

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA E CIÊNCIAS POLÍTICAS
CURSO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

**COMO AS COMPANHIAS AÉREAS ESTÃO
PREPARADAS PARA ATENDIMENTO DE SURDOS EM
SANTA CATARINA: Limites, Avanços e Desafios.**

SHEILA DANIELA DA SILVA BITELO

Florianópolis
2019

SHEILA DANIELA DA SILVA BITELO

**COMO AS COMPANHIAS AÉREAS ESTÃO
PREPARADAS PARA ATENDIMENTO DE SURDOS EM
SANTA CATARINA: Limites, Avanços e Desafios**

Monografia submetida ao programa de
Graduação da Universidade Federal de
Santa Catarina para a obtenção do
Grau de Bacharela em Ciências
Sociais.

Orientador: Prof. Carlos Eduardo Sell,
Dr.

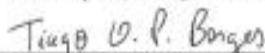
Florianópolis
2019

SHEILA DANIELA DA SILVA BITELO

**COMO AS COMPANHIAS AÉREAS ESTÃO PREPARADAS PARA
ATENDIMENTO DE SURDOS EM SANTA CATARINA: Limites, Avanços e Desafios.**

Esta monografia apresentada ao Curso de Bacharel em Ciências Sociais da Universidade Federal de Santa Catarina e foi julgada adequada para obtenção do Título de Bacharel em Ciências Sociais e aprovada em sua forma final pelo Programa de Graduação do curso.

Florianópolis, 24 de junho de 2019.



Prof. Tiago Daher Padovezi Borges, Dr.
Coordenador do Curso

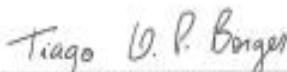
Banca Examinadora:



Prof. Carlos Eduardo Sell, Dr.
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof. André Ribeiro Reichert, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof. Tiago Daher Padovezi Borges, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

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

Estelo, Stelvia Daniela da Silva
COMO AS EMPRESAS AÉREAS ESTÃO PREPARADAS PARA
ATENDIMENTO DE SURDOS EM SANTA CATARINA : Limites, Avanços
e Desafios. / Stelvia Daniela da Silva Estelo ; orientador,
Carlos Eduardo Bell, 2019.
79 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de
Filosofia e Ciências Humanas, Graduação em Ciências
Sociais, Florianópolis, 2019.

Inclui referências.

1. Ciências Sociais. 2. Surdos. 3. Empresas Aéreas.
4. Atendimento deficientes. 5. Infraestrutura
Aeroportuária. I. Bell, Carlos Eduardo. II. Universidade
Federal de Santa Catarina. Graduação em Ciências Sociais.
III. Título.

Este trabalho é dedicado aos
passageiros surdos que utilizam
transporte aéreo regular.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos os participantes que gentilmente doaram um pouco de seu tempo para que esta pesquisa se tornasse possível, em especial, meus entrevistados surdos, amigos, colegas de profissão, minha família, e, claro, meu orientador, Carlos Eduardo Sell, que assumiu comigo este desafio.

“Nenhuma opinião, verdadeira ou falsa, mas contrária à opinião dominante e geral, estabeleceu-se no mundo instantaneamente e com base numa demonstração lúcida e palpável, mas à força de repetições e, portanto, de hábito”
(Giacomo Leopardi)

RESUMO

O objetivo geral dessa pesquisa consiste em investigar a capacidade de resposta sistêmica das companhias aéreas, enquanto organização social, aos desafios e problemas vividos por usuários surdos nos aeroportos de Santa Catarina. No primeiro capítulo objetivamos expor a natureza da deficiência auditiva, seu caráter sociológico, estatísticas, bem como, apresentação da cultura surda e o desafio da “normalização” da surdez. No segundo capítulo apresentamos curioso e enigmático ambiente da aviação civil na operação diária. Apresentado de forma prática e resumida o planejamento para o atendimento das necessidades dos deficientes auditivos pelas companhias aéreas em Santa Catarina, desde a reserva de um bilhete aéreo até o desembarque. Na sequência desenvolvemos uma discussão em nível organizacional sobre os desafios encontrados pelas companhias aéreas no atendimento dos surdos, limites e avanços enfrentados por quem participa da operação de atendimento e embarque de uma companhia aérea. No último capítulo mostramos como reage a organização frente aos desafios encontrados no atendimento, aqui apresentamos os dados relativos às nossas entrevistas com os funcionários e gestores das Companhias Aéreas.

Palavras-chave: Surdos. Companhias aéreas. Atendimento deficientes. Infraestrutura Aeroportuária.

ABSTRACT

The general objective of this research is to investigate the systemic responsiveness of airlines, as a social organization, to the challenges and problems deaf users experience in the airports of Santa Catarina. In the first chapter we expose the nature of hearing impairment, its sociological character, statistics, and we examine the deaf culture and the challenge of the "normalization" of deafness. In the second chapter we present the curious and enigmatic environment of civil aviation in daily operation. We discuss how airlines may meet the needs of the hearing impaired in Santa Catarina, from booking an air ticket to landing, including a discussion of the challenges airlines encounter in meeting the needs of deaf individuals. In the last chapter we highlight how the airlines respond to the challenges of working with deaf individuals. We present data related to our interviews with the employees and managers of the Airlines.

Keywords: Deaf people. Airlines. Disabled service. Airport Infrastructure.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tipologia do desvio em Becker	31
Tabela 2 – Problemas no embarque.....	48
Tabela 3 – Conhecimento sobre seus direitos.....	50
Tabela 4 – Sugestões para melhorias no atendimento.....	51
Tabela 5 – Tempo de trabalho na aviação.....	54
Tabela 6 – Sexo.....	55
Tabela 7 – Conhecimento de LIBRAS.....	55
Tabela 8 – Conhecimento dos gestores sobre manual.....	56
Tabela 9 – Visão dos gestores sobre flexibilização.....	57
Tabela 10 – Experiências fora do manual.....	58
Tabela 11 – Atualização dos manuais.....	59
Tabela 12 – Treinamento para atendimento dos surdos.....	60
Tabela 13 – Tempo de trabalho na aviação Check-in.....	62
Tabela 14 – Sexo – atendentes check-in.....	63
Tabela 15 – Domínio da capacidade de comunicação.....	63
Tabela 16 – Qualificação para atendimento de surdos.....	64
Tabela 17 – Atendimento de surdos e possíveis dificuldades.....	65
Tabela 18 – Iniciativas no atendimento.....	66
Tabela 19 – Sentimento quanto à motivação.....	66

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	23
2 CAPÍTULO I – A DEFICIÊNCIA AUDITIVA: INTERPRETAÇÃO SOCIOLÓGICA.....	29
2.1 A DEFICIÊNCIA AUDITIVA NO BRASIL.....	29
2.2 PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA: ENTRE O DESVIO E O ESTIGMA.....	30
3 CAPÍTULO II – COMPANHIAS AÉREAS E SURDOS: O ESTADO DA ARTE DAS PESQUISAS.....	38
3.1 CAMPO DE PESQUISA.....	38
3.2 COMPANHIAS AÉREAS E SURDOS: "GET OFF THE GROUND".....	40
4 CAPÍTULO III – A NORMA E REALIDADE DOS USUÁRIOS.....	44
4.1 RESOLUÇÃO 280 DA ANAC: REGULADOR DOS MANUAIS PARA ATENDIMENTO DE DEFICIENTES PELAS COMPANHIAS AÉREAS.....	44
4.2 DESAFIOS: DE IGUAL PARA IGUAL.....	48
5 CAPÍTULO IV – COMO REAGE A ORGANIZAÇÃO?.....	54
5.1 A PERCEPÇÃO DOS GESTORES.....	54
5.2 LIDANDO COM A SITUAÇÃO DE FRENTE: ATENDENTES DE CHECK-IN.....	62
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXO I – DESCRIÇÃO.....	85
ANEXO II – ROTEIRO DE ENTREVISTAS E QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS AGENTES DE AEROPORTOS.....	110
ANEXO III – ROTEIRO DE ENTREVISTAS E QUANTITATIVAS APLICADOS AOS GESTORES.....	113
ANEXO IV – ROTEIRO DE ENTREVISTAS E QUANTITATIVAS APLICADOS AOS ATENDENTES DE CHECK-IN.....	116

1 INTRODUÇÃO

Para quem está acostumado a viajar, procedimentos para embarque se tornam fáceis, rápidos e, praticamente, automáticos. Por exemplo, quem viaja com frequência conhece os aeroportos, sabe a localização de posições de *check-ins* e terminais de embarques das companhias aéreas, terminais domésticos e internacionais, direcionamento de portões, documentos válidos para embarque, franquias de bagagem, itens proibidos para bagagens de mão e demais coisas do tipo. Dessa forma, quem já tem alguma experiência perde muito pouco tempo durante o processo de embarque, e, mesmo que não domine todas as informações por estar em algum aeroporto diferente, só precisa perguntar! – Na verdade esse é o ponto que gostaria de discutir. Pedir alguma informação parece lógico e fácil, mas nem sempre é tão simples. Pensemos sobre casos em que os agentes dominam o mesmo idioma: o passageiro dirige-se para qualquer funcionário da companhia aérea e questiona; o funcionário, normalmente, pede a passagem para dar uma conferida (se a dúvida é a mesma do que orienta o *ticket*) e oferece a explicação desejada. Até aqui tudo bem, mas agora vejamos os casos em que o passageiro está em um país estranho e não domina o idioma: geralmente os passageiros estão com seus bilhetes e documentos em mãos para mostrar a algum funcionário na expectativa de, em último caso, esperar que o agente que os aborde entenda a dúvida por uma comunicação gestual. Mas, mesmo assim, sempre aparece algum outro passageiro próximo que intervém no assunto e consegue melhorar a comunicação entre os agentes. Já observei muitos casos desses e eu mesma já fui algumas vezes o passageiro próximo que tenta melhorar a comunicação.

Entretanto, há outro caso que não havia prestado atenção no Brasil e que gostaria de compartilhar, por duas razões: a primeira pela situação da dificuldade de visualmente identificar o que daria origem ao problema e a segunda pelo constrangimento ou desconforto que os agentes em questão sofreram.

Estava fazendo uma conexão internacional em Guarulhos, um aeroporto que atende em média mais de 120 mil passageiros diariamente, e coloquei-me em uma nova fila para trocar de companhia aérea. Logo a minha frente, aguardando o atendimento daquela funcionária da companhia que fica filtrando o atendimento na fila, estavam duas mulheres com seus bilhetes em mãos, aparentemente agitadas, olhando para os lados e para as atendentes do *check-in* como

quem pede socorro visualmente, como se, naturalmente, estivessem com muita pressa. Quando abordadas, - identifiquei o problema: eram surdas. Isso gerou um desconforto entre elas, pois imediatamente essa atendente as deixou de lado, fora da fila, com uma ordem corporal sinalizada com rispidez, nitidamente incomodada pelo problema que a dificuldade de comunicação estava gerando. As passageiras surdas, nesse momento, começaram a falar em LIBRAS, como se discutissem o que fazer para se salvarem. Resolvi, então, ignorar a atendente da companhia e ir ao encontro das mulheres, ao me aproximar fiz sinal com a mão para pegar seu *ticket*, perguntei olhando nos olhos delas e movimentando devagar os lábios para que, se fosse o caso, fizessem uma leitura labial de um “posso ajudar?” - Expressaram um semblante de alívio – o que me deixou um pouco nervosa para de fato tentar resolver o problema. Observei que elas queriam apenas confirmar o portão de embarque, elas apontavam para o número do portão que estava no *ticket* e davam de ombros. Verifiquei que, naquele caso, era fácil. Gesticulei para o número que estava no bilhete e para as placas sobre nossas cabeças e conseguimos uma comunicação gestual eficaz para resolvermos aquela situação. Assim que retornei para a fila a atendente veio me agradecer por ter falado em “LIBRAS” com elas. Olhei com cara de espanto e respondi que não falava LIBRAS, apenas havia me interessado pelo problema delas.

Isso tudo me fez refletir sobre como esse processo poderia ser difícil para a comunidade surda que passa pelos aeroportos diariamente. É a partir dessas experiências pessoais que nasceu a pergunta que organiza este projeto de pesquisa: como, de fato, as companhias aéreas estariam preparadas para atender a comunidade dos surdos? Esse desconforto teria sido um fato isolado ou poderia fazer parte da dificuldade que a comunidade surda sofre diariamente na utilização desse serviço oferecido pelas companhias aéreas? Se existe essa dificuldade, esse processo poderia ser melhorado?

A partir dessa experiência pessoal gostaria de propor uma análise sobre como as companhias aéreas nacionais estariam preparadas para o atendimento dos passageiros surdos nos aeroportos de Santa Catarina. Mais especificamente, trata-se de verificar a capacidade dessas organizações em lidar com a complexidade de situações que aparecem diariamente e que poderiam estar ligadas ao estímulo para a flexibilidade - ou inflexibilidade - dos atores dessas organizações, pois buscar uma solução nem sempre é acessível a quem não está aberto a essa opção. O ponto aqui estaria no interesse próprio racional do membro que não está propenso a contribuir para o bem coletivo,

evitando acumular para si mais atribuições do que seu cargo deve responder. Muitos parecem ser motivados por suas empresas a produzir sem refletir, afinal de contas, tempo é dinheiro! Pensando a respeito desse tema podemos levantar uma hipótese de que processos de atendimento estão sendo mecanizados com “manuais de conduta” para solução de problemas – como se as situações diárias não fossem complexas e mutáveis. Experiências que tenho passado ao ser atendida me fazem questionar mentalmente o processo de treinamento que as empresas estão oferecendo a seus funcionários, pois algumas empresas parecem não estimular seus funcionários a buscar soluções criativas para problemas diários, como serem flexíveis ou raciocinar sobre a questão proposta. Outro problema recorrente, mas não devemos nos ater a isso, é a origem da normatização do processo operacional que, normalmente, é criado por quem não está na operação direta do setor, ou seja, os funcionários diretamente envolvidos no sistema poderiam não estar sendo escutados ou motivados a fazer sugestões.

As soluções para novas demandas frequentemente exigem um esforço maior de quem está na linha de frente, pois normalmente são exceções às regras, produtos de necessidades individuais, problemas não esperados fora de manuais, e que, certamente demandarão mais energias física e mental para serem resolvidos. O trabalho desse funcionário a partir daqui passa ser um “penoso” pensamento cognitivo, pois ele deverá desdobra-se para manter uma comunicação efetiva a ponto de conseguir filtrar as informações e processá-las ao nível de solução, não mais trabalhar sem esforço mental, respondendo mecanicamente a um estímulo, sem falar que quando essas informações dependem de uma ação solidária entre outros atores, podem tornar-se muito mais árduas. E, convenhamos, é muito menos difícil dizer um “não podemos”, “não temos como ajudar” ou ignorar com um “desculpe!”.

As empresas poderiam estimular seus funcionários a lidar com essas incertezas, contradições e pluralidade de necessidades, ao invés de ignorá-las para mecanizar o processo. Humanização no atendimento parece ser um grande desafio para a maior parte das corporações, pois parece existir um limite muito sutil entre sucesso e o fracasso na tomada de decisões que envolve flexibilização de normas e condutas dos manuais. O potencial humano é o único recurso em que, quando se investe, tem-se retorno garantido. (ANDRADE, 2014, p. 28).

Diante de tantas indagações, e com foco mais preciso, a presente pesquisa pretende trabalhar em três níveis. O primeiro é o nível dos usuários e nossa meta aqui consiste em identificar que dificuldades são relatadas. Além disso, vamos investigar o nível gerencial, verificando

quais políticas são adotadas pela empresa e qual visão dos gestores das companhias aéreas sobre estes problemas. O terceiro é o nível operacional e aqui buscamos resgatar quais as orientações a nível de treinamento e quais as dificuldades das equipes de solo.

Com esses diferentes níveis de pesquisa, diferente das pesquisas feitas até agora, pretendemos ir além do foco que fica apenas no usuário para olhar o tema sob uma perspectiva mais ampla e integrada. Adotando um enfoque sistêmico, o tema será investigado em nível mais amplo da própria organização social, tanto em sua cultura organizacional quanto no nível de suas interações sociais internas (relação gestor x executor).

Portanto, o objetivo geral da pesquisa consiste em investigar a capacidade de resposta sistêmica das companhias aéreas, enquanto organização social, aos desafios e problemas vividos por usuários surdos nos aeroportos de Santa Catarina. Dentre seus objetivos específicos, temos como meta: a) Identificar as principais dificuldades e desafios vividos pelo público surdo na utilização dos serviços aeroportuários; b) Inferir como o atendimento do público surdo é vivido e efetuado pelos funcionários ; c) Analisar as diretrizes, concepções e práticas dos gestores das companhias aéreas em relação ao público surdo.

Os parâmetros metodológicos da pesquisa são os seguintes. Denominamos método um conjunto de processos pelos quais se torna possível identificar determinada realidade, que pode produzir determinado objeto, desenvolver certos procedimentos ou comportamentos (Oliveira, 1999). Um método científico, em ciências sociais, pode utilizar uma abordagem quantitativa ou qualitativa, ou ambas, dependendo da natureza do objeto e do propósito da investigação. Uma pesquisa do tipo *survey* é aquela que utiliza aplicação de um questionário à amostra e as respostas colhidas são codificadas de forma padronizada e registradas quantitativamente. Essas respostas são analisadas e generalizadas para a população em qua a amostra foi selecionada. O *survey* é muito semelhante a um censo, com a diferença que o censo busca apurar o número total, enquanto o *survey* utiliza uma amostra e generaliza suas respostas atribuindo a população geral (KERLINGER, 2007).

Coletamos dados a partir de uma rodada de pesquisas tipo *survey* amostral e de caráter exploratório, que teve objetivo descobrir ideias que culminassem explicações possíveis ao problema sugerido, pretendíamos coletar algo em torno de 60 respostas quantitativas. Não falamos de uma regra, mas uma etapa inicial de uma pesquisa, e no desenvolvimento de hipóteses passíveis de testes, captando e organizando esses dados

quantificáveis sobre as dificuldades dos agentes sociais envolvidos durante sua interação, com o propósito de identificar tendências mais gerais das relações entre as variáveis. Foram feitas também entrevistas semi-estruturadas com alguns gestores das companhias aéreas e agentes que trabalham no atendimento direto, a escolha foi feita de forma aleatória, fato que dependia da disponibilidade de tempo no momento da visita aos aeroportos. A amostra que imaginamos ser aceitável dentro desse universo seria algo em torno de, pelo menos, 15 entrevistas. A análise a partir daqui é feita de forma qualitativa, que nada mais é do que a abordagem que busca trabalhar as informações coletadas buscando seu significado, tendo como base a percepção do fenômeno dentro do seu contexto (TRIVIÑOS, 1987). Os questionários foram distribuídos a alguns representantes da comunidade surda - pensamos obter retorno de um número próximo a 50 membros - indicados com a ajuda de membros de grupos da comunidade surda que já utilizaram os serviços de uma companhia aérea, além dos gestores das companhias aéreas e atendentes de aeroportos. Trabalharemos com os 06 aeroportos que oferecem voos regulares de Santa Catarina. Assim, distribuímos nossas pesquisas da seguinte forma dentro desses aeroportos: 05 atendentes diretos de cada companhia aérea que opere nos aeroportos pesquisados. Esperávamos analisar as respostas de aproximadamente 100 funcionários das companhias aéreas, 10 gestores e 90 agentes de aeroportos. Esta pesquisa poderá contribuir para estimular discussões futuras sobre a importância de um olhar treinado para perceber as sutis diferenças nas necessidades operacionais e na flexibilidade da empresa de estar sempre atenta a mudanças que possam refletir um desenvolvimento na humanização do atendimento para a utilização de serviços diários. Da mesma forma pode contribuir com a identificação das dificuldades e desafios dos portadores de necessidades no uso dos bens e equipamentos coletivos do setor aeroportuário.

2 CAPÍTULO I – A DEFICIÊNCIA AUDITIVA: INTERPRETAÇÃO SOCIOLÓGICA

Esse capítulo tem como objetivo expor a natureza da deficiência auditiva, seu caráter sociológico, estatísticas, bem como, apresentar a cultura surda e o desafio da “normalização” da surdez.

2.1 A DEFICIÊNCIA AUDITIVA NO BRASIL

Segundo último censo, 9,7 milhões de pessoas tem alguma deficiência auditiva (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, 2010). A surdez é a incapacidade total ou parcial de ouvir sons. A perda da audição pode ser genética ou ter sido provocada por algum fator que independe da idade, podendo ocorrer em um ou nos dois ouvidos ocasionando uma afasia, que significa perda da fala. São divididas em quatro tipos: “Wernicke” em que as pessoas juntam palavras e creem falar corretamente, “Broca” que é a dificuldade de fala, mas mantém compreensão da linguagem, a “Condução” que é a falta de capacidade de repetir palavras corretamente, e, a “Global”, que é a perda de fala, da leitura, da compreensão e da escrita.

Uma entrevista publicada no site do Governo, GovBR, Cidadania e Justiça, em setembro de 2016, relata que a falta de intérpretes ainda é o desafio para a acessibilidade do deficiente auditivo. (GovBR, Cidadania e Justiça, Setembro, 2016. **Apesar de avanços, surdos ainda enfrentam barreiras de acessibilidade.** Pode ser encontrado em: <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2016/09/apesar-de-avancos-surdos-ainda-enfrentam-barreiras-de-acessibilidade>).

Não percebo como seria mais apropriado iniciar uma discussão sobre o tema sem citar o modelo social exposto por Débora Diniz (2007) em seu trabalho “O que é deficiência?”. Certamente não vamos nos aprofundar, apenas entender algumas questões sobre o conceito e as consequências sociais. A preocupação aqui está em descrever a deficiência em termos sócio-políticos e não mais em termos diagnósticos. O modelo desenvolve o conceito comosendo complexo e que reconhece o corpo com lesão, mas que também denuncia a estrutura social que oprime a pessoa deficiente. (DINIZ, 2007, p. 09). A compreensão da área biomédica sempre foi a de que a deficiência é uma desvantagem biológica. Mas o foco da narrativa de Diniz está na oposição à ideia de deficiência como anormalidade, porque envolve um julgamento estético de valor moral.

Quando se falava sobre anormalidade, utilizava-se disso como um argumento para o isolamento de pessoas com problemas mentais e lesões físicas. Não que isso tenha sido completamente extinto, pois em muitas relações sociais, incluindo a da comunidade surda com a ouvinte, ainda há uma segregação, um isolamento social. Entretanto, não há mais um encarceramento dessas pessoas “anormais”. De fato, antes disso, as pessoas eram enviadas a instituições que tinham o objetivo de tratá-las para devolvê-las aptas à família e à sociedade. Elas eram isoladas em regime de autoritarismo e crueldade: eram alienadas socialmente. O objetivo de Diniz foi de ir além das medicações das lesões para a construção de um modelo social.

O modelo social da deficiência, segundo Diniz (*idem*, p.27), foi a construção de uma teoria da deficiência como opressão pautada em cinco argumentos: 1) a ênfase nas origens sociais das lesões; 2) o reconhecimento das desvantagens sociais, econômicas, ambientais e psicológicas provocadas nas pessoas com lesões, bem como a resistência a tais desvantagens; 3) o reconhecimento de que a origem social da lesão e as desvantagens sofridas pelos deficientes são produtos históricos, e não resultado da natureza; 4) o reconhecimento do valor da vida dos deficientes, mas também a crítica à produção social das lesões e 5) a adoção de uma perspectiva política capaz de garantir justiça aos deficientes.

Tudo o que consideramos certo ou errado, normal ou anormal, é criado a partir de regras sociais, inclusive a ideia de que a deficiência é uma anormalidade. Existe uma dinâmica que torna esse processo de julgamento variável, pois depende do processo histórico pelo qual a sociedade está passando durante o momento em que esses valores estão sendo criados. Essa explicação é dada por Howard Becker e traz luz à minha pesquisa no sentido de esclarecer o conceito de desvio.

2.2 PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA: ENTRE O DESVIO E O ESTIGMA

Em *Outsiders* (BECKER, 2008) conceituamos um desviante a partir de um reconhecimento desse desvio. Se não houver esse reconhecimento, mesmo que o sujeito tenha cometido uma infração a uma regra, ele não será um desviante. Os desviantes possuem como características comuns: o reconhecimento, título e experiência. Entretanto, o desvio não “reside” no comportamento em si, não é uma qualidade do ato. É “criado” pela sociedade. Para que haja um desvio deve haver uma interação entre agente e infrator.

Becker propôs um modelo sequencial em que a posição do desviante poderia seguir quatro possibilidades:

Tabela 1 – Tipologia do desvio em Becker

	Comportamento Apropriado	Comportamento Infrator
Percebido como desviante	Falsamente acusado	Desviante Puro
Não percebido como desviante	Apropriado	Desviante Secreto

Fonte: Becker (2008, p. 31).

O “desvio” de um surdo pode ser classificado de acordo com a ação social no momento da avaliação, e essa avaliação classificatória é feita levando em conta a perspectiva de um dado conjunto de regras. Então, ora o surdo poderia ser um apropriado ora um desviante. Pensemos na situação hipotética de uma pessoa surda almoçando em um restaurante com todas as outras pessoas ouvintes. Enquanto ela não se comunica, não há razão para ser percebida como uma infratora. Nesse caso ela teria um comportamento apropriado. Em outra situação hipotética teremos dois surdos em comunicação por sinais em uma estação de metrô. Nesse caso seriam rapidamente percebidos como desviantes do mundo normal ouvinte: temos aqui um desviante puro, comportamento infrator e percebido como desviante.

O desviante é aquele que sai da condição de ser um normal e, como um não normal, pode também carregar um estigma. A partir desse ponto Erving Goffman enriquece esta pesquisa, pois em sua obra “Estigma - Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada” (2004), ele conceitua o estigma também como uma construção social que relaciona atributo e estereótipo. Em geral baseados em atributos físicos, comportamentais, categoria social e religião. Algo que desagregue valor, que marque o indivíduo negativamente na sociedade, que pode trazer prejuízos. O autor menciona três tipos de estigmas: as abominações do corpo – com suas deformidades físicas, culpas de caráter individual e estigmas tribais de raça. Os surdos se enquadrariam

no primeiro princípio, pois apesar de visivelmente não serem percebidos, esse estigma tem relação com uma “deformidade” no corpo.

A situação central da vida de um estigmatizado é a aceitação. Ele pode responder a essa situação de forma a tentar se corrigir ou se vitimizar. Normalmente se sente inseguro na forma como os outros o identificam e o recebem. Goffman coloca que quando percebemos um estigma em situações sociais empregamos categorizações inadequadas e que tanto os normais quanto os estigmatizados se sentem pouco à vontade quanto a isso. Entretanto, a pessoa estigmatizada tem mais habilidade para lidar com estas situações. O autor aponta o interesse sociológico no estudo dos estigmatizados da seguinte forma: “No estudo sociológico de pessoas estigmatizadas, o interesse geralmente está voltado para o tipo de vida coletiva. Quando esta existe, levam aqueles que pertencem a uma categoria particular” (GOFFMAN, 2004, p. 30). O surdo é um estigmatizado e, quando reconhecido, também um desviante.

O olhar do *outro* para a comunidade surda pode ter um julgamento com pouco conhecimento, discriminatório e limitante. E mesmo que exista uma intenção por parte do “normal” de tentar explicar esses desafios e preconceitos, o único que é capaz de narrar os sentimentos que envolvem carregar o estigma é o próprio surdo. Esse fato foi muito bem articulado na obra de Karin Strobel, em seu livro “As imagens dos outros sobre a cultura surda” (2016).

O estigma inicia dentro de casa quando a família percebe que seu bebê é diferente dos demais. Os indivíduos tratam a surdez como uma desgraça ou castigo que recaiu sobre seu ente, como algo que os incapacita de viverem em sociedade e os invalidam na sua independência.

Karin Strobel (2016, p. 27) aponta um exemplo de uma criança surda – com família ouvinte – que foi levada ao médico na esperança de fazer uma cirurgia para a “cura” de sua “surdez”, e o médico alegou que não poderia operar por causa das alergias no sistema nervoso da menina surda:

Voltamos para casa e ao chegar começou aquela choradeira de novo, e eu mais uma vez sem entender porque todos tinham que chorar, Ângela (tradutora/babá) tentava me explicar que as pessoas estavam tristes porque eu não poderia ouvir como uma pessoa ouvinte. Foi muito difícil para eu entender o que acontecia com eles. (VILHALVA, 2001, p. 23)

A autora que carrega o estigma sofreu várias situações de constrangimento pelas quais podem passar os desviantes surdos. Essa indignação pela falta de conhecimento do outro em seus julgamentos errôneos deu a Strobel instrumentos para compor uma obra que seria esclarecedora e rica em vivências e fatos que narram dificuldades em ser um desviante surdo em uma sociedade ouvinte. Ao mesmo tempo, foi capaz de apresentar aos ouvintes que a comunidade surda não se acha em posição de vítima e, inclusive, apresenta a comunidade surda como grande produtora de conhecimento e cultura.

Um dos constrangimentos narrados por Karin Strobel fala sobre o desconhecimento do outro sobre o potencial cultural de um surdo. Normalmente são tratados como incapazes e deficientes:

Eu, junto de um grupo de alunos surdos que passaram no vestibular para Letras/Libras, conversava com uma assistente social da universidade para vermos alojamento para eles; elucidei a ela que sou doutoranda, e eles, alunos de graduação; finalizei explicando o motivo de estar lá; a assistente social pegou o papel para fazer cadastro e perguntou para nós: “Vocês sabem ler?”. Abismada, expliquei de novo que sou doutoranda e que eles tem graduação; ela repetiu a pergunta... Irritei-me: “pensa que somos analfabetos?” (STROBEL, 2016, p. 29).

A partir desse relato podemos começar a (re)construir uma ideia sobre produção de cultura surda. Os surdos não se relacionam de acordo com o seu grau de surdez, mas de acordo com seus interesses e, a partir disso, criam-se vários grupos sociais surdos distintos por raça, religião, profissão e outras características diversas. Também não podemos falar que todos os surdos do mundo compartilham a mesma cultura, pois além das várias associações de surdos que existem, a língua de sinais também possui variações segundo região/país. Por falar nisso, a língua de sinais tem uma evolução própria, com uma semântica própria e por essa razão é que existem tantas diferenças regionais.

Uma das provas dessa produção de cultura está na pesquisa de mestrado feita por Ediane Silva Lima em “O fenômeno dêitico e a sua relação com os verbos simples e não simples na língua brasileiras de sinais: Uma abordagem sintático-semântica” (2016, p.17-19), na qual ela explica como os gestos evoluem para preposições, conjunções ou

como as pessoas marcam referentes nos verbos. Ela conclui a pesquisa dizendo que os sinais possuem uma capacidade para se comportar do mesmo modo que os sinais lexicais, porém sem perder seu caráter dêitico de apontar, de indicar e de localizar.

Segundo Karin Strobel, os pais deveriam levar seus filhos primeiramente a uma associação surda por ser um local que exprime valores e crenças culturais que são transmitidas pelos sujeitos surdos que os antecederam ou líderes bem-sucedidos. Infelizmente as famílias procuram as escolas ouvintes antes de qualquer coisa, pois trata-se de um modelo “normalizador”. Existe também uma situação em que os surdos estão inseridos em comunidades ouvintes, mas se sentem excluídos devido às representações sociais “normais” que não aceitam ou desconhecem a cultura surda. Nesse caso os surdos vivem em comunidades ouvintes, mas não compartilham a mesma cultura. Entretanto, pode ocorrer o que Strobel cita sobre Silva (2000, p.41) que descreve um efeito diásporico – surdos que vivem em comunidades “normais” se deslocam à uma comunidade surda.

Explorando mais o sentido desviante, gostaria de discorrer também sobre José Guilherme Magnani (2007), que descreve em sua etnografia sobre os surdos que para ser um desviante tudo depende do contexto que estamos analisando. Imaginemos a situação vivenciada por Magnani: um antropólogo inserido em uma festa temática de uma comunidade surda. Ele, como um “normal ouvinte”, estaria sendo o desviante.

Segue relato de Magnani na festa do “Cowboy” programada pela Associação dos Surdos de SP, no parque Jabaquara:

“ Comprei um ingresso e, uma vez lá dentro, consegui fazer contato com uma pessoa que, por meio de leitura labial, entendeu minha pergunta e confirmou que, “sim, ali era a festa”, naquela voz típica de surdo oralizado.

Busquei um bom lugar, sentei-me esperando o que iria acontecer, pois havia pouca gente ainda. A medida que as pessoas chegavam, cumprimentavam-se efusivamente e logo em tabulavam conversa na sua língua de sinais traço e eu lá, sentado numa cadeira, esperando alguma coisa acontecer... (Mas torcendo para que antes chegasse o intérprete ou algum conhecido, pois não estava entendendo nada e não podia circular porque o ambiente era pequeno). Cada vez que

chegavam mais surdos, eles sim, se conheciam, formando grupinhos animados; divertiam-se muito, riam, comunicavam-se e eu absolutamente alheio, sem a menor chance não só de entender o que diziam, mas de provocar algum contato: sentia-me fora de seu foco visual, era percebido num relance e imediatamente classificado como de fora daquele pedaço, impossibilitado de ser integrado por não dominar o código de reconhecimento e comunicação. A situação de desconforto foi num crescente até que chegou o momento, depois de quase três horas de isolamento, de silêncio, de não entender nada e de não poder participar, em que resolvi ir embora, absolutamente frustrado com essa experiência, tão diferente das duas anteriores. " (MAGNANI, *Etnografia como prática e experiência*, 2007, p. 146)

Magnani se percebe como um desviante nesse evento e coloca suas impressões ao final de sua pesquisa comentando algumas reflexões a partir de sua experiência etnográfica. São duas as reflexões importantes: a primeira como impressão e a outra como experiência reveladora, referindo-se ao seu posicionamento como observador e participante. Poderíamos ser mais específicos e dizer que a experiência de sentir-se isolado no ambiente surdo foi o que “afetou” Magnani, e provavelmente essa vivência teria originado o título de experiência reveladora.

Por fim, gostaria de retomar o ponto mais crítico defendido por Karin Strobel: a insistência da sociedade em “normalizar” os surdos. Farei isso trazendo as palavras da própria autora:

Uma vez eu fui dar aula para um grupo de profissionais em uma cidade do Nordeste do Brasil, e uma psicóloga que trabalhava muitos anos com surdos e sabe a língua de sinais me fez a pergunta: - Por que você não faz uma operação para ouvir? E respondi com outra pergunta: -Para quê? Ela me respondeu: Para você ter uma vida

normal! Fiquei refletindo: uma psicóloga que trabalha com os surdos a muito tempo me via como anormal. O que tenho de anormal? Será que ouvir é normal e não ouvir é anormal? Como uma psicóloga bilíngue pode trabalhar com os surdos se o estereotipa como “anormais”? (STROBEL, 2016, p. 102)

O apontamento de Strobel se aplica dentro do que Goffman fala sobre modelo de normalização quando o estigma é aceito, isso é, quando mostra até que ponto os normais podem chegar quando tratam uma pessoa estigmatizada como se ela fosse um igual. Mesmo assim, em algumas situações, essa forma polida de tratamento poderia gerar alguns desconfortos.

A sociedade enxerga o desvio do surdo como um problema a ser curado. Não entendem que o surdo (ou a maioria deles) tem orgulho de ser um surdo. Por que, para os surdos, fazer parte da comunidade surda implica estar imerso e participando da construção de uma identidade cultural, isso os une e fortalece e os coloca, naquele ambiente, como iguais. Nesta comunidade os ouvintes é que são os desviantes.

3 CAPÍTULO II – COMPANHIAS AÉREAS E SURDOS: O ESTADO DA ARTE DAS PESQUISAS

Esse capítulo apresenta o curioso e enigmático ambiente da aviação civil na operação diária. Apresentado de forma prática e resumida o planejamento para o atendimento das necessidades dos deficientes auditivos pelas companhias aéreas em Santa Catarina, desde a reserva de um bilhete aéreo até o desembarque.

3.1 CAMPO DA PESQUISA

Nosso espaço de pesquisa limita-se às operações das companhias aéreas dentro dos aeroportos de Santa Catarina. Grande parte dos aeroportos no Brasil são administrados pela INFRAERO, empresa pública, fundada em 31 de maio de 1973, vinculada ao Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, que para manutenção de sua estrutura cobra uma taxa administrativa incluída no bilhete vendido pela companhia aérea. Sua função, basicamente, é oferecer e administrar a infraestrutura aeroportuária, que é composta pela área de circulação de passageiros, sanitários, sala de embarque, espaço para guichê de *check-in*, estacionamento, e Raio-X, realizar manutenção da pista de pouso/decolagem, explorar espaço para área de alimentação e oferecer segurança. As companhias aéreas pagam para as administradoras aeroportuárias taxas de pouso de aeronaves, decolagem, peso da aeronave, pernoite, além, é claro, do aluguel para funcionamento das estruturas de *check-in*, loja, setor de bagagens -LL, da mesma forma que cobra da empresa terceirizada que presta serviço de *handling* – articulação de bagagens, limpeza e lanches – para as companhias aéreas.

A lei que autoriza seu funcionamento é a Lei 5.862, que lhe confere o caráter exploratório da infraestrutura aeroportuária no Brasil:

Art. 2º da Lei 5.862, A Infraero terá por finalidade implantar, administrar, operar e explorar industrial e comercialmente a infraestrutura aeroportuária que lhe for atribuída pela Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República. (Redação dada pela Lei nº 12.462, de 2011).

Entretanto, há uma Lei que transfere para a iniciativa privada o direito exploratório (Lei Nº 9.491, de 9 de Setembro de 1997) que rege o Programa Nacional de Desestatização. Dessa forma, alguns aeroportos no Brasil têm sua administração feita por empresas da iniciativa privada. Outros aeroportos são administrados pelas prefeituras locais.

Os aeroportos que vamos incluir nessa pesquisa são assim distribuídos conforme sua administração: Florianópolis: Administrado pela concessionária Floripa Airport, pertencente a empresa Zurich Airport – empresa Suíça, Navegantes: INFRAERO, Jaguaruna: RDL Aeroportos, Joinville: INFRAERO, Chapecó: Prefeitura Municipal, Lajes: INFRAERO.

No Estado de Santa Catarina temos outros aeroportos que não entrarão em nossa pesquisa, por não terem voos regulares, são alguns: Videira, Concórdia, São Miguel do Oeste e Blumenau.

O número de passageiros que utiliza o transporte aéreo regular em Santa Catarina é bastante significativo e movimenta uma teia financeira gigantesca, desde empregos diretos e indiretos gerados pelo setor até os negócios de cargas transportadas. Milhares de usuários utilizam esse meio de transporte para fins corporativos. O número é maior que o de passageiros que se deslocam a lazer - isso em todo o Brasil. O transporte aéreo diminui tempo e otimiza negócios.

Para se ter uma ideia dessa movimentação precisamos falar sobre os números que envolvem esse segmento. O (1). **Aeroporto de Florianópolis** embarca anualmente uma média de 4.000.000 de passageiros nos voos domésticos e internacionais. De janeiro a setembro/2018 os dados informam que foram transportados 2.804.679 passageiros nos voos domésticos e internacionais. No mesmo período, o (2). **Aeroporto de Navegantes**, mais ao norte do Estado, teve em média 11.926 voos domésticos e 350 voos internacionais, o número no internacional é baixo porque opera apenas um voo partindo de NVT. A Infraero não divulga o número de passageiros transportados, mas podemos fazer uma estimativa: consideramos que cada aeronave possui 100 assentos, a maioria opera com mais passageiros, mas como os voos não estão sempre lotados, vamos estimar apenas 90 passageiros, então 90 vezes 11.926, teremos 1.073.340 passageiros transportados no doméstico de janeiro a setembro e, considerando ainda 90 passageiros por aeronave, 31.500 passageiros no internacional, aproximadamente. O (3). **Joinville**, norte, teve 11.926 voos domésticos e 350 voos internacionais, considerando ainda nossa hipótese de 90 passageiros por voo, seria algo em torno de 331.110 passageiros.

Os números no (4). **Aeroporto de Jaguaruna**, sul do Estado, são mais modestos por que há apenas duas cias aéreas operando com um voo diário cada, dessa forma, tivemos de janeiro a setembro/18, 97.856 passageiros transportados. No (5). **Aeroporto de Lages**, região serrana, só opera uma companhia aérea que oferece um voo diário com destino a São Paulo, e a aeronave que faz a rota é um equipamento turbo hélice de

70 assentos. Foram embarcados 8.026 passageiros de janeiro a setembro de 2018.

(6). **Chapecó**, opera com três das maiores companhias aéreas do Brasil, com voos diretos a São Paulo e conexões, oferecem hoje 9 voos diários e são utilizados jatos de grande porte, com mais de 100 assentos. A região Oeste é uma região muito importante economicamente para o Estado e esse aeroporto, como é o único da região com voos regulares, atende toda a demanda da região Oeste. Nesse aeroporto foram embarcados mais de 21.300 passageiros de janeiro a setembro de 2018.

3.2 COMPANHIAS AÉREAS E SURDOS: “GET OFF THE GROUND”

Há dois estudos sobre as dificuldades enfrentadas pelos surdos durante a utilização do serviço aéreo que serviram de ponto de partida para meu projeto e que gostaria de evidenciar. Um é a pesquisa de Vergana e Lopes (2016) que faz referência ao atendimento dos surdos em um aeroporto no sul do Brasil e o outro é a pesquisa de Nepomuceno (2016) que trata da qualidade de serviços e acessibilidade em companhias aéreas na percepção dos portadores de necessidades especiais. Nepomuceno aponta que a maior dificuldade encontrada pelos surdos na utilização dos serviços aéreos não está na estrutura do meio de locomoção, mas sim na falta de funcionários que dominem LIBRAS, hipótese que, por sinal, nossa pesquisa tende a corroborar fortemente.

Quando o passageiro identifica na reserva que é deficiente auditivo todas as companhias aéreas brasileiras estão orientadas pelo órgão fiscalizador a disponibilizar comissários de bordo e atendentes de *check-in* que dominem língua de sinais. Mas aqui encontramos outro problema, que não vamos adentrar nesse momento, poucos passageiros sabem ou buscam saber sobre esses serviços especiais que são oferecidos. O mais comum é intuímos que um cadeirante, por exemplo, buscará uma informação sobre o serviço especial com mais frequência do que o surdo, pois sua necessidade está no deslocamento que poderá depender de um terceiro, entretanto, um surdo, tem poucas necessidades que os impeça de utilizar um transporte aéreo sem a intervenção de outro. Dessa forma, as chances de embarque de um surdo sem um comissário que domine LIBRAS é bem alta.

Na pesquisa de Vergana e Lopes (2016) é apontado especificamente problemas encontrados pelos surdos no atendimento para embarque, como, por exemplo, avisos sobre voos que são exclusivamente sonoros, falta de treinamento adequado dos

funcionários, falta de intérpretes, desconhecimento sobre os tipos de surdez que impactam na solução de *apenas* um intérprete em LIBRAS, e, também, no que tange as leis que regulamentam esse serviço – vamos discutir superficialmente sobre as leis que regulamentam a aviação civil.

Os tipos de surdez relatados são classificados dessa forma:

a) Pessoas com dificuldades de audição, mas que já tiveram contato com o português e se beneficiam do código verbal;

b) Pessoas surdas que se comunicam oralmente (são oralizadas) podendo ser subdivididas em dois grupos: a) adultos que perderam a audição; b) crianças que foram educadas em uma linha oralista;

c) Pessoas que se comunicam pela linguagem de sinais e que perderam a audição antes dos três anos de idade, ou seja, não adquiriram a linguagem verbal e foram educados por meio da língua de sinais. (LOPEZ e VERGANA, 2016, p.02)

As pesquisadoras classificam os problemas de embarque enfrentados pelos surdos por semelhança. São relacionados ao treinamento, comunicação e fatores relacionados a intenção dos atendentes de *check-in* de estudar língua de sinais. É possível ter ideia de como o surdo é atendido e qual a problemática abordada. Segundo elas, os atendentes recebem um curso obrigatório de atendimento a prioridades especiais, sem ter LIBRAS como uma disciplina obrigatória¹.

Um funcionário teve o curso de LIBRAS básico que foi oferecido por um curso que forma agentes de aeroportos – nada pela companhia aérea – e o outro funcionário que sabia LIBRAS procurou a Associação de Surdos de Florianópolis por interesse próprio. Os outros funcionários alegam ter interesse pelo aprendizado, mas ao mesmo tempo alegam falta de tempo para fazer o curso. Também foi perguntado quantos já fizeram um atendimento de surdos, 14 dos 15 já haviam tido esse contato e a forma como resolveram o atendimento foi uma tentativa de comunicação ou por escrita com papel, computador, gesticular apontando ou acompanhando o surdo. Porém, a funcionária que dominava LIBRAS comenta que o atendimento muda quando eles percebem que estão sendo completamente entendidos. Ela diz que o semblante deles muda, e que a expressão de receptividade aparece com muita facilidade. Isso dá um caráter “humano” ao atendimento e parece

¹ Sabe-se agora que esse curso é obrigatório, repetido anualmente e oferecido dentro do curso de especialização para Atendimento de pessoas com necessidades especiais. 100% dos funcionários entrevistados já tiveram contato com LIBRAS no curso, mas não dominam.

demonstrar respeito e importância ao cliente. Essa pesquisa termina apontando que os funcionários das companhias aéreas não receberam um treinamento adequado para o atendimento dos surdos.

Em nossa pesquisa pretendemos avançar diante destas investigações levando em conta a multiplicidade de agentes envolvidos (surdos, funcionários e dirigentes) e tendo em vista o aspecto sócio-organizacional em que o problema está posto.

4 CAPÍTULO III – A NORMA E REALIDADE DOS USUÁRIOS

O capítulo desenvolve uma discussão em nível organizacional sobre os desafios encontrados pelas companhias aéreas no atendimento dos surdos, limites e avanços enfrentados por quem participa da operação de atendimento e embarque de uma companhia aérea.

4.1 RESOLUÇÃO 280 DA ANAC: REGULADOR DOS MANUAIS PARA ATENDIMENTO DE DEFICIENTES PELAS COMPANHIAS AÉREAS

Segundo Luhmann (p. 1982, p.39) “as organizações são modificadas sob pressão delas por racionalidade e democratização.” Ele diz também que deve ser analisado mais exatamente como as organizações lidam com as complexidades auto-produzidas, pois as demandas por resoluções de problemas de necessidades individuais estão cada dia maiores. Para ilustrar o que estamos falando, basta atentar para, por exemplo, a proibição de fumar à bordo, a priorização no embarque de idosos ou pessoas com necessidades especiais, controle no embarque de menores desacompanhados, etc. Luhmann aponta que ao invés de preocupar-se pelo aumento do volume de decisões através da decomposição real ou social dos problemas de decisão, é possível supor que as decisões correspondentes já tem sido adotadas ou serão (LUHMANN, 1982, p. 46). Percebendo que precisavam de mais tempo, e que as escolhas poderiam estar sendo baseadas em decisões já experimentadas e que foram bem sucedidas, criou-se o sistema de atas, ou, criação de manuais onde se descreviam os problemas e soluções tomadas, isso veio a agilizar a tomada de decisões.

As companhias aéreas não fogem a esse padrão social e precisam, tanto quanto as demais corporações, padronizar os

atendimentos para ganharem tempo na tomada de decisões e garantir que os procedimentos executados estão dentro das leis que o processo da operação exige. Dessa forma, criam alguns de seus manuais baseados nas normativas reguladoras deliberadas pela Agência Nacional de Aviação Civil.

A resolução 280, de 11 de julho de 2013, dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo. (Anexo I)

O prejuízo das companhias aéreas só não é maior talvez pela falta de disposição dos passageiros surdos em exigir o que a Normativa 280 da ANAC assegura ou, talvez, por falta de conhecimento que possam ter sobre esses direitos e como exercê-los. Claro que nem toda a reclamação vira multa automaticamente para a companhia aérea, a ANAC garante um prazo de 20 dias para apresentação da defesa pela companhia e depois, em caso de punição, 10 dias para recurso. Como identificamos na pesquisa, 39% dos passageiros surdos entrevistados não colocam a informação de que são surdos na reserva do bilhete aéreo, razões que não vamos discutir nesta pesquisa, e embora todos eles tenham tido problemas no embarque por razões que estão amparados nessa normativa, não houve uma mobilização por parte dos passageiros surdos para exigir ou reclamar por isso – também não trabalharemos as hipóteses nessa pesquisa. No quesito de oferecer treinamento todas as companhias aéreas estão em conformidade perante a Lei, e embora esse treinamento seja anual, não é eficaz. LIBRAS é uma língua que tem uma semântica própria, há diferenças regionais nos sinais, existe uma evolução rápida em função de muitos termos globalizados hoje em dia, e as companhias aéreas parecem não perceber isso. Foi evidenciado nessa pesquisa que os cursos à distância com duração de 15 minutos por ano (esse tempo varia entre as empresas, mas mantém um padrão bem próximo) que as companhias aéreas estão oferecendo aos seus funcionários não

estão sendo eficientes para atender o que a Normativa 280 da ANAC determina.

Na tabela abaixo (ANEXO I, pág 73, VALOR DAS MULTAS PESSOA JURÍDICA, EXPRESSO EM REAL) podemos verificar que a penalidade aplicada a uma companhia aérea parte de R\$ 10.000,00 podendo chegar até R\$ 25.000,00 por passageiro, são valores mínimos e máximos, a depender da gravidade da infração, e, também, se existem atenuantes, ou seja, se a companhia já tiver algum caso – reincidente - e isso possa se tornar um agravante, estas circunstâncias é que podem influenciar no momento da aplicação da penalidade. Só a título de curiosidade, o PNAE (Portador de necessidades especiais) pode utilizar o canal *decallcenter* 0800-725 4445, site www.anac.gov.br, ou dirigir-se pessoalmente na ANAC para fazer reclamações.

Nos itens 7 e 15. A administração aeroportuária seria tão responsável quanto as companhias aéreas. Pois não encontramos nas administradoras aeroportuárias ninguém que dominasse LIBRAS, dessa forma, não tem como assegurar que os passageiros surdos tenham acesso a informações e instruções necessárias, uma vez que, como as companhias aéreas, as Administradoras também não estariam aptas a manter uma conversação de mais conteúdo com os passageiros surdos. Também não tivemos informações de que em algum aeroporto de SC estaria sendo promovido qualquer curso que de fato fosse assegurar ao seu pessoal que se tornem *especialmente* treinados para lidar com o surdo, ou seja, não dominar a comunicação necessária para passar as informações e instruções relevantes para seu atendimento, listado no item 7. Justamente pela razão de não assegurar essas disponibilidades, poderiam estar sendo multados também. Não nos adentramos na forma como as administradoras aeroportuárias executam seus treinamentos, o foco aqui estava nas companhias aéreas.

15. Deixar de estabelecer programas de treinamento em conformidade com a regulamentação, que assegure a disponibilidade de pessoal especialmente treinado para lidar com PNAE.	10.000	17.500	25.000
--	--------	--------	--------

7. Não prover ao passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) o acesso às informações e instruções necessárias para o seu atendimento.	10.000	17.500	25.000
---	--------	--------	--------

Anexo I, pag. 72, IV – FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Administração Aeroportuária.

O fato é que não há ninguém nos aeroportos de SC, exceto um funcionário apenas –que domina LIBRAS– e ele não poderia estar os três turnos à disposição do seu empregador. Isso mostra que não só as companhias aéreas como também as administradoras aeroportuárias efetivamente não estão preparadas para o atendimento que a Lei exige. Esse funcionário não estava presente, mas sabemos de sua existência. Ele, inclusive, é cedido a administradora aeroportuária local e outras companhias para ajuda em casos de necessidade de comunicação com os passageiros surdos.

26. Não manter funcionário acessibilidade no período integral de suas operações.	10.000	17.500	25.000
--	--------	--------	--------

Anexo I, pag. 73, IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea.

Possivelmente não há por parte da ANAC alguma resistência em aplicar as multas, uma vez que o valor da penalidade não é dado ao passageiro, mas revertido para o próprio órgão regulador.

É interessante pontuar alguns dos assuntos mais relevantes a nossa pesquisa que estão dentro dessa normativa. Depois de ter olhado a norma, portanto, voltemos nosso olhar para a realidade do usuário.

4.2 DESAFIOS: DE IGUAL PARA IGUAL

Esse sub-item está relacionado ao questionário que foi respondido por 41 membros da comunidade surda que já utilizaram o serviço de transporte aéreo. Nessa pesquisa, 95,2% dos entrevistados afirmaram ser surdos e aceitaram participar da pesquisa. 65,85% dos entrevistados relata já ter tido algum tipo de problema ou dificuldade para embarcar.

Tabela 2 – Problemas no embarque



Dentre eles, o principal desafio apontado é um problema relacionado com a infraestrutura aeroportuária, os avisos sonoros de alteração de voo foram os culpados por 46,34% dos surdos entrevistados terem perdido seus voos. A falta de domínio de LIBRAS pelos comissários de bordo foi o problema reportado por 12,20% dos entrevistados e 29,27% deles relata que o problema que enfrentaram está relacionado ao atendimento de *check-in*, mais especificamente, na

difficuldade de comunicação e na falta de conhecimento do atendente sobre os limites de capacidade do surdo.

Algumas declarações² dos usuários sobre a problemática citada logo acima:

“Ninguém sabe como tratar os surdos. A maioria pergunta de imediato: “Você lê leitura labial?” É este o único tipo de atendimento?? Quando digo que não...as atitudes começam a mudar e logo passa outro atendente resolver o meu caso...Não sou o produto descartável.”

Outra usuária relata o seguinte:

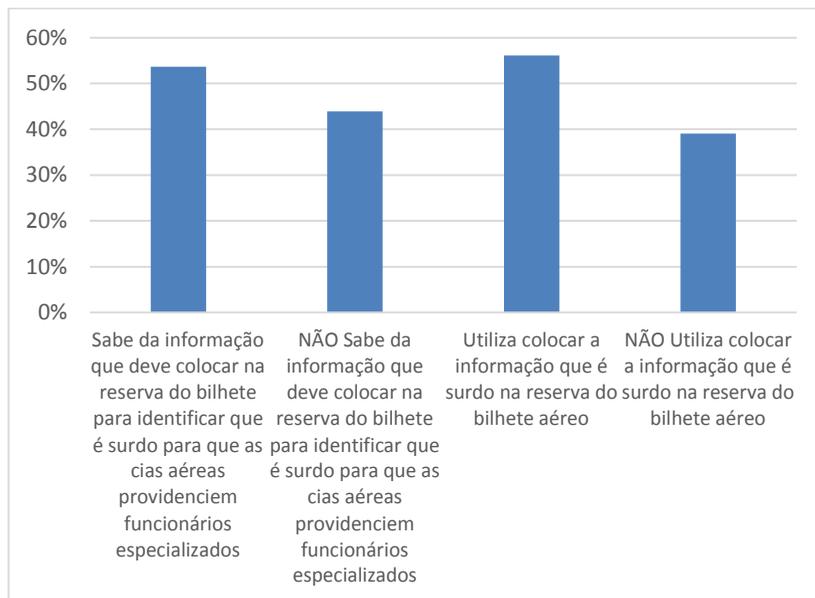
“As empresas não sabem lidar com pessoas surdas. Certa vez fui colocada na área específica de PNE para aguardar o voo. Só que quando vierem me chamar, gritaram o meu nome, como eu iria saber que estavam me chamando?? Quase perdi o voo, a sorte foi q um Sr. Percebeu que poderia ser eu e falou comigo. Outra vez, me trouxeram uma cadeira de rodas, quando expliquei q era surda e podia andar, a resposta foi q a cadeira era pra eu não me perder! Olha que absurdo!”

Ao longo da entrevista retomei a hipótese levantada sobre o passageiro surdo não estar colocando a informação de que é portador de necessidades especiais na reserva do bilhete, fato que, segundo determinação da ANAC, obriga a companhia aérea colocar a disposição do passageiro um atendente de *check-in* e um comissário de bordo de domine LIBRAS. De fato, 53,66% dos entrevistados diz colocar a informação na reserva e que conheciam esse direito, mas 43,90% dos

² As falas reproduzidas foram feitas a partir da escrita de sujeitos surdos entrevistados. Não foi alterado absolutamente nada, entendendo que a linguagem do surdo é uma linguagem de sinais e que muitas vezes na escrita da língua portuguesa eles podem não escrever exatamente com a formalidade que o idioma exige. Isso se aplica as demais transcrições de entrevistas dos surdos nesta pesquisa.

entrevistados desconhece a informação e 39,02% não coloca essa informação na reserva.

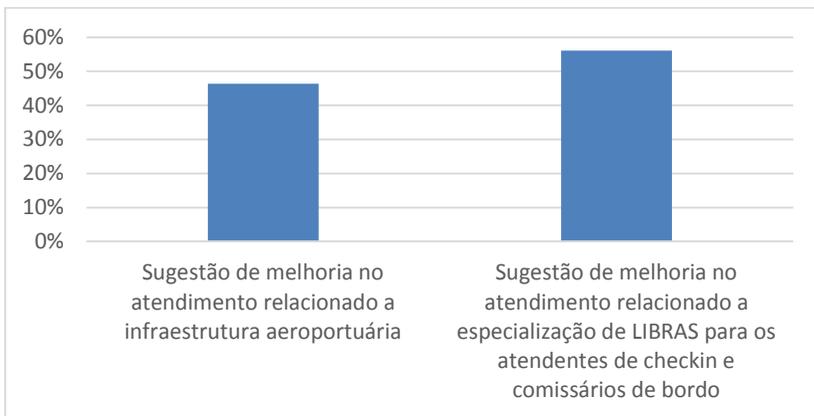
Tabela 3 – Conhecimento sobre seus direitos e informações colocadas nas reservas



Mensalmente as Companhias aéreas precisam passar relatórios de seus atendimentos a ANAC, para que estimativas estatísticas possam ser feitas e analisadas. Uma delas é o número de surdos atendidos. A única forma que a companhia aérea tem de contabilizar esse tipo de informação vem da reserva, e, se essa informação não está na reserva, os números estimados de surdos atendidos que chegam a Agência Nacional de Aviação Civil, como vimos nessa pequena amostra, estão errados.

Quando questionados sobre o que poderia ser melhorado dentro do processo de atendimento para a utilização do transporte aéreo, 56% dos surdos insistiram na especialização dos atendentes para domínio do idioma LIBRAS, enquanto que 46% pede por melhorias que tangem a infraestrutura aeroportuária, como avisos nas telas ao invés de avisos sonoros.

Tabela 4 – Sugestões para melhorias no atendimento



Segue alguns relatos que sintetizam sugestões para melhorias no atendimento:

“Poderia melhorar um atendimento especializado em LIBRAS para adquirir melhor as instruções do preenchimento nos dados pessoais no aeroporto. Pois, ao preencher a opção surda, eles nos tratam como se fôssemos “incapaz” de prosseguir no aeroporto, sendo que só queremos que tenha acessibilidade em libras na parte do atendimentos dentro do aeroporto e não ficar cuidando como se fôssemos uma “deficiência grave “. também Ter uma informação em tempo real com intérprete de libras na tela, para saber o que está acontecendo com o aeroporto e avisar em tempo real caso que o voo tenha cancelado/ alteração do portão/ avisando o embarque próximo para não perder o voo. E os aeromoço e aeromoça deveria ter LIBRAS para informar ao tripulante surda quando o piloto de avião passa informação dentro do avião, por exemplo: os altos falantes que não escuto direito ou não entendo o que o piloto diz, logo, aeromoça(o) traduz o que diz. E também para fazer compras ou pedido como; cafés e demais coisa que oferece dentro do avião.”

As sugestões ficam entre painéis elétricos que evidenciam as alterações nos vôos e treinamento eficaz de LIBRAS para atendentes.

“Mais placas elétricos e que sejam alterados antes de avisos sonoros. Outra questão importante eh acessibilidade dentro do avião, pois eh precária tanto que quando capitão ou aeromoça faz aviso, não tem nenhuma acessibilidade”.

“Placas e painéis informativos devem ser atualizados sempre, em tempo real!”

“Com certeza, mais acessível com uso nas telas com notícias atualizadas e mais intérprete de verdade, digo sem utilizar o 'avatar”

“Devem aprender libras, funcionários precisam ter mais paciência, telão que precisa informar notícia na substituição de áudio. Por exemplo, muda voo, atrasa voo, muda novo portão, cancela voo por causa de problema técnico ou tempo.”

“Eu quero todos os horários tem alguns intérprete no aeroporto , na empresa azul só tem uma atendente sabe libras eu sempre vou na azul porque ela me explicar as coisas sobre o voo, mesmo assim não deu certo porque a chefe troca ela no outro setor, então prefiro todos setores tem usuários de língua de sinais ., no aeroporto Galeão colocou aviso na tela com intérprete esse aviso não vale nada porque e arquivado eu quero aviso ao vivo igual os ouvinte tem ao vivo com som eu surdo com libras no telão ao vivo em libras.”

“Mais acessibilidade Linguística. É preciso que se tenha placas indicativas do símbolo da surdez nas filas preferenciais, pois muitos questionam.”

“Aeromoç@ deve saber LIBRAS”

5 CAPÍTULO IV – COMO REAGE A ORGANIZAÇÃO?

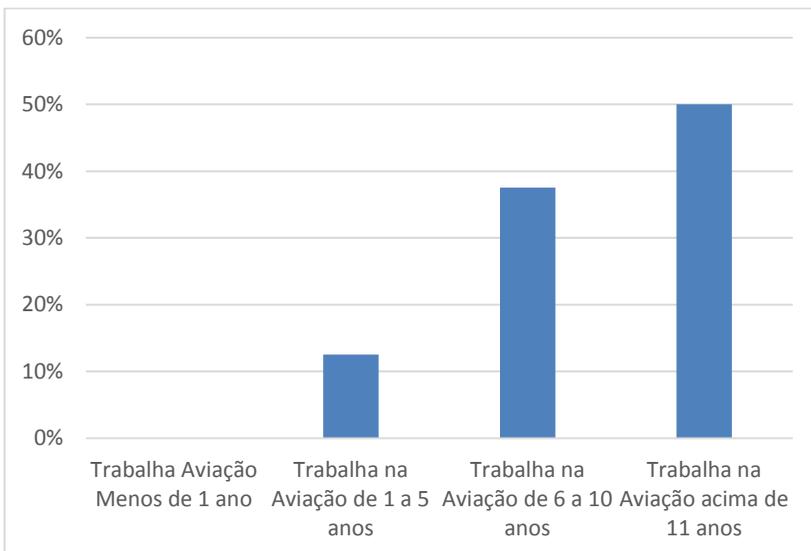
Como aponta este texto, já existem diversos trabalhos que discutem o atendimento aos surdos sob a ótica deles mesmos, ou seja, dos usuários. Em nossa pesquisa queremos ampliar o olhar e analisar também a resposta sistêmica da organização envolvida frente aos usuários. Por isso, neste capítulo vamos apresentar os dados relativos às nossas entrevistas com os funcionários e gestores das Companhias Aéreas.

5.1 A PERCEPÇÃO DOS GESTORES

Organizações empresariais são sistemas burocráticos nos quais existe uma clara divisão hierárquico-funcional entre gestores e executores, ou seja, entre concepção e realização de tarefas. Neste sentido, não deixa de existir também nas Companhias Aéreas uma forma de taylorismo que se traduz na divisão entre *Gestores* e *Atendentes de check-in*. Ambos executam papéis sociais e funcionais diferentes. Vejamos o que nossa pesquisa identificou quanto aos gestores.

Nossa pesquisa começou perguntando qual era o perfil destes gestores e chegou as seguintes resultados:

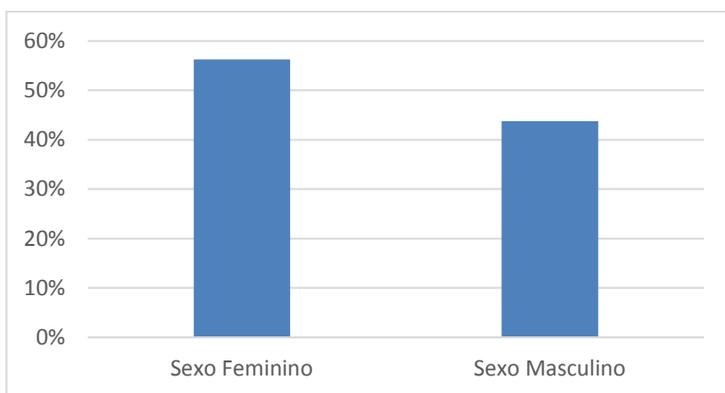
Tabela 5 – Tempo de trabalho na aviação



Percebemos que existe uma correlação entre tempo de trabalho e hierarquia na gestão (supervisores e gerentes) das companhias aéreas. Enquanto 50% dos gestores está no cargo há mais de 11 anos, os atendentes de *check-in* tem uma média concentrada no período de 1 a 5 anos.

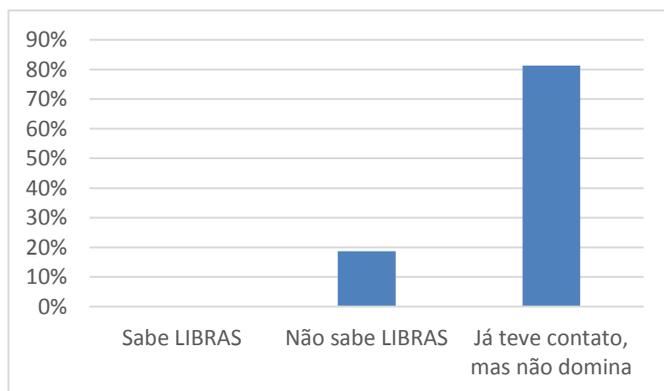
Dos líderes entrevistados houve uma incidência maior de mulheres que ocupam cargos de supervisão ou gerência aqui em Santa Catarina: 56% mulheres e 44% homens.

Tabela 6 – Sexo



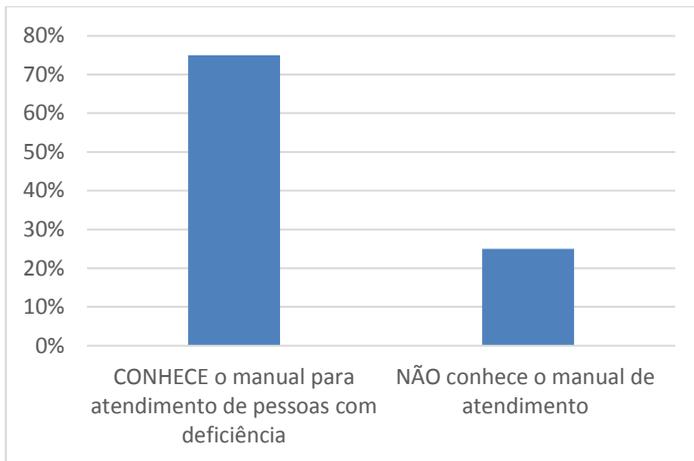
Sobre o domínio de LIBRAS identificamos o seguinte:

Tabela 7 – Conhecimento de Libras



Citamos aqui um percentual de 81% dos gestores que já teve contato com LIBRAS, mas não dominam, e 19% dos gestores assumem que mesmo com o treinamento não o sabem. Em suma, nenhum dos gestores estaria apto dentro das exigências da ANAC para um atendimento direto.

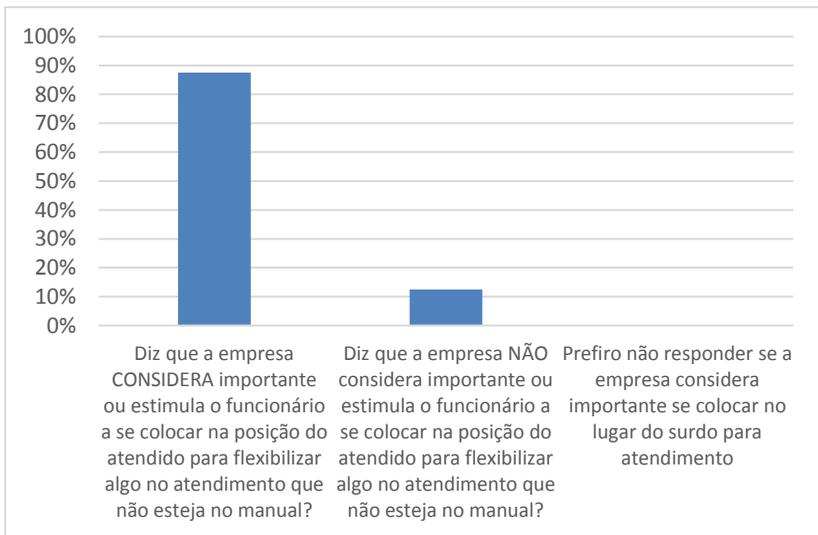
Tabela 8 – Conhecimento dos gestores sobre Manual



Nesse item 75% dos líderes tem conhecimento sobre o manual de atendimento dos surdos enquanto que 25% deles relatou não conhecer. É possível que tenha havido uma má interpretação do questionamento, mesmo assim, entendo que deveria ser de conhecimento geral uma vez que esse material especificamente está dentro do manual de atendimento de pessoas com deficiência.

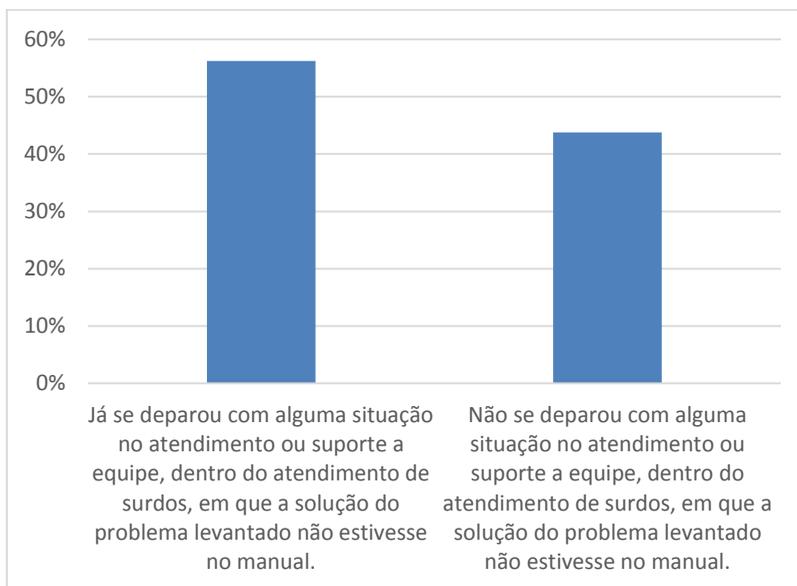
De qualquer forma observamos que há uma grande disposição por parte dos gestores para flexibilizar e humanizar o atendimento, pois 88% dos entrevistados diz que considera importante e estimula seus subordinados a se colocar na posição do atendido para buscar soluções que vão além dos manuais. Apenas 13% diz não estimular seus subordinados a “burlar” os manuais.

Tabela 9 – Visão dos gestores sobre flexibilização da empresa para “burlar” manuais



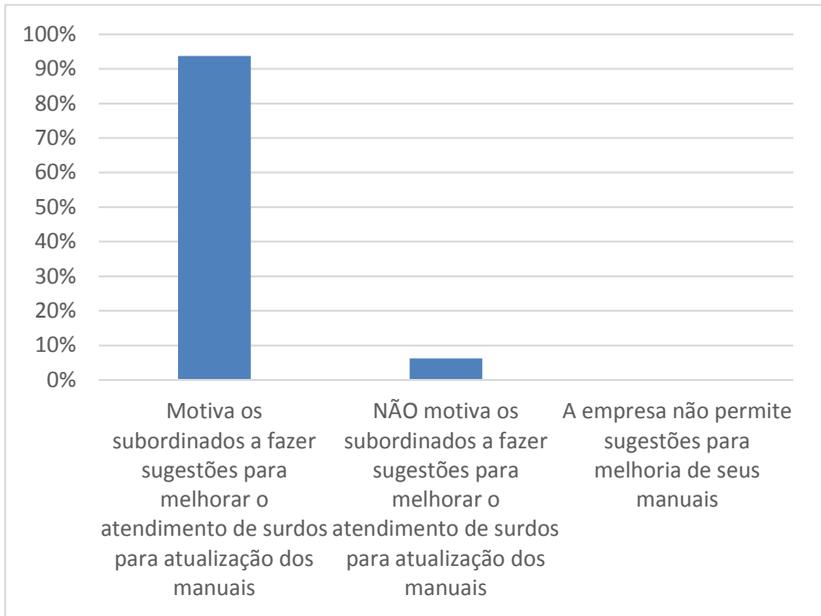
Dando continuidade a esse questionamento, oportunizamos os gestores a relatar se em algum momento já vivenciaram situações em que as soluções estivessem além dos manuais. 56% dos entrevistados responderam que sim enquanto que 44% deles não:

Tabela 10 – Experiências fora do Manual



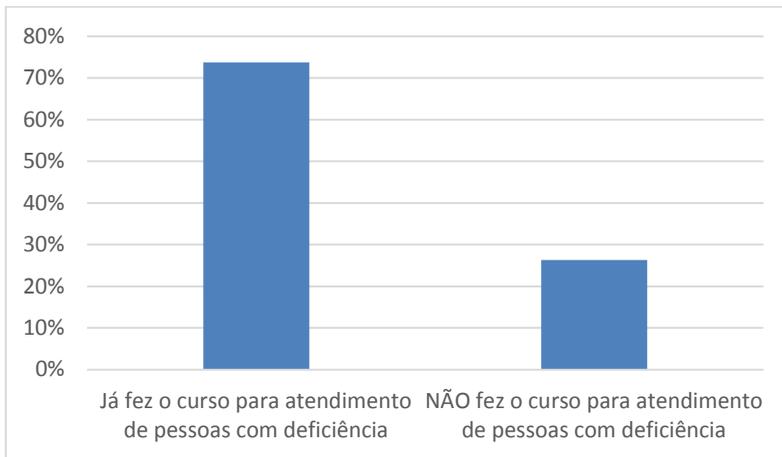
Esse questionamento está relacionado a manutenção e atualização dos manuais de atendimento. Nosso propósito aqui foi de verificar como os líderes envolvem seus subordinados na sugestão de melhorias segundo suas experiências. 94% dos gestores motivam seus subordinados a fazerem sugestões para melhorar o atendimento do surdos na atualização de manuais e apenas 6% diz não motivá-los a esse fim.

Tabela 11 – Atualização dos Manuais



O treinamento para atendimento de pessoas surdas está dentro do manual de atendimento de pessoas com deficiência, baseado na normativa da ANAC, e como tal é um treinamento obrigatório que inclusive é passível de penalidades pelo órgão regulador se não efetuado. Entretanto, nosso objetivo nesse questionamento foi o de perceber o domínio dos gestores sobre o processo e sua visão sobre o treinamento.

Tabela 12 – Treinamento para atendimento de surdos



88% dos entrevistados tem pleno conhecimento do processo e afirmam que existe um curso para atendimento dos surdos e que esse curso é obrigatório e anual. 13% dos gestores pareciam não dominar o processo, respondendo que não existia um curso específico para atendimento dos surdos.

Durante nossa pesquisa, entrevistamos alguns gestores qualitativamente. Os entrevistados entraram em consenso sobre a dificuldade no atendimento e sobre o quão raso é o treinamento recebido para atendimento de surdos. O Gestor 1, quando questionado sobre o curso que lhes é oferecido diz que se trata de um curso à distância para atendimento de pessoas com deficiência, o atendimento de surdos está incluído e não é um curso especial para atendimento de surdos, esse treinamento ocorre anualmente, conclui que é raso, não passa de 15 minutos e que isso não os ajuda no atendimento dos surdos. Diz que resolvem os problemas na comunicação com escrita ou gestos aleatórios, com isso sentem muita dificuldade de entender e se fazer entender para darem explicações que necessitam mais conteúdo. O Gestor 2 comenta que também em sua base não há ninguém que domine LIBRAS.

Pesquisador: *E vocês são treinados? Vocês recebem aulas de libras? Tem alguém na base que domina libras?*

Gestor1: Não, ninguém, eu acho que no aeroporto em si, que eu me lembre não tem ninguém, nesse curso de a distância tem módulos de libras mas bem superficial

Gestor 2: é a equipe inteira tem um treinamento anual de atendimento a pessoas com necessidades especiais, que contempla a parte de libras, tá, dentro desse treinamento tem noções básicas de atendimentos, noções básicas de libras. E além desse treinamento, temos o treinamento específico de libras também, tá? E o cliente, quando faz a reserva no site, provavelmente no site né, ele ou numa agência de turismo, ele, ele já solicita, ou deveria solicitar em seção do código de SSR para identificação de prioridade como surdo já para visualização do check-in.

Segundo o gestor 1, há casos em que a administradora aeroportuária é que oferece treinamento ou um intérprete de LIBRAS. Ele sintetiza dizendo que não há ninguém nesse aeroporto que domine LIBRAS, nem nas companhias aéreas nem na administradora do aeroporto:

Gestor1: Eu acho que as empresas, elas, junto com o administrador do aeroporto poderiam ter mais, é, instrução, pra gente melhorar nosso atendimento. E com essa instrução, também, no aeroporto anterior que eu trabalhei isso era divulgado. Era incentivado, e até ficava sem bandeira, quando vinha alguém que necessitava de um auxílio chamava o colega, ou vinha alguém da empresa do aeroporto, de outra empresa aérea pra poder fazer, ajudar a gente. Em Navegantes é geral, tanto empresas aéreas quanto alguns concessionários aqui, e o pessoal do aeroporto também, dentro da administração do aeroporto, não tem (ninguém que domine LIBRAS).

Questionamos para entender se os atendentes têm como identificar pessoas surdas na sala de embarque, que não tenham colocado a informação na reserva, o gestor 2 afirma que não há como e que o procedimento para localizar passageiros que já fizeram *check in* mas não estão embarcando é somente por avisos sonoros, e dessa forma, há ocorrências de surdos perderem seus voos quando alterados portões de embarque, por exemplo:

Gestor 2: (sabemos) Alguns sim e outros não, com antecedência do voo. No momento do check-in, atualmente apenas 50% dos clientes passam pelo check-in os outros 50% são auto atendimento, seja: web check-in, totem, ou sms web.

Pesquisador: *E quando você chega lá no portão, como é que você faz para achar essa pessoa que está faltando? Você supõe que é um surdo?*

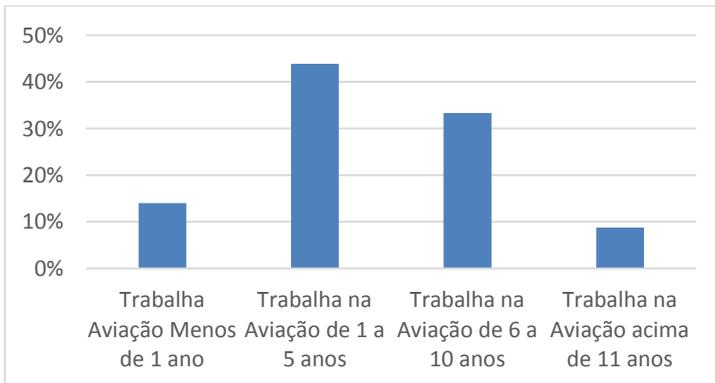
Gestor2 : *não, não nós não supomos, não tem como, né?! Simplesmente o procedimento correto é, se ouve um operação de embarque, a gente faz um speech pelo microfone, e depois, na sala anterior e na nova sala. Agora, quando eu tenho um faltante , novamente um speech. Não há nenhum tipo de identificação porque eu não sei quem ou de quem se trata.*

Por fim, o Gestor 1 afirma que é importante se colocar no lugar do passageiro e que estimula seus funcionários a humanizar o atendimento e agirem com flexibilidade na utilização do manual para resolverem as demandas que podem não estar contidas nele. Porém, o Gestor 2, mesmo tento o mesmo principio de humanização no atendimento, diz não estimular seus subordinados a ir além dos manuais para resolver as demandas, entretanto, todos seus funcionários entrevistados responderam se sentir motivados pelo gestor a “burlar” os manuais para humanizar o atendimento.

5.2 LIDANDO COM A SITUAÇÃO DE FRENTE: ATENDENTES DO CHECK-IN

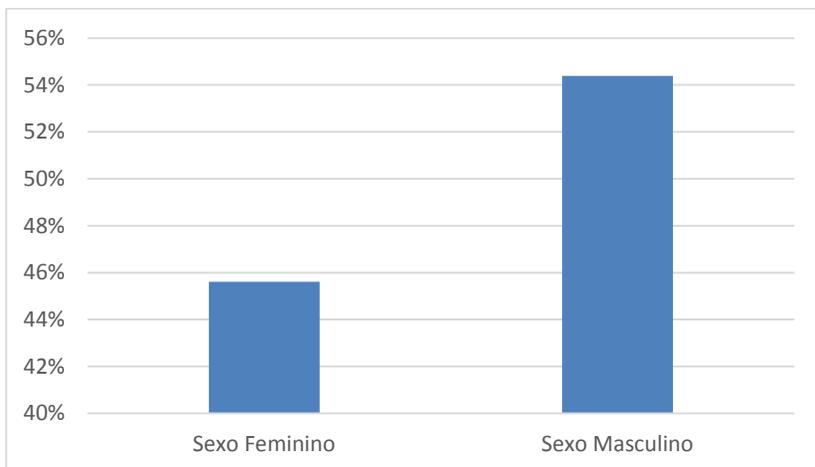
Olhemos agora para o outro lado da balança e nos desloquemos das escrivainhas dos escritórios para o movimentado ambiente do “balcão” de uma Companhia Aérea que leva o título nativo de *check-in*. Quem vamos encontrar lá e qual seu perfil?:

Tabela 13 – Tempo de trabalho na aviação *check-in*



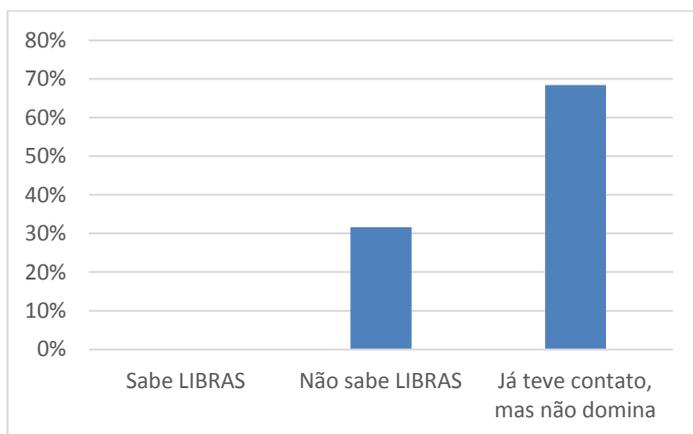
44% dos atendentes do *check-in* tem em média de 1 a 5 anos de trabalho na aviação. 33% trabalha de 6 a 10 anos, 14% trabalha há menos de um ano e 9% está há mais de 11 anos.

Tabela 14 – Sexo – Atendentes check-in



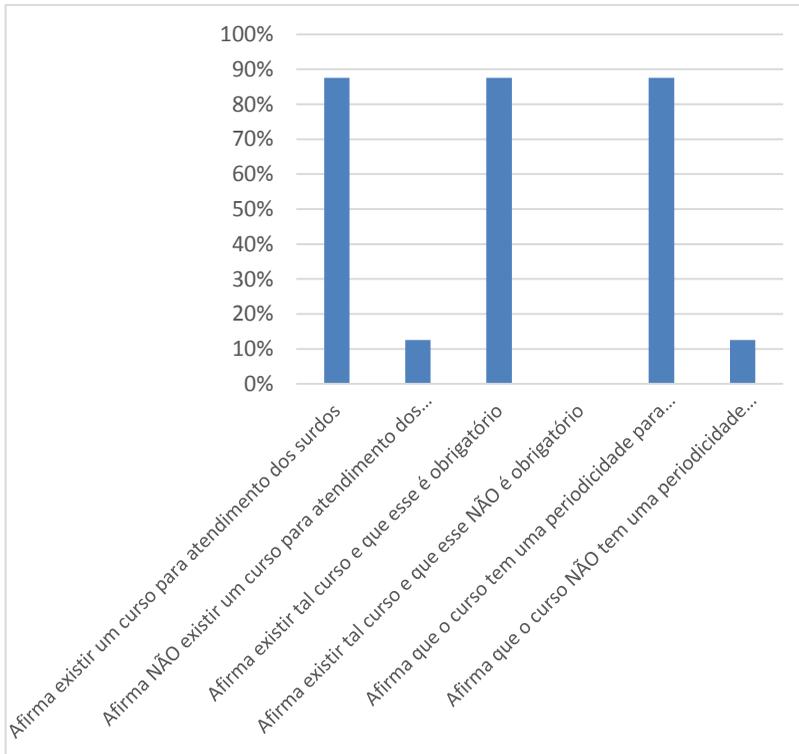
Nos aeroportos de SC há uma incidência de mais homens do que mulheres no atendimento de *check-in*. 54% homens e 46% mulheres.

Tabela 15 – Domínio da capacidade de comunicação



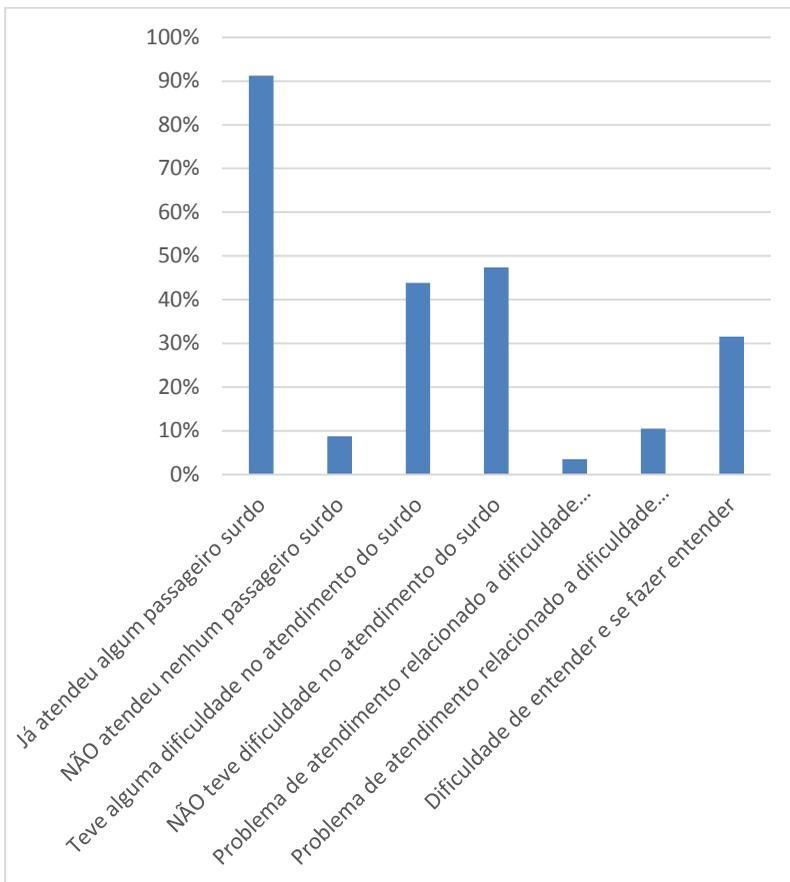
Como ocorreu com os gestores, os atendentes de *check-in* também tiveram contato com LIBRAS, mas dizem não dominar, esse percentual é de 68%, 32% foram enfáticos responder que não sabiam LIBRAS. Não havia nenhum dos atendentes que dominasse LIBRAS em nenhum dos seis aeroportos.

Tabela 16 – Treinamento para atendimento de surdos



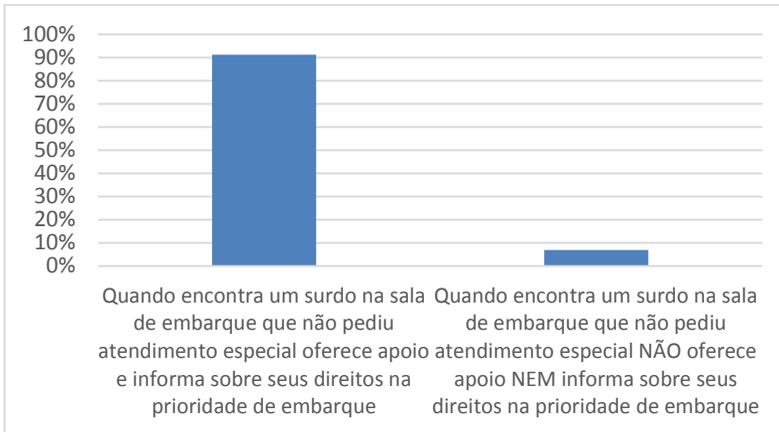
74% dos atendentes relata ter feito o curso para atendimento a deficientes, no qual está incluído atendimento para surdos. 26% dos entrevistados afirma não ter feito.

Tabela 17 – Atendimento de surdos e possíveis dificuldades



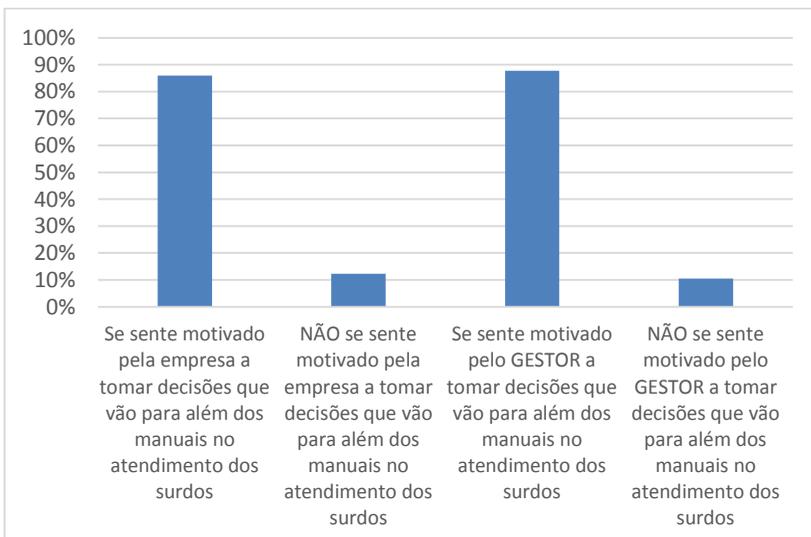
91% dos entrevistados diz já ter atendido um passageiro surdo, desses 44% teve algum tipo de dificuldade no atendimento e que essas dificuldades estariam concentradas na comunicação, 32% em entender e se fazer entender, 4% somente para entender e 11% teve dificuldades para se fazer entender. 47% deles diz não ter tido dificuldades no atendimento.

Tabela 18 – Iniciativas no atendimento



Com relação a proatividade e empatia no atendimento, 90% diz que ao encontrar um passageiro surdo que não tenha se identificado anteriormente ao embarque toma a iniciativa de oferecer apoio e tratá-lo como prioridade, bem como informar sobre seus direitos. 7% diz que não tem essa iniciativa e 3% não respondeu o questionamento.

Tabela 19 – Sentimento quanto à motivação empresa x gestor



86% dos funcionários se sente motivado pela empresa a ter um comportamento que humaniza o atendimento, de forma a flexibilizar normas de manuais para atender determinadas demandas, 87,72% dos subordinados se sentem motivados pelo gestor a humanizar o atendimento e pensar além dos manuais, entretanto 12,28% não se sentem motivados pela empresa, 10,53% não se sentem motivados pelo gestor por essas mesmas razões.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito desta pesquisa foi o de investigar a capacidade de resposta sistêmica das companhias aéreas, enquanto organização social, aos desafios e problemas vividos pelos passageiros surdos que utilizam o transporte aéreo em Santa Catarina. O primeiro desafio foi o de verificar por quais problemas efetivamente passam os passageiros surdos para só depois identificarmos as soluções que as companhias aéreas estariam tomando para essas demandas.

No primeiro capítulo trabalhamos a interpretação sociológica da deficiência auditiva. Trouxemos algumas informações e estatísticas sobre a comunidade surda, sua identidade cultural, a evolução da língua brasileira de sinais, sua cultura, seus estigmas e desafios vividos para superar a “normalização” da surdez. Informações que acreditamos ser de extrema importância incluir nesta pesquisa, pois sem isso não teríamos como dar legitimidade a este trabalho. É possível melhorar ainda mais o atendimento dos surdos em vários segmentos do mercado se mais pessoas tiverem acesso a esse tipo de informação.

No capítulo seguinte apresentamos o complexo ambiente da aviação civil e a operação desde a reserva de um bilhete aéreo até o desembarque. Mostramos como as companhias aéreas se organizam para o atendimento, como os aeroportos são administrados e a diferença da responsabilidade operacional da companhia aérea e da infraestrutura aeroportuária.

No capítulo terceiro desenvolvemos uma discussão em nível organizacional sobre os desafios encontrados pelas companhias aéreas no atendimento dos surdos, limites e avanços enfrentados por quem participa da operação de atendimento e embarque de uma companhia aérea. E resumimos nossa pesquisa àquilo que buscamos descobrir desde o início: as companhias aéreas estão preparadas para o atendimento da comunidade surda em seus voos? Infelizmente ainda falta muito para oferecer um atendimento de qualidade ou manter uma comunicação realmente efetiva com um passageiro surdo, quando falo sobre qualidade me refiro a ter domínio na troca de informações, passar as orientações com clareza tendo certeza que o passageiro entendeu o que precisava ser dito. Pelo que observamos, as companhias aéreas estão dentro das exigências da ANAC no quesito oferecer um curso, mas longe de ser o que a ANAC chama de especializado. Também não mantém em seus turnos um funcionário dedicado exclusivamente ao atendimento de deficientes – que domine LIBRAS.

Entretanto, os funcionários se mostraram muito flexíveis e dispostos a ajudar nas demandas que os passageiros surdos trazem até o embarque, assim como seus gestores que demonstraram estar encorajando seus subordinados a melhorar o atendimento e dando-lhes liberdade para fazer sugestões que possam melhorar o manual de atendimento dos surdos. Foi possível supor, com essa amostra, que as estatísticas que as companhias aéreas passam a ANAC mensalmente sobre o número de passageiros atendidos não é uma informação fidedigna, uma vez que 39% dessa amostra diz não colocar a informação de que é surdo na reserva, impedindo a companhia aérea de saber quando terão de preparar-se para o atendimento que deveria ser especializado. Podemos nos perguntar: se a companhia aérea não treina seus funcionários para serem especializados, de que adiantaria os passageiros surdos colocarem a informação de PNAE na reserva? Bem, em um primeiro momento serviria para mudar todas as informações estatísticas do número real de passageiros surdos transportados, isso daria mais representatividade. Em segundo lugar, nenhuma reclamação pode ser feita na ANAC pela falta de prestação de serviço especializado pela companhia SE a companhia aérea não sabe que terá um passageiro que precisa de intérprete de LIBRAS, ou seja, se não chega a ela pela informação da reserva que um passageiro surdo irá embarcar. De fato essa informação se mostrou um agravante para o problema apontado. Uma vez o passageiro surdo tendo colocado essa informação na reserva ele pode - e deve - exigir um atendimento especializado, conforme a ANAC assegura.

Sobre o processo de pesquisa, como tal, seguem algumas reflexões sobre meu aprendizado.

Sobre a composição de nossa amostra tivemos algumas dificuldades durante as entrevistas, pois os aeroportos de SC estão em um roteiro que há forte incidência de cancelamentos de voos por fatores climáticos, assim, infelizmente, nosso modelo ficou menor do que estabelecemos no projeto inicial. No dia da entrevista em Jaguaruna, 24/04/2019, por exemplo, uma das cias aéreas estava com sua operação cancelada devido um problema que envolvia suspensão do Serviço de Prevenção a Combate a Incêndio (SESNIC), de responsabilidade da prefeitura da cidade, que resultou em entrevista feita apenas com 50% do previsto, de apenas uma das duas companhias. Em Joinville, 18/05/2019, tivemos problema de contingência (cancelamento de voo e acomodação em função de clima) com isso, nessa companhia, pudemos ter acesso apenas a três atendentes, entretanto nas outras duas companhias foi possível entrevistá-los. Na Base de Chapecó,

24/05/2019, o aeroporto teve cancelamento de um voo e atraso na operação de outra companhia, nessa data apenas duas das três companhias estava operando nessa base. Com isso, nossa amostra caiu muito do que esperávamos quanti e qualitativamente nesse aeroporto. Pois durante as entrevistas, exceto em Chapecó, consegui conversar com todos, um a um dos funcionários, rapidamente, para esclarecer alguma dúvida ou questionar um pouco mais sobre o treinamento que fazem para o atendimento dos surdos, aqui tive apenas de distribuir os questionários e recolhê-los mais rapidamente possível para não atrapalhar as operações.

Outro fator de dificuldade que, inclusive, repercutiu bastante na mídia foi o processo de recuperação Judicial de uma das quatro maiores companhias aéreas brasileiras, em que, infelizmente, só tive acesso a entrevistar alguns funcionários dessa companhia na base de Florianópolis, que foi onde a operação se manteve por mais tempo em SC até suspensão total dos voos.

Sobre amostra das entrevistas dos surdos, surgiu um questionamento após análise da entrevista de por que todos os surdos que sabem que tem de colocar a informação na reserva que são portadores de necessidades especiais não o fazem?

Uma das hipóteses possíveis poderia estar relacionada ao sentimento de incapacidade que isso poderia gerar no usuário em virtude de experiências anteriormente vividas, como o que foi citado em um dos exemplos de melhorias no processo de atendimento: *“Pois, ao preencher a opção surda, eles nos tratam como se fôssemos “incapaz” de prosseguir no aeroporto, sendo que só queremos que tenha acessibilidade em libras na parte do atendimentos dentro do aeroporto e não ficar cuidando como se fôssemos uma “deficiência grave”*. Outra possibilidade talvez esteja ligada ao fato de não saberem exatamente qual a finalidade do questionamento na reserva e a importância que isso teria no desenrolar de todo o processo operacional. Pois isso implica não só uma estatística mais apurada do número real de usuários do transporte aéreo como o reflexo disso nas companhias aéreas. Uma vez que o número de usuários pode ser bem maior do que o que chega a ANAC, as companhias aéreas podem não ter consciência de que essa demanda seja maior do que de fato pensam, com isso sua previsão de treinamento e disponibilidade de serviços que atende essa necessidade não está sendo eficiente. Aqui há duas situações a se ponderar, a razão que faz com que os usuários não identifiquem sua necessidade na reserva do bilhete aéreo e a de por que, mesmo com todas as recomendações da ANAC e os riscos de multas onerosas por parte do

órgão fiscalizador, as companhias aéreas continuam falhando no treinamento adequado que de fato resolva as demandas dos passageiros surdos?

Apesar dessas dificuldades, podemos concluir que há intenção por parte das companhias aéreas de melhorar o atendimento e flexibilizar sempre que possível. Entendemos também que as administradoras aeroportuárias têm grande parte da responsabilidade no processo de melhoramento, pois painéis luminosos, já sugeridos, seriam uma solução para a visualização das alterações de voos para os surdos. Penso que poderia ser um painel de cor diferente que o surdo identificasse como uma tela de acessibilidade, ou quem sabe *kits pagers* distribuídos no *check-in* mediante inclusão da informação na reserva-esses acessórios vibram, alertariam da alteração, e o passageiro se direcionaria ao painel para acompanhar as mudanças, logo seriam devolvidos no embarque – como utilizam alguns restaurantes para avisar disponibilidade da mesa. Ideias são todas válidas e, claro, algumas talvez necessitassem de uma pesquisa e um maior investimento. Mas isso ainda não resolveria o problema. O grande desafio está em especializar os funcionários envolvidos no processo com o idioma LIBRAS. Isso sim, resolveria quase tudo. Essa iniciativa mais a obrigatoriedade da reciclagem dos cursos em um período mais curto que o anual é o primeiro passo para garantir um atendimento eficaz.

É necessário que as companhias aéreas repensem sua logística para esse tipo de atendimento, iniciando pela reciclagem do curso de especialização, aumentando o número de horas-aula de LIBRAS para que os funcionários de fato se tornem fluentes no idioma. Observamos também que a iniciativa da flexibilização parte das pontas do atendimento, com os atendentes do *check-in*, como foi demonstrado pelo gráfico que expõe suas intenções de empatia e disponibilidade para “burlar” as regras de forma a garantir um atendimento mais humano. E embora alguns gestores não incentivassem a flexibilidade para tal comportamento, as respostas de seus subordinados mostrou o contrário, ou seja, que se sentiam motivados a prestar o melhor serviço possível, é importante aproveitar esse fator humano e investir na capacitação desses agentes que estão na linha de frente.

O desafio é grande, mas há infinitas possibilidades para mudar o contexto. Esperamos que essa pesquisa seja capaz de instigar novas discussões sobre o tema no transporte aéreo, e que essas discussões se tornem práticas, e essas práticas soluções.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Susanne. **O segredo do sucesso é ser humano**, 3ª Edição, São Paulo, Primavera Editorial, pp. 28.

BECKER, Howard. 1. Outsiders; *in*:__. **Outsiders: estudos de sociologia do desvio** 1º edição Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008, pp. 15-30.

DIÁRIO DAS LEIS:
<http://diariodasleis.com.br/busca/exibelink.php?numlink=1-245-34-2008-0-4-25-25>

DINIZ, Débora. **O que é deficiência?** Primeira edição, São Paulo: Editora Brasiliense, 2007.

GOFFMAN, Erving. Estigma e Identidade Social; *in*:__. **Estigma: Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada** 4º edição, Rio de Janeiro: Editora Guanabara, 1988, pp. 09-50.

GOLDENBERG, Mirian; **A arte de pesquisar**, 8ª Edição, Ed. Record, Rio de Janeiro, 2004. (p.16 a 24)

GovBR, Cidadania e Justiça, Setembro, 2016. **Apesar de avanços, surdos ainda enfrentam barreiras de acessibilidade**. Acesso em 10 de set. 2018. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2016/09/apesar-de-avancos-surdos-ainda-enfrentam-barreiras-de-acessibilidade>

IBGE, **censo sobre deficientes auditivos 2010**. Acessado em 08 set. 2018. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/nossos-sites.html>
<https://sidra.ibge.gov.br/tabela/3425#resultado>

KERLINGER, Fred N. **Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo. EPU. 11 ed. 2009. (cap2 e 3 – p. 22-32 e 33-50)

LIMA, Ediane Silva. **O fenômeno dêitico e sua relação com os verbos simples e não simples na Língua Brasileira de Sinais**: Uma abordagem sintático-semântica. 138 f. p. 17-19, (Tese Mestrado) Centro de Ciências Humanas e Letras, Programa de Pós-graduação em Letras, Universidade Federal do Piauí, Teresina, 2016.

LOPES, Monica; VERGANA, Lizandra. **Análise do atendimento a pessoa surda:** Um estudo preliminar em um aeroporto no sul do Brasil. **ENEAC** Ano 10, Recife, maio, 2016.

LUHMANN, Niklas. **Organización y decisión: Autopoiésis, Acción y entendimiento comunicativo.** Barcelona, ano 1982.

MAGNANI, José Guilherme Cantor; **Etnografia como prática e experiência,** HORIZONTES ANTROPOLÓGICOS. Porto Alegre, ano 15, n.32, p. 129-156, jul./dez. 2009.

NEPOMUCENO, Thaís Feliciano. **Qualidade de serviços e acessibilidade em Companhias aéreas na percepção dos portadores de necessidades especiais:** Um estudo na LATAM, GOL, AZUL e AVIANCA. 53 f. (Trabalho de conclusão de curso) Departamento de Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2016.

OLIVEIRA, Silvio Luis; **Tratado de Metodologia Científica;** Ed. Pioneira, 1999.

STROBEL, Karin. **As imagens do outro sobre a cultura surda 4º** Edição Florianópolis: Editora UFSC, 2016.

SANJURJO, Liliana et. al, **Etnografias:** desafios metodológicos, éticos e políticos. Revista da Antropologia da UfSCar, R@U, 8 (1), jan./jun. 2016: 7-18.

ANEXO I – RESOLUÇÃO NORMATIVA DA ANAC Nº280, DE 11 DE JULHO DE 2013



RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013

Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 8º, incisos IV e X, e 11 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nas Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e nos Decretos nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e 6.949, de 25 de agosto de 2009, e considerando o que consta do processo nº 60800.174362/2011-11, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em 11 de julho de 2013,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao transporte aéreo público.

Art. 2º Esta Resolução aplica-se aos passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público de passageiros doméstico ou internacional,

regular ou não regular, exceto serviços de táxi aéreo.

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional e aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional.

§ 2º O disposto nesta Resolução não deve implicar prejuízo à legislação nacional ou estrangeira aplicável referente à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, à segurança operacional, ou à facilitação do transporte aéreo.

§ 3º O disposto no Anexo II desta Resolução aplica-se somente às aeronaves registradas no Brasil.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro.

Art. 4º As comunicações entre operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem empregar os códigos constantes no Anexo I desta Resolução.

Art. 5º Os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE.

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

§ 1º Pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver

condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, com base nas condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.

§ 2º O operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.

Art. 7º É assegurado ao PNAE dispensar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 8º A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE.

§ 1º Excetuam-se do previsto no *caput* as assistências previstas nos incisos I e II do art. 10.

§ 2º O disposto no *caput* não impede a cobrança:

I - pelos assentos adicionais necessários à acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos, cuja ocupação por outro passageiro esteja impedida;e

II - pelo transporte de bagagem acima do limite da franquia, observado o disposto no art.23.

§ 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve:

III - cobrar por cada assento adicional necessário ao atendimento, um valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE;e

IV - oferecer desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE.

CAPÍTULO II PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À VIAGEM

Art. 9º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.

§ 1º O PNAE deve informar ao operador aéreo as assistências especiais necessárias:

I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo;

II - com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10; ou

III - com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no inciso II deste parágrafo.

§ 2º A ausência das informações sobre assistências especiais dentro dos prazos especificados neste artigo não deve inviabilizar o transporte do PNAE quando houver concordância do passageiro em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis, observado, ainda, o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 10. Para fins de avaliação das condições a que se refere o § 1º do art. 6º, é facultado ao operador aéreo exigir a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) ou outro documento médico com informações sobre as condições de saúde do PNAE que:

I - necessite viajar em maca ou incubadora;

II - necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico; ou

III - apresente condições de saúde que possa resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea.

§ 1º O documento médico e o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço

médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 2º Para o transporte de passageiros nas condições mencionadas nos incisos I e II deste artigo, pode ser exigida certificação, conforme regulamentação específica.

§ 3º O operador aéreo deve adotar as medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico ou do MEDIF quando as condições que caracterizam a pessoa como PNAE forem de caráter permanente e estável e os documentos já tiverem sido apresentados ao operador aéreo.

Art. 11. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada por escrito no prazo de 10 (dez) dias, exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º.

Parágrafo único. O eventual desconforto ou inconveniente causado a outros passageiros ou tripulantes não constituem justificativa para recusa da prestação do serviço de transporte aéreo.

Art. 12. O operador aéreo não pode limitar a quantidade de PNAE a bordo.

Art. 13. O operador aéreo deve prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo.

Parágrafo único. O PNAE deve informar, nos termos do art. 9º, os recursos de comunicação de que necessita.

CAPÍTULO III ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

Seção I Disposições Gerais

Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:

I - *check-in* e despacho de bagagem;

II - deslocamento do balcão de *check-in* até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;

III - embarque e desembarque da aeronave;

IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;

V - acomodação da bagagem de mão na aeronave;

VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;

VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;

VIII - saída da área de desembarque e acesso à área pública;

IX - condução às instalações sanitárias;

X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;

XI - transferência ou conexão entre voos; e

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Parágrafo único. Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, com exceção do previsto no § 1º do art. 20 desta Resolução.

Art. 15. A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo operador aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o *check-in*.

Parágrafo único. Caso o PNAE realize o *check-in* por outro meio que não o atendimento presencial, este deve, na chegada ao aeroporto, identificar-se a um representante do operador aéreo.

Art. 16. O PNAE deve se apresentar para o *check-in* com a mesma antecedência dos demais passageiros.

Parágrafo único. Para os casos previstos nos incisos I e II do art. 10, o operador aéreo pode estabelecer prazos de apresentação diferenciados, devendo informar ao passageiro a antecedência necessária.

Art. 17. O operador aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.

Art. 18. O desembarque do PNAE deve ser realizado logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifiquem a priorização.

Art. 19. A responsabilidade pela assistência ao PNAE, nos termos do art. 14, em voos de conexão, permanece com o operador aéreo que realizou a etapa de chegada até que haja a apresentação ao operador da etapa de partida.

Art. 20. O embarque e o desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 1º O equipamento de ascenso e descenso ou rampa previstos no *caput* devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.

§ 2º É facultado ao operador aéreo disponibilizar e operar seu próprio equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 3º Os operadores aéreo e aeroportuário estão autorizados a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com outros operadores ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo para disponibilização e operação dos equipamentos de ascenso e descenso ou rampa previstos nos §§ 1º e 2º deste artigo.

§ 4º Excetua-se do previsto no *caput* o embarque ou desembarque de PNAE em aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m (um metro e sessenta centímetros).

§ 5º Nos casos especificados no § 4º deste artigo, o embarque ou

desembarque do PNAE podem ser realizados por outros meios, desde que garantidas suas segurança e dignidade, sendo vedado carregar manualmente o passageiro, exceto nas situações que exijam a evacuação de emergência da aeronave.

§ 6º Para fins do disposto no § 5º deste artigo, carregar manualmente o passageiro significa sustentá-lo, segurando diretamente em partes de seu corpo, com o efeito de elevá-lo ou abaixá-lo da aeronave ao nível necessário para embarcar ou desembarcar.

§ 7º Cabe ao operador aéreo prover os meios para o embarque ou desembarque do PNAE nos casos especificados nos §§ 4º e 5º deste artigo.

Art. 21. O operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque para as aeronaves que estejam transportando PNAE que dependa das assistências previstas no *caput* do art.20.

§ 1º O operador aeroportuário deve estabelecer os procedimentos e prazos para a prestação das informações mencionadas no *caput*.

§ 2º O operador aeroportuário deve manter disponíveis ao público as informações acerca dos meios que podem ser empregados em cada aeroporto para o embarque e desembarque do PNAE que dependa das assistências previstas no art. 20.

Seção II

Ajudas Técnicas e Equipamentos Médicos

Art. 22. As ajudas técnicas utilizadas pelo PNAE para auxílio na sua locomoção e os equipamentos médicos podem ser utilizados na área restrita de segurança e levados até a porta da aeronave, desde que submetidos à verificação no canal de inspeção de segurança do aeroporto.

Art. 23. O operador aéreo deve transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE, limitada a 1 (uma) peça:

I - na cabine da aeronave, quando houver espaço adequado;ou

II - no compartimento de bagagem da aeronave, devendo ser disponibilizada ao PNAE no momento do desembarque da aeronave.

Art. 24. Quando necessário, o equipamento médico a ser utilizado durante o voo deve ser transportado na cabine.

Parágrafo único. O PNAE pode utilizar equipamento médico de sua propriedade, observado o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 25. As ajudas técnicas e os equipamentos médicos do PNAE, quando despachados, devem ser considerados itens frágeis e prioritários, devendo ser transportados no mesmo voo que o PNAE.

§ 1º A ajuda técnica ou o equipamento médico devem ser declarados, identificados e apresentados ao operador aéreo, o qual deve entregar ao PNAE comprovante de recebimento.

§ 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição imediata por itemequivalente.

§ 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE nas mesmas condições em que foram apresentados ao operador aéreo após 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.

§ 4º Ao constatar a perda ou a inutilização, o operador aéreo deve efetuar o pagamento de indenização ao PNAE no valor de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico perdido ou inutilizado, no prazo de 14 (quatorze) dias.

§ 5º A ajuda técnica ou o equipamento médico disponibilizados pelo operador aéreo nos termos do § 2º deste artigo devem permanecer à disposição do PNAE até que este efetue a aquisição ou substituição da ajuda técnica ou do equipamento médico, limitado ao prazo de 15 (quinze) dias após o pagamento da indenização.

§ 6º Outras formas de compensação ao PNAE poderão ser estabelecidas por acordo específico entre as partes, devendo o operador aéreo neste

caso informar previamente ao PNAE sobre seus direitos previstos nos §§ 2º a 5º deste artigo.

Art. 26. O transporte de ajudas técnicas, equipamentos médicos ou quaisquer outros que envolvam artigos classificados como perigosos para o transporte aéreo deve ser executado em conformidade com os requisitos técnicos da seção 175.11 do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 175 (RBAC nº 175), intitulado “Transporte de Artigos Perigosos em Aeronaves Civis”.

Seção III Acompanhante

Art. 27. O PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida deve ser acompanhado sempre que:

I - viaje em maca ou incubadora;

II - em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo; ou

III - não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.

§ 1º Nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, o operador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou exigir a presença do acompanhante de escolha do PNAE e cobrar pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.

§ 2º O operador aéreo deverá fornecer resposta por escrito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, às solicitações de acompanhante previstas neste artigo.

Art. 28. O acompanhante deve ser maior de 18 (dezoito) anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias ao PNAE, inclusive as previstas no art. 14.

Parágrafo único. O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.

Seção IV

Cão-Guia ou Cão-Guia de Acompanhamento

Art. 29. O PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento pode ingressar e permanecer com o animal no edifício terminal de passageiros e na cabine da aeronave, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário.

§ 1º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento devem ser transportados gratuitamente no chão da cabine da aeronave, em local adjacente ao de seu dono e sob seu controle, desde que equipado com arreo, dispensado o uso de focinheira.

§ 2º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento devem ser acomodados de modo a não obstruir, total ou parcialmente, o corredor da aeronave.

§ 3º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento em fase de treinamento devem ser admitidos na forma do *caput* quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado.

§ 4º O operador aéreo não é obrigado a oferecer alimentação ao cão-guia ou ao cão-guia de acompanhamento, sendo esta responsabilidade do passageiro.

Art. 30. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

Seção V

Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

I - sistema de contenção para criança de colo ou permitir que o responsável pela criança o forneça, desde que em conformidade com os requisitos técnicos do parágrafo 121.311(b) do RBAC nº 121, intitulado “Requisitos Operacionais: Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares”;

II - assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e

III - mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave.

§ 1º O PNAE pode utilizar mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, devendo, neste caso, protocolar solicitação de autorização à ANAC com antecedência mínima de 20 (vinte) dias da data do embarque.

§ 2º Uma vez que um determinado mecanismo de retenção adicional tenha sido autorizado pela ANAC, o PNAE fica dispensado de solicitar a autorização para sua utilização em outras viagens, bastando apresentar ao operador aéreo, no momento do embarque, a autorização correspondente, desde que ela esteja dentro da sua validade, se aplicável.

Art. 32. Caso o PNAE apresente limitação que exija manter a posição de seu assento com encosto na posição reclinada em todas as fases do voo, inclusive pouso e decolagem, fica impedida a ocupação do assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso ao(s) corredor(es) da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada.

Art. 33. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.

Parágrafo único. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC deve ocupar com precedência aos demais passageiros os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios.

Art. 34. O operador aéreo não pode acomodar o PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.

CAPÍTULO IV CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

Art. 35. Os operadores aéreos e aeroportuários devem estabelecer programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizem atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade previsto no art. 39, com o objetivo de capacitá-los para o adequado atendimento ao PNAE , , devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela ANAC.

Parágrafo único. O programa de treinamento mencionado no *caput* deverá observar o disposto no Anexo III desta Resolução.

Art. 36. Os operadores aéreos e aeroportuários devem implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.

Art. 37. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 2 (dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, conforme cada caso, as seguintes informações:

I - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE realizado:

- a) data de realização;
- b) aeroportos de origem, destino e conexão;
- c) tipo(s) da(s) aeronave(s) que realizou(aram) o transporte;
- d) tipo(s) de atendimento(s) prestado(s), de acordo com os códigos do Anexo I desta Resolução;
- e) ajuda(s) técnica(s), equipamento(s) médico(s) ou demais

equipamentos disponibilizado(s);

f) realização ou não de comunicação prévia, nos termos do art. 9º ou do art. 21;e

g) presença ou não de acompanhante e de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; e II - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE solicitado e não realizado:

h) data da solicitação do serviço;e

i) motivo da recusa ou falha na prestação do serviço.

Art. 38. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação.

Art. 39. Os operadores aéreos e os operadores de aeroportos onde operem voos regulares devem manter, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE.

§ 1º O responsável por acessibilidade deve estar disponível para contato de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato.

§ 2º A orientação do responsável por acessibilidade não pode contrariar uma decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40. A ANAC pode solicitar, a qualquer tempo, as informações relacionadas aos arts. 35 a38.

Art. 41. O Anexo III da Resolução nº 25, de 25 de agosto de 2008, passa a vigorar com as seguintes alterações:

I - na tabela IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO
- Empresa Aérea:

a) os itens 1, 5, 6, 9, 13 e 14 passam a vigorar com a redação dada no Anexo IV desta Resolução;

b) ficam acrescidos os itens 16 a 27, na forma do Anexo IV desta Resolução;

c) ficam revogados os itens 4, 7, 8, 10, 11, 12 e 15;

II - na tabela IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO -
Administração Aeroportuária:

a) os itens 7 e 15 passam a vigorar com a redação dada no Anexo IV desta Resolução;

b) ficam acrescidos os itens 18 a 23, na forma do Anexo IV desta Resolução;

c) ficam revogados os itens 1, 5, 6, 8, 13, 14 e 16;

III - no cabeçalho da tabela do Anexo III, fica acrescido o texto
“CÓDIGO BRASILEIRO DA AERONÁUTICA – ART. 1º, §3º, C/C
ARTS. 12 E 289”.

Art.42. Os equipamentos referidos no art. 20 deverão ser disponibilizados pelo operador aeroportuário, nos termos do seu § 1º, obedecendo ao seguinte cronograma:

I - até dezembro de 2013: aeroportos que movimentaram 2.000.000 (dois milhões) de passageiros ou mais por ano;

II - até dezembro de 2014: aeroportos que movimentaram mais de 500.000 (quinhentos mil) e menos de 2.000.000 (dois milhões) de passageiros por ano;

III - até dezembro de 2015: aeroportos que movimentaram 500.000 (quinhentos mil) passageiros ou menos por ano.

§1º A quantidade de passageiros movimentados será calculada pela soma dos embarques, desembarques e conexões verificados no ano imediatamente anterior.

§ 2º Até o vencimento dos prazos mencionados neste artigo, permanece com o operador aéreo a responsabilidade pela disponibilização dos equipamentos referidos no § 1º do art. 20 desta Resolução.

Art. 43. Os Anexos desta Resolução encontram-se publicados no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS desta Agência (endereço eletrônico www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp) e igualmente disponíveis em sua página “Legislação” (endereço eletrônico www.anac.gov.br/legislacao), na rede mundial de computadores.

Art. 44. Esta Resolução entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação

Art. 45. Fica revogada a Resolução nº 9, de 5 de junho de 2007, publicada no Diário Oficial da União de 14 de junho de 2007, Seção 1, páginas 18 e 19.

1MARCELO PACHECO DOS GUARANY S
Diretor-Presidente

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013

CLASSIFICAÇÃO E CODIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS QUE NECESSITAM DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

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

STCR - Passageiros transportados em maca.

WCHR - Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para seu assento, mas necessita de

cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, da ponte de embarque, etc.).

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

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

MAAS - (*meet and assist*) – casos especiais. Passageiros que requerem atenção especial individual durante as operações de embarque e desembarque que normalmente não é dispensada a outros passageiros. São os seguintes: gestantes, idosos, convalescentes, etc.

BLND - Passageiro com deficiência visual (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

DEAF - Passageiro com deficiência auditiva (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

INF - Criança de colo.

OXYG - Oxigênio para passageiros viajando, tanto sentado como em maca, que necessitam de oxigênio durante o voo.

WCBBD - Cadeira de rodas movida à bateria seca. WCBW - Cadeira de rodas movida à bateria molhada.

ANEXO II À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013

CONFIGURAÇÃO DE AERONAVES

1. As aeronaves que irão entrar em serviço pela primeira vez ou que tenham que realizar uma remodelação de vulto deverão ser adequadas

em conformidade com as normas de acessibilidade da ABNT, no que se refere à localização preferencial dos assentos reservados a passageiros em cadeira de rodas, equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo (especialmente com relação à sua adequação à configuração da aeronave), lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador.

1.1 Para as adequações de que trata o item 1, deverão ser ainda observados os seguintes parâmetros:

a) aeronaves com 30 (trinta) ou mais assentos deverão ter, pelo menos, a metade de seus assentos de corredor com descanso de braço móvel;

b) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.

1.2 Os operadores aéreos não são requeridos a prover assentos de corredor com descanso de braço móvel em fileira de assentos nas quais o PNAE seja impedido de ocupar, devido ao cumprimento de qualquer requisito emitido pela ANAC que abarque aspectos de segurança decabine.

1.3 Os assentos mencionados na alínea “a” do item 1.1 devem estar disponíveis em todas as classes de serviço da aeronave, proporcionalmente ao número de assentos de corredor pertencentes a cada classe deserviço.

1.4 Os operadores aéreos não são obrigados, por força desta Resolução, a modificar suas aeronaves para atender aos requisitos estabelecidos neste Anexo. Entretanto, caso os operadores aéreos substituam os assentos de suas aeronaves por assentos recentemente fabricados, os mesmos deverão possuir descanso de braço móvel junto ao(s) corredor(es). Em nenhuma hipótese o operador é requerido a instalar assentos com descanso de braço móvel em quantidade superior à estabelecida na alínea “a” do item 1.1.

1.5 Os operadores aéreos, nacionais ou estrangeiros, deverão cumprir com os requisitos estabelecidos na alínea “a” do item 1.1 e nos itens 1.2 e 1.4 com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 5 de abril de 1990 e entregues após 5 de abril de 1992. O item 1.3

se aplica aos operadores aéreos com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 13 de maio de 2009 ou que foram entregues após 13 de maio de 2010.

1.6 O cumprimento do que trata o item 1.4 se aplica aos assentos novos encomendados após 13 de maio de 2009.

1.7 Observada a regra estabelecida nos itens 1.1 a 1.6, caso ocorra inviabilidade de instalação de assentos com descanso de braço móvel em uma determinada classe de serviço da aeronave, devido ao modelo do assento não oferecer esse opcional (por exemplo, assentos de primeira classe com mesas retráteis integradas ao descanso de braço), aceita-se como método alternativo prover espaço suficiente entre o assento em questão e o assento/divisória imediatamente à frente, de modo a permitir a entrada, no espaço citado, da cadeira de rodas disponibilizada pelo operador.

Desta forma, procede-se à transferência do PNAE ao assento sem impedimento por parte do braço encontrar-se na trajetória.

ANEXO III À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013

PROGRAMA DE TREINAMENTO

1. O treinamento deve incluir uma compreensão da diversidade das necessidades e deficiências, bem como ajudar a equipe a desenvolver uma consciência de respostas adequadas ao PNAE, devendo abranger, no mínimo, o seguinte conteúdo:

1.2 deficiências físicas, sensoriais, intelectuais e não aparentes;

1.3 pessoas com transtorno mental;

1.4 deficiências cognitivas;

1.5 pessoas que necessitam de ajuda técnicas;

1.6 pessoas com mobilidade reduzida;

1.7 pessoas com deficiência auditiva;

1.8 pessoas com deficiência visual;

1.9 pessoas surdocegas;

2.0 pessoas com distúrbio da fala;

2.1 pessoas que necessitam de acompanhantes e o papel dos acompanhantes; e

2.2 pessoas que viajam com cão-guia ou cão-guia de acompanhamento.

2. Para o desenvolvimento do conteúdo do programa de treinamento estabelecido no item 1, os operadores aéreos e aeroportuários podem consultar organizações que representam pessoas com deficiência, bem como considerar o envolvimento dessas organizações na avaliação do conteúdo de seus programas ou na formação de suas equipes.

3. O aprofundamento do conteúdo e a metodologia de treinamento devem ser compatíveis com as funções a serem desempenhadas pela pessoa que está sendo treinada.

4. O programa de treinamento deve considerar a necessidade de realização de cursos de atualização, que deverão incorporar informações sobre novos equipamentos, procedimentos e políticas.

ANEXO IV À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013

(VALOR DAS MULTAS PESSOA JURÍDICA, EXPRESSO EM REAL)

(continua)

IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Empresa Aérea				
COD		P. JURÍDICA		
DCI	1. Deixar de estabelecer programas de treinamento em conformidade com a regulamentação, que assegure a disponibilidade de pessoal de terra e de bordo especialmente treinado para lidar com passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE).	10.000	17.500	25.000

	4. Revogado	-	-	-
	5. Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	6. Não disponibilizar adicionais ao cinto de segurança de duas pontas para uso do PNAE.	10.000	17.500	25.000
	7. Revogado	-	-	-
	8. Revogado	-	-	-
	9. Deixar de acomodar o PNAE em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, nos termos da regulamentação.	10.000	17.500	25.000
	10. Revogado	-	-	-
	11. Revogado	-	-	-
	12. Revogado	-	-	-
	13. Deixar de prover acompanhante ao PNAE que deva ser acompanhado ou cobrar pelo assento do acompanhante de escolha do PNAE valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.	10.000	17.500	25.000

(continua)

DCI	14. Deixar de efetuar registro de informações sobre atendimento a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	15. Revogado	-	-	-
	16. Não prover ao PNAE as informações previstas na regulamentação.	10.000	17.500	25.000
	17. Realizar cobrança indevida pela prestação de serviços de assistência especial a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	18. Cobrar por assento adicional necessário ao atendimento especial um valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE ou deixar de oferecer o desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem para transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos.	10.000	17.500	25.000
	19. Exceder o prazo de resposta de 48 (quarenta e oito) horas para avaliação de documento médico ou MEDIF.	10.000	17.500	25.000
	20. Recusar a prestação do serviço de transporte aéreo a PNAE, em desacordo com as condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.	10.000	17.500	25.000
	21. Deixar de apresentar justificativa ou resposta por escrito quanto à recusa na prestação do serviço de transporte aéreo ou às solicitações de acompanhante nos prazos estabelecidos.	10.000	17.500	25.000
	22. Deixar de prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias ao bom atendimento do PNAE.	10.000	17.500	25.000

IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Administração Aeroportuária				
COD		P. JURÍDICA		
DCI	1. Revogado	-	-	-

	5. Revogado	-	-	-
	6. Revogado	-	-	-
	7. Não prover ao passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) o acesso às informações e instruções necessárias para o seu atendimento.	10.000	17.500	25.000
	8. Revogado	-	-	-

	13. Revogado	-	-	-
	14. Revogado	-	-	-
	15. Deixar de estabelecer programas de treinamento em conformidade com a regulamentação, que assegure a disponibilidade de pessoal especialmente treinado para lidar com PNAE.	10.000	17.500	25.000
	16. Revogado	-	-	-

	18. Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.	10.000	17.500	25.000
19. Deixar de estabelecer os procedimentos e prazos para prestação das informações disponíveis pelo operador aéreo sobre necessidade de assistência especial a PNAE.	10.000	17.500	25.000	

(conclusão)

20. Impedir o uso de ajudas técnicas utilizadas por PNAE para auxílio na sua locomoção na área restrita.	10.000	17.500	25.000
21. Não manter os registros sobre troca de informações relacionadas aos procedimentos para atendimento de PNAE.	10.000	17.500	25.000
22. Não manter funcionário responsável por acessibilidade no período integral de suas operações.	10.000	17.500	25.000
23. Não disponibilizar e operar, quando requerido, equipamentos de ascenso e descenso ou rampa para realizar o embarque ou o desembarque de PNAE.	10.000	17.500	25.000

ANEXO II – ROTEIRO DE ENTREVISTAS E QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS AGENTES DE AEROPORTOS

ROTEIRO DE ENTREVISTAS QUALITATIVAS

Questionário aos gestores das cias:

- 1) Existe um manual para atendimento de pessoas com deficiência?
- 2) A empresa considera importante ou estimula o funcionário a se colocar na posição do atendido para flexibilizar algo no atendimento que não esteja no manual?
- 3) Você encoraja seus subordinados a refletir além dos manuais com o objetivo de melhorar o atendimento das pessoas com deficiência, mais especificamente os surdos?
- 4) Existe um curso para o atendimento aos surdos? É obrigatório?
- 5) Se existe, há uma periodicidade para uma atualização?
- 6) Você sabe LIBRAS?
- 7) Quantos funcionários na base DOMINAM LIBRAS?
- 8) No seu ponto de vista, existe algo no processo de atendimento ou na estrutura aeroportuária que possa ser mudado para melhorar o atendimento dos surdos?

Questionário aos atendentes de check-in:

- 1) Quanto tempo você trabalha na aviação?
- 2) Já fez o curso para atendimento a pessoas com deficiência?
- 3) Você sabe LIBRAS?
- 4) Já atendeu algum deficiente auditivo?
- 5) Se sim, teve alguma dificuldade e como resolveram?
- 6) Qual sua reação quando identificam um passageiro surdo que não pediu atendimento especial? Oferecem algum apoio e informam seus direitos sobre a prioridade de embarque?
- 7) A empresa que você trabalha estimula a flexibilização na tomada de decisões para melhorar o atendimento das pessoas deficientes, mais especificamente, dos surdos?
- 8) Sua chefia imediata estimula/o faz sentir seguro para uma tomada de decisões que flexibilize o manual para atendimento de pessoa com deficiência, mais especificamente o surdo?

Questionário para os surdos:

- 1) Você já teve algum problema ou dificuldade para embarque em uma cia aérea?

2) Se sim, porque, qual e como foi resolvido?

3) Você sabe que durante o processo de reserva de um bilhete aéreo você deve informar que é um deficiente auditivo para que as cias aéreas obrigatoriamente providenciem um interprete de LIBRAS para o check-in e tripulação - e que também tem o direito de negar esse atendimento?

4) O que você acha que poderia ser melhorado no processo de atendimento para utilização do transporte aéreo? (vale também para estrutura aeroportuária – placas indicativas, por exemplo)

ANEXO III – ROTEIRO DE ENTREVISTAS E QUANTITATIVAS APLICADOS AOS GESTORES

ROTEIRO DE ENTREVISTAS QUANTITATIVAS

Questionário aos **gestores** das cias:

1) Há quanto tempo trabalha na aviação?

- Menos de 1 ano
- de 1 a 5 anos
- de 6 a 10 anos
- acima de 11 anos

2) Sexo

- Masculino
- Feminino

3) Você sabe LIBRAS?

- SIM NÃO Já tive contato, mas não domino.

4) Existe um manual para atendimento de pessoas com deficiência?

- SIM NÃO não sei

5) A empresa considera importante ou estimula o funcionário a se colocar na posição do atendido para flexibilizar algo no atendimento que não esteja no manual?

- SIM NÃO prefiro não responder

6) Você já se deparou com alguma situação no atendimento ou suporte a equipe, dentro do atendimento de surdos, em que a solução do problema levantado não estivesse no manual?

- SIM NÃO

7) Você motiva seus subordinados a fazer sugestões para alguma melhoria na atualização dos manuais?

- SIM NÃO A empresa não permite

8) Você encoraja seus subordinados a refletir para além dos manuais com o objetivo de melhorar o atendimento das pessoas com deficiência, mais especificamente os surdos?

SIM NÃO prefiro não responder

9) Existe um curso para o atendimento aos surdos?

SIM NÃO

10) Se existe, É obrigatório?

SIM NÃO

11) Nesse caso, há uma periodicidade para uma atualização do curso, tipo anual?

SIM NÃO

ANEXO IV – ROTEIRO DE ENTREVISTAS E QUANTITATIVAS APLICADOS AOS ATENDENTES DE CHECK-IN

Questionário para **atendentes do check-in**

1) Há quanto tempo trabalha na aviação?

- Menos de 1 ano
- de 1 a 5 anos
- de 6 a 10 anos
- acima de 11 anos

2) Sexo

- Masculino
- Feminino

3) Você sabe LIBRAS?

- SIM NÃO Já tive contato, mas não domino.

4) Já fez o curso para atendimento a pessoas com deficiência?

- SIM NÃO

5) Já atendeu algum deficiente auditivo?

- SIM NÃO

6) Se sim, teve alguma dificuldade no atendimento?

- SIM NÃO

7) Esse problema estava relacionado a:

- dificuldade de entender
- dificuldade de me fazer entender
- ambos

8) Qual sua reação quando identificam um passageiro surdo que não pediu atendimento especial? Tentam oferecer algum apoio e informam seus direitos sobre a prioridade de embarque?

- SIM NÃO

9) A empresa que você trabalha estimula a flexibilização na tomada de decisões para melhorar o atendimento das pessoas deficientes, mais especificamente, dos surdos?

SIM NÃO

10) Sua chefia imediata estimula/o faz sentir seguro para uma tomada de decisões que flexibilize normas do manual para um melhor atendimento de pessoa com deficiência, mais especificamente o surdo?

SIM NÃO