu instrução e não teve prática, sabe? Foi teoria só (treinamento online)” (E1). “Recebi, mas já esqueci tudo, foi a 5 anos atrás, já esqueci tudo também [...]” (E4). “Eu fiz o curso aqui em cima aqui uma semana, duas semanas...não me lembro [...] em Libras, foi presencial esse. É aprendi bastante coisa na época, o problema é que com o tempo a gente vai se esquecendo, né? Se não tiver alguma coisa para praticar você esquece, que nem inglês, alemão...qualquer língua. Se tu não pratica tu vai esquecendo, como o uso é muito pouco vai esquecendo mesmo” (E6).



Fonte: Própria.

Mesmo entendendo que a demanda de surdos é pequena, a maioria dos funcionários consideram importante para sua atividade o conhecimento da Libras, apenas o funcionário E6 mencionou que não é tão importante, pois eles não atendem muitos surdos. O mesmo resultado foi obtido quanto à vontade de fazer um curso mais completo de Libras (Figura 19).

Figura 19– Entrevista funcionários: importância Libras e vontade de aprendê-la

Quanto a importância de aprender Libras: *“eu realmente queria aprender porque é diferente, né? É difícil pensar porque tu precisa da fala pra ti acaba pensando, né? Se fosse pra acabar pensando assim, tu...tu não pensarias como soubesse falar, então é um jeito diferente de pensar” (E2). “Sim, toda língua assim como Libras é importante para ajudar o passageiro, né? Seria ótimo se tivesse Libras né, e até uma outra... quanto mais língua puder, melhor né?” (E3) . **Quanto a vontade de fazer um curso mais completo em Libras** “Sim [...] Então acho que de repente se tivesse alguma maneira de...de...um básico mais abrangente já ia facilitar muito a a prestação de serviço pras pessoas deficientes né?(E1).*



Entendendo que o curso de Libras básico já realizado não foi suficiente para capacitar os funcionários, principalmente pelo fato de que não existe uma grande demanda de surdos para que os funcionários possam praticar o idioma no cotidiano, nem um programa de treinamento contínuo. E, entendendo que mesmo assim os funcionários compreendem a importância de fazer um atendimento de qualidade a este público, foi perguntado que sugestões eles teriam para melhorar o atendimento.

A maioria dos funcionários ficou confusa não sabendo exatamente que resposta dar, dois deles (E3 e E4) sugeriram um treinamento mais completo de Libras, mas essa resposta levou novamente ao dilema da prática no cotidiano. Um deles sugeriu que tivessem páginas ou algo liberado na *internet* para na hora do problema eles terem a possibilidade de consultar; já o funcionário (E5) sugeriu algum *software* para auxiliar na tradução ou algo neste sentido (figura 20).

Figura 20– Entrevista funcionários: sugestões de melhorias no atendimento

“Ah, eu acho que precisa treinar, sempre treinamento [...] é eu percebi que se a gente não usar, não praticar você esquece...acaba esquecendo.. porque é outro idioma, né? ..treinamento acho que tem que ser anual... e vê que, ah! Tá perdido...pelo menos o básico, aprender de novo. Ou disponibilizar um curso online para o pessoal aí, porque a hora que travar, pra recuperar pra ver, entendeu? Pra lembrar...” (E4).

“Seria essa própria ideia do ‘softwarezinho’ mesmo, ou alguma tecnologia que ajude, seria bem isso aí mesmo...” (E5).



Fonte: Própria.

Depois foram demonstrados alguns tradutores automáticos de Libras e outras possibilidades ligadas à tecnologia para os funcionários. Então foi perguntado se essas tecnologias, ou outras que eles conheciam ou imaginavam poderiam ser utilizadas para auxiliar neste tipo de atendimento. Todos foram favoráveis às tecnologias, principalmente como auxílio para situações que não podem ser contornadas com a

escrita ou outra forma de comunicação. Mas ainda surge a dúvida de como os funcionários entenderiam o sinal feito pelos usuários, ou se já existe algum tipo de tradutor que capta o sinal e traduz para o português. Outra opção levantada foi a liberação de *sites* que falam sobre Libras e possuem recursos que também podem ajudar. Por outro lado, um dos entrevistados comentou que apesar das tecnologias serem uma boa opção, ele preferiria saber Libras (figura 21).

Figura 21– Entrevista funcionários: tecnologias para auxiliar o atendimento

“Acho que sim, pra quem não sabe. Eu preferiria saber Libras, mas pra um leigo no assunto eu gostaria sim de uma tecnologia que auxiliasse” (E2). “Sim, com certeza, com certeza....na época da tecnologia podia inventar aplicativo, alguma coisa até pra nós aqui pra ajudar...seria muito legal...uma coisa que você fala e vira pra ele um símbolo né? Seria muito legal isso. Não sei se existe né?” (E4) . “Com certeza, com certeza... se eles pudessem liberar os sites que falam sobre libras, algum site específico que ajude a gente ficar informado sobre Libras com certeza, porque as vezes tem pessoas aqui e a gente nunca pode abrir nenhuma página de nada...” (E6).



Fonte: Própria.

4.3.5 Resumo da Análise da Perspectiva dos Funcionários

1. A demanda de usuários surdos que procuram o atendimento do balcão de Informações é pequena, mas existe;
2. A principal estratégia utilizada pelos funcionários para comunicarem-se com os surdos é a escrita;
3. As principais perguntas dos passageiros no balcão de informações são sobre situação de voos e locais dentro do aeroporto como a ANVISA e os bancos.
4. O treinamento dado aos funcionários pela empresa é muito básico e não há oportunidade de prática, ou programa de treinamento contínuo;
5. Funcionários demonstram interesse e acham importante o conhecimento da Libras na sua atividade;
6. Todos apoiam o uso de tecnologias para auxiliar na comunicação.

4.4 USUÁRIOS

Os usuários selecionados para o questionário e para o grupo focal pertencem ao meio acadêmico, muitos são alunos e professores da UFSC e do IFSC-Palhoça. Esta amostra foi escolhida, pois a grande maioria já utilizou os serviços do aeroporto e também possuem níveis de escolarização mais elevados: Superior Incompleto, Superior Completo, Especialização, Mestrado ou Doutorado. Ao aplicar os questionários foi possível perceber uma expressiva diferença entre os alunos do Ensino Médio Integrado, daqueles que já possuíam graduações superiores. A facilidade tanto no entendimento da língua de sinais, quanto do português foi percebida através do tempo do preenchimento do questionário, e do número e do teor das dúvidas. Os alunos do ensino Médio Integrado levaram cerca de uma hora e meia para responder as questões, enquanto os alunos da especialização levaram aproximadamente meia hora.

A fase de coleta de dados por meio de questionários foi realizada essencialmente *online*, apenas a aplicação no IFSC-Palhoça foi feita pessoalmente com os alunos maiores de 18 anos. Primeiramente os questionários foram enviados para inúmeros alunos e professores da UFSC e para um grupo religioso como havia sido previamente combinado, todavia, no período de um mês houve apenas um retorno. Então a pesquisadora reenviou os questionários (repetindo esse procedimento várias vezes) até que foram recebidos seis retornos.

Já a aplicação dos questionários no IFSC-Palhoça foi realizada pessoalmente. Para aplicar o questionário e manter a padronização do instrumento, foi utilizado o laboratório de informática. A experiência na Instituição foi excelente, pois o retorno foi instantâneo, além de contar com o auxílio de interpretes de Libras que estavam presentes em algumas turmas. No questionário, também tinham duas questões abertas que poderiam ser respondidas em Libras e alguns alunos gravaram seus depoimentos, permitindo a expressão de suas opiniões em sua primeira língua - Libras (todos os participantes que tiveram seus depoimentos gravados assinaram o TCLE).



No total, foram obtidos 13 retornos, seis de alunos e professores da UFSC e sete de alunos do IFSC-Palhoça. As respostas fechadas foram tratadas estatisticamente e as abertas e semiabertas foram tratadas por análise de conteúdo (por categoria). Os resultados foram descritos ao longo desta seção. Esta foi organizada, em: perfil dos participantes: questionário; perfil dos participantes: grupo focal; e problemas e

soluções levantados (as informações podem ser encontradas na íntegra no Apêndice B).

4.4.1 Perfil dos participantes: questionários

Quanto ao sexo, houve uma distribuição relativamente equivalente entre homens e mulheres, dos 13 participantes, cinco são mulheres e oito são homens (a letra Q seguida de um número foi utilizada para identificar o participante) (Tabela 5).




Tabela 5 – Questionário Usuários: sexo

	5	Q1 Q4 Q8 Q10 Q11		8	Q2, Q3 Q5, Q6 Q7, Q9 Q12, Q13
---	---	------------------------------	---	---	--

Fonte: Própria.

Quanto à idade, a maioria dos participantes tem entre 25 e 35 anos, sendo que todos os participantes de 18 a 24 anos são estudantes do ensino médio integrado do IFSC-Palhoça (Tabela 6).



Tabela 6 – Questionário Usuários: idade

18 a 24 anos	25 a 35 anos	36 a 60 anos
		
Q7 Q9 Q13	Q2, Q3 Q4, Q5 Q6, Q8 Q10, Q11 Q13	Q1
3 pessoas	9 pessoas	1 pessoa

Fonte: Própria.

É importante conhecer a idade com a qual o participante ficou surdo, pois se ocorreu depois de adquirir a linguagem verbal ele pode possuir mais facilidade em compreender a língua portuguesa influenciando diretamente no conteúdo das respostas. Nesta pesquisa praticamente todos os participantes nasceram surdos, apenas um participante (Q1) perdeu a audição na infância (Tabela 7).

Tabela 7 – Questionário Usuários: com que idade ficou surdo

	13	Q2, Q3 Q4, Q5, Q6, Q7, Q8, Q9 Q10, Q11 Q12, Q13		1	Q1
Nasceu surdo			Até 12 anos		

Fonte: Própria.

4.4.2 Perfil dos participantes: grupo focal

Já o grupo focal foi composto por dois professores (surdos) e um aluno do curso de graduação em Letras-libras da UFSC - os dois professores são mestrandos na universidade. A organização do grupo focal foi feita por um dos professores que ficou responsável por convidar outros surdos, mas infelizmente nem todos puderam comparecer no dia marcado. O aproveitamento do grupo focal foi excelente, pois os participantes haviam vivenciado muitas experiências em diversos aeroportos do país e contribuíram grandemente com a pesquisa. Principalmente com ideias para soluções que sejam adequadas as necessidades do público surdo (pensando não só nos surdos que possuem conhecimento da língua portuguesa, mas também naqueles que se comunicam principalmente por meio da língua de sinais).

Esta técnica foi a que trouxe melhores resultados, pois os surdos puderam se expressar em sua própria língua. A desenvoltura dos surdos em discussões com temas direcionados é excelente, eles são muito participativos e os temas podem ser bem explorados. As discussões trouxeram resultados ricos e detalhes importantes que não previstos anteriormente.

4.4.3 Perspectiva dos surdos quanto à acessibilidade no aeroporto: problemas levantados

Tanto os questionários como o grupo focal tiveram como objetivo conhecer o ponto de vista do usuário quanto à qualidade dos serviços de atendimento do balcão da Infraero e das Cias aéreas para o público surdo, bem como de todo o percurso no qual o passageiro percorre para viajar – da compra da passagem até o desembarque. As respostas foram organizadas de acordo com o tema e serão apresentadas a seguir em formato de tabelas ou depoimentos (os participantes dos questionários

foram identificados por Q1, Q2, Q2...; e os participantes do grupo focal por G1, G2...).

A primeira questão do questionário visou conhecer quantos participantes já utilizaram o balcão de informações da Infraero no Aeroporto de SC e nos demais aeroportos, bem como o que eles acharam do atendimento. Dos 13 participantes 6 disseram já ter utilizado este serviço no aeroporto pesquisado (SC), da mesma forma que 8 dos 13 participantes afirmaram ter utilizado o balcão de informações de outros aeroportos brasileiros. Apenas dois afirmaram nunca ter utilizado este serviço. No grupo focal, nenhum dos três participantes utilizou este serviço, a maioria desconhecia sua função. De maneira geral, as respostas quanto à qualidade do serviço transitaram entre “normal, mas precisa ser melhorado” e “ruim, ocorreram problemas de comunicação” (Tabela 8).

Tabela 8 - Questionário Usuários: qualidade serviço balcão de informações

Respostas	Balcão de Informações Infraero Aeroporto Pesquisado	Balcão de Informações Infraero Outro Aeroporto	Não Utilizou o Serviço
Foi bem atendido e o funcionário utilizou Libras.	Q1	-	-
Foi bom, conseguiram se comunicar por escrita, leitura labial ou outra forma.	Q9, Q10	Q10 (SP, RJ), Q11 (Salgado Filho, Afonso Pena)	-
Foi normal, foi possível se comunicar com o funcionário, mas poderia ser melhor.	Q3	Q1 (SP, DF, RJ), Q3 (*Aeroporto Galeão), Q4 (SP, Brasília)	-
Foi ruim, tiveram problemas de comunicação.	Q2, Q8	Q6 comunicação (Viracopos), Q7 (SP), Q12 (São Paulo (GRU) e Porto Alegre).	-
Não precisou pedir informação.	-	-	Q5, Q13
TOTAL	6	8	2

Fonte: Própria.

Já quanto à qualidade do atendimento das Cias aéreas do aeroporto de SC e dos demais aeroportos, a maioria dos participantes que responderam ao questionário, disseram estar satisfeitos - como pode ser verificado na tabela 9.

Tabela 9 - Questionário Usuários: qualidade atendimento Cias Aéreas

Respostas	Cias Aeras Aeroporto Pesquisado	Total	Cias Aeras Outros Aeroportos	Total
Muito Satisfeito	Q7, Q9, Q13	3	Q9, Q13	2
Satisfeito	Q1, Q3, Q5, Q8, Q10, Q12	6	Q1, Q3, Q5, Q7, Q8, Q10, Q11, Q12	8
Nem satisfeito nem insatisfeito	Q2, Q4, Q6	3	Q2, Q4, Q6	3

Fonte: Própria.

Na maior parte dos casos, os surdos que frequentam os aeroportos já receberam instruções de seus pais ou amigos a respeito dos procedimentos, locais e o que for necessário para viajarem sem que precisem da ajuda de outras pessoas. Os problemas começam quando surgem situações que fogem a normalidade, como um problema com a compra da passagem, ou informações não fornecida com antecedência, atraso ou cancelamento de voo, mudança de portão, bagagem extraviada, etc. (Figura 22).

Figura 22 - Pesquisa com Usuários: situações anormais

"Em lugares que a gente acaba indo de forma rotineira, por exemplo, aeroporto, fazer check-in, coisas que acabam se tornando parte da nossa rotina, aí a gente acaba... costuma ir tranquilamente, mas quando a gente tem qualquer problema, aí a gente tem que ir ao balcão, por exemplo, aí começa os problemas, eles fazem algum tipo de questionamento, eles perguntam se você tá levando alguma coisa... percebível, ou alguma coisa nesse sentido, em geral a pessoa tenta gesticular e aí a gente consegue entender [...]" (G2) (tradução-intérprete)



Ao perguntar quais as situações dentro do aeroporto que os surdos encontram mais dificuldades, a maioria dos participantes (questionário e grupo focal) afirmou ser quando acontecem as trocãs de portão e as mudanças repentinas de voo (atraso, cancelamento, etc.). Pois as informações são anunciadas sonoramente, ou não são informadas nos monitores impedindo que os surdos percebam essas alterações (figura 23). Essas situações levam os usuários a precisarem de informações específicas, o que eles devem fazer, para onde devem ir; às vezes essas informações são muito difíceis de serem transmitidas pela escrita (dependendo do conhecimento do usuário em português), ou os funcionários não sabem como se comunicar nestas situações, raramente alguém conhece Libras ou possui competências para contornar essas situações.

Figura 23 - Pesquisa com Usuários: mudanças de portão, atrasos e cancelamentos de voo

“para mim o pior é a mudança do portão de embarque, [...], assim... em geral as mudanças em São Paulo, o aeroporto é muito grande e acontece muitas vezes da gente ficar esperando aí chega próximo do horário e alguém as vezes vem me avisar e aí eu tenho que sair correndo... eles tem que comunicar a pessoa no outro portão, geralmente é complicado” (G2). (tradução-intérprete)

“A mudança de portão também, atrasos e cancelamentos...Ah! O Problema sobre atrasos e cancelamentos é a necessidade de informação, por exemplo, o voo foi mudado para amanhã, então como eu vou fazer, eu vou ficar aqui, eu vou pegar ônibus, aonde que eu pego? Eu vou ter que pagar, eles vão pagar? Este tipo de informação a gente nunca tem, aí a gente tem que as vezes procurar alguém da empresa, as vezes pelo horário o balcão não está funcionando mais, você não sabe como resolver isso. Então a gente tenta resolver a...então...Muitas vezes isso já aconteceu comigo, da gente tentar resolver e não conseguir. Aí tem que ir para hotel e...” (G1). (tradução-intérprete)



Fonte: Própria.

É possível perceber a falta de conhecimento por parte das companhias aéreas e funcionários do aeroporto sobre a comunicação com os surdos e como ela deve ser feita. Desde a transmissão de informações que ainda é feita por via sonora, até procedimentos que seriam simples de serem explicados aos ouvintes (o que fazer quando sua bagagem é extraviada - figura 24 - até o tratamento “especial” como se surdos fossem cegos - figura 25).

Figura 24- Pesquisa com Usuários: falta de conhecimento funcionários

“Qualquer coisa preciso de saber informações e procurar funcionários do aeroporto não sabem Libras. Fico meio difícil por falta de comunicação melhor” (Q6)

“[...]a gente estava ali sentado aguardando o avião, a gente informa quando vai comprar a passagem que é surdo e eles chamaram o Fulano via sonora, eles chamaram ‘Fulano, Fulano, Fulano’ e a gente percebeu que estavam procurando alguém e depois descobrimos que estavam chamando ele porque a gente tem preferência no atendimento, então tínhamos que ir primeiro. Era a TAM. Descobrimos porque o Fulano tem um resqúcio auditivo” (G1). (tradução-intérprete)

Ah! Também a perda de bagagem é coisa muito ruim porque quando a gente perde a bagagem a gente (...) vai precisar conversar com alguém para saber da sua mala e aí você vai ter o maior problema, porque aí você vai precisar (...)informar dados, você não tem os passos para isso, você não tem a informação dos passos a seguir, por exemplo, o escrito como fazer, geralmente a gente fica esperando o atendente ali e ele sai e ele não sabe te dizer se ele vai voltar, se você fica esperando, que que vai fazer, então é o tipo de instrução que já deveria ter escrito ou alguma coisa pronta já para dar essas informações, porque se não a gente fica ali, o atendente sai fala ‘fica aí que a gente vai ligar para resolver’ e a gente fica ali esperando sem saber o que está sendo resolvido” (G1)



Fonte: Própria.

Figura 25- Pesquisa com Usuários: atendimento especial

“Que eu viajei para vários estados, saí de um voo daqui fez escalas em vários lugares, fui utilizando sem nenhuma diferença...e eu tinha informado quando eu fiz a compra que eu era surdo. Aí no retorno, quando eu cheguei aqui, quando eu desembarquei, eles se deram conta que eu era surdo e vieram oferecer um guia para me levar... para me ajudar a pegar a mala...aí eu falei ‘Não precisa, eu moro aqui, eu não preciso conhecer o aeroporto’ ainda mais que é muito pequeno, você sai ali já tem a mala e você só sai...não precisa de orientação. Aí o guia ia me levando para a aera de desembarque (risos) ...tentando tratar bem, eu acho, fazer um diferencial (foi funcionário da cia aérea)” (G2). (tradução-intérprete)

“O certo seria ter uma pessoa que soubesse língua de sinais, em geral o que as empresas colocam é alguém para guiar um surdo, então eles colocam um guia. Então quando você informa que é surdo a empresa chama alguém para te levar na mão até a saída, até a sua mala ou no caso da entrada até o avião, mas é um guia que você sabe o que tá acontecendo, o ideal seria alguém que soubesse Libras” (G3).



Fonte: Própria.

Outro problema recorrente, diz respeito às informações transmitidas dentro do avião, pois as instruções são repassadas oralmente pelos comissários. As informações geralmente dizem respeito à segurança (como situações de turbulência e as instrução iniciais ao passageiro), alimentação, localização (qual cidade o avião irá pousar), etc.. Alguns relatos de situações vivenciadas pelos participantes podem ser visualizados na figura 26.

Figura 26- Pesquisa com Usuários: problemas de comunicação dentro do avião

"[...] dentro do avião, sempre tem aeromoça fala pelo microfone, uns 15 min falando, e uma vez perguntei o que falou.. Aeromoça: falei a hora da saída e chegada.. Só isso? 15 minutos falou isso? Por favor, também quero saber detalhes .. Poderia ter legenda pela TV.. E algumas empresa tem TV, só que áudio em português e legenda em inglês, prioridade deveria legenda em português por comunidade surda[...]" (Q4).

"Comigo aconteceu a primeira vez que eu passei por uma turbulência, eu não sabia se era normal, se era algum problema, se caía a máscara, se eu tinha que colocar alguma coisa, eu não sabia, eu percebia que as pessoas tinham sido comunicadas de alguma coisa, mas eu não" (G1). " (tradução-intérprete)

"[...] uma vez eu perdi um voo. Eu desci num lugar que eu achava ser Brasília, mas era outro lugar! Esperei pegar a minha mala na esteira das malas, mas não veio! Estranhei... perguntei para a pessoa responsável ali: 'Onde está a minha mala?' A pessoa pediu para ver meu bilhete e me disse: 'Não, aqui não é Brasília'- seu destino é outro lugar'. 'Me senti uma palhaça!'" (Q8). (tradução-intérprete)



Fonte: Própria.

4.4.4 Perspectiva dos surdos quanto à acessibilidade no aeroporto: soluções

As duas últimas questões do questionário e alguns temas debatidos no grupo focal, diziam respeito a soluções para os problemas apontados pelos surdos no aeroporto e como as tecnologias poderiam auxiliar na solução destes problemas. As perguntas foram abertas para que os surdos pudessem expressar suas opiniões sobre que recursos ou que procedimentos poderiam ser adotados. Alguns surdos gravaram vídeos e suas respostas foram traduzidas por um intérprete, outros escreveram em português e as respostas foram apresentadas sem alterações ortográficas - para que o leitor possa compreender um pouco da relação do surdo com a língua portuguesa.

As soluções indicadas pelos participantes giram em torno dos principais problemas levantados que foram relacionados anteriormente, principalmente quanto à importância de que seja feita a tradução para a língua de sinais (preferencialmente por um intérprete) de todas as informações que hoje são transmitidas oralmente (chamadas de passageiros, voos, instruções de segurança, etc.), ou por painéis em linguagem escrita que nem sempre contém as informações corretas. Com a mesma importância, salientou-se que o atendimento nos balcões (guichês) fosse feito em Libras, seja por meio de central ou contratação de intérpretes, ou pelo treinamento dos funcionários. As principais soluções foram categorizadas e apresentadas em formato de tabela juntamente com o depoimento dos participantes (Quadro 8)

Quadro 8 – Soluções para problemas de Acessibilidade em Aeroportos

Onde?	Sugestões de Melhorias
<p>Avisos para troca de portão de embarque e outras informações de voo em Tela traduzidas para Libras</p>	<p><i>“Estou satisfeita do jeito que está, mas que PORFAVOR qdo mudarem local de embarque (ultima hora) NÃO esqueçam de escrever para aparecer no Monitor. Já perdi avião por causa disto em SP” (Q1).</i></p> <p><i>“Insatisfeita é na espera do embarque, tem às vezes muda de portão.. Já que não ouve..sempre tem que ficar perto balcão da porta.. Mas na hora de avisar Gostaria de ter a placa avisar que foi mudado pro outro portão, colocar número do portão obrigatoriamente, se não, sempre tem que ir no balcão perguntar onde é portão” (Q4).</i></p> <p><i>“Sim.. uma TV onde aparece o nome dos portões embarques colocasse uma intérprete quando acontece a troca de portões. Por exemplo a aeromoca foi falar no microfone a troca de portões e muda todas tvs automaticamente” (Q5)</i></p> <p><i>“Eu acho também que a tecnologia pode auxiliar bastante na acessibilidade, por exemplo, o surdo está ali aguardando, uma mudança de voo, uma mudança de embarque, uma mudança de portão isso poderia estar avisado ali, às vezes tem o aviso, mas às vezes eles avisam isso sonoramente e não atualizam isso na informação visual”. (G1) (tradução feita por intérprete)</i></p> <p><i>“Na minha opinião, é preciso colocar as informações corretas nos monitores ou empregar o uso da Libras para que a situação melhore” (Q7). (tradução feita por intérprete)</i></p>

Onde?	Sugestões de Melhorias
	<p><i>“Eu tenho vontade que tivesse ao lado do monitor (no aeroporto) uma tela com informação em Libras” (Q12). (tradução feita por intérprete)</i></p> <p><i>Em vários lugares do Brasil há mais abertura. Em São Paulo, há intérpretes na TV (dúvida tradução?), também no Rio. Mas aqui, só temos monitores com letreiros e linhas de informação difíceis de acompanhar, é uma luta para os surdos. Teríamos que saber a hora certa dos voos e das chegadas. São Paulo tem essas telas que nos avisam, que nos dão condições de saber como pegar o voo. É importante ter o intérprete para mostrar visualmente as informações e as mudanças nos voos. Como não ouvimos, precisamos sempre estar perguntando e dependendo dos outros. Mas isso é desnecessário, pois temos leis que nos dão direito de ter telas que informam claramente o que fazer, para onde ir” (tradução feita por intérprete) (Q13).</i></p>
Funcionários devem aprender Libras	<p><i>“Eu acho que sim é importante alguma tecnologia para ajudar os surdos, ajudar sim mas principalmente os funcionários aprendem mais Língua de sinais para comunicar bem” (Q6).</i></p>
Intérpretes nos Balcões de atendimento	<p><i>“Então, nos aeroportos precisa ter intérprete para haver comunicação. A grande dificuldade que temos na comunicação deve-se ao fato de português escrito ser nossa segunda língua – por isso há muita barreira e dificuldade. Inserir um intérprete é de suma importância, também é lei – isso permitiria irmos para qualquer lugar livremente” (Q13).</i></p>
Avisos, Informações e Atendimento em Libras nos balcões de atendimento e dentro do avião	<p><i>“Sim. Todos os sons de qualquer lugar existente no aeroporto e no avião transformam para legenda e/ou interprete de Libras” (Q2).</i></p> <p><i>“Em vários locais, no balcão, por exemplo, poderiam usar Libras por meio de um tradutor digital em telinha, ou ter um intérprete para comunicar na hora da compra do bilhete ou a respeito dos voos. Eu sei ler e escrever, mas imagine o prejuízo para um surdo analfabeto? Como vai se comunicar? Teria que ter um intérprete que trabalhe no aeroporto garantindo que seja um lugar bom e seguro” (Q7). (tradução feita por intérprete)</i></p> <p><i>“Eu gostaria/quero MUITO, todos temos muito interesse em que os aeroportos tenham tecnologia assim: um</i></p>

Onde?	Sugestões de Melhorias
	<p><i>monitor do lado do balconista para que as perguntas e respostas fossem traduzidas simultaneamente da Libras para português e vice-versa” (Q8). (tradução feita por intérprete)</i></p> <p><i>“Eu acho que a tecnologia poderia melhorar, a gente já tem algumas coisas tecnológicas, como as telas, elas já existem dentro do ônibus e do avião e poderia utilizar essas telas pra dar algumas informações [...]No exemplo da turbulência, por exemplo, a tela que já tem no avião que da os avisos iniciais, poderia avisar sobre aquelas coisas que são rotineiras, por exemplo, turbulência, a necessidade de sentar ou um atraso na rota, essas coisas poderiam estar ali já gravadas em libras para dar avisos” (G2). (tradução feita por intérprete)</i></p> <p><i>“Também poderia, já deveria ter essa central de intérpretes...os balcões de informação já deveriam ter essa tela com a possibilidade de acessar essa central, mas que tivesse esse serviço em todos os balcões para o atendimento. Se você não tem um surdo essa tela fica desligada, quando tem um surdo essa tela seria acionada... com uma espécie de legenda, em língua de sinais, aí o atendente iria acompanhando a tradução por essa tela. Isso</i></p> <p><i>deveria estar em todos os guichês...Além do mais existe um lado social da acessibilidade, que é as outras pessoas verem... isso também abre a cabeça das pessoas, mostra a necessidade de acessibilidade” (G1) (tradução feita por intérprete)</i></p> <p><i>“Então, sim, eu gostaria que tivesse a ajuda de tecnologia melhor. Por exemplo, poderia ter telas (monitores) da VIÁVEL (Viable Brasil), para tradução simultânea em Libras, ou poderia estabelecer cursos de Libras para os funcionários dos aeroportos” (Q10). (tradução feita por intérprete)</i></p>
Informações em Libras	<p><i>“Bom Seria muito bom para informação que importante tipos como chegar na horas no aeroporto para saber as regras para não te perder, por mim por a causa que estou deficiência e Morderada 50% que se consegue média comunicação” (Q11)</i></p>

Fonte: Própria.

4.4.5 Resumo da Análise da Perspectiva dos Usuários Surdos

1. Informações de troca de portão e mudanças nos painéis de voo em português escrito ou falado, às vezes com informações erradas ou inexistentes.
2. Balcões de atendimento com funcionários que não sabem Libras e sem treinamento (conhecimento) para atender aos surdos;
3. Informações fornecidas dentro dos aviões apenas por via sonora;
4. Informações de procedimentos básicos inexistentes em Libras.

4.5 LEVANTAMENTO DE DADOS NAS COMPANHIAS AÉREAS

Por meio da ferramenta de Análise de conteúdo as falas dos participantes foram analisadas a fim de identificar padrões nas respostas que foram posteriormente transformados em categorias. As categorias identificadas nas entrevistas foram quanto aos:

- **Fatores relacionados ao treinamento:** neste grupo estão listados os tipos de treinamento levantados pelas entrevistas. Que podem ser: treinamento básico específico para surdo oferecido pela companhia aérea (Libras básico); treinamento modelo prioridades (para todos os tipos de deficiência) e; treinamento realizado por interesse pessoal.
- **Fatores relacionados à comunicação:** aqui são pontuadas as possíveis formas de comunicação que o atendente recorre ao tentar se comunicar com a pessoa surda. Sendo elas: escrita em português (trocando papéis); escrita utilizando o computador; comunicação em Libras e; apontando, gesticulando ou monitorando.
- **Fatores relacionados ao interesse em aprender Libras:** aqui procurou-se perceber se o funcionário apresentava interesse em aprender Libras para melhor atender a pessoa surda, esta categoria foi dividida em duas subcategorias: a primeira refere-se a demonstração do interesse do atendente, de forma verbal e atitudinal, em fazer um curso de Libras e, na segunda subcategoria, o atendente coloca uma condicionante a essa vontade, como por exemplo, o tempo.

Com as categorias formadas foi feita uma tabela que apresenta a frequência de respostas para cada categoria e subcategoria (os entrevistados estão representados como Entrevistado 1 —E1...); algumas respostas interessantes foram transcritas na última coluna, como

demonstra o exemplo simplificado na quadro 9 (O quadro na integra pode ser encontrada no Apêndice B).

Quadro 9- Exemplo de Análise Tipológica :tabela de categorias

Problemática	Subcategorias	Frequência	Principais declarações dos entrevistados
Fatores relacionados ao treinamento	Treinamento básico específico para surdo oferecido pela companhia	E3;E5;E9; E13	<i>"Eu fiz o básico do básico, mas eu não lembro mais nada... bem pouquinho... Foi na escola de aviação que tinham algumas turmas aí eles davam ..fazia a parte do.. currículo"; "A gente faz um curso pela empresa é um curso bem básico, assim. A gente aprende "bom dia, boa tarde, o básico, né".</i>
	Treinamento modelo prioridades (para todos os tipos de deficiência)	E11, E15, E16.	<i>"Nós temos um treinamento de prioridades da... Florianópolis, né? Que abrange necessidades especiais como cadeirantes, deficiências auditivas e visuais, mas nenhum curso prolongado de LIBRAS, né? .. ou.. de interpretação ou coisa parecida".</i>
	Treinamento realizado por interesse pessoal	E13.	<i>"Eu fiz um curso de LIBRAS básico em 2010 na Associação dos Surdos de Florianópolis porque eu tava fazendo o curso de comissão de bordo e tive um curso básico de LIBRAS aí achei interessante para ter um diferencial no currículo e acabei me apaixonando, assim, gostando e sempre que eu posso eu falo pra todo mundo fazer porque eu acho que é realmente muito importante. E agora esse ano eu faço no PRONATEC o curso básico também de LIBRAS mas é pra relembrar, aprender alguma coisa nova e perder a vergonha de falar com alguém surdo".</i>

Fonte: Própria.

4.5.1 Resultados Por Categorias

4.5.1.1 Treinamento

O resultado da pesquisa revelou que 8 dos 15 funcionários não receberam nenhum tipo de treinamento, enquanto 7 receberam. Sendo que 3 participaram fizeram um curso chamado “prioridades”, que dão noções básicas de como atender os usuários com “deficiência”, não contemplando as singularidades dos surdos; os outros 4 receberam um curso básico de Libras no treinamento para comissário de bordo, onde aprenderam alguns cumprimentos “bom dia, obrigada, etc.”, a maioria disse já ter esquecido o que aprendeu, e dois funcionários se inspiraram e decidiram aprofundar-se na língua, um deles fez um curso na ASGF e agora está em nível intermediário. Algumas narrativas podem ser vistas na Figura 27.

Figura 27 - Cias aéreas: modalidades de treinamento

Curso Básico comissário de bordo: *“Eu fiz o básico do básico, mas eu não lembro mais nada... bem pouquinho... Foi na escola de aviação que tinham algumas turmas aí eles davam (...); “a gente faz um curso pela empresa é um curso bem básico, assim. A gente aprende “bom dia, boa tarde, o básico(...).”*

Atendimento de prioridades: respectivo a todas as deficiências: *“Nós temos um treinamento de prioridades da Florianópolis, né? Que abrange necessidades especiais como: cadeirantes, deficiências auditivas e visuais, mas nenhum curso prolongado de LIBRAS, né?(...)”.*

Curso feito por interesse pessoal: *“Eu fiz um curso de LIBRAS básico em 2010 na Associação dos Surdos de Florianópolis porque eu estava fazendo o curso de comissária na empresa e teve um curso básico de LIBRAS aí achei interessante para ter um diferencial no currículo e acabei me apaixonando, assim, gostando e sempre que eu posso eu falo pra todo mundo fazer porque eu acho que é realmente muito importante (...).”*



Fonte: Própria.

4.5.1.2 Comunicação

Considerando que o treinamento foi praticamente inexistente, ou insuficiente, foi perguntado aos funcionários quais recursos eles usavam para fazer o atendimento. A grande maioria (11 entrevistados) disse utilizar à escrita simples em papel, ou pelo computador; outros dois funcionários ainda relataram pedir auxílio para um colega que fala Libras, e outros três afirmaram tentar gesticular. Os funcionários demonstraram descontentamento e constrangimento por não ter condições de atender com qualidade a pessoa surda; alguns depoimentos, que podem ser encontrados na figura 28, ilustram as estratégias utilizadas na comunicação e os sentimentos dos funcionários em relação a essa situação.

Figura 28 - Cias aéreas: estratégias de comunicação

Comunicação pela escrita: *“Por conta da falta do conhecimento a gente escreveu, eu escrevi ele escreveu, mas deu certo... poderia ter sido mais dinâmico, mas como ninguém sabia nada a gente escrevia”;*

“É tudo escrito quando eles vem, igual a ultima vez que eu atendi... era um grupo de surdos aí a menina que vinha falar comigo ela não... a gente não entendia direito o que ela falava, e ela queria falar.. e eu fiquei chateada de falar pra ela ‘aí escreve’ porque parece que eu não queria atender, só que eu não conseguia atender .. aí o outro menino que também era surdo e mudo que falou assim pra ela escrever, daí eu passei um papel e ela escrevia. Porque tem alguns que querem falar, mas a gente não consegue entender, porque eles falam muito... (gesticulou)... e eles não conseguem entender o que a gente fala”.



Fonte: Própria.

Outros depoimentos continham expressões, como: “eu não sabia falar”; “foi bem complicado”; “foi bem difícil”, ao referir-se ao momento da comunicação retratando a dificuldade dos atendentes.

4.5.1.3 Motivação pessoal em aprender Libras

Também foi questionado se eles gostariam de aprender Libras se fosse oferecido um curso com mais carga horária - 9 dos 15 entrevistados responderam que gostariam. Os outros 5 também disseram que fariam, mas colocaram a condicionante “tempo”, como algo que os impediria de fazer o curso, uma vez que a totalidade deles trabalham em turnos noturnos e alguns deles também estudam, deste modo, incluir uma nova atividade poderia comprometer suas rotinas (figura 29).

Figura 29 - Cias aéreas: motivação pessoal em aprender Libras

Quanto a vontade de fazer o curso de Libras: *“Se tivesse a opção, com certeza. Porque na verdade até pra deixar eles mais a vontade, né?”; “Gostaria, seria ótimo. No aeroporto a gente tem muito desses passageiros e para atender a pessoa surda a gente tem muita dificuldade e acaba constringendo o passageiro e acaba constringendo a gente também por trabalhar nesse local e não conseguir atender”*

Respostas com a condicionante “tempo”: *“Se eu tivesse tempo disponível eu faria”; “Depende do meu tempo, se tivesse tempo eu realmente gostaria de fazer”.*



Fonte: Própria.

4.5.2 Resumo Dos Resultados do Levantamento com os Funcionários das Cias Aéreas

1. Praticamente não existe treinamento para os atendentes das companhias aeras com exceção daqueles que receberem ou um treinamento para atender “prioridades” (pessoas com deficiência), ou o treinamento de comissário de bordo no qual eles aprendem alguns cumprimentos básicos.
2. A maior parte da comunicação é escrita trocando papeis ou no computador;
3. Os funcionários sentem-se em uma posição de constrangimento por não poder fornecer um bom atendimento;
4. Muitos têm vontade de aprender Libras, mas grande parte deles só faria se tivesse tempo e não compromettesse sua rotina.




4.6 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO DE RESULTADOS

A fase de coleta de dados teve como propósito buscar respostas para os objetivos propostos nesta pesquisa, em especial, este capítulo trouxe respostas aos objetivos específicos 1, 2 e 3:

1. Verificar como o Aeroporto tem implementado as Leis de Acessibilidade voltadas para os surdos no contexto de atendimento público;
2. Verificar quais medidas de acessibilidade foram tomadas pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero) e pelas Companhias Aéreas para atender aos surdos e se elas foram suficientes e eficientes;
3. Verificar como se posicionam os três interlocutores (coordenador, funcionários e usuários da Infraero e Companhias Aéreas) envolvidos no processo de atendimento ao público surdo quanto à forma como este serviço está sendo prestado e como ele poderia ser aperfeiçoado.

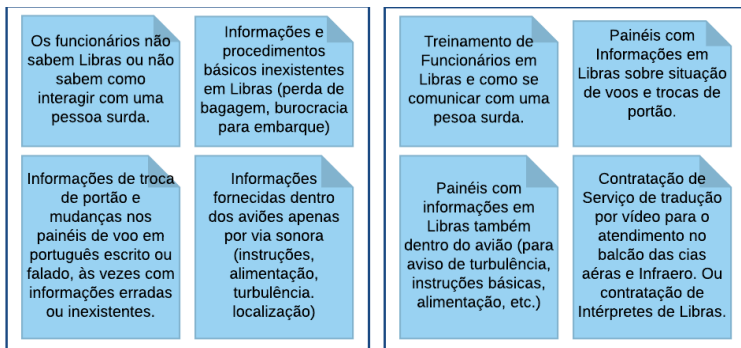
Verificou-se que a Infraero tem cumprido a legislação quanto à acessibilidade aos surdos, todavia, as informações levantadas com os três interlocutores (coordenador, funcionários e usuários) apontaram que a forma como ela tem sido exigida e aplicada, não dá condições aos surdos de usufruírem do serviço com autonomia e qualidade. No caso das companhias aéreas, na qual a pesquisa foi feita com alguns funcionários e com os usuários, além da maioria dos funcionários não receberem treinamento específico para atender pessoas surdas, existem casos onde a segurança dos surdos também pode ser comprometida (surdos que entraram em aviões errados e vão parar em outro local porque o portão de embarque trocou e eles não foram avisados, ou dentro do avião quando não há tradução para Libras sobre os procedimentos de segurança, entre outros). A fim de sintetizar as informações levantadas neste capítulo, foi elaborada uma figura contendo os problemas apontados por cada interlocutor e também as soluções por eles sugeridas (Figura 30).

Figura 30 – Posicionamento dos Interlocutores do Serviço Quanto a Acessibilidade aos Surdos

POSICIONAMENTO DOS INTERLOCUTORES DO SERVIÇO QUANTO A ACESSIBILIDADE AOS SURDOS		
INTERLOCUTORES	PROBLEMAS OBSERVADOS	SUGESTÕES DE MELHORIAS
 Coordenador	<p>Pouco tempo para aprendizado da língua: 40h não são suficientes para aprender o básico de uma língua.</p> <p>Falta de infraestrutura: pouco recurso financeiro para treinamentos, poucos cursos disponíveis no mercado.</p> <p>O treinamento contínuo seria uma solução mas os funcionários ben senore permanecem no trabalho e não há recursos.</p> <p>Pouca prática da língua: baixa demanda de surdos no balcão de informações.</p>	<p>Maior investimento em Infraestrutura (verba para treinamentos, mais cursos de Libras)</p> <p>A Infraero está instalando painéis que alertam sobre a saúde e chegada de voos com tradução simultânea para Libras.</p> <p>Recursos Tecnológicos que auxiliem a comunicação são bem vindos, pois podem ser aplicados em larga escala.</p>
 Funcionários Infraero	<p>Treinamento rápido e muito básico.</p> <p>Há pouca prática da língua, pois não há atendimento constante de surdos no balcão de informações.</p> <p>Os funcionários não têm treinamento quanto a cultura surda.</p> <p>Não é permitido o acesso a páginas da web ou recursos que auxiliam a comunicação com os surdos (ex.: tradutores automáticos)</p>	<p>Inserção de Recursos Tecnológicos e Acesso a Informações na Web.</p> <p>Treinamento mais completo (com mais horas) e contínuo em Libras.</p>
 Funcionários Cias Aéreas	<p>Treinamento inexistente ou não especializado (feito para atender a todas as deficiências - surdos são guiados como os cegos - não há uso da Libras.</p> <p>Os funcionários sentem-se constrangidos por não conseguirem realizar o atendimento em Libras.</p> <p>Quando há treinamento, apenas é ensinado o básico, como "bom dia, boa tarde e boa noite".</p>	<p>Capacitação em Libras para os funcionários. Cursos mais completos e de maior duração.</p>



Usuários



Fonte: Própria.

5. DISCUSSÕES E RECOMENDAÇÕES

As discussões e recomendações estão organizadas em dois contextos diferentes, um diz que respeito à análise realizada no serviço de atendimento ao público da Infraero, e o outro traz uma perspectiva global da acessibilidade no contexto aeroportuário.

5.1 CONTEXTO INFRAERO

A atividade de atendimento ao público é uma atividade complexa e:

[...] uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades [...] Assim o serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físicoambientais/instrumentais (Ferreira 2000, p.4-5).

De acordo com Ferreira (2000), o trabalho desenvolvido pelos trabalhadores em situações de atendimento constitui uma atividade de mediação entre as finalidades da organização e os objetivos dos usuários, sendo fonte de conflitos em múltiplas dimensões. Essa mediação se traduz na dinâmica do serviço de atendimento, impactando: a) na satisfação do usuário; b) na eficiência e bem-estar dos atendentes; c) na eficácia e qualidade do próprio serviço.

A visibilidade dos possíveis desequilíbrios e das incompatibilidades existentes entre as lógicas dos atores envolvidos no serviço é percebida sob a forma de indicadores críticos – como: tempo de espera, reclamações/insatisfação dos usuários, erros, entre outros (Ferreira & Freire, 2001). Em uma analogia com um *iceberg*, estes indicadores sinalizariam apenas a ponta dele. Seria aquilo que está visível e que demonstra que algo não está funcionando adequadamente para assegurar a satisfação do usuário, a eficiência e eficácia do serviço e o bem-estar do atendente. Já a parte submersa, seriam os problemas não visíveis, aqueles encontrados a partir do desequilíbrio entre as três lógicas dos atores envolvidos no serviço (Ferreira & Freire, 2001).

O objetivo desta análise não está centrada em apenas relacionar os problemas de acessibilidade que podem ser percebidos por meio de indicadores críticos (insatisfação dos usuários, usuários evitando que não conseguem utilizar o serviço, serviço ineficiente) e apresentá-los a Instituição para que sejam corrigidos. Mas conhecer os mecanismos que sustentam esses problemas (que estão submersos) para que assim seja possível desenvolver soluções plausíveis e que levem em consideração a perspectiva dos três atores envolvidos na atividade de atendimento.

A análise das atividades de serviço realizada por meio da análise do trabalho, permitiu conhecer o contexto no qual está inserida a instituição, como ela trabalha a acessibilidade – as exigências legais, quais os recursos fornecidos aos funcionários para que essas exigências sejam atendidas, como elas são de fato executadas (trabalho real), quais estratégias os funcionários utilizam para atingir os objetivos propostos pela instituição e esperados pelo consumidor. E, por fim, como os usuários veem o serviço, ele cumpre o esperado? O que precisa ser melhorado? Como fazê-lo?

O centro da AET é a análise da atividade do trabalhador, onde é realizada a observação em situação de trabalho, como cada trabalhador, com suas características singulares, se relaciona com os objetivos propostos, com a organização do trabalho e com os meios que ele dispõe para realizá-los (MONTMOLLIN, 1990; ABRAHAO, 1999).

Desta forma, ao observar e analisar a atividade dos funcionários, conhecer como o serviço é executado, as condições fornecidas pela instituição, o perfil de cada funcionário e quais as considerações dos trabalhadores a respeito deste tipo de atendimento, foi possível compreender as dinâmicas dessa atividade.

Constatou-se que o treinamento oferecido pela empresa não é suficiente para que os funcionários realizem o atendimento como exige a Lei (e como ele é prescrito) - em Libras. Os funcionários consideraram o treinamento muito básico e não tem acesso a informações, ou suporte *on-line* para consultarem caso precisem de auxílio na comunicação com uma pessoa surda no momento do atendimento. Desta maneira, eles acabam desenvolvendo seus próprios modos operatórios para que o objetivo seja cumprido, ou seja, eles utilizam à escrita quando o surdo sente-se mais confortável, ou fazem gestos apontando os destinos ou demonstrando no monitor os horários de voo, e, na pior situação, ele não consegue se comunicar. Alguns funcionários consideram que não existe problema em atender desta forma, outros sentem-se constrangidos

porque gostariam de fazer um bom atendimento e as vezes não conseguem e o cliente acaba saindo sem a informação.

No entanto, a maioria dos funcionários acredita que o conhecimento da língua de sinais é importante para sua atividade, mas ressaltam que a demanda é pequena e sem a prática da língua o pouco que aprenderam acaba se perdendo.

Com o objetivo de compreender por que os treinamentos são realizados desta forma e a posição da empresa sobre a acessibilidade aos surdos, foram realizadas entrevistas e reuniões com o coordenador do setor pesquisado (que também foi presidente da comissão de acessibilidade por nove anos). O coordenador baseia suas ações conforme as prescrições contidas na legislação e nas normas técnicas, buscando informações e auxílio técnico também em entidades ligadas aos surdos, como o IATEL e a ASGF. Logo, desde que o decreto N° 5.626 Art.25 de 22 de dezembro de 2005 foi promulgado, a empresa procurou atendê-lo por meio de cursos fornecidos, principalmente pelo IATEL, aos funcionários da Infraero e depois a partir de 2010, aos funcionários do balcão de informações. O próprio coordenador participou do curso e houve diversos eventos e treinamentos ao longo dos anos.

Sob o ponto de vista do coordenador esta determinação da Lei deveria ser acompanhada não apenas de fiscalização, mas principalmente de infraestrutura para que as empresas tivessem meios para capacitar seus funcionários. Em sua experiência, foi difícil até mesmo fechar orçamentos para cursos com instituições certificadas; e da mesma forma que os funcionários, o coordenador levantou a questão da ineficiência da capacitação de funcionários por meio de cursos de Libras, pois a demanda de surdos não é grande no dia a dia e um programa de capacitação contínua, além de ser custoso (e como instituição pública eles dependem da liberação de recurso do governo Federal), depende também daqueles que estão recebendo o curso: de sua motivação, de seu comprometimento com o aprendizado, da prática contínua e também do tempo de permanência do funcionário na empresa. Para o coordenador, é complicado fazer um investimento em longo prazo, pois nos cargos menos especializados, onde a contratação não ocorre via concurso não existe garantia, tanto para o trabalhador quanto para o empregador que este trabalhador permanecerá na empresa.

Do outro lado, estão os usuários, assegurados por seus direitos, mas que na prática não são atendidos como gostariam e deveriam ser atendidos. Em geral, eles também precisam utilizar estratégias

regulatórias para “adaptarem-se” ao serviço, já que não podem fazer uso de sua primeira língua. Desta forma, ao utilizar o aeroporto, eles se preparam com antecedência para evitar a necessidade de fazer perguntas e só o fazem em situações que fogem a normalidade. A maioria dos participantes que utilizou o balcão da Infraero no Aeroporto pesquisado afirmou que o serviço precisa ser melhorado, principalmente com a introdução de recursos tecnológicos ou humanos (intérpretes e Libras/ curso de treinamento em Libras) que contemplem o uso da Língua Brasileira de Sinais.

Tais constatações levantaram algumas questões que serão discutidas nos próximos tópicos a fim de compreender os problemas levantados (compreender os indicadores críticos) para que soluções viáveis possam ser propostas.

5.1.1 Questões Levantadas

1) Será o curso de Libras, de 40 horas, ofertado aos funcionários a melhor forma de garantir a acessibilidade aos surdos no atendimento presencial?

É incontestável o avanço que a regulamentação da lei, que exige as empresas que seus funcionários sejam capacitados em Libras, tem trazido para a difusão da língua de sinais no setor de serviços públicos. De acordo com Wilcox *et al* (2005), quanto mais pessoas tiverem contato com a língua de sinais e a cultura surda, maior será a compreensão da sociedade sobre as necessidades das pessoas surdas, e talvez exista uma conscientização maior a respeito da carga semântica inerente às classificações da surdez como deficiência (incapacidade). Mas, a fluência na língua de sinais, ou a capacidade de comunicação, não pode ser adquirida apenas em cursos de rápida duração, principalmente se eles não forem ministrados por professores surdos. A Libras é uma língua como qualquer outra língua, e exige não só a prática, mas, de acordo Costa (2006), é preciso conviver com a realidade dos surdos, entrar em contato com a comunidade surda e sua cultura para adquirir fluência.

A realidade dos treinamentos realizados com os funcionários da Infraero - principalmente os recentes que são on-line, sem contato algum com um professor surdo – e o contexto do serviço (baixa demanda de surdos) torna o aprendizado da língua inviável e a forma como ele é aplicado deve ser discutida.

Outro fator levantado pelo coordenador, foi a falta de Infraestrutura (tanto em recursos financeiros, como de capacitação). A dificuldade encontrada pelo coordenador em encontrar cursos de Libras voltados para o setor empresarial, pode ser explicada pela educação de ouvintes na língua de sinais ser relativamente. Silva (2012) explica que antes da Libras ser reconhecida como língua, os cursos ofertados a ouvintes eram ministrados a pequenos grupos pertencentes a igrejas, pela Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (FENEIS) e escolas para surdos de forma bastante precária e com escassez de materiais didático e metodologias de ensino. Também são recentes as discussões sobre como deve ser o ensino da língua de sinais como segunda língua e sobre as metodologias de ensino aplicadas a diferentes grupos e realidades culturais (LACERDA, *et al*, 2004). Portanto, como dispõe Wilcox *et al* (2005), é preciso que haja professores bem formados e preparados para o ensino da gramática e dos usos sociolinguísticos da Libras, bem como, é preciso constante vigilância e investimentos em pesquisas acadêmicas de apoio.

Isto posto, é importante considerar que apesar dos treinamentos não atingirem seus objetivos, eles precisam acontecer – precisam ser remodelados – pois é essencial que os funcionários entrem em contato com a língua e com a cultura surda para compreender as necessidades, as diferenças e as singularidades das pessoas surdas.

Dentro do que foi apresentado, Wilcox (2005, p.7) discorre sobre os caminhos da Lei de Libras, demonstrando claramente que é algo que está em processo de construção e estruturação.

Sem dúvida, essas claras intenções do poder público, ao adquirir a força da lei, vão mudar o ambiente em que se pensa sobre a língua de sinais no Brasil. No mínimo, vão alimentar e canalizar uma demanda por instrução em Libras que já vem aumentando sensivelmente nos últimos anos. Esse crescimento de demanda vai exacerbar as carências de formação, de certificação, de currículo, de material didático e de avaliação, que até agora vêm sendo tratadas em pequena escala ou de maneira informal. Isso vai ter que mudar.

Seguramente as declarações feitas por Wilcox em 2005, têm sido comprovadas, como é o exemplo do aeroporto, as demandas vão

crescendo e em com elas a necessidade de aperfeiçoar os aspectos que englobam a formação.

2) Falta de conscientização/ conhecimento sobre os surdos por parte das organizações e funcionários

A falta de conscientização e conhecimento dos funcionários sobre alguns aspectos que permeiam a realidade dos surdos foi algo evidenciado tanto nas pesquisas com os funcionários da Infraero, como com os funcionários das Cias Aéreas. Tal evidência se deu pela falta de conhecimento sobre as terminologias utilizadas, em especial ao empregar termos como “surdo-mudo” para referir-se ao surdo, e “mímica” ou até mesmo “braile” para referir-se a Libras. Os funcionários não as utilizam por mal, pois eles se mostram muito preocupados com esta questão, a maioria procura atender a todos da melhor forma possível. Tal fator se dá pela falta de treinamento adequado, e pela falta de contato com os surdos. Questões como estas, tão presentes e fundamentais para a comunidade surda precisam ser ensinadas também nos cursos e capacitações, e são de fato desconhecidas pela maioria das pessoas.

Discussões como essas também foram constatadas no estado da arte levantado nesta dissertação e podem ser encontradas nos estudos de Kadir (2013), Os Arulogun *et al* (2013) e Milligan *et al* (2014). Estes estudos demonstraram que grande parte da população não tem contato em seu cotidiano com pessoas surdas (ou com outras diferenças). Conseqüentemente, elas não sabem como agir. São questões que precisam ser ensinadas, pois a informação quebra paradigmas negativos (medo, vergonha, preconceito), transforma o pensamento, e, conseqüentemente, a atitude.

Outro aspecto evidenciado, principalmente por Kadir (2013), é a questão do acolhimento, o autor enfatiza que é função dos atendentes de recepção realizar um bom acolhimento (inclusive é tarefa prescrita³ para os funcionários da recepção do aeroporto), pois um bom acolhimento pode determinar se os usuários voltarão ou não a procurar aquele

³ “Demonstrar competências pessoais: possuir boa comunicabilidade, falar de maneira clara, ágil, objetiva, comunicar-se visualmente com o cliente, ser disciplinado e organizado; agir com bom senso e agilidade; demonstrar: capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes, iniciativa, afabilidade, interesse, organização, educação, autonomia, paciência, entusiasmo, respeito mútuo, espírito de equipe, capacidade de auto avaliação, interesse no aprimoramento profissional fluência verbal em idioma estrangeiro e de libras, e conhecimento de informática”.

serviço. No caso dos surdos, na presente pesquisa, percebeu-se principalmente por meio do grupo focal, que eles já se preparam para não depender do atendimento, evitando a comunicação.

Outra questão que envolve a falta de conscientização (também a nível organizacional) é o atendimento preferencial, ou o atendimento “especial”. Principalmente o realizado pelas companhias aéreas, no qual o atendente oferece ao usuário acompanhamento físico até o avião, ou até a porta de saída, ou até onde for necessário. Este fato torna visível que a palavra acessibilidade está intimamente ligada à ação de facilitar o acesso às pessoas com alguma deficiência motora, ou visual. Enquanto “*o certo seria ter uma pessoa que soubesse língua de sinais, em geral o que as empresas colocam é alguém para guiar um surdo, então eles colocam um guia*” (participante grupo focal G4).

Tal constatação reforça também a referência feita no início da dissertação à atriz francesa Laborit: “a surdez é o único handicap que não se vê. Vemos as pessoas em cadeiras de rodas, vemos que alguém é cego ou cadeirante, mas não vemos a surdez” (LABORIT, 1994, p. 90).

A história da língua de sinais, também relatada neste trabalho, demonstrou a trajetória lenta e silenciosa dos surdos, que por muito tempo tiveram seus direitos de expressão e comunicação calados e decididos por ouvintes. E, apenas recentemente, têm conquistado “voz” e força (surda). Somente nos últimos 15 anos, a realidade das necessidades das pessoas surdas tem emergido e tomado consistência por meio de leis que agora fazem parte da vida de pessoas que nunca haviam tido contato com os surdos e passaram a “enxergá-los”, a conhecer suas necessidades.

3) Os recursos tecnológicos seriam uma opção para a solução da acessibilidade no atendimento ao surdo?

O serviço oferecido no balcão da Infraero é um serviço de atendimento rápido, no qual são fornecidas informações sobre voos, passagens, transporte, alimentação, etc. Os passageiros não permanecem ali por mais de 5 minutos - não há criação de vínculo com o usuário. O vínculo maior ocorre nas situações onde eles precisam acompanhar usuários que não estão se sentindo bem até o ambulatório, ou quanto precisam guiar ou auxiliar passageiros com algum tipo de deficiência dentro do aeroporto.

Logo, o perfil deste serviço é o de fornecer atenção rápida aos passageiros. Se as informações são simples e o usuário tem condições de

escrever, o problema é facilmente resolvido. Agora se ele precisar de informações um pouco mais complexas ou não se não tiverem condições de utilizar a linguagem escrita, eles terão problemas de comunicação.

O tradutor automático é apresentado como uma das possíveis soluções por alguns funcionários e pelo coordenador. Segundo um dos funcionários (E3) esta poderia ser uma boa opção, pois como não possuem o domínio da língua de sinais seria uma forma de contornar a situação, ou nas palavras dele *“É a tecnologia é sempre importante, né? [...] o ‘handtalk’ [...] é bem interessante, uma ajuda na hora de um sufoco”*.

Este recurso poderia ser um primeiro auxílio para serviços com este perfil, onde o funcionário precisa trocar poucas palavras com o usuário, e se em caso emergencial não conseguirem se comunicar por escrita ou outra forma, eles têm a opção de usar o tradutor.

Entretanto, os tradutores automáticos como o ProLibras e o Handtalk nem sempre são bem aceitos entre os surdos. Na pesquisa de Costa (2015) em relação à aceitação deste tipo de tecnologia, foi possível evidenciar que alguns surdos são bastante criteriosos quando estão falando do uso da Língua de Sinais. Os surdos criticaram fatores como: a apresentação do sinal mal feita, pouca expressão facial, vocabulário restrito, sinais apenas de algumas regiões (principalmente SP), avatar apenas masculino e adulto, etc.. Outros ainda consideram que o que é apresentado pelo dispositivo não pode ser considerado Libras. A fim de testar esta hipótese, a discussão quanto ao uso dos tradutores automáticos nos serviços públicos foi lançada no grupo focal (realizado nesta pesquisa) e os participantes concordaram fortemente com estas afirmações, como é possível observar neste depoimento: *“Eles são muito diferentes do que é a língua de sinais, é importante que seja marcado que o tradutor automático não consegue fazer uma tradução para a língua de sinais, eles não tem os elementos emotivos, expressões que são da gramática da língua de sinais. Se eu fizer uma pergunta, por exemplo, ele vai traduzir um, ou dois ou três sinais, mas eles não darão a entonação de pergunta, então eles não possibilitam essa comunicação”* (G1, APÊNDICE B, tradução feita por interprete).

Em contrapartida, segundo a pesquisa de Costa (2015), outros surdos acreditam que ele pode ajudar na comunicação com o ouvinte e também no aprendizado e disseminação da língua.

Outra solução apontada, principalmente pelos participantes da presente pesquisa, e aceita quando colocada em discussão no grupo focal foi a introdução de dispositivos de comunicação que façam ligação

com uma central de interpretes, desta forma quando eles tiverem qualquer complicação durante o atendimento (em especial das cias aéreas) eles podem se conectar e resolver facilmente a situação. Como o exemplo dos serviços oferecidos pela Viable Brasil. Esta solução foi bem reforçada pelos participantes que demonstraram bastante interesse em usufruir deste serviço: “*Eu gostaria/quero MUITO, todos temos muito interesse em que os aeroportos tenham tecnologia assim: um monitor do lado do balconista para que as perguntas e respostas fossem traduzidas simultaneamente da Libras para português e vice-versa*” (Q8, APÊNDICE B, tradução feita por intérprete)

A vantagem deste recurso para o contexto aeroportuário se dá pela demanda de surdos não ser tão grande (mas ela existe e é importante). Esta opção poderia ser absorvida por diversos aeroportos sem que haja a necessidade de contratar interpretes permanentes para cada aeroporto. Desta forma, quando a pessoa surda precisar, o recurso pode ser utilizado e também não dependerá da condição dos atendentes quanto a sua capacidade de comunicação em Libras. A desvantagem é que ainda não existe este serviço em tempo integral, eles possuem grandes restrições de dias e horários de funcionamento. Por exemplo, o Viable Brasil não funciona domingos e feriados, sendo que estes são os dias com maior movimentação de passageiros no aeroporto, e durante a semana ele funciona apenas das 08h às 20h. Então, se o passageiro tiver problemas fora deste horário ele não poderá ser atendido. De qualquer forma, este serviço/produto poderia ser uma boa opção se fosse ajustado, ou melhor oferecido pelo governo. Nos Estados Unidos, por exemplo, serviços de retransmissão de telecomunicações (TRS) funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana apoiado por Lei (*Americans with Disabilities Act*).

Hoje (2016) no Brasil, o único Estado que possui um serviço de intérpretes público é São Paulo, que se encontra em um processo de introdução desta tecnologia em locais que oferecem serviço público. A desvantagem observada neste serviço é que o aparelho de comunicação (que pode ser um computador, um *tablet*, ou um *Ipad*) não estará nos balcões de atendimento e o surdo terá que ir até o local onde o aparelho se encontra. Todavia, tal serviço é uma inovação para o Brasil e o primeiro passo rumo a uma sociedade mais acessível para as pessoas surdas usuárias da língua de sinais.

5.1.2 Recomendações

Com base na literatura e no estudo de caso realizado nesta pesquisa foram listadas recomendações de melhorias para o atendimento no balcão da Infraero e para que a acessibilidade possa ser uma realidade no contexto aeroportuário. As recomendações foram organizadas em: curto, médio e longo prazo:

Figura 31 – Recomendações de Melhoria de: curto, médio e longo prazo.

CURTO PRAZO

- **Medidas para melhorar o atendimento dos Funcionários do Balcão da Infraero aos surdos:**
- contratação de um serviço que ofereça a tradução automática de textos para Libras (existem serviços gratuitos). Os monitores com esse recurso devem ser instalados de forma que o atendente e o usuário possam visualizar o diálogo, assim como, deve haver um teclado para os surdos (que escrevem em português) possam digitar a pergunta que gostariam de fazer. **Justificativa:** pela falta de verba imediata para treinamentos (soluções) mais completos e eficientes, essa seria uma maneira dos atendentes terem contato com a Língua de Sinais no seu dia a dia. Desta forma, eles teriam a oportunidade de se familiarizar com a língua, aprender novos sinais e sentirem-se mais confiantes para se comunicarem com uma pessoa surda em Libras. O uso do teclado para escrita em português seria para facilitar a comunicação daqueles que tem certa facilidade com a língua portuguesa e preferem utilizar o recurso da escrita.
- Pedido a Associação de Surdos, ou outra entidade que representa a comunidade surda, palestras para esclarecimento, sobre: como comunicar-se com uma pessoa surda (como agir quando um usuário surdo pede uma informação, quais as melhores formas de comunicação, o que fazer, o que não fazer, como agir quando não se entende o que o usuário está perguntando e como contornar a situação com estratégias que levem a resolução da questão); a cultura surda (compreender a diferença e carga semântica de palavras como surdo X deficiente auditivo X surdo-mudo; compreender as diferenças de pensamento entre o modelo clínico e o modelo socioantropológico; conhecer um pouco da história dos surdos e da Língua Brasileira de Sinais).
- **Medidas para melhorar a acessibilidade no Aeroporto**
- Instalação dos Painéis de Voo com tradução automática para Libras que já estão disponíveis em outros aeroportos.

MÉDIO PRAZO

- **Medidas às instituições que oferecem cursos de Libras:**
- Direcionar os cursos de Libras para a realidade das empresas prestadoras de serviço. Neste sentido, cada empresa possui um perfil, e o conteúdo destes cursos seria adaptado a este perfil. Então seriam reforçados os sinais mais apropriados para determinado serviço. No balcão da Infraero, por exemplo, seriam reforçados sinais, como: cumprimentos; perguntar se o passageiro precisa de ajuda; sinais ligados a localização (aos serviços prestados ali dentro - banco, pagamento estacionamento, ANVISA etc.); sinais para manter o passageiro tranquilo em caso de algum problema, entre outros. É importante também que esse conteúdo esteja disponível para o acesso dos funcionários sempre que eles tiverem dúvidas durante o expediente;
- Incluir nos cursos um módulo sobre a cultura surda e sobre questões importantes para a comunidade surda, pois estas questões não fazem parte do cotidiano das pessoas, para extinguir o preconceito é preciso informação.
- **Medidas para melhorar o atendimento aos surdos no Aeroporto:**
- Treinamento de funcionários feito por professores surdos e direcionados a sua tarefa). **Justificativa:** O uso de tecnologias não isenta os atendentes de fazerem curso de Libras, pois é essencial que eles tenham contato com a língua e que aprendam, sobretudo, as questões enumeradas no item "medidas a curto prazo";
- Perguntas frequentes podem ser traduzidas para Libras (por intérprete profissional) e serem disponibilizadas no balcão de informações, ou online no site da empresa (informações sobre a localização da Anvisa, bancos, procedimentos, etc.).

LONGO PRAZO

- Investimento e incentivo contínuo por parte do governo (federal) a pesquisa e desenvolvimento na área de Tecnologia Assistiva (TA) e acessibilidade aos surdos **Justificativa:** se há leis que exigem às empresas públicas que tenham funcionários e tecnologias que permitam a acessibilidade em Libras para os surdos, é preciso Infraestrutura para que estas possam ser de fato cumpridas;
- É preciso desenvolver programas de capacitação contínua em Libras para funcionários que atendem diretamente ao público;
- Maior incentivo quanto ao ensino e pesquisa da Língua Brasileira de Sinais. (é preciso investir na formação de professores surdos para a capacitação de ouvintes na Língua Brasileira de Sinais, é preciso investir no desenvolvimento de metodologias de ensino e material didático para o ensino de Libras, principalmente a partir do nível intermediário; é preciso dar suporte financeiro (por parte dos governos estaduais e municipais) as Associações e entidades que prestam o serviço de ensino de Libras a comunidade).

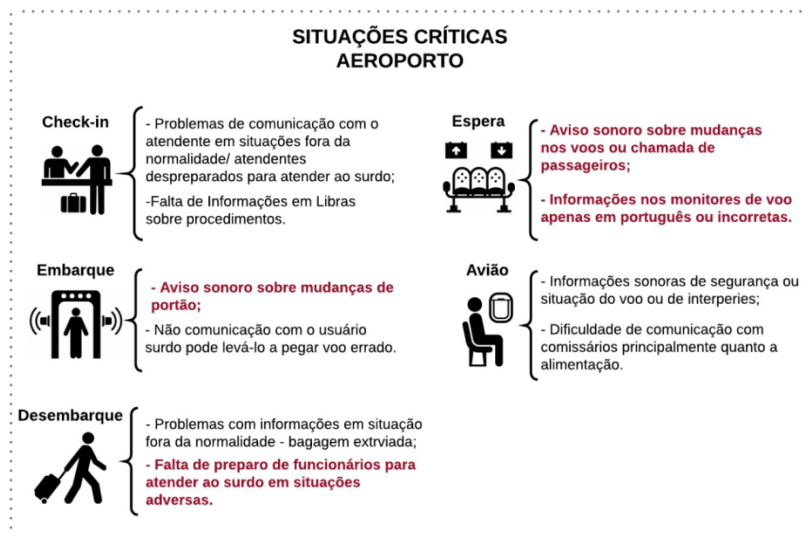
Fonte: Própria.

5.2 CONTEXTO AEROPORTUÁRIO

5.2.1 Discussões dos Problemas Levantados e Sugestões de Melhorias

De acordo com os resultados desta pesquisa, dentro do contexto aeroportuário existem diversas situações nas quais os surdos se deparam com problemas de comunicação ou escassez de informação. A Figura 32 traz essas situações e destaca em vermelho, aquelas que foram mais pontuadas pelos surdos.

Figura 32 – Situações críticas no contexto aeroportuário para o público surdo



Fonte: própria.

As situações mais citadas foram quanto aos avisos sonoros de embarque, atrasos e cancelamentos de voo e troca de portão, principalmente quando estas informações não aparecem nos painéis de voo. Os painéis de voo também se configuraram um problema, pois muitas vezes, fornecem informações incorretas, ou estas não são transmitidas a tempo do usuário visualizá-las e compreendê-las. É importante salientar que linguagem escrita não é de fácil e rápida compreensão para muitos surdos, e neste caso específico, é preciso que a

informação seja compreendida rapidamente. Por isso o ideal – firmemente reforçado pelos participantes desta pesquisa – seria a instalação de painéis de voo com tradução simultânea para Libras.

Painéis com tradução simultânea já são uma realidade em dois aeroportos brasileiros (iniciativa da Infraero), é uma tecnologia em fase de teste, então não se sabe ao certo o quão eficiente ela pode ser. Apenas um dos surdos entrevistados falou sobre ter visto esta tecnologia em aeroportos do Rio e São Paulo e que elas facilitavam muito a visualização dos avisos (Apêndice B). Uma questão que pode vir à tona é se por utilizarem avatares no lugar de interpretes humanos elas irão causar a mesma impressão que os tradutores automáticos (como foi discutido no item 5.1).

Ainda quanto ao problema das mudanças de voo, um estudo de caso realizado para averiguar a acessibilidade aos deficientes auditivos no aeroporto de Congonhas, realizada por Estender *et al.* (2014, p.66), trouxe outra solução para estas situações. Consiste em um:

“dispositivo que será entregue aos passageiros com deficiência auditiva, ou a todos aqueles que necessitem. Este dispositivo será responsável pela atualização das informações relevantes sobre o voo, auxiliando seu embarque em todo seu processo, desde a entrada, passando pelo detector de metais, até o espaço do salão de embarque, espaço destinado a passageiros, e deverá ser devolvido no seu respectivo portão de embarque antes da entrada da aeronave. O sistema evitará que o deficiente auditivo sofra com mudanças repentinas e imprevistas em relação ao seu voo devido ao fato de não conseguir ouvir as informações fornecidas atualmente por sistema de som, instalado em todos os aeroportos. Para o dispositivo, será utilizada a plataforma ANDROID, software desenvolvido pela Google, de código aberto, ou seja, qualquer desenvolvedor é livre para utilizá-la sem custos. Todas as informações serão gerenciadas e enviadas aos dispositivos por software de informação online, em tempo real, que permitem a inserção de dados, realização de consultas e emissão de relatórios através de diferentes níveis de acesso. Todo o processo será protegido por senhas, por meio do banco de dados do Centro de Gerenciamento Aeroportuária (CGA), que, segundo a ABAG (Associação Brasileira de Aviação Geral), foi criado

pela Secretaria de Aviação Civil (SAC), e é um sistema em funcionamento nos aeroportos que permite a monitoria, em tempo real, das operações das aeronaves e de todo fluxo que está relacionado a passageiros e bagagens”.

Estudos referentes a aplicação de tal dispositivo não foram encontrados, mas ele apresenta-se como uma potencial solução para essas situações. A vantagem desta tecnologia é que o passageiro seria atendido de forma individual e não dependeria dos avisos fornecidos em monitores ou via sonora.

Já dentro do avião, os problemas começam com as primeiras instruções da aeromoça, passam pelas informações quanto a alimentação e demais necessidades que usuário tiver durante o voo, e vão até o aviso sobre turbulência ou a localização do avião que não são fornecidos em Libras. Para estas situações as informações poderiam estar disponíveis em Libras nos monitores que já existem dentro do avião.

É importante lembrar que mesmo com a introdução de tecnologias, o treinamento dos funcionários é imprescindível – principalmente aqueles que trabalham diretamente com o público, pois eles são o primeiro contato dos passageiros no aeroporto, eles que irão orientar o usuário em seus objetivos.

E como apontaram os resultados desta pesquisa, e também o estudo de caso apresentado por Estender *et al* (2014), os funcionários das companhias aéreas não possuem preparo suficiente para fazer um atendimento eficiente aos surdos (em geral a iniciativa pública tem realizado mais pela acessibilidade que a privada), e, são as companhias aéreas que recebem a grande demanda de passageiros surdos. A fiscalização realizada em empresas públicas como a Infraero, não é realizada com o mesmo rigor em empresas privadas como as companhias aeras. Esse é um dos motivos pelo qual não se vê avanços significativos quanto a acessibilidade no setor. A acessibilidade, além de ser um direito, é um diferencial para as empresas que nela investirem, uma vez que mais pessoas terão acesso e escolherão determinada companhia, porque ela possui um serviço no qual são incluídas.

Na figura 33 estão listadas algumas sugestões de melhorias com base no que foi analisado e discutido nesta pesquisa:

Figura 33- Sugestões de Melhorias: contexto aeroportuário

SUGESTÕES DE MELHORIAS

- contratação de uma central de intérpretes para o atendimento em situações extraordinárias no balcão de atendimento (também para outras situações nas quais há problemas de comunicação com os surdos no aeroporto), ou a contratação de profissionais que são fluentes em Libras para o guichê de atendimento preferencial;
- Todas as informações fornecidas aos passageiros, como: instruções de segurança para o voo, alimentação, pouso (localização do avião), turbulência, etc., devem ser transmitidas aos surdos em Libras - essas informações podem estar disponíveis nos monitores do avião;
- O uso do dispositivo desenvolvido por Estender *et al.*(2014), ou algum sistema semelhante também evitaria que o passageiro perdesse o voo ou entrasse em um voo errado;
- Treinamento em Libras contínuo de funcionários que atendem em guichê de prioridades (conforme sugestões feitas no item 5.1.2);
- Conscientização dos demais funcionários a respeito das diferenças e necessidades dos surdos.

Fonte: Própria.

6. CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo compreender como as Leis de acessibilidade aos surdos estão sendo aplicadas no contexto aeroportuário, principalmente no que diz respeito ao atendimento presencial, no qual os funcionários precisam ser capacitados para realizar o atendimento em Libras. Para obter um recorte e estudar a fundo a realidade deste setor, foi realizado um estudo de caso em um aeroporto de Santa Catarina. Esta foi uma pesquisa exploratória essencialmente qualitativa.

A intenção inicial era conhecer como o atendimento aos surdos estava sendo realizado na Infraero e nas Cias Aéreas sob o ponto de vista de todos os atores envolvidos: instituição (gerência), funcionários e usuários, utilizando como abordagem metodológica a AET voltada para as situações de atendimento ao público, pois o intuito deste trabalho não foi apenas listar problemas, mas compreender a origem e os mecanismos que os sustentam.

No entanto as companhias aéreas não permitiram que a pesquisa fosse realizada desta maneira, a única forma permitida foi realizar um levantamento com os funcionários a respeito de como era feito o atendimento a pessoa surda. Em consequência disto, este estudo foi dividido em duas abordagens: uma análise mais profunda aplicando a AET voltada para o setor de serviços com os funcionários do balcão de informações da Infraero; e um levantamento com os funcionários das Cias Aéreas e usuários sobre as questões ligadas ao atendimento aos surdos nos aeroportos (qualidade do atendimento, problemas, dificuldades, etc.). As duas abordagens contribuíram para a compreensão do contexto global da acessibilidade no contexto aeroportuário.

A análise das atividades de serviço realizada por meio da AET permitiu conhecer o contexto no qual está inserida a instituição, como ela trabalha a acessibilidade – as exigências legais - quais os recursos fornecidos aos funcionários para que essas exigências sejam atendidas, como elas são de fato executadas (trabalho real), quais estratégias os funcionários utilizam para atingir os objetivos propostos pela instituição e esperados pelo consumidor, e, por fim, como os usuários veem o serviço. Ele cumpre o esperado? O que precisa ser melhorado? Como fazê-lo?

Quanto à instituição, ela buscou atender as exigências da Lei instalando um TS (telefone para surdo) em 2005, incentivando eventos

com associações ligadas a pessoa surda, e oferecendo cursos básicos de Libras a seus funcionários ao longo nos anos. Inicialmente, estes cursos eram presenciais (e duravam em média 15 dias), mas nos últimos anos eles têm sido realizados *on-line*. Atualmente a empresa vem vivenciando um período de contenção de despesa por causa da eminente concessão da instituição a iniciativa privada, o que tem sido refletido no investimento em melhorias no aeroporto, inclusive em acessibilidade.

Do ponto de vista do coordenador do setor, a solução imposta por lei para a acessibilidade aos surdos a locais de atendimento público em Libras não tem sido eficiente e talvez não seja a solução mais adequada. O coordenador explica que apesar de investir nos cursos, o conteúdo é rapidamente esquecido pelos funcionários, pois o aprendizado de uma nova língua requer muita prática, e por eles terem uma demanda pequena de usuários surdos, o pouco se que aprende é logo esquecido. Outro fator apontado foi a questão da Infraestrutura, pois para que uma lei - que exige que as empresas e concessionárias de serviço público capacitem determinada cota de funcionários em Libras - de fato funcione, é preciso que existam instituições que prestem esse serviço de forma acessível e eficiente. O coordenador relatou que apesar do excelente tratamento que recebeu destas poucas instituições que ofereciam curso de Libras a empresas, foi complicado até mesmo fechar orçamentos.

O coordenador também demonstrou interesse em que as necessidades dos surdos sejam verdadeiramente atendidas, inclusive sugeriu a seus superiores outras ideias envolvendo tecnologias (que não foram aceitas), mas ele acredita que o treinamento não é suficiente e que as tecnologias de comunicação podem ser uma forma de melhorar a acessibilidade neste caso.

Já os funcionários, têm como tarefa prescrita atender aos surdos em Libras e auxiliá-los em qualquer dificuldade que eles tenham no aeroporto, para que isso seja possível, eles são preparados por meio de cursos de Libras de 40h realizados uma vez (a maioria presencial, apenas um fez online). Na análise da atividade em ambiente real de trabalho, pode-se perceber que o pouco que eles haviam aprendido de Libras tinha sido esquecido, pois segundo eles a demanda de surdos é pequena e sem a prática do idioma não é possível obter outro resultado. Mas apesar de pequena, a demanda existe e com a ausência do conhecimento em Libras os funcionários precisam apelar para outras estratégias. A estratégia mais recorrente é a escrita, pois as dúvidas dos passageiros geralmente não requerem palavras complexas, a maior parte

delas é sobre a situação de um voo, localização de bancos, lojas, e outros locais. Para estas situações muitos passageiros surdos já chegam preparados para escrever. Mas essa nem sempre é uma estratégia eficaz, houve relatos de casos onde a comunicação foi difícil e o atendimento não foi realizado.

Também percebeu-se, durante as observações e entrevistas, que os funcionários, apesar de dispostos a atender, têm pouca instrução a respeito dos surdos (referindo-se a eles como “surdo-mudo” ou a Libras como “braile ou mimica”). No curso, onde eles são preparados para atender em Libras eles precisam aprender também as singularidades deste público – qual a nomenclatura adequada para chama-los, como se comportar, compreender um pouco mais sobre a língua e a importância dela para os surdos. Apesar deste desconhecimento, os funcionários acham importante conhecer a Libras para sua atividade e tem vontade de aprender mais a respeito. Inclusive uma das sugestões de melhoria dadas por eles seria um curso mais completo, assim como o auxílio de tecnologias como os tradutores automáticos.

Do outro lado estão os usuários, assegurados por seus direitos, mas que na prática não são atendidos como gostariam e deveriam. Assim como os funcionários, eles também precisam utilizar estratégias regulatórias para “adaptarem-se” ao serviço, já que não podem fazer uso de sua primeira língua. Antes mesmo da viagem, eles já vão preparados para evitar a necessidade de fazer perguntas, e só o fazem em situações que fogem a normalidade. A maioria dos participantes que utilizou o balcão da Infraero no Aeroporto pesquisado afirmou que o serviço precisa ser melhorado, principalmente com a introdução de recursos tecnológicos ou humanos que contemplem o uso da Língua Brasileira de Sinais (contratação de central de intérpretes de Libras ou de um intérprete de Libras; curso de Libras e treinamento de como atender uma pessoa surda para os funcionários).

Tais constatações levantaram outras questões que foram discutidas a fim de compreender: por que existe carência de Infraestrutura? O curso de Libras de 40h é realmente a melhor alternativa para a acessibilidade? Quais as alternativas possíveis para auxiliar no atendimento presencial aos surdos? Quais as alternativas tecnológicas que existem para auxiliar neste tipo de atendimento e qual a opinião dos surdos a respeito delas?

Foi compreendido - não só pelas análises realizadas em campo, mas também pelos levantamentos bibliográfico e documental - que as Leis de acessibilidade são uma realidade recente na sociedade, a história

da língua de sinais traz a trajetória lenta e silenciosa dos surdos que por muito tempo tiveram seus direitos de expressão e comunicação calados, e que apenas recentemente tem conquistado “voz” e força. Em consequência disto, somente nos últimos 15 anos a realidade das necessidades das pessoas surdas tem emergido e tomado consistência por meio de leis que agora fazem parte da vida de pessoas que nunca haviam tido contato com os surdos. Somente nos últimos anos a sociedade tem começado a “enxergar” os surdos e suas necessidades.

Desta forma, os cursos, a preparação das entidades (para ofertar esses cursos), os recursos tecnológicos, dentre outros aspectos, ainda estão em processo de desenvolvimento e aperfeiçoamento. Hoje, existem tradutores automáticos que podem auxiliar os atendentes na hora do “sufoco”, mas apesar desta tecnologia ser um avanço considerável, principalmente para aqueles que estão aprendendo Libras, ela não é bem aceita pelos surdos quanto à acessibilidade (pois elas não expressam exatamente as características essenciais da língua). Existem também as centrais de intérprete de Libras, que são excelentes opções para a acessibilidade, mas essas também têm suas restrições, como horários limitados e viabilidade econômica (no caso viabilidade econômica para uso pessoal, se é utilizado por uma empresa torna-se uma opção possível). As possibilidades de solução existem e estão em processo de aperfeiçoamento. É preciso avançar no desenvolvimento de pesquisas na área de Tecnologia Assistiva e também aumentar o investimento em acessibilidade e no ensino de Libras.

Todas essas situações, unidas à realidade da empresa, permitiram a construção de um diagnóstico e de recomendações específicas para a situação do atendimento ao público na Infraero (as recomendações podem ser encontradas nas p.122, 123).

Quanto às pesquisas realizadas com os surdos e com os funcionários das Cias aéreas, pode-se perceber que no setor privado os investimentos são ainda menores, os treinamentos são praticamente inexistentes, assim como a forma como a acessibilidade é tratada nas empresas. A demanda de surdos nas Cias Aéreas é maior do que no contexto do balcão de Informações da Infraero; muitos funcionários relataram suas experiências em atendimento a pessoas surdas, e a maioria nem ao menos recebeu algum tipo de treinamento (e quando recebeu, foi apenas um módulo da preparação para comissário de bordo onde aprendia-se o básico, como dar “bom dia, boa tarde e boa noite”). A maioria deles relatou utilizar a escrita como recurso para a

comunicação, e também que se sentiam frustrados e constrangidos por não conseguirem realizar um atendimento de qualidade.

Além de estudar o atendimento das companhias aéreas, também foram identificados e discutidos os fatores críticos de acessibilidade aos surdos no aeroporto, assim como foram feitas algumas sugestões melhorias (p. 126). Dentre os problemas mais relatados pelos surdos, estão: os anúncios sonoros de embarque, atrasos e cancelamentos de voo e troca de portão (principalmente quando estas informações não aparecem nos painéis de voo, ou aparecem de forma equivocada) e os avisos, instruções e serviços prestados dentro do avião – todos - via sonora. É preciso que as companhias aéreas compreendam a importância para a autônoma e segurança dos surdos da inserção de medidas de acessibilidade, assim como percebam que ao não atender este público, estão perdendo a oportunidade de fidelizar potenciais clientes, de agregar valor a empresa.

A partir das constatações levantadas na presente pesquisa, pode-se concluir que ela atingiu os objetivos propostos na introdução, exceto pela análise realizada com os funcionários das Cias aéreas não contemplar a perspectiva organizacional. Em contrapartida, foi possível conhecer com profundidade como as questões de acessibilidade são tratadas pela administradora do aeroporto, bem como as dinâmicas que envolvem as questões ligadas às Leis de acessibilidade aos surdos em serviços públicos.

A metodologia adotada permitiu compreender aquilo que não estava visível quanto aos problemas de acessibilidade aos surdos. Tinha-se conhecimento que havia problemas (os surdos não eram atendidos em Libras, muitos perdiam voos ou entravam em voos errados, etc.), e que a acessibilidade não era uma realidade, mas não se sabia o porquê, não se conheciam as dinâmicas que envolviam este problema. Esta investigação permitiu conhecer - sob a luz de todos os envolvidos - o que estava por trás dos problemas de acessibilidade, e desta forma foi possível discutir os problemas que foram descobertos/levantados durante a pesquisa (p. 114-122), para posteriormente propor soluções bem fundamentadas.

É possível fazer uma comparação entre a análise realizada na Infraero e aquela realizada nas companhias aéreas que não foi feita com todos os interlocutores. Nesta foram verificados os pontos de vista apenas dos usuários e funcionários, não se pode conhecer todos os mecanismos que envolvem a acessibilidade aos surdos - não foi possível conhecer o que organização e sua administração pensam a respeito da

acessibilidade aos surdos: se tinham algum projeto para adequar a acessibilidade às necessidades dos surdos, se já estavam implantando algo novo, quais as barreiras para tornar seu serviço acessível, etc. Neste caso, faltou uma visão mais profunda de contexto para gerar discussões que levassem a soluções mais eficazes (que de fato poderiam ser implementadas – conhecendo também o trabalho dos funcionários em detalhe para que as sugestões fossem adaptadas à realidade deles). Em contrapartida, pode-se conhecer os principais problemas no contexto aeroportuário e levantar também junto ao público medidas que precisam ser tomadas.

Outro fator interessante e que deve ser ressaltado, é a utilização do grupo focal como instrumento de coleta de dados com os usuários surdos. Os questionários (mesmo traduzidos para Libras) nem sempre possibilitam que os surdos utilizem sua própria lógica de comunicação – por meio da língua de sinais – consequentemente os resultados neste não foram satisfatórios, pois muitos surdos não compreendem completamente as questões e não as respondem como têm o potencial de fazer. Já o grupo focal deu liberdade aos surdos para expressarem-se em sua língua. Eles possuem muita facilidade em discutir em grupo e o resultado é rico. Foi durante este procedimento, que a pesquisadora pode internalizar a importância e a força da língua de sinais para os surdos. Pois é por meio dela que eles expressam (da melhor forma) seus pensamentos, suas ideias, seus desejos.

Que este trabalho, além de contribuir com discussões e soluções para os problemas de acessibilidade no aeroporto, também tenha demonstrado a importância da língua de sinais para o público surdo. É preciso que as empresas, os governantes e a população compreendam isto e que medidas sejam adotadas para que o atendimento aos surdos seja realizado em Libras. É preciso investir em pesquisas para avançar os estudos na área de Tecnologia Assistiva, e principalmente investir em pesquisa e ensino da língua de sinais para surdos e para ouvintes.

6.1 SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

1. Expandir este estudo para outros aeroportos de maior porte. Comparar se há diferenças e semelhanças entre eles, se algum desses locais possui um programa mais completo e eficiente de acessibilidade;

2. Aprofundar o estudo quanto à acessibilidade aos surdos também nas Companhias Aeras, pois são elas que recebem o maior número de passageiros;
3. Estudar a acessibilidade aos surdos em outros setores de serviço público;
4. É importante avançar nas pesquisas referentes a tradutores automáticos, principalmente quanto à clareza dos sinais e das expressões faciais e corporais, bem como na amplitude do banco de dados destes sinais (é preciso que eles abranjam as mais diversas regiões do país). É importante ressaltar que hoje já se tem um avanço expressivo nos dispositivos de tradução, esses são apenas alguns pontos levantados na pesquisa que precisam ser melhorados.

REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, J.; PINHO, D. L. M. **Teoria e Prática Ergonômica: Seus limites e possibilidades**. In: M. G. T. PAZ e A. TAMAYO (Ed.). Escola, Saúde e Trabalho: estudos psicológicos. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1999. Disponível em:

<<http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/09/teoria-pratica.pdf>> Acesso: Janeiro, 2015.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC), Resolução de Nº 009, de 05 de junho de 2007. Aprova a Norma Operacional de Aviação Civil – Noac que dispõe sobre o acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial. **Arquivos Aviação Civil Presidência da República**, 2007. Disponível em:

<<http://www2.anac.gov.br/arquivos/pdf/AberturaDeEsataConformeIac163-1001A.pdf>> Acesso: Fevereiro, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2015. Rio de Janeiro: ABNT, 2015. Disponível em:

<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_164.pdf> Acesso: Janeiro, 2016.

AZEREDO, Eduardo. **Língua de Sinais: uma conquista histórica**. Brasília - DF: Secretaria Especial de Editoração e Publicações - Senado Federal (Os:nº 03747), 2006.

BINS ELY, Vera H. M; Dischinger, Marta;. **Promovendo acessibilidade espacial nos edifícios públicos**. Programa de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos espaços públicos. Santa Catarina: Ministério Público do Estado, 2012.

BRASIL, Decreto 3.298 de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF. 20 dez. 1999. Disponível

em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/decreto/d3298.htm>> Acesso: Março, 2015.

BRASIL. Lei 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua de Sinais – Libras – e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF. 24 abr. 2002. Disponível em: Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm>. Acesso: Dezembro, 2014.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dez. de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de nov. de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dez. de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 2004. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm> Acesso: Janeiro, 2015.

BRASIL. Decreto Federal 5626 de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei 10.436/2002 que oficializa a Língua Brasileira de Sinais - Libras. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF. 22 dez. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/L5862.htm> Acesso: Julho, 2015.

CERF, M; VALLÉRY, G; BOUCHEIX, J. **As atividades de serviço: desafios e desenvolvimentos**. In: Falzon. Ergonomia. Edit. Edgard Blücher Ltda, 2007. São Paulo.

CARPINETTI, André Fernandes. **Análise Da Estrutura Organizacional De Uma Empresa Administradora De Aeroportos**. 2010. 118f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://pro.poli.usp.br/wp-content/uploads/2012/pubs/analise-da-estrutura-organizacional-de-uma-empresa-administradora-de-aeroportos.pdf> > Acesso: Dezembro, 2015.

CENSO. Secretaria Nacional da Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2010. Disponível

em:<<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/indicadores/censo-2010>> Acesso: Abril, 2015.

COSTA. Intérprete de Libras, 2006. Disponível em <<http://www.acesa.com/vestibular/arquivo/profissoes/2006/12/21-libras/>> . Acesso: Janeiro, 2016.

COSTA, Juliana P. B. C. **Repensando políticas públicas no contexto de inovações tecnológicas para surdos em Língua Brasileira de Sinais**. In Anais XII Congresso Luso-Afro-Brasileiro: Desafios às Ciências Sociais em Língua Portuguesa. Lisboa, 2015.

CARVALHO, P. V. **A herança do Abade de L'Épée na viragem do século XVIII para o século XIX**. Lisboa: The Factory, 2013.

CHAN, Yu-Feng, et al. Interpreter Services in Emergency Medicine. **The Journal of Emergency Medicine**, v.38, n. 2, February, 2010.

Disponível em:

<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736467908000498>> Acesso: Agosto, 2015.

COUTINHO, M.D.M.C. **A constituição de saberes num contexto de educação bilíngue para surdos em aulas de matemática numa perspectiva de letramento**. 2015. 268 f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade de Campinas, São Paulo, 2015. Disponível em:

<<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000946285&fd=y>> Acesso: Junho, 2015.

DALCIN, Gladis. **Enlace Histórico entre os Surdos e a Psicologia**.

Universidade Federal De Santa Catarina, 2005. Disponível em:

<http://www.portalanpedsul.com.br/admin/uploads/2004/Painel/Painel/05_11_24_ENLACE_HISTORICO_ENTRE_OS_SURDOS_E_A_PSIKOLOGIA.pdf> Acesso: Agosto, 20015.

DANIELLOU, F. **A Ergonomia em busca de seus princípios**. Edit. Edgard BlücherLtda, 2004. São Paulo.

DORZIAT, Ana. **Deficiente auditivo e surdo**: reflexões sobre as concepções subjacentes ao uso dos termos, 1999.

ENGELMAN, Alina; Ivey, Susan, L. et al. Responding to the deaf in disasters: establishing the need for systematic training for state-level emergency management agencies and community organizations. **BMC Health Services Research**. v.13, n.84, March, 2013. Disponível em: <http://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-13-84> Acesso: Julho de 2015.

ESTENDER, Antonio C.; Quadros, Jessica. **Revista Eletrônica de Tecnologia e Cultura**. p. 59-79, 15ª edição, Outubro, 2014. Disponível em < <http://www.revista-fatecd.com.br/retc/index.php/RETC/article/view/209/pdf>> Acesso: Dezembro, 2015.

FALZON, P. **Ergonomia**. Edit. Edgard Blücher Ltda, 2007. São Paulo.

FALZON, P. & Lapeyrière, S. L'usager et l'operateur : ergonomie et relations deservice. *Le Travail Humain*, 61, 69-90. Paris, 1998.

FERREIRA, M. C. Serviço de Atendimento ao Público: O que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em Ergonomia. **Multitemas**, 16, p.128-144, Campo Grande, MS, 2000. Disponível em: < <http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1252856046.67-arquivo.pdf> > Acesso: Janeiro, 2015.

Ferreira, M. C. & Freire, O. N. Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista. **Revista de Administração Contemporânea**, v.5, n.2, p. 175-200, Maio/Ago., 2001. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rac/v5n2/v5n2a09>> Acesso: Dezembro, 2015.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. “**Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor**”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Estud. psicol. (Natal)* [online]. 2001, vol.6, n.1, p. 93-104. ISSN 1413-294X. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v6n1/5336.pdf>> Acesso: Fevereiro, 2015.

FRANÇA, A.C.C.V de. **Interação Social de Pessoas Surdas no Cotidiano, Mediada por Sistemas de Produtos e Serviços de**

Comunicação. 256f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia) - Programa de Pós-Graduação em Tecnologia, UTFPR, Curitiba, 2011.

FREIRE, O. N. **Ser atendente a vida toda é humanamente impossível:** serviço de atendimento ao público e custo humano do trabalho. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília, DF, 2002.

GEDIEL, Ana Luisa. **Falar com as Mãos e Ouvir com Os Olhos?** A Corporificação dos Sinais e os Significados dos Corpos para os Surdos de Porto Alegre. 2010. 270f. Tese (Doutorado em Antropologia Social) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

Disponível em:

<https://drive.google.com/drive/folders/0Byzbn2noet_IOVh2c2dJVTFDUWM> Acesso: agosto, 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOULART, André Moura Cintra. **Contribuição da Teoria da Observação à prática da Auditoria.** In Anais do 3º Congresso USP de Controladoria e Contabilidade. São Paulo, 2003. Disponível em:<<http://www.eac.fea.usp.br/congressousp/congresso3/trabalhos/15.pdf>> Acesso: novembro, 2015.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar:** como fazer pesquisa qualitativa em Ciências sociais. São Paulo: Record, 2003.

GESSER, A. **LIBRAS? Que língua é essa?** Crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda. Parábola, São Paulo, 2009.

GUÉRIN, F. *et al.* **Comprender o trabalho para transformá-lo:** a prática da ergonomia. São Paulo: Edgar Blücher, 2001.

HANDTLAK. **Tradutor Automático Português-Libras.** Disponível em: <<https://www.handtalk.me/>> Acesso: Janeiro, 2016.

HOSTENSKY, Elka Lima. **Atendimento ao Público no Ministério da Educação:** três olhares sobre o serviço de saúde prestado aos servidores.

139f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

IBGE. **Censo Demográfico**, 2010. Disponível em:

<<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>>

Acesso: Maio, 2015.

IGREJA, Débora do Prado. **“O foco é o cidadão e o atendente como fica?”** Contexto de Atendimento Presencial, Custo Humano da Atividade e Qualidade de Vida no Trabalho. 162f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Departamento de Psicologia Social do Trabalho, UNB, Brasília, 2006.

INFRAERO. Concessões de Aeroportos, 2015. Disponível em:

<<http://www.infraero.gov.br/index.php/transparencia/concessao.html>>

Acesso: Dezembro, 2015.

INFRAERO. Relatório de Gestão do Exercício, 2009. Disponível em:

<http://www.infraero.gov.br/portal/images/stories/Infraero/Contas/Processos/2009anexo%20i_relatorio%20de%20gesto_part1.pdf>

Acesso: Dezembro, 2015.

IVEY, Susan L. et al. Assessment of state- and territorial-level preparedness capacity for serving deaf and hard-of-hearing populations in disasters. **Public Health Reports**. v. 129, n.2, p.148–155, March-April, 2014. Disponível em:

<<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3904894/>>

Acesso: Julho, 2015.

KADIR, Syazwani Abdul; Jamaludin, Mariam. Staff Assistance as a Crucial Aspect of Accessibility in Public Buildings. **Procedia Social and Behavioral Sciences**. v.101, p. 140–146, November, 2013.

Disponível em:

<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281302082X>

> Acesso: Julho, 2015.

KOLLER. Disponível em: <<http://www.koller.com.br/empresa.html>

> Acesso em: maio de 2014.

LABORIT, E. **O vôo da Gaivota**. São Paulo:Best Seller, 1994.

LACERDA, F. B.; CAPORALI, S. A; LODI, A. C.; **Questões preliminares sobre o ensino de língua de sinais a ouvintes**: reflexões sobre a prática. *Distúrbios de Comunicação*. São Paulo. 16 (1), p. 53-63, Abril, 2004.

LANE, Harlan. **A máscara da benevolência**: a comunidade surda amordaçada. Trad. de Cristina Reis. *Horizontes Pedagógicos*, 1992.

LABORIT, E. **O vôo da Gaivota**. São Paulo:BestSeller, 1994.

MCKEE, M. et al. Impact of Communication on Preventive Services Among Deaf American Sign Language Users. **American Journal of Preventive Medicine**. v. 41, Issue 1, p. 75–79, 2011. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0749379711001875>> Acesso: julho de 2015.

MILLIGAN, Nancy; N. E. R.; G. C. L. Using a participatory action strategic approach to enhance accessibility and participation in arts and cultural events. Results of four focus groups. **Disability and Health Journal**. v.7, n.1, p. 105–113, January 2014. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1936657413001556>> Acesso: julho, 2015.

MONTMOLLIN, M. **A ergonomia**. Lisboa: Instituto Piaget, 1990.

MORELAND, Christopher J.; Ritley, D.; Romano, P. Interpreting for California's Insured Deaf or Hard of Hearing Population: *HMOS'* language access services. **Journal of Disability Policy Studies**, Published online, 2011. Disponível em: <<http://dps.sagepub.com/content/early/2011/04/08/1044207311403627.full.pdf+html>> Acesso: Julho, 2015.

NORTHERN, J. L.; D. M. P. Otite Média. In: **Audição na Infância**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, p. 5573.2002.

MANZINI, E. J. **Entrevista**: definição e classificação. Marília: Unesp, 2004.

MAZZONI, Alberto Angel *et al.* **Aspectos que interferem na construção de acessibilidade em bibliotecas universitárias.**

Ciência da Informação, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001. Disponível em: <

<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6209.pdf>> Acesso: Junho, 2014.

MORAES, Miguel Correia de. **Acessibilidade no Brasil:** análise da NBR 9050. Florianópolis, 26 de junho de 2007, 166 p. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) – Programa de Pósgraduação, UFSC, 2007.

MONTEIRO, Mariana. Estratégicos para a Infraero, Congonhas, Santos Dumont e Manaus não serão concedidos. **Aviação Civil Presidência da República**, Março, 2015. Disponível em: <

<http://www.aviacao.gov.br/noticias/2015/03/estrategicos-para-a-infraero-congonhas-santos-dumont-e-manaus-nao-serao-concedidos> > Acesso: Dezembro, 2015.

MONTEIRO, M. S. História dos movimento surdos e o reconhecimento da Libras no Brasil. Relato de Experiência/Grupo de estudos subjetividade. ETD – **Educação Temática Digital**. Campinas, v.7, n.2, p.292-02, jun, 2006.

PASCHOARELLI, L.C; MENEZES, M.S. **Design e Ergonomia Aspectos Tecnológicos**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

PEREGRINO, Gisele dos Santos. Preconceito contra Libras: o que relatam discentes surdos usuários de língua de sinais. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL EDUCAÇÃO, CIDADANIA E EXCLUSÃO: didática e avaliação, 4, 2015, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos**.

Disponível em:

<http://www.editorarealize.com.br/revistas/ceduce/trabalhos/TRABALHO_EV047_MD1_SA7_ID663_01052015184647.pdf> Acesso: 10 dez. 2015.

PEREIRA, Maria Cristina da C.; Choi, D.; Vieira, M. I.; Gaspar, P.; Nakasato, R. **Libras:** conhecimento além dos sinais. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

PERLIN, G., Quadros, R. **O ouvinte o outro do outro surdo**. In: Anais do II Seminário Internacional Educação Intercultural, Gênero e Movimentos Sociais. Florianópolis: Fapeu-002, 2003. CD Room.

PETTIS, Christy Linn. Individuals with Hearing Loss in Arkansas and Mental Health Service: Evaluating Accessibility. **International Social Science Review**, v.88, n1-2, p. 37-58, spring-summer, 2013. Disponível em: <<http://digitalcommons.northgeorgia.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1024&context=issr>> Acesso: Agosto, 2015.

PULLIN, G. **Design Meets Disability**. Cambridge, MA: MIT Press, 2009.

PRO DEAF. Quem Somos. Disponível em <<http://www.prodeaf.net/QuemSomos>> Acesso: Dezembro, 2015.

QUADROS, Ronice M. de. Situando as diferenças implicadas na educação de surdos: inclusão/exclusão. Florianópolis: **Ponto de Vista**, n.05, p. 81-111, 2003. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/pontodevista/article/view/1246/3850>> Acesso: Julho de 2015.

RAMOS, C. R. **Olhar surdo**: orientações iniciais para estudantes de Letras. 1 ed. Petrópolis: Arara Azul, 2014.

ROCHA, Lyana; S. M. V. de; M. A.P.G.V. Access to dental public services by disabled persons. **Bmc Oral Health**, 13 March, 2015.. Disponível em:<<http://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-015-0022-x>> Acesso: Agosto, 2015.

RUSSO, I. C. P.; SANTOS, T. M. M. **A prática da audiologia clínica**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1993.

SAAR, Michael; Arthur-Okó, Helena. Reference services for the deaf and hard of hearing. **Reference Services Review**. v. 41, n. 3, p.434 - 452, March, 2013. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/RSR-12-2012-0083>> Acesso: Julho, 2015.

SACKS, O. W. **Vendo vozes:** uma jornada pelo mundo dos surdos. Rio de Janeiro: Imago, 1990.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão:** construindo uma sociedade para todos. 7ed. Riode Janeiro: WVA, 2006.

SANTANA, Ana Paula and Bergamo, Alexandre Cultura e identidade surdas: encruzilhada de lutas sociais e teóricas. **Educação e Sociedade**. vol.26, no.91, p.565-582, Agosto, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v26n91/a13v2691.pdf>> Acesso: Dezembro, 2014.

SANTOS, S. Célia. **Os Jovens Surdos e a Comunicação Interpessoal via SMS**. Em Lisboa. 2010. 95 F. Dissertação apresentada à Escola Superior de Educação de Lisboa - Educação Especial. Disponível em: <<http://repositorio.ipl.pt/handle/10400.21/96> > Acesso: Dezembro, 2014.

SILVA, Roseli Reis da. **O Ensino Da Libras Para Ouvintes:** análise comparativa de três materiais didáticos. Em: Alberes, Neiva de Alquino. Libras em estudo: ensino-aprendizagem, 2012.

SILVA, Leandro Novais. O mercado de “slots” e a concessão de aeroportos à iniciativa privada: caminhos possíveis para o setor aéreo. **Journal of Transpost Literature**, v.2, n.1, p.49-80, Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://www.pesquisaemtransportes.net.br/relit/index.php/relit/article/viewArticle/58>> Acesso: Dezembro, 2015.

SILVA, Maxmillian. Accessibility in Tourism: the accessibility of deaf people to the tourist services of Goiânia – GO. **Turismo em Análise**. v.24, n.2, p.354-373, Agosto, 2013. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rta/article/download/64186/66872>> Acesso: Julho, 2015.

SIMÕES, A. M.; GUERRA, M.; TREVAS, A. A surdez evitável: predominância de fatores ambientais na etiologia da surdez neurossensorial profunda. **Jornal de Pediatria**, v. 68, p. 254-257, 1992.

SMEIJERS, A. S. et al. Clinical practice: The approach to the deaf or hard-of-hearing paediatric patient. *European Journal of Pediatrics*. **Eur J Pediatric**. 170(11): p.1359–1363, 2011. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3197921/>> Acesso: julho, 2015.

STROBEL, K. **As imagens do outro sobre a cultura surda**. 2. ed. rev. Florianópolis: Editora da UFSC, 2009.

SKLIAR, Carlos. **Os estudos surdos em educação**: problematizando a normalidade. In: _____ (Org.). *A surdez: um olhar sobre as diferenças*. Porto Alegre: Mediação, 1998.

Wisner, A. **Por dentro do trabalho** – Ergonomia: método & técnica. São Paulo: FTD/Oboré, 1987.

TORREZ, E.F.; MAZZONI, A. A.; MELLO, A. G.. Nem toda pessoa cega lê em Braille nem toda pessoa surda se comunica em língua de sinais. **Educação e Pesquisa**. 2007, v. 33, n. 2, p. 369-386. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ep/v33n2/a13v33n2.pdf> > Acesso: Maio de 2015.

VIAVEL BRASIL. Central de Interpretes, 2016. Disponível em: <<http://www.viavelbrasil.com.br/>> Acesso: Janeiro, 2016.

WILCOX, Sherman; WILCOX, Phillis Perrin. **Aprender a ver**. Editora Arara Azul: Rio de Janeiro, 2005. (Coleção Cultura e diversidade). Disponível em: < <http://www.editora-arara-azul.com.br/pdf/livro2.pdf> > Acesso: janeiro, 2016.

**APENDICE A - TRATAMENTO DE DADOS: ORGANIZAÇÃO ARTIGOS
SELECIONADOS NO ESTADO DA ARTE**

Quadro 1 - Acessibilidade E Serviços De Saúde			
Referência	Objetivo	Metodologia	Resultados
<p>(A1) ROCHA, Lyana; S. M. V. de; M. A.P.G.V. Access to dental public services by disabled persons. Bmc Oral Health, 13 March, 2015.</p> <p>Citações: Google=1</p>	<p>Avaliar a acessibilidade geográfica, arquitetônica, e organizacional das unidades de saúde, assim como a comunicação entre profissionais e pacientes com deficiência, a demanda por serviços odontológicos e fatores que influenciam o uso de serviços odontológicos por pessoas com deficiências motoras, visuais e auditivas em Fortaleza.</p>	<p>Estudo quantitativo transversal utilizando como instrumentos questionários estruturados. Os questionários foram administrados aos: dentistas (n = 89) e pessoas com deficiência (n = 204). Primeiramente foi feita uma aplicação piloto com 10 dentistas e 10 pessoas com deficiência (que não estavam na amostra). Os dados foram analisados pelo <i>software</i> SPSS version 19.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA).</p>	<p>-A pesquisa revelou que 43,1% das pessoas com deficiência não reconhecem o seu serviço como uma prioridade de Unidades Básicas de Saúde (UBSs), e 52,5% não costumam procurar atendimento odontológico, e aqueles que o fazem (n = 97), 76,3% têm dificuldade para receber cuidados. Da mesma maneira 84,5% só procuram atendimento em caráter de emergência.</p> <p>- 45% dos entrevistados não estão cientes dos serviços oferecidos nas UBSs.</p> <p>-Em relação aos dentistas, 56,2% relataram dificuldade de comunicação com pacientes surdos, e 97,8% gostariam que tivessem interpretes de Libras.</p>
<p>(A2)SMELJ ERS, A. S. et al. Clinical practice: The approach to the deaf or hard-of-hearing paediatric patient. European Journal of Pediatrics. Eur J Pediatr. V.170, n.11, p.1359–1363, 2011.</p> <p>Citações: Google=1</p>	<p>Descrever questões médicas, éticas e legais que um médico pode detectar ao atender pacientes surdos. Levantar recomendações para médicos a respeito dos fatores acima citados.</p>	<p>Revisão de Literatura</p>	<p>-A pesquisa traz a importância dos médicos conhecerem as diferenças linguísticas e culturais dos surdos, assim como ter conhecimento sobre possíveis comorbidades.</p> <p>-É preciso estar ciente do momento em que os pais devem ser substituídos por intérpretes para manter a privacidade do paciente.</p> <p>-Os autores ressaltam que os pais muitas vezes não dominam a língua de sinais e não passam todas as informações necessárias aos seus filhos, principalmente por existirem muitos termos técnicos. Por isso a importância do intérprete.</p>

<p>(A3) ARULOG UN, M.A. et al. Experience s of girls with hearing impairment in accessing reproductiv e health care services in Ibadan, Nigeria. African Journal of Reproducti ve Health, v. 17, n. 1, p. 85-93 , 2013. Citações: Google=3</p>	<p>Avaliar as experiências de meninas com deficiência auditiva no acesso aos serviços de saúde reprodutiva. O escopo deste trabalho foi delimitado a comunicação/ experiências interativas entre prestadores de serviços e clientes com surdos, bem como os fatores que influenciam o acesso a este tipo de serviço.</p>	<p>É um estudo transversal de abordagem quantitativa, utilizando questionário elaborado a partir de uma revisão da literatura aplicado com 167 meninas de 11 a 24 anos pertencentes a uma instituição para Surdos de Ibadan (Nigéria). Todas as meninas tem como língua principal a língua de sinais. Também foram treinados 7 intérpretes de língua de sinais para aplicar os questionários. Os dados foram analisados pelo <i>software SPSS Version 15</i> e foi utilizada estatística descritiva e regressão logística binária.</p>	<p>-A barreira da comunicação impede ou dificulta o acesso independente aos serviços de saúde reprodutiva. -O estudo mostrou que as meninas dependem do auxílio de familiares durante as consultas, não sendo elas próprias gestoras de sua saúde, desta forma o direito a confidencialidade durante as consultas não é respeitado. -Foi levantado também que há falta de intérpretes e formação de intérpretes e profissionais da saúde especializados, assim como há falta de treinamento adequado dos médicos em relação ao trabalho conjunto com os intérpretes.</p>
<p>(A4) PETTIS, Christy Linn. Individuals with Hearing Loss in Arkansas and Mental Health Service: Evaluating Accessibilit y. Internatio nal Social Science Review, v.88, n1-2, p. 37-58, spring- summer,</p>	<p>Avaliar sob o ponto de vista dos surdos a acessibilidade aos serviços de saúde mental no estado do Arkansas, bem como chamar a atenção dos profissionais de saúde mental e outras partes interessadas no Arkansas sobre os fatores que envolvem o atendimento a pessoa surda.</p>	<p>Abordagem: quantitativa e qualitativa. Primeiramente foi realizada uma revisão da literatura sobre saúde mental dos surdos, posteriormente a pedido da <i>Arkansas Association of the Deaf</i>, foram elaborados questionários contendo 14 questões utilizando escala <i>Likert</i>, e mais 5 questões fechadas sobre dados demográficos. A única questão aberta foi referente a uma experiência vivida</p>	<p>-Revelou a necessidade de profissionais qualificados para prestar serviços que levem em conta a cultura surda. -A pesquisa também mostrou forte demanda por uma clínica localizada em uma região central a fim de fornecer serviços para os surdos e deficientes auditivos, uma vez que o estudo constatou que há falta de intérpretes, e principalmente intérpretes especializados. -Existe também o medo dos surdos quanto a confidencialidade, pois é uma comunidade pequena, e os intérpretes normalmente conhecem os surdos por participarem do mesmo círculo social. - Utilizar a escrita como forma</p>

2013.		pelo surdo em um serviço de saúde mental do Arkansas. O questionário foi aplicado com 74 deficientes auditivos (havia, surdos, surdos-cegos e pessoas com diferentes graus de surdez na amostra) em eventos organizados pela Associação. A análise de dados quantitativos foi feita por meio do <i>software IBM SPSS Statistics 20</i> .	de comunicação também foi levantado como um problema, pois nem sempre o que está sendo dito pelo médico pode ser totalmente compreendido pelo paciente.
<p>(A5) MCKEE, M. et al. Impact of Communication on Preventive Services Among Deaf American Sign Language Users. American Journal of Preventive Medicine. v. 41, Issue 1, p. 75–79, July, 2011.</p> <p>Citações: Google=24 Elsevier=18</p>	Averiguar se existe associação entre a capacidade de comunicação com os surdos pelos profissionais da saúde está com uma melhor recepção de serviços de medicina preventiva entre a amostra estudada.	<p>Abordagem: Quantitativa – É um estudo transversal com 89 participantes, de 50 a 75 anos, usuários da ASL, realizado no ano de 2010.</p> <p>A associação entre o método de comunicação dos participantes com os profissionais da saúde (sendo categorizados em concordante para língua de sinais e discordante) e os serviços de prevenção foram alinhados por meio de regressão logística (ajuste para raça, sexo, renda, estado de saúde, seguro de saúde e escolaridade).</p>	<p>-Os participantes que tiveram acesso a médicos concordantes eram mais propensos a relatar um maior número de serviços de medicina preventiva (OR = 3,42, IC95% = 1,31, 8,93, p = 0,0122) comparado aos participantes que tiveram contato com médicos discordantes, mesmo após análise relacionando escolaridade, sexo, idade, etc.</p> <p>Logo foi constatada a relação entre um médico com conhecimento em ASL e o recebimento de serviços de medicina preventiva.</p> <p>- Os autores salientaram também que embora a escrita seja muito utilizada como forma de comunicação ela é ineficiente dado ao grau de fluência dos surdos no inglês.</p> <p>- clínicos ou os médicos fossem fluentes em ASL. Mas a solução ideal é o uso do serviço de intérpretes profissionais ASL (o que resguardaria os médicos de irregularidades geradas pela má comunicação).</p>
(A6)MORELAND, Christopher J.; Ritley, D.;	As pessoas surdas ou com deficiência auditiva experimentam desigualdade quanto ao acesso aos serviços de	Revisão descritiva realizada a partir de uma pesquisa anual aplicada pelo Estado da Califórnia a	- A pesquisa demonstrou que ao longo dos anos houve melhoras significativas nos serviços de Interpretação oferecidos pelas HMOs.

<p>Romano, P. Interpreting for California's Insured Deaf or Hard of Hearing Population: <i>HMOs'</i> language access services. Journal of Disability Policy Studies, Published online, 2011.</p> <p>Citações: Google=1</p>	<p>saúde nos Estados Unidos. O acesso poderia ser melhorado através do serviço de interpretação fornecido pelos convênios de saúde. O objetivo desta pesquisa é descrever os serviços de interpretação (ASL) existentes oferecidos pela seguradora de saúde <i>HMOs (health maintenance organizations)</i> a seus membros surdos e deficientes auditivos.</p>	<p>respeito de serviços de interpretação fornecidos por seguradoras de saúde, como a organização HMOs, a seus membros surdos e deficientes auditivos de 2003 a 2008. (O estudo foi realizado com mais de 90% dos membros da HMOs)</p>	<p>- o acesso a informação sobre esse serviço muitas vezes está em inglês, inclusive as informações contidas nos <i>websites</i> oficiais. Seria importante ter essas informações disponibilizadas em vídeos traduzidos para ASL.</p> <p>- os médicos, apesar de terem conhecimento deste serviço, insistem em pedir que os familiares façam a interpretação (até mesmo crianças e pessoas despreparadas (<i>ad hoc interpreters</i>) que podem comprometer a qualidade da informação).</p> <p>-ao longo dos anos a HMOs tem incentivado o uso do serviço de intérpretes a fim de desencorajar a interpretação feita pelos familiares, mas ainda é preciso melhorar neste ponto.</p>
<p>(A7) CHAN, Yu-Feng, et al. Interpreter Services in Emergency Medicine. The Journal of Emergency Medicine, v.38, n. 2, February, 2010.</p> <p>Citações: Google=13 Elsevier=7</p>	<p>Avaliar diversas técnicas para superar barreiras linguísticas em medicina de emergência e levantar quais as medidas mais pertinentes para cada situação.</p> <p>Esta avaliação foi feita considerando a interpretação de línguas estrangeiras, e a <i>ASL (American Sign Language)</i>, que neste estudo é enquadrada como uma língua.</p>	<p>Revisão da Literatura.</p>	<p>-Foi evidenciado que são geralmente utilizados recursos de tradução como: interpretação por telefone; interpretação profissional; interpretação por profissionais da saúde treinados, profissionais da saúde bilíngues ou multilíngues, ou os chamados "<i>ad hoc interpreters</i>".</p> <p>-Constatou-se que na maioria dos casos, apesar de mais caro, o mais seguro é a contratação de interpretes profissionais, pois reduz a possibilidade de erros de diagnóstico, inclusive para interpretação ASL, uma vez que a comunicação por escrito ou por leitura labial são as mais utilizadas, e, pelo vocabulário dos surdos ser limitado, principalmente quanto a termos técnicos, existe uma grade margem para erros.</p>

Quadro 2 Acessibilidade em Situações de Emergências e Catástrofes

Ano/ Artigo	Objetivo	Metodologia	Resultados
<p>(A8) IVEY, Susan L. et al. Assessment of state- and territorial-level preparedness capacity for serving deaf and hard-of-hearing populations in disasters. Public Health Reports. v. 129, n.2, p.148–155, March-April, 2014.</p> <p>Citações: Google =3</p>	<p>Averiguar quais as recomendações nacionais para que os estados se preparem para alertar os surdos e deficientes auditivos sobre a ocorrência de catástrofes naturais e o que os estados estão fazendo a respeito.</p>	<p>Foi feita uma avaliação averiguando se as recomendações nacionais para essas situações de desastres estão sendo aplicadas nas “state- and territorial-level emergency operations plans (EOPs)”.</p> <p>-Esta é uma pesquisa participativa, na qual foram entrevistados 55 diretores responsáveis e foram analisados 50 (EOPs).</p>	<p>- Os resultados apontaram melhoras nos (EOPs) em relação a revisão realizada em 2006.</p> <p>-Constatou-se também que 55% dos (EOPs) tem um plano para populações vulneráveis, mas apenas 31% mencionaram planos para surdos e deficientes auditivos.</p> <p>Este estudo levantou também a importância de melhorar o treinamento de pessoal para atender o público surdo (socorristas), principalmente em estados onde a concentração de surdos não é tão alta.</p> <p>-Também é preciso melhorar os avisos por meio de televisão e o conhecimento e uso de recursos de comunicação como as relés.</p> <p>-Os autores destacam a importância de realizar um estudo que também aponta o ponto de vista dos surdos em relação ao problema levantado.</p>
<p>(A9) ENGLISH, Alina; Ivey, Susan, L. et al. Responding to the deaf in disasters: establishing the need for systematic training for state-level emergency management agencies and community organizations. BMC Health Services</p>	<p>Avaliar o serviço de atendimento aos surdos oferecido por State Emergency Management Agencies and Deaf-serving Community Organizations (CBOs). (avaliar a formação e o preparo destas instituições para situações de emergência e desastres naturais).</p>	<p>Abordagem qualitativa e quantitativa. Foram utilizados 4 procedimentos metodológicos: 1) revisão da literatura; 2) resultados de 50 informantes-chave; 3) resultados de 14 entrevistas com <i>Key informants</i> e <i>deaf-serving CBOs</i> na Região da Baía de São Francisco; e 4) avaliação de um programa piloto de treinamento de pessoal para situações de emergência para uma comunidade surda urbana.</p>	<p>-A revisão da literatura e as 50 KI demonstraram que existe uma lacuna substancial no treinamento e capacitação dos órgãos estaduais quanto a atenção a comunidade surda nas situações de emergência. As entrevistas com os 14 CBOs também evidenciaram estas lacunas.</p> <p>-Verificou-se que a capacitação para atender aos surdos nestas situações é rara e precisa ser organizada para poder ser aplicada em larga escala (padronização, institucionalização em infraestrutura de gerenciamento de emergências). Estas lacunas foram encontradas em todas as situações pesquisadas (terremoto, ataques terroristas,</p>

Research. v.13, n.84, March, 2013. Citações: Google =8			desastres nucleares ou químicos, etc.)
--	--	--	---

Quadro 3- Acessibilidade em Bibliotecas

Nome Artigo	Objetivo	Metodologia	Resultados
(A10) SAAR, Michael; Arthur-Oko , Helena. Reference services for the deaf and hard of hearing. Reference Services Review. v. 41, n. 3, p.434 - 452, March, 2013. Citações: Google =1	Investigar como de fato a biblioteca atende as necessidades de pesquisas dos usuários surdos e deficientes auditivos, avaliando o uso, o conhecimento e nível de conforto dos usuários ao utilizar os recursos oferecidos pela biblioteca.	Abordagem: qualitativa. Procedimentos metodológicos: 1) Revisão da literatura; 2) Questionário contendo questões de múltipla escolha em escala <i>Likert</i> e uma questão aberta requisitando dados demográficos; O questionário primeiramente foi enviado por e-mail, mas não houve muitos retornos, então eles foram impressos e aplicados em sala de aula (responderam 48 alunos, dentre os quais 28 eram surdos, os demais eram deficientes auditivos); e 3) um grupo focal, com 6 participantes, que discutiu os dados levantados durante toda a pesquisa.	- Os autores observaram que a maioria dos surdos não se sentem confiantes em utilizar as bases de dados disponibilizadas pela biblioteca da Universidade e sugeriram que fossem criados tutoriais que auxiliassem os alunos tanto nas buscas como em pedidos de empréstimo entre bibliotecas. - A biblioteca oferece um serviço de interpretação por vídeo, mas a maioria dos alunos desconhecia tal serviço, os autores sugeriram melhorar a divulgação deste recurso; - Quanto ao meio de comunicação entre alunos e bibliotecários, as respostas foram múltiplas, então os autores sugeriram que tivessem diversos ferramenta, como: para situações mais complexas, poderia ter um <i>chat</i> por computador ou celular, e para situações mais simples, utilizar a escrita em papel. - os alunos sentem-se insatisfeitos não se sentem seguros para pedir informações aos bibliotecários. É preciso melhorar o treinamento dos funcionários e valorizar a comunidade surda.

Quadro 4 - Acessibilidade em Serviços de Turismo e Cultura

Ano/Artigo	Objetivo	Metodologia	Resultados
<p>(A11)SILV A, Maxmillian . Accessibilit y in Tourism: the accessibilit y of deaf people to the tourist services of Goiânia – GO. Turismo em Análise. v.24, n.2, p.354-373, Agosto, 2013.</p>	<p>Objetiva discutir a acessibilidade do surdo aos serviços turísticos de Goiânia</p>	<p>A pesquisa utilizou 3 procedimentos metodológicos: 1) revisão bibliográfica; 2) pesquisa documental; e 3) pesquisa de campo – utilizando como instrumento o questionário, com questões abertas e fechadas, traduzido para Libras. A seleção da amostra foi intencional, aplicada nas instituições: Sistema Educacional Chaplin (n1), Primeira Igreja Batista de Goiânia – Ministério Dynamis (n32) e Universidade Federal de Goiás – Curso de Letras/Libras (n4), totalizando 37 participantes.</p>	<p>-A pesquisa revelou que o maior desafio dos surdos com relação a utilização dos serviços de turismo é a comunicação. Sua falta prejudica ou impede o atendimento de qualidade ao surdo</p> <p>-O estudo também salientou que a contratação de intérpretes de Libras é essencial, no entanto é preciso também uma maior conscientização das empresas e da população sobre as demandas específicas da comunidade surda, bem como a forma como ela é vista: como deficiente auditivo (incapaz), não como diferente.</p> <p>-Outro ponto observado é que os surdos realizam muitas viagens em grupo, como excursões, congressos, feiras e acampamentos. Logo os autores salientam que este é um ramo que precisa ser aprimorado, como a formulação de pacotes para surdos que atendam suas necessidades específicas.</p>
<p>(A12)MILLIGAN, Nancy; N. E. R.; G. C. L. Using a participator y action strategic approach to enhance accessibilit y and participatio n in arts and cultural events. Results of four focus groups. Disability and Health</p>	<p>Investigar maneiras de melhorar a acessibilidade a eventos culturais para pessoas com deficiência em uma cidade universitária do Meio-Oeste dos Estados Unidos.</p> <p>Obs: Embora este artigo não esteja enquadrado como um estudo sobre acessibilidade exclusivamente para os surdos, ele levanta questões pertinentes a este estudo.</p>	<p>Abordagem: qualitativa</p> <p>Procedimentos metodológicos: foram realizados 4 grupos focais: 1) 13 participantes com deficiência; 2) 8 gestores e organizações culturais 3) 9 cuidadores, profissionais da saúde.; e 4) 9 outros interessados, como líderes políticos. (total de 39 participantes)</p> <p>A análise de dados foi por dois pesquisadores que</p>	<p>-A discussão demonstrou que as pessoas com deficiência querem participar de eventos culturais, mas não existe acesso. No caso dos surdos, a inexistência de acesso se dá por não existir tradução para Libras nos eventos e também na divulgação deles.</p> <p>-Percebeu-se que existe um conhecimento limitado sobre acessibilidade entre as pessoas com deficiência e falta de conscientização sobre o mesmo tema por parte dos gestores e organizações culturais.</p> <p>-Os autores destacam que há a necessidade de criar uma central onde seja possível alimentar e compartilhar essas informações, assim como existe a necessidade de criar políticas públicas para a</p>

<p>Journal. v.7, n.1, p. 1105–113, January 2014.</p> <p>Citações: Google =1 Elsevier=1</p>		<p>estavam centrados em perceber quais os temas que eram levantados nas discussões e depois esses temas foram categorizados. Os dados levantados em todos os grupos foram analisados e os padrões comparados e compilados.</p>	<p>inclusão nessas situações.</p>
---	--	--	-----------------------------------

Quadro 5- Acessibilidade em Edifícios Públicos

Ano/Artigo	Objetivo	Metodologia	Resultados
<p>(A13) KADIR, Syazwani Abdul; Jamaludin, Mariam. Staff Assistance as a Crucial Aspect of Accessibilit y in Public Buildings. Procedia Social and Behavioral Sciences. v.101, p. 140–146, November, 2013.</p>	<p>Discutir a importância da assistência pessoal e hospitalidade dos atendentes em edifícios públicos de uma cidade na Malásia para as pessoas com deficiência, bem como avaliar, sob o ponto de vista dos deficientes, a acessibilidade de 5 edifícios públicos importantes para os cidadãos desta cidade.</p>	<p>Abordagem: Quali- quanti. Procedimentos metodológicos: revisão da literatura e entrevista semiestruturada com 4 pessoas com deficiência. (uma pessoa cega, uma surda, uma cadeirante e uma muletante) pertencente a diversas Associações localizadas em uma cidade da Malásia.</p>	<p>-O estudo demonstrou que a forma como as pessoas com deficiência são recepcionadas nos edifícios públicos pelos atendentes é tão importante quanto os problemas levantados quanto as barreiras físicas ou informacionais. Pois são os funcionários os primeiros a ter contato com as pessoas que chegam e é a tarefa deles encaminhar essas pessoas para os seus respectivos destinos. Estas pessoas precisam receber treinamento para saberem como lidar em cada situação.</p> <p>-O participante surdo enfatizou que a qualidade da assistência pessoal, assim como a cordialidade do atendente são muito importantes, da mesma forma que estes possuam conhecimento na língua de sinais local.</p>

APÊNDICE B - TRATAMENTO DE DADOS PESQUISAS COM OS TRÊS ATORES

TRATAMENTO DE DADOS ENTREVISTA FUNCIONÁRIOS BALCÃO DA INFREERO

Categorização Respostas Entrevistas Semiestruturadas Com Funcionários Do Balcão De Informações Sobre O Atendimento Aos Surdos

Categorias	F.	Trechos de Respostas
Já realizou atendimento a uma pessoa surda	E1, E2, E3, E4, E5, E6	(E1) “sim [...]Uma dúzia de pessoas, mais ou menos.” (E2) Já, já atendi. Foram poucos casos. (E3) Já, no mínimo umas três vezes (E4) Foi só esse caso só (E5) Algumas, poucas mas algumas. (E5) Uma vez, só
A comunicação foi por escrita ou mimica	E1, E2, E3, E4, E5, E6	(E1) Foi por meio de bilhete e mímica. (E2) “cara veio e ‘O dá um papel...’ fez sinal pra dar o papel para escrever, eu dei o papel e ele escreveu... aí eu apontava ou também escrevia” (E3) “Até mesmo esses dias veio um aqui e eu não tive como atende-lo, não consegui me comunicar” (E4) ela tava escrevendo no papel e eu respondia no papel, mesma coisa se ele conseguia entender pela bo...pelos lábios, as vezes não conseguia aí eu escrevia pra eles (E5) A maioria das vezes o surdo quando chega aqui ele chega ou lendo lábios ele já fala, pode falar com ele ou pergunta se ele tá entendendo ele já fala que tá entendendo, né? Te demonstra que tá entendendo o que tá falando, então tu olhando bem pra ele...falando...ele...ele entende tudo, ou pede papel pra escrever, muito raramente ele chega querendo Libras. (E6) Olha ele tentou se comunicar, mas ele preferiu escrever...porque ele queria saber do voo, ele anotou o número do voo aí eu dei a situação do voo, entendeu? Aí uma vez As vezes eu vejo o pessoal aqui, mas eles não vem pedir informação.
Recebeu Treinamento Online, como foi?	E1,	(E1) Nós recebemos um treinamento, assim, por cima, né? Foi de certa maneira assim, na minha opinião não foi tão marcante assim porque a gente não pode praticar, a gente só recebeu instrução e não teve prática, sabe? Foi teoria só.
Recebeu Treinamento Presencial	E3, E4, E5, E6	(E3) “Sim, foi um curso da ANAC oferecido pela própria empresa”. (E4) Recebi, mas já esqueci tudo, foi a 5 anos atrás, já esqueci tudo também [...]Foi no projeto social que fizemos aula. Aqui, aqui mesmo no aeroporto. (E5) De Libras? Sim, todos nós temos curso em Libras. Na verdade até os últimos foram até on-line....aí já viu...então mas teve, teve curso aqui na Infraero...aí com professor de 10 dias, 15 dias...tá? E teve gente, os últimos tiveram curso

		<p><i>online. Mas como eu disse pra ti, eu tive curso, mas lembro uma ou duas palavras.</i></p> <p><i>(E6)Eu fiz o curso aqui em cima aqui uma semana, duas semanas...não me lembro se foi uma semana ou duas semanas em Libras, foi presencial esse.</i></p> <p><i>É aprendi bastante coisa na época, o problema é que com o tempo a gente vai se esquecendo, né? Se não tiver alguma coisa para praticar você esquece, que nem inglês, alemão...qualquer língua. Se tu não pratica tu vai esquecendo, como o uso é muito pouco vai esquecendo mesmo</i></p>
Considera importante Libras para sua atividade	E1, E2, E3, E4, E5	<p><i>(E1) Considero sim, porque as pessoas com deficiência porque qualquer que seja a gente tem estar também de certa maneira preparado. Eu acho importante.</i></p> <p><i>(E2) Acho... eu realmente queria aprender porque é diferente, né? É difícil pensar porque tu precisa da fala pra ti acaba pensando, né? Se fosse pra acabar pensando assim, tu...tu não pensarias como soubesse falar, então é um jeito diferente de pensar.</i></p> <p><i>(E3) Sim, toda língua assim como Libras é importante para ajudar o passageiro, né? Seria ótimo se tivesse Libras né, e até uma outra...quanto mais língua puder, melhor né?</i></p> <p><i>(E5) Sim, é importante com certeza...só que como eu disse, é pouco usado entendeu? Até eles mesmo evitam de usar porque eles sabem que quem não...por mais que tu tenha curso, alguma coisa...tipo assim, a pessoa tiver curso, mas tiver em algum lugar que realmente tá praticando é uma coisa, mas ter o curso e quase não praticar, mas é, sim, importante, com certeza.</i></p>
Tem interesse em fazer um curso de Libras	E1, E2, E3, E4, E5	<p><i>(E1) Sim [...]Então acho que de repente se tivesse alguma maneira de...de...um básico mais abrangente já ia facilitar muito a a prestação de serviço pras pessoas deficientes né?</i></p> <p><i>(E2) Eu faria, se não fosse algo que ocupasse muito o meu tempo, mas se tivesse assim uma aula aqui eu faria com certeza. Até porque tem pessoas né...por isso eu bem, me animaria bastante.</i></p>
Não tem interesse em Aprender Libras	E6	<p><i>(E6)Olha eu pessoalmente, como eu to com um projeto totalmente diferente do aeroporto não...eu vou até talvez trabalhar com público, mas é tão raro chegar ao ponto de precisar que a necessidade não se faz.</i></p>
Gostaria que tivesse alguma tecnologia para auxiliar no atendimento	E1, E2, E3, E4, E5, E6	<p><i>(E1) Ah! Eu acho que facilitaria bastante, né? Bastante mesmo e tem alguns detalhes que a gente não tem como ter acesso nem ao que a pessoa quer de detalhes e nem a gente pode passar alguns detalhes, porque a gente não sabe como, sabe?</i></p> <p><i>(E2) Acho que sim, pra quem não sabe. Eu preferiria saber Libras, mas pra um leigo no assunto eu gostaria sim de uma tecnologia que auxiliasse.</i></p> <p><i>(E3) É a tecnologia é sempre importante, né? Por que é...a...o... "handtalk" aquilo é bem interessante, uma ajuda na hora de um sufoco, então qualquer... ou se houvesse um outro programa que fosse até melhor do que aquele que você me apresentou que pudesse facilitar, algo que se pudesse...é...escrever no computador e isso mostrar esses</i></p>

		<p><i>sinais pro deficiente, né? Seria de grande ajuda, né? Porque você digitaria e apareceria uma .. uma tela, que talvez não tivesse que vir do outro lado, mas... teria que ter de contrapartida lá para dar a resposta.</i></p> <p><i>(E4) Sim, com certeza, com certeza....na época da tecnologia podia inventar aplicativo, alguma coisa até pra nós aqui pra ajudar...seria muito legal...uma coisa que você fala e vira pra ele um símbolo né? Seria muito legal isso. Não sei se existe né?</i></p> <p><i>(E5) Sim, com certeza, com certeza. [...] Como eu disse, nem todo mundo viaja, mas esses que viajam...é a mesma coisa o passageiro, tu vê de longe o passageiro que voa sempre, ele não fica vindo perguntar coisas simples....onde eu faço check-in, onde que é o portão de embarque. Que ele olha, ele já sabe...ele pode chegar em um aeroporto que ele nunca viu, mas ele sabe, ele vai olhar, ele vai ver que tem várias placas, olha o check-in....e é pra lá o check-in. Então mesma coisa o surdo... o que viaja no aeroporto, eu acredito que são pessoas que estão ali...que já são mais descoladas, ele já sabe que ele tem que se virar, ele não pode aguardar pelos outros. Mas com certeza com a tecnologia....</i></p> <p><i>(E6) Com certeza, com certeza...se eles pudessem liberar os sites que falam sobre libras, algum site específico que ajude a gente ficar informado sobre Libras com certeza, com certeza, porque as vezes tem pessoas aqui e a gente nunca pode abrir nenhuma página de nada [...]seria muito importante ter contato comercial pra liberar site de Libras que mantenha a pessoa aqui informada, pelo menos com o básico.</i></p>
Sugestão de Melhoria	E3, E4, E5	<p><i>(E3) É, o que poderia ajudar aos funcionários poder ajudar essas pessoas se tivesse um curso mais intensivo, né? Um curso que você pudesse praticar essas li...esses sinais pra poder usar no dia a dia, mas o...a demanda que também temos aqui não é muito grande do deficiente, do surdo mudo, né? Nesses dois anos e pouco que eu tô aqui eu atendi três vezes, ou seja, não sei se compensa. Mas... um curso seria interessante, mas se você não praticar você acaba esquecendo.</i></p> <p><i>(E4) Ah eu acho que precisa treinar, sempre treinamento. É..não pode ser assim...é eu percebi que se a gente não usar, não praticar você esquece...acaba esquecendo.. porque é outro idioma, né? ..treinamento acho que tem que ser anual... e vê que, ah! Tá perdido...pelo menos o básico, aprender de novo. Ou disponibilizar um curso online para o pessoal aí, porque a hora que travar, pra recuperar pra ver, entendeu? Pra lembrar....</i></p> <p><i>(E5) Seria essa própria ideia do softwartzinho mesmo, ou alguma tecnologia que ajude, seria bem isso aí mesmo...</i></p>

TRATAMENTO DE DADOS PESQUISAS COM USUÁRIOS

Tratamento de dados Questionário: Opinião dos Usuários Surdos quanto a Acessibilidade nos Aeroportos



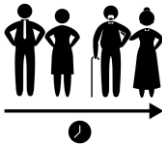
1. Sexo:

Figura X – Questionário Usuários: sexo

	Q1		Q2, Q3
	Q4		Q5, Q6
Mulheres	Q8	Homens	Q7, Q9
	Q 10		Q12, Q13
5	Q11	8	



2. Idade:

Figura X – Questionário Usuários: idade

18 a 24 anos	25 a 35 anos	35 a 60 anos
		
Q7 Q9 Q13	Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q8 Q10 Q11 Q13	Q1
3 pessoas	9 pessoas	1 pessoa

3. Idade que ficou surdo.

Figura X – Questionário Usuários: com que idade ficou surdo

	Q2, Q3 Q4, Q5, Q6, Q7, Q8, Q9 Q10, Q11 Q12, Q13		Q1
Nasceu surdo	13	Até 12 anos	1

4. Você já utilizou o serviço de informações do balcão da Infraero do Aeroporto Hercílio Luz (FLORIANÓPOLIS)?

Tabela X – Questionário Usuários: já utilizaram o serviço do balcão de informações

Resposta	Total	Participantes
SIM	6	Q1, Q2, Q3, Q8, Q9, Q10
NÃO	7	Q4, Q5, Q5, Q6, Q7, Q11, 12, Q12

5. Já utilizou esse serviço em outro Aeroporto? Qual foi?

Resposta	Total	Participantes/ Aeroporto
SIM	8	Q1 (SP, DF, RJ) Q3 (Aeroporto Galeão) Q4 (São Paulo, Brasília) Q6 (Viracopos) Q7 (São Paulo,) Q10 (São Paulo, Rio de Janeiro) Q11 (Salgado Filho; Aeroporto, Curitiba) Q12 (São Paulo (GRU) e Porto Alegre)

6. O que você achou do serviço do balcão de Informações do Aeroporto de Santa Catarina?

7. O que você achou do serviço do balcão de Informações de outros aeroportos (de uma forma generalizada)

8. Se nunca utilizou o serviço do balcão de Informações da Infraero poderia explicar por quê?

Tabela X - Questionário Usuários: qualidade serviço balcão de informações

Respostas	Balcão de Informações Infraero Aeroporto Pesquisado	Balcão de Informações Infraero Outro Aeroporto	Não Utilizou o Serviço
Foi bem atendido e o funcionário utilizou Libras.	Q1	-	-
Foi bom, conseguiram se comunicar por escrita, leitura labial ou outra forma.	Q9, Q10	Q10 (SP, RJ), Q11 (Salgado Filho, Afonso Pena)	-
Foi normal, foi possível se comunicar com o funcionário, mas poderia ser melhor.	Q3	Q1 (SP, DF, RJ), Q3 (*Aeroporto Galeão), Q4 (SP, Brasília)	-
Foi ruim, não tiveram problemas de comunicação.	Q2, Q8	Q6 comunicação (Viracopos), Q7 (SP), Q12 (São Paulo (GRU) e Porto Alegre).	-
Não precisou pedir informação.	-	-	Q5, Q13
TOTAL	6	8	2

9. Quanto ao serviço de atendimento nos guichês das companhias aéreas do aeroporto Hercílio Luz, qual seu nível de satisfação? ((GOL, TAM, AVIANCA, AZUL, etc.)

Respostas	Cias Aeras Aeroporto Pesquisado	Tota l	Cias Aeras Outros Aeroportos	Total
Muito Satisfeito	Q7, Q9, Q13	3	Q9, Q13	2
Satisfeito	Q1, Q3, Q5, Q8, Q10, Q12	6	Q1, Q3, Q5, Q7, Q8, Q10, Q11, Q12	8
Nem satisfeito nem insatisfeito	Q2, Q4, Q6	3	Q2, Q4, Q6	3

10. Se você utilizou o serviço de atendimento dos guichês das companhias aéreas de outro aeroporto, qual seu grau de satisfação? ((GOL, TAM, AVIANCA, AZUL, etc.)

Tabela - Questionário Usuários: qualidade atendimento Cias Aéreas

11. Você já perdeu, ou quase perdeu um voo por causa de:

- a) Mudança de horário de voo
- b) Mudança de portão de embarque
- c) Entrei no avião errado
- e) Outra alternativa (justifique)

Tabela - Questionário Usuários: motivos que levam o surdo a perder o voo

Respostas	Participante	Frequência
Mudança no horário do voo	Q2, Q3, Q4, Q7	4
Mudança no portão de embarque	Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q7, Q13	7
Outra alternativa (justifique)	<i>“Porque! ele não deu informação para chegar antes 30 minuto para embarca, cheguei tipos falta 5 minutos na horas saída da voo que ele não aceitar entrar que pensei é igual horas de transporte.”(Q11)</i>	1
Nunca Perdi	Q6, Q9, Q10, Q12	4

12. Qual(ais) o momento(s) você encontra mais dificuldade dentro do aeroporto?

Respostas	Participante	Frequência
a) Na compra da passagem	Q2, Q9	2
c) Na espera do embarque (procurar o portão de embarque)	Q1, Q2, Q3, Q4, Q5	5
b) No check in	Q2, Q4, Q13	3
d) No embarque	Q2, Q5,	2
e) Dentro do Avião	Q2, Q4	2
f) No desembarque	Q2 (chamada para desembarque), Q6, Q8	3
g) Pegar a bagagem	Q6, Q11	2
f)Outro (justifique)	Q10 (dificuldade comunicação)	1
Nunca aconteceu	Q12	1

13. Você já sentiu necessidade de um interprete de Libras ou uma central de atendimento conectada a um interprete no aeroporto?

Tabela X – Questionário Usuários: necessidade de intérprete de libras no aeroporto

Resposta	Total	Participantes
SIM	10	Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7, Q9, Q10, Q13
NÃO	3	Q8, Q11, Q12

14. Quando viajou de avião já teve algum problema com o serviço de atendimento da Infraero ou das companhias aéreas por falta de comunicação? (você pode responder escrevendo aqui em português ou mandando um vídeo em Libras para o e-mail: mnikalopez@gmail.com. Se mandar vídeo, por favor, escreva seu nome).

Indetf.	Respostas escritas em português ou transcritas por uma Intérprete
Q1	As vezes comissários não sabem libras... Fica difícil eu escolher bebida etc...
Q2	Maioria não sabe ou conhece pouco de Libras. Falta informações o que pilotos e aeromoços disseram no avião.
Q3	sempre levei celular teclando para servidores
Q4	- dentro do avião, sempre tem aeromoça fala pelo microfone, uns 15 min falando, e uma vez perguntei o que falou.. Aeromoça: falei a hora da saída e chegada.. Só isso? 15 minutos falou isso? Por favor, também quero saber detalhes .. Poderia ter legenda pela TV.. E algumas empresa tem TV, só que áudio em português e legenda em inglês, prioridade deveria legenda em português por comunidade surda .. É também já que tem muita barreira ainda, perde muita informação dentro do aeroporto e avião, poderia comprar passagem de 40% para surdos e deficiente ..
Q5	Nunca pensei em esperar ter um problema.. mas pensando assim um dia pode acontecer um problema. Mas não pra min e sim para outros.
Q6	Qualquer coisa preciso de saber informações e procurar funcionários do aeroporto não sabem Libras. Fico meio difícil por falta de comunicação melhor.
Q7	Então, a pergunta é sobre a comunicação dentro dos aeroportos... a minha experiência foi difícil, mas não tanto, porque eu estava com minha mãe. Imagine como teria sido sem ela, se eu estivesse sozinho...as barreiras que teria enfrentado! Bom, fomos ao portão de embarque e nos sentamos. Eu estava olhando o monitor, imaginando que a informação era certa, que nosso voo seria às 2 horas da tarde. Estava animado para o embarque. Aí, minha mãe ouviu um anúncio que o nosso voo havia sido adiado para 4 horas por causa de falhas técnicas. Ela ficou ali quieta, não me contou. Lá estava eu, olhando o monitor, e quando chegou 2 horas, virei e disse para minha mãe, “Vamos?”. Foi, então que ela me falou, “Não, agora o voo vai sair só às 4.” Fiquei surpreso, mostrei que no bilhete o horário era 2. Conclusão: ela ficou sabendo da mudança porque ouviu o anúncio, mas eu, que dependia do monitor, não vi nada pois as informações não foram mudadas! Esse é o nosso

	problema. Ainda bem que tive a ajuda da minha mãe. (tradução feita por intérprete)
Q8	Então, quanto ao assunto “viagens”...uma vez eu perdi um voo. Eu desci num lugar que eu achava ser Brasília, mas era outro lugar! Esperei pegar a minha mala na esteira das malas, mas não veio! Estranhei...perguntei para a pessoa responsável ali: “Onde está a minha mala?” A pessoa pediu para ver meu bilhete e me disse: “Não, aqui não é Brasília – seu destino é outro lugar.” Me senti uma palhaça. (tradução feita por intérprete)
Q9	Resposta em Libras filmada - apenas para pergunta 15.
Q10	Resposta em Libras filmada - apenas para pergunta 15.
Q11	Bom Seria muito bom para informação que importante tipos como chegar na horas no aeroporto para saber as regras para não te perder, por mim por a causa que estou deficiência e Morderada 50% que se consegue média comunicação.
Q12	Sinais confusos, difícil tradução.
Q13	Resposta em Libras filmada - apenas para pergunta 15.

• **Categorização de respostas pergunta 14:**

PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO	EXPERIÊNCIAS VIVIDAS PELOS USUÁRIOS	QUANT.
Problemas de comunicação dentro do Avião	<p>“As vezes comissários não sabem libras... Fica difícil eu escolher bebida etc...” (Q1).</p> <p>“Maioria não sabe ou conhece pouco de Libras. Falta informações o que pilotos e aeromoços disseram no avião” (Q2).</p> <p>“dentro do avião, sempre tem aeromoça fala pelo microfone, uns 15 min falando, e uma vez perguntei o que falou.. Aeromoça: falei a hora da saída e chegada.. Só isso? 15 minutos falou isso? Por favor, também quero saber detalhes .. Poderia ter legenda pela TV.. E algumas empresa tem TV, só que áudio em português e legenda em inglês, prioridade deveria legenda em português por comunidade surda[...]” (Q4).</p>	3
Falta de conhecimento de Libras por parte dos Funcionários	“Qualquer coisa preciso de saber informações e procurar funcionários do aeroporto não sabem Libras. Fico meio difícil por falta de comunicação melhor” (Q6)	1
Problemas para chamada para embarque (cancelamento, atraso de voo, etc.)	“Então, a pergunta é sobre a comunicação dentro dos aeroportos... a minha experiência foi difícil, mas não tanto, porque eu estava com minha mãe. Imagine como teria sido sem ela, se eu estivesse	1

	<p>sozinho...as barreiras que teria enfrentado! Bom, fomos ao portão de embarque e nos sentamos. Eu estava olhando o monitor, imaginando que a informação era certa, que nosso voo seria às 2 horas da tarde. Estava animado para o embarque. Aí, minha mãe ouviu um anúncio que o nosso voo havia sido adiado para 4 horas por causa de falhas técnicas. Ela ficou ali quieta, não me contou. Lá estava eu, olhando o monitor, e quando chegou 2 horas, virei e disse para minha mãe, “Vamos?”. Foi, então que ela me falou, “Não, agora o voo vai sair só às 4.” Fiquei surpreso, mostrei que no bilhete o horário era 2. Conclusão: ela ficou sabendo da mudança porque ouviu o anúncio, mas eu, que dependia do monitor, não vi nada pois as informações não foram mudadas! Esse é o nosso problema. Ainda bem que tive a ajuda da minha mãe” (Q7).</p>	
<p>Problemas de comunicação levam a pegar voo errado</p>	<p>“Então, quanto ao assunto “viagens”...uma vez eu perdi um voo. Eu descí num lugar que eu achava ser Brasília, mas era outro lugar! Esperei pegar a minha mala na esteira das malas, mas não veio! Estranhei...perguntei para a pessoa responsável ali: “Onde está a minha mala?” A pessoa pediu para ver meu bilhete e me disse: “Não, aqui não é Brasília – seu destino é outro lugar.” Me senti uma palhaça”. (tradução feita por intérprete) (Q8).</p>	1
<p>Falta de informações ao passageiro em Libras</p>	<p>“Bom Seria muito bom para informação que importante tipos como chegar na horas no aeroporto para saber as regras para não te perder, por mim por a causa que estou deficiência e Morderada 50% que se consegue média comunicação” (Q11)</p>	1

15) Você gostaria que o aeroporto tivesse alguma tecnologia para ajudar no atendimento e também nos avisos de voos? Se sim, que tecnologia você acha que ajudaria?

Indef.	Respostas escritas em português ou transcritas por uma Intérprete
Q1	Estou satisfeita do jeito que está, mas que PORFAVOR qto mudarem local de embarque (ultima hora) NÃO esqueçam de escrever para aparecer no Monitor. Já perdi avião por causa disto em SP
Q2	Sim. Todos os sons de qualquer lugar existente no aeroporto e no avião transformam

	para legenda e/ou intérprete de Libras.
Q3	não
Q4	Insatisfeita é na espera do embarque, tem às vezes muda de portão.. Já que não ouve...sempre tem que ficar perto balcão da porta.. Mas na hora de avisar Gostaria de ter a placa avisar que foi mudado pro outro portão, colocar número do portão obrigatoriamente, se não, sempre tem que ir no balcão perguntar onde é portão ..
Q5	Sim.. uma tv onde aparece o nome dos portões embarques colocasse uma intérprete quando acontece a troca de portões. Por exemplo a aeromoca foi falar no microfone a troca de portões e muda todas tvs automaticamente.
Q6	Eu acho que sim é importante alguma tecnologia para ajudar os surdos, ajudar sim mas principalmente os funcionários aprendem mais Língua de sinais para comunicar bem.
Q7	Na minha opinião, é preciso colocar as informações corretas nos monitores ou empregar o uso da Libras para que a situação melhore. Em vários locais, no balcão, por exemplo, poderiam usar Libras por meio de um tradutor digital em telinha, ou ter um intérprete para comunicar na hora da compra do bilhete ou a respeito dos voos. Eu sei ler e escrever, mas imagine o prejuízo para um surdo analfabeto? Como vai se comunicar? Teria que ter um intérprete que trabalhe no aeroporto garantindo que seja um lugar bom e seguro. Europa, na minha experiência, é um lugar onde as comunicações são mais claras – mapas e placas indicam as direções perfeitamente e isso ajuda muito! No Brasil a gente se perde um pouco (tradução feita por intérprete)
Q8	Eu gostaria/quero MUITO, todos temos muito interesse em que os aeroportos tenham tecnologia assim: um monitor do lado do balconista para que as perguntas e respostas fossem traduzidas simultaneamente da Libras para português e vice-versa. (tradução feita por intérprete)
Q9	Sim
Q10	Então, sim, eu gostaria que tivesse a ajuda de tecnologia melhor. Por exemplo, poderia ter telas (monitores) da VIÁVEL (Viable Brasil), para tradução simultânea em Libras, ou poderia estabelecer cursos de Libras para os funcionários dos aeroportos.
Q11	Sim, gostaria isso que apoio de nova tecnologia o que impossível meno tranquilo preocupação na horsas chegar viagem que é medo de ser perder.
Q12	Eu tenho vontade que tivesse ao lado do monitor (no aeroporto) uma tela com informação em Libras. (tradução feita por intérprete)
Q13	Então, nos aeroportos precisa ter intérprete para haver comunicação. A grande dificuldade que temos na comunicação deve-se ao fato de português escrito ser nossa segunda língua – por isso há muita barreira e dificuldade. Inserir um intérprete é de suma importância, também é lei – isso permitiria irmos para qualquer lugar livremente. Em vários lugares do Brasil há mais abertura. Em São Paulo, há intérpretes na TV (nos monitores?), também no Rio. Mas aqui, só temos monitores com letrinhas e linhas de informação difíceis de acompanhar, é uma luta para os surdos. Teríamos

	que saber a hora certa dos voos e das chegadas. São Paulo tem essas telas que nos avisam, que nos dão condições de saber como pegar o voo. É importante ter o intérprete para mostrar visualmente as informações e as mudanças nos voos. Como não ouvimos, precisamos sempre estar perguntando e dependendo dos outros. Mas isso é desnecessário, pois temos leis que nos dão direito de ter telas que informam claramente o que fazer, para onde ir. (tradução feita por intérprete)
--	---

• **Categorização de respostas pergunta 15:**

LOCAIS	SUGESTÕES DE MELHORIAS
<p>Avisos para troca de portão de embarque</p>	<p>“Estou satisfeita do jeito que está, mas que PORFAVOR qto mudarem local de embarque (ultima hora) NÃO esqueçam de escrever para aparecer no Monitor. Já perdi avião por causa disto em SP” (Q1).</p> <p>“Insatisfeita é na espera do embarque, tem às vezes muda de portão.. Já que não ouve..sempre tem que ficar perto balcão da porta.. Mas na hora de avisar Gostaria de ter a placa avisar que foi mudado pro outro portão, colocar número do portão obrigatoriamente, se não, sempre tem que ir no balcão perguntar onde é portão” (Q4).</p> <p>“Sim.. uma tv onde aparece o nome dos portões embarques colocasse uma intérprete quando acontece a troca de portões. Por exemplo a aeromoca foi falar no microfone a troca de portões e muda todas tvs automaticamente” (Q5)</p>
<p>Avisos, Informações e Atendimento em Libras</p>	<p>“Sim. Todos os sons de qualquer lugar existente no aeroporto e no avião transformam para legenda e/ou interprete de Libras” (Q2).</p> <p>Na minha opinião, é preciso colocar as informações corretas nos monitores ou empregar o uso da Libras para que a situação melhore. Em vários locais, no balcão, por exemplo, poderiam usar Libras por meio de um tradutor digital em telinha, ou ter um intérprete para comunicar na hora da compra do bilhete ou a respeito dos voos. Eu sei ler e escrever, mas imagine o prejuízo para um surdo analfabeto? Como vai se comunicar? Teria que ter um intérprete que trabalhe no aeroporto garantindo que seja um lugar bom e seguro” (Q7).</p> <p>“Eu tenho vontade que tivesse ao lado do monitor (no aeroporto) uma tela com informação em Libras” (tradução feita por intérprete) (Q12).</p> <p>“Então, nos aeroportos precisa ter intérprete para haver comunicação. A grande dificuldade que temos na comunicação deve-se ao fato de português escrito ser nossa segunda língua – por isso há muita barreira e dificuldade. Inserir um intérprete é de suma importância, também é lei – isso permitiria irmos para qualquer lugar livremente.</p> <p>Em vários lugares do Brasil há mais abertura. Em São Paulo, há intérpretes na TV (<i>dúvida tradução?</i>), também no Rio. Mas aqui, só temos monitores com letreiros e linhas de informação difíceis de acompanhar, é uma luta para os surdos. Teríamos que saber a hora certa dos voos e das chegadas. São Paulo tem essas telas que nos avisam, que nos dão condições de saber como pegar o voo. É importante ter o intérprete para mostrar visualmente as informações e as mudanças nos voos. Como não ouvimos, precisamos sempre estar perguntando e dependendo dos outros. Mas isso é</p>

	desnecessário, pois temos leis que nos dão direito de ter telas que informam claramente o que fazer, para onde ir” (tradução feita por intérprete) (Q13).
Funcionários devem aprender Libras ou contarem com o auxílio de tecnologias que traduzam as informações para Libras	<p>“Eu acho que sim é importante alguma tecnologia para ajudar os surdos, ajudar sim mas principalmente os funcionários aprendem mais Língua de sinais para comunicar bem” (Q6).</p> <p>“Eu gostaria/quero MUITO, todos temos muito interesse em que os aeroportos tenham tecnologia assim: um monitor do lado do balconista para que as perguntas e respostas fossem traduzidas simultaneamente da Libras para português e vice-versa” (tradução feita por intérprete) (Q8).</p>
	<p>“Então, sim, eu gostaria que tivesse a ajuda de tecnologia melhor. Por exemplo, poderia ter telas (monitores) da VIÁVEL (Viable Brasil), para tradução simultânea em Libras, ou poderia estabelecer cursos de Libras para os funcionários dos aeroportos” (Q10).</p>

TRATAMENTO DE DADOS: GRUPO FOCAL

TRANSCRIÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Apresentação dos participantes:

- Meu nome é (G3), eu estudo aqui na UFSC no 4º período no curso Letras Libras. A minha comunicação com a família ela é um pouco em língua de sinais, um pouco gestos, um pouco escrita, nesses 30 anos, a comunicação na minha família acaba sendo assim. Os meus irmãos sabem um pouquinho de língua de sinais, mas a gente já não tem mais muito contato porque eles moram em outra cidade, a gente se encontra as vezes. Com a minha mãe, eu tenho uma comunicação maior, a gente usa escritas eu uso bastante escrita com a minha mãe, que é basicamente a minha comunicação com a sociedade em geral.
- Meu nome é (G1), tenho 27, sou professor aqui da UFSC, também sou mestrando. A minha comunicação com a família inicialmente sempre foi oral, com as dificuldades que tem a comunicação oral com surdos a minha família optou por oralismo, então eu tinha terapia fonoaudiologia, eu tinha todas as dificuldades com a comunicação oral, de alguns anos pra cá a minha família começou a utilizar a língua de sinais, a minha mãe principalmente e a gente começou a se comunicar utilizando a língua de sinais. Com a comunicação social vai depender muito da

necessidade, as vezes a gente tem uma necessidade que demora muito então a gente prefere não utilizar ou evitar ao máximo, as vezes eu uso a escrita, principalmente a escrita para comunicação. Mas em geral a gente acaba convivendo no meio social mais com os surdos, com a nossa comunidade, associação de surdos. Quando a gente precisa da comunicação com ouvintes, as vezes eu procuro usar a leitura labial, as vezes pela barba das pessoas, pela dificuldade de dicção as vezes não funciona, a gente tem que utilizar outra estratégia.

- (G2), 28 anos, mestrando na área da tradução na UFSC. Trabalha no IFSC bilíngue da Palhoça. A comunicação com a minha família é mais pela oralização, eu tenho uma irmã que sabe um pouco língua de sinais, mas a gente também não tem muito contato. Com os meus pais a comunicação é só pela oralização. Com a sociedade eu tento utilizar a leitura labial, as vezes não funciona, quando a pessoa fala muito rápido, quando ela vira, pra entender eu preciso que a pessoa tenha uma dicção muito clara, fale de vagar, fale de frente pra mim, porque em geral as pessoas não conhecem a língua de sinais, as vezes eu utilizo a escrita quando é necessário, mas língua de sinais quase nunca. Existe uma pequena quantidade de pessoas que eu encontro que sabe alguma coisa básica de língua de sinais e aí as vezes a gente acaba conseguindo se comunicar melhor, ou em geral a pessoa esquece e utiliza o alfabeto manual, soletra a palavra, demora um pouco mas a gente vai se comunicando.

TRATAMENTO DE DADOS PESQUISA CIAS AÉREAS

PERFIL DA AMOSTRA

Dos 15 entrevistados, 9 são homens e 6 são mulheres, a maioria possui idades entre 20 e 25 anos (46,7%) ou 26 e 35 anos (40%). Os períodos de trabalho que tiveram maior frequência nas respostas foram: período da tarde para a noite (26%) e período da madrugada para a manhã (26%). Quanto ao tempo de trabalho na empresa, 46,6% afirmaram trabalhar de 1 a dois anos e meio na empresa, os demais foram bem distribuídos entre as outras categorias (os dados completos podem ser visualizados na tabela 2).

Sexo			Idade		
Masculino	9	60%	20 a 25	7	46,7%
Feminino	6	40%	26 a 35	6	40%
			36 a 59	2	13,3%
Turno Trabalho			Tempo de Trabalho na Empresa		
Comercial	2	13,3%	Menos de 1 ano	2	13,3%
M/T	1	6,7%	De 1 a 2 anos e meio	7	46,7%
T/N	4	26,7%	De 3 a 4 anos e meio	3	20%
N/Madr.	2	13,3%	Mais que 5 anos	3	20%
Madr./M	4	26,7%			
Turnos	2	13,3%			

ANÁLISE DE CONTEÚDE QUESTIONÁRIO CIAS AÉREAS

ORGANIZAÇÃO DAS PROBLEMÁTICAS

Problemática	Subcategorias	Frequência	Principais declarações dos entrevistados
Fatores relacionados ao treinamento	Treinamento básico específico para surdo oferecido pela companhia	E3;E5;E9; E13	<p><i>“Eu fiz o básico do básico, mas eu não lembro mais nada... bem pouquinho... Foi na escola de aviação que tinham algumas turmas aí eles davam .. fazia a parte do.. currículo”;</i></p> <p><i>“A gente faz um curso pela empresa é um curso bem básico, assim. A gente aprende “bom dia, boa tarde, o básico, né”.</i></p>
	Treinamento modelo prioridades (para todos os tipos de deficiência)	E11, E16.	<p><i>“Nós temos um treinamento de prioridades da... Florianópolis, né? Que abrange necessidades especiais como cadeirantes, deficiências auditivas e visuais, mas nenhum curso prolongado de LIBRAS, né? .. ou.. de interpretação ou coisa parecida”.</i></p>
	Treinamento realizado por interesse pessoal	E13.	<p><i>“Eu fiz um curso de LIBRAS básico em 2010 na Associação dos Surdos de Florianópolis porque eu tava fazendo o curso de comissária da Gol e teve um curso básico de LIBRAS aí achei interessante para ter um diferencial no currículo e acabei me apaixonando, assim, gostando e sempre que eu posso eu falo pra todo mundo fazer porque eu acho que é realmente muito importante. E agora esse ano eu faço no PRONATEC o curso básico também de LIBRAS mas é pra relembrar, aprender alguma coisa nova e perder a vergonha de falar com alguém surdo”.</i></p>
Fatores relacionados a comunicação atendente/ surdo	Escrita (trocando papéis)	E2; E3; E4; E5; E6; E10; E14.	<p><i>“Geralmente a gente se comunica por papel.. escrevendo”;</i> <i>“por conta da falta do conhecimento a gente escreveu, eu escrevi ele escreveu mas deu certo... poderia ter sido mais dinâmico, mas como ninguém sabia nada a gente escrevia”;</i> <i>“...eu não sabia falar.... eu não tinha como falar libras com ela... aí eu fiquei escrevendo, ela também.. a gente se entendeu assim, escrevendo!”</i></p>
	Escrita (auxílio do computador)	E1; E12, E16.	<p><i>“Uma pessoa com deficiência veio aqui e por fala ou por gesto eu não</i></p>

Fatores relacionados a Motivação /aprender LIBRAS

LIBRAS	E13.	<p><i>consegui falar com ele .. aí eu utilizei o google .. através disso eu traduzia ou escrevia o que ele queria fazer.. e... aí consegui vender uma passagem pra ele”; “...dá a gente se comunica via computador... digito e escrevo e ele geralmente escreve”.</i></p> <p><i>“Eu acho bem legal quando eu atendo só que as vezes ele chega sempre tímido, com medo e quando eu faço algum sinal que ele sabe que vou entende-lo na linguagem de LIBRAS já muda completamente a expressão, ele fica mais receptivo ele se expressa melhor”.</i></p>
Auxílio Colega que fala LIBRAS	E9, E16.	<p><i>“E... a gente.. a gente pede auxílio para alguns colegas que falam LIBRAS”; Teve um aqui no balcão a gente tinha um colega nosso que falava em LIBRAS aí a gente chamava ele”.</i></p>
Apontando/ gesticulando/ monitorando	E11; E15	<p><i>“Teve um aqui no balcão a gente tinha um colega nosso que falava em LIBRAS aí a gente chamava ele, mas a gente tenta de vagar... falando de vagar.. tentar fazer com ele entenda a gente algumas vezes não é possível aí se der a gente tenta ler ou escrever. Aí na sala de embarque, se tem um atraso de voo a gente sabe que tem um deficiente auditivo ... Dá uma vez eu usei o computador... aí eu perguntei se ele sabia ler aí comecei a escrever no Word daí ele entendeu”.</i></p>
Tem interesse e faria o curso	E2; E3; E4; E6. E10; E11, E15.	<p><i>“Se tivesse a opção, com certeza. Porque na verdade até pra deixar eles mais a vontade, né? ; “Gostaria, seria ótimo. No aeroporto a gente tem muito desses passageiros e para atender a pessoa surda a gente tem muita dificuldade e acaba constrangendo o passageiro e acaba constrangendo a gente também por trabalhar nesse local e não conseguir atender”.</i></p>
Tem interesse, mas com condicionante	E1; E8; E 12; E14; E16; E5	<p><i>“Se eu tivesse tempo disponível eu faria”; “Depende do meu tempo, se tivesse tempo eu realmente gostaria de fazer”; “Olha depende da hora, assim, seria positivo, mas é dependendo da hora”.</i></p>

APÊNDICE C- TODOS OS TERMOS DE COMPROMISSO LIVRE E ESCLARECIDO E QUESTIONÁRIOS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O TCLE respeita as resoluções nºs 466/2012

Sr. foi selecionado e está sendo convidado para participar da pesquisa intitulada de “DESAFIOS DO ATENDIMENTO A PESSOA SURDA, E TECNOLOGIAS QUE AUXILIEM A COMUNICAÇÃO DO SURDO NOS ESPAÇOS AEROPORTUÁRIOS”, coordenada pela Profa. Dra. Lizandra Garcia Lupi Vergara. Após ser esclarecido sobre as informações a seguir, e no caso de aceitar participar desse estudo, assine ao final das 2 (duas) vias desse documento. Uma via é sua e a outra é do pesquisador.

O objetivo dessa pesquisa é conhecer a empresa, como ela funciona, como funciona seu programa de acessibilidade e as possibilidades de aperfeiçoamento futuro do sistema de atendimento a pessoa surda principalmente no que diz respeito na novas tecnologias que auxiliem a comunicação entre os atendentes da recepção do aeroporto com o público surdo.

Sr(a) não terá nenhum custo ou quaisquer compensações financeiras. O possível risco e desconforto que a pesquisa poderá trazer a(o) senhor(a) é o constrangimento de ser entrevistado ou o receio de ser exposto de alguma forma. A fim de evitar ou reduzir efeitos e condições adversas os pesquisadores garantem que suas opiniões e pontos de vista não serão expostos publicamente. As informações coletadas ficarão de posse dos pesquisadores responsáveis e sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo. Os dados coletados serão utilizados apenas nessa pesquisa e os resultados serão divulgados em eventos e/ou revistas científicas. Você não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar desse estudo. Os pesquisadores se comprometem em orientá-lo(a) e encaminhá-lo(a) para profissionais especializados em caso de ser identificado algum sinal de desconforto psicológico da sua participação na pesquisa. Os pesquisadores garantem indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa. Não estão previstas despesas decorrentes da pesquisa para você, porém os pesquisadores garantem o ressarcimento em caso de eventuais despesas relacionadas à pesquisa. A qualquer momento você pode se recusar a responder qualquer pergunta ou interromper a participação e retirar seu consentimento, sem penalização alguma. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador, como também na instituição que trabalha. Você receberá uma cópia deste termo onde consta o contato/e-mail do pesquisador responsável, e demais membros da equipe, podendo tirar as suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pela coordenadora responsável, Profa. Dra. Lizandra Garcia Lupi Vergara, pelo e-mail: l.vergara@ufsc.br, ou pela pesquisadora responsável, Monica Holdorf Lopez, pelo e-mail mnikalopez@gmail.com ou pelo telefone (48) 91054565. A vinculação da pesquisa ao programa pode ser comprovada no Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção – PPGEP/ UFSC, pela chefe de expediente Sra. Rosimeri Maria de Souza, pelo telefone (48) 3721-7003, e-mail: ppgep@contato.ufsc.br ou no endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Campus Universitário da Trindade, Florianópolis – SC, Caixa Postal 476, CEP 88040-900.

Os pesquisadores responsáveis se comprometem a cumprir todas as exigências contidas na Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Desde já, agradecemos a sua colaboração e solicitamos a rubrica e todas as páginas e sua assinatura neste termo elaborado em 2 (duas) vias que, também, será rubricado e assinado pelo coordenador e pesquisador responsáveis. Uma via devidamente assinada e rubricada ficará com você e a outra com os pesquisadores.

Profa. Lizandra Garcia Lupi Vergara
Pesquisador (UFSC)
E-mail: l.vergara@ufsc.br
Tel.: (48) 3721-7044

Aluno: Monica Holdorf Lopez
Pesquisador Responsável
E-mail: mnikalopez@gmail.com
Tel.: (48) 9105-4685

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP)
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Florianópolis, ____ de _____ de 2015.

Declaro estar ciente do inteiro teor deste TERMO DE CONSENTIMENTO e estou de acordo em participar do estudo proposto, sabendo que dele poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento.

Participante da Pesquisa: _____

(Assinatura)

SURDOS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O TCLE respeita as resoluções nºs 466/2012

Sr.(a) foi selecionado(a) e está sendo convidado(a) para participar da pesquisa intitulada de “ATENDIMENTO A PESSOA SURDA, E TECNOLOGIAS QUE AUXILIEM A COMUNICAÇÃO DO SURDO NOS ESPAÇOS AEROPORTUÁRIOS”, coordenada pela Profa. Dra. Lizandra Garcia Lupi Vergara. Após ser esclarecido sobre as informações a seguir, e no caso de aceitar participar desse estudo, assine ao final das 2 (duas) vias desse documento. Uma via é sua e a outra é do pesquisador.

O objetivo dessa pesquisa é conhecer o ponto de vista dos surdos a respeito de como está sendo feito o atendimento a pessoa surda em aeroportos brasileiros, tanto pelas companhias aéreas como pela Infraero; descobrir quais as maiores dificuldades dos surdos dentro do aeroporto desde a compra da passagem até o embarque no avião; saber se eles gostariam que existisse alguma tecnologia de comunicação que pudesse fazer o intermédio entre eles e o atendente e; levantar sugestões de melhorias sobre esse tipo de atendimento.

Esta será uma entrevista será filmada, uma vez que a Língua Brasileira de Sinais é de modalidade gesto-visual e necessita de registro fílmico para sua posterior análise.

Sr(a) não terá nenhum custo ou quaisquer compensações financeiras. O possível risco e desconforto que a pesquisa poderá trazer a(o) senhor(a) é o constrangimento de ser entrevistado ou o receio de ser exposto de alguma forma. A fim de evitar ou reduzir efeitos e condições adversas os pesquisadores garantem que suas opiniões e pontos de vista não serão expostos publicamente. As informações coletadas ficarão de posse dos pesquisadores responsáveis e sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo. Sua imagem não será utilizada no trabalho, apenas seu depoimento será transcrito. Os dados coletados serão utilizados apenas nessa pesquisa e os resultados serão divulgados em eventos e/ou revistas científicas. Você não será identificado(a)

em nenhuma publicação que possa resultar desse estudo. Os pesquisadores se comprometem em orientá-lo(a) e encaminhá-lo(a) para profissionais especializados em caso de ser identificado algum sinal de desconforto psicológico da sua participação na pesquisa. Os pesquisadores garantem indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa. Não estão previstas despesas decorrentes da pesquisa para você, porém os pesquisadores garantem o ressarcimento em caso de eventuais despesas relacionadas à pesquisa. A qualquer momento você pode se recusar a responder qualquer pergunta ou interromper a participação e retirar seu consentimento, sem penalização alguma. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador, como também na instituição que trabalha. Você receberá uma cópia deste termo onde consta o contato/e-mail do pesquisador responsável, e demais membros da equipe, podendo tirar as suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pela coordenadora responsável, Profa. Dra. Lizandra Garcia Lupi Vergara, pelo e-mail: l.vergara@ufsc.br, ou pela pesquisadora responsável, Monica Holdorf Lopez, pelo e-mail mnikalopez@gmail.com ou pelo telefone (48) 91054565. A vinculação da pesquisa ao programa pode ser comprovada no Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção – PPGEP/ UFSC, pela chefe de expediente Sra. Rosimeri Maria de Souza, pelo telefone (48) 3721-7003, e-mail: ppgep@contato.ufsc.br ou no endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Campus Universitário da Trindade, Florianópolis – SC, Caixa Postal 476, CEP 88040-900.

Os pesquisadores responsáveis se comprometem a cumprir todas as exigências contidas na Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Desde já, agradecemos a sua colaboração e solicitamos a rubrica e todas as páginas e sua assinatura neste termo elaborado em 2 (duas) vias que, também, será rubricado e assinado pelo coordenador e pesquisador responsáveis. Uma via devidamente assinada e rubricada ficará com você e a outra com os pesquisadores.

Profª. Lizandra Garcia Lupi Vergara
Pesquisador (UFSC)
E-mail: l.vergara@ufsc.br
Tel.: (48) 3721-7044

Aluno: Monica Holdorf Lopez
Pesquisador Responsável
E-mail: mnikalopez@gmail.com
Tel.: (48) 9105- 4685

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP)
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Florianópolis, ____ de _____ de 2015.

Declaro estar ciente do inteiro teor deste TERMO DE CONSENTIMENTO e estou de acordo em participar do estudo proposto, sabendo que dele poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento.

Participante da Pesquisa: _____

(Assinatura)

Questionário via Google Forms para Surdos

Acessibilidade nos Aeroportos: como você foi atendido?

QUESTIONÁRIO ACESSÍVEL EM LIBRAS:

<https://www.youtube.com/watch?v=JW00mCsiyh8&feature=youtu.be>

FUNCIONÁRIOS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O TCLE respeita as resoluções n^{os} 466/2012

Sr(a) foi selecionado(a) e está sendo convidado(a) para participar da pesquisa intitulada: ATENDIMENTO A PESSOA SURDA EM LOCAIS PÚBLICOS – ESPAÇOS AEROPORTUÁRIOS, coordenada pela Profa. Dra. Lizandra Garcia Lupi Vergara. Após ser esclarecido sobre as informações a seguir, e no caso de aceitar participar desse estudo, assinie ao final das 2 (duas) vias desse documento. Uma via é sua e a outra é do pesquisador.

Esta pesquisa tem como objetivos: conhecer quais os treinamentos ou capacitações oferecidas aos funcionários da Infraero (setor de recepção e comunicação social) no que diz respeito ao atendimento a pessoa surda; compreender se esse treinamento é suficiente; conhecer como é feito o atendimento a pessoa surda e quais as maiores dificuldades dos atendentes; estudar a possibilidade de implementação de uma tecnologia que pudesse auxiliar a comunicação entre as pessoas surdas e os atendentes; e levantar sugestões de melhorias de acordo com a opinião dos atendentes.

Sr(a) não terá nenhum custo ou quaisquer compensações financeiras. O possível risco e desconforto que a pesquisa poderá trazer a(o) senhor(a) é o constrangimento de ser entrevistado, ou o receio de ser exposto(a) de alguma forma. A fim de evitar ou reduzir efeitos e condições adversas os pesquisadores garantem que suas opiniões e pontos de vista não serão expostos publicamente. As informações coletadas ficarão de posse dos pesquisadores responsáveis e sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo. Os dados coletados serão utilizados apenas nessa pesquisa e os resultados serão divulgados em eventos e/ou revistas científicas. Você não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar desse estudo. A qualquer momento você pode se recusar a responder qualquer pergunta ou interromper a participação e retirar seu consentimento, sem penalização alguma. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador, como também na instituição que trabalha. Você receberá uma cópia deste termo onde consta o contato/e-mail do pesquisador responsável, e demais membros da equipe, podendo tirar as suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pela coordenadora responsável, Profa. Dra. Lizandra Garcia Lupi Vergara, pelo e-mail: l.vergara@ufsc.br ou pela pesquisadora responsável, Monica Holdorf Lopez, pelo e-mail mnikalopez@gmail.com ou pelo telefone (48) 91054565. A vinculação da pesquisa ao programa pode ser comprovada no Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção – PPGEP/ UFSC, pela chefe de expediente Sra. Rosimeri Maria de Souza, pelo telefone (48) 3721-7003, e-mail: ppgep@contato.ufsc.br ou no endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Campus Universitário da Trindade, Florianópolis – SC, Caixa Postal 476, CEP 88040-900.

Os pesquisadores responsáveis se comprometem a cumprir todas as exigências contidas na Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Desde já, agradecemos a sua colaboração e solicitamos a rubrica e todas as páginas e sua assinatura neste termo elaborado em 2 (duas) vias que, também, será rubricado e assinado pelo coordenador e pesquisador responsáveis. Uma via devidamente assinada e rubricada ficará com você e a outra com os pesquisadores.

 Profa. Lizandra Garcia Lupi Vergara
 Pesquisador (UFSC)
 E-mail: l.vergara@ufsc.br
 Tel.: (48) 3721-7044

 Aluno: Monica Holdorf Lopez
 Pesquisador Responsável
 E-mail: mnikalopez@gmail.com
 Tel.: (48) 9105-4685

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP)
 Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Florianópolis, ____ de _____ de 2014.

Declaro estar ciente do inteiro teor deste TERMO DE CONSENTIMENTO e estou de acordo em participar do estudo proposto, sabendo que dele poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento.

Participante da Pesquisa: _____

 (Assinatura)

QUESTIONÁRIO ATENDIMENTO AOS SURDOS: COMPANHIAS AÉREAS/ AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ

Nome: _____

Sexo: masculino () feminino ()

Função: _____

Faixa etária: 16 a 25 (); 26 a 35(); 36 a 59(); mais de 60 ().

Companhia Aérea:

Turno de trabalho:

Tempo de trabalho na empresa:

QUESTÕES

1) Você recebeu treinamento para o atendimento de pessoas surdas? Como foi esse treinamento?

2) Com o auxílio do curso você se sente preparado para atender ao surdo?

3) Você considera seu nível em LIBRAS em qual estágio?

() Não tenho conhecimento

() Básico

() Intermediário

() Avançado

4) Você já atendeu uma pessoa surda? Como foi essa experiência?

5) O que você gostaria que tivesse de recursos para melhorar a interação entre vocês e os surdos?

PERFIL DO TRABALHADOR

Esta pesquisa é referente ao trabalho desenvolvido pela mestranda Monica Holdorf Lopez e objetiva a obtenção de informações complementares aos estudos realizados pela mesma nesta empresa e desta forma possui caráter meramente acadêmico.

Parte 1: Dados do Trabalhador

Data:

Setor:

1) Codinome: _____.

2) Sexo: () Masculino () Feminino

3) Idade: _____.

4) Qual seu estado civil?

() Casado(a) () Solteiro(a) () Viúvo(a) () Divorciado(a) () Separado(a) () União Estável

5) Você tem filhos? Se sim, quantos? Você mora com eles?

_____.

6) Função: _____.

7) Tempo no serviço: _____ anos _____ meses.

8) Tempo na função: _____ anos _____ meses.

9) Qual seu grau de escolaridade?

() 1º grau completo () 2º grau completo () 2º grau incompleto () Curso superior completo () Curso superior incompleto () pós graduação () Outro: _____.

10) Você estuda e trabalha ao mesmo tempo?

11) Qual sua tarefa prescrita no setor?

12) Já desempenhou outra função neste serviço? Se sim, qual?

13) Qual seu horário de trabalho:

Das _____ às _____ horas.

14) Qual sua carga horária (real) semanal neste serviço? _____ horas.

15) Você costuma fazer hora extra?

() sim () não

16) Possui mais de um vínculo empregatício?

() sim () não

15.1 Se sim, quantos vínculos, qual(is) função (ões), qual(is) serviço(s), qual(is) carga horária no(s) outro(s) serviço(s)?

17) Em média, quantos períodos de pausa você efetua:
(Excluindo a hora da refeição)

Manhã: _____. Tarde: _____. Noite: _____.

15.1 Caso haja pausas, qual a duração média diária de suas pausas? _____.

18) Você tem ideia de quantas pessoas você atende por dia?

19) Tem algum período do mês e do ano que o fluxo de atendimento é maior?

PARTE 2: Capacitação e Atendimento a Pessoa Surda

20) Alguma vez você já atendeu a uma pessoa surda? Se sim, quantos e como foi esse atendimento? Sentiu dificuldades?

21) Você recebeu ou tem possibilidade de receber treinamento para aprender Libras?

22) Se recebeu, considera-se capacitado para atender a uma pessoa surda?

23) Você considera importante o conhecimento da Libras para sua atividade?

24) Você tem interesse em aprender Libras? Sua rotina permite tal treinamento?

25) Você gostaria que tivesse alguma tecnologia que auxiliasse o seu atendimento a pessoa surda?

- 26) Você tem alguma sugestão para melhoria do atendimento a pessoa surda, seja por meio de uma nova tecnologia ou outro recurso?

TERMO DE ACEITAÇÃO DA PESQUISA PELO COMITÊ DE ÉTICA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA CATARINA - UFSC



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Análise da Acessibilidade da Pessoa Surda no contexto aeroportuário sob o prisma da ERGONOMIA: um estudo de caso em um Aeroporto Brasileiro

Pesquisador: LIZANDRA GARCIA LUPI VERGARA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 48523615.3.0000.0121

Instituição Proponente: Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.318.452

Apresentação do Projeto:

O Projeto apresentado a este Comitê é um estudo exploratório com abordagem qualitativa, que utiliza como metodologia a Análise Ergonômica do Trabalho voltada para o setor de service e faz parte da dissertação da mestrandia Monica Holdor Lopez, aluna regular no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Orientada pela Profa. Dra. Lizandra Garcia Lupi Vergara, que tem como objetivo conhecer como esta sendo realizado o atendimento a pessoa surda no Aeroporto Internacional Hercílio Luz de Florianópolis/SC, (setor de recepção/comunicação social) a fim de levantar discussões referentes ao tema e sugerir melhorias positivas que levem em conta as

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Em acordo com o parecer 1.258.262 forma revistos riscos e benefícios apresentando soluções para as observações apontadas e considerando a Res. 466/12.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Permanece a recomendação sobre a nova Legislação - lei da inclusão LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os documentos mínimos fora anexados:

Folha de Rosto devidamente assinada;

TCLE foi revisto pela pesquisadora e readequado as necessidades dos diversos participantes, incluindo assentimento.

Recomendações:

Recomenda-se manter os preceitos éticos da Res. 466/12, ao final da pesquisa apresentar os resultados da mesma em forma de relatório a este Comitê.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Projeto de pesquisa aprovado e readequado as necessidades da Resolução vigente de modo a atende-la na sua integridade resguardando os participantes, oportunizando ao pesquisador um parecer favorável a excussão da mesma.

Ao final da pesquisa recomenda-se a entrega de Relatório Final a este Comitê.

Considerações Finais a critério do CEP:**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P	20/10/2015		Aceito