



Passageiros com deficiência no transporte aéreo brasileiro: diferentes atores, perspectivas semelhantes

Passengers with disabilities in the Brazilian air transport: different actors and similar perspectives

Talita Naiara Rossi da Silva¹
Jerusa Barbosa de Souza Guarda²
Larissa Lunardon Gomes da Silva²
Julia Pierre Figueiredo²
Nilton Luiz Menegon²

Resumo: As mudanças em relação ao entendimento da deficiência no mundo buscam a efetivação da inclusão social e a maior participação das pessoas com deficiência em todos os contextos e atividades. Entretanto, no transporte aéreo há inúmeras barreiras que podem dificultar a viagem dessas pessoas. Assim, este estudo busca compreender as experiências de passageiros com deficiência no transporte aéreo brasileiro, a partir das perspectivas de diferentes atores sociais, incluindo profissionais que atuam em associações, centros de referência em reabilitação, órgãos públicos e passageiros com deficiência usuários do transporte aéreo. Para desenvolvimento do estudo foram realizadas 20 entrevistas semiestruturadas entre 2012 e 2013. Os resultados indicaram que os passageiros com deficiência encontram inúmeras dificuldades no transporte aéreo ao longo de todo o processo de viagem, inclusive fatores associados aos aeroportos, às aeronaves e aos serviços e procedimentos das companhias aéreas. Sugere-se que projetos envolvendo os usuários sejam desenvolvidos, para que seja possível compreender as reais necessidades desses passageiros e desenvolver soluções que assegurem sua independência e segurança no uso do transporte.

Palavras-chave: Passageiros com deficiência; Transporte aéreo; Cabine de aeronave; Ergonomia.

Abstract: *Changes in the world's perception of disability seek the promotion of social inclusion and participation of people with disabilities in all contexts and activities. However, there are numerous barriers in air transport that may make travel difficult for passengers with disabilities. Therefore, this study aimed to understand the experiences of passengers with disabilities in the Brazilian air transport from the perspective of different actors including professionals who work in associations that provide services to people with disabilities, reference rehabilitation centers, public agencies, and air travelers with disabilities. Twenty semi-structured interviews were conducted between 2012 and 2013 with these participants. The results indicated that passengers with disabilities face an array of challenges and difficulties during all stages of air travel, including factors associated with airports, aircrafts, and airline procedures and services. Therefore, it is suggested that further studies involving air travel users are carried out aiming at fully understanding their real needs and finding solutions to ensure independence and safety in the use of this means of transport.*

Keywords: *Passengers with disability; Air transport; Aircraft cabin; Ergonomics.*

1 Introdução

O presente estudo foi desenvolvido no âmbito do Projeto Cabine Universal: Compreendendo as necessidades especiais de usuários do transporte aéreo,

o qual foi realizado por meio de uma parceria entre o Laboratório de Ergonomia, Simulação e Projeto de Situações Produtivas da UFSCar (PSPLab/DEP/UFSCar)

¹ Departamento de Terapia Ocupacional – DTO, Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional – EEFPTO, Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Avenida Presidente Antônio Carlos, 6627, Campus Pampulha, CEP 31270-901, Belo Horizonte, MG, Brasil, e-mail: talitanrossi@gmail.com

² Departamento de Engenharia de Produção – DEP, Universidade Federal de São Carlos – UFSCar, Rodovia Washington Luís, SP-310, Km 235, CEP 13565-905, São Carlos, SP, Brasil, e-mail: jerusaguarda@gmail.com; larissalunardon@gmail.com; juliapierre1@live.com; menegon@dep.ufscar.br

Recebido em Jul. 02, 2015 - Aceito em Nov. 24, 2015

Suporte financeiro: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). A tradução do artigo recebeu apoio financeiro do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de São Carlos.

e a Embraer SA (Empresa Brasileira de Aeronáutica) e teve como objetivo compreender as experiências de viagem de passageiros com deficiência e de passageiros com mobilidade reduzida, inclusive idosos e obesos. Tal projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), conforme parecer n. 346.156, de 1 de agosto de 2013.

Conforme proposto na Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (OMS, 2001), a deficiência é definida como problemas nas funções ou nas estruturas do corpo, tais como um desvio importante, uma perda ou ausência, uma redução, um aumento ou excesso. No entanto, a deficiência não é o único fator que influencia a participação ou a restrição nas atividades, uma vez que essas resultam da interação complexa, dinâmica e multidimensional da deficiência e fatores contextuais, que incluem fatores ambientais ou sociais.

De acordo com a Pesquisa Mundial da Saúde apresentada pela Organização Mundial da Saúde (OMS, 2011), 15,6% da população mundial (cerca de 650 milhões de pessoas) com idade de 18 anos ou mais apresentam alguma deficiência, que resulta em dificuldades funcionais significativas na vida diária. Considerando-se pessoas com 15 anos ou mais, a estimativa chega a 720 milhões de pessoas com limitações.

No Brasil, dados do Censo Demográfico 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2012), estimam que 23,9% da população no país tem alguma deficiência, entre elas, limitações visuais e limitações físicas, apresentam as maiores taxas de prevalência, 18% e 7%, respectivamente.

Yau et al. (2004) afirmam que viver com uma deficiência coloca desafios únicos ao indivíduo e pode influenciar a participação em diversas atividades. Para os autores, turismo é uma das atividades nas quais as pessoas com deficiência têm a sensação de ser mais restrita a sua participação, uma vez que ela requer uma conjunção de habilidades físicas, mentais e sociais que podem estar comprometidas pela deficiência e se tornam ainda mais complexas na interação com o ambiente físico e social. No entanto, o desejo de viajar existe independentemente do fato de se ter ou não uma deficiência.

Nessa perspectiva, Yau et al. (2004) e Chang & Chen (2012) ressaltam que prevê-se o aumento do número de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida devido ao fenômeno do envelhecimento da população mundial, em especial da geração *baby boomers*, e das deficiências adquiridas. Além disso, observa-se crescimento do potencial econômico desse grupo, que tende a viajar cada vez mais.

Entretanto, Chang & Chen (2012) apontam que há algumas lacunas entre as necessidades dos passageiros com deficiência e as facilidades e serviços oferecidos nos aeroportos e pelas companhias aéreas. Experiências negativas vivenciadas em qualquer fase da viagem,

como a necessidade de permanecer em filas nos aeroportos, a falta de acessibilidade nos restaurantes, banheiros e áreas de espera e a impossibilidade de utilizar o lavatório da cabine podem desencorajar os passageiros a viajar novamente.

Para Burnett & Baker (2001), segmentar as pessoas com deficiência em grupos de acordo com o grau de severidade da deficiência se mostra um processo valioso para a compreensão das dificuldades enfrentadas nas viagens. Segundo os autores, a severidade da deficiência está relacionada à frequência de viagens e ao meio de transporte escolhido. Quanto mais severa a deficiência, menor é a frequência das viagens e maior é a tendência a utilizar automóveis ou *vans* como meios primários de transporte. Para os passageiros com deficiências severas, questões relacionadas aos fatores ambientais, de acessibilidade e de atividades tornam-se mais relevantes. Além disso, a análise de variáveis demográficas indica que a deficiência tem uma forte relação com os critérios de escolha do destino das viagens.

No estudo com passageiros israelenses realizado por Poria et al. (2010), verificou-se que há problemas com as generalizações em relação aos passageiros com deficiência. Os achados pontuam que as experiências no transporte aéreo são diferentes de acordo com o tipo de deficiência que os passageiros apresentam. No estudo, as dificuldades dos passageiros que utilizam cadeiras de rodas diferem daquelas dos passageiros que utilizam muletas e dos passageiros cegos.

Durante os voos, os passageiros que utilizam cadeiras de rodas ou muletas têm preferências distintas em relação à alocação dos assentos. Os primeiros preferem os assentos da janela, enquanto os segundos preferem os do corredor. Ambos preferem acomodar-se nos assentos da primeira fileira, devido à proximidade em relação à entrada da aeronave e ao lavatório (Poria et al., 2010).

Para os passageiros que utilizam cadeiras de rodas, o uso do lavatório é percebido como uma experiência humilhante, uma vez que precisam ser carregados mesmo quando há cadeira de rodas de bordo, pois essa não entra no lavatório. Para os passageiros cegos, uma das principais dificuldades na cabine é a atitude dos atendentes, que comumente reportam-se aos acompanhantes e não diretamente a eles, tendem a falar mais alto e lentamente, como se eles não ouvissem ou não compreendessem o que é falado, e não olham para o passageiro enquanto conversam (Poria et al., 2010).

De acordo com Freeman & Selmi (2010), o grupo de turistas com deficiência é diversificado, assim como o impacto das barreiras nas experiências de cada um. No entanto, esse grupo compartilha algumas características, a saber, são pessoas desafiadas diariamente pelas dificuldades originadas da interação da deficiência com o contexto, as quais são amplificadas nas viagens devido à pouca familiaridade com os novos ambientes; essas pessoas não têm oportunidade de participar dos projetos e desenvolvimento dos serviços e facilidades relacionados às atividades de turismo. Participantes de

estudo realizado na França e no Canadá ressaltaram o desejo de viajar, o qual é atenuado por barreiras físicas, atitudinais, comunicacionais e financeiras.

Segundo Daniels et al. (2005), para as pessoas com deficiência física, cada etapa da viagem requer planejamento e atenção cuidadosa aos detalhes. Os autores salientam ainda que as restrições ou barreiras encontradas pelos passageiros com deficiência física quando em viagem são primeiramente estruturais, seguidas de questões intrapessoais e interpessoais.

No transporte aéreo, as restrições estruturais relacionam-se, por exemplo, à falta de cadeira de rodas de bordo nas aeronaves, condições inadequadas para embarque e desembarque e inacessibilidade dos sanitários e lavatórios. As restrições intrapessoais dizem respeito ao tipo e severidade da deficiência, experiências anteriores e emoções em relação à viagem. As restrições interpessoais envolvem as negociações e relações com o acompanhante, com o prestador de serviços e com os demais passageiros (Daniels et al., 2005).

Diante das barreiras e restrições relatadas pelos passageiros quando em viagens aéreas, o estudo de Darcy (2012) ressalta que diante de experiências negativas alguns passageiros afirmam que nunca mais viajarão, enquanto outros irão escolher meios de transporte que respeitem sua independência e dignidade.

Poria et al. (2010) sugerem que diante de uma experiência desagradável o passageiro pode decidir por não mais viajar com uma companhia aérea específica. No entanto, cabe salientar que muitas pessoas precisam viajar, principalmente por demandas relacionadas ao trabalho. O estudo de Gregghi et al. (2013) com passageiros brasileiros sem deficiência evidenciou que cerca de 60% dos participantes viajam principalmente por motivos relacionados ao trabalho, eventos e convenções.

De acordo com Yau et al. (2004), a experiência desempenha um papel crucial na determinação de interesses futuros, assim, uma experiência de viagem positiva constrói confiança e motivação para a pessoa viajar com maior frequência, contrariamente, uma experiência negativa pode inibir o interesse por futuras viagens.

As práticas, os procedimentos e as atitudes ao longo de uma viagem aérea rompem a independência, a dignidade e os direitos cidadania do passageiro com deficiência. Os constrangimentos experimentados por esses passageiros não resultam das deficiências que eles apresentam, mas são estruturais e socialmente construídos e perpetuados pelas companhias aéreas e aeroportos (Darcy, 2012).

Durante o planejamento da viagem Darcy (2012) aponta que as principais questões identificadas pelos passageiros são os procedimentos de reserva segregados, por exemplo: não conseguem fazer a reserva de assentos de prioridade pelo site da companhia e precisam fazer contato telefônico para explicar as necessidades ao atendente; além disso, há a inacessibilidade do formato

das informações, os critérios de independência para viagem e a restrição do número de equipamentos assistivos ou animais de serviço por voo.

No embarque e desembarque, destaca-se a separação do passageiro em relação aos seus equipamentos assistivos pessoais, a demora do processo de embarque/desembarque (embarque primeiro, desembarque por último), a falta de pontes de embarque em aeroportos regionais, o pouco treinamento dos profissionais para auxiliar os passageiros, o processo de transferência para a cadeira de rodas de bordo e para o assento da aeronave, as atitudes dos atendentes e a perda de ou danos a equipamentos assistivos (Darcy, 2012).

Na aeronave, os passageiros encontram dificuldades com a alocação dos assentos, restrição do número de assentos com apoios de braços móveis, procedimentos de segurança, restrição ou dificuldade de acesso ao lavatório da cabine e a falta de cadeira de rodas de bordo (Darcy, 2012).

Small et al. (2012) analisaram experiências de turismo de pessoas com deficiência visual e observaram que as questões de acessibilidade estão presentes em todas as fases e locais visitados, principalmente no que se refere a acesso a informação, experiência de localização e orientação, viagens com cães-guia e conhecimentos e atitudes das outras pessoas em relação à deficiência.

Vale ressaltar, ainda, o crescimento das companhias aéreas que atuam segundo o modelo *low-cost*. Tal modelo favoreceu a ampliação do acesso ao transporte aéreo, no entanto os serviços oferecidos são mais restritos, uma vez que o foco é a redução de custos, a máxima utilização da capacidade e o atendimento aos requisitos de segurança (Darcy & Ravinder, 2008).

Nessa perspectiva, Poria et al. (2010) constataram que os passageiros tendem a evitar companhias aéreas *low-cost* devido às restrições no serviço. Darcy & Ravinder (2008) salientaram que tal modelo impõe maiores constrangimentos aos passageiros com deficiência, tais como maior rigor em relação às bagagens e cobranças para transporte de excedentes (como equipamentos assistivos), alta densidade de assentos nas cabines, que resulta em maior restrição do espaço e dificulta a acomodação e transferências, espaço reduzido do corredor e do lavatório, uso de aeroportos regionais e preferência por embarque e desembarque remoto, no qual não há pontes de embarque.

A literatura existente sugere que cada vez mais as pessoas com deficiência demonstram o desejo, como também a necessidade, de viajar e que elas têm relação próxima com o transporte aéreo. No entanto, quando em viagens, tais pessoas encontram inúmeras barreiras em todas as fases e contextos, o que tende a promover experiências negativas de turismo.

Entre os estudos encontrados, poucos mencionam o modal aéreo, especialmente no que se refere às experiências dos passageiros com deficiência em cabines de aeronaves. Outra limitação da literatura é o foco em grupos específicos de usuários, principalmente

peças com deficiência física e visual. Além disso, não foram encontrados estudos desenvolvidos no Brasil.

Assim sendo, o presente estudo teve como objetivo compreender as experiências de passageiros com deficiência no transporte aéreo brasileiro a partir da perspectiva de diferentes atores sociais, inclusive profissionais que atuam em associações, centros de referência em reabilitação, órgãos públicos e passageiros com deficiência usuários do transporte aéreo.

2 Método do estudo

O desenvolvimento do presente estudo baseou-se na abordagem qualitativa. Essa abordagem geralmente é utilizada quando há a falta de domínio completo sobre as variáveis e quando é enfatizada a perspectiva daqueles que estão sendo estudados (Creswell, 1997).

Participaram da pesquisa representantes de órgãos públicos, centros de referência em reabilitação e associações que prestam serviços diversos a pessoas com deficiência. A participação foi voluntária e o projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Federal de São Carlos (parecer n. 346.156, de 1 de agosto de 2013).

Para coleta de dados foram realizadas 20 entrevistas semiestruturadas entre dezembro de 2012 e fevereiro de 2013 com representantes dos locais visitados, nos quais alguns dos entrevistados que apresentam deficiência relataram sua experiência pessoal. No Quadro 1 são apresentados os locais visitados. Cabe ressaltar que eles foram selecionados por serem referência na atuação junto a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, atuam no transporte aéreo ou em áreas relacionadas aos direitos das pessoas com deficiência. Os contatos foram feitos via e-mail e telefone e foi enviada uma carta de apresentação do projeto.

Para condução das entrevistas foram utilizados três roteiros, de acordo com o local visitado. Os roteiros eram compostos por questões abertas e, de modo geral, abordavam a identificação do entrevistado e a caracterização do local, o quadro brasileiro em relação às pessoas com deficiência, estudos e experiências dessas no transporte aéreo, tendências, observações e sugestões para o projeto. No caso dos órgãos públicos questionou-se ainda sobre os principais recursos, dispositivos ou serviços disponibilizados para os passageiros com deficiência visando facilitar o uso do transporte aéreo. Nas entrevistas diretas com os passageiros que se enquadraram no estudo por serem usuários do transporte aéreo e terem algum tipo de deficiência solicitou-se que relatassem suas experiências de viagem.

O tratamento dos dados começou pela transcrição integral das entrevistas e posterior envio aos entrevistados para validação. Os dados foram analisados de acordo com a técnica de análise do conteúdo, modalidade temática. Trata-se de um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos

sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens e visa obter indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção dessas mensagens (Bardin, 2011).

3 Resultados

3.1 Quadro atual em relação à deficiência e estudos relacionados ao transporte aéreo no Brasil

A partir das entrevistas com os órgãos regulatórios foi possível verificar que há um desconhecimento sobre o quadro atual de passageiros com deficiência e mobilidade reduzida no Brasil, uma vez que os órgãos E12, E15 e E16 mencionaram desconhecer esses dados. Além disso, verificou-se que o censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística é uma referência utilizada, sendo citada pelos órgãos E11 e E14. Além do censo, o órgão E10 informou que recebe das companhias aéreas o controle dos passageiros que solicitam assistência especial e o órgão E13 informou que os dados específicos sobre aviação podem ser obtidos com a empresa que administra os aeroportos brasileiros ou na Secretaria Nacional de Aviação Civil, com a qual não se conseguiu contato. Outra evidência foi que alguns órgãos entrevistados (E12 e E14) demonstraram interesse em pesquisar esses dados, por meio de, por exemplo, centros de pesquisa ou questionamentos nas fichas de caracterização de hóspedes em hotéis.

As entrevistas com as associações mostraram que elas também utilizam o censo para o conhecimento desses dados. O censo foi citado como fonte de referência pelas associações E1, E2, E3, E6. No entanto, todas elas criticaram a confiabilidade dos dados do censo, uma vez que esse questiona o público em termos de dificuldade, o que pode gerar distorção e incompatibilidade com os dados da Organização Mundial de Saúde devido às divergências metodológicas. Embora não tenham citado o censo como fonte de dados, a associação E4 também mencionou a confiabilidade das pesquisas, citando o fato de considerarem pessoas que usam óculos ou lentes como deficientes visuais e a associação E5 mencionou a dificuldade dos oftalmologistas para classificar a deficiência visual. A associação E8 mencionou a falta de precisão dos dados relacionados a nanismo, que passou a ser considerada deficiência apenas a partir de 2004, conforme definições estabelecidas no decreto n. 5296 (Brasil, 2004). Por fim, a associação E9, embora não tenha mencionado dados demográficos relacionados à população com deficiência, ressaltou que, mesmo que existam leis, a maioria das pessoas com deficiência não considera que seus direitos sejam respeitados, sendo importante o contato direto com eles, sem intermediadores, para melhorar as condições de acessibilidade.

Com relação às pesquisas sobre pessoas com deficiência e transporte aéreo, todos os entrevistados

Quadro 1. Descrição dos locais visitados e entrevistados.

| PARTICIPANTES | ID | DESCRIÇÃO |
|---|---------------|--|
| ASSOCIAÇÕES, CENTROS DE REFERÊNCIA EM REABILITAÇÃO | E1; E2 | Associações que atendem pessoas com deficiência localizadas no município de São Paulo. |
| | E3 | Centro de Reabilitação de um complexo hospitalar localizado no município de São Paulo. |
| | E4; E5 | Associações que atendem pessoas com deficiência visual localizadas no município de São Paulo. |
| | E6 | Associação que atende pessoas com surdocegueira localizada no município de São Paulo. |
| | E7 | Associação que atende pessoas com deficiência intelectual localizada no município de São Paulo. |
| | E8 | Associação que atende pessoas com nanismo localizada no município do Rio de Janeiro. |
| | E9 | Instituto que presta serviços na área de direitos das pessoas com deficiência localizado no município do Rio de Janeiro |
| ÓRGÃOS PÚBLICOS | E10 | Órgão regulador da aviação brasileira. |
| | E11 | Órgão de âmbito nacional que versa sobre as ações nas cidades. |
| | E12 | Órgão de âmbito nacional que versa sobre as ações do turismo. |
| | E13 | Órgão de âmbito nacional que versa sobre as ações do transporte. |
| | E14 | Secretaria de âmbito nacional que versa sobre os direitos da pessoa com deficiência. |
| | E15 | Secretaria de âmbito estadual que versa sobre os direitos da pessoa com deficiência. |
| | E16 | Órgão que representa o movimento paralímpico brasileiro. |
| USUÁRIOS (passageiros com deficiência) | E17 | Participante do sexo masculino, 36 anos, tem deficiência física do tipo paraplegia, decorrente de seqüela de poliomielite. Atleta de atletismo e basquete. Faz uso de cadeira de rodas e carro adaptado. Utiliza o transporte aéreo com frequência, realizando de 2 a 3 viagens por mês por motivos relacionados ao trabalho. |
| | E18 | Participante do sexo feminino, 31 anos, tem deficiência física do tipo hemiplegia, consequência de paralisia cerebral ainda na gestação. Atleta na modalidade de lançamento de dardo e arremesso de peso. Utiliza o transporte aéreo com frequência relativa, mais de cinco vezes ao ano, por motivos relacionados ao trabalho e esporte (competições, participação em eventos, reuniões). |
| | E19 | Participante do sexo masculino, 54 anos, tem deficiência física do tipo paraplegia. Faz uso de cadeira de rodas. Sociólogo e funcionário de um instituto que presta serviços na área de direitos das pessoas com deficiência. Utiliza o transporte aéreo com frequência, mais de 100 viagens por ano, por motivos relacionados ao trabalho. |
| | E20 | Participante do sexo feminino, 48 anos, tem deficiência física do tipo nanismo (Acondroplasia). Advogada e presidente de uma associação que atende pessoas com nanismo. Utiliza o transporte aéreo com frequência relativa, mais de cinco vezes por ano, por motivos relacionados ao trabalho (feiras, palestras, congressos). |

das associações e centros de referência desconhecem estudos já desenvolvidos ou em desenvolvimento. Apenas E1, E2 e E4 comentaram estudos relacionados ao transporte urbano. O mesmo verifica-se entre os entrevistados dos órgãos públicos, que em sua maioria apontaram apenas estudos relacionados a transporte urbano e rodoviário, turismo e perfil de turistas com deficiência e discussões acerca do conceito de acessibilidade e tecnologia assistiva.

O entrevistado E10 afirmou que, apesar de não desenvolver pesquisas, participa dos debates internacionais e mantém contato com outros órgãos da aviação pelo

mundo, acompanhando as pesquisas em desenvolvimento nas áreas de segurança e acessibilidade.

O órgão E11 mencionou na época da entrevista que havia um estudo encomendado pela Casa Civil, do qual participaram uma empresa que administra aeroportos brasileiros e um conselho das áreas de arquitetura e urbanismo, cuja missão específica era a avaliação da situação de acessibilidade dos aeroportos para os eventos mundiais. Nesse estudo foram avaliadas estruturas arquitetônicas, serviços, saída de aeronaves, presença de equipamentos de auxílio a embarque e desembarque (*ambulift*) e outras alternativas. O estudo

foi concluído e o relatório encaminhado aos aeroportos, no entanto o material elaborado não foi disponibilizado publicamente.

3.2 Experiências das pessoas com deficiência no transporte aéreo

Com relação ao transporte aéreo, foram apontadas pelos entrevistados dificuldades relacionadas aos aeroportos, embarque e desembarque, aeronaves, serviços e operação, conforme apresentado nos Quadros 2-5. Cabe salientar que os entrevistados foram incluídos nos quadros de acordo com as dificuldades

que mencionaram, as quais foram categorizadas posteriormente.

Nos aeroportos, as principais dificuldades apontadas referiram-se à falta de acessibilidade dos terminais e à inadequação do mobiliário, principalmente, balcões de atendimento. Além disso, os entrevistados mencionaram dificuldades em relação às informações e sinalização auditivas e visuais, o que inclui ainda a falta de painéis com informações de voos nas salas de espera dos passageiros com prioridade.

No embarque e desembarque, apresentados no Quadro 3, as principais dificuldades mencionadas referem-se à falta de condições adequadas,

Quadro 2. Aeroportos.

| id | | Principais dificuldades dos passageiros com deficiência nos aeroportos |
|-------------------------------------|-----|--|
| ASSOCIAÇÕES E CENTROS DE REFERÊNCIA | E4 | As pessoas com deficiência visual precisam de qualidade na informação auditiva que é passada, tanto em relação à qualidade do som quanto ao conteúdo informado. |
| | E5 | Excesso de ruídos e sons no terminal, uma comunicação desorganizada, com sons abafados, ruídos e chiados. O conjunto arquitetônico e o mobiliário não são adequados para o deslocamento fácil das pessoas. |
| | E6 | Falta informação dentro dos sanitários. |
| | E8 | Longas distâncias percorridas nos aeroportos. |
| | E9 | Falta acessibilidade nos terminais. |
| ÓRGÃOS PÚBLICOS | E11 | Falta balcão adequado para pessoa com deficiência no <i>check-in</i> . |
| | E14 | Além das dificuldades dos passageiros em cadeiras de rodas, há também dificuldades relacionadas a disponibilidade de informações e sinalização nos aeroportos e dentro das aeronaves. |
| | E15 | Sinalização auditiva é a mesma para avisos diferentes. Falta de acessibilidade humanizada no transporte aéreo. |
| USUÁRIOS | E17 | Falta balcão adequado para pessoa com deficiência no <i>check-in</i> . |
| | E18 | Falta de conscientização dos outros passageiros (que questionam a existência da deficiência quando em filas preferenciais). |
| | E19 | Sala de espera para passageiros com necessidade de assistência não tem painel com informações sobre os voos. |
| | E20 | Falta balcão adequado para pessoa com deficiência no <i>check-in</i> . |

Quadro 3. Embarque e desembarque.

| id | | Principais dificuldades dos passageiros com deficiência no embarque/desembarque |
|-----------------|-----|--|
| ÓRGÃOS PÚBLICOS | E10 | Falta de condições adequadas para embarque/desembarque, como pontes de embarque, devendo esse ser feito através dos equipamentos de ascensão, tais como os <i>ambulifts</i> . Número de <i>ambulifts</i> disponíveis é inferior à demanda. |
| | E11 | Às vezes, as companhias aéreas que não possuem <i>ambulift</i> o alugam de outras companhias do aeroporto, mas isso pode não ser suficiente diante de demandas maiores. |
| | E13 | Falta de equipamentos adequados para embarque e desembarque. |
| | E15 | Condições de embarque e desembarque são primitivas. |
| | E16 | Nem todas as empresas aéreas possuem <i>ambulift</i> . Algumas utilizam a cadeira lagarta, que é ruim, porque a base dela é muito grande e a transferência para o assento da aeronave é ruim. Muitas vezes, a transferência para a poltrona tem de ser no colo e isso é ruim. Pessoas com deficiência auditiva não percebem quando o embarque é notificado por microfone, nem quando trocam portão de embarque, perdendo muitos voos. Pessoas com deficiência visual precisam viajar sempre acompanhadas ou sempre dependem de um funcionário. |
| USUÁRIOS | E18 | Demora, principalmente no desembarque. |
| | E19 | Ser carregado para embarcar e para chegar até o assento na aeronave. Equipamentos precários canalizam toda a responsabilidade para os funcionários, que ajudam por gentileza, não por obrigação, já que não foram contratados para esse tipo de serviço. Não poder desembarcar na cadeira de rodas pessoal. Desembarque por último. |

especialmente à presença e uso de pontes de embarque ou equipamentos para elevação vertical, conhecidos como *ambulifts*. Tal questão relaciona-se à infraestrutura dos aeroportos, principalmente regionais, e à escolha operacional das companhias aéreas, que algumas vezes optam pelo embarque e desembarque remoto devido a estratégias de redução de custos. Diante dessa falta de condições, os passageiros têm que embarcar/desembarcar carregados. Tal procedimento também ocorre para realização da transferência da cadeira de rodas para o assento na cabine.

Outra questão levantada é a demora para sair da aeronave devido ao procedimento de desembarcar os passageiros com necessidade de assistência especial por último, conforme previsto na Resolução n. 280 (Brasil, 2013), que salienta que o desembarque desses passageiros deve ser realizado logo após o desembarque dos demais, exceto diante de alguma circunstância que justifique a priorização.

No que se refere às aeronaves utilizadas no transporte aéreo brasileiro, as dificuldades mencionadas pelos entrevistados relacionam-se ao espaço restrito, seja nos assentos, seja nos corredores ou lavatórios. A restrição

do espaço dificulta principalmente entrar na aeronave com a cadeira de rodas pessoal, transferir-se para o assento, deslocar-se na cabine e acessar o lavatório. Nos assentos faltam apoios de pés e nem todos têm apoios móveis ou escamoteáveis para braços, o que dificulta a transferência do passageiro em cadeira de rodas para o assento, assim como a acomodação em assento da janela. O entrevistado E16 salientou ainda que o cinto de segurança não oferece segurança nos momentos de pouso e decolagem, principalmente quando o passageiro não tem controle de tronco.

Em aeronaves com 100 ou mais assentos, a Resolução n. 280 (Brasil, 2013) obriga que tenham uma cadeira de rodas de bordo, não definindo parâmetros dimensionais, logo, conforme avaliado por E19, essas são apertadas, pequenas e desconfortáveis. Mesmo quando tais cadeiras estão disponíveis, não entram no lavatório da cabine, de modo que o passageiro se sente impedido de utilizá-lo ou só o consegue com auxílio de acompanhante ou dos comissários.

Questões relacionadas às informações e sinalizações nas aeronaves também foram mencionadas por E6, E14 e E15, que salientaram a importância da

Quadro 4. Aeronaves.

| id | Principais dificuldades dos passageiros com deficiência nas aeronaves | |
|-------------------------------------|---|--|
| ASSOCIAÇÕES E CENTROS DE REFERÊNCIA | E1 | Incompatibilidade dimensional dos espaços em relação à cadeira de rodas. Pouco espaço para movimentação e realização de transferências para o assento. Espaço restrito no lavatório da cabine. Não há espaço para colocar uma cadeira de rodas em uma aeronave. |
| | E2 | Em voos, as pessoas com deficiência física precisam ter local próprio, seu espaço, cadeira adaptada e espaço para o acompanhante. |
| | E4 | As pessoas com deficiência visual precisam de qualidade na informação auditiva que é passada, tanto na qualidade do som quanto do conteúdo informado. Eles têm dificuldade de chamar o comissário de bordo e de chegar até seu assento. |
| | E6 | Falta informação dentro do lavatório. Precisam melhorar as telas dos sistemas de entretenimento. Falta sinalização em braille na cabine, assim como escrita ampliada para facilitar a visão. |
| | E8 | As principais dificuldades são de locomoção e de alcance. |
| | E9 | Lidar com o preconceito, a falta de acessibilidade e a ausência de pessoas solícitas. |
| ÓRGÃOS PÚBLICOS | E14 | Além das dificuldades óbvias dos passageiros em cadeiras de rodas, há também dificuldades relacionadas à disponibilidade de informações e sinalização nos aeroportos e dentro das aeronaves. |
| | E15 | A circulação dentro da aeronave é muito ruim, inclusive e principalmente, no acesso ao lavatório, o qual não é padronizado. Sinalização auditiva é a mesma para avisos diferentes. |
| | E16 | Espaço limitado dificulta a locomoção dentro da aeronave com a cadeira de rodas. As primeiras e últimas cadeiras são reservadas para pessoas com deficiência. É praticamente impossível a transferência nos últimos assentos e o deslocamento até o fundo da aeronave. O cinto não transmite segurança na decolagem e pouso. Cinto de três pontos seria mais seguro. O acesso ao lavatório é complicado. Em voos internacionais, tem a cadeira de bordo dentro do avião, é possível ir ao banheiro, pois tem maior espaço. Em voos nacionais, o acesso é impossível, internamente, ele é apertado e nada acessível. Há pessoas que preferem se sentar na janela devido à maior privacidade, mas nem sempre é possível. Nas primeiras fileiras, o problema é o apoio de braço fixo. Nas últimas, é a impossibilidade de se chegar até lá. Falta local específico para guardar os equipamentos de auxílio, de modo que são guardados nos bagageiros, dificultando o acesso e podendo causar danos. |
| USUÁRIOS | E17 | Assento, portas, corredor da aeronave: tudo é muito restrito, estreito. Ir ao lavatório da cabine. Espaço restrito no lavatório da cabine. Faltam acessórios no lavatório para apoiar objetos pessoais. Falta apoio para os pés nos assentos das aeronaves. |
| | E19 | Os apoios de braços dos assentos não são móveis. Assentos apertados, com pouco espaço para as pernas. Corredores estreitos, impossibilitando a passagem da cadeira de rodas. As cadeiras de rodas de bordo são extremamente desconfortáveis, apertadas, pequenas, com assento duro, parecem um banquinho. Impossibilidade de usar o lavatório da cabine. |
| | E20 | Falta apoio para os pés nos assentos das aeronaves. |

qualidade do áudio e do conteúdo das informações sonoras, bem como das visuais e táteis (braille) para o atendimento das necessidades de passageiros com deficiências visual e auditiva.

Conforme apresentado no Quadro 5, com relação aos serviços e à operação, os entrevistados E15, E16, E17 e E19 ressaltaram a preocupação com os equipamentos assistivos pessoais, como cadeiras de rodas. Por não haver um local para armazená-los na cabine, são despachados para o compartimento de carga e ocorrem danos ou mesmo extravio de partes de equipamentos. Além disso, os procedimentos variam a cada viagem e nem sempre o passageiro pode permanecer até o voo com o equipamento que favorece sua independência, devendo despachá-lo no *check-in*.

O despreparo e a inadequação do treinamento dos funcionários dos aeroportos e companhias aéreas para atendimento dos passageiros com deficiência também foram salientados pelos participantes E2, E5, E7, E10, E11, E16 e E19. Os entrevistados E2 e E9 mencionaram que os passageiros com deficiência deparam-se com atitudes preconceituosas e discriminadoras tanto

dos funcionários que atuam no transporte como de outros passageiros. Com relação aos funcionários, E6 indicou a necessidade de acompanhante em caso de passageiros com surdocegueira e E11 apontou a falta de intérprete de LIBRAS.

Outra dificuldade relacionada à operação refere-se à alocação de assentos, principalmente, a venda dos assentos preferenciais da primeira fileira como assentos de maior espaço e conforto para passageiros que não se enquadram nas prioridades reconhecidas na legislação. Diante de tal procedimento os passageiros com deficiência se sentem constrangidos quando no voo é necessário negociar a troca de assentos com outros passageiros, uma vez que, especialmente para os passageiros com deficiência física, chegar aos assentos das demais fileiras não é uma tarefa fácil. Tal dificuldade justifica-se nas restrições para deslocamento no corredor, seja com a cadeira de rodas ou carregado, com maior dificuldade para transferência para o assento, cujo espaço é ainda mais restrito.

Para lidar com as dificuldades apresentadas, os passageiros com deficiência que participaram do

Quadro 5. Serviços e operação.

| id | Principais dificuldades dos passageiros com deficiência em relação ao serviço/operação | |
|---|--|---|
| ASSOCIAÇÕES E CENTROS DE REFERÊNCIA | E2 | A principal barreira percebida é a atitudinal, a discriminação, a dificuldade para se lidar com as pessoas e a falta de treinamento. |
| | E3 | A principal dificuldade é a falta de informação, por exemplo, em relação aos descontos para compra de passagem do acompanhante do passageiro com deficiência. |
| | E5 | O despreparo dos profissionais nos aeroportos é a principal dificuldade. É importante ter pessoas ajudando nesses locais, auxiliando o deslocamento. |
| | E6 | As pessoas surdocegas precisam de alguém para guiar, normalmente buscam voluntários. |
| | E7 | As barreiras atitudinais triplicam as arquitetônicas. Por isso a importância da capacitação. |
| | E9 | Lidar com o preconceito, a falta de acessibilidade e a ausência de pessoas solícitas. |
| ÓRGÃOS PÚBLICOS | E10 | O passageiro com deficiência requer ser acomodado em assentos próximos às portas de embarque e desembarque da aeronave, assim como próximos ao lavatório. Despreparo dos funcionários em reconhecer e prestar atendimento às necessidades individuais dos passageiros. |
| | E11 | A principal deficiência é no setor dos serviços: não tem intérprete de LIBRAS, apesar de ser obrigatório. Falta qualificação dos atendentes. Não há fiscalização, deve-se buscar um responsável pela fiscalização. |
| | E13 | Atendimento precário devido ao treinamento inadequado. |
| | E15 | Insegurança do passageiro por não saber se encontrará a cadeira de rodas nas mesmas condições em que a deixou. Transporte de cadeira de rodas por pessoal sem treinamento. Processo de compra é inacessível e as pessoas desconhecem os serviços oferecidos. Assentos preferenciais vendidos para passageiros sem deficiência por possuírem maior espaço. |
| | E16 | As companhias aéreas vendem mais caro os assentos do início do avião, preferenciais, como assento conforto. No embarque, isso gera constrangimentos porque muitas vezes os passageiros se recusam a sair do assento comprado, por terem comprado com antecedência, terem pago mais caro ou por simples superstição. Em competições envolvendo um grande número de atletas, nenhuma empresa está preparada para atender. Algumas companhias não têm embarque prioritário. Danos aos equipamentos de auxílio à mobilidade, inclusive cadeiras de rodas. As companhias indenizam em caso de danos, mas esse é um processo demorado. Alguns comissários fazem o reconhecimento da aeronave com o passageiro cego e isso ajuda muito. Outros apenas dão um caderno de instruções em braille. |
| USUÁRIOS | E17 | Danos em equipamentos assistivos pessoais. |
| | E19 | Despreparo dos funcionários dos aeroportos e das companhias aéreas. Constrangimento na revista policial nos procedimentos de segurança. Separação dos equipamentos assistivos pessoais, como a cadeira de rodas, o que gera insegurança e levanta a dúvida de se a cadeira chegará e sem danos. Assentos da primeira fileira não são sempre reservados para os passageiros que têm prioridade. Não poder desembarcar na cadeira de rodas pessoal. |

estudo mencionaram algumas estratégias que adotam nas viagens. Assim sendo, E17 comentou que utiliza o apoio de braços não móvel do assento como apoio para fazer a transferência passando por cima dele; além disso, leva almofadas para melhor acomodação no assento da aeronave. E19 salientou que não despacha bagagem por já ter a preocupação com a cadeira de rodas na esteira, utiliza coletor de perna (para urina) devido à impossibilidade de ir ao banheiro durante o voo e organiza-se para ir ao banheiro antes do voo, ou entre voos, no caso de conexões. O participante mencionou ainda que já utilizou o elevador de cargas para embarcar com a cadeira de rodas pessoal em aeronaves pequenas.

O participante E20 mencionou que procura levantar-se durante o voo e caminhar na cabine para evitar câibras, decorrentes da falta de apoio para os pés. Além disso, senta-se nos assentos das primeiras fileiras para ter mais espaço e apoia as pernas no assento ao lado quando ele não está ocupado por outro passageiro. Devido à dificuldade de alcance do bagageiro, prefere despachar todas as bagagens e retirar na esteira.

Apesar das diversas dificuldades encontradas ao longo da viagem, os passageiros com deficiência entrevistados citaram alguns pontos positivos do transporte aéreo: i) acompanhamento e atendimento dos funcionários das companhias e aeroportos, aspecto observado por E17, E18, E19 e E20; ii) condições

adequadas para embarque e desembarque, como ponte de embarque e *ambulift*, mencionado por E19; iii) embarque prioritário, citado por E18; e iv) desembarcar com a cadeira de rodas pessoal, conforme acontece algumas vezes com E19.

3.3 Tendências e sugestões

Conforme observado no Quadro 6, em termos de tendência, as associações acreditam que as pessoas com deficiência estão aumentando sua participação no mercado de trabalho, bem como está sendo observado um aumento do movimento de inclusão na sociedade, com o surgimento de novas leis e normas e maior conscientização das pessoas.

Concordando com as associações, os órgãos regulatórios também destacaram o aumento da inclusão como uma tendência evidente, ressaltando a necessidade de novas pesquisas na área. Os órgãos regulatórios mencionaram ainda muitas iniciativas em andamento, o que reflete uma movimentação no âmbito normativo e regulatório nesse sentido.

Em relação às sugestões para o estudo, apresentadas no Quadro 7, as associações mencionaram a necessidade de um projeto ampliado, extensível aos aeroportos, abranja aeronaves e serviços e até mesmo normas e resoluções existentes. Além disso, mencionaram a necessidade de se escutar os usuários finais na busca por melhorias na acessibilidade.

Quadro 6. Tendências em relação às pessoas com deficiência e transporte aéreo.

| id | | Tendências em relação às pessoas com deficiência e transporte aéreo |
|---|-----|---|
| ASSOCIAÇÕES E CENTROS DE REFERÊNCIA | E2 | Mudança do status social da pessoa com deficiência, promovida por Lei de Cotas e maior participação dessas pessoas no mercado de trabalho, melhorando a condição de consumo e a possibilidade de viajar. |
| | E4 | Existe um grupo de pesquisadores reunidos para escrever normas técnicas específicas. Começaram a emergir discussões, legislação e políticas que fazem com que o mundo comece a enxergar a inclusão, não só da pessoa com deficiência. |
| | E5 | Há uma crescente preocupação com relação à pessoa com deficiência. |
| | E6 | Melhora nos transportes está acontecendo aos poucos, com leis e normas. |
| ÓRGÃOS PÚBLICOS | E10 | A pesquisa, inclusive a acadêmica, tem um papel relevante de apoio à regulação. As autoridades de aviação civil internacionais possuem centros de pesquisas e realizam diversos convênios com universidades para a condução de vários estudos cujos resultados vão apoiar a regulação, com o propósito de estabelecer padrões ainda mais elevados de segurança, sem inviabilizar a atividade prestada pelos operadores aéreos. O órgão se beneficia dessas pesquisas internacionais, mas tem pouca participação ativa na condução de pesquisas e resultados, sendo este um cenário que requer evolução. |
| | E11 | As questões de acessibilidade estão cada vez mais em evidência na sociedade. Diversas ações de acessibilidade estão sendo desenvolvidas por exigência de órgãos de controle e diversos investimentos grandes estão surgindo na área. No entanto, ainda não existe uma política pública federal para acessibilidade, embora exista um conjunto de normas. Nessa perspectiva, o órgão quer incentivar uma mudança cultural, de gestão pública. |
| | E12 | O número de idosos e pessoas com deficiência está aumentando e programas de acessibilidade no turismo podem trazer a demanda reprimida de viagem de pessoas com deficiência. |
| | E14 | A tendência de aumento da inclusão é explosiva, inclusive nas áreas de educação e trabalho, o que poderá refletir no aumento de renda, contribuindo para a maior participação das pessoas com deficiência no turismo e nas atividades recreativas. |
| | E16 | O governo federal está incentivando a abertura de mais aeroportos domésticos. Mas pensar apenas em transporte de massa, não pensa na pessoa com deficiência. |

Quadro 7. Sugestões para estudo.

| id | | Sugestões para o estudo e para o transporte aéreo |
|-------------------------------------|-----|--|
| ASSOCIAÇÕES E CENTROS DE REFERÊNCIA | E1 | Ampliar o projeto para além das aeronaves, buscar alcançar também os aeroportos. |
| | E2 | É importante que a pesquisa busque alcançar questões normativas e políticas, caracterizar as necessidades por tipo de deficiência e realizar uma tipificação. |
| | E3 | Criar uma “aeronave piloto” para apresentação de novas ideias de acessibilidade. |
| | E4 | Criar um cargo nas companhias aéreas para o acompanhamento das pessoas com deficiência, a disponibilização de áudio-descrição e a criação de áreas exclusivas na cabine para passageiros que precisam de assistência. |
| | E5 | Nas viagens de avião deveria haver ajuda com as malas, espaço maior para deslocamento e o cão guia deveria poder ficar junto. Tem que haver quem conduza até a porta do lavatório, e no interior dele devem ser seguidas as normas técnicas de acessibilidade para a localização dos itens. Oferecer treinamento para os funcionários das companhias aéreas saberem como lidar com os passageiros com deficiência. |
| | E7 | Conhecer as leis da Constituição, que não precisam ser modificadas, mas sim aplicadas em ações. |
| ASSOCIAÇÕES E CENTROS DE REFERÊNCIA | E8 | Visitar feiras nas áreas de Tecnologia Assistiva e Inclusão. |
| | E9 | Continuar buscando contato direto com as pessoas com deficiência, sem intermediadores. Aplicar questionários para funcionários que lidam com pessoas dentro da aeronave para entender o dia a dia. Buscar contato com a delegação de atletas: eles têm um <i>staff</i> que faz coisas que a tripulação nem percebe. |
| USUÁRIOS | E17 | Conforto maior nas poltronas: maior reclinção do encosto, assento mais largo, apoio com regulagem para os pés. Treinamento dos funcionários para melhorar o manejo dos passageiros, por exemplo, para ajudar na transferência para o assento. |
| | E18 | Os avisos de segurança no voo deveriam ser realizados individualmente, por exemplo, para passageiros com deficiência visual. |
| | E20 | Regulagem frente-trás do encosto dos assentos das aeronaves e apoio para as pernas e pés. |

Os órgãos regulatórios não apresentaram sugestões de melhoria e os usuários sugeriram melhorias nos assentos e melhor treinamento dos funcionários.

4 Considerações finais

A partir dos resultados apresentados verifica-se que há uma dificuldade em relação aos dados demográficos relacionados às pessoas com deficiência no Brasil, mais especificamente no transporte aéreo, seja porque alguns dados não existem, seja por não estarem disponíveis ou por serem de confiabilidade questionável.

Todos os entrevistados desconhecem estudos sobre experiências de passageiros com deficiência no transporte aéreo, no entanto tendências e estudos internacionais indicam a expectativa de crescimento da inclusão das pessoas com deficiência e a maior participação desse público em todos os contextos sociais, inclusive atividades de turismo e transporte.

Além disso, cabe salientar que os estudos encontrados ressaltam as viagens desses passageiros enquanto turismo de lazer; no entanto, entre os usuários entrevistados, as viagens são principalmente por motivos relacionados a trabalho, o que indica também necessidade de viajar, muitas vezes com agenda e possibilidades de escolha restritas.

Em relação ao transporte aéreo brasileiro, apesar das diferenças entre os entrevistados, seja por serem apenas usuários do transporte aéreo ou por atuarem nesse setor, propriamente, observou-se que todos os participantes reconhecem as inúmeras barreiras impostas aos passageiros com deficiência em todas as fases da viagem. Assim, as dificuldades iniciam-se na reserva, persistem nos aeroportos, no processo de embarque e desembarque, durante o voo e são também vivenciadas ou observadas nos serviços e procedimentos das companhias aéreas.

Nesse sentido, a acessibilidade no transporte é uma responsabilidade de todos os envolvidos, como operadores de aeroportos, companhias aéreas, fabricantes de aeronaves e órgãos de regulamentação.

As dificuldades encontradas relacionam-se tanto à acessibilidade do ambiente físico quanto a fatores sociais. Em relação ao ambiente físico destaca-se a falta de acessibilidade nos aeroportos, inadequação do mobiliário nos terminais, espaço restrito nas aeronaves, impossibilitando até mesmo o uso do lavatório, e assentos que não têm apoios de braços escamoteáveis nas aeronaves, comprometendo a independência e a segurança na realização de transferências. O formato, a qualidade e o conteúdo das informações e sinalizações nos aeroportos e aeronaves também foram apontados como dificuldades pelos entrevistados.

No que se refere aos fatores sociais, os entrevistados mencionaram dificuldades relacionadas aos serviços e procedimentos das companhias aéreas, referindo-se, especialmente, a alocação de assentos preferenciais, despreparo dos profissionais para atendimento de passageiros com deficiência e danos ou extravio dos equipamentos assistivos dos passageiros.

Por outro lado, os usuários salientaram que é justamente o atendimento em dos pontos positivos do transporte aéreo. Isso se deve ao fato de as barreiras do ambiente físico serem comumente transpostas com auxílio e acompanhamento dos atendentes e comissários. Porém os participantes sugerem que tais profissionais tenham um treinamento mais adequado para um melhor atendimento dos passageiros.

Vale ressaltar que as dificuldades no embarque e no desembarque relacionam-se tanto aos fatores físicos, como falta de pontes de embarque e desembarque ou equipamentos de elevação (*ambulifts*), quanto a fatores sociais, uma vez que os procedimentos adotados resultam das resoluções do setor e das escolhas operacionais, as quais estão diretamente ligadas ao modelo seguido na operação pela companhia aérea e às condições de infraestrutura dos aeroportos.

Como sugestões para melhorar o transporte aéreo foi destacada a necessidade de ampliação dos estudos abrangendo toda a experiência de viagem e discussões sobre as normas que regulamentam as questões de acessibilidade no transporte. Os entrevistados sugerem ainda que é de suma importância o envolvimento de passageiros na busca de melhorias. Além disso, nas aeronaves foi sugerido que os assentos sejam melhorados, o que poderia beneficiar a experiência de todos os passageiros, uma vez que queixas em relação aos assentos nas aeronaves são frequentes.

A partir do exposto, conclui-se que novos estudos sobre o tema se mostram pertinentes para que se possa melhor compreender as experiências dos passageiros com deficiência no transporte aéreo, de modo que soluções de melhoria possam ser desenvolvidas para assegurar a independência e a segurança de todos os usuários, em todas as fases da viagem, o que requer um trabalho conjunto entre fabricantes, operadores, órgãos regulamentadores, usuários e pesquisadores.

Agradecimentos

Os autores do presente estudo agradecem a todos que participaram compartilhando seus conhecimentos e experiências pessoais. O autor de correspondência agradece à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pela bolsa concedida.

Referências

- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (1 ed.). Lisboa: Editora Edições 70. 280 p.
- Brasil. Presidência da República. (2004, 02 de dezembro). *Decreto n. 5296, de 02 de dezembro de 2004. Dispõe sobre as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 e dá outras providências*. Brasília, DF: Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Recuperado em 13 de novembro de 2012, de https://http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm
- Brasil. Agência Nacional de Aviação Civil. (2013, 11 de julho). *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*. Brasília, DF: Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Recuperado em 16 de julho de 2013, de <http://www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2013/RA2013-0280.pdf>
- Burnett, J. J., & Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4-11. <http://dx.doi.org/10.1177/004728750104000102>.
- Chang, F. C., & Chen, C. F. (2012). Meeting the needs of disabled air passengers: factors that facilitate help from airlines and airports. *Tourism Management*, 33(3), 529-536. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2011.06.002>.
- Creswell, J. W. (1997). Combined qualitative and quantitative designs. In J. W. Creswell. *Research design: qualitative and quantitative approaches* (pp. 173-192). London: Sage.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. B. D., & Wiggins, B. P. (2005). "Travel Tales": an interpretative analysis of constraints and negotiations to pleasure travels as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26(6), 919-930. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2004.06.010>.
- Darcy, S. (2012). (Dis)Embodied air travel experiences: disability, discrimination and the effect of a discontinuous air travel chain. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 19(1), 1-11. <http://dx.doi.org/10.1017/jht.2012.9>.
- Darcy, S., & Ravinder, R. (2008). "Last out of the plane": air travel for people with disabilities. In *Conference on Tourism in India: challenges ahead* (pp. 501-505). India: Indian Institute of Management Kozhikode.
- Freeman, I., & Selmi, N. (2010). French versus Canadian tourism: response to the disabled. *Journal of Travel Research*, 49(4), 471-485. <http://dx.doi.org/10.1177/0047287509349268>.
- Greggi, M. F., Rossi, T. N., de Souza, J. B. G., & Menegon, N. L. (2013). Brazilian passengers' perceptions of air travel: evidences from a survey. *Journal of Air Transport Management*, 31, 27-31. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jairtraman.2012.11.008>.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. (2012). *Censo Demográfico 2010*. Rio de Janeiro: IBGE. Recuperado em 13 de dezembro de 2012, de <http://censo2010.ibge.gov.br/>
- Organização Mundial da Saúde – OMS. (2001). *Classificação Internacional de Funcionalidade Incapacidade e Saúde (CIF)*. Geneva: OMS.

- Organização Mundial da Saúde – OMS. Banco Mundial. (2011). *Relatório Mundial sobre a Deficiência* (Tradução Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo). São Paulo: SEDPCD.
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2010). The flight experiences of people with disabilities: an exploratory study. *Journal of Travel Research*, 49(2), 216-227. <http://dx.doi.org/10.1177/0047287509336477>.
- Small, J., Darcy, S., & Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: management and implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33(4), 941-950. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.015>.
- Yau, M. K. S., Mckercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: more than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960. <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>.