

Universidade Federal de São Carlos
Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

Análise das normas de acessibilidade no transporte aéreo: uma discussão por meio da metassíntese qualitativa do conceito de pessoa com deficiência e da acessibilidade

Henrique Sacomano Nasser

São Carlos
2023

Universidade Federal de São Carlos
Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

Análise das normas de acessibilidade no transporte aéreo: uma discussão por meio da metassíntese qualitativa do conceito de pessoa com deficiência e da acessibilidade

Henrique Sacomano Nasser

Defesa de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção do Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) como parte dos requisitos para a obtenção do título de Doutor em Engenharia de Produção.

Coorientador: Prof. Dr. João Alberto Camarotto.

Orientador: Prof. Dr. Silvio Eduardo Alvarez Candido.

São Carlos
2023

Dedicatória

Aos meus pais, esposa, filho, irmão, cunhada, familiares e amigos, que, de muitas formas, me incentivaram e me ajudaram para que fosse possível a concretização deste trabalho.

Agradecimentos

A Deus, por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades.

Ao Prof. Dr. João Alberto Camarotto, meu coorientador, braço amigo de todas as etapas deste trabalho.

Aos meus pais, José e Carmen, pelo amor incondicional, que, mesmo de longe, sempre estiveram presentes me ajudando e torcendo pela concretização deste curso. Sem vocês, o sonho não seria possível.

À minha esposa, Juliana, por ter sentido, comigo, todas as angústias e felicidades, acompanhando cada passo de perto. Pelo amor, amizade e apoio depositados, além da companhia em todos esses anos. Melhor convívio não poderia encontrar. E ao meu filho, Rafael, que tanto me inspirou nesse caminho.

Ao meu irmão, Guilherme, que sempre me incentivou a correr atrás dos meus sonhos e objetivos.

À minha família, pela confiança e motivação.

Aos amigos e colegas, pela força e pela vibração em relação a esta jornada.

Aos professores e colegas de curso, pois, juntos, trilhamos uma etapa importante de nossas vidas.

Agradeço à Secretaria do Departamento de Engenharia de Produção, em especial ao Robson e ao Lucas, que atenciosamente atenderam os meus telefonemas e responderam aos meus *e-mails*.

Agradeço aos professores, que desempenharam com dedicação as aulas ministradas.

Finalmente, a todos que, com boa intenção, colaboraram com a realização e finalização deste trabalho.

RESUMO

A utilização do ambiente aeroportuário por parte dos passageiros com deficiência vem aumentando tanto no Brasil quanto no mundo. O processo de viagem aérea pelos usuários com deficiência vem acompanhado de diversos desafios quanto à superação das barreiras que obstruem o pleno uso desses ambientes aeroportuários, sendo que, para atender à demanda desses passageiros, existem normas brasileiras, como a Resolução nº 280, de 2013, da Agência Nacional de Aviação Civil, bem como regulamentações internacionais, tais como a estadunidense Code Federal 14 CFR Part 382 (Air Carrier Access Act), que foi editada em 1987, e suas emendas, e a europeia, por meio da Regulação nº 1107/2006 (União Europeia) de acessibilidade, que tem a finalidade de prover e orientar as condicionantes para o uso independente, seguro e de forma autônoma. O objetivo da pesquisa foi verificar a existência de lacunas contidas nessas normas quanto à efetividade da inclusão desses usuários com deficiência no processo de viagem aérea, abstraído por meio de uma metassíntese qualitativa dos conceitos da pessoa com deficiência e acessibilidade (que se refere a contextos ambientais e sociais), subsidiando análise dessas normativas, bem como propor melhorias a essas normas analisadas. Os resultados da metassíntese qualitativa apontam que os conceitos atuais da pessoa com deficiência e acessibilidade são elementos que compõem um mesmo espectro de discussão, ou seja, um tem correlação com o desenvolvimento do outro, pois a pessoa com deficiência somente é “deficiente” quando o ambiente não propõe elementos suscetíveis de acessibilidade plena por meio dos princípios designados pelo desenho universal. Em análise desses conceitos abstraídos da metassíntese com as normas, bem como discussão sobre elas, verificou-se que apresentam fragilidades em relação aos critérios de transformação do ambiente pela acessibilidade do projeto universal, para que a deficiência que, antes, era estabelecida como enfermidade da pessoa, desapareça quando ela consegue ter pleno acesso a esses ambientes, sendo socialmente inclusivos. As barreiras impostas no processo de viagem aérea são complexas e interagem com todas as partes e os diversos atores do processo de viagem aérea, tornando, assim, mais desafiadores os usos desses espaços pelos passageiros com deficiência, sendo necessária uma norma que sirva como guia para dirimir todos esses entraves, sendo a mudança baseada no ambiente, e não na conduta desses passageiros. Por essa premissa, a melhoria da norma consiste, em um primeiro momento, em separar as prescrições que fazem menção quanto à melhoria do ambiente no sentido de oferecer uma universalização da acessibilidade das situações médicas de enfermidade que os passageiros têm. Essa dicotomia reside em especificar situações em que a capacidade do passageiro seja comprometida em razão de enfermidades que requeiram cuidados específicos, sejam tratados em normativas separadas, inclusive com apoio dos órgãos regulamentadores de saúde e vigilância sanitária. Portanto, todo o esforço da pesquisa se faz relevante para a inclusão das pessoas com deficiência nos diversos contextos sociais, principalmente no transporte aéreo de passageiros, sendo que a norma é, ao mesmo tempo, uma situação regrada, no sentido de impor uma formalização das situações. Por outro lado, não pode ser compreendida somente por motivos de seus entrelaçamentos formais, sendo plausível ser modificada em razão da evolução da ciência e seus preceitos que nela são compreendidos.

Palavras-chave: pessoa com deficiência; acessibilidade; normas; transporte aéreo de passageiros.

ABSTRACT

The use of airport environments by passengers with disabilities has been increasing both in Brazil and worldwide. The process of air travel by users with disabilities has been accompanied by several challenges regarding the overcoming of barriers that obstruct the full use of these airport environments, and, to meet the demand of these passengers, there are Brazilian standards, such as Resolution No. 280, 2013, of the National Civil Aviation Agency, as well as international regulations, such as the U.S. Federal Code 14 CFR Part 382 (Air Carrier Access Act), which was issued in 1987, and its amendments, and the European, through the Regulation No. 1107/2006 (European Union) of accessibility, which aims to provide and guide the conditions for the independent use, safely and autonomously. The aim of the research was to verify the existence of gaps in these regulations regarding the effectiveness of the inclusion of these users with disabilities in the air travel process, abstracted through a qualitative meta-synthesis of the concepts of people with disabilities and accessibility (which refers to environmental and social contexts), subsidizing the analysis of these regulations, as well as proposing improvements to these analyzed regulations. The results of the qualitative meta-synthesis point out that the current concepts of the person with disability and accessibility are elements which comprise the same discussion spectrum, that is, one correlates with the development of the other, for the person with disability is only "disabled" when the environment does not propose elements susceptible of full accessibility by means of the principles designated by the universal design. In the analysis of these concepts abstracted from the meta-synthesis with the standards, as well as the discussion about them, it was verified that they present frailties in relation to the criteria of environment transformation by the accessibility of the universal design, so that the disability which, before, was established as a person's infirmity, disappears when the person can have full access to these environments, being socially inclusive. The barriers imposed in the air travel process are complex and interact with all the parties and the several players in the air travel process, thus making the uses of these spaces more challenging for passengers with disabilities, and a standard that serves as a guide is required to solve all these obstacles, with the change being based on the environment, and not on the conduct of these passengers. By this premise, the improvement of the norm consists, in a first moment, in separating the prescriptions that mention the improvement of the environment in the sense of offering a universalization of accessibility from the medical situations of illness that the passengers have. This dichotomy resides in specifying situations in which the passenger's capacity is compromised due to illnesses that require specific care, to be treated in separate norms, including with the support of the regulatory health and sanitary surveillance bodies. Therefore, the whole effort of the research is relevant for the inclusion of people with disabilities in the several social contexts, especially in the passenger air transport, being that the norm is, at the same time, a regulated situation, in the sense of imposing a formalization of the situations. On the other hand, it cannot be understood only by reasons of its formal interlacing, being plausible to be modified due to the evolution of science and its precepts that are comprehended therein.

Keywords: person with disabilities; social inclusion by accessibility; rules; air transport of passengers.

Lista de Quadros

Quadro 1 – Normas e Resoluções: propósito e grupos de passageiros	31
Quadro 2 – Normas gerais (Leis, Decretos e Norma Regulamentadora, sobre acessibilidade	33
Quadro 3 – Dados referentes aos artigos selecionados a partir do conceito de pessoa com deficiência.....	34
Quadro 4 – Comparação do Modelo Social Britânico com o Modelo Minoritário Estadunidense	44
Quadro 5 – Dados referentes aos artigos selecionados sobre o conceito de acessibilidade	58
Quadro 6 – Variáveis para análise normativa.....	78
Quadro 7 – Comparação entre os conceitos de pessoa com deficiência contidos no Decreto nº 3.298, de 1999, e no Decreto nº 5.296, de 2004.....	83
Quadro 8 – Normas gerais (leis, decretos e normas regulamentadoras) sobre acessibilidade	92
Quadro 9 – Normas específicas (resolução e norma regulamentadora) sobre acessibilidade em ambientes aeroportuários.....	93
Quadro 10 – Variáveis para análise normativa.....	96
Quadro 11 – Comparações legais	124
Quadro 12 – Principais dificuldades percebidas pelos usuários com deficiência física cadeirantes.....	136
Quadro 13 – Principais dificuldades percebidas pelos usuários com deficiência física não cadeirantes.....	138
Quadro 14 – Principais dificuldades percebidas pelos usuários com deficiência visual.....	138
Quadro 15 – Principais dificuldades percebidas pelos usuários com deficiência auditiva ...	139
Quadro 16 – Procedimentos de acessibilidade que estão contidos na Resolução nº 280, da ANAC, de acessibilidade em ambientes aeroportuários.....	149
Quadro 17 – Referente ao dever de assistência técnica aos passageiros com deficiência por parte dos operadores aéreos.....	155

Lista de Figuras

Figura 1 – Caracterização da pessoa com deficiência – interação do perfil biológico com barreiras.....	88
--	----

Lista de Tabelas

Tabela 1	26
Tabela 2	30
Tabela 3 – Vagas em estacionamentos.....	162
Tabela 4 – Aparelho eletromecânico de elevação	164

Lista de Abreviaturas e Siglas

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos
ADA – *The Americans with Disabilities Act*
CF – Constituição Federal
CID – Código Internacional de Doenças
CIF – Classificação Internacional de Funcionalidade
DDA – *Disability Discrimination Act*
EUA – Estados Unidos da América
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
NR – Norma Regulamentadora
OMS – Organização Mundial da Saúde
ONG – Organização Não Governamental
ONU – Organização das Nações Unidas
PcD – Pessoa com Deficiência
PcDs – Pessoas com Deficiência
UcD – Usuário com Deficiência
RAIS – Relação Anual de Informações Sociais
RH – Recursos Humanos
SINE – Sistema Nacional de Emprego
SDH-PR – Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República
SELF – Sociedade de Ergonomia de Língua Francesa
SNPD – Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Sumário

Introdução.....	14
1. Antecedentes e contextualização da pesquisa	15
1.1. Problema de pesquisa	17
1.2. Objetivos	18
1.2.1. Principais	18
1.2.2. Intermediários	19
1.2.3. Justificativa	19
1.3. Estrutura da tese	20
2. Método.....	22
2.1. Escolha do tipo de método	22
2.2. Modelagem da metassíntese qualitativa ao conceito de pessoa com deficiência	24
2.3. Modelagem da metassíntese qualitativa do conceito de acessibilidade	27
2.4. Escolha das normas a serem verificadas.....	30
3. Resultado e discussão da metassíntese qualitativa	34
3.1. Discussão dos dados qualitativos referentes à pessoa com deficiência	34
3.2. Diversos conceitos de pessoa com deficiência abstraídos da metassíntese qualitativa	41
3.3. Modelo médico do conceito de pessoa com deficiência	42
3.4. Modelo Social Britânico	42
3.5. Modelo minoritário estadunidense	43
3.6. Modelo biopsicossocial e o Código Internacional de Funcionalidade (CIF)	46
3.7. Modelo escandinavo ou relacional	48
3.8. Modelo de Direitos Humanos	49
3.9. Modelo Cultural	51
3.10. Modelo de diversidade funcional.....	53
3.11. Conceito de pessoa com deficiência segundo a Organização das Nações Unidas (ONU)	54
3.12. Discussão dos dados qualitativos referentes à acessibilidade.....	58
3.13. Discussão acerca do conceito de acessibilidade a partir da revisão bibliográfica sistemática	65
3.14. Discussão da acessibilidade sob o aspecto do Desenho Universal	67
3.15. Discussão de como deve ser a acessibilidade sob o aspecto normativo	70
3.16. Integração e agregação de novas evidências qualitativas sobre o conceito de pessoa com deficiência associado ao conceito de acessibilidade	71
4. Revisão da literatura	78
4.1. Aspectos do conceito de pessoa com deficiência e sua acessibilidade nas normas brasileiras	79

4.2. Debate teórico sobre os conceitos de pessoa com deficiência e sua acessibilidade, contidos nas normas brasileiras vigentes.....	80
4.3. Evolução do conceito de pessoa com deficiência sob o enfoque normativo brasileiro	81
4.4. Considerações da pessoa com deficiência à luz da atual Lei Brasileira de Inclusão	86
4.4.1. O que caracteriza a pessoa com deficiência de acordo com a Lei Brasileira de Inclusão de 2015.....	88
4.5. Concepção de acessibilidade na Lei Brasileira de Inclusão	89
4.6. Regulamentos legais (Agência Nacional da Aviação Civil - ANAC, Secretaria Aviação Civil - SAC e leis)	90
4.7. Perspectiva e avaliação da participação da pessoa com deficiência de acordo com as normas vigentes (Resolução nº 280 da ANAC e ABNT 14.273 e 9050)	94
5. Discussão acerca da lacuna normativa entre os conceitos de acessibilidade e as normativas brasileiras, estadunidenses e europeia no ambiente aeroportuário.....	95
5.1. Elementos de análise na discussão das normas de acessibilidade em ambientes aeroportuários	96
5.2. Discussão sobre as regulamentações aeronáuticas sobre acessibilidade (estadunidense, europeia e brasileira)	97
5.2.1. Infraestrutura aeroportuária.....	99
5.2.2. Atendimento prioritário	101
5.2.3. Assistência em voos	102
5.2.4. Embarque e desembarque de passageiros	105
5.2.5. Transporte, ajudas técnicas e equipamentos	107
5.2.6. Danos a equipamentos e auxílios técnicos a eles	108
5.2.7. Cão-guia e animais de serviço	110
5.2.8. Mecanismos adicionais de retenção	111
5.2.9. Localização das pessoas com deficiência	113
5.2.10. Treinamento	116
5.2.11. Sistema de controle de qualidade.....	118
5.2.12. Profissional responsável pela acessibilidade	119
5.2.13. Requisitos da aeronave	121
5.3. Discussão da acessibilidade nos ambientes aeroportuários brasileiros	134
5.4. Considerações sobre as comparações normativas	145
5.5. Análise e discussão das normas de acessibilidade em ambientes aeroportuários brasileiros – Resolução nº 280 da ANAC e norma brasileira regulamentadora	148
5.5.1. Discussão das normas de acessibilidade referentes aos ambientes aeroportuários	148
5.5.2. Discussão sobre as definições contidas na norma	151
6. Recomendações de melhoria na legislação sobre acessibilidade em ambientes aeroportuários..	167
6.1. Infraestrutura aeroportuária.....	167

6.2. Atendimento prioritário	169
6.3. Assistência em voos	169
6.4. Embarque e desembarque de passageiros	170
6.5. Transporte, ajudas técnicas e equipamentos	171
6.6. Danos a equipamentos e auxílios técnicos a eles	171
6.7. Cão-guia e animais de serviço	172
6.8. Mecanismos adicionais de retenção	173
6.9. Localização das pessoas com deficiência	173
6.10. Treinamento	174
6.11. Sistema de controle de qualidade.....	174
6.12. Profissional responsável pela acessibilidade	175
6.13. Requisitos da aeronave	175
Considerações Finais	176
Limitação da pesquisa	179
Referências.....	181
Anexo I – Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013	2044
Anexo II - Acessibilidade no Transporte Aéreo - Norma Brasileira de Regulamentações (NBR 14.273).....	219
Apêndice I – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de pessoa com deficiência, abstraídos da base de dados Web of Science.....	2288
Apêndice II – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de pessoa com deficiência, abstraídos da base de dados SciELO.....	2300
Apêndice III – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de pessoa com deficiência, abstraídos da base de dados Scopus	2311
Apêndice IV – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de acessibilidade, abstraídos da base de dados Web of Science	2322
Apêndice V – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de acessibilidade, abstraídos da base de dados SciELO	2377
Apêndice VI – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de acessibilidade, abstraídos da base de dados Scopus.....	2388

Introdução

Analisar as normas, tanto nacionais quanto estadunidenses e europeias que tratam da acessibilidade dos passageiros com deficiência no processo de viagem aérea é a proposta desta pesquisa, que teve como subsídios os parâmetros de análise do estudo realizado por meio da metassíntese qualitativa acerca do conceito de pessoa com deficiência e acessibilidade. Dalmeda *et al.* (2019) apresentam o conceito de pessoa com deficiência, que tem sido tema de muitos debates nas últimas cinco décadas, tendo como resultado o surgimento de diversos modelos teóricos, tais como o modelo social americano, britânico, escandinavo, dentre outros que tentam explicar a deficiência. Embora existam diversas teorias acerca dessa temática, ainda não existe uma explicação por meio de um único modelo. Porém, o mais assertivo é aquele em que o ambiente social interfere na inclusão ou na exclusão de um grupo social (DALMEDA *et al.* (2019)

Gabryńczyk *et al.* (2019) aduzem que na acessibilidade, em espaços públicos, devem estar presentes os sete princípios do *Design* universal, tais como uso equitativo, flexibilidade de uso, uso intuitivo, informação perceptível, tolerância ao erro, baixo esforço físico e tamanho e espaço para acesso e uso. Essas características são reconhecidas como um padrão mundial na acessibilidade, melhorando significativamente a acessibilidade, nesses ambientes aeroportuários, dos passageiros com deficiência no processo de viagem aérea.

No Brasil, desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, diversas normas que estabelecem critérios e conceitos de acessibilidade às pessoas com deficiência foram editadas, no sentido de implementar diretrizes para efetivar acessibilidade nos mais diversos ambientes, sejam elas de natureza pública ou privada, sejam essas normas voltadas ao setor de transporte aéreo. Entre as normativas específicas ao setor do transporte aéreo, destacam-se a Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) que foi editada no ano de 2013, que estabelece critérios de apoio às pessoas que necessitem de assistência especial, a Norma Regulamentadora NBR 14.273 que foi editada no ano de 1999, que estabelece normas de acessibilidade no setor de transporte aéreo. Dentre as normas mais abrangentes, que tem escopo inclusive aos ambientes aeroportuários. Norma Regulamentadora NBR-9050 que foi editada no ano de 1983, tendo sua última revisão concluída no ano de 2020, que estabelece acessibilidade a edificações, mobiliário,

espaços e equipamentos urbanos, bem como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

Em relação às normas vigentes nos Estados Unidos, elas são orientadas pelo *Code Federal 14 CFR Part 382 (Air Carrier Access Act)*, que tem como pressuposto a coerção de qualquer discriminação das empresas de linhas aéreas estadunidenses e estrangeiras em relação aos passageiros com deficiência (SOUZA, 2014).

A norma europeia provém da *European Aviation Safety Agency (EASA)*, Regulação nº 1107/2006 (União Europeia) responsável por regulamentar a edição de regras acerca da acessibilidade das pessoas com deficiência no ambiente aeroportuário.

Romper com a obstrução perpetrada pelos diversos tipos de barreiras que se apresentam diante das pessoas com deficiência se faz oportuno, uma vez que a participação desses cidadãos em todos os espaços sociais, englobando todos os ambientes, inclusive o ambiente aeroportuário, se faz imprescindível para efetivar sua acessibilidade, participação social, bem como sua dignidade.

1. Antecedentes e contextualização da pesquisa

De acordo com Silva *et al.* (2017), há a indicação de que existe uma diversificada gama de turistas com deficiências, ou seja, existe uma variedade de demandas de acordo com a deficiência de cada um. É grande o impacto da experiência que cada indivíduo vivencia, de acordo com diversas barreiras existentes. Porém, algumas características inerentes a cada usuário são compartilhadas pela percepção do desafio diário, com dificuldades encontradas na interação da deficiência com o meio no qual essas pessoas se encontram. Quando aparece um novo ambiente e um contexto novo, como viagens, essas dificuldades são maiores devido ao desconhecimento do que está por vir no processo de viagem. Assim, as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida não têm as mesmas chances de participar dos projetos e do desenvolvimento dos serviços e facilidades relacionados às atividades de turismo.

Assim sendo, são realizados diversos estudos nos quais têm aparecido resultados acerca das experiências de passageiros no transporte aéreo. Esses resultados apontam uma relevância maior no sentido da competitividade do setor de transporte aéreo.

Sob esse aspecto, estudos realizados por Dumur, Barnard e Boy (2004) e Quehl (2001) ressaltaram a importância do conforto dos passageiros um constructo relevante em projetos de cabines de aeronaves. (SILVA, 2016).

Dessa forma, o Laboratório de Ergonomia, Simulação e Projeto de Situações Produtivas (PSPLab/DEP/UFSCar), entre 2007 e 2012, teve a participação incluída no desenvolvimento do Projeto EMBRAER/FAPESP/PICTA, intitulado “Conforto e *Design* de Cabines: Desenvolvimento e Análise Integrada de Critérios de Conforto e Metodologia de *Design*”, em parceria com a Universidade de São Paulo e a Universidade Federal de Santa Catarina.

De uma forma temporal, o projeto acerca do Conforto e *Design* de Cabines: Desenvolvimento e Análise Integrada de Critérios de Conforto e Metodologia de *Design*, conforme descrito, trouxe resultados em pesquisas pretéritas que serviram de parâmetro para o desenvolvimento desta tese. Foram desenvolvidos na UFSCar, principalmente, quatro importantes estudos sobre a temática debatida.

O primeiro se refere ao entendimento do conceito de conforto e desenvolvimento de um modelo de avaliação de conforto e desconforto em cabine (GREGHI, 2012).

O segundo traz a definição de parâmetros para projetos de assentos aeronáuticos (SOUZA, 2010; SOUZA, 2013).

O terceiro faz uma análise das contribuições do entretenimento a bordo para o conforto e desconforto em cabine (ROSSI, 2012).

O quarto enfatiza as contradições e descontinuidades nos sistemas de atividade do transporte aéreo brasileiro: restrições às viagens e as estratégias de passageiros com deficiência, idosos e obesos (DA SILVA, 2016).

Os resultados do projeto apontam no sentido da compreensão acerca das necessidades de grupos específicos de passageiros que até o momento não haviam sido escopo de estudo. Agregado a essa demanda, averiguou-se a preocupação por parte do fabricante brasileiro de aeronaves sobre discussões do setor quanto à possibilidade de incluir esses grupos minoritários, tais como passageiros com deficiência, idosos e obesos. Esses interesses estavam permeando, inicialmente, implicações ao projeto de cabine que poderiam acarretar mudanças normativas representadas pela consulta pública ofertada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) sobre uma revisão da Resolução nº 009/2007 (BRASIL, 2007a), atual Resolução nº 280/2013 (BRASIL, 2013a), na qual se prescreve assuntos relativos à

acessibilidade e transporte de passageiros que requerem assistência especial nas viagens aéreas (DA SILVA, 2016).

Para viabilizar uma pesquisa de campo na Aviação Comercial Brasileira, estabeleceram-se parcerias com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e com o Comitê Paralímpico Brasileiro. A Secretaria de Estado (São Paulo) dos Direitos da Pessoa com Deficiência contribuiu para a realização da coleta de dados na Feira Internacional de Tecnologias em Reabilitação, Inclusão e Acessibilidade (Reatech-São Paulo) (DA SILVA, 2016).

1.1. Problema de pesquisa

O problema desta pesquisa consiste no reconhecimento, por meio de literatura da área, acerca do conceito de pessoa com deficiência e acessibilidade, para viabilizar uma análise das normas de acessibilidade, que são uma ferramenta importante na efetivação da inclusão dessas pessoas no processo de viagem aérea. No Brasil, as experiências de viagens para grupos minoritários são poucas. Além disso, ainda existem poucos estudos relacionando os passageiros com suas deficiências físicas, e foram quase nada estudadas as estratégias adotadas pelos passageiros para o enfrentamento dessas situações (SILVA, 2016).

A acessibilidade para as pessoas com deficiência, no setor de transporte aéreo, no Brasil, ainda é um fator que obstrui a participação dessas pessoas, sendo que esses ambientes, muitas vezes, são inapropriados para elas. Silva *et al.* (2019) preconizam que as pessoas com deficiência ainda vivenciam restrições de participação no cotidiano social, nas mais diversas áreas. Quanto ao transporte aéreo, foram identificadas diversas barreiras em todo esse processo, tais como pré-viagem (planejamento e reservas), pré-voo (aeroporto), embarque, voo e desembarque.

Chang *et al.* (2012) aduzem que as vivências dos passageiros com deficiência, nos ambientes aeroportuários, são as mais diversas, como permanecer na fila, nos aeroportos, no momento do despacho das bagagens, realização do *check-in*, bem como a falta de acessibilidade para utilizar com segurança e autonomia os espaços dos restaurantes, banheiros e áreas de espera.

Coelho *et al.* (2012) verificaram que a busca para a solução da acessibilidade em ambientes aeroportuários é uma questão de natureza complexa, não podendo ser resolvida por meio de um simples atributo. Assim sendo, os usuários tomam a decisão

de viajar com base no modo de viagem, sendo que as variáveis mais relevantes para essa tomada de decisão são o conforto, a segurança, a independência e o custo.

Embora no Brasil, nos Estados Unidos e na Europa existam normas sobre acessibilidade, a questão em voga é verificar se a legislação vigente consegue disciplinar questões referentes à acessibilidade dessas pessoas nos ambientes aeroportuários, fazendo com que o uso dessas instalações físicas seja pleno, seguro e independente.

Para verificar se essas normas brasileiras que tratam da acessibilidade no setor do transporte aéreo estão sendo cumpridas, faz-se necessário indagar o conceito que engloba pessoas com deficiência e sua acessibilidade.

Para embasar os elementos que envolvem o problema de pesquisa, foram analisadas as seguintes questões:

- Quais são as diretrizes que a literatura indica sobre acessibilidade com base no conceito de pessoa com deficiência?
- Como a literatura aborda a acessibilidade das pessoas com deficiência nos ambientes aeroportuários durante o pré-embarque e no pós-embarque, tendo como suporte para a efetivação dessas ações a organização dos serviços aeroportuários(aeroviários)?
- Quais são as lacunas normativas apontadas pela literatura sobre a acessibilidade em ambientes aeroportuários?

1.2. Objetivos

Analisar das normativas brasileiras

1.2.1. Principais

Analisar as normativas brasileiras, estadunidenses e europeias sobre a acessibilidade das pessoas com deficiência no processo de viagem aérea em relação aos conceitos de acessibilidade e de pessoas com deficiência, por meio da metassíntese qualitativa, e contribuir com políticas públicas de inclusão dessa população.

1.2.2. Intermediários

- Abstrair o conceito de pessoa com deficiência por meio da metassíntese qualitativa;
- Abstrair o conceito de acessibilidade por meio da metassíntese qualitativa;
- Levantar as diretrizes das normas internacionais;
- Analisar as normas brasileiras, sobre acessibilidade das pessoas com deficiência nos ambientes aeroportuários;
 - Comparar as normas estadunidense e europeia sobre acessibilidade das pessoas com deficiência nos ambientes aeroportuários;
- Elaborar recomendações de melhoria em normativas referentes à acessibilidade das pessoas com deficiência nos ambientes aeroportuário brasileiros.

1.2.3. Justificativa

Uma pesquisa apresentada pela Organização Mundial da Saúde (OMS, 2011) indica que 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 as pessoas com 15 anos ou mais, calcula-se que esse número pode chegar a 720 milhões de pessoas com limitações (SOUZA, 2014).

Dados do Censo Demográfico do Brasil de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, apontam que 23,9% da população têm alguma deficiência, sendo que, entre elas, a de maior prevalência são as limitações físicas e visuais.

Chang *et al.* (2012) mostram que existem *gaps* quanto às necessidades dos passageiros com deficiência em relação às facilidades e serviços que são ofertados pelas empresas de transporte de passageiros aéreos, referindo-se aos serviços oferecidos pelos aeroportos. Esses mesmos autores aduzem as experiências que as pessoas com deficiências vivenciam em qualquer fase da viagem. Essas vivências dos passageiros com deficiência e mobilidade reduzida podem ser compreendidas como a necessidade de que eles permaneçam nas filas dos aeroportos, no momento do despacho das bagagens, ou na realização do *check-in*, bem como em relação ao déficit de acessibilidade para que utilizem com segurança e autonomia os espaços

dos restaurantes, banheiros e áreas de espera. Os referidos autores mostraram também que a obstrução de acesso quanto ao uso dos sanitários dentro das aeronaves, conjugada com as demais obstruções enfrentadas nos demais espaços, desmotivam esse grupo de passageiros a realizar novas viagens no futuro.

1.3. Estrutura da tese

Para alcançar o objetivo da pesquisa, ela será desenvolvida em cinco capítulos, além da introdução ao tema, sendo que a estrutura do trabalho será a seguinte:

A introdução engloba o contexto da pesquisa, o problema, seus objetivos, tanto principais quanto intermediários, e, finalmente, a justificativa. Essa primeira parte tem como objetivo apresentar, de forma sucinta, o desdobramento da pesquisa e quais são os resultados almejados a partir dos objetivos propostos.

No segundo capítulo, serão expostos os elementos que se referem ao método da pesquisa, que será realizada por meio de uma metassíntese qualitativa, para verificar o conceito de pessoa com deficiência e acessibilidade.

O terceiro capítulo trata do resultado e discussão dos conceitos da pessoa com deficiência e acessibilidade por meio da metassíntese qualitativa, na qual subsidiará a comparação das normas brasileira, estadunidense e europeia de acessibilidade nos ambientes aeroportuários que estão contidas no capítulo quinto, bem como recomendações de melhoria dessas normas que estão contidas no capítulo sexto.

O quarto capítulo trata da execução da revisão bibliográfica, na qual serão abordados aspectos do conceito de pessoas com deficiências, em conexão com as normas gerais e específicas de acessibilidade desses indivíduos nos ambientes aeroportuários. Além disso, o propósito desse capítulo é o de demonstrar como o conceito de pessoa com deficiência, contido nas normativas brasileiras, vem se transformando com o tempo, e de que forma se relaciona com a Lei Brasileira de Inclusão, que é referência no que tange à acessibilidade das pessoas com deficiência. Por fim, esse capítulo apresenta as normas específicas de acessibilidade para o ciclo de viagem no transporte aéreo de passageiros com deficiência.

O quinto capítulo discute, de forma aprofundada, as lacunas existentes entre as normas brasileiras através da Resolução nº 280 editada no ano de 2013 pela Agência Nacional de Aviação Civil que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte

aéreo, estadunidense através do Code Federal¹⁴ CFR Part 382 (Air Carrier Access Act) que foi editada em 1987 e suas emendas até o ano de 2022 e europeia através da Regulação nº 1107/2006 (União Europeia) que estabelece regras para a proteção e provisão de assistência a pessoas com deficiência (sensorial, motora ou intelectual; permanente ou temporária; ou relacionada a idade) e pessoas com mobilidade reduzida quando em viagem aérea, em relação aos conceitos de pessoa com deficiência e sua acessibilidade, com abstração por meio da metassíntese qualitativa, metodologia que servirá de escopo para a verificação das lacunas existentes. Esse capítulo foi sistematizado em 13 quesitos de verificação, para a execução das análises, bem como discussão das normas e comparação entre elas. Ainda nesse capítulo, estão contidas as discussões sobre a normativa brasileira, com o objetivo de verificar com mais detalhes os aspectos da acessibilidade em relação aos conceitos de pessoa com deficiência e sua acessibilidade.

O sexto capítulo traz em seu bojo, recomendações de melhoria da Resolução nº 280, editada no ano de 2013 da Agência Nacional de Aviação Civil que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo, obedecendo a sistematização dos treze quesitos de verificação contida no capítulo quinto.

Por fim, está a conclusão da pesquisa, seus resultados, bem como apresenta suas limitações e aponta caminhos para novos estudos que complementem a temática de acessibilidade das pessoas com deficiência no ciclo de viagens aéreas no Brasil.

2. Método

A pesquisa traz duas etapas principais de execução, sendo uma primeira parte realizada por meio da metassíntese qualitativa, que tem como objetivo verificar o conceito de pessoa com deficiência e o conceito de acessibilidade, bem como apresentar um debate sobre a evolução desses conceitos que estão contidos nas Leis, Decretos e Normas Regulamentadoras ao longo do tempo.

A segunda parte da pesquisa visa comparar as normas brasileira (Resolução nº 280, que foi editada em 2013 pela Agência Nacional de Aviação Civil, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo), a norma estadunidense Code Federal 14 CFR Part 382 (Air Carrier Access Act), que foi editada em 1987, e suas emendas, até 2022, e, por último, a norma europeia, que é a Regulação nº 1107/2006 (União Europeia), que estabelece regras para a proteção e provisão de assistência a pessoas com deficiência (sensorial, motora ou intelectual; permanente ou temporária; ou relacionada a idade) e pessoas com mobilidade reduzida quando em viagem aérea, com o objetivo de protegê-las de discriminação e assegurar o recebimento da assistência necessária. Após a comparação das normativas, ainda nessa parte da pesquisa, foi incluída uma proposta de melhoria na legislação baseada na análise das normativas.

2.1. Escolha do tipo de método

Para contextualizar o fenômeno do conceito de pessoa com deficiência e o referente à acessibilidade dessas pessoas, esta pesquisa baliza-se no método da metassíntese qualitativa, uma vez que a acepção desses termos possui, em sua essência, a descoberta de aspectos subjetivos, em sua maioria vinculados a experiências de participantes ou de grupos sociais em determinados contextos. No caso desta pesquisa, faz-se necessário verificar as terminologias do conceito de pessoa com deficiência e acessibilidade, para abstrair conceitualmente essas evidências que servirão de suporte para a análise normativa da acessibilidade no setor de transporte aéreo.

A metassíntese qualitativa é uma das modalidades de revisão sistemática qualitativa na qual, em um primeiro momento, há a autorização de que a pesquisa seja executada de forma primária por meio da leitura dos títulos e dos resumos de outros trabalhos acadêmicos. Após a seleção dos trabalhos, é necessário que se faça sua avaliação em profundidade. As análises podem ser desenvolvidas por meio de relações entre as pesquisas, tais como comparações, simetrias e diferenças. Com a análise dos dados e a reflexão sobre eles, surge a metassíntese qualitativa, que apresenta o objeto de investigação com nível elevado de abstração e compreensão (ALENCAR *et al.*, 2017).

A presente pesquisa tem perfil exploratório, uma vez que a análise de normativa referente à acessibilidade em ambientes aeroportuários apresenta uma carência de publicações, visto que ao utilizar as palavras-chave “lack”, “accessibility” e “law” nas bases de dados da Web of Science e Scopus e na biblioteca da SciELO, sendo que os resultados foram infrutíferos.

Justifica-se a opção de pesquisa nas bases de dados da Web of Science e Scopus por integrarem um rol vasto de trabalhos científicos já publicados sobre a temática ora pesquisada. Assim sendo, as duas bases são ferramentas de pesquisa unificadora que admitem adquirir, analisar e disseminar informações sobre as produções científicas pretéritas. Isso porque, além de compreender um índice de citações *on-line*, a Web of Science identifica as citações e as referências da produção científica. Portanto, a partir dessa premissa, é possível analisar a qualidade da produção científica a partir do fator de impacto, ou seja, da Web of Science e da Scopus, tornando-se importante realizar pesquisas a partir de fontes de pesquisa para seu referencial teórico, garantindo a segurança e confiabilidade da pesquisa.

Por sua vez, a biblioteca da Scielo traz, em seu bojo, as principais questões conceituais, políticas, metodológicas e tecnológicas que definem o estado da arte da comunicação científica, bem como as novas tendências e inovações que estão edificando o futuro da publicação científica aberta e suas relações com os periódicos em acesso aberto. A biblioteca da Scielo é pioneira na construção de fonte de informação complementar à Web of Science e à Scopus, sendo bases de dados bibliográficas (busca de referências científicas) e bibliométricas (busca de dados de produção científica) canônicas internacionais, que se “materializaram como fontes de referência global de indicadores bibliométricos e são utilizadas predominantemente

nos estudos cientométricos e nos relatórios e metodologias de avaliação de produção científica (SCHULZ, 2018).

A pesquisa qualitativa é capaz de incorporar a questão do significado e da intencionalidade como inerentes aos atos, às relações e às estruturas sociais, sendo estas últimas tomadas tanto no seu advento quanto na sua transformação como construções humanas significativas (MENDES, 2008). Portanto, tanto o conceito de acessibilidade quanto o de pessoa com deficiência são fenômenos sociais que têm como pressuposto para a condição dessas pessoas perante uma construção social que as cercam, sendo necessária a discussão pelo modo qualitativo, para verificar as normativas envolvidas nesse processo de viagem aérea que visem a melhoria dessas pessoas em sua participação social no setor de transporte aéreo.

2.2. Modelagem da metassíntese qualitativa ao conceito de pessoa com deficiência

Em uma busca primária, foram atribuídos os termos “concept” e “disability” às bases de dados Web of Science, Scopus, e biblioteca científica da SciELO sem a realização de qualquer tipo de filtro, com o objetivo de verificar a quantidade de informações e a adoção de uma estratégia de melhor refinamento das buscas futuras. Na Web of Science foram encontrados 8.433 tópicos com as palavras-chave descritas. Na base biblioteca científica da SciELO foram encontrados 193 tópicos com as mesmas palavras-chave ora descritas. Por fim, na plataforma da base de dados da Scopus foram achados 17.448 documentos com essas palavras-chave.

A partir desses resultados, foram adotados alguns critérios para melhor realizar a seleção dos artigos, com o objetivo de alcançar o conceito de pessoa com deficiência.

Para a busca nas referidas bases científicas e biblioteca científica, foi realizado um aprimoramento baseado na seleção somente de artigos científicos, usando as referidas palavras-chave. Essa escolha se pautou somente nos artigos científicos que continham essas palavras-chave em seu título, uma vez que o objetivo, neste momento da pesquisa, é o de verificar as diversas dimensões do conceito de pessoa com deficiência sob o enfoque da ciência.

Portanto, o primeiro critério adotado foi pautar a escolha somente pelos tópicos citados contidos nos artigos científicos e trabalhos que traziam, em seu bojo, o conceito de pessoa com deficiência.

O segundo critério utilizado foi a seleção dos artigos científicos que continham essas palavras-chave em seu título, uma vez que se fez necessário melhor calibrar o objetivo do que estávamos pesquisando.

Por fim, o terceiro critério foi atribuir um período de publicação desses estudos, que, no caso, foi convencionado em razão do estado da arte do trabalho, de estudos publicados nos últimos cinco anos.

Na aplicação da segunda busca com os referidos critérios, os resultados já se apresentaram com uma melhor precisão e confiança, uma vez que os trabalhos ressaltavam o conceito de pessoa com deficiência inserido no contexto desses artigos científicos.

A primeira base científica pesquisada com esses atributos de refinamento foi a Web of Science, na qual foram encontrados 66 (sessenta e seis) resultados em artigos, referentes aos últimos 5 (cinco) anos de publicação, utilizando-se as palavras-chave “concept” e “disability”, que estão contidas no título desses artigos.

A segunda foi a biblioteca científica da SciELO, na qual foram encontrados 5 (cinco) resultados em artigos dos últimos 5 (cinco) anos de publicação, utilizando-se as palavras-chave “concept” e “disability”, que estão contidas nos títulos dos artigos.

A terceira base de dados científica pesquisada foi a Scopus, na qual foram encontrados 65 (sessenta e cinco) resultados em artigos dos últimos 5 (cinco) anos de publicação, utilizando-se as palavras-chave “concept” e “disability”, que estão contidas nos títulos desses artigos.

A terceira etapa da busca dos artigos teve como objetivo melhorar e apurar o conceito de pessoa com deficiência. Os critérios adotados foram a leitura dos títulos e resumos de cada artigo encontrado, com o objetivo de selecionar aqueles que indicam um caminho mais preciso e acurado para abstrair a temática acerca do conceito de pessoa com deficiência.

Para os resultados obtidos da Web of Science, foram selecionados 6 (seis) artigos, cujos debates sobre o conceito de pessoa com deficiência se fazem presentes.

Para os resultados obtidos na biblioteca científica da SciELO, foram selecionados 2 (dois) artigos, cujo debate do conceito de pessoa com deficiência se faz presente.

Para os resultados obtidos da Scopus, foram selecionados 2 (dois) artigos, cujo debate do conceito de pessoa com deficiência se faz presente.

Por fim, a quarta seleção dos trabalhos se baseou na leitura do artigo completo, identificando quais os aspectos do conceito da pessoa com deficiência estavam sendo abordados ao longo do texto de cada artigo.

Para os resultados obtidos da Web of Science, foram selecionados 4 (quatro) artigos, cujos debates sobre o conceito de pessoa com deficiência se fazem presentes.

Para os resultados obtidos na biblioteca científica da SciELO, foi selecionado 1 (um) artigo, cujo debate do conceito de pessoa com deficiência se faz presente.

Para os resultados obtidos da Scopus, foi selecionado 1 (um) artigo, cujo debate do conceito de pessoa com deficiência se faz presente.

Tabela 1

Bases Científica e Biblioteca Científica.	1º Resultado	2º resultado	3º Resultado	Resultado Final
	Somente uso das palavras-chave (<i>Concept</i> e <i>Disability</i>)	Escolha baseada em artigos científicos, palavras-chave no título e período de publicação.	Leitura acurada dos resumos.	Critério de seleção final baseado em leitura acurada dos textos completos dos artigos em que os aspectos do conceito de PcDs estavam contidos.
Web of Science	8.433	66	6	4
Scielo	193	5	2	1
Scopus	17.448	65	2	1

Fonte. Autoria nossa.

Portanto, essa tabela representa como foi a etapa de seleção dos trabalhos que embasaram a escolha dos artigos que serviram de suporte para a abstração dos conceitos de pessoa com deficiência. Nota-se que tanto nas bases científicas da Web of Science quanto na Scopus e na biblioteca da Scielo houve um número grande de documentos na primeira aplicação de pesquisa com as respectivas palavras-chave (*CONCEPT* e *DISABILITY*). Assim sendo, justifica-se a necessidade de criar mais três etapas, além da primeira, tendo em vista que servem de técnicas para melhor aplicação no refinamento da pesquisa.

2.3. Modelagem da metassíntese qualitativa do conceito de acessibilidade

Entender os aspectos que compõem o conceito de acessibilidade, de acordo com o predicado que a ciência tem adotado nos dias de hoje, se faz necessário para sistematizar em quais vieses essas definições estão inseridas e verificá-los.

A verificação do conceito de acessibilidade por meio da metassíntese qualitativa é importante, uma vez que contribui com o conceito de pessoa com deficiência adotado nesta pesquisa e o complementa.

O conceito de pessoa com deficiência, sob a óptica do modelo social, se apodera do fenômeno da acessibilidade como uma variável que sobressai para satisfazer esse próprio conceito.

Para elucidar essa sistematização, foi realizada uma pesquisa nas bases científicas, da Web of Science, Scopus, e biblioteca científica da SciELO fazendo uso de combinações das palavras-chave “disability” e “accessibility” para a busca de trabalhos que pudessem explicar o fenômeno da acessibilidade, para compará-los com as normas de acessibilidade no ambiente aeroportuário que estão vigentes.

Em uma primeira busca, foi atribuído o termo “accessibility” às bases de dados Web of Science, Scopus, e biblioteca científica da SciELO sem a realização de qualquer tipo de filtro, com o objetivo de verificar a quantidade de informações e a adoção de uma estratégia de melhor refinamento das buscas futuras. Na Web of Science, foram encontrados 92.260 (noventa e dois mil, duzentos e sessenta) documentos com o referido termo. Na biblioteca científica da SciELO foram encontrados 2.731 (dois mil, setecentos e trinta e um) documentos com as mesmas

palavras-chave descritas. Por fim, na plataforma da base de dados da Scopus foram achados 381.136 (trezentos e oitenta e um mil e cento e trinta e seis) documentos com essas palavras-chave.

Após essa primeira verificação, foi realizada uma segunda pesquisa, atribuindo dois termos com o recurso booleano “and”. Os termos empregados foram “disability” e “accessibility”, pois o complemento do termo “deficiência”, associado à acessibilidade, tem como objetivo verificar com melhor precisão a acessibilidade referente às pessoas com deficiência, uma vez que, na primeira busca, foram verificados diversos documentos que continham o termo “acessibilidade” associado a outros eventos e escopos de estudo fora do objetivo desta pesquisa. Portanto, essa complementação do termo foi necessária.

Nessa segunda etapa, foi realizada uma consulta às mesmas bases de dados e biblioteca científica, tais como a Web of Science, a SciELO e a Scopus, porém esse ainda não foi o momento de aplicação do filtro na pesquisa quanto ao lapso temporal, à restrição ao tipo de arquivo e à restrição dos termos no corpo do documento. Assim, objetivou-se verificar a quantidade de informações e a adoção de uma estratégia de melhor refinar as buscas futuras.

Dessarte, os resultados da Web of Science foram de 4.408 (quatro mil, quatrocentos e oito) documentos encontrados com as palavras-chave ora descritas. Na base de dados da SciELO foram encontrados 124 (centos e vinte quatro) documentos com as mesmas palavras-chave ora descritas. Por fim, na plataforma da base de dados da Scopus foram achados 8.501 (oito mil, quinhentos e um) documentos com esses termos-chave.

A partir desses resultados, foram adotados alguns critérios para melhor realizar a seleção dos artigos, com o objetivo de abranger com mais propriedade o conceito de acessibilidade.

Para a terceira fase da busca nas referidas bases científicas, foi realizado um aprimoramento baseado na seleção somente de artigos científicos que continham as referidas palavras-chave. Essa escolha se pautou somente pelos artigos científicos que continham essas palavras-chave em seu título, uma vez que o objetivo, neste momento da pesquisa, era o de verificar as diversas dimensões do conceito da acessibilidade sob o enfoque da ciência.

Portanto, o primeiro critério a ser adotado foi pautar a escolha somente pelos tópicos que constavam nos artigos científicos e que traziam, em seu bojo, o conceito de acessibilidade.

O segundo critério utilizado foi selecionar os artigos científicos que continham essas palavras-chave em seu título, uma vez que se fez necessário melhor calibrar o objetivo do que estávamos pesquisando.

Por fim, o terceiro critério foi atribuir um período de publicação desses estudos, que, no caso, foi convencionado em razão do estado da arte dos trabalhos, dos estudos publicados nos últimos cinco anos.

Na aplicação do terceiro critério, na busca com os referidos critérios, os resultados já se apresentaram com uma melhor precisão e confiança, já que os artigos abordavam o conceito de acessibilidade inserido no contexto desses trabalhos. Nessa terceira etapa de verificação da metassíntese qualitativa, a primeira base científica pesquisada com esses atributos de refinamento foi a Web of Science, na qual foram encontrados 190 (cento e noventa) resultados em artigos, referentes aos anos de publicação de 2016 a 2020, utilizando-se as palavras-chave “disability” e “accessibility”, que apareciam nos títulos dos artigos encontrados.

A segunda base científica pesquisada com esses atributos de refinamento foi a Scopus, na qual foram encontrados 166 (cento e sessenta e seis) resultados referentes aos anos de publicação de 2016 a 2020, utilizando-se as palavras-chave “disability” e “accessibility”, que estão contidas nos títulos dos artigos.

A terceira pesquisa, com esses atributos de refinamento foi a biblioteca da SciELO, na qual foram encontrados 16 (dezesesseis) resultados em artigos referentes aos anos de publicação de 2016 a 2020, utilizando-se as palavras-chave “disability” e “accessibility”, que estão contidas nos títulos dos artigos.

Após o resultado da segunda busca, foi realizada uma quarta etapa baseando-se na leitura dos títulos e dos resumos de cada artigo encontrado, com o objetivo de selecionar aqueles que indicam um caminho mais preciso e acurado para abstrair a temática acerca do conceito de pessoa com deficiência.

Para os resultados obtidos da Web of Science, foram selecionados 24 (vinte e quatro) artigos, cujos debates do conceito de acessibilidade se fizeram presentes.

Para os resultados obtidos da SciELO, foram selecionados 2 (dois) artigos cujos debates do conceito de acessibilidade se fizeram presentes.

Para os resultados obtidos da Scopus, foram selecionados 21 (vinte e um) artigos cujos debates do conceito de acessibilidade se fizeram presentes.

Por fim, a quinta e última seleção dos trabalhos se baseou na leitura do artigo completo, identificando também aqueles que continham entrevistas com pessoas que se reconheciam “deficientes”. A inclusão desse critério de escolha por meio das entrevistas traz um resultado mais calibrado nas análises dos autores.

Tabela 2

Base Científica e Biblioteca Científica	1º Resultado	2º Resultado	3º Resultado	4 Resultado	Resultado Final
Web of Science	92.260	4.408	190	24	5
Scielo	2.731	124	16	2	0
Scopus	381.136	8.501	166	21	5

Fonte: Autoria nossa.

Portanto, a tabela anterior representa como foi a etapa de seleção dos trabalhos que embasaram a escolha dos artigos que serviram de suporte para a abstração dos conceitos de acessibilidade. Nota-se que tanto nas bases científicas da Web of Science e Scopus quanto na biblioteca da Scielo houve um número grande de documentos tanto na primeira quanto na segunda aplicação. Na primeira foi usada somente a palavra-chave (*ACCESSIBILITY*) e, na segunda etapa da pesquisa, foram usadas as respectivas palavras-chave: *DISABILITY* e *ACCESSIBILITY*. Assim sendo, justifica-se a necessidade de criar mais quatro etapas de aplicação no refinamento da pesquisa, chegando ao número preciso de trabalho que correspondesse aos objetivos desta pesquisa.

2.4. Escolha das normas a serem verificadas

O presente tópico tem como objetivo apresentar as normas específicas que versam sobre acessibilidade no setor de transporte aéreo de passageiro, que terão como escopo e objeto sua verificação e validação a partir dos resultados e constructos obtidos por meio da metassíntese qualitativa em relação aos conceitos da pessoa com deficiência e acessibilidade. Também nesse sentido, este tópico vai apresentar Leis,

Decretos e Normas Regulamentadoras de escopo geral sobre acessibilidade em qualquer ambiente, uma vez que estes servirão de base para uma discussão e análise no campo teórico para averiguar os conceitos da pessoa com deficiência e acessibilidade contidos nesses textos reguladores.

As normas específicas que versam sobre acessibilidade no setor de transporte aéreo de passageiros são a Resolução ANAC nº 280/2013, Resolução IATA nº 700/2011, Norma 14 CRF Part 382/2003 (EUA) e a Regulação nº 1107/2006 (União Europeia) e foram escolhidas por versarem sobre aspectos da acessibilidade em ambientes aeroportuários, inclusive verificando os elementos que estão contidos nas etapas do processo de viagem aérea. Essas ações que a norma prediz no processo de viagem aérea apresentam uma sensibilidade importante quanto à acessibilidade, geralmente sendo fatores que podem acarretar melhoria significativa na participação dessas pessoas no transporte aéreo.

Quadro 1 – Normas e Resoluções: propósito e grupos de passageiros

Documento	Propósito e passageiros
Resolução ANAC nº 280/2013	Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial no transporte aéreo (PNAE: pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada de criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro). Apresenta um anexo que trata de configuração da aeronave com referência às normas da ABNT relativas à acessibilidade.
ABNT NBR 14273/1999	Estabelece os padrões e critérios que visam propiciar às pessoas portadoras de deficiência (definidas como toda pessoa cuja mobilidade está reduzida em virtude de uma incapacidade física – sensorial ou de locomoção – e que necessite de cuidados especiais no procedimento de embarque, desembarque ou durante o voo), condições adequadas e seguras de acessibilidade autônoma ao espaço aeroportuário e às aeronaves das empresas de transporte aéreo público regular, regional e suplementar.
Norma 14 CRF Part 382/2003 (EUA)	Implementa o <i>Air Carrier Access Act</i> de 1986, o qual estabelece que nenhum operador aéreo pode discriminar um passageiro por conta da deficiência física ou mental , permanente ou temporária, que limita substancialmente uma ou mais atividades.
Regulação nº 1107/2006 (União Europeia)	Estabelece regras para a proteção e provisão de assistência a pessoas com deficiência (sensorial, motora ou intelectual; permanente ou temporária; ou relacionada a idade) e pessoas com mobilidade reduzida quando em viagem aérea, com o objetivo de protegê-las de discriminação e assegurar o recebimento da assistência necessária.

Fonte. Da Silva (2016).

A partir da leitura e análise das normas que estão contidas no quadro anterior, fizemos uma sistematização desse apanhado em 13 (treze) etapas a serem analisadas, tais como infraestrutura aeroportuária, atendimento prioritário, assistência em voos, embarque e desembarque de passageiros, transporte, ajudas técnicas e equipamentos, danos a equipamentos e auxílios técnicos às pessoas com deficiência, cão-guia de serviços, mecanismos adicionais de retenção, localização das pessoas com deficiência, treinamento, sistema de controle de qualidade, profissional responsável pela acessibilidade e requisitos da aeronave. Portanto, esses serão os tópicos a serem analisados que estão contidos nas normas, tanto na brasileira quanto na estadunidense, europeia, conforme especificado no quadro a seguir.

As normas de escopo geral sobre acessibilidade, ou seja, aquelas cuja aplicação tem abrangência em todo e qualquer ambiente, serão abordadas no capítulo 4 para um debate que será realizado a partir do conceito de pessoa com deficiência e acessibilidade. Essas normas são a Constituição Federal do Brasil, Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, Lei nº 7.853, que Institui a Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, Decreto 3.298, que Regulamenta a Lei anterior citada, Decreto Nº 5.296, que regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; e, por fim, a Lei Brasileira de Inclusão, sendo sua edição mais recente de 2015.

Ressalta-se que essas normas que compõem o espectro geral da acessibilidade não compõem o escopo de comparação com os constructos abstraídos da metassíntese qualitativa, como as normas de caráter específico do setor de transporte aéreo de passageiros foram. Portanto, será proposta, no capítulo 4, uma apresentação de como os conceitos de pessoa com deficiência e acessibilidade se apresentam dentro das normativas gerais que versam sobre acessibilidade. Verificar as mudanças ocorridas nelas regulamentações esclarece como esses conceitos estão embutidos nas normas específicas sobre acessibilidade no setor de transporte aéreo de passageiros.

Quadro 2 – Normas gerais (Leis, Decretos e Norma Regulamentadora, sobre acessibilidade)

Ano	Normas
1989	- Lei nº 7.853, que Institui a Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência.
1999	- Decreto 3.298, que Regulamenta a Lei nº 7.853 citada.
2000	- Lei nº 10.048, que garante o atendimento prioritário às pessoas com deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo, que estabelece regras para a construção de edificações públicas e transporte coletivo;
2000	- Lei nº 10.098, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
2004	- Decreto Nº 5.296, que regulamenta as Leis nº. 10.048 e 10.098 citadas.
2002	- Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras – e dá outras providências.
2005	- Decreto nº 5.626, que regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002.
2005	- Lei nº 11.126, que garante o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia;
2006	- Decreto nº 5.904, que regulamenta a Lei nº 11.126 citada.
2015	- Lei nº 13.146, que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
2015	- Norma Regulamentadora 9050/2015, que versa sobre acessibilidade, edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Fonte. Próprio autor

3. Resultado e discussão da metassíntese qualitativa

Este capítulo tem como objetivo apresentar os resultados, bem como fazer uma discussão acerca dos conceitos de pessoa com deficiência e acessibilidade verificados pelos artigos científicos achados no processo da realização da metassíntese qualitativa. Esses achados serão utilizados para adoção no comparação da Resolução ANAC nº 280/2013, Resolução IATA nº 700/2011, Norma 14 CRF Part 382/2003 (EUA) e a Regulação nº 1107/2006 (União Europeia).

3.1. Discussão dos dados qualitativos referentes à pessoa com deficiência

Para embasar a pesquisa, fez-se necessário analisar os dados qualitativos encontrados durante o processo de pesquisa, com o objetivo de estabelecer uma nova interpretação daquele fenômeno a ser verificado, que, no caso, é o conceito de pessoa com deficiência.

A seguir, no Quadro 3, apresentamos os artigos selecionados, com base em itens achados por ano, título, autor, periódico e comentários.

Quadro 3 – Dados referentes aos artigos selecionados a partir do conceito de pessoa com deficiência

Ano	Título	Autores	Periódico	Comentário (do que se trata o artigo)
2019	“The concept and epidemiology of disability”	O’Young <i>et al.</i>	<i>Physical Medicine and Rehabilitation Clinics of North America</i> . nov. 2019, vol. 30, nº 4, p. 697-707	Analisa o método de aferição da deficiência e a metodologia de verificação de conceitos de medição de deficiência, em geral, no sentido de incluir metodologias nacionais e internacionais comuns, destacando resultados específicos relevantes da Carga Global de Doenças no ano de 2017.
2019	“Theoretical models of disability: tracing the historical development of	Dalmeda <i>et al.</i>	<i>Revista Española de Discapacidad (REDIS)</i> , vol. 7, nº 1, p. 7-27.	Traz um estudo acerca da evolução do conceito de pessoa com deficiência, sendo um conceito em evolução.

	disability concept in last five decades”			
2019	“Inclusive Marginalisation? A Critical Analysis of the Concept of Disability, Its Framings and Their Implications in the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities”	Grue	<i>Nordic Journal of Human Rights</i> , vol. 37, nº 1, p. 3-17	Análise crítica do conceito de pessoa com deficiência sob a óptica da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, na qual se pauta a inclusão pontual e não estrutural.
2019	Citizenship: reflections on a relevant but ambivalent concept for persons with disabilities	Waldschmidt <i>et al.</i>	<i>Disability & Society</i> vol. 34, nº 3, p. 421-448	O presente estudo verifica a importância da cidadania como contrato social, conjugada com a deficiência.
2017	A concepção de deficiência na Política de Educação Especial Brasileira (1973-2016)	Kuhnen	<i>Revista Brasileira de Educação Especial</i> , v. 23, nº 3, p. 329-344, jul.-set.	Identifica e analisa a concepção de deficiência e os fundamentos que embasam a Política Pública da Educação Especial no Brasil.
2016	The Concept of “Disability” In Architecture as a Power and Ideology Problem	Saltoğlu <i>et al.</i>	<i>International Journal of Architecture and Planning</i> . vol. 4, nº 1, p. 49-61	O estudo trata dos problemas que o conceito dominante de deficiência causa na sociedade, inclusive refletindo o aspecto dos projetos arquitetônicos.

Fonte: Autoria nossa.

O’Young *et al.* (2019) analisam a metodologia de verificação de conceitos de medição da deficiência na população em geral, com o objetivo de incluir metodologias nacionais e internacionais comuns, para direcionar e sistematizar o conceito de pessoa com deficiência, destacando resultados específicos da Carga Global de Doenças no ano de 2017. Também fazem menção às tendências demográficas globais atuais de deficiência relacionadas a doenças não transmissíveis e ao

envelhecimento da população, apresentando considerações sobre deficiência para saúde e direitos humanos. Nessa premissa, o conceito de deficiência está balizado no perfil de pessoa com deficiência, no qual a deficiência deve ser padronizada em razão de uma doença, recaindo, dessa forma, o termo “deficiência” somente na pessoa, sem considerar outras variáveis, tais como ambiente, produtos e serviços.

Em contrapartida, Dalmeda *et al.* (2019) indicam que o conceito de deficiência tem sido amplamente debatido nas últimas cinco décadas, resultando em múltiplas definições e na proliferação de modelos teóricos que tentam explicar a deficiência. Esses autores enfatizam que apesar de existir uma abundância de material nos estudos referentes a esse conceito, parece que ainda existe um modo de explicar a deficiência com base em um único modelo ou definição. Assim sendo, o modelo social de deficiência engloba aspectos positivos, ao tratar dessa nova concepção entre o que permeia a vida da pessoa com relação a aspectos ambientais e sociais, com a participação delas nesses ambientes. Dalmeda *et al.* (2019) apontam sete vertentes acerca do modelo social de pessoa com deficiência, sendo esses o Modelo Social Britânico, o Modelo Minoritário Norte-americano, o Modelo Biopsicossocial e a Classificação Internacional de Funcionalidade, o Modelo Escandinavo ou Relacional, o Modelo dos Direitos Humanos, o Modelo Cultural e o Modelo da Diversidade Funcional.

Por sua vez, Grue (2019) faz considerações em relação ao conceito de pessoa com deficiência que é adotado pela Organização das Nações Unidas, o qual define que a deficiência é resultado de interações entre deficiências situadas individualmente e segundo barreiras criadas pela sociedade. Na análise de nosso estudo, revelamos que uma ressalva reside no resultado de estudos interdisciplinares sobre a deficiência, nos quais a forma com que deficiências e barreiras são classificadas na Convenção levanta questões fundamentais sobre o padrão de comparação para o objetivo declarado da Convenção de participação social plena e igual para deficientes. Nessa premissa, pode ocorrer uma marginalização inclusiva, uma vez que a Convenção das Nações Unidas não faz uma indicação mais desenvolvida das causas estruturais da deficiência, uma vez que essa instituição ressalta práticas de inclusão e acomodação do indivíduo de forma pontual. Portanto, o conceito de pessoa com deficiência adotado pela Organização das Nações Unidas deve estabelecer um melhor detalhamento acerca da acessibilidade dos ambientes, fazendo com que a estrutura toda de uma sociedade seja acessível, pois é a partir desse modelo que a pessoa com deficiência

tem o seu pleno acesso garantido, com autonomia, segurança e independência. Caso exista algum entrave em alguma parte do trajeto dessas pessoas, nos produtos que consomem ou nos serviços que as atendem, mesmo que esse impedimento seja avaliado como irrelevante, pode prejudicar a acessibilidade dessas pessoas em um aspecto global, mesmo que os próximos ambientes que frequentarem forem plenamente preparados para sua recepção. Fica evidente que todos os ambientes, produtos e serviços devem estabelecer a acessibilidade, bem como se conectar a todo o projeto de inclusão dessas pessoas.

Saltoğlu *et al.* (2016) predizem que o conceito de deficiência parece ser uma declaração de discriminação positiva, exigindo que esse conceito seja configurado como uma questão atual referente a um problema de igualdade na arquitetura e na sociedade de hoje. A definição de deficiência e sua base intelectual são obstáculos importantes e ainda invisíveis para a obtenção de direitos iguais para todos no que se refere à acessibilidade arquitetônica e à participação na vida social de todos os indivíduos. A base intelectual do conceito de deficiência na compreensão social foi explorada para identificar o problema principal. Esse entendimento, que passa a ser visto também nas práticas arquitetônicas, tem ocorrido como uma questão de poder e ideologia. Por um lado, a própria sociedade gera as definições, classifica as pessoas e cria hegemonias a partir do consentimento desses rótulos e, por outro, pede a solução dos problemas causados por essa classificação com total inatividade. Ideologias fortes que ignoram os problemas das definições existentes formam verdades absolutas e mentes incapazes de questionar. Portanto, a definição de “deficiente” passa a ser aprovada por toda a sociedade, embora não inclua partes inseparáveis desta, como crianças, pacientes ou idosos. Essas ideologias resultam em um poder comunal criado pelo livre-arbítrio, em vez de imposição. Dessa forma, mesmo os indivíduos classificados como “deficientes” aceitam a legitimidade dessa autoridade. No entanto, a existência de tal definição aceita a causa da ignorância na sociedade. Isso também afeta a percepção arquitetônica e desempenha um papel significativo na criação de projetos de isolamento, como “casas exclusivamente feitas para deficientes físicos” ou “bibliotecas próprias para deficientes físicos”. Esses projetos mostram que as pessoas definidas como “deficientes” são o subconsciente sombrio da sociedade que deseja ser esquecido. Quando se percebe que a unidade das diferenças cria a sociedade, a classificação será esquecida, os ambientes e as mentalidades, moldados de acordo, e os projetos, criados para todos, em vez de se

criar projetos para deficientes. Isso traz à existência um ponto de vista correto e justo, que se baseia nos fatos mencionados, sendo a única forma de resolver os problemas atuais das práticas arquitetônicas e das desigualdades sociais.

Nessa mesma vertente acerca da apropriação feita pela classe dominante de quem determina o conceito de pessoa com deficiência, Kuhnen (2017) identifica e analisa a concepção de deficiência e os fundamentos teóricos que embasam as políticas públicas de Educação Especial no Brasil (1973-2016) para os alunos do Ensino Fundamental. Dessa análise, depreende-se que a concepção de deficiência presente nas políticas educacionais, desde a década de 1970, até os dias atuais, se mantém dentro de uma perspectiva tecnicista e funcionalista. Todavia, esse tecnicismo foi sendo reconfigurado com outros discursos nos períodos analisados. A análise permitiu perceber que não há ruptura com uma perspectiva baseada na dicotomia entre normal e patológico e não há mudança da racionalidade hegemônica da concepção de deficiência, mas há variações de estratégias para justificá-la. O princípio do normal e do patológico, que estava presente na racionalidade moderna, foi redefinido em uma perspectiva pós-moderna. Assim, hoje, o normal e o patológico são definidos em termos de diferença e diversidade, ou de multiplicidade cultural, como algo que enriquece o ser humano. Portanto, Kuhnen (2017) aduz que o conceito de pessoa com deficiência dominante ainda reside nos fatos biológico e patológico, nos quais se faz uma divisão entre normalidade e doença. Essa dicotomia acarreta danos às políticas públicas, bem como a edição de normas que versam sobre acessibilidade, pois tratar essa população sob os vieses normal e patológico demonstra que os princípios médicos estão ainda muito evidentes no conceito, fazendo com que as demais variáveis, como a social e a ambiental, deixem de ser excluídas da discussão acerca da inclusão das pessoas com deficiência.

Waldschmidt *et al.* (2019) examinam a importância da cidadania com relação à deficiência. Esses autores destacam a ideia de cidadania como “contrato social”. Isso significa a posse dos direitos civis, políticos, econômicos, culturais e sociais, bem como o exercício de deveres na sociedade. Devido a barreiras sociais, muitas pessoas com deficiência enfrentam dificuldades para cumprir papéis de cidadania. Ademais, há três tipos de participação da cidadania: o cidadão social, o cidadão autônomo e o cidadão político, que, para contrabalançar os aspectos excludentes da cidadania, discutem que os direitos humanos são importantes, sendo que a cidadania continua sendo uma condição prévia para a implementação efetiva dos direitos humanos.

Portanto, a cidadania é um conceito relevante, mas também ambivalente quando se trata de deficiência, exigindo mais compreensão crítica da cidadania nos estudos sobre deficiência. Waldschmidt *et al.* (2019) extrapolam o conceito de pessoa com deficiência, utilizando-se da cidadania como ponto de partida para a inclusão dessas pessoas em todos os aspectos do cotidiano. Ao se basearem na cidadania, os autores se aproximam do aspecto social do fenômeno da deficiência.

Gaudenzi *et al.* (2016) abordam um estudo teórico conceitual para pensar a deficiência e alguns conceitos elementares que são manejados para sua caracterização. O objetivo do artigo desses autores é o de ampliar o olhar sobre a deficiência, retirando-a de uma descrição que a reduza a uma doença.

Portanto, os dados qualitativos encontrados nos estudos que pesquisamos revelam que a deficiência deve ser vista com foco no modelo que trata de seu viés social, pois o modelo médico não consegue atribuir variáveis dentro das políticas públicas para a realização da efetiva participação dessas pessoas em todos os aspectos que as envolvem no dia a dia. Quando o olhar se baseia na doença, a estratégia de inclusão se limita ao corpo da pessoa, esquecendo, portanto, que a variável social é primordial de ser discutida nessas políticas públicas. Tanto se faz verídica essa afirmação que existem patologias para as quais Medicina não consegue ofertar soluções adequadas para a melhora significativa da qualidade de vida dos pacientes em determinadas situações. A solução, então, deve partir do enfoque dado ao aspecto social, para oferecer uma qualidade de vida melhor às pessoas com deficiências. Um exemplo desse fenômeno pode ser observado em pessoas que fazem uso de cadeira de rodas por lesão medular, condição a qual a ciência médica fica limitada na definição desse tipo de deficiência, relegando-a a uma perda de funcionalidade, não conseguindo oferecer outras opções quanto à melhora do paciente portador dessa condição quanto à sua participação plena social. Dessa forma, o conceito de pessoa com deficiência sob o enfoque do modelo social tem o poder de modificar a realidade social dessas pessoas, uma vez que os elementos social, ambiental e atitudinal são incorporados a essa nova definição, provendo, dessa forma, soluções cabíveis quanto à inclusão efetiva dessas pessoas no dia a dia.

As variáveis médica e biológica da deficiência não podem ser objeto de exclusão ao se discutir o conceito de pessoa com deficiência, pois são uma ferramenta que oferece auxílio às demais variáveis sociais, ambientais e até atitudinais na construção

de políticas públicas, bem como de normas que visem à inclusão das pessoas com deficiência.

Nas interpretações abstraídas dos trabalhos investigados pela metassíntese qualitativa do conceito de pessoa com deficiência, O'Young *et al.* (2019) aduzem a importância de se adotar critérios de padronização e medição da deficiência pela carga global de doenças, demonstrando que a variável médica se faz necessária para a tomada de decisões em relação a políticas públicas de inclusão. Dalmeda *et al.* (2019) acercam-se das diversas definições de deficiência partindo do pressuposto do modelo social, no qual o ambiente, as atitudes e as demais estruturas da sociedades são os fatores que levam à exclusão da pessoa com deficiência em razão de um perfil biológico.

Grue (2019) faz menção ao conceito de pessoa com deficiência, baseando-se no predicado da Organização das Nações Unidas, que envolve os modelos médico e social, que, quando colocados em evidência, fazem surgir a deficiência, pois a interação entre o ambiente e os aspectos biológicos da pessoa com deficiência fazem com que não consiga usufruir os espaços, produtos e serviços de forma autônoma, independente e segura. Os referidos autores também fazem menção do conceito adotado pela Organização das Nações Unidas, criticando-o e alegando que ele é raso e inócuo, pois deveria apresentar soluções mais estruturantes aos entraves e obstáculos experienciados pelas pessoas com deficiência, dando margem à interpretação dessas normas como elementos subjetivos e fáceis de serem contornados nos casos em que as instituições não têm interesse em adotar políticas públicas quanto à inclusão das PcDs.

Saltoğlu *et al.* (2016) e Kuhnen (2017) aduzem acerca do conceito de pessoa com deficiência sob o viés da ideologia dominante, que determina como a deficiência deve ser vista e como esse modelo se baseia no modelo médico, permitindo a adoção de políticas públicas sem a abordagem de novas perspectivas, atrapalhando, dessa forma, a inclusão dessas pessoas na sociedade. Saltoğlu *et al.* (2016) apontam que o entrave para a acessibilidade arquitetônica acontece justamente por causa do viés que a base intelectual dominante propõe acerca dessa temática, não possibilitando novas abordagens, tais como o modelo social, por meio da extrapolação da visão biológica da deficiência. Por sua vez, Kuhnen (2017) aponta que o conceito de PcD em Educação Especial se baseia na proposição de novas políticas públicas, que não sofreram alterações significativas em relação ao que fora prescrito desde a década de

1970, sendo que o que houve foi uma mudança na nomenclatura. Além disso, os mesmos preceitos foram arraigados aos princípios biológicos de deficiência, o que também acarreta uma limitação ao se propor mudanças mais estruturantes na inclusão dessas pessoas na sociedade.

Para que haja mudanças no paradigma da inclusão da pessoa com deficiência, é necessário se repensar com profundidade o conceito que paira em relação à PcD, uma vez que recai sobre esse conceito uma complexidade ímpar, que vem carregada de diversos prismas e facetas, com um dinamismo social, ambiental, cultural e também temporal. À luz da interpretação do que é pessoa com deficiência, também se faz necessário verificar quão acessíveis são os ambientes, os produtos ou os serviços ofertados a essa população. Pois, a partir desse viés, mensura-se essa segmentação ou filtro de que esses ambientes, produtos e serviços são capazes de absorver e receber ou não todas as pessoas, independentemente de seu perfil, idade, condições, entre outros quesitos. É por essa razão que, no próximo tópico, serão analisados e discutidos os achados qualitativos, que também foram ponderados pela metassíntese acerca do conceito de acessibilidade, descobertas essas tão necessárias para compor um novo viés ao aglutinar o conceito de pessoa com deficiência, servindo de subsídio para a análise das normas de acessibilidade em ambientes aeroportuários.

3.2. Diversos conceitos de pessoa com deficiência abstraídos da metassíntese qualitativa

Após a discussão das diversas abordagens sobre o conceito de pessoa com deficiência, os resultados apontam para a adoção do conceito de pessoa com deficiência sob o aspecto do modelo social, muito utilizado nas últimas décadas.

Os diversos tipos de modelo social que balizam o conceito de pessoa com deficiência serão analisados, uma vez que diversas escolas e doutrinas foram se desenvolvendo ao longo dos anos.

Dalmeda *et al.* (2019) apontam sete vertentes acerca do modelo social da pessoa com deficiência, sendo eles o Modelo Social Britânico, o Modelo Minoritário Norte-americano, o Modelo Biopsicossocial e a Classificação Internacional de Funcionalidade, bem como o Modelo Escandinavo, o Relacional, o Modelo dos Direitos Humanos, o Modelo Cultural e o Modelo da Diversidade Funcional.

3.3. Modelo médico do conceito de pessoa com deficiência

O conceito de pessoa com deficiência é compreendido sob o enfoque médico como uma condição física, mental ou sensorial que impede ou dificulta a realização de determinadas atividades ou funções consideradas normais ou esperadas na sociedade. Esse modelo parte da premissa de que a deficiência é uma condição que se encontra dentro da pessoa, sendo uma característica intrínseca dela.

Nesse modelo, a atenção é direcionada para a identificação e tratamento da causa subjacente à deficiência, buscando a correção ou compensação das limitações. Além disso, é comum que esse modelo se baseie em uma abordagem individualista, centrada na pessoa com deficiência, sem considerar a influência do ambiente e das barreiras sociais na sua condição de vida.

A abordagem médica também tem sido criticada por seu enfoque dado exclusivamente à cura ou correção da deficiência, sem considerar as dimensões psicológicas e sociais envolvidas. Além disso, esse modelo tem sido acusado de perpetuar a ideia de normalidade e de excluir as pessoas com deficiência da sociedade ao focar exclusivamente suas limitações e impedimentos.

Em resumo, o modelo médico de deficiência compreende a condição como uma característica intrínseca da pessoa e busca sua correção ou compensação. Embora tenha contribuído para o desenvolvimento de tratamentos e tecnologias de apoio, esse modelo tem sido criticado por seu enfoque individualista e exclusivo na cura da deficiência, sem considerar as dimensões psicológicas e sociais envolvidas.

3.4. Modelo Social Britânico

Dalmeda *et al.* (2019) aduzem que este modelo apresenta três características principais. A primeira consideração reside no fato de que os principais problemas que as pessoas com deficiência enfrentam se sobressaem em relação às atitudes sociais, não se tratando de limitações funcionais.

A segunda consideração se baseia no ambiente que é criado pelo homem, que vem sendo moldado pelas políticas sociais.

Por fim, a terceira consideração se dá na sociedade democrática, na qual as políticas sociais dominantes representam as atitudes e valores predominantes nessa sociedade.

Ao contrário do modelo médico, reabilitador ou individual, o modelo social postula que a deficiência fica evidente quando as características sociais elaboradas pela sociedade causam os entraves a essas pessoas. São fatores externos que contribuem para a limitação dessas pessoas, sendo que o modelo social rejeita a noção de funcionalidade normal ou padrão, não vendo a deficiência em consonância com uma ideia que já vem predefinida acerca da normalidade. Também, quanto à identificação de quais capacidades são importantes, é uma avaliação a ser realizada e decidida somente pela pessoa com deficiência (BURCHARDT, 2004).

3.5. Modelo minoritário estadunidense

Pauta-se na filosofia da autodeterminação ou desenvolvimento pessoal que foi liderada por alunos com deficiência, tendo por base a participação das pessoas com deficiência nas principais decisões que afetam suas vidas, ou seja, são as que estão mais conscientes em relação às suas necessidades, devendo tomar a iniciativa, individualmente e em comunidade, para decidirem a melhor solução para sua situação, resolvendo esse problema (DALMEDA *et al.*, 2019).

O movimento Vida Independente luta pelos direitos civis das pessoas com deficiência, e tem como objetivo a desinstitucionalização, contrapondo-se ao comando profissional e burocrático na prestação de serviços sociais e sua escassez, exigindo oportunidades para as pessoas com deficiência desenvolverem seus próprios serviços no mercado.

Dessa forma, o modelo da minoria se contrapõe à discriminação contra pessoas com deficiência, exigindo uma redefinição cultural, uma vez que as teorias individualistas implacáveis das sociedades estadunidense e canadense estavam muito enraizadas (DALMEDA *et al.* 2019).

O modelo da minoria faz pleito acerca do reconhecimento da humanidade e da diversidade para fora dos estreitos e limites do mercado de trabalho, bem como consumismo. Combina apreciações neomarxistas do capitalismo com teorias de raça

e discriminação, para aceitar uma compreensão eclética da formação sociocultural da deficiência. Assim sendo, o modelo minoritário sintetiza os esforços das pessoas pertencentes a esses grupos minoritários, reconhecendo a diferença que a deficiência faz, ligando-a com outras minorias étnicas e raciais em um objetivo comum. A seguir, nós o demonstramos por meio do quadro a seguir, que traz essa comparação entre os dois modelos sociais: o britânico e o estadunidense.

Quadro 4 – Comparação do Modelo Social Britânico com o Modelo Minoritário Estadunidense

Comparação do modelo social com o Modelo Minoritário	Deficiência como barreira social (Reino Unido)	Deficiência como minoria política (EUA e Canadá)
Significado	A deficiência é uma construção social. Pessoas com deficiência são oprimidas pela sociedade, que as desativa. As principais deficiências são discriminação, ostracismo social, dependência econômica, alta taxa de desemprego, edifícios inacessíveis e institucionalização.	Pessoas com deficiência constituem uma minoria social como as pessoas negras, que são desvalorizadas, estigmatizadas, desacreditadas e ignoradas. Pessoas com deficiência constituem um grupo minoritário ao qual foram negados direitos civis, igualdade de acesso e proteção.
Implicação moral	A sociedade falhou e oprimiu as pessoas com deficiência por meio de barreiras que impedem seu acesso, integração e inclusão em todas as esferas da vida, trabalho, educação e lazer.	A sociedade desvalorizou e marginalizou as pessoas com deficiência, a ponto de torná-las uma minoria. Pessoas com deficiência vivem apenas na periferia social.

Origem	Após a Segunda Guerra Mundial. Organizações de Pessoas com Deficiências (UPIAS) e intelectuais como Paul Hunt, Mike Oliver, Colin Barnes e Jenny Morris.	No início do século XX. O movimento esmoreceu até 1975, com os protestos de Washington D.C. e San Francisco exigindo a assinatura do “Ato de Reabilitação” de 1973. Intelectuais com deficiência, como Hank Hahn e Jim Charlton participaram, seguindo o exemplo de Erving Goffman e do movimento dos direitos civis dos negros.
--------	--	--

Benefícios dos modelos	Promove a integração de pessoas com deficiência. Ele se concentra nas desvantagens das pessoas com deficiência. Senso de pertencimento e envolvimento da comunidade de pessoas	Promove a integração de pessoas com deficiência. Ele se concentra nas desvantagens das pessoas com deficiência. Senso de pertencimento e
------------------------	--	--

	com deficiência. Orgulho da deficiência. Distinção clara entre barreira social (que pode ser removida) e impedimento (que não pode ser removido).	envolvimento da comunidade de pessoas com deficiência. Orgulho da deficiência. Conexão com políticas raciais.
Efeitos Negativos dos Modelos	Sentindo-se impotente diante da disparidade da situação política e econômica. Necessidade de fortes habilidades de autodefesa. Desconhecimento do efeito das desvantagens na vida diária.	Sentimento de desamparo diante da disparidade da situação política e econômica. Necessidade de fortes habilidades de autodefesa. Elimina o conceito de deficiência.

Fonte: Dalmeda *et al.* (2019)

Existem três benefícios fundamentais dos modelos sociais e minoritários.

O primeiro reside no fato de que esses modelos têm sido politicamente efetivos, uma vez que sua abrangência deu origem a movimentos para as demandas sociais.

O segundo benefício se pauta na instrumentalização, ou seja, na prática, no fato de que estão sendo eficazes. Assim sendo, os objetivos apontam uma libertação das pessoas com deficiência, uma vez que as barreiras sociais devem ser eliminadas.

Por fim, o terceiro benefício faz menção à eficácia no que tange ao perfil psicológico que tem demonstrado melhoria na autoestima das pessoas com deficiência, criando um sentimento positivo em relação à consciência de identidade. Dessa forma na Inglaterra, bem como em todo o mundo, diversos ativistas se refugiaram no modelo social para lutar pelos direitos e igualdade de participação das pessoas com deficiência.

Também, há de se evidenciar as críticas em relação a esse modelo, uma vez que corre o risco de reduzir a experiência da pessoa com deficiência a um fenômeno tão somente macrossocial. Ademais, as pessoas com deficiência apresentam essa característica por causa das barreiras sociais que são impostas a elas e pela própria característica de seu corpo no que tange a patologia. Para tanto, não faz sentido diferenciar a deficiência da patologia, uma vez que está presente no seu corpo a deficiência, e a doença crônica gera um efeito direto nas atividades corriqueiras do dia a dia, que constitui a deficiência.

Desse modo, os defensores do modelo social denunciam a posição de rejeição a qualquer concepção de deficiência derivada de normas biológicas, pois corre o risco de cair na noção de que a deficiência não é um problema.

Outro aspecto negativo é caracterizar que as pessoas são deficientes pela sociedade, e não pelo corpo, podendo ter sua prevenção, reabilitação e até mesmo cura negligenciados.

Embora haja críticas acerca do modelo social de deficiência hodiernamente, aparecem argumentos que se pautam nos direitos humanos nas casas legislativas.

3.6. Modelo biopsicossocial e o Código Internacional de Funcionalidade (CIF)

Em 2001, o Código Internacional de Funcionalidade (CIF), propôs uma nova abordagem para amenizar o conceito que foi abordado na década de 1980. Essa nova abordagem propõe que esse novo documento tenha o intuito de alcançar um compromisso viável entre o modelo médico e o modelo social. O CIF motiva que os elementos e variáveis que possam incrementar e entender a deficiência sejam adicionados a esse documento. Esses elementos que faziam menção à deficiência são, agora, destrinchados em quatro termos, denominados déficit, limitação, restrição e barreira (DALMEDA, *et al.* 2019).

O termo “déficit” no funcionamento substitui o termo “deficiência”, que é definido como perda ou anormalidade de uma parte do corpo ou de uma função fisiológica ou mental (DALMEDA, *et al.* 2019).

Todavia, o termo “limitação na atividade”, que substitui também o termo “deficiente”, pode ser definido como as dificuldades que uma pessoa pode ter na execução de suas atividades corriqueiras. Essas limitações podem ser classificadas em diferentes graus que representam uma mudança mais ou para menos importante em termos de quantidade ou qualidade na forma, extensão ou intensidade que se esperaria da execução dessa atividade em relação a uma pessoa sem nenhuma alteração (DALMEDA, *et al.* 2019).

O termo “restrição à participação” substituiu a palavra “deficiência”, sendo definido como problemas que uma pessoa pode experimentar em seu envolvimento em situações normais da vida. Essa restrição à participação é determinada pelo confronto entre a participação da pessoa com deficiência e a participação esperada de uma pessoa que não tem deficiência alguma, em situações semelhantes que envolvam essas duas pessoas (DALMEDA, *et al.* 2019).

Por fim, o termo “barreira” é definido como fator ambiental que viabiliza a funcionalidade da pessoa com deficiência e pode, dessa forma, ser ou não criado, dependendo do ambiente ou de sua própria deficiência. Essa definição de barreira provém do modelo social britânico, que engloba as barreiras arquitetônicas, tecnológicas, de atitude, barreiras políticas, entre outras (DALMEDA, *et al.* 2019).

Além disso, o relatório mundial de deficiência também se pauta nesse instrumento para definir deficiência como qualquer aspecto negativo da interação entre a pessoa e os fatores contextuais nos quais esse indivíduo está inserido, sejam eles ambientais ou pessoais. Em ambos os casos, a CIF apresenta nova terminologia para tentar realocar o problema da deficiência que está contido na pessoa para a sociedade. Essa terminologia está se perpetuando no tempo, e a percepção negativa a ela inserida, como déficit, limitação, restrição ou barreiras, é entendida. Esses termos em nenhum momento apresentam, em sua natureza, qualidades positivas ou neutras, sendo, portanto, uma tentativa por parte da Organização Mundial da Saúde (OMS) de mudar uma realidade tão somente de língua e conceito, na qual esses próprios autores documentam não apresentar uma visão neutra ou positiva (DALMEDA *et al.* 2019).

Ainda nesse sentido, o conceito biopsicossocial é compreendido como resultado da interação entre as limitações físicas, mentais ou sensoriais de uma pessoa e as barreiras sociais e ambientais que impedem ou dificultam sua participação plena e efetiva na sociedade (DALMEDA *et al.* 2019).

Desse modo, é importante destacar que a deficiência não é algo inerente à pessoa, mas sim um resultado da interação entre seu corpo e sua condição de vida e do ambiente ao seu redor. Assim, é possível que uma mesma pessoa apresente limitações diferentes em diferentes contextos sociais, o que demonstra a importância do enfoque biopsicossocial na compreensão da deficiência (DALMEDA *et al.* 2019).

O enfoque biopsicossocial também destaca a importância de se considerar as dimensões psicológicas e sociais na compreensão da deficiência. Isso inclui a importância do apoio social, da inclusão social e do acesso a oportunidades igualitárias, bem como a importância de se considerar as atitudes sociais e a discriminação enfrentadas pelas pessoas com deficiência (DALMEDA *et al.* 2019).

Além disso, o enfoque biopsicossocial destaca a necessidade de se adotar uma abordagem holística na compreensão e na atenção às necessidades das pessoas

com deficiência. Isso significa considerar não somente as limitações físicas, mentais ou sensoriais, mas também as dimensões psicológicas e sociais envolvidas.

Em resumo, o enfoque biopsicossocial na compreensão da deficiência destaca a importância da interação entre as limitações físicas, mentais ou sensoriais de uma pessoa e as barreiras sociais e ambientais, bem como a importância de se considerar as dimensões psicológicas e sociais envolvidas e de se adotar uma abordagem holística na atenção às necessidades das pessoas com deficiência.

3.7. Modelo escandinavo ou relacional

O formato escandinavo ou relacional propõe, de forma positiva, que a influência dos serviços sociais, bem como os profissionais que dão suporte na vida das pessoas com deficiência, integrem o referido conceito. Este modelo apresenta uma característica maleável em relação ao modelo social. O modelo social respalda sua teoria somente na causa do ambiente, enquanto o modelo escandinavo ou relacional é a base da relação, ou seja, a interação entre os indivíduos e suas características com o meio ambiente no qual este desenvolve suas atividades. Uma segunda diferença entre os modelos social e escandinavo se pauta na distinção entre incapacidade e impedimento. Enquanto no modelo social há essa diferença, no modelo escandinavo não há qualquer menção a essa diferença, uma vez que na própria língua nórdica não há distinção entre essas palavras.

O modelo escandinavo ou relacional parte de três principais ideias. A primeira aduz que a deficiência vem de uma incompatibilidade entre a pessoa e seu ambiente. A segunda ideia define que a deficiência é situacional ou contextual. Por fim, a terceira diretriz faz menção a que a deficiência é relativa.

Dessa forma, a pessoa com deficiência carrega consigo certas capacidades, embora não corresponda com a demanda da sociedade. O resultado dessa conjugação da capacidade do indivíduo e a demanda do corpo social constitui uma lacuna, que se caracteriza por perpetuar a deficiência. Nesse sentido, a deficiência se dá em relação ao meio ambiente; e o modelo situacional se baseia na relação com o contexto no qual a pessoa com deficiência exerce suas atividades do cotidiano. O benefício de se aproveitar esse conceito reside no fato de encontrar um equilíbrio entre os atributos, bem como a capacidade da pessoa, de um lado, e as demandas sociais

e barreiras socioambientais, do outro. É por esse motivo que autores britânicos defendem o uso desse modelo, propondo como momento de partida viável para pesquisar a interação entre o indivíduo, a mente e o ambiente, colocando no centro os aportes que os serviços e práticas sociais nos quais o indivíduo pode estar atuando.

Um ponto negativo desse modelo escandinavo ou relacional reside no fato de que as instituições de apoio social dos países nórdicos são as melhores do mundo, não sendo possível comparar esse modelo com os dos demais países, quiçá com os de países em desenvolvimento.

3.8. Modelo de Direitos Humanos

O enfoque do modelo de direitos humanos reconhece esse conceito como uma construção social produzida pela interação entre as pessoas com deficiência e barreiras sociais, fortalecendo a mudança de paradigma do modelo médico para o modelo social. A base dos direitos humanos reside no reconhecimento da dignidade das pessoas, no qual o indivíduo é cidadão e tem seus valores básicos de dignidade preservados. Não é porque o indivíduo seja economicamente útil que terá melhor proteção legal quanto a essa temática. A partir dessa ideia, é definido e caracterizado o modelo de direitos humanos em contrapartida ao modelo social, destacando seis diretrizes fundamentais.

A primeira se refere ao modelo de direitos humanos, no qual a deficiência é entendida como um direito humano, não requerendo certas condições em sua saúde ou seu perfil corporal. Esse modelo não proveu valores ou princípios morais, mas conectou suas bases no sentido de realizar reforma política.

Em contrapartida, a Convenção tem como objetivo “promover, proteger e garantir o gozo pleno e igualitário dos direitos humanos e das liberdades fundamentais das pessoas com deficiência, bem como promover o respeito pela sua dignidade, intrínseca a ela”.

A segunda diretriz tem uma abrangência maior do que o modelo social, uma vez que sua área de atuação ultrapassa os limites das leis antidiscriminação. Enquanto o modelo social reside praticamente no combate à discriminação e na mudança nos direitos civis, o modelo de direitos humanos inclui variáveis econômicas, sociais e culturais.

A terceira diretriz do modelo de direitos humanos preconiza que o impedimento deve ser reconhecido tão somente como uma variação da natureza humana, ou seja, entendido por meio da premissa de que as pessoas têm características e perfis diferentes umas das outras, não podendo haver padronização de corpos e mentes. Esse modelo reconhece o sofrimento, a dor e a degradação da qualidade de vida anexos à deficiência que a condição da deficiência acomete, estabelecendo, assim, que essa situação, em específico, seja levada em consideração no desenvolvimento de teorias de justiça social. Dessa forma, o artigo terceiro da Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência explica que, na teoria dos direitos humanos, a deterioração não deve ser considerada um déficit ou fator, podendo ser prejudicial à própria dignidade da pessoa humana. Portanto, esse modelo do conceito de pessoa com deficiência pautado nos direitos humanos objetiva encontrar formas de respeitar, dar suporte e de comemorar essa diversidade inerente a todas as pessoas.

A quarta diretriz que baliza o modelo de deficiência sob a ótica dos direitos humanos reside no reconhecimento da discriminação múltipla, bem como nas diferentes camadas da diversidade. O modelo social britânico não reconheceu a política de identidade das pessoas com deficiência. Já o modelo social dos direitos humanos abre espaço para que essa identificação minoritária e cultural seja consumada.

Dessa forma, as pessoas com deficiência pertencem a um grupo minoritário na defesa de seus direitos, e esse conceito teórico da dignidade humana se afasta do conceito social britânico, aproximando-se, assim, do modelo minoritário estadunidense.

A quinta diretriz faz menção às políticas de prevenção que devem ser integradas aos direitos humanos. Esse modelo diz que a prevenção dos impedimentos que possam acarretar prejuízo e levar à deficiência deve ser efetivada, exigindo igualdade de acesso a esses instrumentos dos serviços sociais e de saúde com base sempre na liberdade e na dignidade, ou seja, com amparo na estipulação da prevenção desses impedimentos como uma questão de saúde.

Por fim, a sexta diretriz se refere à conexão entre a pobreza e a deficiência. Esse modelo reconhece que as pessoas com deficiência sempre estiveram excluídas das políticas públicas de desenvolvimento sobre demandas de cooperação internacional, fazendo-se necessário incluir a deficiência em todos os programas abarcados pela Organização das Nações Unidas.

Enfatizar a dignidade como princípio inerente à pessoa humana faz com que a deficiência seja tão somente parte da diversidade humana. O que esse modelo propõe é o ajuste de normativas no sentido de superar barreiras e de dar garantias ao exercício dos direitos civis, culturais, econômicos e sociais das pessoas com deficiência.

Embora esse modelo apresente um fundamento sólido para o debate acadêmico e a adoção de políticas públicas internacionais, esse modelo continua a entender a deficiência como um problema social que deve ser resolvido por meio de políticas de acessibilidade e de participação (WALDSCHMIDT, 2017).

Esse modelo, portanto, que está consolidado em uma política internacional, esquece os benefícios que a Sociologia, as imagens e as práticas culturais, bem como experiências pessoais, podem trazer ao encontro dos efeitos da deficiência. É por essa razão que os defensores do modelo cultural fazem críticas ao modelo dos direitos humanos, pois este se esquece de que o impedimento é mediado socialmente, fato que resultou na identidade de um grupo, bem como em perspectivas fenomenológicas. Os defensores do modelo cultural defendem que não é somente na condição médica que se concretiza a deficiência, mas sim que é justamente essa condição médica que dá um sentido e uma conotação simbólica que precisam ser compreendidos para explicar o significado da deficiência.

3.9. Modelo Cultural

O modelo cultural propõe a verificação de textos culturais, bem como textos literários com o objetivo de compreender o significado da deficiência. Esse modelo parte do pressuposto da concepção de deficiência como identidade social minoritária, que, por sua vez, admite que a deficiência e o impedimento são categorias que constroem a cultura e se alimentam dela (WALDSCHMIDT, 2017). A proposta deste modelo é compreender a deficiência como uma metáfora cultural, pertencente a uma comunidade histórica, com questões sobre a materialização do corpo, bem como as formulações sociais utilizadas para interpretar essas diferenças tanto corporais quanto cognitivas.

O modelo cultural tem como objetivo questionar a normalização, investigando seus efeitos na prática e buscando a não normalização na categoria social evocada

da deficiência, não considerando a deficiência como um drama pessoal tampouco em decorrência da discriminação e exclusão social.

Defensores do modelo cultural não diferenciam impedimento e deficiência, pois é manifesto que a biologia e a cultura se retroalimentam. Portanto, o que está implícito é não atribuir o corpo como falha biológica, mas como entidades socioculturais (GOODLEY, 2017).

Waldschmidt (2017) destaca quatro elementos que são imprescindíveis na definição, ou melhor, na conceituação do modelo cultural de deficiência.

O primeiro é que esse modelo considera a deficiência não como uma entidade ou fato, mas sim como um discurso ou um processo, experiência de situações, eventos ou vivência. Para esse modelo cultural de deficiência, os termos “deficiência”, “impedimento” e “normalidade” carregam acepções vagas quanto ao somatório das características físicas, psicológicas e cognitivas (WALDSCHMIDT, 2017).

O segundo reside na atribuição de uma categoria distinta, sendo entendida dentro de uma estrutura da dicotomia das discrepâncias corporais por meio de um viés baseado no indivíduo saudável, completo e normal, em contraposição ao indivíduo doente, deficiente e desviante. Por essa lógica, a deficiência existe dentro de uma categoria cultural e histórica, na qual somente quando e na medida em que determinadas diferenças podem ser diferenciadas e importantes para a saúde do indivíduo (WALDSCHMIDT, 2017).

O terceiro elemento reside no fato de que o modelo cultural reclama a independência entre as características individuais e coletivas das pessoas com e sem deficiência. Tanto a deficiência quanto a capacidade do indivíduo estão interligados a uma ordem de natureza simbólica em que são predominantes, bem como os métodos institucionais que têm seu emprego para determinar o que é normalidade e desvio. Ao admitir o perfil construtivista, a contingência histórica e a relatividade cultural de inclusão e exclusão reconhece a estigmatização e a aceitação, tal qual os padrões socioculturais de conhecimento e identidade, criação de sentido e prática, poder e resistência.

O quarto elemento tece uma crítica em relação a que somente analisar as pessoas com deficiência, perguntando-lhes qual o tipo de problemas que elas enfrentam e como a sociedade deve apoiá-las, o escopo cultural amplia essa perspectiva sob a ótica da sociedade e a cultura em geral, com a finalidade de

perceber a maneira por meio da qual o aspecto dominante desse conceito influencia em relação à saúde, à normalidade e ao funcionamento (WALDSCHMIDT, 2017).

O benefício do conceito cultural está presente quando se aparta o viés corporal da pessoa com deficiência, focando, assim, tão somente a deficiência em relação à fala, e não ao anormal (GOODLEY, 2011).

O aspecto positivo do modelo cultural reside no julgamento, verificando que as atitudes e comportamento das pessoas sem deficiência têm em relação a um corpo treinado, sugerindo uma mudança epistemológica. Em vez de novos estudos da deficiência se basearem em si, faz-se necessário buscar mais elementos para completar a relação com a normalidade e o encontro das categorias “deficiência” *versus* “normalidade” (DALMEDA *et al.* 2019).

A compreensão da deficiência baseada em um padrão de normalidade relacionado à saúde, à funcionalidade, à realização e à beleza pode prover conhecimentos profícuos acerca do legado e da evolução da sociedade, bem como da cultura moderna (GOODLEY, 2017).

Por sua vez, o aspecto negativo do modelo cultural pode ser percebido em estudos relacionados à cultura, que, às vezes, parecem muito mais interessados em escrever textos e produzir discursos do que tratar com praticidade a vida das pessoas com deficiência. Existe um risco iminente de que a voz das pessoas com deficiência seja silenciada por esse modelo cultural, privando essas pessoas de apresentar argumentos acerca de suas desvantagens.

Outra crítica a esse modelo cultural se baseia no afastamento da vida real para focar, então, somente em termos de usos linguísticos e palavras. Nessa perspectiva, evidencia-se a lacuna do imperativo de se ater tão somente aos estudos linguísticos ou históricos da deficiência, ficando evidente a necessidade de contribuir, na prática, com a edificação de políticas sociais que deem abrigo e garantam os direitos das pessoas com deficiência.

3.10. Modelo de diversidade funcional

O modelo de diversidade funcional tem como fundamento o modelo da minoria estadunidense, pois compreende a deficiência como parte da diversidade humana, que compõe a contribuição da riqueza humana (DALMEDA *et al.*, 2019).

A origem desse modelo de diversidade vem de uma comunidade virtual chamada Foro de Vida Independente, que se constitui como um espaço de reivindicação e de debate a favor dos direitos humanos de mulheres e homens com todos os tipos de deficiência na Espanha. Esse foro de vida Independente também foi instituído sob uma plataforma acerca do debate e da difusão do Movimento de Vida Independente, criado nos Estados Unidos, que tem como base o modelo de minoria do conceito das pessoas com deficiência (DALMEDA, *et al.* 2019).

3.11. Conceito de pessoa com deficiência segundo a Organização das Nações Unidas (ONU)

O preâmbulo da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CRPD) aborda o aspecto social da deficiência, indicando que “a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e barreiras atitudinais e ambientais que impedem sua participação plena e efetiva na sociedade em uma igualdade com os outros”, servindo para ajudar a estabelecer a deficiência como uma questão de direitos humanos.

A convenção da ONU tem suas raízes no modelo social de deficiência, que foi desenvolvido para destacar o impacto dos fatores ambientais na definição da deficiência. Antes da década de 1970, o papel do meio ambiente não era considerado importante na definição de deficiência. De acordo com o modelo médico, a deficiência era considerada o resultado de doenças e lesões ou estava relacionada a isso (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

Nessa premissa, a Convenção das Nações Unidas acerca dos direitos da pessoa com deficiência adota o referido conceito no sentido de satisfazer a participação social dessas pessoas, tendo como resultado toda discriminação referente à compleição física que possa recair sobre esse indivíduo. De certo modo, a locomoção e a mobilidade são elementos imprescindíveis para o alcance da participação social. Providenciar às pessoas com deficiência subsídio acerca de caminhos acessíveis, bem como locais urbanos acessíveis, faz com que a cidadania seja balizada por meio desses elementos, exercendo um papel importante nas conquistas dessas metas. Para que os locais urbanos e a rede de pedestres tenham uma acessibilidade plena, é necessária uma interação entre a competência humana

e elementos ambientais, podendo ser subdividida em fatores físicos e sociais. Portanto, é por meio dessa investigação que se materializa uma ferramenta para verificar qual é a influência das diferentes políticas em relação às condições de acessibilidade nas redes de pedestres (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

Grue (2019) adota com ressalvas o entendimento dado pela Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência vê isso como resultado de interações entre deficiências situadas individualmente e barreiras criadas pela sociedade. Essa ressalva está evidente em estudos que revelaram que a relação entre deficiência e barreira que a Convenção propõe não atinge as causas estruturais da deficiência, uma vez que ela atua para um entendimento de causas pontuais na solução da acessibilidade, não atribuindo um olhar geral e holístico, no sentido de promover o uso dos espaços pela maior parte das pessoas.

As variáveis psicológicas e sociais, bem como os novos princípios adotados pela Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência criada pela ONU – Organização das Nações Unidas – integram o conceito de pessoa com deficiência. (MAIA, 2008).

Esse novo viés integrou o ordenamento jurídico brasileiro por meio do Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, nos termos do §3º do art. 5º da Constituição Federal, ratificada em 1º de agosto de 2008 e promulgada pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009 (MAIA 2008), que provém da própria Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência é um marco para os direitos humanos e para seu público destinatário, sendo um dos tratados do direito internacional, tendo essa Convenção surgido para promover, defender e garantir condições de vida com dignidade e a emancipação dos cidadãos e cidadãs do mundo que apresentam alguma deficiência.

“Pessoa com Deficiência” é um conceito abrangente que está conectado às impossibilidades de participação social impostas a essas pessoas que detêm variabilidade nas habilidades corporais (CIF, 2003).

Para definir o conceito de pessoa com deficiência, faz-se necessário ter um conhecimento ímpar das inúmeras patologias e suas limitações. Muitas vezes, é necessária uma análise customizada e individual para entendê-lo. O desenvolvimento de potencialidade, assim como nas pessoas sem deficiência, varia muito, mesmo em condições iguais. Conforme insta Simonelli (2009),

Conhecer cada tipo de deficiência e suas implicações é o primeiro passo para que a sociedade em geral entenda as limitações e, principalmente, as potencialidades das pessoas com deficiência (CLEMENTE, 2004 *apud* SIMONELLI, 2009, p. 43).

Nesse sentido, delimitar a deficiência como um fator incapacitante é uma tarefa difícil, pois nessa seara esse conceito é uma temática multidisciplinar, sendo necessário o conhecimento da Medicina, Psicologia, Direito, Assistência Social, Fisioterapia e Economia. Segundo Fletcher (1996) *apud* Simonelli (2009, p. 43-44),

A determinação de quem é uma pessoa com deficiência é uma tarefa complicada. Pelo fato de a condição ser objeto de estudo e ação de várias disciplinas, a noção de deficiência varia bastante. Do ponto de vista biomédico, deficiência refere-se à incapacidade de uma ou mais funções da pessoa. Na literatura econômica, deficiência significa dificuldade a ser vencida para melhor produzir. No mundo jurídico, a condição de deficiência é fixada pela lei. Tradicionalmente, a deficiência tem sido vista como problema único do indivíduo e, portanto, este deveria se adaptar à sociedade, ou deveria ser modificado por profissionais por meio de reabilitação.

O entendimento sobre a deficiência reside nos impedimentos relacionados a alguma condição de longa duração. As características desses impedimentos podem ser físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, podendo acarretar dano orgânico ou funcional a cargo de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica. Além disso, essas características, quando colocadas com as barreiras, obstruem a completa participação das pessoas com deficiência na sociedade em equidade de condições com as demais pessoas (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2016).

Essa Convenção foi recepcionada no ordenamento jurídico brasileiro pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, que traz, em sua abertura, no art. 1º da alínea “e”, a incompletude da definição da pessoa com deficiência, que deverá ser verificada e atualizada em cada contexto histórico, sendo direcionada para a variável social, não podendo apontar para algo somente inerente à pessoa. Por essa lógica da Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, o referido conceito se torna um processo adaptativo, flexível e construtivo ao longo do tempo, incrementando quando necessário pelo contexto histórico. (MAIA, 2013)

A seguir, apresentamos o que a Convenção da ONU explicitou com relação a esse conceito:

e) Reconhecendo que a deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, (CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, 2008).

Nessa premissa, a introdução da Convenção reconhece a impossibilidade de que todas as pessoas com deficiência sejam tratadas de forma equânime, pois há equivalências e diferenças na existência delas (MAIA, 2013). O conceito de pessoa com deficiência, segundo o artigo primeiro da Convenção, aponta que:

O propósito da presente Convenção é promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente. Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. (CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, 2008).

Maia (2013) compreende que a Convenção não apresenta um conceito somente pautado na variável médica, muito utilizada em um período pretérito, mas adota um conceito priorizando o viés social também.

Por essa nova dimensão, o núcleo conceitual diz que é pela interação dos impedimentos que a pessoa tem com as diversas barreiras sociais, resultando em sua precariedade, ou mesmo ocasionando óbice à sua participação. Portanto, os impedimentos de natureza física, mental, intelectual e sensorial passaram a ser considerados características da diversidade humana, sendo que a deficiência é provocada quando alguma dessas características fica prejudicada na interação da variável social, bem como os diversos fatores culturais, econômicos, tecnológicos, arquitetônicos, entre outros. De tal modo, não é a pessoa que apresenta a deficiência, mas a sociedade, sendo que a superação da deficiência se dá pela eliminação das barreiras existentes no ambiente, e não pelo cuidado com os impedimentos inerentes à pessoa com deficiência (MAIA, 2013).

Fonseca (2012) aduz que os impedimentos associados aos perfis físico, mental, intelectual e sensorial são atributos, características ou predicados pessoais, os quais, em interação com as diversas barreiras sociais, são fatores excludentes que

elas enfrentam durante a participação na vida política, aqui considerada no sentido mais amplo.

3.12. Discussão dos dados qualitativos referentes à acessibilidade

Para embasar esta pesquisa, foi necessário analisar os dados qualitativos encontrados durante o processo de pesquisa, com o objetivo de estabelecer uma nova interpretação do fenômeno a ser verificado, que, neste caso, é o conceito de acessibilidade.

A seguir, temos o Quadro , que traz os artigos selecionados, listados de acordo com ano de publicação, título, autores, periódicos nos quais se encontram e comentários acerca do que se trata.

Quadro 5 – Dados referentes aos artigos selecionados sobre o conceito de acessibilidade

Ano	Título	Autores	Periódicos	Comentário (do que se trata o artigo)
2020	Accommodations, Accessibility, and Culture: Increasing Access to Study Abroad for Students with Disabilities. (artigo em duplicidade, encontrado na base de dados Scopus)	Johnstone; Edwards	<i>Journal of Studies in International Education</i>	Trata da importância da acessibilidade dos estudantes no Ensino Superior, para a democratização e internacionalização desse nível de ensino.
2019	Public spaces without barriers - Accessibility and functionality analysis of Wrocław City's public spaces according to the needs of people with disabilities	Gabryańczyk; Orlińska	<i>Acta Scientiarum Polonorum Administratio Locorum</i>	Discussão sobre acessibilidade pautada nos sete princípios do <i>Design Universal</i> .
2019	Accessibility Expectations of Tourists with	Chikuta; Du Plessis; Saayman	<i>Tourism Planning & Development</i>	Concepção de diretrizes na implementação de projeto de

	Disabilities in National Parks			acessibilidade em parques nacionais, com o objetivo de melhorar a gestão desses parques.
2019	Sustainable Accessibility: A Mobile App for Helping People with Disabilities to Search Accessible Shops	Martínez; De-Gea; Mateos; Berná; Alemán; López; Salvador	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>	Concepção de um aplicativo acerca de informações atualizadas referentes à acessibilidade.
2019	Passengers with visual disability in air transport: evaluation of airports' accessibility. (Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da SciELO)	Silva; Silva ; Caetano; Silvestrini; Menegon	<i>Revista Univap</i>	Percepção das pessoas com deficiência em relação à acessibilidade no município de Itajaí, tanto em local público quanto na própria residência dessas pessoas.
2018	The requirement of accessibility: European automated border control systems for persons with disabilities. (Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da Scopus)	Oostveen; Lehtonen	<i>Technology in society</i>	Requisição de estudos de acessibilidade na implementação de sistemas automatizados nas fronteiras dos aeroportos europeus.
2018	Promoting the Accessibility of SWPBIS for Students with Severe Disabilities	Loman; Cohen	<i>Journal of Positive Behavior Interventions</i>	Examina a acessibilidade das intervenções e o apoio comportamental positivo na escola, para alunos com deficiência grave.
2018	The accessibility of fitness centers for people with disabilities: A systematic review	Calder; Sole; Mulligan	<i>Disability and Health Journal</i>	Avalia a acessibilidade em ambientes das academias de ginástica, local para a execução de atividades físicas por parte das pessoas com deficiência.
2017	Universal Design and accessibility for people with disabilities in	Utaberta; Niya; Sabil	<i>Journal of Islamic Architecture</i>	A Malásia tem como objetivo se tornar um país totalmente desenvolvido até 2020,

	Masjid Negara, Malaysia			sendo que, para se consumir esse objetivo, o país tem que eliminar as barreiras que excluem as pessoas com deficiência. Para isso, o projeto de <i>Design Universal</i> é um pressuposto importante para a inclusão dessas pessoas.
2017	Accessibility of tourist sites to people with disabilities: the case of Cape Coast and Elmina Castles in Ghana	Offei; Acheampo ng; Appiah- Brempong; Okyere; Owusu	<i>Journal of Accessibility and Design for All</i>	Verifica acessibilidades em pontos turísticos, nos quais percebeu-se que esses ambientes são inacessíveis.

Fonte: Autoria nossa.

Johnstone *et al.* (2020) indicam que as instituições de ensino de grande prestígio estão preocupadas em realizar a inclusão de pessoas com deficiência em seus estabelecimentos por meio do Desenho Universal a partir do modelo A3 de inclusão de educação inclusiva, pois o perfil de pessoas que alegaram ter alguma deficiência nos Estados Unidos é de 11%, mas apenas 8,8% dos que estudam no exterior revelaram ter deficiência nas instituições de origem. Porém, a acessibilidade nesses ambientes ainda se encontra em fase inicial de implementação, bem como nas instituições de ensino no exterior. Os resultados se baseiam na necessidade de uma discussão em conjunto com os diversos atores envolvidos na implementação de projetos de acessibilidade, nos quais a principal via para que esse projeto seja efetivo é a adoção do Desenho Universal.

Dessa forma, é evidente que a preocupação acerca da inclusão de estudantes com deficiência no ambiente acadêmico se faz presente nos gestores dessas instituições de ensino, e a forma por meio da qual esse projeto se realizará torna essa política pública mais interessante, pois o Desenho Universal é o princípio de acessibilidade eficaz que se apresenta na aplicação desses projetos.

Nesse sentido, Gabryńczyk *et al.* (2019) indicam que a discussão sobre acessibilidade em espaços públicos deve se pautar nos 7 princípios do *Design Universal*, concebidos no Center for Universal Design da North Carolina State University. Essas diretrizes são reconhecidas como sendo um padrão mundial de

acessibilidade, no qual os dados qualitativos demonstram que, de fato, esses ambientes podem ser universais. Um fato que se observou é a diferença entre aspectos do Desenho Universal e ambientes que continham somente alguns aspectos e pontos de acessibilidade. Verificou-se a importância dos projetos, sejam eles em ambientes, produtos ou serviços, que precisariam migrar para a adoção desses princípios do Desenho Universal, uma vez que a população global apresenta um significativo envelhecimento.

Chikuta *et al.* (2019) indicam que há um crescente número de pessoas com deficiência que viajam e frequentam os parques nacionais dos Estados Unidos, sendo que as adequações de acessibilidade nas instalações turísticas são precárias, uma vez que as normativas e padrões sobre acessibilidade foram concebidos por pessoas sem conhecimento adequado, sem que se fizesse uma consulta aos usuários com deficiência de como proceder no projeto de acessibilidade. Todavia, o resultado demonstra a importância que as atitudes dos funcionários tiveram em relação às pessoas com deficiência, sendo que ficou evidente que a preocupação por parte desses funcionários foi tão importante quanto a própria acessibilidade física. Os resultados levantaram questões como degraus e escadas como sendo elementos que desencorajam as pessoas com deficiência a estabelecer acesso de forma plena. Assim sendo, um compilado de recomendações foi colocado no sentido de implementar uma política de acessibilidade universal.

Mais uma vez, os resultados qualitativos apontam uma concepção do Desenho Universal para a efetivação da acessibilidade, ou seja, o conceito de acessibilidade reside justamente no fato do uso pleno desses espaços, sendo permeados da aplicação desses princípios aos projetos. No caso da pesquisa em tela, foi revelado que a percepção dos funcionários do parque nacional em relação à implementação da acessibilidade deve levar em conta esses princípios do projeto do Desenho Universal.

Martinez *et al.* (2019) ponderam que as pessoas com deficiência física motora enfrentam, no dia a dia, diversas barreiras e obstáculos, situações que dificultam a consumação de tarefas do seu cotidiano. O escopo desta pesquisa foi trazer uma melhora na situação de vida dessas pessoas, oferecendo um aplicativo com informações atualizadas de acessibilidade, de forma confiável e benéfica ao seu usuário. O desenvolvimento do *software* entrelaça as normas nacionais, bem como regionais de acessibilidade com aspectos arquitetônicos que possuem uma extensa

gama de trabalho de campo, aliado a um processo sustentável de programa de computador. Na primeira fase, foram definidos os requisitos da aplicação, bem como o grau de acessibilidade nesses ambientes. O trabalho em campo abarcou a avaliação de 357 estabelecimentos comerciais na cidade de Múrcia, na Espanha. Desse total de estabelecimentos, apenas 25% têm boa acessibilidade, 40% são praticáveis, porém com o auxílio de terceiros, e 35% dessas lojas foram diagnosticadas como inacessíveis. Ademais, o sistema pode ser um grande incentivo para que as empresas aperfeiçoem suas condições de acessibilidade. A conclusão dessa pesquisa pondera que novas tecnologias devem ter uma relevância mais ativa no que tange à promoção da acessibilidade universal. Essas ferramentas também devem considerar os requisitos necessários para o desenvolvimento sustentável.

Fica evidente que esses dados apontam uma falta de acessibilidade na maioria dos estabelecimentos e que os aplicativos são uma forma de mensurar quais desses locais estão preparados para receber as pessoas com deficiência. O *software* do aplicativo tem como pressuposto avaliar a acessibilidade desses ambientes com base no Desenho Universal, o qual aponta que os projetos que contêm esse princípio devem ser os mais empregados para a consumação da efetiva acessibilidade.

Oostveen *et al.* (2018) relatam um estudo de caráter exploratório no qual investigam se os sistemas automatizados de controle de fronteira devem ser fornecidos às pessoas com deficiência em ambientes aeroportuários europeus. Apesar de a assistência especial que esses aeroportos prestam aos usuários com deficiência ter melhorado nas últimas décadas, alguns almejam querer viajar de forma independente, utilizando-se de portões automatizados.

Hodiernamente, essa possibilidade não é plausível, pois não há um plano no sentido de incluir requisitos de acessibilidade em um desenvolvimento futuro na tecnologia.

Essa pesquisa enfatiza a necessidade de se considerar a inteligência humana como uma visão, abordando isso com o uso de princípios de *Design Universal* para beneficiar o maior número possível de viajantes. Uma pesquisa com passageiros com deficiência pode vislumbrar a exploração de opiniões das partes interessadas com o objetivo de descobrir se as pessoas com deficiência desejam utilizar sistemas que sejam automatizados, em vez de serviços de assistência, bem como se as partes envolvidas consideram esses sistemas acessíveis, possíveis, com a devida viabilidade econômica.

Loman *et al.* (2018) ponderam, em seu estudo, o atendimento de um agravo em relação à atuação de uma década para examinar a acessibilidade das intervenções e apoios comportamentais positivos em toda a escola (School-wide Positive Behavioral Interventions and Supports – SWPBIS) para alunos com deficiências graves. Com o oferecimento de uma melhora na acessibilidade do SWPBIS, o Desenho Universal para a Aprendizagem (Universal *Design* for Learning – UDL), bem como práticas baseadas em evidências, que foram utilizados como suporte, ensinou-se três alunos com deficiências graves com as expectativas de comportamento em toda a escola para ambientes inclusivos nesse espaço físico. Todos os participantes demonstraram evolução, conforme evidenciado por uma redução na duração de seu comportamento problemático em ambientes escolares.

Calder *et al.* (2018) afirmam que as academias de ginástica devem ser locais de suporte destinados às pessoas com deficiência, para que estas se envolvam em níveis recomendados de atividade física na manutenção de sua saúde. O objetivo dessa pesquisa foi o de verificar e avaliar a acessibilidade interna nesses espaços de execução de atividades físicas, baseando-se nas academias públicas.

A metodologia dessa pesquisa foi a busca em bancos de dados baseado na *web*, utilizando palavras-chave e sinônimos para “academia de ginástica”, “Pessoa com Deficiência” e “acessibilidade”.

Após a análise dos dados, que foi feita de forma descritiva, os resultados apresentados foram os seguintes: foram usados 533 centros de ginástica para acessibilidade em 14 estudos, sendo que 10 deles foram usados nos Estados Unidos. Essa avaliação de acessibilidade se baseou no The Americans with Disability Act (ADA), tendo seus domínios mensurados quanto ao acesso físico (por exemplo, banheiros, equipamentos, estacionamento) e acesso ao sistema (por exemplo, políticas, programas, comportamento profissional). Essa pesquisa concluiu que a acessibilidade, no tocante à academia de ginástica destinada às pessoas com deficiência, continua ruim. A adoção dos princípios do Desenho Universal na legislação alcançaria o acesso equitativo para todos, permitindo, assim, que as pessoas com deficiência tenham uma melhor participação dentro de suas comunidades.

Utaberta *et al.* (2017) relatam que a Malásia tem como objetivo rever as normas que versam sobre acessibilidade e se tornar um país totalmente desenvolvido até o ano de 2020. Essas normas seguirão os princípios do Desenho Universal para

conseguir construir um ambiente totalmente livre de barreiras, bem como a atribuição, a esses ambientes, de uma usabilidade abrangente, que abarque o maior número de pessoas.

De fato, é notório que a acessibilidade baseada no Desenho Universal demonstrou ser a ferramenta que trouxe mais eficácia para que as pessoas com deficiência tivessem plena participação nos mais diversos locais, nos usos dos mais diversos produtos e serviços, tais como ambientes acadêmicos conforme Johnstone *et al.* (2020), Loman *et al.* (2018), ou em ambientes urbanos, tanto em regiões centrais ou suburbanas, conforme indicam Gabryańczyk *et al.* (2019). Nessa mesma premissa, Calder *et al.* (2018) fizeram um indicativo de que as academias de ginástica são locais pouco frequentados pelas pessoas com deficiência, uma vez que o índice de atividade física praticado por elas está em um nível a ser seguido de acordo com o que é recomendado pela Organização Mundial da Saúde (OMS). A adoção dos princípios do Desenho Universal em academias de ginástica, bem como em centros de atividade física, públicos ou privados, foi o resultado mais promissor para a inclusão das pessoas com deficiência no que tange à prática de atividades físicas com a finalidade de melhoria da qualidade de vida. Por sua vez, Oostveen *et al.* (2018) investigaram se os sistemas automatizados de controle de fronteira, localizados nos aeroportos, eram acessíveis às pessoas com deficiência. Embora os aeroportos europeus tenham um programa de assistência especial aos passageiros, e que esse programa tenha melhorado a cada dia, implementar sistemas que ofereçam liberdade aos passageiros com deficiência, sem a dependência de terceiros e de forma segura, é o objetivo que todo viajante tem. Para atingir esse objetivo, faz-se necessário propor um sistema automatizado que contemple, no seu projeto, os princípios do Desenho Universal para abarcar o maior número de passageiros possível. Martinez *et al.* (2019) desenvolveram um *software* que traz informações atualizadas sobre acessibilidade por meio de requisitos de aplicação, bem como pelo grau de acessibilidade em 375 estabelecimentos localizados na Espanha, sendo que a conclusão acerca desse estudo valida a ideia de que a melhor forma de prover acessibilidade é pela adoção do Desenho Universal. O aplicativo deve indicar sempre como local de boa acessibilidade aquele que possui o Padrão Universal de Acessibilidade.

Os princípios do Desenho Universal foram utilizados por Chikuta *et al.* (2019) para serem aplicados aos parques nacionais, uma vez que esses autores investigaram a atitude dos funcionários que estavam preocupados em prover um

ambiente mais acessível às pessoas com deficiência, e a conclusão desse estudo baseou-se justamente na aplicação do Desenho Universal.

Portanto, ao se verificar o conceito de acessibilidade por meio da metassíntese qualitativa, revelou-se que a predominância do conceito de acessibilidade a partir do Desenho Universal foi unânime, demonstrando uma efetividade de grande impacto para os autores (JOHNSTONE *et al.*, 2020; GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019; CHIKUTA *et al.*, 2019; MARTINEZ *et al.*, 2019; OOSTVEEN *et al.*, 2018; LOMAN *et al.*, 2018; CALDER *et al.*, 2018; UTABERTA *et al.*, 2017).

3.13. Discussão acerca do conceito de acessibilidade a partir da revisão bibliográfica sistemática

O conceito de acessibilidade está vinculado ao conceito de pessoa com deficiência, uma vez que o modelo social de pessoa com deficiência descreve que o ambiente construído pelas pessoas será o fator determinante na acessibilidade delas. Nessa premissa, quanto mais acessível for o ambiente, maior será o alcance de uso por parte das pessoas, sejam quais forem o perfil e características físicas delas. Entende-se, portanto, que a sociedade é segmentada por diferenças estruturantes, sejam elas nos campos cultural, social, econômico, bem como no perfil biológico/corporal, fazendo-se, então, necessário que esses ambientes estejam prontos para recepcionar de forma plena todas essas pessoas (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

A acessibilidade pode estar associada também às condições e às formas de deslocamento que são oferecidas às pessoas de maneira geral. A partir dessa premissa, pode-se criar mecanismos de avaliação da acessibilidade de um determinado ambiente com relação à facilidade que o usuário tem quanto à aproximação a um destino desejado e o tempo de acesso a esse local. Verificar o tempo que o usuário gastou para chegar ao seu destino, usando os recursos que o ambiente proveu, pode ser uma forma de verificar quanto esse ambiente é acessível ou não.

Quando esse viés recai nas pessoas com deficiência, o conceito de acessibilidade se torna relevante, pois a promoção da equidade e da justiça social se faz necessária quanto à participação delas, não as deixando excluídas na vivência do dia a dia.

Abordar o termo “acessibilidade” é uma tarefa que transcende diversos elementos e fatores que dão suporte a esse entendimento. Se, por um lado, a acessibilidade é o uso pleno de espaços públicos em uma área da cidade, por outro prediz que é uso pleno de todos os serviços e produtos oferecidos por uma comunidade (MANIVANNAN *et al.*, 2018; GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019).

Gabryńczyk *et al.* (2019) apontam que os lugares onde as pessoas se reúnem podem ser usados por diferentes perfis, tais como classes sociais, culturas ou nacionalidades, que são geralmente projetados por arquitetos ou urbanistas que garantem que esses lugares sejam seguros, funcionais e amigáveis, sendo esta a definição básica de acessibilidade. O espaço tem como característica a satisfação das necessidades dos residentes, melhorando sua qualidade de vida e promovendo os contatos sociais pela sua localização e características funcionais – espacial, especificada no estudo das condições e direções de desenvolvimento espacial da comunidade (GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019).

Gharebaghi. *et al.* (2018) dizem que o conceito de acessibilidade de um local ou rota é avaliado com base nas interações entre as capacidades humanas e os fatores ambientais. Capacidade é um atributo do comportamento humano que difere uma pessoa da outra e é definida como o potencial de uma pessoa para realizar uma atividade física ou mental. Por outro lado, o ambiente é composto por entidades com diferentes propriedades, cada uma delas podendo ter várias propriedades físicas e sociais. Em suas dimensões físicas, as entidades são caracterizadas por suas propriedades físicas, enquanto em suas dimensões sociais, as propriedades socioculturais e político-econômicas podem ser identificadas. De acordo com essas propriedades, cada entidade do ambiente oferece diversas ações, como a capacidade de andar ou de rodar, que vão, por sua vez, modular questões como acessibilidade e adequação.

Dessa forma, a acessibilidade também depende da capacidade de uma pessoa. Embora um caminho possa ser acessível a uma pessoa, para outra não é, sendo, portanto, em uma análise ideal, a acessibilidade ser a integração das capacidades humanas e dos fatores ambientais. Embora os fatores ambientais tenham duas dimensões – física e social – nas primeiras definições de acessibilidade, o foco foi definido principalmente por elementos arquitetônicos, como rampas e cortes de meio-fio, ou seja, propriedades físicas (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

Gharebaghi *et al.* (2018) apontam que o processo de avaliação da acessibilidade é realizado considerando-se as dimensões físicas e sociais do meio ambiente.

No entanto, é cada vez mais aceito que as políticas, normas e regulamentos relacionados à mobilidade devem levar em conta explicitamente as necessidades das pessoas com deficiência. Esses autores também enfatizam a forma como os fatores sociais e, em particular, as políticas afetam a acessibilidade das infraestruturas urbanas.

Vincular políticas a mudanças na acessibilidade pode ser explorado por planejadores para testar a criação de áreas mais acessíveis dentro de intervenções políticas (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

Tudzi *et al.* (2017) se referem à acessibilidade como o nível de abrangência que um ambiente, serviço ou produto permite o acesso de tantas pessoas quanto possível, em particular pessoas com deficiência.

A acessibilidade requer a adoção de medidas que garantam o acesso da pessoa com deficiência, em igualdade de condições com as demais, ao ambiente físico, ao transporte e à informação e à comunicação.

3.14. Discussão da acessibilidade sob o aspecto do Desenho Universal

Uma vertente do conceito de acessibilidade provém do *design* universal, que tem como pressuposto o atendimento desses espaços, serviços e produtos a todas as pessoas, independentemente do perfil, seja cultural, socioeconômico ou biológico (GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019).

Um espaço que atende aos padrões básicos ou diretrizes é chamado de espaço acessível. A usabilidade para pessoas com diferentes habilidades (denominado uso equitativo) é apenas uma das sete características que devem constituir o espaço denominado universal. Quando um espaço, produto ou serviço atende somente a normatividade, sem verificar a integração e a efetivação que essas normas estão delineando, denomina-se tão somente de acessível. Ao contrário, quando esses espaços oferecem o que a plena efetividade de seu uso, que seja seguro, funcional e amigável, aí se desenha o que se chama de espaço universal (GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019).

Sendo um desdobramento do conceito de acessibilidade, o desenho universal apresenta princípios. O primeiro deles se refere ao uso equitativo, ou seja, podem ser usados por pessoas de diferentes graus de habilidade. O segundo princípio se refere à flexibilidade no uso, ou seja, acomoda uma ampla gama de preferências e habilidades individuais. O terceiro princípio se refere ao uso simples, bem como intuitivo do *design*, no qual é fácil o entendimento, independentemente da experiência, habilidades linguísticas ou até mesmo do nível de concentração do usuário. O quarto princípio é em relação às informações, no qual elas devem ser de fácil percepção aos usuários. Esse princípio comunica a informação em sua plenitude, independentemente das condições com que o ambiente se apresenta ou até mesmo da habilidade dos usuários. O quinto princípio se refere à tolerância ao erro, no qual o projeto deve ao máximo minimizar perigos, bem como as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais. O sexto princípio se baseia no baixo esforço físico que o usuário deve fazer, sendo usado de forma eficiente e confortável e, por fim, com um mínimo de fadiga. Por fim, o sétimo princípio reside no dimensionamento do espaço e na aproximação de uso. Esse princípio diz que o ambiente ou elemento do espaço deve ter dimensão apropriada durante aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente das características do usuário, tais como dimensão do corpo, postura e mobilidade do usuário (GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019).

O conceito de acessibilidade é um termo que transcende diversas áreas do conhecimento, no qual as políticas na promoção da acessibilidade destinadas às pessoas com deficiência devem abranger áreas diversas. Essas áreas se referem à legislação, transporte, tecnologia da informação e comunicação, saúde e serviços associados, conscientização e educação (MANIVANNAN *et al.*, 2018).

Em especial, a legislação e o estabelecimento de normas são a base de todo procedimento e instrumentalização para a acessibilidade. Toda ação governamental que se destina a promover a acessibilidade necessariamente terá que dispor de uma sólida base legal para ser sustentável e vinculativa, e, na ausência de legislação específica, é impossível garantir e promover os direitos das pessoas com deficiência (MANIVANNAN *et al.*, 2018).

Utaberta *et al.* (2017) preconizam que existem inúmeras terminologias na definição sobre acessibilidade referentes às pessoas com deficiência. Elas podem ser compreendidas pelo *Design Universal*, *Design Inclusivo*, *Ambiente Livre de Barreiras*,

Tecnologia Assistiva, Ambientes Adaptáveis, Tecnologia Assistiva, *Design* de Vida Útil e *Design* Transgeracional. Porém, o *design* universal, o *design* acessível e o *design* sem barreiras estão entre as terminologias mais utilizadas.

Existem diversas distinções teóricas sobre o *design* universal e o *design* sem barreiras ou a acessibilidade. A primeira distinção entre o *design* universal e o *design* sem barreiras e a acessibilidade é que nestes dois últimos o projeto de acessibilidade pressupõe que a construção se dê com base na adaptação quanto ao perfil da pessoa. Em contrapartida, o *design* universal não segmenta um grupo de pessoas, tais como as pessoas com deficiência, propondo um enfoque na participação de todas as pessoas com diferentes aspectos contidos na sociedade. A aceção do *design* universal faz crítica da separação virtual de pessoas com deficiência de outros grupos sociais no uso do ambiente (UTABERTA *et al.*, 2017).

A segunda distinção se baseia na discussão política e legal, que geralmente traz aceções normativas baseadas em um *design* sem barreiras e na acessibilidade, enquanto o *design* universal abrange o poder do mercado que cria produtos e ambientes mais baratos, comuns e interessantes (UTABERTA *et al.*, 2017).

A terceira distinção se baseia na padronização, uma vez que o método de *design* sem barreiras e de acessibilidade tem como pressupostos a rigidez e a unificação, e o *design* universal traz aumento na flexibilidade e adaptabilidade do projeto ao máximo (UTABERTA *et al.*, 2017). Dessa feita, embora os códigos de acessibilidade que explicam a perspectiva, muitas vezes editam formas padronizadas de ambientes físicos para pessoas com deficiência média e com nível mínimo de deficiência, enquanto o *design* universal não considera nenhuma forma em particular, mas aponta sete princípios que estão pautados no desempenho e que obrigam os *designers* a aplicar sua própria inovação para aumentar sua aplicabilidade em baixa variedade de posições e requisitos (UTABERTA *et al.*, 2017).

Finalmente, a quarta distinção aponta que os projetos referentes à acessibilidade, no viés do *design* sem barreiras ou acessível, tem como característica somente o acréscimo ao projeto original, estimulando métodos de implementação da acessibilidade de forma precária, para eliminar os obstáculos atuais, enquanto o projeto universal tem perfil de integração proativa da acessibilidade, tendo como hipótese que a concepção de acessibilidade seja essencial e esteja embutida na construção, ou seja, no início do projeto sem que haja necessidade da existência de projetos específicos ou qualquer adaptação. Portanto, o *design* acessível sempre

surgirá do *design* universal, mas todo *design* acessível não pode ser considerado um *design* universal. Nessa premissa, é crucial considerar a necessidade das pessoas com deficiência ao se projetar espaços públicos ou edifícios (UTABERTA *et al.* 2017).

3.15. Discussão de como deve ser a acessibilidade sob o aspecto normativo

Sob o aspecto normativo, a acessibilidade é entendida como princípio e direito, sendo condição para a garantia de segurança quanto aos aspectos dos direitos humanos referentes às pessoas com deficiência, assegurando valores que estão diretamente ligados à própria condição humana, uma vez que está relacionada ao princípio que rege a igualdade de oportunidades, bem como a dignidade do homem, pois não se admite diferenciação na oferta de produtos, serviços e informações, ou na utilização de ambientes por motivo de deficiência, exceto quando utilizada como forma de facilitar o exercício e a garantia de outros direitos, como ocorre com a chamada diferenciação positiva (MANIVANNAN *et al.* 2018).

A própria Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência reconhece, em seu Preâmbulo, a “importância da acessibilidade aos meios físico, social, econômico e cultural, à saúde, à educação e à informação e comunicação, para possibilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais” (BOANOVA *et al.*, 2017). A acessibilidade se apresenta como um direito em si mesmo e também como um direito-meio, sem o qual não é possível, muitas vezes, exercer, com dignidade, autonomia e independência, outros direitos também humanos e fundamentais, como é o caso do direito à educação, à saúde, ao lazer, ao trabalho, à moradia, entre tantos outros (BOANOVA *et al.*, 2017).

A necessidade de ser garantida a acessibilidade é encontrada até mesmo no conceito de pessoa com deficiência, trazido pela Convenção sob comento, sendo ela uma ferramenta para o alcance da igualdade de oportunidade, posto que a interação dos impedimentos daquela com as diversas barreiras (arquitetônicas, atitudinais, de comunicação, entre outras) pode resultar em obstrução de sua participação plena e efetiva na sociedade (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

Dessa forma, a importância que é conferida à acessibilidade que à qual a Convenção se refere é de adaptação razoável, podendo ser enquadrada como uma “discriminação por motivo de deficiência”, conforme se verifica de seu próprio conceito (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

O uso de normas para viabilizar a acessibilidade é primordial, uma vez que implementar uma série de ações, incluindo a adaptação de legislações relacionadas a essa temática, bem como fornecimento de apoio financeiro para ajudar projetos comunitários e melhorar a acessibilidade de edifícios, veículos, tecnologias de informação e comunicação, como fez o governo do Canadá (GHAREBAGHI *et al.*, 2018), é algo imprescindível.

Para orientar a análise das normativas referentes à acessibilidade no setor de transporte aéreo brasileiro, o aspecto da acessibilidade que será observado se faz por três diretrizes principais. A primeira se baseia nos elementos que estão contidos na Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência, que destaca que a acessibilidade é o alcance da equidade em relação às oportunidades que as pessoas têm no decorrer da vida, sendo que o perfil biológico de cada um não pode acarretar obstrução quando estes interagem com o meio ambiente. A partir dessas interações, dependendo do perfil biológico, podem aparecer os impedimentos que são denominados barreiras dos mais diversos tipos, tais como arquitetônicas, atitudinais, de transportes, tecnológicas, de comunicação, entre outras (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

A segunda diretriz de orientação para análise das normativas que tratam da acessibilidade em ambientes aeroportuários é quanto aos elementos contidos no conceito de desenho universal, uma vez que tem como finalidade permitir acesso ao número máximo de pessoas no uso dos espaços, sem diferenciá-las por qualquer motivo, seja por fatores biológicos, de idade, de patologias, entre outros.

Por fim, a terceira diretriz que subsidiará a análise dessas normativas é o modelo social da pessoa com deficiência, no qual o aspecto da deficiência recai sobre o ambiente, e, dessa forma, tenta-se afastar o estigma da incapacidade que recai sobre a pessoa em razão dos fatores biológicos que ela tem.

3.16. Integração e agregação de novas evidências qualitativas sobre o conceito de pessoa com deficiência associado ao conceito de acessibilidade

Por meio desses dois estudos realizados pela metassíntese qualitativa, os resultados das evidências, bem como das interpretações, tiveram como objetivo formatar um novo prisma do conceito de pessoa com deficiência que tivesse como constructo os achados na literatura sobre o conceito de acessibilidade. Assim, um

parâmetro de análise para as normas nacionais e internacionais acerca da inclusão das pessoas com deficiência nos ambientes aeroportuários foi construído com esses achados.

Durante anos, o conceito de pessoa com deficiência passou por diversas interpretações e analogias que serviram de norte para a adoção de políticas públicas e a construção de leis e normas na efetivação da acessibilidade. Os resultados da pesquisa apontam para uma interpretação do conceito de pessoa com deficiência por meio do modelo social, no qual o ambiente deve ser receptível a todas as pessoas, e a deficiência, que antes recaía nas condições biológicas, passa a recair no ambiente, ou seja, tudo o que envolve a vida das pessoas e que permite que elas participem de forma plena, sejam as edificações, os mobiliários, o transporte, a comunicação, entre outros fatores, são elementos que devem ser acessíveis a todas as pessoas, sem distinção de qualquer natureza.

O modelo social de pessoa com deficiência oferece subsídios para a análise das normas de acessibilidade em ambientes aeroportuários, uma vez que a discussão dos resultados trouxe elementos que validam a hipótese dos entraves que as pessoas com deficiência enfrentam no uso dos espaços. Ademais, esse conceito apresenta características que contêm uma visão de abrangência no aspecto estrutural que compõe o problema da acessibilidade, inerentes ao ambiente e ao comportamento humano, que extrapolam o perfil biológico da pessoa, ou seja, as diferenças entre os indivíduos.

No modelo social, a existência da deficiência se baseia em dois modos, sendo o primeiro analisado sob a óptica das características inerentes da pessoa, que tem como consequência a desvantagem em relação ao ambiente e às relações sociais. O segundo modo está na estrutura física e social de uma comunidade, sendo quesitos mais relevantes para que a norma seja compatível com o modelo social da pessoa com deficiência (DALMEDA *et al.*, 2019).

O ambiente é composto de entidades com diferentes propriedades, cada uma delas podendo ter várias propriedades físicas e sociais. Em suas dimensões físicas, as entidades são caracterizadas por suas propriedades físicas, enquanto em relação às suas dimensões sociais, as propriedades socioculturais e político-econômicas podem ser identificadas. De acordo com essas propriedades, cada entidade do ambiente oferece diversas ações, como a capacidade de andar ou de rodar, que vão, por sua vez, modular questões como acessibilidade e adequação.

Considerando que os modelos apresentados são abordagens que provêm do modelo social da pessoa com deficiência, o modelo social britânico será o modelo que oferecerá subsídio ao nosso estudo. Uma vez que a norma é um contrato social, ou seja, um ato constituído pela sociedade, a interpretação que se faz em relação à pessoa com deficiência deve se dar sob a óptica social, ressaltando, assim, atitudes sociais, e não de limitações funcionais. A segunda consideração recai no ambiente, sendo este uma criação humana, geralmente moldado pelas políticas públicas sociais dominantes, representadas pelas atitudes e valores predominantes nessa sociedade, o que geralmente exclui as pessoas que apresentam alguma limitação corporal (DALMEDA *et al.*, 2019).

Dessa forma, a percepção de um conceito de pessoa com deficiência baseada nos aspectos sociais que envolvem a vida das pessoas é um mecanismo que atribui profundas mudanças positivas para a acessibilidade desses indivíduos em todos os aspectos de sua vida, bem como facilidades para a construção de políticas públicas e edição de normas legais que abarcam essa temática. Porém, para se verificar quanto o ambiente se torna receptível e, conseqüentemente, mais pendente ao modelo social do conceito de pessoa com deficiência, é necessário verificar o debate envolvendo os estudos acerca da acessibilidade. O conceito de acessibilidade está vinculado ao conceito de pessoa com deficiência, uma vez que o modelo social da pessoa com deficiência descreve que o ambiente construído pelas pessoas será o fator determinante para sua acessibilidade. Nessa premissa, quanto mais acessível for o ambiente, menor a deficiência, entendendo, dessa forma, que existem diversas características corporais, sendo que ambientes podem não estar prontos para recepcioná-las de forma plena (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

Complementando o conceito de pessoa com deficiência, a acessibilidade é uma tarefa que transcende diversos elementos e fatores que dão suporte ao entendimento acerca do conceito das pessoas com deficiências. Se, por um lado, a acessibilidade é o uso pleno de espaços públicos em uma área da cidade, por outro, prediz que é o uso pleno de todos os serviços e produtos oferecidos por uma comunidade (MANIVANNAN *et al.*, 2018, GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019).

Gabryańczyk *et al.* (2019) apontam que os lugares nos quais as pessoas se reúnem podem ser usados por diferentes perfis, tais como classes sociais, culturas ou de nacionalidade, que são geralmente projetados por arquitetos ou urbanistas que garantem que sejam seguros, funcionais e amigáveis, sendo essa a definição básica

de acessibilidade. O espaço tem como característica a satisfação das necessidades dos residentes, melhorando sua qualidade de vida e promovendo os contatos sociais pela sua localização e características funcionais – espacial, especificada no estudo das condições e direções de desenvolvimento espacial da comunidade (GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019).

Gharebaghi *et al.* (2018) asseveram que o conceito de acessibilidade de um local ou rota é avaliado com base nas interações entre as capacidades humanas e os fatores ambientais. Capacidade é um atributo do comportamento humano que difere de uma pessoa para outra e é definida como o potencial de uma pessoa para realizar uma atividade física ou mental. Por outro lado, o ambiente é composto de entidades com diferentes propriedades, cada uma delas podendo ter várias propriedades físicas e sociais. Em suas dimensões físicas, as entidades são caracterizadas por suas propriedades físicas, ao passo que em relação às suas dimensões sociais, as propriedades socioculturais e político-econômicas podem ser identificadas. De acordo com essas propriedades, cada entidade do ambiente oferece diversas ações, como a capacidade de andar ou de rodar, que vão, por sua vez, modular questões como acessibilidade e adequação.

Dessa forma, a acessibilidade também depende da capacidade de uma pessoa. Embora um caminho possa ser acessível para uma pessoa, para outras não é, sendo a acessibilidade, portanto, em uma análise ideal, a integração das capacidades humanas mais os fatores ambientais. Embora os fatores ambientais tenham duas dimensões – física e social –, nas primeiras definições de acessibilidade o foco foi definido principalmente por elementos arquitetônicos, como rampas e cortes de meio-fio, ou seja, propriedades físicas (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

Gharebaghi *et al.* (2018) apontam que o processo de avaliação da acessibilidade é realizado considerando-se as dimensões físicas e sociais do ambiente.

No entanto, é cada vez mais aceito que as políticas, normas e regulamentos relacionados à mobilidade devem levar em conta explicitamente as necessidades das pessoas com deficiência. Esses autores enfatizam a forma como os fatores sociais e, em particular, as políticas afetam a acessibilidade das infraestruturas urbanas.

Vincular políticas a mudanças na acessibilidade pode ser explorado por planejadores para testar a criação de áreas mais acessíveis dentro de intervenções políticas (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

Tudzi *et al.* (2017) referem-se à acessibilidade como sendo o nível de abrangência por meio do qual um ambiente, serviço ou produto permite o acesso de tantas pessoas quanto possível, em particular as pessoas com deficiência.

A acessibilidade requer a adoção de medidas que garantam o acesso da pessoa com deficiência, em igualdade de condições com as demais, aos ambientes físicos, ao transporte e à informação e comunicação.

Uma vertente do conceito de acessibilidade provém do *Design Universal*, que tem como pressuposto o atendimento desses espaços, serviços e produtos a todas as pessoas, independentemente de seu perfil, seja ele cultural, socioeconômico ou biológico (GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019).

Um espaço que atende aos padrões básicos ou diretrizes é chamado de espaço acessível. A usabilidade para pessoas com diferentes habilidades (denominado uso equitativo) é apenas uma das 7 características que devem classificar o espaço denominado universal. Quando um espaço, produto ou serviço atende somente a normatividade, sem verificar a integração e a efetivação que essas normas estão delineando, esses espaços denominam-se tão somente de acessíveis. Ao contrário disso, quando esses espaços oferecem a plena efetividade de seu uso, ou seja, que esses locais sejam seguros, funcionais e amigáveis, aí se desenha o que se chama de espaço universal (GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019).

O conceito de acessibilidade é um termo que transcende diversas áreas do conhecimento, nas quais as políticas de promoção da acessibilidade destinadas às pessoas com deficiência devem abranger áreas diversas. Essas áreas referem-se à legislação, ao transporte, às Tecnologias da Informação e Comunicação, à saúde e a serviços associados, com conscientização e educação. (MANIVANNAN *et al.* 2018)

Em especial, a legislação e o estabelecimento de normas são a base de todo procedimento e instrumentalização para a acessibilidade. Toda ação governamental que se destina a promover a acessibilidade necessariamente terá que possuir uma sólida base legal para ser sustentável e vinculativa e, na ausência de legislação específica, é impossível garantir e promover os direitos das pessoas com deficiência (MANIVANNAN *et al.*, 2018).

Utaberta *et al.* (2017) preconizam que existem inúmeras terminologias na definição sobre acessibilidade referentes às pessoas com deficiência. Elas podem ser compreendidas pelo *Design Universal*, *Design Inclusivo*, Ambiente Livre de Barreiras, Tecnologia Assistiva, Ambientes Adaptáveis, Tecnologia Assistiva, *Design de Vida Útil*

e *Design* Transgeracional. Porém, o *Design* Universal, o *Design* Acessível e o *Design* sem Barreiras estão entre as terminologias mais utilizadas.

Existem diversas distinções teóricas entre o *Design* Universal e o *Design* sem Barreiras e a Acessibilidade. A primeira distinção entre o *Design* Universal do *Design* sem Barreiras e a Acessibilidade é que nestes dois últimos o projeto de acessibilidade pressupõe que a construção seja feita com base na adaptação do perfil da pessoa. Em contrapartida, o *Design* Universal não segmenta um grupo de pessoas, como as pessoas com deficiência, propondo um enfoque da participação de todas as pessoas com diferentes aspectos que constituem a sociedade. A acepção do *Design* Universal faz uma crítica da separação virtual de pessoas com deficiência de outros grupos sociais no uso desse ambiente (UTABERTA *et al.*, 2017).

A segunda distinção baseia-se na discussão política e legal, que geralmente traz acepções normativas baseadas em um *Design* sem Barreiras e Acessibilidade, enquanto o *Design* Universal abrange o poder do mercado que cria produtos e ambientes mais baratos, comuns e interessantes (UTABERTA *et al.*, 2017).

A terceira distinção baseia-se na padronização, uma vez que o método de *Design* sem Barreiras e Acessibilidade tem como pressuposto a rigidez e a unificação, e o *Design* Universal traz um aumento na flexibilidade e adaptabilidade do projeto ao máximo (UTABERTA *et al.*, 2017). Dessa feita, embora os códigos de acessibilidade expliquem a perspectiva, editam, muitas vezes, formas padronizadas de ambientes físicos para pessoas com deficiência média e com nível mínimo de deficiência, enquanto o *Design* Universal não considera nenhuma forma em particular, mas aponta 7 princípios que estão pautados no desempenho, que obrigam os *designers* a aplicar suas próprias inovações para aumentar sua aplicabilidade em baixa variedade de posições e requisitos (UTABERTA *et al.*, 2017).

Finalmente, a quarta distinção aponta que os projetos referentes à acessibilidade, no viés do *Design* sem Barreira ou Acessível, têm como característica somente o acréscimo ao projeto original, estimulando métodos de implementação da acessibilidade de forma precária, para eliminar os obstáculos atuais, enquanto o Projeto Universal tem um perfil de integração proativa de acessibilidade, tendo como hipótese que a concepção da acessibilidade seja essencial, que esteja embutida na construção, ou seja, no início do projeto, sem que haja a necessidade da existência de projetos específicos ou de qualquer adaptação. Portanto, o *Design* Acessível sempre surgirá do *Design* Universal, mas todo *Design* Acessível não pode ser

considerado um *Design* Universal. Nessa premissa, é crucial considerarmos a necessidade das pessoas com deficiência ao projetarmos espaços públicos ou edifícios (UTABERTA *et al.*, 2017).

Portanto, é notável que o Desenho Universal é o elemento que se destaca quanto à efetividade da inclusão das pessoas com deficiência em todos os contextos e participação na vida social. É importante averiguar que a demanda proposta pelo Desenho Universal para acessibilidade precisa contemplar, no uso do ambiente, o maior número de pessoas da comunidade de forma independente, segura e autônoma. Outrossim, o Desenho Universal é uma ferramenta que mensura quão social é um ambiente, ou seja, a partir dos princípios do Desenho Universal, incluso nos ambientes, estes se tornam socialmente aceitáveis para o uso pelo maior número de pessoas possível. Nessa união dos conceitos de pessoa com deficiência a partir do modelo social, que tem como elemento mensurador o conceito de acessibilidade por meio do Desenho Universal, está o ineditismo para a verificação das normas nacionais e internacionais que estabelecem a acessibilidade das pessoas com deficiência no setor de transporte aéreo de passageiros.

Os resultados da metassíntese qualitativa acerca do conceito de pessoa com deficiência demonstram que o modelo social de deficiência reside em aspectos que estão alheios aos aspectos físicos da pessoa, colocando, no ambiente, o uso dessas instalações físicas em prol da deficiência. Porém, os trabalhos que abordam o modelo social de deficiência não trazem aspectos de mensuração ou usabilidade desses ambientes que tornem sua função socialmente agregadora para todas as pessoas. Dessa forma, o Desenho Universal é uma ferramenta que pode atribuir o valor social, seja do ambiente, do produto ou dos serviços. A nova interpretação envolvida no presente estudo agrega o Desenho Universal ao conceito da pessoa com deficiência como maneira de avaliar a legislação referente ao setor de transporte aéreo no que tange à acessibilidade. A legislação deve conter aspectos que norteiam os projetos de acessibilidade pelos requisitos inerentes a essa nova perspectiva do conceito de pessoa com deficiência, conjugados com os princípios do Desenho Universal. Posto isso, é por meio da norma que se deflagra todo um projeto a ser implementado nesses espaços aeroportuários, que serve de guia para os atores envolvidos.

O Quadro 3, a seguir, sinaliza os elementos contidos no Desenho Universal como um mecanismo que mensura quão socialmente é o ambiente em sua recepção do maior número de pessoas.

Quadro 6 – Variáveis para análise normativa

Critérios de análise das normas de acessibilidade em ambientes aeroportuários		
Normas	<i>Design</i> sem Barreiras ou Acessível	<ul style="list-style-type: none"> – A norma se concentra na pessoa com deficiência – Interferência política e legal na edição dessa norma <ul style="list-style-type: none"> – Excesso de padronização – Códigos e normas de acessibilidade das pessoas com deficiência mínima – Os projetos de acessibilidade fazem parte de um projeto principal

Fonte: Autoria nossa.

Por conseguinte, os resultados interpretativos da metassíntese em relação ao conceito de pessoa com deficiência, bem como o conceito de acessibilidade, demonstram um novo paradigma acerca de um entendimento mais social do que seja a pessoa com deficiência, transferindo essa visão biológica, que recaía na pessoa, para o ambiente que não está preparado para receber essas pessoas.

4. Revisão da literatura

Esta quarta parte traz uma análise dos resultados da revisão da literatura sobre a temática da acessibilidade em ambientes aeroportuários brasileiros, na qual serão reunidas as referências, com o objetivo de providenciar embasamento teórico para a nossa pesquisa.

Assim sendo, para cumprir com os requisitos propostos nesta pesquisa, será realizada uma análise referente aos preceitos contidos nas etapas da metassíntese qualitativa, conforme descrito no capítulo anterior.

O desenvolvimento da metassíntese qualitativa constitui-se da verificação do conceito de pessoa com deficiência e acessibilidade, para integrar, de forma interpretativa, os achados fenomenológicos da teoria fundamentada, que são a síntese interpretativa dos dados, revelando, assim, uma nova interpretação dos resultados, que serão utilizados na análise das normas sobre acessibilidade em

ambientes aeroportuários. Logo, concebeu-se, a partir dessa nova leitura e teoria, o significado dos conceitos de pessoa com deficiência e acessibilidade, que terão como objetivo subsidiar a análise das normas que versam sobre acessibilidade em ambientes aeroportuários.

A segunda parte da revisão de literatura contém o embasamento teórico das principais normas que tratam da acessibilidade no Brasil, bem como as referentes aos ambientes aeroportuários desse país. A teoria mostra a evolução do significado da pessoa com deficiência e sua acessibilidade ao longo do período que vai de 1988, marco da promulgação da Constituição Federal do Brasil, até o ano de 2015, quando da edição da Lei Brasileira de Inclusão, bem como as conjecturas referentes às normas específicas sobre acessibilidade nos ambientes aeroportuários, tais como a Resolução nº 280, da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que dispõe sobre procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidades de assistência especial no transporte aéreo, e a Norma Regulamentadora nº 14.273, que trata da acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial.

Outrossim, estão contidas nesta segunda etapa de revisão da literatura considerações sobre a efetivação da acessibilidade das pessoas com deficiência no processo de viagem aérea, sendo que o entendimento desse fenômeno norteará também a análise das possíveis lacunas normativas referentes à acessibilidade no processo de viagem aérea.

Portanto, será a partir dos constructos subsidiados pela teoria que será realizada a verificação de possíveis lacunas normativas na acessibilidade das pessoas com deficiência no transporte aéreo.

4.1. Aspectos do conceito de pessoa com deficiência e sua acessibilidade nas normas brasileiras

Esta segunda parte da revisão bibliográfica tem como objetivo apresentar e discutir os conceitos contidos nas normas brasileiras acerca do entendimento da pessoa com deficiência, bem como sua acessibilidade. A relevância quanto à observação das normas que tratam da acessibilidade e do conceito de pessoa com deficiência se justifica pela força que têm em relação à implementação de projetos nos diversos tipos de ambientes. Portanto, a qualidade de uma norma tem

consequência direta na qualidade do projeto, bem como no resultado final da construção do ambiente, uma vez que os elementos norteadores da acessibilidade e da transformação do ambiente para um local socialmente receptível a todas as pessoas inicia com uma norma que tem como pedra fundamental todos os princípios do Desenho Universal.

4.2. Debate teórico sobre os conceitos de pessoa com deficiência e sua acessibilidade, contidos nas normas brasileiras vigentes

O embasamento teórico e as considerações sobre os conceitos de pessoa com deficiência e sua acessibilidade adotados pela legislação brasileira serão discutidos nesta parte, uma vez que servirão como subsídios para verificar os resultados obtidos na metassíntese qualitativa. Qual é o significado desses conceitos adotados pelas normativas brasileiras ao longo do tempo? Eles têm como objetivo esclarecer a razão da existência de alguns entraves que as pessoas com deficiência têm enfrentado no seu cotidiano, pois a qualidade na edição normativa tem impacto direto na acessibilidade referente aos projetos destinados a essas pessoas.

Para fins de verificação, serão analisadas as normas a partir da promulgação da Constituição Federal do Brasil, abrangendo também normativas específicas referentes à acessibilidade em ambientes aeroportuários, tais como a Resolução nº 280, da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que dispõe de procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidades de assistência especial no transporte aéreo, e a Norma Regulamentadora nº 14.273, que trata da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiências no transporte aéreo comercial.

Do mesmo modo, estão contidas nesta segunda etapa da revisão de literatura considerações sobre a efetivação da acessibilidade das pessoas com deficiência no processo de viagem aérea, sendo que o entendimento desse fenômeno norteará também a análise das possíveis lacunas normativas referentes à acessibilidade no processo de viagem aérea, estabelecendo apontamentos sobre como está a acessibilidade das pessoas com deficiência nos ambientes aeroportuários do Brasil, bem como as implicações que os entraves e as barreiras acarretam no processo de viagem dos usuários com deficiência.

Essa análise serve de embasamento para a discussão posterior, no sentido de verificar as fragilidades contidas nas normas vigentes de acessibilidade no transporte aéreo de pessoas no Brasil.

4.3. Evolução do conceito de pessoa com deficiência sob o enfoque normativo brasileiro

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, vieram diversos princípios e normas que abarcaram os direitos das pessoas com deficiência, versando sobre o direito à igualdade, à habilitação e à reabilitação profissional, ao trabalho, à educação, à eliminação das barreiras arquitetônicas e ao acesso ao transporte, à livre expressão, à saúde, à aposentadoria, ao lazer e à assistência especial. Essas normas constitucionais são diretrizes que darão norte para a elaboração de outras normas infraconstitucionais especializadas na temática ora estudada (FIGUEIRA, 2008).

O resguardo social das pessoas com deficiência passou a agregar as normas constitucionais no Brasil com a Constituição Federal de 1988. Antes disso, as políticas e as ações de amparo e cuidado às pessoas com deficiência situavam-se na esfera do assistencialismo, de métodos caritativos e de cuidados familiares, quando não eram tratadas no campo do abandono e do esquecimento (FIGUEIRA, 2008).

Em 1989, deu-se início à promulgação de diversas leis esparsas que tratam a temática da pessoa com deficiência, sob a égide da recém promulgada Constituição Federal de 1988. A primeira lei promulgada após a Constituinte foi a Lei nº 7.853, de 1989, que instituiu a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, que apresenta, em seu capítulo das normas gerais, a garantia do exercício dos direitos e da efetiva integração social das pessoas com deficiência, bem como os valores básicos de igualdade de tratamento e oportunidades, da justiça social, do respeito à dignidade da pessoa humana e outros, recomendados pela própria Constituição Federal de 1988. Porém, essa lei não conseguiu definir muito bem quem eram seus destinatários tampouco fez uso de algum critério para melhor definir quem são as pessoas com deficiência a quem essa norma se dirige.

Costa (2008) alega que havia algumas dificuldades quando essa lei foi aplicada na prática, uma vez que persistia a falta de detalhamento jurídico no conceito de cada tipo de deficiência. Nesse sentido, todas as questões envolvendo pessoas com

deficiência eram resolvidas simplesmente remetendo cada caso aos juízes, para que eles promovessem a integração concreta da norma.

Porém, em 20 de dezembro de 1999, após dez anos da primeira lei, foi editado o Decreto nº 3.298, que regulamenta a Lei nº 7.853/89, mais especificamente referente aos artigos 3º e 4º, que definem melhor, mas não de forma ideal, quem são as pessoas com deficiência. No art. 3º está balizado o conceito de deficiência, deficiência permanente e incapacidade, de forma separada e taxativa. A definição dessa norma estabelece a deficiência pelo perfil biológico da pessoa, uma vez que usa termos de deficiência como “toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de uma atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano” (disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm, p. 2/15. Acesso em: 2 fev. 2021).

No art. 4º desse Decreto, estão descritas as características médicas de forma categorizada, definindo quem são as pessoas com deficiência, que são estipuladas como tendo:

[...] alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia, cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções. (BRASIL, 2021, p. 1).

Esse conceito se baseia somente no viés médico, sem levar em consideração outras variáveis de áreas distintas, tais como a Psicologia e Assistência Social.

No ano 2000 foi editada a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro, que estabeleceu normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mas que também não trouxe uma definição apurada do conceito de pessoa com deficiência. Foi somente em 2004 que foi editado o regulamento dessa lei por meio do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro, que trouxe, em seu bojo, algumas modificações nos critérios médicos, que definiram quem são as pessoas com deficiência. Essas modificações referentes aos critérios médicos se deram somente no sentido de ampliar o rol de patologias, como a inclusão de pessoas com nanismo.

Essas normas que estabeleceram critérios sobre quem são as pessoas com deficiência utilizaram somente fundamentos biológicos, ou seja, a deficiência é uma restrição corporal que necessita de avanços na área da Medicina, da reabilitação e da Genética para oferecer tratamento adequado para a melhoria do bem-estar das pessoas (SANTOS, 2008).

Quanto à mudança de uma norma para outra, verifica-se que houve somente acréscimo e mudança nos critérios médicos, nos quais não se faz menção quanto aos vieses social, ambiental e psicológico.

A seguir, está um quadro comparativo para verificar as mudanças dos critérios utilizados.

Quadro 7 – Comparação entre os conceitos de pessoa com deficiência contidos no Decreto nº 3.298, de 1999, e no Decreto nº 5.296, de 2004

O Decreto nº 3.298 (1999) regulamenta a Lei nº 7.853, de 1989	O Decreto nº 5.296 (2004) regulamenta a Lei nº 10.098, de 2000
“Art. 4º – É considerada pessoa portadora de deficiência a que se enquadra nas seguintes categorias:	Art. 5º – § 1º Considera-se, para os efeitos deste Decreto:
I – deficiência física – alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;	I – pessoa portadora de deficiência, além daquelas previstas na Lei nº 10.690, de 16 de junho de 2003, a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias: a) deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo , membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;

<p>II – deficiência auditiva – perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras, variando de graus e níveis na forma seguinte:</p> <p>a) de 25 a 40 decibéis (dB) – surdez leve;</p> <p>b) de 41 a 55 dB – surdez moderada;</p> <p>c) de 56 a 70 dB – surdez acentuada;</p> <p>d) de 71 a 90 dB – surdez severa;</p> <p>e) acima de 91 dB – surdez profunda; e</p> <p>f) anacusia;</p>	<p>b) deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz e 3.000 Hz;</p>
<p>III – deficiência visual – acuidade visual igual ou menor que 20/200 no melhor olho, após a melhor correção, ou campo visual inferior a 20° (tabela de Snellen), ou ocorrência simultânea de ambas as situações;</p>	<p>c) deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;</p>
<p>IV – deficiência mental – funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:</p> <p>a) comunicação;</p> <p>b) cuidado pessoal;</p> <p>c) habilidades sociais;</p> <p>d) utilização da comunidade;</p> <p>e) saúde e segurança;</p> <p>f) habilidades acadêmicas;</p> <p>g) lazer; e</p> <p>h) trabalho;</p>	<p>d) deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. comunicação; 2. cuidado pessoal; 3. habilidades sociais; 4. utilização dos recursos da comunidade; 5. saúde e segurança; 6. habilidades acadêmicas; 7. lazer; e 8. trabalho;
<p>V – deficiência múltipla – associação de duas ou mais deficiências.</p>	<p>e) deficiência múltipla – associação de duas ou mais deficiências; e</p>

	II – pessoa com mobilidade reduzida, aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.
	§ 2º O disposto no <i>caput</i> aplica-se, ainda, às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.

Fonte: Autoria nossa.

Nesse quadro, está a comparação do conteúdo conceitual que define a pessoa com deficiência, estritamente sob o enfoque delas.

A primeira mudança perceptível é quanto ao ano em que ambas as normas foram editadas, uma vez que a primeira lei promulgada foi a de nº 7.853, de 1989, que instituiu a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, tendo seu referido decreto regulamentador sido editado somente dez anos depois, em 1999. Por sua vez, a Lei nº 10.098, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, foi editada em 2000, tendo seu decreto regulamentador somente sido publicado em 2004. O conceito das pessoas com deficiência sob o viés legal está escrito de forma explícita somente nos decretos regulamentadores das respectivas leis. Verifica-se que o primeiro conceito de pessoa com deficiência vem efetivamente ser incorporado ao ordenamento jurídico brasileiro somente em 1999, com o Decreto nº 3.298 (1999), tendo sofrido alterações com o acréscimo de critérios médicos pelo Decreto nº 5.296 (2004).

A segunda mudança de uma norma para a outra reside no critério usado para definir o conceito de pessoa com deficiência física, no qual foi acrescentado o diagnóstico médico do nanismo para determinar, de forma taxativa, que essa categoria pertence ao conceito de pessoa com deficiência física.

A terceira alteração se deu na forma por meio da qual a deficiência auditiva é detectada, uma vez que, no primeiro decreto, somente se determinava se uma pessoa tinha deficiência auditiva pelos critérios da perda parcial ou total das possibilidades

auditivas sonoras, variando em graus e níveis. Já no segundo decreto, os critérios são diferentes, pois estabeleceram os critérios da perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz e 3.000 Hz.

A quarta alteração está nos critérios utilizados para detectar a deficiência visual, uma vez que, no primeiro decreto, utilizava-se como acuidade visual um valor igual ou menor que 20/200 no melhor olho, após a melhor correção, ou campo visual inferior a 20° (tabela de Snellen), ou ocorrência simultânea de ambas as situações. No segundo decreto, foi usado o critério para estabelecer a deficiência visual como sendo a cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor a 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; e baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; bem como nos casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

A quinta alteração se deu nos critérios utilizados para detectar a deficiência mental, na qual o critério correspondente à utilização da comunidade para áreas de habilidades adaptativas foi alterado para a utilização dos recursos da comunidade.

Ao analisar o texto do decreto mais recente, verifica-se que houve a inclusão das pessoas com mobilidade reduzida que têm, por qualquer motivo, dificuldade de se movimentar, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, bem como pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Porém, o texto legal é taxativo ao não considerar esses quesitos no conceito de pessoa portadora de deficiência.

4.4. Considerações da pessoa com deficiência à luz da atual Lei Brasileira de Inclusão

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (“Estatuto da Pessoa com Deficiência”), sob o nº 13.146, editada no dia 6 de julho de 2015, traz em seu texto os conceitos de pessoa com deficiência e sua acessibilidade, tendo como premissa os valores e princípios contidos na Convenção das Nações Unidas em Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

Conhecida como a Lei Brasileira de Inclusão, ela é resultado do trabalho que se desenvolveu desde o ano 2000, com a sociedade civil e o Governo Federal, apresentando como elemento de inovação a prescrição detalhada de como o Poder Público e a sociedade civil assumem os deveres perante as responsabilidades no tratamento das pessoas com deficiência.

A norma legal destina-se a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais das pessoas com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. A Lei Brasileira de Inclusão tem como função nortear toda a relação jurídica em relação aos entraves que as pessoas com deficiência encontram no seu cotidiano.

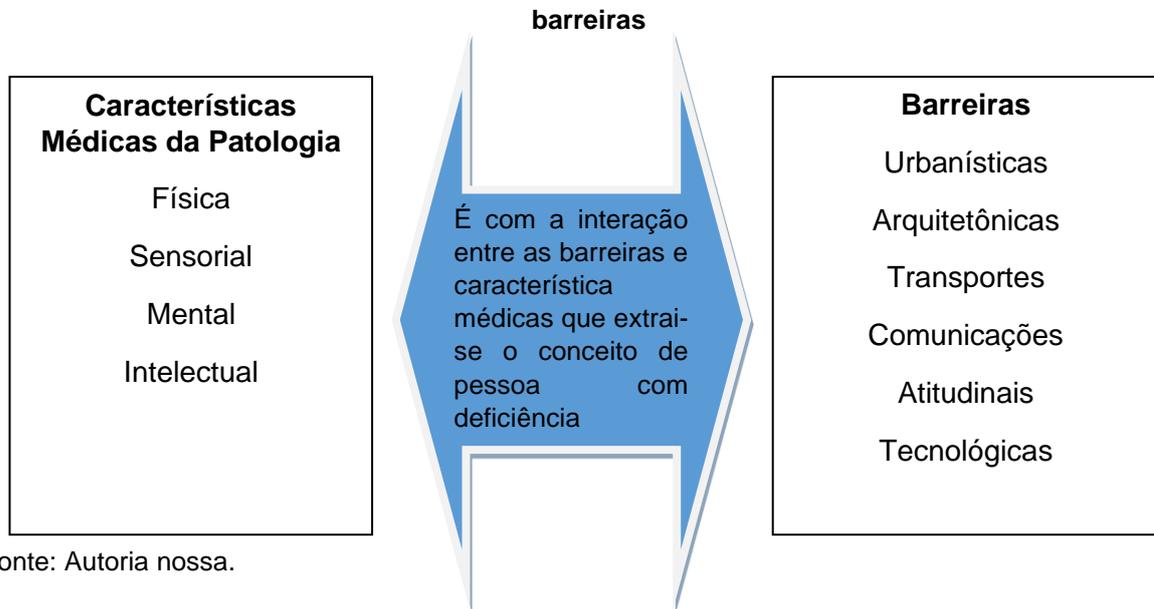
No conceito de pessoa com deficiência implícito nessa normativa, impera o entendimento de que a “pessoa com deficiência é aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”. (BRASIL, Lei nº 13.146, 2015).

Dessa forma, o conceito de pessoa com deficiência pela Lei Brasileira de Inclusão se desvinculou da variável médica como a única forma de compreender a pessoa com deficiência, sendo adotadas outras variáveis na composição desse conceito, tais como a social, a ambiental e a psicológica.

A seguir, apresentamos uma figura que demonstra a relação entre as características médicas e os diversos tipos de barreiras que podem obstruir a participação das pessoas na sociedade de acordo com a Lei Brasileira de Inclusão. Assim, o conceito de pessoa com deficiência é compreendido com a interação das barreiras existentes com sua patologia médica. Com essa integração, vislumbra-se, de forma notável, como se dá a exclusão de uma pessoa com deficiência no seu ambiente. Ao verificar essa integração, percebe-se que a variável médica se torna ineficaz para uma análise em um contexto mais holístico. A acessibilidade, que é a desobstrução dos diversos tipos de barreiras existentes, também é parte importante para compreender o conceito de pessoa com deficiência. Nesta figura, está a representação do conceito da pessoa com deficiência segundo a Lei Brasileira de Inclusão.

4.4.1. O que caracteriza a pessoa com deficiência de acordo com a Lei Brasileira de Inclusão de 2015

Figura 1 – Caracterização da pessoa com deficiência – interação do perfil biológico com



Fonte: Autoria nossa.

Conforme o Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro 2004, que regulamenta a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, em seu texto estão configurados todos os tipos de deficiência sob o entendimento médico, que podem ser físicas, sensoriais, mentais ou intelectuais, conforme descrito no quadrante esquerdo da figura anterior. No quadrante direito, estão todas as barreiras que, em interação com as características médicas, obstruem a participação da pessoa com deficiência e, dessa forma, a qualificam como uma pessoa com deficiência.

De fato, o núcleo da definição é a interação dos impedimentos que as pessoas têm com as diversas barreiras sociais, tendo como resultado a obstrução de sua participação plena e efetiva na sociedade, em condições de igualdade com as demais pessoas. A deficiência não é mais vista, outrossim, como algo intrínseco à pessoa, como pregavam as definições puramente médicas; a deficiência está na sociedade, não na pessoa. Os impedimentos físicos, mentais, intelectuais e sensoriais passaram a ser considerados características das pessoas, inerentes à diversidade humana; a deficiência é provocada pela interação dos impedimentos com as barreiras sociais, ou seja, com os diversos fatores culturais, econômicos, tecnológicos, arquitetônicos, entre outros, para gerar uma impossibilidade de plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade. Como dito, não é a pessoa que apresenta uma deficiência,

mas sim a sociedade. Superar a deficiência não se trata somente de cuidar dos impedimentos, mas de possibilitar e criar mecanismos que eliminem as barreiras existentes no ambiente.

4.5. Concepção de acessibilidade na Lei Brasileira de Inclusão

De acordo com a legislação brasileira sobre pessoas com deficiências (BRASIL, 1998), a caracterização de acessibilidade é definida como sendo a “possibilidade e condições de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliário e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.”

Para as especificações da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT 9050 (2015), a acessibilidade é definida como sendo “Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos.”

Sob o viés da Lei Brasileira de Inclusão, seu artigo terceiro traz algumas definições absolutamente relevantes para o entendimento das questões ligadas à garantia dos direitos e liberdades fundamentais das pessoas com deficiência, principalmente quanto ao conceito de acessibilidade frente aos diversos tipos de barreiras, que podem ser urbanísticas, arquitetônicas, de transportes, de comunicação, atitudinais ou tecnológicas.

A acessibilidade, segundo a Lei Brasileira de Inclusão, é a

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2015).

Barreiras são todo e qualquer entrave que seja ocasionado por obstáculos, atitude ou comportamento de alguém, que impeça a participação social da pessoa, bem como seu usufruto dos exercícios dos seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento, e de expressão de comunicação, ao acesso às informações, à

compreensão das informações públicas e privadas de uso público e, por fim, a circulação livre e independente (BRASIL, 2015).

Assim, os tipos de barreiras que são de natureza urbanística são aqueles existentes nas vias públicas e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo. As barreiras de natureza arquitetônica são as existentes nos edifícios públicos e privados. As barreiras nos transportes são aquelas existentes nos sistemas e meios de transporte. Nas comunicações, as barreiras existentes são referentes a qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de Tecnologia da Informação. As barreiras atitudinais são referentes a qualquer comportamento que impeça ou prejudique a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas. Por fim, as barreiras tecnológicas são as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias (BRASIL, 2015).

A palavra “acessibilidade” tem origem da língua latina, vem de “*accessibilitas*”, termo caracterizado pelo “livre acesso à acessibilidade, proximidade de aproximação”.

Essa é uma variável importante para o entendimento do conceito de pessoa com deficiência, uma vez que a associação da participação desses indivíduos, de forma independente e segura, nos diversos tipos de ambiente, em associação com o perfil de pessoa com deficiência, demonstra que o ambiente pode atribuir a deficiência à pessoa.

4.6. Regulamentos legais (Agência Nacional da Aviação Civil - ANAC, Secretaria Aviação Civil - SAC e leis)

Este tópico tem como objetivo apresentar as normas brasileiras referentes à acessibilidade das pessoas com deficiência, enfatizando aquelas normativas que fazem menção ao ambiente aeroportuário.

As normativas têm naturezas jurídicas diferentes, dividindo-se em leis, decretos, resoluções e normas regulamentadoras.

A Constituição Federal (CF) de 1988 traz, em seu bojo, os direitos individuais e coletivos dos brasileiros, sendo os mais importantes a proteção à família, à cultura, aos direitos humanos, à educação e à saúde (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018).

O fenômeno observado e desenvolvido que se vincula ao ordenamento constitucional é em relação aos direitos humanos, uma vez que a temática da acessibilidade, ainda mais nos ambientes aeroportuários, se faz necessário para que a participação delas tenha maior relevância.

A lei de maior hierarquia no Brasil é a Constituição Federal, sendo que todas as normativas, a seguir, devem adotar os mesmos princípios e diretrizes, sob pena de serem tornadas ineficazes. A divisão entre as normas se faz necessário para garantir seu controle de constitucionalidade ou para resolver as causas dos conflitos de interpretação (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018).

A primeira norma de maior eficácia, a seguir, da Constituição Federal do Brasil são as leis complementares, que têm como propósito regular matérias nas quais a Constituição Federal atribui competências a elas, no sentido de amplificar o texto constitucional.

As leis ordinárias, decretos, resoluções e normas regulamentadoras, objetos deste estudo, são normativas que estão hierarquicamente escalonados, a seguir, na Constituição e nas leis complementares, porém têm sua competência de validade desde que não contrariem as normativas superiores. Dessa forma, decretos não podem contrariar as leis ordinárias, bem como as resoluções não podem contrariar decretos e leis ordinárias, e, por último, as normas regulamentadoras somente terão validade se uma norma superior fizer menção expressa quanto à sua aplicabilidade.

Contudo, as resoluções são um tipo de norma que tem sua previsão na Constituição, que se conceitua como atos que podem ser editados pelos órgãos do Poder Executivo, tais como a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) ou a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC), no intuito de regulamentar leis sobre determinados assuntos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018).

Portanto, em um primeiro momento, a análise das normativas terá um caráter geral de abordagem da acessibilidade e compreenderá leis e decretos que têm como objetivo oferecer suporte na análise das normativas de acessibilidade mais específicas ao setor de transporte aéreo, com o resultado do conceito de pessoa com deficiência e sua acessibilidade abstraído da metassíntese qualitativa.

Contudo, o regramento acerca da acessibilidade das pessoas com deficiência ao setor de transporte aéreo brasileiro, que será apresentado nesta parte, advém de resoluções editadas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), bem como das diretrizes da Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC).

Dessa forma, frisa-se que a terminologia "acessibilidade" abrange também diversas áreas, que com o passar dos anos, foram ganhando escopo por meio de políticas públicas, bem como de edições normativas.

A partir da Constituição de 1988, houve uma aceleração na promulgação de normas que versam sobre acessibilidade, sendo as mais destacadas as seguintes normas.

Nesta primeira parte, estão algumas normativas que estão vigentes e que têm como escopo delimitar quem são as pessoas com deficiência, bem como apresentar o processo de acessibilidade dessas pessoas. A seguir, estão as normativas, dispostas neste quadro.

Quadro 8 – Normas gerais (leis, decretos e normas regulamentadoras) sobre acessibilidade

Ano	Normas
1989	– Lei nº 7.853, que institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência
1999	– Decreto nº 3.298, que regulamenta a Lei nº 7.853
2000	– Lei nº 10.048, que garante o atendimento prioritário das pessoas com deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo, estabelecendo regras para a construção de edificações públicas e transporte coletivo
2000	– Lei nº 10.098, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, sendo regulamentada pelo decreto nº 5.296
2004	– Decreto nº 5.296, que regulamentam as Leis nºs 10.048 e 10.098
2002	– Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e dá outras providências
2005	– Decreto nº 5.626, que regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002

2005	– Lei nº 11.126, que garante o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia
2006	– Decreto nº 5.904, que regulamenta a Lei nº 11.126
2015	– Lei nº 13.146, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (“Estatuto da Pessoa com Deficiência”)
2015	– Norma Regulamentadora nº 9050/2015, que versa sobre acessibilidade, edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos

Fonte. Autoria nossa.

A seguir, apresentamos outro quadro, no qual estão as normativas mais específicas referentes à acessibilidade das pessoas com deficiência no setor aeroportuário.

Quadro 9 – Normas específicas (resolução e norma regulamentadora) sobre acessibilidade em ambientes aeroportuários

Ano	Norma
2013	– Resolução nº 280, editada pela Agência Nacional de Aviação Civil, que versa sobre as condições de acessibilidade das Pessoas com Necessidade de Assistência Especial (PNAEs)
1999	– Norma Regulamentadora nº 14.273, que versa sobre a acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial

Fonte. Autoria nossa.

Esses regulamentos são os principais acerca da temática de acessibilidade referente às pessoas com deficiência, tanto de forma geral quanto específica nos ambientes aeroportuários, que estão em vigência no ordenamento jurídico do Brasil.

4.7. Perspectiva e avaliação da participação da pessoa com deficiência de acordo com as normas vigentes (Resolução nº 280 da ANAC e ABNT 14.273 e 9050)

De certo modo, as normas vigentes que versam sobre acessibilidade, principalmente sobre acessibilidade em ambientes aeroportuários, devem ter como finalidade oferecer acesso com conforto, segurança e autonomia para todos os usuários com deficiência, conforme está descrito na ABNT 9050, de 2015, que aponta qual objetivo a acessibilidade deve proporcionar. Nessa premissa, a norma deve ter como norte a utilização, por parte da pessoa com deficiência, dessas instalações de maneira autônoma, independente e segura, englobando edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos para o maior número possível de pessoas, independentemente de sua idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção (ABNT, 2015).

Porém, a perspectiva dos usuários com deficiência no processo de viagens aéreas é negativa, justificando-se em diversas situações nas quais há a ocorrência de barreiras para sua participação, tais como distância percorrida no aeroporto, embarque e desembarque de aeronaves de maneira precária, falta de treinamento dos funcionários em relação aos usuários e informações cruciais quanto aos mecanismos de acessibilidade, sistemas de comunicações insuficientes, ou até mesmo que falham. Sob essas circunstâncias, as normas contidas tanto na Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil quanto nas Normas Brasileiras Regulamentadoras nºs 14.273 e 9050 trazem, em seu conteúdo, como proceder na desobstrução desses entraves.

Em um primeiro momento, a discussão ocorreu quanto à verificação se as normas de acessibilidade vigentes estão sendo cumpridas dentro do setor de transporte aéreo do Brasil.

Em um segundo momento, verificou-se se essas normativas vigentes conseguem realmente encampar, em seu conteúdo, todos os elementos contidos no conceito de pessoa com deficiência e sua acessibilidade, abstraído da metassíntese qualitativa, para que a acessibilidade seja executada de forma plena, com segurança, conforto e autonomia, pelo maior número de usuários possível.

5. Discussão acerca da lacuna normativa entre os conceitos de acessibilidade e as normativas brasileiras, estadunidenses e europeia no ambiente aeroportuário

Toda edição de qualquer norma representa o recorte da manifestação da vontade social, bem como a interpretação de um fenômeno referente ao período da edição da referida norma. Lara *et al.* (2017) predizem que uma interpretação correta de uma normativa que estabeleça regramento, bem como o entendimento de um assunto, tornam necessário verificar em qual período histórico essa edição normativa se encontrava. A partir dessa premissa, o texto normativo reflete o entendimento do que a sociedade tem de algum fenômeno em um dado momento histórico.

O entendimento e a compreensão, bem como a abrangência do sentido, exigem uma análise repleta de informações sobre a época em que a norma foi editada, uma vez que cada instrumento normativo prospera no sentido de atender o que as necessidades sociais vigentes, por conjecturas, pode supor. Há, entretanto, para estas últimas, certo limite, tendo em vista que não é possível para o construtor do texto prever todas as situações jurídicas que estão por vir (LARA *et al.*, 2017).

Ademais, esses autores argumentam que a norma nunca atinge uma plenitude legal em relação aos grandes avanços técnicos quanto ao desenvolvimento tecnológico e científico, fazendo com que os fatos, sejam eles sociais ou científicos, sobreponham-se à norma. A todo momento, surgem novas relações e lides, as quais os legisladores nem sequer supunham existir. Ainda que os juristas tentassem expor e achar uma solução para aquele fenômeno, sempre a norma e o direito não supririam de forma plena o fenômeno (LARA *et al.*, 2017).

No presente estudo, o fenômeno social perscrutado é como a norma regulamenta a acessibilidade das pessoas com deficiência nos ambientes aeroportuários. Nessa premissa, tomamos como conceito de pessoa com deficiência e sua acessibilidade o que a literatura científica preconiza, inserido no contexto normativo. A pergunta que se faz é se a norma referente à acessibilidade nos ambientes aeroportuários corresponde aos preceitos nos quais a literatura atual versa.

Todavia, as normas existentes são salutares, no sentido de tentar melhorar o uso desses espaços pelas pessoas com deficiência. Porém, elas ainda apresentam carências ao se furtarem em disciplinar questões que envolvem o conceito de pessoa com deficiência sob o enfoque social e em atribuir elementos que componham o Desenho Universal dos ambientes nos projetos.

Portanto, torna-se evidente, pela demonstração dos autores Lara *et al.* (2017), a dificuldade que as normas têm de acompanhar o processo evolutivo da ciência, seja ela qual for.

5.1. Elementos de análise na discussão das normas de acessibilidade em ambientes aeroportuários

Conforme verificado pela metassíntese qualitativa, os elementos que darão subsídio para a análise das lacunas normativas de acessibilidade em ambientes aeroportuários terão que conter variáveis como conforto, independência e segurança. Para se buscar a completude dessas variáveis, o Desenho Universal dos projetos de acessibilidade terão que ter essa escolha como referência nessa análise. Como consequência desse conceito de acessibilidade, verifica-se o conceito de pessoa com deficiência sob o modelo social.

Esses critérios podem ser vistos conforme explicado neste quadro.

Quadro 10 – Variáveis para análise normativa

Critérios de análise das normas de acessibilidade em ambientes aeroportuários		
Normas	<i>Design sem Barreira ou Acessível</i>	<ul style="list-style-type: none"> – A norma se concentra na pessoa com deficiência – Interferência política e legal na edição dessa norma <ul style="list-style-type: none"> – Excesso de padronização – Códigos e normas de acessibilidade das pessoas com deficiência mínima – Os projetos de acessibilidade fazem parte de um projeto que constitui o projeto principal
	<i>Design Universal</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Uso equitativo – Flexibilidade no projeto – Uso simples e intuitivo – Informações de fácil percepção

		<ul style="list-style-type: none"> – Tolerância por parte do usuário – Baixo esforço físico – Dimensão apropriada durante aproximação, alcance, manipulação e uso independente de acordo com as características do usuário
<p>Resultados possíveis</p> <p>1) A norma prevê um ambiente plenamente acessível a todas as pessoas, independentemente de suas características biológicas</p> <p>2) A norma prevê um ambiente livre de barreiras, no qual a intensidade do fluxo de muitas pessoas com déficits físicos, sensoriais e intelectuais torna o ambiente inacessível, fazendo com que a pessoa se torne “deficiente”, recaindo sobre ela a incapacidade do uso desses locais</p>		

Fonte. Autoria nossa.

5.2. Discussão sobre as regulamentações aeronáuticas sobre acessibilidade (estadunidense, europeia e brasileira)

Neste tópico, a discussão pautar-se-á na comparação entre normas internacionais que abordam a acessibilidade em ambientes aeroportuários e as normas brasileiras. As normas internacionais que serão objeto de comparação são as que estão vigentes na União Europeia, bem como nos Estados Unidos. A norma Europeia provém da *European Aviation Safety Agency* (EASA) Regulação nº 1107/2006 (União Europeia), que é responsável por regulamentar a edição de regras acerca da acessibilidade das pessoas com deficiência no ambiente aeroportuário. A empresa TÜV Rheinland, em 2010, publicou um estudo acerca das principais normas de acessibilidade vigentes na Europa referentes à temática da acessibilidade de pessoas com deficiência que necessitam de assistência especial no setor de transporte aéreo, tendo sido verificadas as principais regulamentações existentes

quanto ao transporte dessa categoria de passageiros, buscando elucidar o progresso dessas normativas em relação à segurança das operações aéreas (TÜV RHEINLAND, 2010).

Em relação às normas vigentes nos Estados Unidos, elas são orientadas pelo *Code Federal 14CFR Part 382 (Air Carrier Access Act)* de 1987 com as emendas de 2022, que tem como pressuposto a coerção de qualquer discriminação das empresas de linhas aéreas estadunidenses e estrangeiras em relação aos passageiros com deficiência (SOUZA, 2014).

Por fim, a norma brasileira que trata da acessibilidade das pessoas com deficiência em ambientes aeroportuários é a Resolução nº 280 do ano de 2013 que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial no transporte aéreo, sendo editada por um órgão de administração pública federal indireta, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), responsável por regulamentar, observar e implementar as orientações, diretrizes e políticas estabelecidas pelo Governo Federal, especialmente no que se refere à realização de estudos, estabelecimento de normas, promoção da implementação das normas e recomendações internacionais de aviação civil, com a observação dos acordos, tratados e convenções internacionais de que faz parte a República Federativa do Brasil.

Nesse mesmo sentido, a ABNT publicou a Norma Regulamentadora NBR 14.273, de 1999, que dispõe sobre a acessibilidade da pessoa com deficiência no setor de transporte aéreo, sendo importante salientar que essa norma não tem cunho regulatório, pois oferece suporte quando outras normas a citam, como é o caso da própria Resolução nº 280 da ANAC, que por vezes recorre aos escritos contidos na ABNT para regulamentar um aspecto de acessibilidade nesses ambientes.

Essa comparação tem como objetivo subsidiar a análise da norma brasileira que trata da acessibilidade dos usuários com deficiência no setor de transporte aéreo de passageiros em relação às normas estadunidenses e europeia. Para tanto, será feita uma sistematização na análise comparativa dessas normas, abordando os principais elementos contidos no ambiente aeroportuário que permitem melhor acesso aos usuários com deficiência

5.2.1. Infraestrutura aeroportuária

Este quesito de análise corresponde ao aspecto do aeroporto que permite a circulação de usuários com deficiência, bem como o potencial entrave durante o uso desses espaços por essas pessoas.

A regulamentação brasileira, fazendo menção à Norma Brasileira de Regulamentação, NBR 14.273, de 1999, determina que os balcões de informações e de atendimento precisam ter uma altura mínima de 0,8 metro, bem como vagas de estacionamentos reservadas às pessoas com deficiência perto dos terminais de embarque e desembarque e nos estacionamentos. O caminho dessas vagas até os balcões de atendimento deve ser acessível, com faixas no piso, com textura e cores diferenciadas (ANAC, 2013).

Quando houver pontes de embarque, devem existir cadeiras de rodas específicas e pessoal treinado para o transporte de passageiros com deficiência que não utilizam a própria cadeira entre o balcão de atendimento e a aeronave. Quanto ao uso de aparelhos de elevação, ou seja, *ambulift*, a obrigatoriedade fica limitada à movimentação aeroportuária com mais de 100.000 usuários a cada ano. Caso esse número seja inferior, a obrigatoriedade fica suspensa (ANAC, 2013).

Quanto aos requisitos de necessidades diferenciadas de auxílio técnico durante o voo, a regulamentação brasileira determina que o operador aéreo deve questionar a pessoa com deficiência sobre as especificidades, independentemente do canal de comunicação, e a pessoa com deficiência deve informar as empresas aéreas 72 horas antes de todas as especificidades de que necessitem para indicar um acompanhante e relatórios médicos, e 48 horas antes para outros tipos de assistência, sendo que a companhia aérea deve manter os cadastros de todas essas pessoas. Para a realização do *check-in*, o tempo necessário é o mesmo para os demais usuários, excetuando-se aqueles que tenham que fazer uso de equipamentos específicos, tais como macas, cilindros de oxigênio, podendo a companhia aérea, nesses casos, determinar prazos de antecedência (ANAC, 2013).

Portanto, fica demonstrado que a normativa brasileira aborda com mais ênfase a acessibilidade em relação às pessoas com deficiência física, uma vez que adota padronizações de mobiliários, adoção de equipamentos de elevação e cadeiras de roda específicas, bem como reserva vagas de estacionamento perto dos terminais. Quanto às pessoas com deficiências visual, auditiva e intelectual, a regulamentação

brasileira somente faz menção quanto à adoção de faixas no piso com textura e cores diferentes, não indicando outras formas e usos de tecnologia para oferecer suporte na acessibilidade em relação à parcela dessa população. Utaberta *et al.* (2017) preconizam que a acessibilidade seja de forma universal, contemplando os princípios que regem o Desenho Universal, sendo estes defensores de um ambiente totalmente livre de qualquer barreira. Por sua vez, Dalmeda *et al.* (2019) aduzem que o conceito de pessoa com deficiência deve ser enfatizado pelo modelo social, no qual o ambiente é que vai determinar quanto uma pessoa pode frequentar aquele ambiente de forma segura, autônoma e independente. Portanto, essa regulamentação se torna inócua em relação aos preceitos que a literatura argumenta.

A regulamentação estadunidense *Code Federal 14CFR Part 382 (Air Carrier Access Act)* determina que os passageiros com deficiência auditiva e visual tenham as mesmas possibilidades de recebimento de informações que os demais passageiros. Ela ressalta ainda que os passageiros que têm perda auditiva, seja parcial ou total, disponham de outra possibilidade de acessar as linhas aéreas além do uso de telefone para comunicação.

A norma estadunidense abarca também as pessoas com deficiências sensoriais, determinando que as empresas aéreas adotem mecanismos para oferecer as informações referente aos voos com a mesma eficácia com que fornece informações aos demais usuários (ACAA, 1986).

Essa norma faz menção à proibição de as empresas aéreas requererem aviso prévio de notificação de intenção de viagem por parte das pessoas com deficiência, porém quando a PcD necessitar usar equipamentos especiais, tais como cadeiras de rodas elétricas e cilindros de oxigênio em aviões com menos de 60 passageiros, terá de fazer o aviso prévio dessa intenção na viagem. Quando no voo houver mais de dez pessoas com deficiência e houver a existência de ligação entre eles no que tange ao motivo da viagem, a companhia aérea pode exigir uma notificação de intenção de viagem 48 horas antes. Ademais, quando a empresa aérea fornecer equipamentos, tais como cilindro de oxigênio médico, maca ou incubadora, fica autorizado a companhia aérea exigir notificação prévia de 48 horas (ACAA, 1986).

Saltoğlu *et al.* (2016) argumentam que a percepção da acessibilidade desempenha um papel significativo na criação de projetos de isolamento, como “casas para deficientes físicos” ou “bibliotecas para deficientes físicos”. Esses projetos mostram que as pessoas definidas como “deficientes” são o subconsciente sombrio

da sociedade que deseja ser esquecido. Quando se percebe que a unidade das diferenças cria a sociedade, a classificação será esquecida, e os ambientes e as mentalidades serão moldados de acordo, e os projetos serão criados para todos, em vez da elaboração de projetos voltados exclusivamente para deficientes. Portanto, fica evidente que a regulamentação dos Estados Unidos tem como pressuposto impor algumas restrições em relação aos passageiros com deficiência que estão viajando em grupo, com a mesma finalidade, sendo que a fragilidade recai quando mais de dez passageiros possam utilizar esse mesmo serviço de viagem aérea ao mesmo tempo, porém sem nenhuma interconexão entre elas quanto ao motivo da viagem. Essa norma corrobora uma evidente exclusão dessas pessoas no transporte aéreo, bem como apresenta incongruência quanto ao conceito de acessibilidade conforme preceitua o Projeto Universal de Acessibilidade, no qual o trânsito de pessoas no respectivo ambiente deve ser livre de qualquer barreira, tendo seu uso permitido por qualquer pessoa, independentemente do perfil de cada um.

A norma europeia não faz menção quanto a esse aspecto da infraestrutura, ficando isso a cargo dos atores que trabalham no setor aéreo.

5.2.2. Atendimento prioritário

A norma brasileira destaca que os passageiros que viajarem em macas e que tenham alguma deficiência intelectual, ou até mesmo que não atendam aos quesitos de suas necessidades fisiológicas, devam estar acompanhados. Caso não tenham acompanhante, a companhia aérea deve ofertar um, e, para aqueles que contam com a presença de uma pessoa responsável, a companhia deve ofertar um desconto de 20% na passagem aérea referente ao valor adquirido pelo passageiro com deficiência. Além disso, o operador aéreo não pode limitar o número de usuários com deficiência. Em caso de sua recusa, o operador aéreo deve apresentar justificativa no prazo de 10 dias (ANAC, 2013).

Verifica-se que essa letra da norma trata somente de casos em que o usuário se encontra em convalescença, não fazendo nenhuma distinção entre os usuários com deficiência ou pessoas que estão fazendo tratamento médico específico. Para tanto, em casos específicos de tratamento médico, recomenda-se uma normativa específica para esses casos na qual a decisão de editar tais normas recaia nesses atores, envolvendo, dessa forma, agências reguladoras específicas do governo, tais como a

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Destarte, Dalmeda *et al.* (2019) apontam que o modelo médico da deficiência é um fator limitante para a inclusão das pessoas com deficiência, uma vez que postula que o enfoque da deficiência recai na característica da própria pessoa, tornando essa norma inócua quanto ao entendimento sobre a inclusão das pessoas no ambiente aeroportuário.

A norma europeia determina que a companhia aérea pode requerer um acompanhante para a pessoa com mobilidade reduzida, sendo acompanhado por uma pessoa capaz de auxiliá-lo em caso de necessidade, bem como limitar o número de pessoas com deficiência a bordo com base no número de pessoas capazes de auxiliá-las em caso de evacuação de emergência. Quanto à recusa de embarque nas aeronaves, as companhias são proibidas de fazê-lo, porém isso é permitido em casos excepcionais, nos quais as companhias aéreas o fazem por medidas de segurança ou incompatibilidade dos equipamentos das pessoas com o tamanho das portas da aeronave. Caso aconteça essa recusa por parte das companhias aéreas, a lei europeia indica que a operadora deve propor uma alternativa viável.

Essa disciplina normativa demonstra conceitos contrários ao que propõe a literatura sobre acessibilidade, uma vez que delega a terceiros a responsabilidade para com as pessoas com deficiência e sua autonomia, sem ao menos tentar apresentar melhorias no que tange à acessibilidade dessas pessoas no transporte aéreo.

Por fim, a normativa estadunidense não faz menção a esse quesito.

5.2.3. Assistência em voos

A norma brasileira determina que a companhia aérea deve propor auxílio aos passageiros com deficiência nas atividades que são desenvolvidas durante o processo para a execução do voo, tais como dar entrada nas bagagens e despachá-las, no deslocamento do balcão de despacho até a aeronave, no embarque e desembarque, no deslocamento no interior da aeronave, na acomodação da bagagem de mão, na acomodação na poltrona da aeronave, no deslocamento da aeronave até a esteira para recolher a bagagem, e no acompanhamento no controle de fronteira e demais atividades que envolvam o acesso às demais áreas do aeroporto, como os sanitários, transferências e conexões de voos (ANAC, 2013).

Os princípios que norteiam a acessibilidade por meio do Desenho Universal predizem que as pessoas que utilizam os espaços devem usufruir deles de forma autônoma e segura, sendo, portanto, apresentada falha ao não conceber essas normas proposições que permitem o redesenho desses espaços para promover a acessibilidade conforme preconizado pelo Desenho Universal. Ademais, o auxílio de outras pessoas a que a norma faz menção vai ao encontro de uma solução precária e ineficaz, uma vez que a pessoa com deficiência perde sua capacidade de livre escolha, bem como sua autonomia. Porém, o auxílio a que essa norma se refere deve ser usado em casos excepcionais, para ajudar as pessoas com deficiência, e não como forma usual, conforme explicitado na resolução, sendo que próprio ambiente deve promover condições de acesso a todas as pessoas (UTABERTA *et al.*, 2017).

A norma estadunidense apresenta diversos elementos similares aos da norma brasileira, porém a primeira faz menção apenas a eventos que acontecem dentro da própria aeronave, tais como o auxílio de deslocamento da porta ao assento, durante o embarque e o desembarque, o auxílio na alimentação dessas pessoas, com a abertura das embalagens de pacotes feita pelos comissários de voo, transferência do assento para cadeiras de rodas específicas das aeronaves, para o transporte do passageiro até o lavatório. Porém, essa normativa não abarca a obrigatoriedade de a tripulação ajudar os passageiros com deficiência no manejo e corte dos alimentos, bem como auxiliá-los em sua alimentação. Essa desobrigação também recai na assistência desses passageiros dentro do lavatório, bem como no fornecimento de serviços médicos (ACAA, 1986).

A norma estadunidense determina também a necessidade da explicação dos procedimentos de segurança da aeronave para os passageiros portadores de deficiências, antes da decolagem, de forma pessoal, apontando os locais aos passageiros, bem como a localização das saídas de emergência, estipulando um tempo necessário para a evacuação da aeronave, perguntando ao passageiro com deficiência qual seria a melhor forma de auxiliá-lo em caso de emergência. No caso de explicação por meio das telas disponíveis na aeronave, elas terão que garantir que os aspectos de comunicação sejam acessíveis às pessoas com deficiências sensoriais, garantindo-lhes que o tempo seja o mesmo dos demais passageiros (ACAA, 1986).

Assim como o regramento brasileiro, a norma estadunidense reproduz a ineficácia em relação à acessibilidade dessas pessoas nesse ambiente, já que

também faz menção do destaque a uma pessoa com o auxílio dos passageiros com deficiência, sendo que essa premissa reforça a não solução dos entraves que aparecem nesse caminho. Além disso, pode-se descartar a possibilidade de, em um mesmo voo, estar presente mais de um passageiro com deficiência, até mesmo um grupo maior de passageiros com deficiência, acarretando problemas de atraso nos voos, bem como constrangimentos a esses passageiros, uma vez que a norma não abrange a estrutura total do processo de viagem, itens sobre os quais Utaberta *et al.* (2017) predizem que todo espaço, seja ele qual for, deve ser de utilidade equânime por todas as pessoas, ou seja, os ambientes devem ter, em sua composição, os requisitos que envolvam os princípios do Desenho Universal.

A norma europeia prediz que a explicação dos procedimentos de segurança deve ser fornecida por meio de apresentação audiovisual, sendo fornecida em formatos acessíveis e de forma equânime aos demais passageiros em relação a todo conteúdo que faz menção à segurança durante o voo. Além disso, as informações em relação às restrições dos passageiros com deficiência e seus equipamentos assistivos devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis.

A norma europeia faz menção somente quanto ao atributo da transmissão de informações referente ao procedimento de segurança dos passageiros, sendo que essas informações devem ser oferecidas igualmente aos demais passageiros, respeitando, assim, alguns princípios da acessibilidade do Desenho Universal.

O entrave em relação a esse tópico da norma europeia reside no fato de que as informações em relação à restrição de que o passageiro pode não embarcar, dependendo do caso e dos equipamentos assistivos, devem ser disponibilizadas também. Essa parte demonstra o caráter até ofensivo da norma em relação aos passageiros com deficiência, uma vez que, em determinados casos, o passageiro não poderá realizar a viagem, dependendo da situação em particular. Isso demonstra que a solução que a norma encontrou para os entraves dessas pessoas foi simplesmente a proibição de que embarquem no voo. Dalmeda *et al.* (2019) apontam diversos modelos teóricos acerca do conhecimento do conceito de pessoa com deficiência, sendo que o mais inclusivo é aquele que aborda o modelo social de deficiência, recaindo no ambiente a única variável responsável pela inclusão ou não dessas pessoas. A norma estadunidense faz menção inversa ao que essa teoria determina acerca da inclusão dessas pessoas.

5.2.4. Embarque e desembarque de passageiros

A norma brasileira preconiza que os passageiros que fazem uso de cadeiras de rodas ou de qualquer outro mecanismo de tecnologia assistiva tenham preferência no embarque, por meio de pontes de embarque ou equipamentos de ascenso e descenso, sendo eles de responsabilidade do operador aeroportuário, vetado o transporte manual, porém, exceto em casos de emergência, pode ser utilizado o transporte manual desses passageiros com deficiência. Quanto ao desembarque dessas pessoas, ele deve ocorrer após o desembarque dos demais passageiros. E nos casos em que o passageiro com deficiência tiver que fazer alguma conexão, tendo que mudar de aeronave, e o tempo para fazer essa operação for relativamente curto, o desembarque pode, nesses casos, acontecer prioritariamente para esses passageiros (ANAC, 2013).

Nesse contexto em que a norma brasileira expõe o embarque e o desembarque dos passageiros com deficiência, isso demonstra que são necessários apenas equipamentos de assistência a esses passageiros, não fazendo menção quanto à necessidade de se melhorar a estrutura em todas as etapas do processo de entrada e saída dos passageiros com deficiência nas aeronaves, acarretando prejuízo a essas pessoas em sua plena participação. Utaberta *et al.* (2017) apresentam modelos de acessibilidade em que o ambiente deve ser planejado para que todos o utilizem, sem qualquer tipo de entrave. Nessa parte específica da normativa brasileira, o que se observa são pontualidades de desembarço dos entraves, fazendo com que o ambiente seja somente parcialmente livre de barreiras. Utaberta *et al.* (2017) estabelecem, nesses casos, que o ambiente pode ser livre de barreiras, porém seu acesso ainda não é universal. Quando o ambiente livre de barreiras é frequentado por um número limitado de passageiros com deficiência, o processamento deles para a entrada e saída da aeronave ocorre em tempo razoável em comparação com os demais passageiros. Porém, quando há um número elevado de passageiros com deficiência para utilizar o mesmo ambiente baseado em um conceito de ambiente livre de barreiras, o processamento dessas pessoas não é possível de ser feito em tempo hábil, acarretando desconforto e constrangimento conforme predicado por Da Silva *et al.* (2017).

Em vista disso, quando essa norma preconiza um número determinado de ferramentas ou de suporte a esses passageiros com deficiência, isso limita seu

processamento, já que essa ferramenta se restringe a poucos passageiros por embarque e desembarque, ficando sob a responsabilidade da companhia aérea conseguir atender corretamente esses passageiros, bem como cumprir com os horários previstos do voo, ocasionando, desse modo, um ambiente precário, sem barreiras, mas com uso limitado por pessoas com deficiência (UTABERTA *et al.*, 2017). Em uma situação diversa na qual muitos passageiros com deficiência podem fazer parte do mesmo voo, esse tipo de restrição acarreta sérios problemas e constrangimentos a esses passageiros, tendo como consequência uma precarização no embarque e desembarque desses indivíduos, uma vez que os instrumentos que permitem a acessibilidade são geralmente escassos. Tendo em vista a necessidade de se cumprir com agenda e horário para o voo, as pessoas que dão suporte na operação desses equipamentos podem ser obrigadas a descumprir normas de segurança no uso dessas ferramentas, bem como isso pode aumentar os riscos de queda e de acidentes dos passageiros com deficiência (DA SILVA *et al.*, 2017).

O aspecto da percepção negativa da experiência dos demais passageiros em relação à programação de voo se mostra presente quando muitos usuários com deficiência utilizam esse mesmo espaço e equipamentos ao mesmo tempo, ocasionando atrasos e incômodos como resultado desses entraves nesse processo. O constrangimento está internalizado nesses passageiros com deficiência em relação aos demais, sentindo-se os primeiros culpados desses atrasos que ocorrem no embarque e desembarque. Também podem ocorrer situações vexatórias aos passageiros com deficiência, dependendo como ocorrem o embarque e o desembarque dessas pessoas, que, muitas vezes, quando são carregadas de uma forma inadequada ou quando é feito um uso impróprio do equipamento de suporte, partes íntimas delas podem ficar visíveis a todas as demais pessoas presentes naquela situação. Portanto, quando a norma que trata de acessibilidade em ambientes aeroportuários é elaborada, deve-se evitar esses embaraços, devendo eles serem uma solução plausível de adoção dos princípios do Desenho Universal.

A lei estadunidense determina que a assistência requerida pelos passageiros no embarque e desembarque, bem como o uso de cadeiras de rodas tanto em solo quanto a bordo da aeronave, sem deixar de mencionar o transporte feito em conexões entre os portões, rampas de acesso, pontes de embarque acessíveis e elevadores mecânicos, são de responsabilidade das companhias aéreas, evitando o transporte manual de passageiros com deficiência, sendo, que em caso de emergência, esses

serviços podem ser prestados por meio de transporte manual. Porém, essa regra é válida somente para aeroportos com movimento de mais de 10.000 embarques por ano e aeronaves com mais de 19 passageiros (ACAC, 1986).

A lei estadunidense demonstra também uma preocupação em criar apenas ambientes livres de barreiras, apresentando os mesmos problemas quando diversos passageiros com deficiência forem utilizar o embarque e o desembarque ao mesmo tempo. O atraso e os constrangimentos estarão presentes no processo de entrada e saída desses passageiros na aeronave. Trevisan *et al.* (2020) aduzem que é necessária a participação das pessoas com deficiência nas principais decisões, ainda mais quando se trata de viagens aéreas, pois elas representam situações complexas que exigem atenção, agilidade e até mesmo vigor físico para se conseguir executar uma viagem em um ambiente de grandes dimensões, compondo um aglomerado de informações para a realização do deslocamento do terminal de partida até o terminal de chegada, englobando todo o processo de viagem.

A lei europeia não faz menção quanto ao regramento sobre o embarque e o desembarque desses passageiros.

5.2.5. Transporte, ajudas técnicas e equipamentos

A norma brasileira determina que a pessoa com deficiência pode utilizar ajudas técnicas, bem como equipamentos médicos em áreas específicas destinadas à segurança do aeroporto até a porta da aeronave, passando por uma vistoria de segurança. O passageiro com deficiência pode transportar, de forma gratuita, uma ajuda técnica para o salão de passageiros da aeronave, ou quando houver espaço no compartimento de bagagem, desde que isso seja entregue ao passageiro no momento do desembarque. Nesse caso, constatado o excesso de bagagem, haverá um desconto de 80% no valor a ser pago (ANAC, 2013).

Essa normativa que estabelece a ajuda técnica deve ser ponderada com órgãos vinculados ao Ministério da Saúde, pois trata de situações específicas médicas da condição de saúde do passageiro, que não necessariamente está condicionada à acessibilidade das pessoas com deficiência.

A norma estadunidense determina que as companhias aéreas devem permitir equipamentos, tais como respiradores ou ventiladores pessoais, ou cadeiras de rodas, elétricas ou não. Quando a dimensão desses equipamentos for compatível com o

salão de passageiros, esses auxílios podem ser carregados dentro do espaço dos assentos, próximos às poltronas dos passageiros com deficiência ou debaixo do próprio assento, sendo que esses dispositivos não podem ser contabilizados como excesso de bagagem para a cobrança de valores adicionais. Quando a dimensão dos equipamentos for diversa do salão de passageiros da aeronave, esses instrumentos de auxílio devem ser realocados dentro do compartimento de bagagem. Além disso, a companhia aérea deve dispor de embalagens especiais para colocar determinados tipos de baterias de cadeiras de rodas, pois o risco de o fluido interno dessas baterias vazarem é alto. Se for necessário realizar a desinstalação de equipamentos dos passageiros com deficiência no momento do desembarque, a companhia aérea tem por obrigação devolvê-los montados, inclusive nas mesmas condições em que foram entregues pelo passageiro com deficiência (ACAC, 1986).

O que a norma estadunidense versa em relação a esses equipamentos e ajudas técnicas é o oposto ao que propõe o modelo social da pessoa com deficiência, uma vez que o modelo social da pessoa com deficiência britânico aduz que essas deficiências sobressaem por meio das atitudes sociais, e não de limitações funcionais, pois o ambiente é criado pelo homem como consequência de sua adequação às políticas sociais, residindo nos valores implícitos na sociedade democrática, na qual as políticas sociais dominantes representam as atitudes e valores predominantes nela. Sendo assim, a construção da deficiência baseia-se na normativa, e não nos usuários com deficiência (DALMEDA *et al.*, 2019).

A norma europeia não faz menção quanto a esse regramento.

5.2.6. Danos a equipamentos e auxílios técnicos a eles

A norma brasileira determina que em caso de avarias ou danos aos equipamentos assistivos dos passageiros com deficiência, os itens devem ser substituídos imediatamente por um equivalente. Se a substituição do referido equipamento não for feita nas mesmas condições depois de 48 (quarenta e oito) horas após o desembarque, esse equipamento é declarado perdido ou inutilizado, devendo o operador pagar uma indenização ao passageiro no valor de mercado, em até 14 dias, sendo que o equipamento substituto deve permanecer com o passageiro com deficiência no prazo de 15 dias após o pagamento de indenização. (ANAC, 2013).

Nesse quesito em específico, a norma brasileira tolera a avaria e os danos aos equipamentos assistivos utilizados pelos passageiros com deficiência, sendo esse um elemento de fundamental importância para o uso desses recursos no deslocamento nesse ambiente aeroportuário. Esses equipamentos assistivos dos passageiros com deficiência têm relevância tão grande que seria como compará-los a uma pessoa tirar um casaco de frio sob baixa temperatura em uma nevasca.

Ademais, muitos dos equipamentos assistivos são customizados e manufaturados especialmente para atender a uma demanda para uma necessidade específica do passageiro com deficiência, sendo isso um entrave na busca de uma substituição, que demanda tempo demais, prejudicando a vida e a participação social dessa pessoa no dia a dia. Portanto, um descuido por parte dos atores envolvidos na operação que dão suporte ao processamento dos passageiros tem como consequência danos e constrangimento a esses passageiros, e, muitas vezes, levam tempo (SOUZA, 2014).

A norma estadunidense determina que em caso de danos ou avarias no equipamento assistivo, o passageiro com deficiência deve receber o valor original do equipamento (ACAC, 1986).

Assim como acontece com a norma brasileira, a norma estadunidense não menciona nenhuma urgência ou preparo por parte dos atores envolvidos no processamento desses passageiros, ocasião na qual o risco de perda é tolerável na legislação. Para melhorar essa situação específica, a norma deveria compor maiores sanções e prever melhor treinamento a esses atores envolvidos, para que evitem ao máximo o extravio ou a perda desses equipamentos assistivos.

A norma europeia determina que as pessoas com deficiência devem ser compensadas em caso de perda dos aparelhos ou danos neles.

A norma europeia demonstra quão genérica e abstrata é a temática em relação aos danos e extravios desses equipamentos, uma vez que o termo “compensados” não indica quais serão as atitudes e como serão tomadas, da mesma forma que as normas europeia, brasileira e estadunidense não indicam uma determinação positiva que vislumbre uma inclusão efetiva e livre de barreiras das pessoas com deficiência nos ambientes aeroportuários.

Dessa forma, Waldschmidt *et al.* (2019) examinam a importância da cidadania com relação à deficiência, destacando a ideia de a cidadania ser um contrato social com a posse de direitos civis, políticos, econômicos, bem como culturais e sociais.

Consequentemente, as leis que regem a acessibilidade nesses ambientes aeroportuários devam nortear os devidos princípios de acessibilidade para a emancipação desses passageiros com deficiência por meio da cidadania conforme aduzem Waldschmidt *et al.* (2019).

Devido a barreiras sociais, causadas por leis mal formuladas, muitas pessoas com deficiência enfrentam dificuldades para cumprir papéis de cidadania (WALDSCHMIDT *et al.*, 2019).

5.2.7. Cão-guia e animais de serviço

A norma brasileira determina que o passageiro que necessitar de um cão-guia pode permanecer junto do animal dentro do terminal de passageiros, bem como pode viajar com ele dentro do salão de passageiros, desde que apresente a identificação de que esse animal serve à pessoa, com a comprovação de seu devido treinamento, bem como as condições sanitárias em dia, referentes tanto às exigências do país de origem quanto ao país de destino. O cão deve ser transportado com o dono, com arreios e não é permitido cobrar taxas extras (ANAC, 2013).

Contemplar na norma brasileira a autorização de uso de cão-guia por parte dos passageiros com deficiência visual é salutar e atribui ganho na acessibilidade dessas pessoas de forma positiva no uso desses ambientes. Porém, para que haja efetividade na acessibilidade, faz-se necessário colocar à disposição, para uso desses passageiros, boas condições dos demais meios de suporte, tais como piso tátil, informações em braile, entre outras tecnologias assistivas, fazendo com que haja integração entre elas, para que a abrangência ao acesso seja completa a todo o processo de viagem aérea por parte dessas pessoas, sempre baseado na independência, na segurança e na autonomia.

Silva *et al.* (2019) expõem que experiências dos usuários com deficiência indicaram dificuldades no desajuste, na descontinuidade e na carência de informações e sinalização, descumprimento, bem como o desconhecimento dos procedimentos de acessibilidade, e, por fim, a atribuição inadequada de assentos preferenciais e o atendimento aos passageiros (SILVA *et al.*, 2019).

Portanto, além de não acontecer o cumprimento das normas e resoluções quanto à acessibilidade, o estudo desses autores também mostrou adversidades que afetam a orientação espacial, o deslocamento e a comunicação nas viagens. De posse desse

rol de informações, espera-se apoio para transformar a acessibilidade nos ambientes aeroportuários brasileiros, sempre com o objetivo de fomentar e favorecer a participação das pessoas com deficiência (SILVA *et al.*, 2019).

Além de evidenciar o não cumprimento das normas e resoluções relacionadas à acessibilidade, o estudo dos referidos autores também comprovou problemas que afetam a orientação espacial, o deslocamento e a comunicação nas viagens.

A norma estadunidense determina que seja permitido o transporte de animais e cachorros, ou até mesmo, de outros animais de serviços. No presente caso, esses animais não podem obstruir corredores ou áreas diversas nem atribuir riscos ao voo, sendo que eles devem ficar junto de seus donos, não sendo cobrada nenhuma taxa extra no transporte desses animais. As empresas também podem requerer que os passageiros que estejam viajando com os animais em razão de causas emocionais e afetivas comprovem isso, por meio de laudos médicos competentes, atestando sua condição de saúde mental, comendo qual deficiência emocional têm, bem como a necessidade de suporte (ACAC, 1986).

A legislação estadunidense é mais abrangente ao permitir que demais pessoas transportem seus animais durante as viagens, não ficando isso restrito somente ao passageiro com deficiência visual, isso inclui, também, os passageiros que necessitem de suporte emocional e afetivo. Essa norma também se mostra salutar por permitir a utilização de cães-guia por parte dos passageiros com deficiência visual, demonstrando, assim, que esses ambientes podem e devem ser amigáveis a qualquer pessoa como ponderado, situação na qual sua acessibilidade se faz pela interação entre competência humanas, elementos ambientais, podendo isso ser subdividido em fatores físicos e sociais. Apesar de haver um trabalho importante quanto aos aspectos físicos do meio ambiente, os aspectos sociais têm sido amplamente esquecidos (GHAREBAGHI *et al.*, 2018).

A norma europeia não faz menção quanto a esse regramento.

5.2.8. Mecanismos adicionais de retenção

A norma brasileira determina que as companhias aéreas devem disponibilizar ferramentas, bem como mecanismos adicionais para as pessoas com deficiência que não tenham controle de tronco, com o objetivo de protegê-las durante a decolagem, aterrissagem e possíveis turbulências durante o voo. Quando esse mecanismo de

proteção for próprio, o passageiro com deficiência deve solicitar a autorização de seu uso com, no mínimo, 20 dias de antecedência em relação à data da viagem. Nos casos em que a pessoa com deficiência necessitar de reclinção da poltrona, inclusive na fase de decolagem e pouso, o assento imediatamente atrás dos assentos que têm acesso ao corredor ficam impedidos de ser ocupados (ANAC, 2013).

Essa norma evidencia o entrave encontrado com a burocracia, que perpassa o processo de viagem aérea por parte dos passageiros com deficiência, ainda mais as pessoas que necessitam utilizar mecanismos próprios durante a decolagem e o pouso do avião. Indo nessa premissa, em que a norma brasileira estabelece que as companhias aéreas são obrigadas a ofertar esses equipamentos, isso demonstra um desconhecimento em relação aos passageiros com deficiência, uma vez que esses casos podem existir, de demandas específicas nas quais esses equipamentos não se enquadram nos parâmetros do usuário, sendo necessária a utilização, regularmente, de equipamentos próprios. Ademais, muitas vezes, por desconhecimento da normativa, muitos passageiros com deficiência não fazem a notificação 20 (vinte) dias antes do embarque, sendo, portanto, confrontadas acerca do seus equipamentos de suporte momentos antes da decolagem, causando-lhes, portanto, desconforto e constrangimento diante dos demais passageiros, uma vez que ficam impedidos de realizar o embarque. Também pode acontecer de o funcionário da companhia aérea ou do aeroporto, por falta de treinamento ou descuido na atenção, fazer uma avaliação errada sobre o equipamento do usuário com deficiência, não permitindo sua entrada na aeronave (SILVA, 2016).

A norma europeia faz menção tão somente à obrigatoriedade que a aeronave precisa ter em relação aos equipamentos de retenção de crianças, bem como um cinto de segurança com suporte de contenção nos ombros para cada membro da tripulação.

A regulamentação europeia menciona também que há equipamentos exclusivos somente para crianças e a tripulação da aeronave, não apontando equipamentos de uso exclusivo para pessoas com deficiência, para que fiquem mais seguras no processo de decolagem e pouso. Isso aponta que a norma europeia não teve a preocupação de versar sobre esse quesito tampouco demonstra um caminho viável para se criar um ambiente de acessibilidade plena às pessoas com deficiência passageiras. Sabe-se que o papel da norma, seja ela qual for, é o de prover, por meio de atributos como a moral e a ética, a proteção da pessoa que faz uso de seus serviços, que, neste caso, são os passageiros com deficiência.

Oostveen *et al.* (2018) investigaram que sistemas automatizados de controle de fronteira devem ser fornecidos às pessoas com deficiência em ambientes aeroportuários europeus. Embora exista assistência especial nesses aeroportos destinados aos usuários com deficiência, tendo havido melhora nas últimas décadas, alguns passageiros com deficiência almejam querer viajar de forma independente e segura, utilizando-se de portões automatizados e equipamentos próprios. Porém, essa possibilidade não existe, uma vez que não há um plano no sentido de incluir requisitos de acessibilidade em um desenvolvimento futuro na tecnologia (OOSTVEEN *et al.*, 2018).

Essa situação foi conjecturada, uma vez que é questionável contra a noção do que se chama de “boa sociedade”, considerando-se, destarte, os aeroportos como zona sociofísica, que é caracterizada por ser normativamente carregada, o que contribui, dessa forma, para experiência de exclusão (OOSTVEEN *et al.*, 2018).

A norma estadunidense não faz menção quanto a esse requisito em seu regramento.

5.2.9. Localização das pessoas com deficiência

A regulamentação brasileira determina que a empresa aérea tem o dever de oferecer os assentos que estão localizados junto aos corredores, próximos às saídas e com apoios dos braços móveis e escamoteáveis, sendo vedada a sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que fazem uso de cadeira de rodas, que não conseguem flexionar os joelhos e àqueles que estão acompanhados de um cão-guia, essas pessoas devem ser alocadas em fileiras que apresentam um espaço extra, em local compatível ao da classe escolhida pelo passageiro com deficiência (ANAC, 2013).

Essa norma demonstra quão frágil se apresenta, moldando-se conforme a forma e o *design* da aeronave, já que aponta algumas poucas localidades dentro da aeronave nas quais é possível acomodar o passageiro com deficiência, ainda mais com a configuração minimalista acerca do conforto, demonstrando que essa localidade não fora propositalmente desenhada para recepcionar esses passageiros. Além disso, esses locais, muitas vezes, não são receptíveis a essas pessoas, pois a poltrona é muito estreita, inexistindo qualquer equipamento extra para dar suporte aos

membros e ao tronco, bem como a rigidez, a textura e a flexibilidade da própria poltrona não são quesitos apropriados a esses passageiros.

Waldschmidt *et al.* (2019) apontam que a cidadania é um quesito básico em relação à deficiência, sendo que figura dentre os pilares básicos para a formação e a construção dos elementos construtores dos direitos das pessoas com deficiência, visto que a norma, com o objetivo de proteger os indivíduos como detentores desses direitos, deve ter a participação plena das pessoas com deficiência em sua elaboração. Nesse caso, ficou demonstrado que as companhias influenciam na criação dessas normas, uma vez que os projetos de aeronaves sempre estão contemplando o minimalismo, com o objetivo de angariar mais espaço para colocar mais poltronas e, assim, melhorar a *performance* financeira da empresa aérea em detrimento da acessibilidade dos passageiros com deficiência.

Gaudenzi *et al.* (2016) citam que para se pensar a deficiência, faz-se necessário ampliar a visão que se tem dela, saindo do aspecto médico, indo para um aspecto ambiental. Isso posto, as normas são construídas para garantir o pleno acesso das PcDs, universalizando os ambientes, produtos e serviços, fazendo com que a deficiência desapareça, restando somente o aspecto físico, que pode ser compreendido somente como uma característica da diversidade inerente às pessoas, sem que as estigmatizem por isso.

A norma estadunidense faz menção a que nenhuma empresa aérea pode negar que o passageiro com deficiência seja alocado em assentos na saída de emergência, ou até mesmo fazendo-o mudar de assento para um lugar específico. Essa regra pode ser excetuada em caso de cumprimento de requisitos e protocolos de segurança editados pelo órgão específico da aviação estadunidense (Federal Aviation Administration – FAA), e ainda que um passageiro com deficiência possa apresentar risco à integridade física e moral dos demais passageiros, a empresa aérea tem por obrigação alocar esse passageiro específico, cumprindo questões de segurança, sendo essa uma alternativa viável à recusa da viagem do passageiro com deficiência (ACAC, 1984).

Para essa situação, existem quatro opções por meio das quais a empresa aérea deve providenciar assento especial. A primeira reside no fato de o passageiro usar uma cadeira de rodas para se locomover dentro do salão de passageiros da aeronave se a empresa aérea não conseguir realizar sua transferência de um assento para outro em razão do apoio de braço não ser móvel ou escamoteável. A segunda opção para

a alocação de um assento especial está no fato de o passageiro com deficiência estar acompanhado de uma pessoa de suporte durante o voo, sendo, nesse caso, providenciado um assento especial também para essa pessoa próxima ao passageiro com deficiência. A terceira situação reside no fato de o passageiro com deficiência estar viajando acompanhado de um cão-guia ou outro animal de suporte emocional, sendo este alocado em assentos próximos à divisória ou a outro assento que o passageiro solicitar. A quarta e última situação de alocação de assento especial está no fato de o passageiro estar impossibilitado de flexionar as pernas em razão de imobilização, sendo que, nesse caso, o passageiro terá direito ao assento perto da divisória devido à maior disponibilidade de espaço (ACAA, 1986).

A lei estadunidense traz diversas discussões sobre como são e quais são os conceitos de acessibilidade implícitos, sendo eles princípios que orientam os diversos atores, tais como trabalhadores em solo e os que estão dentro das aeronaves, aplicando a norma sobre acessibilidade. A primeira questão é semelhante à norma brasileira, na qual os espaços não estão preparados para receber o passageiro com deficiência, uma vez que indicar assentos específicos, mesmo que pouco maiores dos demais, demonstra que não foram projetados para receber esses passageiros com deficiência, pois demais requisitos, além da dimensão, não estão contemplados nesses espaços. A segunda questão a ser observada refere-se a que esses ambientes estão longe de ser considerados espaços com princípios do Desenho Universal, uma vez que restringem a participação das pessoas com deficiência, pois a norma autoriza que as companhias aéreas recusem a realização de viagens em determinados casos. Essa permissão que a norma faz de recusar passageiros com deficiência aponta para um subjetivismo perigoso, uma vez que ela não traz critérios objetivos para a avaliação da recusa ou não.

Prescott *et al.* (2019) afirmam que é necessário que o ambiente usufruído por pessoas tenha a participação de todos garantida, inclusive em relação ao que a comunidade pode oferecer. Portanto, as pessoas com deficiência encontram, muitas vezes, barreiras para realizar sua navegação nesses ambientes devido a fatores de acessibilidade física, bem como social.

A norma europeia faz menção ao fato de que o operador aéreo deve garantir que os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida não ocupem assentos que possam impedir o regular trabalho da tripulação, bem como que possam impedir a evacuação de emergência no avião. Além disso, a norma europeia utiliza os mesmos

regramentos da norma estadunidense quanto às situações em que serão destinados assentos especiais a determinados perfis de passageiros com deficiência.

A norma europeia menciona somente as condutas que se dão por parte dos passageiros com deficiência, tais como utilizar assentos que possam impedir a evacuação e atrapalhar o trabalho da tripulação durante o procedimento de decolagem. Assim como a norma estadunidense, a norma europeia também autoriza que as companhias aéreas recusem a entrada de determinados passageiros com deficiência para a realização de viagens em determinados casos. Esse regramento demonstra quanto esses ambientes são inacessíveis e até hostis a esses passageiros, uma vez que a viagem aérea apresenta um grau de estresse elevado a todos os passageiros, principalmente aos passageiros com deficiência (CHANG *et al.*, 2012).

5.2.10. Treinamento

A norma brasileira preconiza que o operador aéreo deve fornecer treinamento destinado às pessoas que trabalham em solo, bem como às pessoas que trabalham a bordo da aeronave, seguindo os padrões estipulados pela ANAC (ANAC, 2013).

Nesse quesito, a norma determina que as pessoas que trabalham tanto no aeroporto quanto dentro das aeronaves recebam treinamento direcionado à viabilização do processo de acessibilidade aos passageiros com deficiência por meio de suporte. Porém, a norma não traz critérios de como viabilizar esse treinamento, tampouco quem serão as pessoas que receberão esse treinamento. Dessa forma, inexistente um padrão de como proceder com esses passageiros. Outro entrave que isso pode acarretar é a descontinuidade nesse processo de acessibilidade, uma vez que os passageiros com deficiência podem experimentar uma conduta em um aeroporto e uma outra conduta totalmente diversa em outro aeroporto. Esse acontecimento, muitas vezes, pode atrapalhar o passageiro com deficiência, uma vez que existe uma tendência por parte desses passageiros de se planejar com antecedência, sendo que, regularmente, eles se baseiam em experiências anteriores. E, ao ingressarem nesses ambientes, descobrem procedimentos totalmente diferentes em razão do treinamento ser diverso daquele esperado. Ademais, quando há diversos atores envolvidos na gestão aeroportuária, tais como companhias, aeroportos do Brasil que geralmente são administrados por grupos após as privatizações, empresas terceirizadas, lojistas, serviços que estão localizados dentro desses ambientes, agentes públicos

governamentais responsáveis pela segurança e revista dos passageiros, tendem a adotar formas diferentes em relação aos treinamentos dos empregados quanto ao passageiro com deficiência. As obstruções da participação no transporte aéreo brasileiro são geradas entre diversos atores sociais envolvidos no transporte aéreo, tendo como resultado contradições e descontinuidades entre os componentes centrais dos diferentes sistemas de atividade que compõem as viagens de passageiros com deficiência (SILVA, 2016).

Por fim, para que a efetividade da acessibilidade desses passageiros seja eficiente, faz-se necessária a adoção dos princípios da universalidade, atribuindo treinamento a todas as pessoas que trabalham nesses ambientes aeroportuários, para que detenham algum conhecimento sobre como proceder em caso de alguma situação específica ocorrer. Ao se treinar essas pessoas para oferecerem suporte a esses passageiros, cria-se um ambiente socialmente acolhedor a essas pessoas, uma vez que os entraves atitudinais são desobstruídos, demonstrando que o conceito de pessoa com deficiência reside no modelo social, e não no modelo médico (DALMEDA *et al.*, 2019).

A norma estadunidense preconiza que as companhias aéreas devem promover a capacitação dos empregados para o uso dos equipamentos e procedimentos de embarque e desembarque dos passageiros que necessitam de assistência especial, priorizando sempre a segurança, bem como a dignidade dessas pessoas (ACAC, 1986).

Nesse quesito sobre o treinamento, a norma estadunidense aponta um aspecto positivo, uma vez que determina que todos os empregados da companhia aérea devem passar por treinamento. Seria salutar que a norma estadunidense abarcasse todos os demais empregados que fazem parte do processo de viagem aérea, incluindo os funcionários do aeroporto, as empresas terceirizadas, os lojistas, os serviços que estão localizados dentro desses ambientes, os agentes públicos governamentais, responsáveis pela segurança e revista dos passageiros, entre outros, pois, assim, o ambiente social melhoraria de tal modo que esses ambientes poderiam ser frequentados por todos, cumprindo com os requisitos da universalidade, segurança, autonomia e independência dos usuários com deficiência (UTABERTA *et al.*, 2017).

A norma europeia determina que as companhias aéreas, bem como as empresas responsáveis pela gestão dos aeroportos, têm como premissa a garantia de que todas as pessoas que prestam assistência aos passageiros com deficiência e mobilidade

reduzida e também aos subcontratados que prestam serviços a esses ambientes tenham conhecimento para desenvolver essa atividade, devendo haver a promoção de treinamentos e a atualização desses funcionários de tempos em tempos.

Por sua vez, a norma europeia abarca de forma completa o quesito do treinamento das pessoas que estão envolvidas no processo de viagem aérea, inclusive aquelas que pertencem às empresas subcontratadas, sendo esse um aspecto positivo na efetividade do processo de inclusão durante a viagem aérea. A ressalva desse quesito se baseia justamente em sua qualidade positiva, uma vez que não adianta oferecer treinamento às pessoas que trabalham nesses ambientes se demais entraves que obstruem a acessibilidade não forem resolvidos, pois em muitas situações o treinamento não será o único fator para que a inclusão desses passageiros com deficiência seja plenamente efetiva, pois haverá outros elementos estruturantes, tais como edificações e disponibilização de informações a esses passageiros.

Da Silva *et al.* aduzem que nas experiências relatadas de viagens de pessoas com deficiência visual, foram observadas barreiras no acesso à informação ou à localização e orientação nos terminais aeroportuários. Além disso, os passageiros com deficiência visual sentem-se inseguros em relação à escuta e compreensão dos avisos sonoros devido ao ambiente ruidoso do aeroporto e à não familiaridade com as orientações de segurança fornecidas pelos comissários de voo na aeronave. Em estudo desenvolvido no transporte aéreo brasileiro, o formato, a qualidade e o conteúdo das informações e sinalizações nos aeroportos e aeronaves também foram apontados como barreiras nas viagens de passageiros com deficiência visual.

5.2.11. Sistema de controle de qualidade

A norma brasileira determina que o operador aéreo deve colocar em prática um sistema de controle de qualidade e deve manter por dois anos os atendimentos realizados às pessoas com deficiência, contendo informações como data, aeroporto de origem e destino, tipo de aeronave, tipo de atendimento prestado, ajuda técnica ou equipamento, realização ou não de comunicação prévia, presença de pessoas que dão suporte a esses passageiros com deficiência, ou cão-guia, além do motivo da recusa de serviços, quando houver (ANAC, 2013).

Esse quesito acerca do sistema de qualidade é um elemento importante e positivo que está descrito na norma brasileira, uma vez que pode acumular

informações sobre como melhorar o processo de acessibilidade para esses passageiros em projetos futuros e na aplicação de melhoria contínua nesses ambientes.

Mais uma vez, esse quesito somente terá eficiência se essas informações forem coletadas, sistematizadas e aplicadas para se fazer melhorias, sempre objetivando os sete princípios do Desenho Universal, sendo reconhecido como padrão internacional de acessibilidade (GABRYAŃCZYK *et al.*, 2019).

A norma estadunidense preconiza que as companhias aéreas têm por obrigação fornecer protocolos e procedimentos com o objetivo de registrar e resolver as reclamações que provêm de passageiros com deficiência, bem como difundir, por meio de todo tipo de informações, a existência de um canal de comunicação que recebe reclamações, seja por mensagens de texto ou registro de voz (ACAC, 1986).

Assim como a norma brasileira, a norma estadunidense traz benefícios ao prever um canal de atendimento em relação às manifestações e reclamações dos passageiros com deficiência, fazendo-se necessário que sejam processadas e respondidas por meio de medidas efetivas acerca do acontecimento que o passageiro com deficiência vivenciou durante o processo de viagem. Assim, o processo de melhoria tem a participação da experiência dos próprios passageiros com deficiência, no qual, às vezes, detalhes passam despercebidos por gestores e pessoas que estão gerenciando esses projetos, deixando algum entrave ou obstáculo passar, que, mesmo pequenos, podem causar a exclusão desses passageiros durante o processo de viagem aérea. A filosofia da autodeterminação ou o desenvolvimento pessoal que guiou os alunos com deficiência tem como base a participação das pessoas com deficiência nas principais decisões que afetam suas vidas, ou seja, são as que estão mais conscientes em relação às suas necessidades, devendo tomar a iniciativa, individualmente e em comunidade, ao decidirem desenvolver a melhor solução para sua situação (DALMEDA *et al.*, 2019).

A norma europeia não faz menção a esse tipo de regramento.

5.2.12. Profissional responsável pela acessibilidade

A norma brasileira preconiza que as empresas aéreas precisam manter um profissional que seja responsável pela acessibilidade em período integral, sendo que

isso deve se dar de forma presencial ou por meios que permitam o atendimento imediato (ANAC, 2013).

Esse quesito também remete à lógica do quesito anterior, uma vez que o profissional responsável pela acessibilidade, seja esse serviço feito de forma presencial ou remota, como pela internet ou via telefone, possa além de resolver a demanda específica do passageiro com deficiência, também ser responsável por elaborar e participar diretamente de projetos de melhoria desses ambientes, fazendo com que as informações coletadas pelo sistema de qualidade, conforme descrito no tópico do sistema de controle e qualidade, sejam utilizadas como fonte de informação nos futuros projetos de acessibilidade nos aeroportos.

Dalmeda *et al.* (2017) ressaltam o enfoque dado ao modelo de direitos humanos, reconhecendo esses autores que esse conceito como construção social produzida pela interação entre as pessoas com deficiência e barreiras sociais fortalece a mudança de paradigma do modelo médico para o modelo social. A base dos direitos humanos reside no reconhecimento da dignidade das pessoas, na qual o indivíduo é um cidadão com seus valores básicos de dignidade preservados. Não é porque o indivíduo seja economicamente útil que terá melhor proteção legal quanto a essa temática. A partir dessa ideia, é definido e caracterizado o modelo de direitos humanos em contrapartida ao modelo social. Nesse quesito, os referidos autores expõem a obrigatoriedade de uma pessoa responsável pela demanda dos passageiros com deficiência na norma brasileira, demonstrando quão defasada ela está em relação ao que está descrito na literatura, pois a participação desses passageiros na elaboração de um projeto não está explícita na normativa, fazendo com que essas organizações contratem empresas, muitas vezes, sem conhecimento para realizar adaptações precárias a essas demandas.

A norma estadunidense preconiza que a empresa deve apontar ao menos uma pessoa que seja responsável para solucionar as reclamações em cada aeroporto (ACAC, 1986).

A norma estadunidense determina que a companhia aérea somente tem que apontar um pessoa responsável para dirimir quaisquer eventualidades que causem constrangimento e obstrução na participação dos passageiros com deficiência nos ambientes aeroportuários. Ocorre que esses ambientes aeroportuários são compostos de diversas organizações que atuam dentro desse macrocontexto do processo de viagem, como a própria infraestrutura do aeroporto, companhias aéreas,

empresas terceirizadas que dão suporte a essas companhias, lojistas, administração, estacionamento, que também são parte do processamento dos passageiros, bem como parte integrante na integração dos passageiros com deficiência nesse processo de viagem. Portanto, requerer somente a obrigatoriedade por parte da companhia aérea de colocar uma pessoa responsável pelas demandas desses passageiros é salutar, porém prejudica a acessibilidade em outras áreas sensíveis ao acesso dessas pessoas no processo de viagem, tais como infraestrutura aeroportuária, estacionamentos, lojas, administração, entre outras. Silva *et al.* (2019) mencionam que existe uma descontinuidade na acessibilidade dos passageiros com deficiência em relação ao processo de viagem, inclusive constatando orientações diversas de funcionários pertencentes à mesma empresa aérea, porém de regiões diferentes do Brasil, fazendo com que exista uma não padronização em relação à acessibilidade nesses ambientes.

A norma europeia não faz menção a esse requisito em sua legislação pátria.

5.2.13. Requisitos da aeronave

A norma brasileira determina que as aeronaves novas ou aquelas que vão receber atualização, bem como remodelação, devem cumprir os requisitos contidos na norma brasileira de regulamentação NBR nº 14.273, de 1999. Essa norma determina que as aeronaves com mais de 30 assentos deverão conter, pelo menos, 50% de assentos localizados nos corredores, com apoio de braços móveis. Quando a aeronave tiver mais de 100 assentos, estes deverão dispor de, pelo menos, uma cadeira de rodas a bordo (ANAC, 2013).

Essas duas normas, tanto a NBR 14.273, que trata da acessibilidade da pessoa com deficiência no transporte aéreo, bem como a Resolução nº 280, da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial no transporte aéreo, apresentam algumas características que a aeronave deve ter em relação à acessibilidade da pessoa com deficiência. Em uma primeira análise, essas características se baseiam no número de assentos, para que exista alguma regra no que tange à acessibilidade desses passageiros com deficiência na aeronave. A segunda análise se baseia na forma por meio da qual essa acessibilidade é realizada, sendo uma forma muito simplista e que permeia a ideia de que somente conter algo

na legislação quando houver modificação não implica mudança que acarrete diminuição no número de assentos. Portanto, seria impossível realizar mudanças no dimensionamento desses espaços para alocar um passageiro com deficiência. Fazer mudanças somente na mobilidade do apoio de braço e colocar a obrigatoriedade de uma cadeira de rodas a bordo demonstra quão inócua e frágil essa norma se faz, pois o transporte de passageiros com deficiência é uma situação complexa, ainda mais dentro de aeronave, pois é notório que esses são espaços preparados para ter maior otimização e aproveitamento para compor o máximo número de assentos possíveis, prejudicando e muito o conforto e, principalmente, a acessibilidade nesses espaços (GREGHI, 2012).

Ademais, quando se restringe a aplicação desses poucos quesitos de acessibilidade a somente aeronaves com determinados números de assentos, isso demonstra quão ineficaz e inócua são essas medidas, pois essa limitação ou restrição na aplicação dessas normas a um número específico de aeronaves vai ao encontro na tolerância que a lei faz em relação à permissão de não preparar as aeronaves a esses passageiros com deficiência. Silva, *et al.* (2019) preconizam que as pessoas com deficiência ainda vivenciam restrições de participação no cotidiano social, nas mais diversas áreas. Quanto ao transporte aéreo, foram identificadas diversas barreiras em todo o processo, tais como pré-viagem (planejamento e reservas), pré-voo (aeroporto), embarque, voo e desembarque.

A norma estadunidense determina que as aeronaves com mais de 30 assentos devem disponibilizar ao menos metade deles com suporte dos braços escamoteáveis, para facilitar a entrada de passageiros que fazem uso de cadeira de rodas. Essa norma prediz que isso será somente aplicado se não afetarem a segurança da aeronave. Já com aeronaves que têm 100 ou mais assentos, deve haver espaço para o armazenamento de, pelo menos, uma cadeira de rodas dentro da cabine. Aquelas aeronaves que têm dois ou mais corredores devem ter lavatórios com dimensões para receber os passageiros com deficiência, principalmente aqueles que fazem uso de cadeira de rodas, com a cadeira própria da aeronave. Aeronaves que têm mais de 60 assentos e que têm lavatórios acessíveis devem dispor de cadeiras de rodas específicas para essas aeronaves. As cadeiras de rodas a bordo da aeronave devem ter algumas características específicas, tais como apoio para os pés, apoios móveis ou removíveis para os braços, sistemas adequados de contenção do passageiro, altura de encosto que permita assistência na transferência, *handles* adequados e

travas para impedir a movimentação da cadeira em situações de turbulência (ACAC, 1986).

A norma estadunidense, nesse sentido, é mais completa que a norma brasileira, uma vez que dispõe de diversos outros quesitos no sentido de prover acessibilidade, porém limita também o número de aeronaves que podem receber essas mudanças com base no número de assentos. A diferença entre as normas está nos quesitos, uma vez que a norma estadunidense faz menção aos toaletes, porém isso se aplica somente a aeronaves que possuem dois corredores, limitando e muito o número de obrigações para dimensionar melhor os toaletes. Outra característica dessa norma reside no fato de a cadeira de rodas a bordo ter alguns requisitos, tais como apoio para os pés, e o encosto deve ter movimentação para facilitar a transferência do passageiro com deficiência para o assento. Porém, essa norma prevê somente essa cadeira de rodas a bordo quando houver toaletes adaptados, o que não é obrigatório para aeronaves que não têm dois corredores.

A implicação descrita nessa norma vai ao encontro do que os autores mencionam sobre acessibilidade e pessoa com deficiência, fato no qual o conceito majoritariamente provém do modelo médico da deficiência, no qual as normas e leis são edificadas e balizadas sob esse perfil, fazendo com que as mudanças necessárias sejam apenas em aspectos pontuais, da aeronave e, ainda assim, excluindo um rol importante de aeronaves na obrigatoriedade dessas medidas. Nesse sentido, encontram-se dois problemas, sendo um primeiro baseado na baixa qualidade da norma, no sentido de efetivar a acessibilidade desses passageiros, e o segundo reside no fato de que poucas aeronaves estão obrigadas a cumprir com essa mesma normativa, que tem pouco efeito na acessibilidade. Além disso, um terceiro problema reside no fato de que mesmo se as companhias aéreas que são obrigadas a cumprir com a norma estão, de fato, cumprindo-a, ou somente realizam pequenos ajustes e, dessa forma, justificam isso como aplicações.

A norma europeia não faz menção a esse quesito em sua legislação.

A seguir, apresentamos o Quadro 8, que traz a comparação entre as normas de acessibilidade em ambientes aeroportuários dos Estados Unidos, Europa e Brasil.

Quadro 11 – Comparações legais

	Brasil	EUA	Europa
Infraestrutura aeroportuária	<ul style="list-style-type: none"> – Balcão com dimensões específicas – Reserva de vagas de estacionamento – Piso tátil – Aparelhos de elevação para acesso na aeronave (a partir de um certo número de usuários) – Cadeira de rodas no transporte entre o balcão e aeronave e pessoal treinado para execução, caso haja ponte de embarque – O operador aéreo deve questionar se há alguma necessidade especial – O passageiro deve informar com 72 horas de antecedência se necessitar de acompanhante ou mostrar documentos médicos – O passageiro deve informar com 48 horas de 	<ul style="list-style-type: none"> – Garantia de que o passageiro com deficiência visual e auditiva receba as mesmas informações que os demais – Telefone de texto – Obrigatoriedade de aviso prévio de viagem aos passageiros que fazem uso de cadeira de rodas elétrica ou demais equipamentos de auxílio para aeronaves com menos de 60 assentos – Grupos de 10 ou mais passageiros com deficiência devem notificar a companhia aérea com 48 horas de antecedência e fazerem o <i>check-in</i> com 1 hora de antecedência – Fornecimento de macas, oxigênio, incubadora ou acomodação especial para a pessoa que necessita viajar em maca, sendo que o passageiro deve fazer uma notificação com 48 horas de antecedência e <i>check-in</i> com 1 hora de antecedência 	Não menciona

	<p>antecedência os demais casos</p> <ul style="list-style-type: none"> – É facultativo à companhia aérea exigir documentos médicos aos passageiros que necessitem de macas ou uso de oxigênio – Necessidade de chegar ao <i>check-in</i> antes nos casos de uso de macas e oxigênio 		
Atendimento prioritário	<ul style="list-style-type: none"> – Acompanhamento obrigatório àqueles passageiros que não têm suas necessidades fisiológicas atendidas de forma individual – O bilhete do acompanhante deve ser 20% mais barato do que o bilhete do passageiro com deficiência – Proibição da companhia aérea de recusar passageiro com deficiência, porém, em caso de recusa, isso pode ser justificado em 10 dias 	Não menciona	<ul style="list-style-type: none"> – A companhia aérea pode requerer acompanhante ao passageiro caso entenda ser isso necessário por razões de segurança – O número de passageiros com deficiência deve ser compatível com as pessoas capazes de auxiliá-las em caso de evacuação de emergência – A recusa no embarque pode ocorrer por razão de segurança ou pelo tamanho das portas ser incompatível com a necessidade dos passageiros com deficiência, sendo-lhes

			oferecida uma alternativa aceitável
Assistência em voo	<p>– A companhia deve prover assistências, tais como no <i>check-in</i>, no despacho de bagagem, no deslocamento do balcão do <i>check-in</i> à aeronave; no embarque e desembarque; na acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave; na acomodação da bagagem de mão; no deslocamento da aeronave à esteira de bagagem; no recolhimento da bagagem e no acompanhamento dos controles de fronteira; na saída da área de desembarque e no acesso à área pública; na condução às instalações sanitárias; na assistência ao usuário de cão-guia, na transferência ou conexão entre voos e na realização de demonstração individual dos procedimentos de emergência, quando solicitado.</p>	<p>– A companhia aérea deve prover deslocamento até o assento durante o embarque e na saída do avião, no desembarque; auxílio na alimentação, como abertura de pacotes; transferência do assento para a cadeira de rodas de bordo, e vice-versa; deslocamento até o lavatório; transporte de dispositivos de auxílio de mobilidade etc.</p> <p>– Não tem obrigação de prover ajuda na alimentação, cortando os alimentos e alimentando o passageiro; assistência dentro do lavatório e fornecimento de serviços médicos</p> <p>– Prover informações de segurança de voo individualizadas, com vídeos, com exemplos visuais aos passageiros com deficiência auditiva, e tempo de apresentação aos passageiros com deficiência visual e auditiva</p>	<p>– É obrigatório o oferecimento de informações de segurança de voo individualizadas, com vídeos</p> <p>– As companhias aéreas devem prover informações referentes à segurança de forma igualitária e acessível aos demais passageiros, bem como quaisquer restrições em relação ao transporte de passageiro com deficiência e seus equipamentos</p>

<p>Embarque e desembarque de passageiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Prioridade no embarque – Uso de equipamento de ascenso e descenso – Está vetado o transporte manual de passageiros, exceto em caso de emergência – O desembarque de passageiro com deficiência é feito após o dos demais passageiros, exceto em casos de conexão ou demais circunstâncias 	<ul style="list-style-type: none"> – Assistência no embarque e desembarque, deslocamento entre portões, atendimento das pessoas, cadeiras de rodas de solo e a bordo, rampas e elevadores mecânicos, devem ser realizados pelas companhias aéreas – Acesso ao avião preferencialmente por pontes de embarque quando estiverem disponíveis – Quando não houver pontes, as companhias aéreas devem prover elevadores ou rampas, dependendo do tamanho do avião; no caso de avião com mais de 19 assentos e aeroportos com movimento de 10.000 passageiros por ano – É vetado o transporte manual de passageiros, exceto no caso de emergência 	<p>Não menciona</p>
<p>Transporte e ajuda técnica com equipamentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> – É permitido o uso dos espaços restritos em relação aos equipamentos médicos e ajudas técnicas até a porta do avião, desde que passem pela 	<ul style="list-style-type: none"> – Permite que os passageiros transportem ventiladores ou respiradores, sem que isso coloque em risco a segurança do avião – Permite que o dispositivo de suporte 	<p>Não menciona</p>

	<p>vistoria de segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> – É permitido levar, de forma gratuita, uma ajuda técnica no salão de passageiros ou no compartimento de bagagem quando não couber no salão de passageiros – Quando exceder o número permitido, o passageiro terá um desconto de 80% em relação ao valor – Será restituída essa ajuda técnica ao passageiro no momento do desembarque da aeronave 	<p>seja colocado dentro do salão de passageiros, próximo aos assentos do passageiro, não podendo ser contabilizado como peso extra</p> <ul style="list-style-type: none"> – Preferencialmente, cadeira de rodas ou seus componentes, quando possível, devem ser alocados dentro do salão de passageiros, perto dos assentos ou quando houver locais fechados – As demais cadeiras de rodas que não couberem no salão de passageiros devem ser alocadas no compartimento de bagagem, com prioridade – Caso a cadeira de rodas seja instalada de forma perigosa, com dimensões incompatíveis com o compartimento de bagagem, a companhia aérea pode recusar seu transporte – Se houver necessidade de retirar as baterias da cadeira de rodas em razão de especificidade técnica, a companhia aérea deve providenciar pacotes 	
--	--	---	--

		<p>especiais para evitar danos</p> <p>– Se houver desmontagem da cadeira de rodas, a companhia aérea deve entregá-la ao passageiro montada novamente.</p>	
<p>Danos a ajudas técnicas e aos equipamentos</p>	<p>– Deve haver substituição imediata de equipamento similar</p> <p>– Após 48 horas, constatando-se a perda, o operador deverá pagar uma indenização no valor de mercado em até 14 dias</p> <p>– O equipamento ou ajuda técnica substitutos devem ficar com o passageiro, até que ele efetue a aquisição do equipamento dentro do prazo de 15 dias após o pagamento da indenização</p>	<p>– Em caso de danos, o critério para calcular o ressarcimento deve ser baseado no valor original do equipamento</p>	<p>– Perdas de cadeiras de rodas ou de outros equipamentos de auxílio à mobilidade, bem como danos a esses auxílios devem ser compensados</p>
<p>Cão-guia e animais de serviço</p>	<p>– É permitido na viagem cão-guia, no terminal, bem como na aeronave, desde que o dono comprove o treinamento, condições sanitárias atualizadas dentro do regramento do país de origem e destino</p>	<p>– É permitida a viagem de cão-guia ou de outros animais de serviço, desde que não obstruam corredores e outras áreas que afetem a segurança</p> <p>– No caso de animal que dá suporte emocional, é necessário apresentar laudo</p>	<p>Não menciona</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – O transporte é feito no chão da aeronave, próximo ao dono e com arreios – Quando o cão estiver em etapa de adestramento, pode viajar com o treinador 	médico acerca do estado de saúde mental do passageiro	
Mecanismos adicionais de retenção	<ul style="list-style-type: none"> – É permitido prover mecanismo de retenção aos passageiros com deficiência que não tenham controle de tronco – Para utilizar o mecanismo de retenção próprio, o passageiro terá que pedir autorização à ANAC com 20 dias de antecedência – Se o passageiro necessitar de posição reclinada dos bancos, a ocupação do assento de atrás e dos assentos que dão acesso ao corredor fica impedida 	Não menciona	<ul style="list-style-type: none"> – Não faz menção aos passageiros com deficiência, menciona somente crianças e a tripulação. Neste último caso, isso se justifica pela utilização de assentos específicos
Localização dos passageiros com deficiência	<ul style="list-style-type: none"> – A companhia aérea deve disponibilizar assentos nos corredores, perto das saídas, com apoio de braço móvel, sendo vedado alocá-lo 	<ul style="list-style-type: none"> – Não pode impedir qualquer passageiro com deficiência de sentar-se em quaisquer assentos que estejam localizados nas saídas de emergência, exceto 	<ul style="list-style-type: none"> – Garantir que os passageiros com deficiência não estejam em lugares que possam impedir os deveres da tripulação, obstruir acesso a

	<p>em saídas de emergência</p> <p>– Passageiros com deficiência que fazem uso de cadeiras de rodas que não flexionam os joelhos, acompanhados de cão-guia, são alocados em assentos com dimensões maiores, porém na mesma classe contida no bilhete aéreo</p>	<p>quando for para cumprir requisitos de segurança conforme a FAA</p> <p>– Quando o passageiro com deficiência afetar a integridade física e moral dos demais passageiros, pode-se oferecer outro assento específico para cumprir normas de segurança como alternativa à recusa do voo.</p> <p>– São 4 situações em que deve ser oferecido assento específicos aos passageiros com deficiência:</p> <p>1– se o passageiro fizer uso de cadeira de rodas para se mover dentro do salão de passageiros, não conseguindo se transferir para um assento no qual o apoio de braços é fixo</p> <p>2– se o passageiro estiver viajando com acompanhante que desenvolve funções de apoio durante o voo, deverá ser providenciado um assento ao cuidador próximo ao passageiro</p> <p>3 – se o passageiro estiver acompanhado</p>	<p>qualquer equipamento de emergência ou impedir a evacuação de emergência</p> <p>– Passageiros que possam vir a atrapalhar a saída de outros passageiros durante uma evacuação ou que impeçam as ações dos tripulantes não devem se sentar em assentos que permitam acesso às saídas de emergência, estando nessa classificação passageiros com deficiência física e mental e que possuam dificuldades de se mover rapidamente;</p> <p>pessoas que têm deficiência visual ou deficiência auditiva e que não consigam assimilar instruções verbais ou escritas;</p> <p>passageiros com mobilidade reduzida;</p> <p>passageiros obesos e que tenham dificuldade para</p>
--	---	--	---

		<p>de um animal de serviço, deve-se providenciar um assento próximo à divisória ou outro assento que o passageiro solicitar</p> <p>4 – se o passageiro tiver uma perna imobilizada, a companhia aérea deve providenciar um assento próximo a uma divisória, devido ao maior espaço</p>	se mover rapidamente
Treinamento	<p>– Operador aéreo deve estabelecer programa de treinamento para a equipe de solo e de bordo, conforme conteúdo especificado pela ANAC.</p>	<p>– As companhias aéreas devem capacitar seus funcionários no uso de equipamentos e procedimentos de embarque e desembarque de passageiros que necessitem de assistência especial, priorizando sempre sua segurança e dignidade</p>	<p>– As companhias aéreas e as empresas que gerem os aeroportos devem garantir que todas as pessoas que prestam assistência a passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, inclusive aquelas que trabalhem sob subcontrato, tenham conhecimento suficiente para desenvolver essa atividade, provendo treinamentos e atualizando-os periodicamente</p>
Sistema de controle de qualidade	<p>– Implementar um sistema de controle de qualidade e manter por 2 anos os atendimentos realizados aos</p>	<p>– A companhia aérea deve prover formas de registrar e resolver as reclamações advindas dos</p>	Não menciona

	<p>passageiros com deficiência.</p> <p>– Deve conter nos bancos de dados informações como: data, aeroporto de origem e destino, tipo de aeronave, tipo de atendimento prestado, ajuda técnica ou equipamento, realização ou não de comunicação prévia, presença de acompanhante ou cão-guia, além do motivo da recusa de serviços, quando houver.</p>	<p>passageiros com deficiência</p> <p>– As empresas devem informar aos passageiros a existência de um canal de recebimento de reclamações por meio de mensagens de texto ou registros por voz</p>	
<p>Profissionais responsável pela acessibilidade</p>	<p>– A companhia deve manter profissional responsável por acessibilidade, em período integral, de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato.</p>	<p>– A empresa deve designar pelo menos uma pessoa responsável para solucionar as reclamações em cada aeroporto</p>	<p>Não menciona</p>
<p>Requisitos da aeronave</p>	<p>– Aeronaves novas ou remodeladas com 30 ou mais lugares devem ter 50% dos assentos dos corredores com apoio de braço móvel.</p> <p>– Aeronaves com 100 ou mais lugares devem ter</p>	<p>– Aviões com 30 lugares devem conter 50% dos assentos dos corredores com apoio de braço escamoteáveis, porém quando isso for possível, não atrapalhando a segurança do voo</p> <p>– Aeronaves com dois corredores</p>	<p>Não menciona</p>

	cadeira de rodas a bordo	<p>devem conter um lavatório acessível a cadeira de rodas</p> <p>– Aviões que tiverem mais de 60 lugares e que tiverem lavatório acessível devem ter cadeira de rodas a bordo, com apoios aos pés, apoio de braços móveis ou removíveis, sistemas adequados de contenção do passageiro, altura de encosto que permita assistência na transferência, <i>handles</i> adequados e travas para impedir a movimentação da cadeira em situações de turbulência</p>	
--	--------------------------	--	--

Fonte: Autoria nossa.

5.3. Discussão da acessibilidade nos ambientes aeroportuários brasileiros

A discussão acerca da acessibilidade em ambientes aeroportuários revela diversos entraves nesse processo. Uma primeira análise demonstrada no tópico anterior aponta que esses ambientes não estão preparados para oferecer uma plena acessibilidade, com conforto, segurança e autonomia ao público com deficiência.

Um segundo entrave é quanto às barreiras que evidenciam a exclusão dessas pessoas, mostrando que esses locais são um ambiente hostil, fazendo com que a incapacidade de seu uso recaia na pessoa com deficiência. Como consequência desses resultados, o conceito de pessoa com deficiência sob o viés do modelo social fica mais distante. Além disso, fica mais distante ainda a concepção de projetos baseados em Desenho Universal, conceito que podem melhorar a inclusão dessas pessoas no modal de transporte.

A discussão sobre acessibilidade em aeroportos brasileiros tem como escopo verificar os gargalos encontrados pelas pessoas com deficiência no processo de viagem por esse modal. Essa abordagem também verifica os resultados dos estudos

de acessibilidade nos ambientes aeroportuários, embasando a análise das normas referentes a essa temática, uma vez que os possíveis entraves na acessibilidade podem ser resultado de lacunas normativas, que não têm correspondência na literatura sobre essa área.

Silva *et al.* (2019) preconizam que embora a compreensão do entendimento da deficiência tenha apresentado melhora, bem como o aprimoramento na tecnologia referente aos suportes assistivos, as pessoas com deficiência ainda vivenciam restrições de participação no cotidiano social, nas mais diversas áreas. Quanto ao transporte aéreo, foram identificadas diversas barreiras em todo o processo, tais como pré-viagem (planejamento e reservas), pré-voo (aeroporto), embarque, voo e desembarque.

Silva *et al.* (2017) apontam que em relação à acessibilidade no transporte aéreo, foram encontrados resultados em relação à falta de acessibilidade nos terminais, bem como inadequação do mobiliário, mais precisamente nos balcões de atendimento. Ademais, esses autores mencionam também que há dificuldades na comunicação, no tocante às informações, bem como na sinalização sensorial (auditiva e visual). Além disso, os resultados de seu estudo apontam uma ausência de painéis referentes a informações relevantes, no que tange à programação dos voos que estão alocados dentro das salas de espera dos passageiros com prioridade.

A seguir, apresentamos diversos quadros que demonstram, de forma sistematizada, a percepção dos entraves encontrados pelos usuários com deficiência no transporte aéreo. Os grupos de deficientes foram divididos em 4 (quatro) categorias de usuários. O primeiro grupo refere-se a usuários com deficiência física que fazem uso de cadeira de rodas, o segundo refere-se a usuários com deficiência física que não fazem uso da cadeira de rodas. O terceiro grupo refere-se aos usuários com deficiência visual e, por fim, o quarto grupo refere-se aos usuários com deficiência visual.

A seguir, apresentamos o quadro que demonstra a percepção dos principais entraves que os usuários com deficiência física que fazem uso da cadeira de rodas enfrentam no processo de viagem aérea.

Quadro 12 – Principais dificuldades percebidas pelos usuários com deficiência física cadeirantes

Deficientes físicos cadeirantes (96 respondentes)

AEROPORTO

Faltam pessoas qualificadas para o atendimento dos passageiros com necessidades de assistência especial (despreparo, atendimento inadequado) [12]

O balcão de *check-in* é muito alto [10]

Há poucos elevadores disponíveis para uso [9]

Faltam banheiros adaptados [9] Falta acessibilidade [8]

EMBARQUE

Ser carregado manualmente [49]

Falta de equipamentos adequados para embarque (ausência de *finger* e *ambulift*) [40]

O corredor é estreito (impede a chegada da pessoa com a cadeira próximo do assento e dificulta sua transferência) [24]

Faltam pessoas qualificadas para o atendimento dos passageiros com necessidades de assistência especial (despreparo, atendimento inadequado) [21]

Embarque remoto ou sem *finger*: subir escadas [20]

Nem sempre há assentos disponíveis na primeira fileira (preferencial) [20]

O apoio de braço do assento não é móvel (removível ou escamoteável), dificultando a transferência [10]

Embarque com a cadeira lagarta [9]

VOO

Acessibilidade e espaços inadequados no toailete [54]

Acesso até o toailete [16]

Os assentos são estreitos, pequenos, pouco confortáveis [13]

Nem todas as aeronaves têm cadeira de rodas de bordo [10]

É impossível utilizar o toailete do salão de passageiros (não há acesso ao toailete) [9]

O corredor é estreito (impedindo que se chegue com a cadeira próximo do assento, dificultando a transferência) [7]

A cadeira de rodas de bordo é inadequada (é muito pequena, não tem apoios) [7]

Nem sempre há assentos disponíveis na primeira fileira do voo (desrespeito ao direito de uso de assentos preferenciais) [5]

O apoio de braço do assento não é móvel (removível ou escamoteável), especialmente na primeira fileira [6]

DESEMBARQUE

Falta de equipamentos adequados para desembarque (ausência de *finger* e *ambulift*) [38]

Ser carregado manualmente [26]

Demora para desembarcar (desembarque não prioritário, é preciso esperar a saída dos demais passageiros) [23] Danos à cadeira de rodas/ equipamentos [17]

Faltam pessoas qualificadas para o atendimento dos passageiros com necessidades de assistência especial (despreparo, atendimento inadequado) [16]

Demora para a chegada da cadeira [15]

Desembarque remoto ou sem *finger*: descer as escadas da aeronave [9]

O corredor é estreito (impedindo a chegada com a cadeira próximo do assento, dificultando a transferências) [9]

O apoio de braço do assento não é móvel (removível ou escamoteável), dificultando a transferência [7]

Fonte: Souza (2014)

Esse quadro que acabamos de apresentar mostra diversos entraves e barreiras ambientais que foram determinantes para a exclusão das pessoas com deficiência no processo de viagem. As barreiras encontradas foram arquitetônicas, tecnológicas, atitudinais, de transporte, entre outras.

Os usuários com deficiência que fazem uso de cadeiras de rodas ressaltaram que a maior dificuldade encontrada no aeroporto foi a falta de pessoas qualificadas para atendimento dos passageiros, ou seja, houve despreparo e um atendimento inadequado. Também foi relatado por esse grupo que o balcão de *check-in* era muito alto e que o aeroporto tinha poucos elevadores. Destaca-se que, no presente caso, o ambiente não é socialmente preparado para a recepção desse público nem obedece à Lei de Acessibilidade vigente.

A seguir, apresentamos o quadro que demonstra os principais entraves que os usuários com deficiência física que não fazem uso de cadeira de rodas enfrentam no processo de viagem aérea.

Quadro 13 – Principais dificuldades percebidas pelos usuários com deficiência física não cadeirantes

<p>Deficientes físicos não cadeirantes (61 respondentes)</p> <p>AEROPORTO Longas distâncias percorridas nos aeroportos [28] Subir/descer escadas [6]</p> <p>EMBARQUE Embarque remoto ou sem <i>finger</i>: dificuldade para subir escadas [17]</p> <p>VOO Espaços restritos para as pernas [14] Acessibilidade e espaço inadequados no toailete [11] Nem sempre há assentos disponíveis na primeira fileira (preferencial) [7] Devido à restrição do espaço, eles têm dificuldade de encontrar um local onde colocar a muleta [5]</p> <p>DESEMBARQUE Desembarque remoto ou sem <i>finger</i>: dificuldade para descer as escadas [19] Faltam pessoas qualificadas para atendimentos dos passageiros com necessidades de assistência especial (despreparo, atendimento inadequado) [3] Falta de equipamentos adequados para desembarque (ausência de <i>finger</i>) [3] Não há prioridade para desembarque [3]</p>
--

Fonte: Souza (2014)

A seguir, apresentamos o quadro que demonstra a percepção dos principais entraves que os usuários com deficiência visual enfrentam no processo de viagem aérea.

Quadro 14 – Principais dificuldades percebidas pelos usuários com deficiência visual

<p>Deficientes visuais (23 respondentes)</p> <p>AEROPORTO Apresentação da informação nos painéis com os voos: fontes pequenas, contraste ruim [4] Deslocamento e orientação nos aeroportos [2] Apesar da boa vontade, o treinamento dos funcionários para atender as pessoas com deficiência é inadequado [2]</p> <p>EMBARQUE Falta de equipamentos adequados para embarque (ausência de <i>finger</i> e <i>ambulift</i>) [2] Faltam pessoas qualificadas para o atendimento dos passageiros com</p>
--

necessidades de assistência especial (despreparo, atendimento inadequado) [2]

VOO

Avisos de segurança realizados por meio de vídeos (é importante tatear) [2]
Para irem até ao toailete, os passageiros precisam pedir ajuda [2]

DESEMBARQUE

Demora para desembarcar, os passageiros com deficiência têm que esperar a saída dos demais passageiros [3]

Fonte: Souza (2014)

A seguir, apresentamos o quadro que demonstra a percepção dos principais entraves que os usuários com deficiência auditiva enfrentam no processo de viagem aérea.

Quadro 15 – Principais dificuldades percebidas pelos usuários com deficiência auditiva

Deficientes auditivos (21 respondentes)

AEROPORTO

Sinalização inadequada [7]
Falta um intérprete de LIBRAS nos aeroportos (dificuldade para se comunicar e pedir ajuda) [7]

EMBARQUE

Dificuldade para se comunicar e pedir ajuda, pois ninguém compreende/fala LIBRAS; não há intérprete [4] Compreender informações/avisos sonoros [2]
Alteração de portão de embarque e aviso sonoro [2]
A apresentação da informação nos painéis de voos não é atualizada [2]

VOO

Compreender informações/avisos sonoros [7]
Dificuldade para se comunicar e pedir ajuda, pois ninguém compreende/fala LIBRAS; não há intérprete [6]

DESEMBARQUE

Encontrar o local para a retirada das malas [4]
Localizar-se no aeroporto [3]
Dificuldade para se comunicar e pedir ajuda, pois ninguém compreende/fala LIBRAS; não há intérprete [2]

Fonte: Souza (2014)

Esse quadro apresentou diversos entraves e barreiras ambientais que foram determinantes para a exclusão das pessoas com deficiência no processo de viagem. As barreiras encontradas foram arquitetônicas, tecnológicas, atitudinais, de transporte, entre outras.

Ainda que existam leis e regulamentos que versem sobre a acessibilidade em ambientes aeroportuários, sua efetividade e aplicabilidade são outro fenômeno que se demonstra ineficaz. O uso do transporte aéreo por parte das pessoas com deficiência acarreta diversos fatores que implicam a percepção do usuário em relação à acessibilidade nesses ambientes. Também residem nesse processo diversos atores presentes nesses ambientes, que são agentes ligados diretamente à tomada de decisão sobre o gerenciamento da edição de normas referentes à acessibilidade nesses ambientes, tais como as companhias aéreas, a infraestrutura aeroportuária, os lojistas operadores, entre outros.

A partir dessas informações, infere-se que os terminais aeroportuários não estão aptos a receber essas pessoas, tornando-os, assim, hostis e socialmente excludentes. Sob o enfoque da pessoa com deficiência, por meio do modelo social e do Desenho Universal, esses ambientes estão plenamente inadequados para a inclusão. Inclusive, se for considerada somente a exigência legal, que seria adequar mobiliário ou colocar as informações por meio de alguns painéis específicos às pessoas com deficiência sensorial, verificaríamos, ainda assim, a lacuna quanto ao modelo social e ao Desenho Universal. A lógica reside em que todos os mobiliários têm que ser acessíveis, não fazendo reserva de uma percentagem de mobiliários, bem como os painéis de informações precisam ser inclusivos, com todos os painéis presentes no aeroporto contendo todos os tipos de linguagem, seja para as pessoas com deficiência auditiva ou visual. Isso foi percebido em um dos quadros anteriores.

Quanto ao procedimento de entrada e saída das aeronaves, ou seja, no momento de seu embarque e desembarque, foi apontada a falta de equipamentos de suporte, em especial quanto ao uso de pontes de embarque, ou até mesmo o uso de equipamentos de elevação vertical, de *ambulifts* em aeroportos mais regionalizados. Outra questão que foi abordada foi a opção de embarque e desembarque pelas companhias aéreas, que por motivos de economia, optam por realizar o ingresso dos usuários de forma remota, sendo que as pessoas com deficiência, quando do acontecimento desse fato, têm de ser carregadas, muitas vezes, de forma inapropriada pelos funcionários. Esse procedimento tem uma ocorrência frequente

quanto à realização de transferência da cadeira de rodas para o assento na cabine (SILVA *et al.*, 2017).

Merece destaque também o fato de que as aeronaves que estão sendo usadas no transporte aéreo nacional apresentam dimensionamento restrito, seja nos assentos, nos corredores, bem como no uso dos lavatórios. Essa restrição tem como consequência a dificuldade no ingresso da aeronave com a cadeira de rodas de uso pessoal pela pessoa com deficiência, bem como a realização de transferências para o assento da aeronave, até mesmo o deslocamento dessas pessoas dentro do salão de passageiros para acessarem os lavatórios. Ainda nesse sentido, os assentos apresentam falta de apoio para os pés, e nem todos apresentam apoios móveis ou escamoteáveis de braços, dificultando ainda mais a transferência desses passageiros. Em relação ao cinto de segurança, este não oferece segurança quando no caso de os usuários com deficiência apresentarem alguma dificuldade no controle do tronco, principalmente no momento da decolagem e do pouso.

Continuando a falar da Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), ela obriga as companhias aéreas a dispor, a bordo, de cadeiras de rodas especializadas em aeronaves, porém isso vale somente para aqueles aviões comerciais que têm 100 ou mais assentos. No entanto, a própria Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) não determina essas dimensões, sendo elas, portanto, muito apertadas, pequenas e desconfortáveis; e quando estão disponíveis essas cadeiras, elas ficam impossibilitadas de adentrar aos lavatórios das aeronaves, sem que se obtenha êxito para o uso desses sanitários do salão de passageiros, sendo tornado possível somente com ajuda de um acompanhante ou de comissários, que, muitas vezes, não estão preparados para realizar essa tarefa.

Como se pode inferir, esses ambientes aeroportuários, durante o processo de embarque, nem sequer estão adotando medidas mínimas contidas nas normas, tais como as que são trazidas pela Resolução nº 280, de 2013, da Agência Nacional de Aviação Civil, e leis gerais que fazem menção à acessibilidade. Observou-se que os usuários com deficiência, nesse caso, muitas vezes, eram carregados no colo para realizar o embarque, uma vez que os equipamentos de elevação vertical eram inexistentes ou não funcionavam. Quanto à cadeira de rodas, elas são de oferecimento obrigatório somente em aeronaves com mais de 100 passageiros, prejudicando, assim, a acessibilidade das pessoas com deficiência por meio do entrave da falta de equipamento assistivo. Fica evidente, nesse caso, que a cadeira

de rodas pessoal, muitas vezes, não cabe no interior do salão de passageiros, uma vez que o dimensionamento desse espaço é inferior ao do equipamento pessoal.

Infere-se que a autonomia do usuário com deficiência foi totalmente prejudicada, estigmatizando ainda mais o déficit corporal inerente a essa pessoa, recaindo sobre ela mais uma vez a incapacidade do ambiente de prover um clima seguro, autônomo e independente. Mais uma vez, o modelo social, bem como o Desenho Universal, demonstram a necessidade de se melhorar as normativas, criando um ambiente de acesso universal e fácil.

Outro ponto a ser destacado no entrave à participação das pessoas com deficiência no transporte aéreo é a demora que esses passageiros têm para realizar a saída da aeronave, uma vez que a normativa editada pela Resolução nº 280, de 2013, da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) pondera que os passageiros com deficiência devem ser desembarcados após os desembarques dos demais passageiros, excetuando-se alguma razão superveniente prevista na norma.

Mais uma vez, a Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) exclui o usuário com deficiência ao ponderar que o desembarque dessas pessoas seja realizado por último. Isso demonstra que uma solução precária foi encontrada para um problema estrutural que reside na exclusão por meio dos obstáculos arquitetônicos que a pessoa com deficiência enfrenta.

O extravio de equipamentos assistivos foi apontado como preocupação dos usuários com deficiência, que, durante seu desembarque, elas ficam por último, e frequentemente ocorrem danos aos equipamentos de suporte assistivos, tais como cadeiras de roda (SOUZA, 2014). Uma vez que não há o devido lugar para armazenar esses equipamentos dentro do salão de passageiros da aeronave, é comum que se faça seu despacho no compartimento de cargas. Nesse momento, às vezes a armazenagem não acontece de forma correta, tendo como consequências danos, ou mesmo o extravio de partes de equipamentos. Ademais, esses procedimentos podem variar de viagem para viagem, sendo que, muitas vezes, o passageiro nem sempre pode permanecer até o voo com o equipamento que favorece sua independência, devendo despachá-lo durante o procedimento de *check-in*.

Ademais, o comportamento e a atitude das pessoas envolvidas no processo de viagem das PcDs, muitas vezes, apresentam um despreparo por parte dos empregados das companhias aéreas no que tange ao atendimento. Esse despreparo pode residir tanto no conhecimento e conduta na orientação como em posturas,

muitas vezes, preconceituosas e discriminatórias em relação a esses usuários com deficiência, sendo que essa forma de conduta, em várias ocasiões, provém de outros passageiros sem deficiência. No caso de pessoas com deficiência sensorial, há um entrave no desconhecimento, por parte dos empregados aeroviários, do uso da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Outro entrave que reside nessa atitude está na alocação dos assentos da primeira fileira, os quais geralmente são vendidos a clientes que não se enquadram na legislação, por um valor mais elevado, pelo fato de ofertarem um espaço maior. Porém, quando se confronta esse fato, os usuários com deficiência, muitas vezes, ficam em uma situação de constrangimento e vergonha quando, no voo, se faz necessário realizar a permuta desses lugares ocupados indevidamente por essas pessoas. Geralmente, as PcDs têm que negociar esses lugares, fazendo a troca de assento com outros passageiros, sob o argumento de que os passageiros com deficiência física têm mais dificuldades de chegar aos assentos das demais fileiras, não sendo essa uma negociação cordial, muitas vezes. Essa dificuldade tem fundamento nas restrições de deslocamento no corredor do salão de passageiros do avião, seja com a cadeira de rodas ou sendo a pessoa carregada, com maior dificuldade, para transferência para o assento da fileira posicionadas mais atrás, tendo esses assentos um espaço totalmente incompatível com o passageiro com deficiência.

Mais uma vez, durante o processo de viagem aérea, aparecem entraves comportamentais ou atitudinais que obstruem a plena participação das PcDs. A perda ou o extravio de equipamentos assistivos por parte das empresas demonstram seu despreparo em alocar, de forma correta, esses equipamentos. Uma vez extraviados, isso prejudica a autonomia desses usuários, sendo que, muitas vezes, esses equipamentos não podem ser substituídos por outros, já que são customizados para uso. A obstrução atitudinal demonstra um dos entraves que mais prejudicam a participação dessas pessoas no processo de viagem, já que o conhecimento sobre a própria acessibilidade, bem como comportamentos positivos não discriminatórios, são elementos que ajudam na efetivação da inclusão.

Assim sendo, em razão dos diversos entraves que essas pessoas encontram no decorrer do processo de viagem aérea, elas apresentam mecanismos de adaptação a esse ambiente hostil. Souza (2014) menciona que as pessoas com deficiência física que fazem uso de cadeira de rodas reportaram que fazem a transferência para os

assentos utilizando-se do apoio de braço rígido do assento, para conseguirem se transferir. O uso de almofadas para melhorar seu posicionamento na poltrona do avião, bem como a utilização de coletor de perna (para urina) também foram relatados pelos usuários como uma estratégia de enfrentamento dos desafios que esse ambiente apresenta. Outro relato de passageiro com deficiência foi a utilização de elevador de carga para acessar a aeronave com sua cadeira de rodas pessoal, sendo esse um mecanismo totalmente inapropriado, uma vez que coloca em risco a higidez física tanto do empregado da companhia quanto, principalmente, do usuário com deficiência.

Essas foram situações de entrave à acessibilidade em ambiente aeroportuários, e percebe-se que, de acordo com Utaberta *et al.* (2017), os ambientes aeroportuários no Brasil pouco conseguem implementar um ambiente sem barreiras, sendo que o essencial seria implementar um ambiente baseado no *Design Universal*, uma vez que essa acepção do *Design Universal* critica a separação virtual de pessoas com deficiência de outros grupos sociais no uso dos ambientes, sendo uma ocorrência muito comum nesses locais.

Os referidos autores também ponderam que a forma com que esses operadores solucionam esses entraves de acessibilidade reside em projetos precários, muitas vezes realizando acréscimos ruins ao projeto original, que não oferecia nenhum mecanismo de acessibilidade. Ademais, Utaberta *et al.* (2017) argumentam que uma forma de avaliar a qualidade da acessibilidade é verificar quão fácil foi chegar ao destino por meio dos recursos que o meio ambiente ofereceu, o que demonstra, de forma patente, que os ambientes aeroportuários brasileiros são muito hostis, despreparados para o recebimento dessas pessoas, reforçando a ideia de incapacidade delas. Se a concepção de um projeto de uso universal não for pensada, de nada adianta realizar projetos de ambientes com *design* sem barreiras nos quais aspectos pontuais são solucionados com base em um projeto original despreparado. Separar vagas em estacionamentos, colocar assentos preferenciais, elaborar painéis de informação acessíveis, tornar obrigatória a espera do desembarque, promover o uso plataformas elevatórias verticais específicas, disponibilizar banheiros, telefones e mobiliários específicos somente acentuam as diferenças e excluem ainda mais as pessoas com deficiência, fazendo com que a sociedade tenha uma percepção totalmente errada da capacidade dessas pessoas.

Portanto, verificar normativas que englobam a acessibilidade nesses ambientes e discutir a base na qual essas normas foram edificadas ajudam a nortear a construção de uma sociedade inclusiva. Faz-se necessário também apontar as fragilidades das normativas que têm como perfil somente o *design* de ambientes sem barreiras ou ambientes acessíveis.

5.4. Considerações sobre as comparações normativas

Para fazer uma análise dessas normas sob o enfoque da acessibilidade e da pessoa com deficiência, faz-se necessário recorrer ao predicado da metassíntese qualitativa. A acessibilidade deve ser entendida sob o enfoque do projeto universal, para que satisfaça as condições do conceito de pessoa com deficiência sob o enfoque social, ou seja, o ambiente e a atitude e desobstrução das barreiras são variáveis embutidas nessa perspectiva, que oferece o novo olhar acerca dos direitos de participação dessas pessoas em suas atividades do dia a dia.

Após a análise e discussão acerca das normas brasileiras, estadunidenses e europeias que retratam a acessibilidade nos ambientes aeroportuários, verifica-se que elas não estão em consonância com o predicado da literatura, apresentando falhas graves em dispor a permissão por parte das companhias aéreas em não permitir o embarque de passageiros com deficiência em certas circunstâncias específicas. O objetivo de toda norma é justamente a proteção e bem-estar de todos os passageiros, inclusive para grupos historicamente minoritários, que têm em seu bojo os direitos e garantias sempre prejudicados, que, no presente caso, se faz aos passageiros com deficiência. Essa permissão de exclusão, em certos casos, pode acarretar danos graves a esses passageiros, pois, de forma deliberada e sem critério, as empresas aéreas podem fazer uma seleção que melhor lhes convier de quais voos esses passageiros poderão embarcar, fazendo com que a escolha para a exclusão desses passageiros sempre recaia em voos com maior frequência e melhores horários.

O quesito recorrente que essas normas abordam é o transporte de pessoas em macas, ou que fazem uso de equipamentos específicos médicos, tais como cilindro de oxigênio ou suporte para infusão de remédio e soro nos passageiros, sendo essa temática alheia quanto ao tema de acessibilidade em ambientes aeroportuários, uma vez que essas situações são muito específicas, sendo necessário um debate

aprofundado com agências governamentais reguladoras de saúde e segurança aeronáutica para tratar de edições normativas. Portanto, fica evidente que essas normas acabam abarcando temáticas diversas daquelas propostas inicialmente, uma vez que são editadas, muitas vezes, sem a devida discussão, ainda mais quando se trata de acessibilidade nos ambientes aeroportuários, nos quais as situações do processo de viagem aérea são complexas e compõem diversas nuances e detalhes que podem ser cruciais para a efetividade da acessibilidade.

Quanto ao tratamento especial dedicado aos passageiros com deficiência, essa temática tem por dever trazer benefícios e facilidades que desobstruam essa participação, e não atribuir novas obrigações que sejam causadoras de novos entraves. No quesito da infraestrutura aeroportuária, a norma estadunidense traz obrigações adicionais ao exigir que grupos com mais de 10 (dez) passageiros com deficiência notifiquem a companhia aérea com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, prejudicando, assim, toda e qualquer autonomia e liberdade que esses passageiros têm no processo de viagem, excluindo-os dos demais passageiros, seguindo o oposto ao que é arguido pelo conceito do projeto universal, que preconiza a equidade de participação de todos nos ambientes.

Além disso, verifica-se que as normas trazem, em seu conteúdo, algumas obrigações quanto ao dimensionamento de mobiliário, colocação de piso tátil, reserva de vagas nos estacionamentos, treinamento de pessoal para fazer atendimento aos passageiros, canal de comunicação para receber reclamações, cadeiras de rodas a bordo, apoio de braço móvel nos assentos da aeronave, reserva de assentos específicos no avião, com mais espaço, sendo essas obrigações positivas quanto ao acesso dos passageiros com deficiência no processo de viagem. Porém, a discussão se baseia no fato de que se esses requisitos são suficientes para promover um ambiente baseado no uso equitativo por todos, ou se esses espaços somente comportam um número limitado de passageiros com deficiência simultaneamente. Utaberta *et al.* (2017) classificam a inclusão dos espaços em três níveis, sendo o primeiro relacionado aos ambientes que não têm nenhum preparo para receber as pessoas, ou seja, que possuem barreiras que excluem e limitam uma parcela da população para seu uso. O segundo nível estabelece que os ambientes são, de certo modo, livres de barreiras, ou seja, apresentam algumas adaptações pontuais, nas quais o uso dessas adaptações é feito para baixa frequência de uso, ao mesmo tempo. O terceiro nível representa a efetiva inclusão das pessoas com deficiência, na qual os

espaços estão plenamente preparados para recebê-las, na qual o projeto, logo na sua concepção, já abarca o uso por todas as pessoas, não fazendo adaptações nem segregando o uso por meio do perfilamento das pessoas em razão de suas características. O que denotamos durante a análise dos conteúdos das normas é justamente uma tentativa de abranger o segundo nível, com adaptações pontuais e, muitas vezes, precárias no processo de viagem aérea, que além de não ser efetiva, impede a participação de um número elevado de pessoas ao mesmo tempo.

Apesar da existência dessas normas, os passageiros que necessitam de assistência especial, que, na maioria, são os passageiros com deficiência, ainda enfrentam grandes dificuldades no uso do transporte aéreo, em todos os aspectos do processo de viagem (CASTRO, 2010; PORIA; REICHEL; BRANDT, 2010; CHANG; CHEN, 2011; CHANG; CHEN, 2012a; SUEN; WOLFE, 2006; CHANG; CHEN, 2012b; WALTON, 2013). Esse fenômeno da exclusão tem como explicação uma fundamentação nas norma vigentes, que apresentam uma diretriz clara no princípio baseado nos quesitos do Desenho Universal e no modelo social da pessoa com deficiência, no qual a transformação do ambiente, bem como dos serviços e dos produtos, traz cidadania para essas pessoas pelo processo de participação e inclusão, fazendo com que os aspectos biológicos da deficiência sejam apenas uma característica do espectro diverso das pessoas, e não um entrave à sua participação (DALMEDA *et al.*, 2019).

Gabryńczyk *et al.* (2019) aduzem que no cerne da discussão sobre acessibilidade em espaços públicos devem estar presentes os sete princípios do *Design* Universal concebidos no Center for Universal *Design* da North Carolina State University. Essas diretrizes de uso equitativo, flexibilidade de uso, uso intuitivo, informação perceptível, tolerância ao erro, baixo esforço físico e tamanho e espaço para acesso e uso, são reconhecidas como sendo um padrão mundial na acessibilidade, melhorando de forma significativa a acessibilidade. Ademais, o objetivo das perspectivas exploradas é a comoção para o valor do *Design* Universal para a sociedade moderna diante das transformações demográficas.

Grue (2019) indica a definição do conceito de pessoa com deficiência e explica que o entendimento dado pela Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência é definido como o resultado de interações entre deficiências situadas individualmente e barreiras criadas pela sociedade, o que justamente

acontece nos ambientes aeroportuários, pois diversas barreiras em correlação com a deficiência situada obstruem a participação dessas pessoas no processo de viagem.

Portanto, fica evidente que as normas devem passar por melhorias, incluindo um debate profundo com as pessoas com deficiência, funcionários que atuam como meios de suporte de acessibilidade nesses ambientes, informações dos canais de reclamações, com o objetivo de construir regulamentos que possam dar condições dignas de acesso nesses ambientes aeroportuários. Mais do que editar as normas, é preciso que elas sejam revisadas com periodicidade com avaliações de indicadores, utilizando-se as demandas e ocorrências como aprendizado.

5.5. Análise e discussão das normas de acessibilidade em ambientes aeroportuários brasileiros – Resolução nº 280 da ANAC e norma brasileira regulamentadora

Este tópico tem como objetivo discutir os elementos que estão contidos nas normativas brasileiras sobre acessibilidade em ambientes aeroportuários, bem como sua lacuna em relação aos resultados obtidos por meio da metassíntese qualitativa. No Brasil, a principal normativa que regulamenta a acessibilidade em ambientes aeroportuários é a Resolução nº 280, da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial no transporte aéreo, bem como a Norma Regulamentadora nº 14.273, que versa sobre a acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial.

5.5.1. Discussão das normas de acessibilidade referentes aos ambientes aeroportuários

Em uma discussão sobre as normativas que regem a acessibilidade em ambientes aeroportuários do Brasil, destaca-se a Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que regulamenta as condições de acessibilidade pelas Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais (PNEs).

Essa é uma das principais normas que atendem à demanda das pessoas com deficiência, referente à acessibilidade nesse processo, sendo, portanto, objeto de análise. Também existe a Norma Regulamentadora nº 14.273, que versa sobre a

acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial. Segundo Souza (2014), as normas da ABNT não possuem cunho regulatório, a não ser em casos em que os órgãos regulamentadores as citem como referência. Nesse caso, elas se tornam uma regulamentação.

A Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) é composta de 45 (quarenta e cinco) artigos que disciplinam temáticas acerca da acessibilidade referente a um grupo de pessoas, que, de alguma forma, apresenta dificuldades na locomoção, tais como pessoas com deficiência, pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes e lactantes, pessoas acompanhadas de crianças de colo, pessoas com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que tenha limitação na sua autonomia, conforme explica o artigo terceiro dessa resolução. A resolução, inclusive, faz menção a essas pessoas como PNAEs (Pessoas com Necessidade de Atendimento Especial), ou seja, aglutina todo o segmento que tem algum impeditivo que prejudique a plena locomoção dessas pessoas em uma sigla.

A seguir, estão elencados alguns procedimentos de acessibilidade contidos na norma específica da ANAC, para compor os procedimentos de acessibilidade que devem ser adotados especificamente no setor de transporte aéreo no Brasil.

Quadro 16 – Procedimentos de acessibilidade que estão contidos na Resolução nº 280, da ANAC, de acessibilidade em ambientes aeroportuários

Telefone para as pessoas com deficiência auditiva	Resolução 280 (ANAC)
Cadeira de rodas	Resolução 280 (ANAC)
Sistema elevatório – <i>Ambulift</i>	Resolução 280 (ANAC)
Sistema elevatório – Protótipo rebocável	Resolução 280 (ANAC)

Sistema elevatório – Cadeira de esteira	Resolução 280 (ANAC)
Sistema elevatório – Doblô adaptado	Resolução 280 (ANAC)
Sistema elevatório – Ônibus com rebaixamento	Resolução 280 (ANAC)

Fonte: adaptado de Souza (2014)

O quadro anterior traz algumas situações específicas em que a Resolução nº 280 da (ANAC) faz menção quanto à acessibilidade. Dessa forma, verifica-se que essas normativas trazem, em seu conteúdo, aspectos pontuais para a adequação de acessibilidade, tais como sistema elevatório em ônibus que fazem o transporte dos passageiros até a aeronave, elevadores de ascenso e descenso (*ambulift*) para a locomoção dos passageiros até a aeronave, quando não houver corredores de acesso até a aeronave, obrigatoriedade de uma cadeira de rodas nas aeronaves, e telefones específicos para pessoas com deficiência auditiva.

Essas adaptações pontuais são denominadas por Utaberta *et al.* (2017) como *Design Acessível* e *Design sem Barreiras*, ou seja, são projetos que contemplam somente uma desobstrução em pontos específicos para a retirada de obstáculos ou entraves físicos.

O princípio do Desenho Universal argumenta em favor do uso dos espaços por todas as pessoas, não fazendo distinção por segmentação de grupos de pessoas em razão de seu perfil biológico ou qualquer outra característica que as coloquem em desvantagem em relação às demais. Dessa forma, as normativas contidas no Quadro 13 trata somente de ambiente livre de barreiras, no qual o uso intenso por muitas pessoas com déficits físicos, sensoriais e intelectuais torna o ambiente inacessível, pois essas adaptações específicas que estão na lei servem somente para o uso de baixa frequência de usuários com deficiência. Esses espaços, quando colocados à prova na intensidade do uso, se tornam ineficazes, pois apresentam um gargalo. Um exemplo seria no caso em que diversos usuários com deficiência tivessem a necessidade de fazer uso do banheiro em um mesmo momento, tendo eles pouco

tempo de espera para realizar o embarque na aeronave. Nesse cenário, haveria uma probabilidade grande de alguns passageiros com deficiência perderem o voo em razão da demora no uso do banheiro. É por essa razão que o princípio do Desenho Universal se faz necessário, uma vez que todos os sanitários teriam que ter condições de receber todos os passageiros, inclusive aqueles que têm alguma dificuldade de locomoção. Dessa forma, essas normas são um conjunto de ações políticas que resolvem, de forma paliativa, a questão da acessibilidade das pessoas com deficiência, pois quando se apresenta um cenário em que o uso desses espaços é frequente e intenso, essa norma que estabelece esses critérios de acessibilidade perde eficácia, uma vez que se forma um gargalo em seu uso, atrapalhando, muitas vezes, o processamento dessas pessoas no processo de viagem aérea.

Destarte, a norma não faz previsão quanto a um ambiente plenamente acessível a todas as pessoas, desconsiderando o perfil biológico dos usuários do ambiente. A previsão legal é justamente o contrário, uma vez que faz algumas previsões acerca do projeto desses espaços exclusivamente para essas pessoas que apresentam um déficit físico motor, sensorial ou intelectual. De fato, essas previsões contidas na norma são importantes para o uso desses espaços pelas pessoas com deficiência, porém seu argumento se baseia em uma mudança no paradigma na construção da norma, ou seja, esse paradigma deve se pautar em uma melhoria na estrutura dos projetos de acessibilidade, nos quais não se faça distinção de uso por uma categoria de pessoas, deixando esses ambientes propensos ao uso de uma universalidade e abrangência de pessoas de todos os tipos. Porém, a concepção legal ainda carece de absorção e norteamto dos projetistas para essa nova dimensão, na qual os banheiros e toaletes tanto da aeronave quanto do aeroporto, os balcões de *check-in* das companhias, o estacionamento dos aeroportos, a entrada e a saída da aeronave, os assentos da aeronave sejam receptíveis a todas as pessoas. A norma deve consagrar ao máximo o uso desses espaços pela maioria das pessoas, com intensidade de uso, sem que isso cause um gargalo no processamento dos passageiros na etapa da viagem aérea.

5.5.2. Discussão sobre as definições contidas na norma

Por meio do conteúdo do artigo terceiro da norma referida, é perceptível que o conceito de pessoa com deficiência é o biológico, ou seja, se dá em relação à doença

ou ao déficit corporal que a pessoa tem e no qual a norma se baseia. Em um primeiro olhar, esse conceito parece justificável e plausível de ser aplicado, porém, quando se pensa em uma mudança profunda no aspecto da acessibilidade, definir o conceito de pessoa com deficiência sob o viés médico acarreta um modelo limitado, no sentido de promover a própria acessibilidade. Conforme o resultado da metassíntese qualitativa, o conceito de pessoa com deficiência deve se dar por meio de uma abordagem ampla e recorrente sempre no ambiente, pois a deficiência em hipótese alguma deve ser de responsabilidade da pessoa que a porta. Por esse motivo é que a norma sempre é pensada na pessoa, fazendo com que os projetos tenham características somente baseadas em ambientes livres de barreiras ou com respaldo no *Design Acessível*, nas quais são realizadas intervenções pontuais, geralmente segregacionistas.

Outra consequência da definição da pessoa com deficiência pelo modelo médico é justamente limitar e obscurecer o real problema da acessibilidade nesses ambientes do transporte aéreo, fazendo com que a norma sempre se baseie na pessoa e refutando a solução mais estruturante, tal como uso equitativo, flexibilidade no projeto, uso simples e intuitivo, informações de fácil percepção, tolerância por parte do usuário, baixo esforço físico, dimensão apropriada durante aproximação, alcance, manipulação e uso independentemente da característica do usuário. Para que haja mudança na construção de normas que estabeleçam acessibilidade, é necessário reavaliar o conceito de pessoa com deficiência, colocando no ambiente a responsabilidade em relação aos problemas de acessibilidade.

Ademais, o conceito médico de pessoa com deficiência não pode e nem deve ser descartado totalmente ao avaliar a adoção de políticas públicas de acessibilidade, mas sim deve ser uma ferramenta de suporte a um conceito bem mais abrangente de pessoa com deficiência, tal como o modelo social de pessoa com deficiência.

Dessa forma, o conceito nessa norma, se usado de forma correta, tem o poder de melhorar, por meio da norma, os novos projetos.

5.5.2.1. Discussão sobre as contradições contidas na norma

Ao se editar uma norma acerca da acessibilidade no setor de transporte aéreo, tem-se como pressuposto a proteção de um grupo social que geralmente está excluído da participação social. Portanto, a norma deve trazer, em seu conteúdo,

aspectos legais de proteção a essas pessoas contra situações que podem acarretar constrangimento e obstrução em sua participação no processo de viagem aérea.

No artigo 12 da Resolução nº 280, afirma-se que o operador aéreo não pode limitar o número de pessoas com deficiência, ou qualquer outro grupo de pessoas que se encaixem na definição das pessoas que necessitam de atendimento especial (PNAE) a bordo para a realização de uma viagem. Além disso, nessa mesma premissa, o artigo 6º indica que as pessoas com deficiência devem ter os mesmos direitos dos demais passageiros, porém, nos parágrafos 1º e 2º desse mesmo artigo, há a autorização de as companhias aéreas restringirem sua participação quando não houver condições de garantia de segurança e saúde dos demais passageiros. A fragilidade dessa norma recai na subjetividade de julgar em que circunstâncias esses passageiros serão impedidos de embarcar, pois a norma não informa o rol das situações específicas acerca desse impedimento. Essa subjetividade contida na norma pode ocasionar interpretações errôneas e distantes da realidade no processo de viagem aérea desses passageiros com deficiência, pois, em um contexto de alto fluxo de pessoas em um determinado horário, a empresa aérea pode impedi-los de embarcar sob o pretexto da segurança, porém, na verdade, os fatos demonstram que a demanda daquele momento exigiria que a aeronave não atrasasse o voo, para não incorrer em multa ou qualquer outra penalidade em razão do atraso. Outra possibilidade para negar a participação dessas pessoas com deficiência em horários de maior fluxo reside no fato de a política da empresa atingir as metas e objetivos econômicos, na qual qualquer atraso em razão do deslocamento e acomodação desses passageiros pode acarretar prejuízos no aporte financeiro. Portanto, essa autorização de que a norma permite ao operador aéreo restringir a viagem desses passageiros deve ser mais bem elaborada, com rol taxativo das situações, bem como apresentar soluções às diversas situações que ocorrem. A partir dessas discussões sobre as contradições contidas na norma, percebe-se que os preceitos adotados pelo conceito de pessoa com deficiência e sua acessibilidade pelo Desenho Universal a partir do resultado da metassíntese qualitativa, não estão presentes. O que ocorre é justamente o reforço do conceito de pessoa com deficiência a partir do modelo médico da deficiência, no qual as situações e soluções sempre recaem na pessoa com deficiência, tendo como consequência a edição de normativas que não conseguem apresentar soluções plenas quanto à acessibilidade, ainda mais quando o fluxo de passageiros é alto. O recomendável é pensar na construção das leis e normas a partir

dos desígnios contidos no Desenho Universal, pois com a mudança desse paradigma de interpretar a deficiência, isso acarretará a visualização das normas com novos princípios baseados no ambiente e suas estruturas e fragilidades, fazendo com que se elimine toda e qualquer dependência das pessoas para acessar o serviço de transporte aéreo.

5.5.2.2. Discussão sobre os mecanismos de acessibilidade contidos na norma

A Resolução nº 280 da ANAC de 2013 tem como objetivo disciplinar os critérios de acessibilidade e participação das pessoas com deficiência no processo de viagem aérea, indicando os atores, bem como suas responsabilidades e como será feita a implementação dos mecanismos de acessibilidade nos ambientes aeroportuários.

Conforme demonstrado no tópico anterior, o conceito de pessoa com deficiência adotado por essa legislação tem, em seu conteúdo, o perfil biológico médico da pessoa, fazendo com que as diretrizes de acessibilidade que estão na norma sejam predominantemente baseadas em um ambiente acessível livre de barreiras, ou seja, os apontamentos que a norma faz para promover a acessibilidade são ineficazes, com alto fluxo de pessoas no ambiente aeroportuário. A norma não faz menção, em nenhum momento, ao uso dos princípios do Desenho Universal, tais como uso equitativo, flexibilidade no projeto, uso simples e intuitivo, informações de fácil percepção, tolerância por parte do usuário, baixo esforço físico, dimensão apropriada durante a aproximação, o alcance, a manipulação e o uso, independentemente da característica do usuário. O artigo 9º da Resolução nº 280 da ANAC traz a obrigação de o operador aéreo questionar se a pessoa com deficiência necessita de algum acompanhante ou de ajuda técnica, recursos de comunicação ou demais assistências. Portanto, esse dispositivo demonstra quão distante está em relação ao argumento que a literatura propõe referentes aos conceitos de pessoa com deficiência e acessibilidade, pois em vez de atribuir condições de melhoria ao ambiente aeroportuário, a norma exige que a pessoa traga seus equipamentos para se adaptar ao ambiente. Quando a norma disserta sobre a necessidade de acompanhante para a pessoa com deficiência, demonstra que esta não está preparada para enfrentar um ambiente hostil a ela, ou seja, o processo de viagem aérea se torna, para essas pessoas, um desafio a ser superado com a ajuda de outra pessoa, pois o ambiente não proporciona a segurança, independência nem autonomia

em relação à vontade dessas pessoas de participar do processo de viagem aérea. No artigo 14 da Resolução nº 280 da ANAC está preconizada a assistência que o operador aéreo deve ofertar aos passageiros com deficiência, abarcando 12 itens conforme o quadro a seguir.

Quadro 17 – Referente ao dever de assistência técnica aos passageiros com deficiência por parte dos operadores aéreos

1	Check-in e despacho de bagagem
2	Deslocamento do balcão de <i>check-in</i> até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança
3	Embarque e desembarque da aeronave
4	Acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave
5	Acomodação da bagagem de mão na aeronave
6	Deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem
7	Recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira
8	Saída da área de desembarque e acesso à área pública
9	Condução às instalações sanitárias
10	Prestação de assistência à PNAE usuária de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento
11	Transferência ou conexão entre voos
12	Realização de demonstração individual à PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado

Fonte: Autoria nossa.

Esse quadro faz menção à obrigação da assistência que os operadores aéreos devem oferecer aos passageiros com deficiência. Esses quesitos propostos demonstram que a preocupação normativa está em sempre buscar uma ajuda pessoal aos passageiros com deficiência, tornando-os muitos dependentes. Fica evidente, nessa análise da norma, que cada item apresentado no quadro se refere aos procedimentos que cada passageiro geralmente faz durante o processo de viagem aérea, ou seja, o passageiro com deficiência perde sua autonomia e independência nesses processos. Outro ponto a ser observado refere-se ao fato de que a norma em nenhuma hipótese faz menção quanto à mudança e transformação no ambiente, para que ele seja receptível a esses passageiros com deficiência, para que o processo de viagem seja agradável e sem constrangimentos. Em nenhum momento a norma se

preocupou em realizar, ou até mesmo em prever, para que, em breve, a norma seja revista, baseando-se em estudos científicos para aprimorar a acessibilidade dessas pessoas. Faz-se necessário integrar os princípios do projeto universal de acessibilidade na construção de normativas que designarão e nortearão os futuros projetistas. Utaberta *et al.* (2017) afirmam que o Desenho Universal de acessibilidade deve compor os princípios de toda e qualquer política pública referente à acessibilidade das pessoas com deficiência. Os projetos devem ser pensados e estruturados a partir do olhar dos possíveis entraves que possam existir, fazendo com que os usos desses espaços sejam universalizados a todas as segmentações da sociedade, sem excluir nenhuma pessoa ou grupo. Focar o projeto, ou até mesmo a norma referente à acessibilidade da pessoa, corrobora uma imprecisão, bem como um grave equívoco, mesmo que seja de boa vontade, pois esses projetos acabam obscurecendo e ofuscando a melhoria da construção legal por outro paradigma, que não é mais olhar a deficiência como algo inerente e incapacitante da pessoa, mas sim a incapacidade do ambiente de receber essa diversidade de pessoas em seu entorno.

A partir do artigo 31 e seus incisos e parágrafos, a Resolução nº 280 da (ANAC), verifica a obrigação de o operador aéreo oferecer assentos especiais aos passageiros com deficiência, porém a nomenclatura “especial” fica um pouco equivocada, uma vez que são assentos que ficam junto aos corredores e que têm seus apoios de braço escamoteáveis, sendo essa uma característica normal de um assento de aeronave, não excedendo suas dimensões tampouco colocando especificidades que ajudariam as pessoas com deficiência a se acomodarem com mais conforto. Nem as informações em braile estão previstas nessa parte da norma, para que as pessoas com deficiência visual se localizem dentro da aeronave até seu assento, tendo que depender de terceiros para fazer essa localização.

Ademais, quando uma pessoa com deficiência necessitar de mecanismos de contenção de passageiros de uso próprio, a PcD deverá pedir permissão de uso, para a empresa aérea, com até 20 (vinte) dias de antecedência, com risco de ter seu pedido indeferido e prejudicando, dessa forma, a viagem. Outra previsão que a norma faz é a alocação de pessoas com deficiência em assentos que têm espaços maiores, localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, bem como os lavatórios, em razão de possuírem um dimensionamento maior. O que acontece é que esses poucos lugares disponíveis na aeronave não estão configurados para uso exclusivo das pessoas com deficiência, ou seja, com base em

modificações e flexibilidades do assento, para melhor acomodar esses passageiros, isso ocorre, sim, por razões de segurança nesses espaços, sendo inclusive colocados à venda como classe econômica *premium*. Nesse caso especificamente, a norma se utiliza de uma situação que está alheia ao seu domínio, que são as dimensões extras, para justificar o uso por parte desses passageiros. Dessa forma, a norma se torna precária e ineficaz, pois está somente realocando esses passageiros para esses assentos, ainda correndo o risco de constrangê-los, uma vez que no momento em que a pessoa com deficiência se dirigir ao local específico desses assentos, pode se deparar com algum usuário que fez a reserva como *premium*. Esse tipo de situação coloca os dois passageiros em constrangimento em relação aos demais, podendo acarretar conflito e desentendimentos, pois esses espaços nem sequer recebem *designação* específica para uso dos passageiros com deficiência.

Portanto, os mecanismos de acessibilidade que estão contidos na Resolução nº 280 da ANAC apontam um entendimento da pessoa com deficiência baseado no modelo médico de deficiência, ficando distante do modelo social. Dessa forma, justificam-se as ações de acessibilidade estarem centradas somente no corpo dessas pessoas, e não em mudanças no ambiente, possibilitando a elas o uso pleno desses espaços, conseguindo concluir todas as etapas do processo de viagem aérea. A interpretação que se faz desses procedimentos de acessibilidade contidos nessa norma reside em uma inobservância e desconhecimento sobre a manifestação de vontade desses passageiros com deficiência, uma vez que os dispositivos de acessibilidade não levam em conta os constrangimentos, situações vexatórias, a precariedade a que essas pessoas são expostas ao fazerem uso desses recursos. Isso constitui a necessidade de uma ajuda técnica, de ter que pedir permissão com antecedência, ainda com o risco de negativa, ou de não conseguir fazer uso independente desses espaços. Além disso, isso não prevê melhoria em nenhum espaço com dimensionamento, bem como flexibilização no uso dos espaços internos do salão de passageiros. Não se justificam todas essas precariedades por razões financeiras, uma vez que a atenção dada aos requisitos de segurança é imensuravelmente superior à ofertada para a acessibilidade desses passageiros com deficiência.

5.5.2.3. Discussão sobre o controle de qualidade

Essa discussão acerca do controle de qualidade que está contido na Resolução nº 280 da ANAC traz a obrigação de os operadores aéreos, bem como os aeroportuários, de realizar treinamentos de equipe, seja em terra ou a bordo, para atender às demandas relacionadas à acessibilidade dos passageiros com deficiência.

Em primeiro lugar, para compor uma equipe de treinamento, deve existir um norte, ou um manual de instruções de como devem ser implementadas e resolvidas as demandas referentes aos contratemplos com acessibilidade. Se a presente Resolução nº 280 da ANAC for essa referência, há a necessidade de se fazer melhorias nela, pois os preceitos nela contidos não darão suporte à equipe para trazer uma possível solução plausível às demandas futuras. O conteúdo de aprendizado que essas equipes precisam ter é o entendimento sobre o atual conceito de pessoa com deficiência a partir do viés social e qual é o melhor cenário para viabilizar os projetos de acessibilidade baseados na melhoria dos ambientes, fazendo com que seja receptíveis a todas as pessoas.

Faz-se necessário compor com essas equipes um número razoável de pessoas com deficiência, dos mais diversos tipos, com o objetivo de simular o uso desses espaços com um alto fluxo em seu processamento. Essa situação seria importante de ocorrer, pois todas as variáveis possíveis no que tange a algum entrave da participação desses passageiros com deficiência teriam a possibilidade de acontecer, mostrando, dessa forma, que o Desenho Universal, por meio do uso equitativo, flexibilidade no projeto, uso simples e intuitivo, informações de fácil percepção, tolerância por parte do usuário, baixo esforço físico, dimensões apropriadas durante aproximação, alcance, manipulação e uso independentemente da característica do usuário, seriam a solução para o melhor processamento desses passageiros quando há um fluxo alto de uso desses espaços.

Quanto aos registros das demandas, faz-se necessário que essas informações sejam úteis e colocadas em planilhas, para que sejam estudadas com o objetivo de se realizar melhores escolhas na adoção de políticas públicas de acessibilidade. O que acontece é que a norma dispõe que elas fiquem armazenadas somente por dois anos, o que acarreta perda de informações relevantes na adoção dessas políticas, pois não há continuidade de histórico dessas demandas.

Por último, a norma faz menção à obrigação de uma pessoa, seja por parte do operador aéreo ou aeroportuário, responsável pelas demandas quanto à acessibilidade, porém a restrição a essa pessoa reside no fato de que a orientação dada por ela não pode contrariar a decisão baseada na segurança operacional do piloto em comando. Mais uma vez, a Resolução traz um dispositivo restritivo quanto à acessibilidade das pessoas com deficiência, pois sempre a decisão final recairá em um outro ator que não tem preparo para propor ações de natureza de acessibilidade, mas a norma lhe permite realizar essa propositura. Portanto, a simples existência de um dispositivo desses gera uma insegurança aos usuários, pois a solução de uma demanda acerca da acessibilidade nesses ambientes pode ser prejudicada a qualquer momento, sob pretextos subjetivos de segurança. A norma deve delimitar, de forma taxativa, em quais situações o piloto em comando deveria atuar.

5.5.2.4. Discussão final sobre a Resolução nº 280 (ANAC)

Com base nos resultados da metassíntese qualitativa, na qual os conceitos de pessoa com deficiência têm uma ligação direta com a acessibilidade, dando origem ao modelo social de deficiência, em que o ambiente é o responsável direto da participação na inclusão dessas pessoas, a Resolução nº 280 da ANAC carece de muitos requisitos argumentados pela literatura. Uma plausível justificativa para a adoção do modelo médico tem justiça feita pelo que Saltoğlu *et al.* (2016) predizem, afirmações nas quais a definição sobre a deficiência e sua base intelectual são obstáculos importantes e ainda invisíveis para a obtenção de direitos iguais para todos no que se refere à acessibilidade arquitetônica e à participação na vida social. Esse entendimento, que passa a ser visto também nas práticas arquitetônicas, tem ocorrido como uma questão de poder e ideologia. Por um lado, a própria sociedade gera as definições, classifica as pessoas e cria hegemonias a partir do consentimento e, por outro lado, fala da resolução dos problemas causados por essa classificação com total inatividade. Ideologias fortes que ignoram os problemas das definições existentes formam verdades absolutas e mentes incapazes de questionar. Essas ideologias resultam em um poder comunal criado pelo livre-arbítrio, em vez de imposição. Dessa forma, mesmo os indivíduos classificados como “deficientes” aceitam a legitimidade dessa autoridade. No entanto, a existência de tal definição aceita a causa da ignorância na sociedade. Também afeta a percepção arquitetônica e desempenha um

papel significativo na criação de projetos de isolamento, como “casas para deficientes físicos” ou “bibliotecas para deficientes físicos”. Esses projetos mostram que as pessoas definidas como “deficientes” são o subconsciente sombrio da sociedade que deseja ser esquecido. Quando se percebe que a unidade das diferenças cria a sociedade, a classificação será esquecida, e os ambientes e as mentalidades serão moldados de acordo, com os projetos sendo criados para todos, em vez de projetos para deficientes. Isso traz à baila um ponto de vista correto e justo, que se baseia nos fatos mencionados, que é a única forma de se resolver os problemas atuais das práticas arquitetônicas e das desigualdades sociais (SALTOĞLU *et al.*, 2016).

Outra interpretação que advém da Resolução nº 280 da ANAC é em relação ao conteúdo da norma em si, uma vez que existem atribuições que estão contidas na norma que seriam pertinentes aos órgãos de vigilância sanitária em editar diretrizes médicas para procedimentos em voo. A Resolução em questão aglutina situações distintas, sendo uma primeira questão baseada na acessibilidade, e a segunda questão mais evidente, que é a do transporte médico de pacientes que se encontram em convalescença em razão de uma doença que a incapacitou de realizar as atividades do cotidiano. A discussão reside no fato de a norma estabelecer critérios para pessoas com deficiência que não as tornem incapazes em razão do ambiente, ou que lhes atribuam mecanismos de transporte em virtude de falta de locomoção independente por meio de projetos de acessibilidade, inclusive aqueles que compreendem o Desenho Universal. Pensando sob esse viés, qualquer pessoa está suscetível a essa segunda situação, inclusive as pessoas com deficiência. O perfil biológico da pessoa não pode ser confundido com sua capacidade ou incapacidade, pois quem vai determinar a incapacidade de uma pessoa é o ambiente. Em um exercício intelectual, uma pessoa que não consegue acessar o pico do Monte Everest não é necessariamente considerada uma pessoa com deficiência pelo modelo médico, pois a razão dessa inacessibilidade a esse local se dá pela dificuldade ambiental e geológica.

5.5.2.5. Discussão sobre a Norma Regulamentadora nº 14.273, que versa sobre a acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial

A Norma Regulamentadora nº 14.273 tem como objetivo orientar quesitos técnicos sobre a acessibilidade das pessoas com deficiência no transporte aéreo comercial. Ela é composta de 7 (sete) principais itens, com diversos subitens dentro desses itens principais.

Em primeiro lugar, a aplicabilidade desse regramento depende da indicação de outras normativas propostas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), ou seja, ela tem valor normativo quando uma outra norma fizer referência a esta, o que limita sua aplicabilidade.

Nos subitens 3.1 e 3.2 dessa norma regulamentadora, há definições sobre acessibilidade e pessoa com deficiência, respectivamente: “Acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance pela pessoa portadora de deficiência para utilização com segurança e, quando aplicável, com autonomia, de espaços aeroportuários e aeronaves.”

Segundo essa norma, a acessibilidade se constitui em elementos subjetivos e não objetivos, uma vez que usa as expressões “possibilidade” e “condição de alcance” pelas pessoas no uso desses espaços com segurança. Outro termo que essa definição utiliza é o da “autonomia” de uso desses espaços, sendo que somente quando isso é aplicável, ou seja, quando é possível sua aplicação. Esses termos, mais uma vez, tornam essa normativa frágil, pois possibilitam diversas interpretações nas quais, em alguns momentos, é plausível aplicá-las ou não.

Já o conceito em relação à pessoa com deficiência traz os seguintes dizeres: “Pessoa portadora de deficiência (PPD): Toda pessoa cuja mobilidade está reduzida, em virtude de uma incapacidade física – sensorial ou de locomoção – e que necessite de cuidados especiais no procedimento de embarque, desembarque ou durante o voo.” Essa definição demonstra o perfil médico biológico da deficiência, pois os termos utilizados sempre recaem na incapacidade da pessoa, seja de natureza física, sensorial ou de locomoção. Essa indicação que a norma faz limita a instrumentalização e adoção de políticas públicas que melhorem a acessibilidade das pessoas com deficiência, pois as normas serão sempre centralizadas na adoção de

projetos que solucionem pontualmente os entraves, não fazendo observação dos critérios trazidos pelo Desenho Universal.

O item 4 (quatro) versa sobre a área de circulação, devendo ser regular, firme, estável e antiderrapante, admitindo-se inclinação de até 2%. Esses termos utilizados, embora em uma primeira interpretação pareçam positivos, trazem uma subjetividade, pois não mencionam o coeficiente de atrito nessas superfícies. O que é uma superfície firme, estável e antiderrapante? Essa pergunta deve conter as respostas na própria normativa.

O item 4.2 indica que deve haver, ao menos, uma vaga destinada às pessoas com deficiência no embarque e desembarque, o que sugere o conceito adotado por Utaberta *et al.* (2017), no qual está estabelecido somente um ambiente livre de barreiras, e não um ambiente plenamente acessível, sendo aplicados os princípios do Desenho Universal. Em um contexto de alto fluxo de pessoas com deficiência, o embarque e desembarque dos passageiros no terminal ficaria prejudicado, inclusive atrapalhando outros passageiros nesse momento.

O item 4.3 faz menção quanto às reservas de vagas em estacionamentos, trazendo uma tabela gradativa em razão do tamanho do estacionamento.

Tabela 3 – Vagas em estacionamentos

Número total de vagas	Vagas reservadas para PcDs
Até 30	1
De 31 a 200	2
Acima de 200	1 %

Fonte: Norma Regulamentadora 14.273, de 1999

Percebe-se, ainda, nesse quesito, acerca do estacionamento destinado às pessoas com deficiência, que a solução para esse entrave reside apenas no oferecimento de uma quantidade limitada de vagas. Além disso, dependendo do tamanho do estacionamento, essas vagas podem sofrer uma queda em seu número. Uma solução plausível para essa situação seria a adoção de um projeto que dimensionasse todas as vagas para a saída e a entrada de pessoas com deficiência nos veículos, e para aquelas que se encontrassem mais distantes, seriam disponibilizados transportes internos dentro do próprio estacionamento do veículo até a entrada do terminal aeroportuário. Dessa forma, isso atenderia todas as pessoas

que fizessem uso desses espaços, sem distinção das pessoas ou grupos em razão de seu perfil biológico ou qualquer outra característica corporal.

O item 5 (cinco) descreve como deve ser o embarque e desembarque das pessoas com deficiência, sendo que a empresa aérea fica responsável pelo transporte dessas pessoas, devendo prover os recursos materiais, bem como pessoal treinado para permitir o despacho, o próprio embarque e o desembarque das pessoas com deficiências e sua respectiva bagagem. Mais uma vez, a norma aponta uma solução pessoal, ou seja, oferece alguém para acompanhar a pessoa com deficiência nessa parte do processo de viagem aérea. Quando ocorre essa situação na norma, oferecendo uma pessoa para fazer o acompanhamento do indivíduo com deficiência, acontece uma situação cômoda aos atores responsáveis pela mudança, uma vez que sua percepção é sempre muito positiva quanto à inclusão, pois oferecer uma pessoa para ajudar os passageiros com deficiência é sempre louvável. A consequência dessa situação é justamente o comodismo em aperfeiçoar os instrumentos de acessibilidade, achando que essa ajuda seria o elemento de maior inclusão, não observando outras mudanças na estrutura do projeto de acessibilidade, para que esses passageiros utilizem esses espaços de forma autônoma, independente e segura, sem a necessidade de terceiros para cumprir as etapas do processo de viagem aérea.

Por muito tempo, discutiram-se quais propostas seriam as melhores para esses passageiros quanto à sua acessibilidade, e os resultados da metassíntese qualitativa apontam para edificação de um ambiente socialmente acessível, por meio da aplicação do Desenho Universal. Dessa forma, esses ambientes têm a capacidade de receber um alto fluxo de pessoas com deficiência ao mesmo tempo, sem atrapalhar o processamento de todos os passageiros. Portanto, a igualdade em seu processamento impera em todas as etapas do processo de viagem aérea.

No item 5.3 dessa Norma Reguladora, há a indicação de que o operador aéreo deve disponibilizar cadeiras de rodas até o embarque da pessoa com deficiência na aeronave quando a pessoa com deficiência motora não disponibilizar sua própria cadeira. No caso de a passarela telescópica obtiver um grau de inclinação inadequado, a norma preconiza que as empresas aéreas devem prestar a assistência que se fizer necessária. Mais uma vez, essa norma demonstra a subjetividade que autoriza a empresa aérea a fazer a acessibilidade desses passageiros por meio da prestação da assistência que se fizer necessária. A precariedade e o constrangimento dos passageiros vêm justamente nesses momentos de alto fluxo, pois a fragilidade da

norma baseada em ambientes livres de barreiras, ou somente em ambiente acessível, como é o caso da norma em questão, não consegue apresentar solução em momentos críticos de alto fluxo de passageiros.

Ademais, os itens 5.4, 5.4.1 e 5.5 mencionam os casos em que os aeroportos não possuem sistemas de ascenso e descenso, sendo que isso é obrigatório para aeroportos com fluxo acima de 100.000 (cem mil) passageiros anuais.

Tabela 4 – Aparelho eletromecânico de elevação

Fluxos anuais de passageiros no aeroporto	Quantidade de aparelhos
Até 100.000	Nenhum
De 100.000 a 1.000.00	1
Acima de 1.000.000	2

Fonte: Norma Regulamentadora nº 14.273, de 1999.

A fragilidade dessa questão reside no fato de o equipamento de ascenso e descenso possuir um custo de operacionalização muito caro, bem como um elevado preço para se adquirir um. Essa ocorrência tem a consequência de que, muitas vezes, o equipamento deixa de operar corretamente por falta de manutenção. Outro fator que a norma prevê é em relação aos aeroportos com menor fluxo de pessoas, nos quais não há a obrigação de possuírem esse sistema de elevação, o que acarreta a precarização da acessibilidade desses passageiros, uma vez que, em muitos casos, as pessoas com deficiência são carregadas pelos funcionários das companhias aéreas, conforme o item 5.5 autoriza a fazê-lo.

No item 6 (seis), a norma versa sobre a acessibilidade dentro da aeronave, que também faz menção à obrigatoriedade disso em razão do número de assentos. Essa característica da norma em determinar algum procedimento de acessibilidade em razão de uma característica específica é muito prejudicial, pois diminui o universo já pequeno das possibilidades de os passageiros com deficiência utilizarem todos esses ambientes, seja na aeronave, em razão do número de assentos, ou por causa do perfil do aeroporto em razão do fluxo de pessoas.

Em primeiro lugar, aeronaves com mais de 100 (cem) assentos devem ter uma cadeira de rodas de bordo dobrável e com dimensões compatíveis com o vão livre de seu interior, em especial os corredores e lavatórios. Esses requisitos esbarram no perfil de cada pessoa que faz uso de cadeira de rodas, desrespeitando-as, pois as dimensões desses corredores, lavatórios e vãos livres da aeronave são muito

pequenas, fazendo com que a cadeira de rodas a bordo seja pequena, e seu uso não recomendado por todas as pessoas que utilizam cadeiras de rodas convencionais. Sabe-se que existem diversas cadeiras de rodas com suas respectivas características para diversas situações distintas para o uso dos passageiros com deficiência, inclusive sendo, muitas vezes, fabricadas sob medida para elas. A partir dessa premissa, fica evidente que a cadeira de rodas a bordo, em muitas ocasiões, perde sua funcionalidade, já que não tem as dimensões e características corretas para o uso por essas pessoas.

O item 6.1.2 faz menção à não obrigatoriedade de oferecimento de cadeiras de rodas a bordo para aeronaves com menos de 100 (cem) assentos, bem como o item 6.4 traz a obrigatoriedade de braços removíveis ou escamoteáveis somente para aeronaves com mais de 30 (trinta) assentos. Nesse caso, as aeronaves com menos de 100 (cem) assentos ou menos de 30 (trinta) assentos prejudicam muito o pouco o acesso desses passageiros com deficiência a essas aeronaves. A questão a ser interpretada nesse aspecto da norma baseia-se no fato de que mesmo ela sendo ineficaz quando tornam obrigatórias essas adaptações, apresenta uma solução muito precária, e quando a norma desobriga determinadas aeronaves de adotar essa solução, mesmo que precária, percebe-se que o passageiro com deficiência tem um tratamento indigno e até constrangedor ao tentar utilizar esses espaços, pois nem argumento legal eles terão no futuro para fazer uma reclamação formal quanto à sua experiência de voo.

O item 6.6 traz os requisitos dos lavatórios da aeronave, que são seis. O primeiro refere-se ao vão livre de entrada, que precisa ser comprido o suficiente para a passagem de cadeiras de rodas de bordo. O segundo faz menção ao espaço livre em frente à bacia sanitária, que precisa ser espaçoso o suficiente para permitir a transferência frontal ou lateral da cadeira de rodas de bordo para a bacia sanitária, e vice-versa. O terceiro indica a alternativa acerca da privacidade dos passageiros com deficiência que necessitem de mais espaço, por meio de dispositivos apropriados, tais como cortinas removíveis e biombos. A quarta indicação faz menção a um botão de emergência para chamar os comissários em caso de alguma ajuda específica. O quinto requisito indica a colocação de barras laterais ou alças para uso dos passageiros com deficiência. Por fim, o sexto requisito indica o comando preferencialmente de uma alavanca para automático. Essas especificações sobre como deve ser o lavatório da aeronave demonstram, mais uma vez, que os

procedimentos relativos à acessibilidade não promovem a mudança, ou promovem uma mudança muito irrisória em relação ao ambiente, recaindo no passageiro com deficiência sua adaptação ao pequeno espaço oferecido pelo lavatório. No terceiro quesito, essa situação fica mais evidente em relação à adaptação que o passageiro precisa ter, pois colocar um biombo ou cortinas removíveis demonstra quão desinteressada a norma é ao exigir profundas mudanças acerca da dimensão dos lavatórios. Isso posto, essa norma coloca muitos passageiros com deficiência em constrangimento ao utilizarem esses espaços durante o voo, pois muitos deles têm que fazer limpezas específicas, retirar coletores, entre outras situações. Quando o espaço obedece somente ao tamanho da cadeira de rodas a bordo, fica evidente que, em muitos casos, os passageiros com deficiência terão muita dificuldade de fazer uso dele, mesmo com a ajuda dos comissários de voo.

Uma solução plausível para isso é rever o projeto de acessibilidade, bem como o esboço dos assentos e suas dimensões, para que todos os passageiros possam utilizar esses espaços de forma livre, independente e segura. Cadeiras de rodas de todas as especificidades devem adentrar a cabine, bem como todos os assentos devem ter o apoio de braço removível e escamoteável. Os lavatórios devem possuir espaço suficiente para as pessoas com deficiência usarem-nos de forma independente e segura, preservando a intimidade de uma higiene pessoal satisfatória. Esses são requisitos mínimos para que essa parte do processo de viagem aérea seja socialmente aceitável por meio do Desenho Universal.

Portanto, a Norma Regulamentadora nº 14.273, de 1990, deve ser revisada para que os projetos de acessibilidade resultem em mudanças no ambiente, bem como as aeronaves sejam adaptadas, desconsiderando as situações que exigem do passageiro com deficiência sua adaptação nesse ambiente.

6. Recomendações de melhoria na legislação sobre acessibilidade em ambientes aeroportuários

Este tópico tem como objetivo propor melhorias na legislação brasileira que versa sobre acessibilidade em ambientes aeroportuários, mais especificamente normas que são destinadas aos passageiros que apresentam alguma dificuldade para o uso pleno desses espaços.

Para tanto, após avaliação da norma brasileira (Resolução nº 280, de 2013, da Agência Nacional de Aviação Civil, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo), a norma estadunidense Code Federal¹⁴ CFR Part 382 (Air Carrier Access Act), que foi editada em 1987 e suas emendas, até o ano de 2022, e a norma europeia, que é a Regulação nº 1107/2006 (União Europeia), que estabelece regras para a proteção e provisão de assistência a pessoas com deficiência (sensorial, motora ou intelectual; permanente ou temporária; ou relacionada à idade) e pessoas com mobilidade reduzida quando em viagem aérea, com o objetivo de protegê-las de discriminação e assegurar o recebimento da assistência necessária, vislumbrou-se uma melhoria quanto aos procedimentos de suporte a esses passageiros, provendo-lhes uma melhor autonomia, segurança e independência no uso desses espaços.

6.1. Infraestrutura aeroportuária

Para fins de melhoria, recomenda-se que a norma brasileira de acessibilidade em ambientes aeroportuários, mais precisamente a Resolução nº 280 da Anac, de 2013, inclua regramentos referentes à facilidade, para que todas as pessoas possam desfrutar do uso desses espaços com praticidade. Uma recomendação de melhoria efetiva implicaria usar a Norma ABNT-NBR-9050, de 2020, que trata da Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, e estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural e de edificações às condições de acessibilidade. A ressalva que a Resolução teria que propor seria a aplicação da Norma ABNT-NBR-9050, de 2020, em toda a área do aeroporto, de forma universal, não ficando adstrita

a um determinado segmento da sociedade, conforme geralmente as normas de acessibilidade o fazem. Um exemplo seria a obrigação em determinar que a Resolução nº 280 de 2013 estabelecesse facilidades em todos os balcões, ou seja, a concepção da estrutura do atendimento de *check-in* deve ser toda revista para aceitar todas as pessoas. Também deve haver, nesse regramento, a obrigação de placas em braile para as pessoas que tenham algum déficit de visão, bem como equipamentos que amplificam o som para quem faz uso de aparelhos auditivos. Quanto aos banheiros, é necessário que todos sejam adaptados conforme descreve a Norma ABNT-NBR-9050 de 2020, não apenas em alguns locais específicos, com separação como geralmente estão colocados nos aeroportos do Brasil. Há uma necessidade de retirar da Resolução 280 da ANAC, de 2013, a limitação do uso de equipamento de elevação *ambulift* somente em aeroportos que têm movimentação de 100.000 usuários por ano. Para uma melhor prestação de suporte aos passageiros com deficiência, o referido equipamento se faz necessário em todos os aeroportos que fazem o transporte de passageiros no Brasil. Quanto à especificidade de suporte de passageiros com deficiência que necessitam de auxílio técnico durante o voo, a Resolução nº 280 da ANAC não deve colocar prazos quanto ao tempo de aviso que o passageiro deve fazer à empresa aérea. Porém, quando o caso for específico e requerer uma conduta e cuidados médicos nos quais a viagem possa acarretar prejuízo à própria saúde do passageiro ou a terceiros em razão de doenças infecciosas, a Resolução nº 280 da ANAC deve conter regramentos que, nesses casos, transferem a competência de proceder com esses passageiros sobre órgãos como a Vigilância Sanitária e demais entidades de saúde, pois, nesses casos, esses passageiros requerem uma atenção especial, uma vez que estão acometidos por doenças que podem incapacitá-los de usar os espaços dos aeroportos com independência, autonomia e segurança. Faz-se necessário, então, estipular um melhor objetivo da Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, para que ela promova o uso desses espaços de forma universal e plena por uma grande maioria de pessoas. Sabe-se que existem pessoas que estão convalescendo e que, de alguma forma, são independentes e frágeis em sua própria condição, sendo, nesses casos, necessária uma discussão para a criação de uma normativa específica com os diversos atores da área da saúde, segurança aeroportuária e demais gestores para melhor compreender e adotar condutas que possam promover o transporte dessas pessoas com maior segurança e efetividade. Portanto, a Resolução nº 280 da ANAC, de 2013,

deve propor regramento que desobstrua toda e qualquer barreira em relação aos passageiros com deficiência, sendo, portanto, necessária a retirada do prazo, bem como a vedação de proibição de embarcar caso não tenha sido realizado o aviso às empresas aéreas. Todavia, a manutenção de um canal de comunicação com as empresas aéreas se faz salutar, uma vez que alguns passageiros com deficiência podem se sentir confiantes para realizar a viagem aérea quando sua demanda já foi comunicada aos atores competentes.

6.2. Atendimento prioritário

Do mesmo modo que as ações referentes às condições de saúde do passageiro foram tratadas no tópico anterior, o atendimento prioritário deve também fazer a distinção daqueles passageiros que estão convalescendo em razão de alguma situação específica de causa médica, para aquelas situações nas quais o aeroporto apresenta alguma barreira que impede um grupo de pessoas de usufruir desses locais de forma plena, segura e autônoma. Portanto, a Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve manter o desconto ao acompanhante de alguém que necessite de suporte durante a viagem, mas deve também contemplar um mecanismo que promova a autonomia dos passageiros com deficiência. Essa autonomia deve ser oferecida por meio de equipamentos assistivos adequados a essas pessoas, bem como redimensionamento dos sanitários das aeronaves com indicação em braile da localização dos equipamentos, tais como torneiras, botões e fechaduras que estão localizados nesses espaços. Também se faz necessário que a Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, verse sobre a obrigatoriedade de uma cadeira de transbordo dentro de todas as aeronaves, sem fazer distinção de tamanho ou número de passageiros que utilizam essas aeronaves. É preciso enfatizar que a proposta de melhoria da Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, não necessariamente requer anulação do que já existe, mas sim o oferecimento de propostas e alternativas de uso desses espaços por parte desses passageiros.

6.3. Assistência em voos

Para assistência em voos, a Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, determina que a companhia aérea deve propor auxílio aos passageiros com deficiência nas atividades que são desenvolvidas durante o processo para a execução do voo, tais

como dar entrada nas bagagens e despachá-las, no deslocamento do balcão de despacho até a aeronave, no embarque e desembarque, no deslocamento no interior da aeronave, na acomodação da bagagem de mão, na acomodação na poltrona da aeronave, no deslocamento da aeronave até a esteira para o recolhimento da bagagem e no acompanhamento no controle de fronteira e demais atividades que envolvam o acesso às demais áreas do aeroporto, como os sanitários, transferências e conexões de voos (ANAC, 2013). A proposta de melhoria, nesses casos, seria a Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, obrigar os gestores das companhias aéreas a colocar equipamentos assistivos que auxiliem a colocada e retirada de bagagens nas esteiras, ou até mesmo modificar a forma com que as bagagens são retiradas nas esteiras, uma vez que as esteiras podem conter rolamentos para que as bagagens se desloquem, interrompendo, assim, o ciclo ininterrupto de deslocamentos que as malas fazem. Outra medida seria a colocação de mais esteiras rolantes e fixação de piso tátil em todo percurso do despacho da bagagem até a aeronave, inclusive editando dispositivo na norma que estabelece a retirada de todo e qualquer obstáculo, tais como degraus, rampas de parâmetro indevido, entre outros.

6.4. Embarque e desembarque de passageiros

A Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve impor a proibição de realização do transporte manual de passageiros até a aeronave. A norma também deveria colocar, de forma expressa, a obrigatoriedade do uso de *ambulift* quando não houver pontes de embarque no aeroporto, independentemente do tamanho do aeroporto e da frequência de passageiros nesse local. Para que se tenha uma plena efetividade, também se faz necessário que haja, na Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, regramento melhor expresso acerca do embarque e desembarque de passageiros com deficiência, uma vez que existem situações de conexões ou escala de trechos de viagem em que o passageiro com deficiência não tem a mesma destreza de realizar essa troca. No presente caso, é interessante constar na Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, que a próxima aeronave tenha, por obrigação, que esperar a chegada desses passageiros para poder decolar ao próximo destino daquele trecho em específico.

6.5. Transporte, ajudas técnicas e equipamentos

Da mesma forma que nos tópicos anteriores acerca da infraestrutura aeroportuária e atendimento prioritário, a Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve ter regulações que se atenham somente a casos de passageiros com deficiência que encontrarem dificuldades em razão de alguma barreira ou obstrução durante o processo de viagem aérea. Nos casos afetos a situações médicas específicas, elas devem ser norteadas por normas editadas por órgãos médicos e de vigilância sanitária, pois o risco de prejuízo à saúde do passageiro fica mais evidente quando o equipamento estiver relacionado a situações médicas, tais como oxigênio, suporte de unidade de terapia intensiva com infusões de medicações e soros e aparelhos de monitoramento (cardíacos ou demais indicadores), tornando-se necessário discutir essas situações em uma lei específica que não esteja relacionada com a acessibilidade das pessoas com deficiência no ambiente aeroportuário.

Portanto, separar situações em que uma pessoa encontra dificuldade de usar espaços do aeroporto, com as situações em que uma pessoa está convalescente, fazendo uso de equipamentos de suporte médico, é uma outra situação que extrapola o objetivo da norma de acessibilidade.

6.6. Danos a equipamentos e auxílios técnicos a eles

A Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve propor a obrigatoriedade de um modelo de rastreamento no qual a perda de equipamentos assistivos tenha resultados próximos a zero. Isso se faz necessário, uma vez que existem equipamentos que são customizados aos passageiros, ou seja, não existe um outro que possa ser substituído de forma rápida, ou seja, naquela situação em que a perda ou extravio se dá em um momento do processo de viagem aérea, causando, dessa forma, um desconforto e, muitas vezes, impossibilitando a própria viagem do passageiro com deficiência. Outra ação seria a Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, diminuir o prazo para que a companhia aérea faça o ressarcimento da perda ou do extravio do equipamento assistivo pela razão do constrangimento e até mesmo da incapacidade que acomete o passageiro com deficiência que faz uso desses equipamentos. Portanto, a Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve primeiro estipular um regramento no

sentido de aperfeiçoar o rastreo e transbordo desses equipamentos assistivos, com sua verificação por mais de duas pessoas, no sentido de minimizar o máximo a perda desses instrumentos. No caso de perda ou extravio, a segunda proposta de mudança para esse quesito dentro da Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, seria a obrigação de as companhias aéreas tentarem realizar a localização do equipamento assistivo e, caso não consiga fazê-lo, ressarcir seu valor ao usuário, bem como viabilizar um suporte adequado a esses passageiros já no momento em que for constatada a perda ou extravio desse instrumento. A Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, estipula que se a substituição do referido equipamento não for feita nas mesmas condições depois de 48 (quarenta e oito) horas após o desembarque, esse equipamento é declarado perdido ou inutilizado, devendo o operador pagar uma indenização ao passageiro no valor de mercado, em até 14 dias, sendo que o equipamento substituto deve permanecer com o passageiro com deficiência no prazo de 15 dias após o pagamento da indenização. Esses prazos são inócuos diante do aborrecimento que o extravio e a perda desses materiais causam aos passageiros com deficiência. Portanto, a criação de um departamento ou de um grupo de pessoas especializadas, tais como fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, profissionais de enfermagem, psicólogos, médicos, entre outros seria uma medida que poderia ao menos tentar minimizar as consequências desses aborrecimentos de perda e extravio desses equipamentos.

6.7. Cão-guia e animais de serviço

Para o requisito de uso de animais para pessoas que têm baixa visão ou perda total da visão, a Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve conter, em seu regramento, locais preparados para eles dentro dos aeroportos nos quais possam fazer adaptação da viagem dentro da aeronave. Esses locais específicos nos aeroportos podem ser realizados mediante parcerias com empresas do ramo de cuidados com os animais, podendo elas explorar publicidade e atividades de venda de produtos para *pets*. Porém, para que haja efetividade na acessibilidade, faz-se necessário colocar à disposição, para uso desses passageiros, boas condições dos demais meios de suporte, tais como piso tátil, informações em braile, entre outras tecnologias assistivas, fazendo com que haja integração entre elas, para que a abrangência ao acesso seja completa a todo o processo de viagem aérea por parte dessas pessoas, sempre com base em sua independência, segurança e autonomia.

6.8. Mecanismos adicionais de retenção

A Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve coibir toda e qualquer forma de prazo que obrigue o passageiro a indicar, com 20 dias de antecedência, o uso de qualquer mecanismo próprio de retenção durante a viagem. É salutar que as companhias ofereçam um rol de equipamentos, podendo disponibilizá-los aos passageiros e permitir o uso de equipamentos próprios quando estes forem customizados. É preciso reiterar a observação contida no tópico de danos a equipamentos e auxílios técnicos, tornando-se necessário que a Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, crie um departamento ou um grupo de pessoas especializadas, tais como fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, profissionais da enfermagem, psicólogos, médicos, engenheiros, entre outros, para criar soluções aos mecanismos de retenção de passageiros com deficiência. Esse grupo pode prestar auxílio a todos os gestores envolvidos no processo de viagem aérea, para que esses mecanismos adicionais de retenção estejam prontos para uso em todas as circunstâncias. Essa ação tem como objetivo ampliar as opções existentes aos passageiros com deficiência, tendo como consequência o desuso de equipamentos próprio por parte dos passageiros, facilitando o trabalho da empresa aérea durante o processo de embarque e desembarque dos passageiros e durante o voo.

6.9. Localização das pessoas com deficiência

A Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, traz regramento no sentido de que a empresa aérea tem o dever de oferecer os assentos que estão localizados junto aos corredores, próximos às saídas e com apoios dos braços móveis e escamoteáveis, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que fazem uso de cadeira de rodas, que não conseguem flexionar os joelhos e àqueles que estão acompanhados de um cão-guia, essas pessoas devem ser alocadas em fileiras que apresentam um espaço extra, em local compatível ao da classe escolhida pelo passageiro com deficiência (ANAC, 2013). Uma proposta de contribuição para esse quesito seria a Resolução nº 280 da ANAC propor que se façam estudos pretéritos acerca do dimensionamento dos assentos que viabilizam as viagens aos passageiros

com deficiência e que estes não precisem usar somente assentos que estão localizados em áreas com um mínimo de folga extra.

6.10. Treinamento

A Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve promover, em seu regramento, uma padronização em relação ao treinamento das pessoas envolvidas no transporte aéreo de passageiros, em especial aqueles que têm alguma dificuldade de locomoção. Essa proposta tem como objetivo dirimir condutas diversas entre um aeroporto e outro. Além disso, segundo Silva (2016), há experiências de passageiros com deficiência que experimentaram condutas diferentes entre uma companhia aérea e outra, além de condutas diversas na empresa aérea, porém em aeroportos diferentes. A Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve também incluir, nessa parte do treinamento, todos os demais atores que, de alguma forma, estão envolvidos no processo de viagem aérea, tais como os proprietários dos estabelecimentos que estão dentro dos aeroportos, gestores dos estacionamentos quando estes forem de administração por parte da iniciativa privada, atores governamentais, como a Infraero, e a própria Agência Nacional de Aviação Civil.

6.11. Sistema de controle de qualidade

A Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve retirar o prazo de dois anos que estipula para armazenar o relatório referente aos atendimentos dos passageiros com deficiência que contém informações acerca de datas, aeroporto de origem e destino, tipo de aeronave, tipo de atendimento prestado, ajuda técnica ou equipamento, realização ou não de comunicação prévia, presença de pessoas que dão suporte a esses passageiros com deficiência ou cão-guia, além do motivo da recusa de serviços, quando houver. Essa proposta de vedação ao descarte dos relatórios depois de dois anos tem como objetivo angariar informações que balizam melhorias no processo de viagem aérea, inclusive podendo ser utilizada no treinamento das pessoas que fazem parte da gestão de acessibilidade. Essas informações, quando mais bem estudadas e tratadas, se tornam elementos norteadores de tomada de decisão, no sentido de implementar novos projetos que visam oferecer melhor acessibilidade a esses passageiros com deficiência.

6.12. Profissional responsável pela acessibilidade

A Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, deve propor mudança efetiva nesse quesito, no sentido de fomentar a formação de grupos com membros das diversas áreas correlacionadas em acessibilidade, com representantes dos diversos atores responsáveis pela acessibilidade no processo de viagem aérea. Essa temática se torna um elemento fundamental no processo de inclusão desses passageiros, pois, com relatórios frequentes e sistematizados, eles podem contribuir para uma melhoria contínua na acessibilidade do processo de viagem aérea e na melhoria da própria resolução, pois o aprendizado das situações e visualizações dos entraves muitas vezes é destacado somente no momento em que esses espaços são utilizados em situações reais. Portanto, o grupo responsável pela acessibilidade no processo de viagem aérea deve também centralizar a decisão e criar protocolos com indicadores que avaliem a efetividade da acessibilidade dos passageiros com deficiência.

6.13. Requisitos da aeronave

A Resolução nº 280 da ANAC, de 2013, faz menção quanto aos requisitos das aeronaves na norma brasileira de regulamentação NBR nº 14.273, de 1999. Nela, está determinado que as aeronaves com mais de 30 assentos deverão conter, pelo menos, 50% de assentos localizados nos corredores, com apoio de braços móveis. Quando a aeronave tiver mais de 100 assentos, estes deverão dispor de, pelo menos, uma cadeira de rodas a bordo (ANAC, 2013). Portanto, a Resolução nº 280 da ANAC deve impedir que somente aeronaves com mais de 30 assentos tenham que ter 50% de apoio de braços móveis. Nesse caso, é mais prudente estabelecer que todos os assentos de todas as aeronaves que fazem o transporte comercial de passageiros tenham o apoio de braços móveis, universalizando, dessa forma, o acesso desses passageiros. Outra ponderação que a Resolução nº 280 da ANAC deve fazer é a obrigatoriedade da cadeira de rodas a bordo em todas as aeronaves que fazem o transporte aéreo comercial de passageiros, retirando, assim, o regramento de que somente aeronaves com mais de 100 assentos devem carregar a cadeira de rodas a bordo.

Considerações Finais

Nossa pesquisa teve como objetivo averiguar as normas que tratam da acessibilidade no setor de transporte aéreo tanto no âmbito nacional quanto no internacional. Para cumprir com o objetivo acerca dessa verificação, foi realizada uma metassíntese qualitativa sobre os conceitos da pessoa com deficiência e sua acessibilidade para embasar os elementos de discussão com as normas. O estado da arte que embasou nossa pesquisa reside na reinterpretação do conceito de pessoa com deficiência sob o enfoque do modelo social, que se constrói por meio do conceito de acessibilidade, com base nos sete princípios do Desenho Universal, com o uso equitativo, flexibilidade no projeto, uso simples e intuitivo, informações de fácil percepção, tolerância por parte do usuário, baixo esforço físico, dimensões apropriadas durante a aproximação, o alcance, a manipulação e o uso, independentemente das características do usuário. Esses dois conceitos devem ser vistos como uma mesma parte de um mesmo fenômeno, assim como devem oferecer subsídios para a edição de normativas que englobem todos esses elementos e transformem o ambiente, conferindo-o um caráter social receptível a todas as pessoas, inclusive àquelas que historicamente são marginalizadas em razão de seu aspecto físico. O ambiente não pode ser motivo de entraves para a participação das pessoas com deficiência, inclusive no processo de viagem aérea, que é um fenômeno social importante na vida dessas pessoas, ainda mais no Brasil, que possui um território com dimensões continentais, sendo necessário, muitas vezes, o uso desse transporte para a efetivação de uma viagem. Nossa pesquisa verificou e comparou as normas brasileiras e internacionais acerca da acessibilidade das pessoas com deficiência a partir desse novo paradigma do conceito que envolve essas pessoas, carecendo, assim, de aperfeiçoamento e melhoria, no sentido de nortear projetos de forma mais holística, interligando todas as etapas do processo de viagem, sempre com base no modelo do Desenho Universal, que visa transformar o ambiente, tornando-o socialmente receptível a todas as pessoas. As normas analisadas, tanto as nacionais quanto as estadunidenses e europeias, apresentaram soluções pontuais e isoladas para a cadeia do sistema de viagem aérea, podendo acarretar projetos frágeis de acessibilidade, com gargalos no processamento de passageiros e constrangimentos na consecução de sua viagem. Para tanto, as normas de

acessibilidade no transporte aéreo de passageiros devem ser pensadas para seu processamento rápido, sem que isso prejudique os quesitos de acessibilidade, tais como a independência, a autonomia e, principalmente, a segurança dessas pessoas quanto a seu embarque e desembarque. Isso se justifica porque a prestação de serviços de viagem aérea apresenta especificidades, como seu processamento rápido, uma vez que as companhias e demais atores envolvidos nesse processo precisam cumprir uma agenda e escalas de voo com muita precisão e rapidez. Esse fato acontece porque todo processo de viagem aérea, seja no aeroporto, nas companhias aéreas, com os operadores, com as empresas que utilizam espaços nos aeroportos, e com os gestores públicos, está sempre preocupado com o cumprimento de procedimentos e processamento rápido dos passageiros, muitas vezes não se atentando ao fato da diversidade destas pessoas. Muitas vezes, essa rapidez no processamento causa entraves tanto na estrutura física como na gestão, afastando, assim, os anseios que a acessibilidade exige. A consequência dessa demanda faz com que o serviço seja oferecido de forma precária ao passageiro, acarretando custos adicionais às empresas aéreas em razão de atrasos em seu processamento para a conclusão das viagens aéreas. A melhoria disso reside na realização de ações que contemplem os quesitos descritos nos princípios do Desenho Universal, transformando os ambientes e tornando-os receptivos a todas as pessoas, não selecionando e nem segmentando determinados grupos sociais em razão de seu aspecto biológico, oferecendo condições de os passageiros com deficiência utilizarem esses espaços de forma segura, autônoma e independente. A norma se traduz como ponto de partida para implementar qualquer projeto referente à acessibilidade nesses espaços, tendo ela mecanismos e força que podem realizar mudanças na tomada de decisão de atores sociais que são responsáveis por executar esses projetos. Outro aspecto a ser observado reside em adicionar, nas normativas, a centralidade na tomada de decisão acerca de todos os elementos que fazem menção tanto a projetos de acessibilidade como a qualquer outra atividade que envolva a inclusão de pessoas com deficiência no processo de viagem aérea. Essa centralidade nas decisões visa interligar todos os procedimentos referentes à acessibilidade em aeroportos distintos, sendo que cada qual tem seus desafios e particularidades, seja no aspecto físico, atitudinal e, até mesmo, na difusão do material relacionado ao treinamento dos aeronautas e aeroviários quanto aos procedimentos referentes à acessibilidade. Isso se faz necessário para criar um padrão de acessibilidade em todos os aeroportos,

independentemente de fatores locais, culturais e físicos que possam levar a alguma diferença na acessibilidade desses passageiros. Outra mudança no aspecto normativo reside em atribuir às normas características que envolvam a plena acessibilidade, em vez de compor especificidades pontuais e isoladas. A norma também deve propor flexibilidade quanto à implementação dos projetos, com testes de uso em situação real na qual as pessoas com deficiência simulam os usos desses espaços. Mesmo com o uso desses espaços permitido ao público, deve sempre a norma permitir intervenções necessárias, pois tanto novas tecnologias quanto novos instrumentos estão constantemente sendo concebidos para dirimir os entraves que se apresentam. Também é necessário que a norma permita a criação de um banco de dados com as demandas e ocorrências do dia a dia, para a criação de um programa de melhoria contínua quanto à acessibilidade. A criação de um departamento específico para tratar tanto da implementação quanto da solução dos entraves que aparecem no transcorrer das atividades do processamento desses passageiros, com equipes multidisciplinares, se faz importante para viabilizar e colocar em prática todos os elementos que estão contidos na norma, inclusive a realização de treinamentos periódicos aos demais atores que estão envolvidos no processo de viagem aérea. Para responder à pergunta de nossa pesquisa, a metassíntese qualitativa evidenciou que a pessoa com deficiência e sua acessibilidade são variáveis e constructos conectados, que têm como objetivo modificar o ambiente, serviços e produtos para serem receptíveis não somente às pessoas com deficiência mas para qualquer pessoa, não fazendo distinção sob nenhuma óptica. Como consequência do resultado da metassíntese qualitativa, sob análise dos dados, embora eles tentem identificar e abolir entraves que segregam a participação de qualquer grupo de pessoa no processo de viagem aérea, o conteúdo e método para a consecução da viagem devem apresentar uma nova abordagem, visando, como já explicado, a transformação do ambiente socialmente receptível por meio do Desenho Universal. Realizar acordos internacionais de cooperação acerca do aprendizado e experiência também traz melhorias no atendimento a esses passageiros com deficiência, uma vez que os resultados de discussão comparando as normas, tanto as estadunidenses quanto as europeias, também apresentam falhas em relação à comparação dos resultados da metassíntese qualitativa. Muitas vezes, o paradigma para a construção dessas normas de acessibilidade se dá sob o enfoque da pessoa com deficiência com base no modelo médico de deficiência. Isso traz consequências negativas para a

elaboração de projetos de acessibilidade, tais como construção e implementação pontual de edificações acessíveis, aquisição mínima de equipamentos assistivos, não integração dos diversos espaços de um determinado ambiente, adaptação do usuário, em vez de o ambiente ser de acesso pleno por parte de todas as pessoas. Outra consequência, e a mais importante, reside no abafamento, ou até mesmo na colocação como segunda opção, do uso de preceitos do Desenho Universal como norte, uma vez que o paradigma anterior se baseia no modelo médico de deficiência, que não é suficiente para o uso das pessoas com deficiência. Portanto, a norma nunca se renova, no sentido de abarcar e melhorar o ambiente de uso universal. Assim, o protagonismo dos diversos atores que combatam a exclusão precisa ser voltado para dirimir toda e qualquer forma de discriminação, bem como dirimi-las, para que os moldes assistencialistas-paternalistas, em que as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida são tratadas, não se perpetuem no tempo.

Limitação da pesquisa

A pesquisa não abrangeu a verificação das normas asiáticas, da Oceania, do Oriente Médio, africanas, sul-americanas (exceto o Brasil) e centro-americanas, que são regiões com participação importante no mercado de transporte aéreo de passageiros, pois muitas empresas aéreas, como a Qatar Airways, Emirates, Singapore Airlines, EVA Air, All Nippon Airways (ANA), Air New Zealand, Japan Airlines e Cathay Pacific Airways, entre outras, e modais aeroportuários importantes que estão sediados em países como a China, Singapura, Japão, Qatar, Emirados Árabes Unidos, Israel, Egito, entre outros, são responsáveis por grande parte da prestação desses serviços. Esses locais e empresas aéreas descritos podem apresentar dados diferentes quanto aos entraves que os passageiros com deficiência enfrentam, e como a norma desses países trata da acessibilidade e quais as possíveis soluções que estão contidas nessas normativas, se realmente são eficazes quanto à acessibilidade desses passageiros. Outras limitações da pesquisa são de verificar e identificar pessoas que apresentam déficits corporais ocultos, em que muitas vezes não são identificados em um primeiro contato, mas que podem ser motivo de algum entrave quando essa pessoa realizar o processo de viagem aérea. Muitas vezes, os déficits corporal, sensorial e intelectual servem de parâmetro para construir os ambientes sem entraves. Identificar as pessoas que têm déficits corporais ocultos se

faz necessário, para descobrir quais são as principais dificuldades que elas enfrentam no processo de viagem aérea, para realizar a mudança pretendida. Para futuras pesquisas, é necessário verificar com o que a literatura vem contribuindo em relação aos conceitos de pessoa com deficiência e sua acessibilidade, pois eles são variáveis e mudam constantemente, sofrendo influência de novas técnicas, tanto na área médica quanto na Engenharia. Mudanças culturais, comportamentais e atitudinais também podem atribuir novos valores a esses conceitos, que mudam com o transcorrer do tempo e da sociedade. Por essa razão, faz-se necessário verificar isso seja por métodos empíricos, pela revisão de literatura, pela análise de conteúdo ou até mesmo adotando os procedimentos contidos nesta pesquisa, para atualizar e verificar esses conceitos. A segunda proposta de pesquisa futura é construir um indicador universal de acessibilidade com base tanto em estudos empíricos quanto de revisão bibliográfica, no sentido de nortear as normativas que versam sobre a acessibilidade no setor de transporte aéreo mundial, pois, dessa forma, os benefícios que os passageiros com deficiência terão serão imensos, principalmente no caso da solução de estresse em viagens internacionais.

Referências

ABERGO, Associação Brasileira de Ergonomia. **Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO)**. [S. l.], 2022. Disponível em: <https://www.abergo.org.br/>. Acesso em: 15 ago. 2022.

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial: NBR 14273**. Rio de Janeiro: ABNT, p. 1-5, jan 1999. Disponível em: https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Comissoes/DireitosFundamentais/Acessibilidade/NBR_14273-99_Transporte_Aereo.pdf. Acesso em: 6 set. 2022.

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos: NBR 9050**. [S. l.], p. 1-163, set 2015. Disponível em: http://acessibilidade.unb.br/images/PDF/NORMA_NBR-9050.pdf. Acesso em: 16 ago. 2022.

ALENCAR, E. S. de. A metodologia de pesquisa: metassíntese qualitativa. **Reflexão e Ação**, Santa Cruz do Sul, v. 25, n. 3, p. 204-220, set 2017. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/reflex/article/view/9731>. Acesso em: 9 ago. 2022.

ALVES, C. J. P. **Módulo 7: terminal de passageiros**. Notas de aula da disciplina Aeroportos, Departamento de Engenharia de Infraestrutura Aeronáutica do Instituto Tecnológico da Aeronáutica, 2007.

ALVES, R. **Filosofia da ciência: Introdução ao jogo e a suas regras**. São Paulo: Brasiliense, 1995.

ALVINO-BORBA, A.; MATA-LIMA, H. Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 106, p. 219-240, abr/jun 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/m9myrdnWWqsDjph5WRsRHym/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 5 jul. 2022.

AMIN, A. S.; ZUKI, S. Z. M.; AKHIR, N. M. Accessibility to Facilities for Persons with Disabilities at Public Institutes of Higher Learning. **International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)**, [s. l.], v. 8, n. 2S10, p. 21-37, set 2019. Disponível em: <https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i2S10/B10040982S1019.pdf>. Acesso em: 8 dez. 2021.

AMUCHEAZI, C.; NWANKWO, C. M. Accessibility to infrastructure and disability rights in Nigeria: an analysis of the potential of the discrimination against persons with disability (prohibition) act 2018. **Commonwealth Law Bulletin**, [s. l.], v. 46, n. 4, p. 689-710, 2020.

ARAÚJO, E. A. B. de. O conceito de pessoa com deficiência e seu impacto nas ações afirmativas brasileiras no mercado de trabalho. **Anais do XIX Encontro Nacional do CONPEDI**, Fortaleza, p. 8841-8859, jun 2010. Disponível em:

https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/541/1/2010_eve_fbferraz.pdf. Acesso em: 13 set. 2022.

BAHIA, M. S.; SCHOMMER, P. C. Inserção Profissional de Pessoas com Deficiência em uma Experiência no Brasil e outra em Portugal: Desafios Comuns, Caminhos Diferentes. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João Del-Rei, v. 6, n. 1, p. 62-77, jun-jul 2011. Disponível em: https://www.ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/revistalapip/volume6_n1/Bahia_%26_Schommer.pdf. Acesso em: 6 set. 2022.

BAMPI, L. N. da S.; GUILHEM, D.; ALVES, E. D. Modelo social: uma nova abordagem para o tema deficiência. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 18, n. 4, p. 1-9, jul-ago 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/yBG83q48WG6KDHmFXXsgVvK/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 5 jul. 2022.

BARRETO, M. C. A.; ANDRADE, F. G. de; CASTANEDA, L.; CASTRO, S. S. de. A Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) como dicionário unificador de termos. **Acta Fisiátrica**, São Paulo, v. 28, n. 3, p. 207-213, 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/actafisiatrica/article/view/188487/176474>. Acesso em: 11 jan. 2022.

BATDULAM, T.; CHIMEDSUREN, O.; URANCHIMEG, D.; ENKHTSETSEG, B. Environmental Accessibility Assessment for People with Vision, Hearing and Speech Disabilities in Mongolia. **CBR & Inclusive Development**, [s. l.], v. 30, n. 3, p. 31-52, 2019. Disponível em: <https://dcidj.org/articles/abstract/10.5463/dcid.v30i3.875/>. Acesso em: 24 nov. 2021.

BATISTA, C. A. M. **A inclusão da pessoa portadora de deficiência no mercado formal de trabalho**: um estudo sobre suas possibilidades nas organizações de Minas Gerais. Orientador: Professor Doutor José Newton Garcia de Araújo. 2002. 241 f. Dissertação de mestrado (Mestrado em Ciências Sociais – Gestão das Cidades) - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002. Disponível em: http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/CiencSociais_BatistaCA_1.pdf. Acesso em: 6 jul. 2022.

BARRY, B. **Social Exclusion, Social Isolation and the Distribution of Income**. Londres: Case, 1998.

BÉGUIN, P.; RABARDEL, P. **Concevoir pour les activités instrumentées**. Paris: [s. n.], 2001.

BELTRÃO, D. C.; BRUNSTEIN, J. Reconhecimento e construção da competência da pessoa com deficiência na organização em debate. **Revista de Administração**, [s. l.], v. 47, n. 1, p. 7-21, 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rausp/article/view/44563>. Acesso em: 7 jun. 2022.

BENJAMIN, S.; BOTTONE, E.; LEE, M. Beyond accessibility: exploring the representation of people with disabilities in tourism promotional materials. **Journal of Sustainable Tourism**, [s. l.], v. 29, n. 2-3, p. 295-313, 27 abr. 2020.

BERTO, R. M. V. S.; NAKANO, D. N. A produção científica nos Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção: um levantamento de métodos e tipos de pesquisa. **Abepro**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 2, p. 1-13, 2000. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/enegep1999_a0943.pdf. Acesso em: 7 jun. 2022.

BERTO, R. M. V. de S.; NAKANO, D. Revisitando a produção científica nos anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção. **Production**, [s. l.], v. 24, n. 1, p. 225-232, jan/mar 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prod/a/SLn3B9pNbZVdB7TgYvtjqwC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 fev. 2022.

BIOLCHINI, J. C. de A.; MIAN, P. G.; NATALI, A. C. C.; CONTE, T. U.; TRAVASSOS, G. H. Scientific research ontology to support systematic review in software engineering. **Advanced Engineering Informatics**, [s. l.], v. 21, n. 2, p. 133-151, nov 2006. Disponível em: https://alarcos.esi.uclm.es/per/fpino/CS_07_sep_fjino2007/Articulos/Software%20Quality%20Journal/Documentos%20base/biolchini.pdf. Acesso em: 15 jun. 2022.

BLANCH, J. M. Sin y subempleo: nuevas fuentes de malestar y de exclusión social. *In*: AGULLÓ, E.; REMESEIRO, C.; FERNÁNDEZ, J. A. (Eds.). **Psicología del trabajo, de las organizaciones y de los recursos humanos**. Madrid: Biblioteca Nueva, p. 208-211, 2000.

BOANOVA, A. M. da S.; LOPES, J. L. da C. Inclusão da pessoa com deficiência física: direito humano à acessibilidade. **Revista Gedecon: Gestão e desenvolvimento em contexto**, Cruz Alta, 2017.

BONFANTE, P. dos S. Reserva de vagas em concursos públicos para pessoas com deficiências: do edital à nomeação. **Revista Amicus Curiae**, [s. l.], v. 4, p. 1-22, 2007. Disponível em: <https://periodicos.unesc.net/ojs/index.php/amicus/article/view/221/225>. Acesso em: 14 jun. 2022.

BONFIM, S. M. M. **A luta por reconhecimento das pessoas com deficiência: aspectos teóricos, históricos e legislativos**. Orientador: João Feres Júnior. 2009. 214 f. Dissertação de mestrado (Mestre em Ciência Política) - Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro – Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <https://bd.camara.leg.br/bd/handle/bdcamara/12496>. Acesso em: 13 jan. 2021.

BORGES, F. M.; MENEGON, N. L. Fator humano: confiabilidade às instabilidades do sistema de produção. **GEPROS – Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, [s. l.], ano 4, n. 4, p. 37-48, out/dez 2009. Disponível em: <https://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/viewFile/848/279>. Acesso em: 8 fev. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: [s. n.], 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm#:~:text=A%20Rep%C3%ABlica%20Federativa%20do%20Brasil%20buscar%C3%A1%20a%20integra%C3%A7%C3%A3o%20econ%C3%B4mica%2C%20pol%C3%ADtica,comunidade%20latino%2Damericana%20de%20na%C3%A7%C3%B5es.&text=%C2%A7%201%C2%BA%20As%20normas%20definidoras,garantias%20fundamentais%20t%C3%AAm%20aplica%C3%A7%C3%A3o%20imediata. Acesso em: 11 fev. 2020.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. **Anuário Estatístico da RAIS 2002**. Brasília, 7 jan. 2021. Disponível em: https://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged_anuario_rais/anuario.htm. Acesso em: 6 abr. 2022.

BRASIL, Agência Nacional de Aviação Civil. Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013. 2013. 17 p.

BRUNSKILL, A. "Without That Detail, I'm Not Coming": The Perspectives of Students with Disabilities on Accessibility Information Provided on Academic Library Websites. **College & Research Libraries**, [s. l.], v. 81, n. 5, p. 768-788, 2020. Disponível em: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/24511>. Acesso em: 11 jun. 2019.

BRYMAN, A. Barriers to Integrating Quantitative and Qualitative Research. **Journal of Mixed Methods Research**, Londres, v. 1, n. 1, 1989.

BURCHARDT, T. Capabilities and disability: the capabilities framework and the social model of disability. **Disability & Society**, [s. l.], v. 19, n. 7, p. 735-751, 2004.

CALDER, A.; SOLE, G.; MULLIGAN, H. The accessibility of fitness centers for people with disabilities: A systematic review. **Disability and Health Journal**, [s. l.], v. 11, n. 4, p. 525-536, out 2018.

CAMBIAGHI, S. **Desenho universal: Métodos e técnicas para arquitetos e urbanistas**. São Paulo: Senac São Paulo, 2007. 272 p.

CANO, M. del C. M.; ROBLES, Y. M. de la F. Social Work and Accessibility of Persons with Disabilities in Mexico: Hidden Barriers. **The Journal of Sociology & Social Welfare**, [s. l.], v. 45, n. 1, p. 210-222, 2018. Disponível em: <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol45/iss1/13/>. Acesso em: 4 jun. 2019.

CANTORANI, J. R. H.; PILATTI, L. A.; HELMANN, C. L.; SILVA, S. de C. R. da. The accessibility and the inclusion in a Higher Education Federal Institution since the law No. 13.409. **Revista Brasileira de Educação**, [s. l.], v. 25, p. 1-26, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/ScZhcZWdL5ZtqNQxkJ6KLrj/?lang=en&format=pdf>. Acesso em: 1 fev. 2022.

CARREIRA, D. **A integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho**. São Paulo, EASP-FGV. 1997.

CARLETTO, A. C.; CAMBIAGHI, S. **Desenho Universal**: um conceito para todos. 1. ed. São Paulo: [s. n.], 2008. 21 p. Disponível em: https://maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/01/universal_web-1.pdf. Acesso em: 16 jun. 2020.

CARVALHO-FREITAS, M. N. de. **A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras**: um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. Orientador: Antônio Luiz Marques. 2007. 315 f. Tese de doutorado (Doutora em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/CSPO-72UKVU/1/maria_nivalda.pdf. Acesso em: 16 jun. 2020.

CARVALHO, J. M. de. Ética e Filosofia do Direito por Miguel Reale. **Revista da Academia de Letras de São João del-Rei**, São João del-Rei, ano VI, ed. 6, p. 1-12, 2013. Disponível em: <https://academialetrassjdelrei.org.br/files/uploads/pdf/a29d5e2b079c0d0390517fef0e4c3224f75df85252d58321e9dea.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2022.

CASADO, A. B. F.; CASAÚ, P. M. Physical accessibility, key factor for entrepreneurship in people with disabilities. **Suma de Negócios**, [s. l.], v. 10, n. 22, p. 58-64, 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/6099/609964311009/html/>. Acesso em: 23 jun. 2020.

CENCI, A. O conceito de trabalho em Vygotsky: apropriação e desenvolvimento das proposições de Marx/Engels. **Trabalho Necessário**, Rio de Janeiro, ano 10, v. 10, n. 15, 2012. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/trabalhonecessario/article/view/6867/5150>. Acesso em: 8 fev. 2022.

CEPEDA, E. P.; GALILEA, P.; RAVEAU, S. How much do we value improvements on the accessibility to public transport for people with reduced mobility or disability?. **Research in Transportation Economics**, [s. l.], v. 69, p. 445-452, set 2018.

CHALMERS, A. F. **O que é ciência afinal?**. São Paulo: Brasiliense, 1995.

CHANG, Y.-C.; CHEN, C.-F. Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. **Tourism Management**, [s. l.], v. 33, n. 3, p. 529-536, jun 2012.

CHANG, Y.-C.; CHEN, C.-F. Service needs of elderly air passengers. **Journal of Air Transport Management**, [s. l.], v. 18, n. 1, p. 26-29, jan 2012.

CHARITAKIS, S. An introduction to the disability strategy 2010-2020, with a focus on accessibility. **Ars Aequi**, [s. l.], v. 1, p. 28-35, 1 jan. 2013. Disponível em: <https://arsaequi.nl/product/an-introduction-to-the-disability-strategy-2010-2020-with-a-focus-on-accessibility/>. Acesso em: 23 abr. 2021.

CHEN, C.-F. Investigating structural relationships between service quality, perceived value, satisfaction, and behavioral intentions for air passengers: Evidence from Taiwan. **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, [s. l.], v. 42, n. 4, p. 709-717, maio 2008.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIKUTA, O.; PLESSIS, E. D.; SAAYMAN, M. Accessibility Expectations of Tourists with Disabilities in National Parks. **Tourism Planning and Development**, [s. l.], v. 16, n. 4, p. 1-18, mar 2018.

CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R.; CALDAS, M.; FACHIN, R.; FISCHER, T. (ed.). **Handbook de Estudos Organizacionais: Modelos de Análise e Novas Questões em Estudos Organizacionais**. São Paulo: Atlas, 1998. v. 1.

CLEMENTE, C. A. **Trabalhando com a diferença: responsabilidade social e inclusão de portadores de deficiência**. Osasco: Espaço da Cidadania, 2005.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS. **Relatório Conjunto sobre a Inclusão Social**: que sintetiza os resultados da análise dos Planos de Ação Nacionais para a Inclusão Social (2003-2005). Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias, 12/12/2003. 232 p. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0773:FIN:PT:PDF>. Acesso em: 9 jun. 2020.

COELHO, L. G.; SILVA, A. N. R. da. Um índice de acessibilidade dos aeroportos que incorpora usuários com diferentes restrições de mobilidade. **Transportes**, [s. l.], v. 20, n. 3, p. 41-50, 2012. Disponível em: <https://www.revistatransportes.org.br/anpet/article/view/596/443>. Acesso em: 4 maio 2021.

COLE, S.; ZHANG, Y.; WANG, W.; HU, C. The influence of accessibility and motivation on leisure travel participation of people with disabilities. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, [s. l.], v. 36, n. 1, p. 119-130, 2019.

CONFORTO, E. C.; AMARAL, D. C.; SILVA, S. L. da. Roteiro para revisão bibliográfica sistemática: aplicação no desenvolvimento de produtos e gerenciamento de projetos. 2011, **Anais**. Porto Alegre: Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 2011.

COOK, D. J.; MULROW, C. D.; HAYNES, R. B. Systematic reviews: synthesis of best evidence for clinical decisions. **Annals of Internal Medicine**, [s. l.], v. 126, n. 5, p. 376-380, mar 1997.

CORRIGAN, P.; THOMPSON, V.; LAMBERT, D.; SANGSTER, Y.; NOEL, J. G.; CAMPBELL, J. Perceptions of discrimination among persons with serious mental illness. **Psychiatric Services**, [s. l.], v. 54, n. 8, p. 1105-1110, ago 2003.

COSTA, G. R. V.; MAIOR, I. M. M. de L.; LIMA, N. M. de. Acessibilidade no Brasil: uma visão histórica. **ATIID 2005 – III Seminário e II Oficinas “Acessibilidade, TI e Inclusão Digital”**, São Paulo, p. 1-5, set 2005. Disponível em: http://www.prodham.sp.gov.br/multimidia/midia/cd_atiid/conteudo/ATIID2005/MR1/01/AcessibilidadeNoBrasilHistorico.pdf. Acesso em: 9 jun. 2020.

COSTA, S. M. de B. **Dignidade humana e pessoa com deficiência**. São Paulo: LTr, 2008. 226 p.

COX, T. **Cultural Diversity in Organizations: Theory, Research and Practice**. Oakland: Berrett-Koehler Publishers, 2001.

DALMEDA, M. E. P.; CHHABRA, G. Modelos teóricos de discapacidad: un seguimiento del desarrollo histórico del concepto de discapacidad en las últimas cinco décadas. **Revista Española de Discapacidad**, [s. l.], v. 7, n. 1, p. 7-27, jun-nov 2019. Disponível em: <https://www.cedid.es/redis/index.php/redis/article/view/429>. Acesso em: 8 fev. 2022.

DELGADO, M. da C. S.; GOULART, Í. B. Práticas de Desenvolvimento de Pessoas com Deficiência em Uma Instituição do Setor Educacional. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João del-Rei, v. 6, n. 1, p. 39-52, jan/jul 2011. Disponível em: https://www.ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/revistalapip/volume6_n1/Delgado_%26_Goulart.pdf. Acesso em: 28 jan. 2020.

DIAS, D. M. dos S.; NONATO, D. do N.; RAIOL, R. W. G. Interação entre a acessibilidade urbanística e o direito à cidade: possibilidade de inclusão social das pessoas com deficiência. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, Brasília, v. 7, n. 2, ago 2017. Disponível em: <https://www.publicacoes.uniceub.br/RBPP/article/download/4627/pdf>. Acesso em: 8 fev. 2022.

DUARTE, N. **Vygotsky e o “aprender a Aprender”**: Crítica às Apropriações Neoliberais e Pós-modernas da Teoria Vigotskiana. BOMBARDI, É. (ed.). 5. ed. Campinas: Autores Associados, 2011.

DUTRA, J. S. A utopia da mudança nas relações de poder na gestão de recursos humanos. *In*: FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R. M. (coord.). **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1992. p. 155-168.

EASA, European Aviation Safety Agency. **Carriage of Special Categories of Passengers (SCPs)**. Cologne, Alemanha: EASA, 2010. 116 p. Disponível em: <https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/CRD%202014-01.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2020.

EKSTRAND, V. S. Democratic Governance, Self-Fulfillment and Disability: Web Accessibility Under the Americans With Disabilities Act and the First Amendment. **Communication, Law and Policy**, [s. l.], v. 22, n. 4, p. 427-457, 11 out. 2017.

ENGELS, F. **A situação da classe trabalhadora na Inglaterra**: segundo as observações do autor e fontes autênticas. Tradução: B. A. Schumann. São Paulo: Global, 1986.

ENGESTRÖM, Y. **Innovative learning in work teams**: Analyzing cycles of knowledge creation in practice. PUNAMÄKI, R.-L. (ed.). Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

EUROPEAN UNION. European Parliament and of the council. Regulation (EC) Nº 1107. 2006. 9 p.

FALZON, P.; TEIGER, C. Construire L'Activité. **Séminaire DESUP/DESS de Paris I. Performances Humaines & Techniques**: nº hors série, [s. l.], p. 1-12, set 1995.

FERNANDES, A. L.; SILVA, S. M. da. Recrutamento e seleção do profissional portador de deficiência nas organizações: integração ou inclusão? **FACEF Pesquisa**, [s. l.], v. 11, n. 2, p. 186-206, 2008. Disponível em: <https://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa/article/view/120/184>. Acesso em: 8 fev. 2022.

FERREIRA, S.; PORTO, D. Deficiência e acessibilidade: a discussão nacional é indispensável. **Revista Bioética**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 159-162, abr/jun 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/8J8Zb8zd48tgGxddGkJDwhh/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 4 jun. 2019.

FERREIRA, J. R.; SOUZA, M. I. de; NUNES, L. R. d'O. de P.; MENDES, E. G.; GLAT, R. Teses e dissertações de educação e psicologia: formação de recursos humanos para educação especial. **Temas em Psicologia**, Ribeirão Preto, v. 10, n. 3, p. 249-259, dez 2002.

FIGUEIRA, E. **Caminhando em silêncio**: uma introdução à trajetória das pessoas com deficiência na história do Brasil. São Paulo: Giz Editorial, 2008. 182 p.

FINK, A. **Conducting Research Literature Reviews**: From the Internet to Paper. London: Sage Publications, 2005.

FIORENTINI, D. Investigação em Educação Matemática desde a perspectiva acadêmica e profissional: desafios e possibilidades de aproximação. **XIII Conferência Interamericana de Educação Matemática – CIAEM-IACME**, Recife, p. 1-19, 2011. Disponível em: https://xiii.ciaem-redumate.org/index.php/xiii_ciaem/xiii_ciaem/paper/viewFile/2910/1225. Acesso em: 3 jan. 2022.

FONSECA, R. T. M. da. O novo conceito constitucional de pessoa com deficiência: um ato de coragem. **Revista do Tribunal do Trabalho da 2ª Região**, São Paulo, n. 10, p. 45-54, 2012. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/78834/2012_fonseca_ricar_do_novo_conceito.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 9 jan. 2019.

FORNASIER, M. de O.; LEITE, F. P. A. Direitos fundamentais à acessibilidade e à mobilidade urbanas da pessoa com deficiência: uma abordagem sistêmico-autopoiética. **Revista de Direito da Cidade**, [s. l.], v. 8, n. 3, p. 908-933, 9 jun. 2016.

Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/22432/17879>. Acesso em: 8 fev. 2022.

FORZA, C. Survey research in operations management: a process-based perspective. *International Journal of Operations & Production Management*, [s. l.], v. 22, n. 2, p. 152-194, fev 2002.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa “survey”. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul/set 2000. Disponível em: http://www.clam.org.br/bibliotecadigital/uploads/publicacoes/1138_1861_freitashenriq_uerausp.pdf. Acesso em: 7 jun. 2022.

FUNDACIÓN MAPFRE. **Manual de ergonomía y psicología**. Madrid: Fundación Mapfre, 2012. 597 p.

GABRYAŃCZYK, K.; ORLIŃSKA, S. Public spaces without barriers: accessibility and functionality analysis of Wrocław city’s public spaces according to the needs of people with disabilities. *Acta Scientiarum Polonorum*, [s. l.], v. 18, n. 2, p. 153-165, 28 mar. 2019. Disponível em: <https://czasopisma.uwm.edu.pl/index.php/aspal/article/view/3661/3379>. Acesso em: 14 jun. 2022.

GAMACHE, S.; ROUTHIER, F.; MORALES, E.; VANDERSMISSEN, M.-H.; LEBLOND, J.; BOUCHER, N.; MCFADYEN, B. J.; NOREAU, L. Municipal practices and needs regarding accessibility of pedestrian infrastructures for individuals with physical disabilities in Québec, Canada. *Journal of Accessibility and Design for All*, [s. l.], v. 7, n. 1, p. 21-55, 2017. Disponível em: <http://www.jacces.org/index.php/jacces/article/view/122/175>. Acesso em: 13 jul. 2021.

GARCÍA, M.; BURGOS, C. Ergonomia para personas com discapacidad. *In: Metodologías y Estratégias para la Integración Laboral*. Madrid: Fundación Mapfre Medicina, 1994.

GARCIA, V. G. Panorama da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil. *Trabalho, Educação e Saúde*, [s. l.], v. 12, n. 1, p. 165-187, abr 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tes/a/HkkjNpVsgsJYVS93DCkYbg/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 8 fev. 2022.

GRACIA, F. J.; MARTÍN, P.; RODRÍGUEZ, I. R.; PEIRÓ, J. M. Cambios en los componentes del significado del trabajo durante los primeros años de empleo: Un análisis longitudinal. *Anales de Psicología*, [s. l.], v. 17, n. 2, p. 201-217, dez 2001. Disponível em: https://www.um.es/analesps/v17/v17_2/06-17_2.pdf. Acesso em: 7 jan. 2019.

GAUDENZI, P.; ORTEGA, F. Problematizando o conceito de deficiência a partir das noções de autonomia e normalidade. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, [s. l.], v. 21, n. 10, p. 3061-3070, out 2016. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/csc/a/HFz9VsDjHFTLsyCzNQThK9y/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 nov. 2019.

GHAREBAGHI, A.; MOSTAFAVI, M.-A.; CHAVOSHI, S. H.; EDWARDS, G.; FOUGEYROLLAS, P. The Role of Social Factors in the Accessibility of Urban Areas for People with Motor Disabilities. **International Journal of Geo-Information**, [s. l.], v. 7, n. 4, p. 1-17, 24 mar. 2018. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2220-9964/7/4/131>. Acesso em: 1 nov. 2022.

GHIRARDI, M. I. G. Trabalho e deficiência: as cooperativas como estratégia de inclusão social. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 49-54, maio/ago 2004. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rto/article/view/13939/15757>. Acesso em: 15 fev. 2022.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GIRONDI, J. B. R.; SANTOS, S. N. A. dos. Deficiência física em idosos e acessibilidade na atenção básica em saúde: revisão integrativa da literatura. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, [s. l.], v. 32, n. 2, p. 378-384, jun 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/SzCTRSMSTwqVbzDt67HwHcf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 set. 2022.

GOMES, N. L. Cultura negra e educação. **Revista Brasileira de Educação**, [s. l.], n. 23, p. 75-85, maio/jun/jul/ago 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/XknwKJnzZVFpFWG6MTDJbxc/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 23 fev. 2022.

GOODLEY, D. **Disability Studies: An Interdisciplinary Introduction**. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2010.

GOSTIN, L. O. The Americans with Disabilities Act at 25: The Highest Expression of American Values. **The Journal of the American Medical Association (JAMA)**, [s. l.], v. 313, n. 22, p. 2230-2235, 9 jun. 2015. Disponível em: https://scholarship.law.georgetown.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2499&context=fa_cpub. Acesso em: 16 jun. 2020.

GOULART, P. M. O significado do trabalho: delimitações teóricas (1955-2006). **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, [s. l.], v. 12, n. 1, p. 47-55, 2009. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v12n1/a05v12n1.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2021.

GRAYSON, D.; HODGES, A. **Compromisso social e gestão**. São Paulo: PubliFolha, 2002. 320 p.

GREGHI, M. F. **Conforto e desconforto de passageiros em cabines de aeronaves**. Orientador: Nilton Luiz Menegon. 2012. 194 f. Tese de doutorado (Doutorado em Engenharia de Produção) – Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção – UFSCar, São Carlos, 2012. Disponível em:

<https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/3395/4219.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 30 jun. 2020.

GRISÉ, E.; BOISJOLY, G.; MAGUIRE, M.; EL-GENEIDY, A. Elevating access: Comparing accessibility to jobs by public transport for individuals with and without a physical disability. **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, [s. l.], v. 125, p. 280-293, jul 2019.

GROSBOIS, L.-P. **Handicap et construction**: conception et réalisation – espaces urbains, bâtiments publics, habitations, équipements et matériels adaptés. Paris: Éditions du Moniteur, 1996. 380 p.

GRUE, J. Inclusive Marginalisation?: A Critical Analysis of the Concept of Disability, Its Framings and Their Implications in the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities. **Nordic Journal of Human Rights**, [s. l.], v. 37, n. 1, p. 3-17, 15 maio 2019.

GUÉRIN, F.; KERQUELEN, A.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J. **Comprender o Trabalho Para Transformá-lo**: a Prática da Ergonomia. São Paulo: Blucher, 2001.

GÜNTHER, H. Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: Esta é a questão?. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, [s. l.], v. 22, n. 2, p. 201-210, maio/ago 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/HMpC4d5cbXsdt6RqbrmZk3J/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 7 jun. 2022.

HALABYA, A.; EL-RAYES, K. Optimizing the Planning of Pedestrian Facilities Upgrade Projects to Maximize Accessibility for People with Disabilities. **Journal of Construction Engineering and Management**, [s. l.], v. 146, n. 1, jan 2020.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna**: Uma Pesquisa sobre as Origens da Mudança Cultural. São Paulo: Edições Loyola, 1989.

HEGEL, G. W. F. **Princípios da Filosofia do Direito**. Tradução: Orlando Vitorino. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

HOBBSAWM, E. J. **As origens da Revolução Industrial**. São Paulo: Global, 1979.

HOFFMANN, C.; TRAVERSO, L. D.; ZANINI, R. R. Contexto de trabalho das pessoas com deficiência no serviço público federal: contribuições do inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento. **Revista Gestão & Produção**, São Carlos, v. 21, n. 4, p. 707-718, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/DrTQkffsnHCxJtqLZPflVQg/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 jun. 2022.

HORONJEFF, R. M.; MCKELVEY, F. X.; SPROULE, W. J. **Planning and Design of Airports**. 5. ed. New York: McGraw-Hill Professional Publishing, 2010. 670 p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. *In*: IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística** (IBGE). [S. l.], 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 15 fev. 2022.

IHME, Institute for Health Metrics and Evaluation. Global trends in disability: Years Lived With Disability – 2017 – Study Highlights. **IHME**, [S. l.], p. 1-2, 2017. Disponível em: https://www.healthdata.org/sites/default/files/files/infographics/Infographic_GBD2017-YLDs-Highlights_2018.pdf. Acesso em: 21 jun. 2022.

i.SOCIAL; CATHO; ABHR-NACIONAL, Associação Brasileira de Recursos Humanos. **Profissionais de Recursos Humanos**: expectativas e percepções sobre a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. [S. l.: s. n.], 2014. 49 p. Disponível em: <https://docplayer.com.br/84480113-Profissionais-de-recursos-humanos-expectativas-e-percepcoes-sobre-a-inclusao-de-pessoas-com-deficiencia-no-mercado-de-trabalho.html>. Acesso em: 16 maio 2016.

JAAFAR, N. H.; RAHIM, A. A.; SAMAD, N. A. A.; RAHIM, C. R. C. Sidewalk accessibility at Melaka's traditional streets for People with Disabilities (PwDs). **Planning Malaysia Journal**: Journal of the Malaysian Institute of Planners [s. l.], v. 15, n. 1, p. 389-396, 2017. Disponível em: <https://planningmalaysia.org/index.php/pmj/article/view/255/235>. Acesso em: 2 jun. 2019.

JOHNSTONE, C.; EDWARDS, P. Accommodations, Accessibility, and Culture: Increasing Access to Study Abroad for Students With Disabilities. **Journal of Studies in International Education**, [s. l.], v. 24, n. 4, p. 424-439, 2020. Disponível em: <https://cpb-us-e1.wpmucdn.com/sites.psu.edu/dist/f/131177/files/2021/02/Accommodations-Accessibility-and-Culture-Increasing-Access-to-Study-Abroad-for-Students-With-Disabilities.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2022.

KLEINKAUF, B. T. U.; PELLEZZI, E. V.; SOUZA, J. D.; SPORKET, F. Promoção de acessibilidade em metrô para facilitação da locomoção de pessoas com deficiência. **Revista Espacios**, [s. l.], v. 40, n. 38, p. 1-8, 2019. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n38/a19v40n38p20.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2018.

KNIGHT, M. Accessibility and Disability: Absent Keywords in Business and Professional Communication. **Business and Professional Communication Quarterly**, [s. l.], v. 81, n. 1, p. 20-33, 2 abr. 2018.

KOWARICK, L. Sobre a vulnerabilidade socioeconômica e civil: Estados Unidos, França e Brasil. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 61-85, fev 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/6ZZVvm8LMXP7Zcx9BNPY64L/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 4 fev. 2020.

KROEMER, K. H.; GRANDJEAN, E. **Manual de Ergonomia: Adaptando o Trabalho ao Homem**. Tradução: Lia Buarque de Macedo Guimarães. Porto Alegre: Bookman, 1998.

KUHNEN, R. T. A Concepção de Deficiência na Política de Educação Especial Brasileira (1973-2016). **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 23, n. 3, p. 329-344, jul/set 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbee/a/zy6xH5wSzJDtVkhF7BKtQYt/?lang=pt>. Acesso em: 10 jun. 2020.

KUHN, T. S. **A Estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1987.

KUUTTI, K. Activity Theory as a Potential Framework for Human-Computer Interaction Research. In: NARDI, B. A. (ed.). **Context and Consciousness: Activity Theory and Human-Computer Interaction**. Cambridge: The MIT Press, 1995. cap. 2, p. 9-22. Disponível em: <https://www.ics.uci.edu/~corps/phaseii/nardi-ch2.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

LATONDA, L. T. **Ergonomía y Discapacidad**. Madrid: Instituto Biomecánica Valencia, 1997.

LEITE, L. P.; MATTOS, B. M. Aplicação da Escala de Concepções de Deficiência (ECD) em uma universidade pública do Brasil. **Journal of Research in Special Educational Needs**, [s. l.], v. 16, p. 155-158, 1 ago. 2016.

LEVY, Y.; ELLIS, T. J. A Systems Approach to Conduct an Effective Literature Review in Support of Information Systems Research. **Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline**, [s. l.], v. 9, p. 181-212, 2006.

LOMAN, S. L.; STRICKLAND-COHEN, M. K.; WALKER, V. L. Promoting the Accessibility of SWPBIS for Students With Severe Disabilities. **Journal of Positive Behavior Interventions**, [s. l.], v. 20, n. 2, p. 113-123, 3 out. 2017.

LOPES, A. L. M.; FRACOLLI, L. A. Revisão sistemática de literatura e metassíntese qualitativa: considerações sobre sua aplicação na pesquisa em Enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem**, [s. l.], v. 17, n. 4, p. 771-778, dez 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/hNWjZ6pFQ3gH8Bfz3nxBCGC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 4 ago. 2022.

LOPES, J. R. “Exclusão social” e controle social: estratégias contemporâneas de redução da sujeitidade. **Psicologia & Sociedade**, [s. l.], v. 18, n. 2, p. 13-24, ago 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/dvGnmB9JHnKR5gf7gFddNKr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 23 jan. 2018.

MACE, R.; HARDIE, G.; PLACE, J. **Accessible environments toward Universal Design**. Raleigh: Center for Universal Design, 1991.

MAIA, M. Novo conceito de pessoa com deficiência e proibição do retrocesso. **Revista da AGU**, Brasília, v. 12, n. 37, p. 289-306, jul/set 2013. Disponível em:

https://pcd.mppr.mp.br/arquivos/File/novo_conceito_de_pessoa_com_deficiencia_e_proibicao_do_retrocesso.pdf. Acesso em: 10 maio 2022.

MANIVANNAN, D.; MANIKANDAN, N. K.; KISHORE KUMAR, K. Survey to improve accessibility for persons with disabilities. **International Journal of Engineering & Technology**, [s. l.], v. 7, n. 1.7, ed. Special Issue 7, p. 182-185, 2018.

MAYORDOMO-MARTÍNEZ, D.; CARRILLO-DE-GEA, J. M.; GARCÍA-MATEOS, G.; GARCÍA-BERNÁ, J. A.; FERNÁNDEZ-ALEMÁN, J. L.; ROSERO-LÓPEZ, S.; PARADA-SARABIA, S.; GARCÍA-HERNÁNDEZ, M. Sustainable Accessibility: A Mobile App for Helping People with Disabilities to Search Accessible Shops. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, [s. l.], v. 16, n. 4, p. 620, fev 2019. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6406930/>. Acesso em: 27 jun. 2020.

MARTINS, C. G.; FERREIRA, M. L. R. O Survey como tipo de pesquisa aplicado na descrição do conhecimento do processo de gerenciamento de riscos em projetos no segmento da construção. **VII CNEG – Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, Rio de Janeiro, ago 2011.

MARTINS, K. P.; GOMES, T. M.; COSTA, T. F. da; FREITAS, K. N. de; COSTA, M.; FRANÇA, I. S. X. de. Mobiliários e instalações sanitárias em unidades de saúde da família: acessibilidade física para pessoas com deficiência. **Revista On-line de Pesquisa Cuidado é Fundamental**, [s. l.], v. 10, n. 4, p. 1150-1155, 2018. Disponível em: http://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/5436/pdf_1. Acesso em: 7 dez. 2021.

MARTINS, L. B.; CABRAL, A. K. P. S. Ergonomics and the inclusion of disabled people in the Brazilian job market. **IEA 2012: 18th World Congress on Ergonomics – Designing a sustainable future**, [s. l.], v. 41, n. Supplement 1, p. 5493-5499, 2012. Disponível em: <https://content.iospress.com/download/work/wor0863?id=work%2Fwor0863>. Acesso em: 15 mar. 2022.

MARTINS, R. A. Abordagens quantitativa e qualitativa. *In*: CAUCHICK-MIGUEL, P. A. **Metodologia de Pesquisa em Engenharia de Produção e Gestão de Operações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2018. cap. 3, p. 45-61.

MATALLO J. R. H. A problemática do conhecimento. *In*: CARVALHO, M. C. M. (org.) **Construindo o saber**. 2. ed. Campinas: Papirus 2000.

MATHEUS, M. C. C. Metassíntese qualitativa: desenvolvimento e contribuições para a prática baseada em evidências. **Acta Paulista de Enfermagem**, [s. l.], v. 22, p. 543-545, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/vzwwkDtfHR9JNY4xLMcpCtPN/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 9 maio 2022.

MAZZOTTA, M. J. S. **Educação especial no Brasil**: história e políticas públicas. São Paulo: Cortez, 1996.

MCKERCHER, B.; PACKER, T.; YAU, M. K.; LAM, P. Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. **Tourism Management**, [s. l.], v. 24, n. 4, p. 465-474, ago 2003.

MCKINSEY&COMPANY. **Estudo do setor de transporte aéreo do Brasil**: relatório consolidado: Relatório consolidado. McKinsey & Company: Rio de Janeiro, ed. 1, 381 p., 25 jan. 2010. Disponível em: https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/7666/2/Estudo%20do%20setor%20de%20transporte%20a%20aereo%20do%20Brasil_jan.2010_final_P_BD.pdf. Acesso em: 15 fev. 2022.

MELO, M. C. de O. L. Negociação coletiva: tratamento teórico e prática. **Revista de Administração de Empresas**, [s. l.], v. 31, n. 4, p. 49-62, out/dez 1991. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/4JL9Wgqm7ZxB3hTfjRJ4ytx/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 11 jun. 2019.

MERAL, B. F.; TURNBULL, H. R. Comparison of Turkish Disability Policy, the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, and the core concepts of U.S. disability policy. **ALTER, European Journal of Disability Research**, [s. l.], v. 10, n. 3, p. 221-235, 2016.

MIGUEL, P. A. C.; HO, L. L. Levantamento tipo survey. *In*: MIGUEL, P. A.M (org.). **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, p.73-99.

MIYAHARA, M.; SAWAE, Y.; BRIGGS, H.; WILSON, R.; DOIHATA, K.; SUGIYAMA, A. An inventory to assess empathic concern for disability and accessibility: development and preliminary psychometric investigation. **Journal of Accessibility and Design for All**, [s. l.], v. 7, n. 2, p. 159-197, 2017. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6211649.pdf>. Acesso em: 1 fev. 2022.

MIRANDA, L. C. M.; SILVA, R. C. de A. e; GOMES, S. A. A perspectiva histórica na formação do intérprete jurídico: uma análise da Lei da Anistia e da interpretação do Supremo Tribunal Federal. **Revista Jurídica Direito & Paz**, Lorena, ano IX, n. 37, p. 26-43, 2º semestre 2017. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/6FC8206CFBF01910E050A8C0DD014EF2. Acesso em: 8 fev. 2022.

MONTMOLLIN, M. de. **L'Intelligence de la Tache**: Eléments d'ergonomie cognitive. Bern: Peter Lang International Academic Publishers, 1984.

MONTMOLLIN, M. de. **Vocabulaire de l'Ergonomie**. Toulouse: Octarès Editions, 2007.

MORAES, A. de. **Ergonomia**: Conceitos e Aplicações. Rio de Janeiro: 2AB, 2000.

MOREIRA, J. de O. Matrizes históricas do acompanhamento terapêutico: raízes e conceituação. **Pulsional**: Revista de Psicanálise, São Paulo, ano XVI, n. 173, p. 48-61, 2003.

MORGAN, G. **Imagens da Organização**. Tradução: Cecília Whitaker Bergamini, R. Coda. São Paulo: Atlas, 1996.

NALIN, F.; GROH, V. G.; CHESANI, F. H.; MEZADRI, T.; LACERDA, L. L. V. de. Percepção sobre aspectos da acessibilidade da pessoa com deficiência física adquirida, residente no município de Itajaí/SC. **Revista Univap**, São José dos Campos, v. 25, n. 47, p. 133-145, jul 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/334081092_PERCEPCAO_SOBRE_ASPECTOS_DA_ACESSIBILIDADE_DA_PESSOA_COM_DEFICIENCIA_FISICA_ADQUIRIDA_RESIDENTE_NO_MUNICIPIO_DE_ITAJAISCPERCEPCAO_SOBRE_ASPECTOS_DA_ACESSIBILIDADE_DA_PESSOA_COM_DEFICIENCIA_FISICA_ADQU/fulldata/5d158ead299bf1547c8434c9/PERCEPCAO-SOBRE-ASPECTOS-DA-ACESSIBILIDADE-DA-PESSOA-COM-DEFICIENCIA-FISICA-ADQUIRIDA-RESIDENTE-NO-MUNICIPIO-DE-ITAJAI-SCPERCEPCAO-SOBRE-ASPECTOS-DA-ACESSIBILIDADE-DA-PESSOA-COM-DEFICIENCIA-FISICA-AD.pdf. Acesso em: 3 fev. 2020.

NAMBU, T. S. **Construindo um mercado de trabalho inclusivo**: guia prático para profissionais de recursos humanos. Brasília: CORDE, 2003. 52 p. Disponível em: <https://www.fcee.sc.gov.br/informacoes/biblioteca-virtual/educacao-especial/cenet/10-construindo-um-mercado-de-trabalho-inclusivo-guia-pratico-para-profissionais/file>. Acesso em: 16 jun. 2020.

NEVES-SILVA, P.; PRAIS, F. G.; SILVEIRA, A. M. Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho em Belo Horizonte, Brasil: cenário e perspectiva. **Ciência & Saúde Coletiva**, [s. l.], v. 20, n. 8, p. 2549-2558, ago 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/Mmjpyg5Ks9BPntStrwCzChR/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 1 fev. 2022.

NOGUEIRA, L. de F. Z.; OLIVER, F. C. Núcleos de acessibilidade em instituições federais brasileiras e as contribuições de terapeutas ocupacionais para a inclusão de pessoas com deficiência no ensino superior. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, São Carlos, v. 26, n. 4, p. 859-882, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cadbto/a/kRTBLNNbPVdnj8SCVDWncRF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 1 fev. 2022.

OFFEI, L.; ACHEAMPONG, E.; APPIAH-BREMPPONG, E.; OKYERE, P.; OWUSU, I. Accessibility of tourist sites to people with disabilities: the case of Cape Coast and Elmina castles in Ghana. **Journal of Accessibility and Design for All**, [s. l.], v. 7, n. 2, p. 127-158, 30 nov. 2017. Disponível em: <http://www.jacces.org/index.php/jacces/article/view/112/179>. Acesso em: 1 fev. 2022.

OLIVEIRA, L. M. B.; SECRETARIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (SNPD) (Brasil). Secretaria; COORDENAÇÃO-GERAL DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES SOBRE A PESSOA COM DEFICIÊNCIA (Brasil). Coordenação. **Cartilha do Censo 2010**: Pessoas com Deficiência. 1. ed. Brasília: SDH-PR/SNPD, 2012. 32 p. Disponível em: <https://inclusao.enap.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido-original-eleitoral.pdf>. Acesso em: 17 maio 2019.

OLIVEIRA, J. M. de; ARAÚJO, J. N. G. de; ROMAGNOLI, R. C. Dificuldades relativas à inclusão social das pessoas com deficiência no mercado do trabalho. **Latin-American Journal of Fundamental Psychopathology On-line**, [s. l.], v. VI, n. 1, p. 77-89, maio 2006. Disponível em: http://www.fundamentalpsychopathology.org.br/wp-content/uploads/2019/10/dificuldades_relativas_a_inclusao_social_das_pessoas_com_deficiencia_no_mercado_do_trabalho.pdf. Acesso em: 7 fev. 2022.

OLIVEIRA, M. A. de; JÚNIOR, E. G.; FERNANDES, J. M. Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: considerações sobre políticas públicas nos Estados Unidos, União Europeia e Brasil. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 15, n. 2, p. 219-232, ago 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbee/a/kjP4Z3b7JvmmryWXdw9VhXp/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 9 jul. 2020.

OOSTVEEN, A.-M.; LEHTONEN, P. The requirement of accessibility: European automated border control systems for persons with disabilities. **Technology in Society**, [s. l.], v. 52, p. 60-69, fev 2018.

OTOCH, L.; ROMCY, C. Acessibilidade aos espaços públicos de EAS. **VII Encontro Nacional de Ergonomia do Ambiente Construído / VIII Seminário Brasileiro de Acessibilidade Integral**, Fortaleza, v. 4, n. 2, p. 1-9, maio 2018. Disponível em: <http://pdf.blucher.com.br.s3-sa-east-1.amazonaws.com/Designproceedings/eneac2018/096.pdf>. Acesso em: 1 fev. 2022.

O'YOUNG, B.; GOSNEY, J.; AHN, C. The Concept and Epidemiology of Disability. **Physical Medicine and Rehabilitation Clinics of North America**, [s. l.], v. 30, n. 4, p. 697-707, nov 2019.

PAULO, V.; ALEXANDRINO, M. **Direito Constitucional Descomplicado**. São Paulo: Método, 2016.

PEIXOTO, J.; ARAÚJO, C. H. dos S. A função mediadora de instrumentos na prática pedagógica on-line. **Educativa**, Goiânia, v. 18, n. 1, p. 45-60, jan/jun 2015. Disponível em: <https://seer.pucgoias.edu.br/index.php/educativa/article/download/4254/2444>. Acesso em: 1 fev. 2022.

PEREIRA, A. C. C.; PASSERINO, L. Um estudo sobre o perfil dos empregados com deficiência em uma organização. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 18, n. 2, p. 245-264, abr/jun 2012. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/pdf/rbee/v18n02/v18n02a06.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2020.

PEREIRA, C. de S.; PRETTE, A. Del; PRETTE, Z. A. P. Del. Qual o significado do trabalho para as pessoas com e sem deficiência física?. **Psico – USF**, [s. l.], v. 13, n. 1, p. 105-114, jan/jun 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psuf/a/ycKSmBghknPBByDrTYcs4jg/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 22 fev. 2022.

PESSOTTI, I. **Deficiência mental: da superstição à ciência**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1984.

PIONKE, J. J. Library Employee Views of Disability and Accessibility. **Journal of Library Administration**, [s. l.], v. 60, n. 2, p. 120-145, 6 jan. 2020.

PHARR, J. R.; JAMES, T.; YEUNG, Y.-L. Accessibility and accommodations for patients with mobility disabilities in a large healthcare system: How are we doing?. **Disability and Health Journal**, [s. l.], v. 12, n. 4, p. 679-684, out 2019.

PHILBRICK, K.; PAVOL, M. **Spatial Requirements for an Accessible Aircraft Lavatory**. Montreal, Canadá: 11th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED), 2007.

PRESCOTT, M.; LABBÉ, D.; MILLER, W. C.; BORISOFF, J.; FEICK, R.; MORTENSON, W. B. Factors that affect the ability of people with disabilities to walk or wheel to destinations in their community: a scoping review. **Transport Review**, [s. l.], v. 40, n. 5, p. 646-669, 2020.

PREISER, W. F. E.; VISCHER, J.; WHITE, E. (ed.). **Design Intervention: Toward a More Humane Architecture**. New York: Routledge, 1991. 347 p.

PREISER, W.; OSTROFF, E. **Universal Design Handbook**. New York: McGraw-Hill Professional, 2001.

PROENÇA, C. S. A Exclusão Social em Cabo Verde: Carlos Sangreman Proença A Exclusão Social em Cabo Verde. **Associação para a Cooperação entre Povos (ACEP)**, Lisboa, Praia e Mindelo, Portugal e Cabo Verde, p. 1-73, set/2004 a abr 2005. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/239592135_A_Exclusao_Social_em_Cabo_Verde_Uma_Abordagem_Preliminar. Acesso em: 4 jun. 2019.

RASHID, Z.; MELI`A-SEGUÍ, J.; POUS, R.; PEIG, E. Using Augmented Reality and Internet of Things to Improve Accessibility of People with Motor Disabilities in the Context of Smart Cities. **Future Generation Computer Systems**, [s. l.], v. 76, p. 248-261, 10 abr. 2018.

REGNIER, V.; PYNOOS, J. **Housing the Aged: Design Directives and Policy Considerations**. Amsterdam: Elsevier, 1987.

RENAULT, A. **A era do indivíduo: contributo para uma história da subjetividade**. Lisboa: Instituto Piaget, 1989.

RIBAS, J. M. B. i. **Del viejo al nuevo paro: Un análisis psicológico y social**. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias, 1990.

RIBEIRO, A. P.; BATISTA, D. F.; PRADO, J. M. do; VIEIRA, K. E.; CARVALHO, R. L. Cenário da inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: revisão sistemática. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 12, n. 2, p. 268-276, ago/dez 2014. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/285566431_CENARIO_DA_INSERTAO_D

E_PESSOAS_COM_DEFICIENCIA_NO_MERCADO_DE_TRABALHO_REVISAO_S
ISTEMATICA. Acesso em: 28 jan. 2020.

RIMMER, J. H.; PADALABALANARAYANAN, S.; MALONE, L. A. Fitness facilities still lack accessibility for people with disabilities. **Disability and Health Journal**, [s. l.], v. 10, n. 2, p. 214-221, abr 2017.

ROCHA, C. L. A. **O princípio constitucional da igualdade**. Belo Horizonte: Lê, 1990.

RODRIGUES, F., Mais uma que não emplaca: lei que fixa cotas para portadores de deficiência está longe de ser cumprida. **O Globo**, Caderno Boa Chance. p.1,3, 24 jun. 2017.

ROSSI, P. H.; WRIGHT, J. D.; ANDERSON, A. B. (ed.). **Handbook of Survey Research**. New York: Academic Press, 1983.

ROMANOWSKI, J. P.; ENS, R. T. As pesquisas denominadas do tipo "Estado da Arte" em Educação. **Revista Diálogo Educacional**, [s. l.], v. 6, n. 6, p. 37-50, 2006. Disponível em: https://docente.ifrn.edu.br/albinonunes/disciplinas/pesquisa-em-ensino-pos.0242-posensino/romanowski-j.-p.-ens-r.-t.-as-pesquisas-denominadas-do-tipo-201cestado-da-arte201d.-dialogos-educacionais-v.-6-n.-6-p.-37201350-2006/at_download/file. Acesso em: 4 fev. 2020.

SALTOĞLU, S.; AYDIN ÖKSÜZ, A. The Concept Of "Disability" In Architecture As A Power And Ideology Problem. **International Journal of Architecture and Planning (ICONARP)**, [s. l.], v. 4, n. 1, p. 49-61, jul 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/305923725_The_Concept_Of_Disability_In_Architecture_As_A_Power_And_Ideology_Problem. Acesso em: 5 jun. 2018.

SANTOS, V. dos. **Trabalhos acadêmicos**: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas. Porto Alegre: AGE, 2006. Disponível em: http://maratavarespsictics.pbworks.com/w/file/attach/74304320/2-SANTOS-trabalhos_academicos.pdf. Acesso em: 31 maio 2022.

SANTOS, W. R. dos. Pessoa com deficiência: nossa maior minoria. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 501-519, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/SDWpCmFGWGn69qtRhdqqGSy/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 4 fev. 2020.

SASSAKI, R. K. Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, [s. l.], ano XII, p. 10-16, mar/abr 2009. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319. Acesso em: 16 jun. 2020.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SEMEAH, L. M.; AHRENTZEN, S.; MANN, W. C. The Home Improvements and Structural Alterations Benefits Program: Veterans With Disabilities and Home

Accessibility. **Journal of Disability Policy Studies**, [s. l.], v. 28, n. 1, p. 43-51, 4 abr. 2017.

SCHULZ, P.; **SciELO 20 anos: de visionário a imprescindível**. Jornal da Unicamp 2018 Disponível em <https://www.unicamp.br/unicamp/ju/artigos/peter-schulz/scielo-20-anos-de-visionario-imprescindivel>. Acesso em 02/02/2023.

SCHWARTZ, Y. Un bref aperçu de l'histoire culturelle du concept d'activité. **Activités (on-line)**, [s. l.], v. 4, n. 2, p. 122-133, out 2007. Disponível em: <https://journals.openedition.org/activites/1728>. Acesso em: 28 jan. 2020.

SILVA, A. V. O desafio das ações afirmativas no direito brasileiro. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 7, n. 60, 1 nov. 2002. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/3479/o-desafio-das-aco-es-afirmativas-no-direito-brasileiro>. Acesso em: 1 fev. 2022.

SILVA, J. A. da. **Curso de Direito Constitucional**. 26. ed. São Paulo: Malheiros, 2015.

SILVA, T. N. R. da. **Contradições e descontinuidades nos sistemas de atividade do transporte aéreo brasileiro: restrições às viagens e as estratégias de passageiros com deficiência, idosos e obesos**. Orientador: Nilton Luiz Menegon. 2016. 272 f. Tese de doutorado (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de São Carlos – Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, São Carlos, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/7858/TeseTNRs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 2 jan. 2022.

SILVA, T. N. R. da; GUARDA, J. B. de S.; SILVA, L. L. G. da; FIGUEIREDO, J. P.; MENEGON, N. L. Passageiros com deficiência no transporte aéreo brasileiro: diferentes atores, perspectivas semelhantes. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 24, n. 1, p. 136-147, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/j4n87yXrS5G5kmJHgcg4NnM/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 4 jun. 2019.

SILVA, T. N. R. da; SILVA, A. L. R.; CAETANO, V. O.; SILVESTRINI, G. A.; MENEGON, N. L. Passageiros com deficiência visual no transporte aéreo: avaliação da acessibilidade em aeroportos. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, São Carlos, v. 27, n. 2, p. 372-383, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cadbto/a/fNDPjWjMV6S9QBFSsT9SMMd/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 8 fev. 2022.

SIMONELLI, A. P. **Contribuições da análise da atividade e do modelo social para a inclusão no trabalho de pessoas com deficiência**. Orientador: João Alberto Camarotto. 2009. 223 f. Tese de doutorado (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de São Carlos – Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, São Carlos, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/3331/2289.pdf?sequence=1>. Acesso em: 8 fev. 2022.

SIMONELLI, A. P.; CAMAROTTO, J. A. Análise de atividades para a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: uma proposta de modelo. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 18, n. 1, p. 13-26, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/3R3mBKZCNhbRvKB88GXFGbf/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 8 fev. 2022.

SMALL, J.; DARCY, S.; PACKER, T. The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. **Tourism Management**, [s. l.], v. 33, n. 4, p. 941-950, ago 2012.

SOUZA, J. B. G. de. **Acessibilidade em viagens de avião**: o cenário regulatório e as necessidades dos passageiros que demandam assistência especial. Orientador: Nilton Luiz Menegon. 2014. 274 f. Tese de doutorado (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de São Carlos – Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, São Carlos, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/3448/6273.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 7 jan. 2019.

TABORDA, M. G. O princípio da igualdade em perspectiva histórica: conteúdo, alcance e direções. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 211, p. 241-269, jan/mar 1998. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/47142/45717>. Acesso em: 8 fev. 2022.

TAKAHASHI, M.; KATO, M.; LEITE, R. A. O. Incapacidade, reabilitação profissional e Saúde do Trabalhador: velhas questões, novas abordagens. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 35, n. 121, p. 07-09, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/LXvzNfMDr4sxxmYtnHgF8YC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 1 fev. 2022.

TAVARES, A. S.; CARDOSO, R. L. S. de A.; SANTOS, J. F. dos; SAMPAIO, G. Y. H. Acessibilidade para pessoas com deficiência: algumas dificuldades em projetar para indivíduos com nanismo. **VI Encontro Nacional de Ergonomia do Ambiente Construído / VII Seminário Brasileiro de Acessibilidade Integral**, Fortaleza, v. 2, n. 7, p. 1-12, maio 2006. Disponível em: <http://pdf.blucher.com.br.s3-sa-east-1.amazonaws.com/Designproceedings/eneac2016/ACE07-4.pdf>. Acesso em: 1 fev. 2022.

TOLDRÁ, R. C. Políticas afirmativas: opinião das pessoas com deficiência acerca da legislação de reserva de vagas no mercado de trabalho. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, São Paulo, v. 20, n. 2, p. 110-117, maio/ago 2009. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rto/article/view/14064/15882>. Acesso em: 8 fev. 2022.

TREVISAN, F.; COGBURN, D. L. Technology and accessibility in global governance and human rights: the experience of disability rights advocates. **Journal of Information, Communication & Ethics in Society**, [s. l.], v. 18, ed. 3, p. 377-391, 2020.

TUDZI, E. P.; BUGRI, J. T.; DANSO, A. K. Human Rights of Students with Disabilities in Ghana: Accessibility of the University Built Environment. **Nordic Journal of Human Rights**, [s. l.], v. 35, n. 3, p. 275-294, set 2017.

TUTUNCU, O. Investigating the accessibility factors affecting hotel satisfaction of people with physical disabilities. **International Journal of Hospitality Management**, [s. l.], v. 65, p. 29-36, ago 2017.

USA. Department of Transportation. 14 CFR Part 382 – **Nondiscrimination on the basis of disability in air travel**, 2003. 16p.

UTABERTA, N.; NIYA, M. D.; SABIL, A. B. Universal *Design* and Accessibility for people with disabilities in Masjid Negara, Malaysia. **Journal of Islamic Architecture**, Malaysia, v. 4, n. 4, 2017.

VASCONCELOS, F. D. O trabalhador com deficiência e as práticas de inclusão no mercado de trabalho de Salvador, Bahia. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 35, n. 121, p. 41-52, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/8zd8PcHy4HBnSBmBpm4MQcL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 6 jan. 2020.

VEGNERS, E. C. Joaquim B. Barbosa Gomes: Ação afirmativa e princípio constitucional da igualdade: o Direito como instrumento de transformação social. **Cadernos de Direito**, [s. l.], v. 4, n. 6, jan/jun 2004. DOI 218-221. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-unimep/index.php/cd/article/view/763/320>. Acesso em: 21 jun. 2022.

VIANNA, W. B.; PINTO, A. L. Deficiência, acessibilidade e tecnologia assistiva em bibliotecas: aspectos bibliométricos relevantes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s. l.], v. 22, n. 2, p. 125-151, abr/jun 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/33z93qVCRbcWJbCK5Ffm9qC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 jun. 2022.

VOSGERAU, D. S. R.; ROMANOWSKI, J. P. Estudos de revisão: implicações conceituais e metodológicas. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 14, n. 41, p. 165-189, jan/abr 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1891/189130424009.pdf>. Acesso em: 1 fev. 2022.

VYGOTSKY, L. S.; LURIA, A. R. **Estudos sobre a história do comportamento: símios, homem primitivo e criança**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

WAGNER, L. C.; LINDEMAYER, C. K. Acessibilidade de pessoas com deficiência: o olhar de uma comunidade da periferia de Porto Alegre. **Ciência em Movimento**, [s. l.], ano XII, n. 23, p. 55-67, 2010. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ipa/index.php/RS/article/viewFile/94/58>. Acesso em: 1 nov. 2022.

WALDSCHMIDT, A.; SÉPULCHRE, M. Citizenship: reflections on a relevant but ambivalent concept for persons with disabilities. **Disability & Society**, [s. l.], v. 34, n. 3, p. 421-448, 2019.

WALDSCHMIDT, A. Disability goes cultural: the cultural model of disability as an analytical tool. *In*: WALDSCHMIDT, A.; BERRESSEM, H.; INGWERSEN, M. **Culture – Theory – Disability: Encounters between Disability Studies and Cultural Studies**. Bielefeld: Transcript Verlag, 2017.

WIBAWA, B. A.; WIDIASTUTI, K. The Building Assessment of Accessibility for the Disabled People on 1st Campus UPGRIS. **Advances in Social Science, Education and Humanities Research**, [s. l.], v. 287, p. 135-141, 2019. Disponível em: <https://www.atlantis-press.com/article/55912196.pdf>. Acesso em: 31 dez. 2018.

YAU, M. K.; MCKERCHER, B.; PACKER, Y. L. Traveling with a disability: More than an Access Issue. **Annals of Tourism Research**, [s. l.], v. 31, n. 4, p. 946-960, out 2004.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZURIMENDI, M. M. Conceptos de Ergonomia: critérios para La adaptación persona-puesto. *In*: **Metodologías y Estratégias para La Integración Laboral**. Madrid: Mapfre, 1994.

Anexo I – 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 n^{os} 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e nos Decretos n^{os} 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:

I - 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

II - 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 possam 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 item equivalente.

§ 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 do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil – RBAC nº 175, intitulado “Transporte de Artigos Perigosos em Aeronaves Civis”. (Redação dada pela Resolução nº 608, de 11.02.2021)

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 arreio, 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 disponibilizados(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:

- a) data da solicitação do serviço; e
- b) 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 a 38.

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 acrescentados os itens 16 a 27, na forma do Anexo IV desta Resolução; e
- 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 acrescentados os itens 18 a 23, na forma do Anexo IV desta Resolução; e
- c) ficam revogados os itens 1, 5, 6, 8, 13, 14 e 16;

III - no cabeçalho da tabela do Anexo III, fica acrescentado 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; e

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.

ANEXO – II Acessibilidade no transporte aéreo – Norma Brasileira de Regulamentações (NBR 14.273)

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos CB e ONS, circulam para Votação Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados. Esta Norma inclui o anexo A, o qual tem caráter informativo.

1. Objetivo

Esta Norma estabelece os padrões e critérios que visam propiciar às pessoas portadoras de deficiência condições adequadas e seguras de acessibilidade autônoma ao espaço aeroportuário e às aeronaves das empresas de transporte aéreo público regular, regional e suplementar.

2. Referências normativas

As normas relacionadas a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições para esta Norma. As edições indicadas estavam em vigor no momento desta publicação. Como toda norma está sujeita a revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nesta que verifiquem a conveniência de se usarem as edições mais recentes das normas citadas a seguir. A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

Facilitação - Anexo 9 à Convenção de Aviação Civil Internacional. Departamento de Aviação Civil do Ministério da Aeronáutica. 9ª ed., julho de 1990

NOSER IAC 2508-0796 (01.11.95) – Acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial

IATA Resolution 700 – Acceptance and carriage of incapacitated passengers

IATA Recommended Practice 1700 – Acceptance and carriage of incapacitated passengers

NBR 9050:1994 – Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a edificações, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos – Procedimento

3. Definições

3.1 acessibilidade: Possibilidade e condição de alcance pela pessoa portadora de deficiência para utilização com segurança e, quando aplicável, com autonomia, de espaços aeroportuários e aeronaves.

3.2 Pessoa portadora de deficiência (PPD): Toda pessoa cuja mobilidade está reduzida, em virtude de uma incapacidade física – sensorial ou de locomoção – e que necessite de cuidados especiais no procedimento de embarque, desembarque ou durante o voo.

4. Acesso aos aeroportos

4.1. Áreas de circulação

As áreas de circulação devem ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante, sob qualquer condição climática. Admite-se inclinação transversal da superfície até 2%. Devem ser atendidas as demais condições estipuladas na seção 6 da NBR 9050:1994.

4.2. Vaga para embarque e desembarque

Em cada acesso e o mais próximo possível das portas dos terminais, para embarque e desembarque de passageiros deve existir, no mínimo, uma vaga destinada a veículos que estejam sendo utilizados para o transporte de pessoa portadora de deficiência. Esta vaga deve ser devidamente identificada com o “Símbolo Internacional de Acesso”, de acordo com 10.1.1 e 10.6 da NBR 9050:1994, e deve existir sinalização vertical visível a distância, em uma altura que não seja obstruída por outro veículo.

4.3 Vagas nos estacionamentos

No estacionamento de aeroportos, deve haver vagas, identificadas com o “Símbolo Internacional de Acesso”, de acordo com 10.1 e 10.6 da NBR 9050:1994, destinadas para veículos que estejam sendo utilizados para o transporte de pessoas portadoras de deficiência, de acordo com as quantidades mínimas estabelecidas na tabela 1.

Tabela 1 – Vagas em estacionamentos

Número total de vagas	Vagas reservadas para p.p.d
Até 30	1
De 31 a 200	2
Acima de 200	1 %

4.3.1

As vagas especificadas na tabela 1 devem estar localizadas o mais próximo possível dos terminais de embarque e desembarque, garantindo-se a acessibilidade ao terminal conforme 4.4.1.

4.3.2

As vagas devem ser sinalizadas conforme disposto em 10.6 da NBR 9050:1994.

4.4 Atendimento da pessoa portadora de deficiência

4.4.1 Percurso entre o estacionamento e o balcão de informações

O trajeto desde as vagas citadas em 4.2 a 4.3.1 até o balcão de informações, descrito em 4.4.2, deve ser acessível de acordo com a seção 6 da NBR 9050:1994, inclusive com a utilização de faixas no piso, com textura e cor diferenciadas, para facilitar identificação do percurso de pessoas portadoras, portadoras de deficiência sensorial visual.

4.4.2 Balcão de informações

Cada terminal de passageiros deve ser provido de um balcão de informações, igualmente identificado com o “Símbolo Internacional de Acesso”, destinado ao atendimento de pessoas portadoras de deficiência. Este balcão deve dispor de condições para prestar informações relativas a partidas e chegadas de voos, assim como para permitir o encaminhamento às empresas aéreas e aos serviços disponíveis no aeroporto, tais como: sanitários acessíveis, postos de polícia, bancos, serviços médicos etc. Estas informações devem estar disponíveis para todas as pessoas portadoras de deficiência, inclusive visuais e auditivas, utilizando-se dispositivos eletrônicos, cartões em alfabeto Braille etc.

4.4.3 Altura do balcão de informações

Os balcões de informações deverão permitir a aproximação frontal de, pelo menos, uma cadeira de rodas e devem ter altura mínima de 0,80 m, do piso, com vão livre de no mínimo 0,80 m, conforme 9.6.1 da NBR 9050:1994. (ver exemplo na figura A.1 do anexo A)

4.4.4 Percurso entre o balcão de informações e as empresas aéreas

Do balcão de informações, as pessoas portadoras de deficiências que queiram embarcar devem ser dirigidas às empresas aéreas responsáveis pelos respectivos embarques; caso necessário, as empresas aéreas devem ser contatadas para conduzir as pessoas que o necessitem, por meio de funcionários especificamente treinados para esta tarefa. Os percursos entre o balcão de informações e as empresas aéreas devem ser acessíveis, de acordo com a seção 6 da NBR 9050:1994.

5. Embarque e desembarque

NOTA – Além das seções 5.1 a 5.5, consultar a Facilitação anexo 9, IATA Resolution 700 e a IATA Recommended Practice 1700.

5.1 Procedimento de despacho, embarque e desembarque

A empresa aérea responsável pelo transporte deve prover recursos materiais e pessoal treinado para permitir o despacho, embarque e/ou desembarque da pessoa portadora de deficiência e respectiva bagagem.

5.1.1 Atestado médico

Só deve ser exigido atestado médico da pessoa portadora de deficiência àquela que apresente sinais evidentes de doenças e/ou alterações mentais. Os passageiros que necessitem de autorização médica de viagem devem apresentá-la no local de despacho (*check-in*).

5.2 Percurso entre as empresas aéreas e o portão de embarque

O percurso entre o local de atendimento pela empresa aérea à pessoa portadora de deficiência definido em 4.4.4. e o portão de embarque ou desembarque deve ser acessível de acordo com a seção 6 da NBR 9050:1994.

5.3 Embarque/desembarque por passarela telescópica

Quando o terminal dispuser de passarela telescópica, deverão existir cadeiras de rodas e pessoal treinado disponíveis para o transporte, sem demora no embarque/desembarque, de pessoas portadoras de deficiência motora que não se utilizarem de sua própria cadeira, entre a empresa aérea e a porta da aeronave. Nos casos em que a passarela telescópica não atender a inclinação máxima de 12,5%, indicada em 6.4.1.1. da NBR 9050:1994, as empresas transportadoras devem prestar a assistência que se fizer necessária.

5.4 Embarque/desembarque sem passarela telescópica

Quando o embarque/desembarque não se der por meio de passarela telescópica, deve ser efetuado por sistema eletromecânico de elevação que permita que a pessoa portadora de deficiência possa ser transportada de/até a porta da aeronave, de modo confortável, seguro e sem demora.

5.4.1 Quantidade de sistemas de elevação

As administrações aeroportuárias, em acordo com as empresas aéreas, devem prover os aeroportos de sistema de elevação que permita o transporte da pessoa portadora de deficiência até a porta da aeronave, de acordo com as quantidades mínimas fixadas na tabela 2.

Tabela 2 – Aparelho eletromecânico de elevação

Fluxos anuais de passageiros no aeroporto	Quantidades de Aparelhos
Até 100.000	Nenhum
De 100.000 a 1.000.00	1
Acima de 1.000.000	2

5.5 Embarque/desembarque por funcionário

Em caso de eventual inoperância ou inexistência do sistema de elevação, a pessoa portadora de deficiência deve ser transportada até a porta da aeronave por intermédio de funcionários treinados para esta atividade, de modo confortável e seguro.

6 Acessibilidade no interior das aeronaves

6.1.1 Aeronave com mais de 100 assentos

As aeronaves com mais de 100 assentos devem dispor de, no mínimo, uma cadeira de rodas de bordo, dobrável, com dimensões compatíveis (quando armada) com os vãos livres do interior das aeronaves, em especial corredores e lavatório

6.1.2 Aeronaves com menos de 100 assentos

Recomenda-se que as aeronaves com menos de 100 assentos também disponham de cadeira de rodas de bordo, desde que haja espaço disponível para acomodá-la desarmada.

6.2 Trânsito no interior da aeronave

O passageiro portador de deficiência deve ser conduzido até o assento que lhe é destinado utilizando, caso necessário, a cadeira de rodas de bordo. Neste caso, a transferência de/para o assento destinado deve ser efetuada por tripulante de cabina treinado. Para a locomoção entre o assento e o lavatório, o passageiro que o necessite deve solicitar o auxílio do tripulante de cabina para utilizar a cadeira de bordo.

6.3 Assento destinado a passageiro em cadeira de rodas

O passageiro que utilize cadeira de rodas deve ser acomodado em assento disposto ao lado dos corredores, cujos braços sejam removíveis ou escamoteáveis. Recomenda-se que os assentos para esse fim sejam localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas.

6.4 Quantidade de braços removíveis/escamoteáveis

6.4.1 Aeronaves com 30 assentos ou mais

As aeronaves com 30 assentos ou mais devem ter, no mínimo, 10% dos assentos de corredor com braços removíveis ou escamoteáveis, devidamente identificados pelo “Símbolo Internacional de Acesso”.

6.4.2 Aeronaves com menos de 30 assentos

Recomenda-se que as aeronaves com menos de 30 assentos estejam de acordo com o item 6.4.1, desde que não haja inconveniente estrutural de peso, equilíbrio, ou operacional da aeronave.

6.5 Passageiros com ausência ou redução de membros inferiores

Para passageiro com ausência ou redução de membros inferiores, recomenda-se a adoção de acessório que, de maneira segura, auxilie na imobilização vertical por ocasião de turbulência ou freada brusca.

6.6 Lavatório

As aeronaves com mais de um corredor devem ter pelo menos um lavatório acessível (ver exemplo na figura A.2 do anexo A), que contemple:

- a) vão livre de entrada suficiente para passagem de cadeira de rodas de bordo;
- b) espaço livre em frente à bacia sanitária suficiente para permitir a transferência frontal ou lateral da cadeira de rodas de bordo para a bacia sanitária, e vice-versa;
- c) alternativas de privacidade para pessoa portadora de deficiência que necessite maior espaço do que o descrito em b), através de dispositivos apropriados, tais como cortinas removíveis e biombos;
- d) botões para chamadas de comissários;
- e) barras laterais e/ou alças;
- f) comando preferencialmente de alavanca ou automático.

6.7 Cão-guia

O cão-guia para a pessoa portadora de deficiência visual deve ser acomodado de acordo com o item 4.3. da NOSER IAC 2508-0796. Recomenda-se que o assento destinado pela empresa aérea ao passageiro com cão-guia seja um localizado em fileira com espaço suficiente e que não obstrua as saídas de emergência, e que o cão-guia seja dotado de coleira e focinheira.

7 Comunicação e sinalização

7.1 Indicação visual de acessibilidade

A indicação de acessibilidade às edificações, espaço, mobiliário e equipamentos de terminais aéreos e aeronaves deve ser feita por meio do “Símbolo Internacional de Acesso”, conforme 10.1.1 da NBR 9050:1994.

7.2 Informações para pessoas portadoras de deficiência visual em aeronave

Cada aeronave deve dispor de informações relativas à sua configuração e aos procedimentos em emergência, através de cartões em alfabeto Braille e complementadas por avisos sonoros.

7.3 Comunicações de embarque de pessoa portadora de deficiência

Os tripulantes de cabina devem ser previamente informados sobre o embarque de pessoa portadora de deficiência, bem como o tipo de deficiência.

Apêndice I – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de pessoa com deficiência, abstraídos da base de dados Web of Science

Ano	Título	Autores	Periódico	Comentário (do que se trata o artigo)
2019	The Concept and Epidemiology of Disability	O'Young <i>et al.</i>	<i>Physical Medicine and Rehabilitation Clinics of North America</i> . nov. vol. 30, n. 4, p. 697-707	Analisa o método de aferição da deficiência e a metodologia de verificação de conceitos de medição de deficiência, em geral, no sentido de incluir metodologias nacionais e internacionais comuns, destacando resultados específicos relevantes da Carga Global de Doenças no ano de 2017.
2019	Theoretical models of disability: tracing the historical development of disability concept in last five decades	Dalmeda <i>et al.</i>	<i>Revista Española de Discapacidad – REDIS</i>	Traz um estudo acerca da evolução do conceito de pessoa com deficiência, sendo um conceito em evolução.
2019	Inclusive Marginalisation? A Critical Analysis of the Concept of Disability, Its Framings and Their Implications in the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities	Grue	<i>Nordic Journal Of Human Rights</i> , vol. 37, n. 1, p. 3–17	Análise crítica do conceito de pessoa com deficiência pela óptica da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência, que se pauta na inclusão pontual e não estrutural.
2016	Aplicação da Escala de Concepções de	Leite <i>et al.</i>		Identifica e analisa as concepções de deficiência apresentadas por funcionários e alunos de uma

	Deficiência (ECD) em uma universidade pública no Brasil			universidade pública do Brasil, por meio da aplicação de um instrumento de pesquisa.
2016	Comparison of Turkish Disability Policy, the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, and the core concepts of U.S. disability policy	Meral <i>et al.</i>	<i>European Journal of Disability Research</i> , n. 10, p. 221-235	O estudo compara, por meio do conceito de pessoa com deficiência, a Constituição da Turquia, bem como leis que abrangem essas pessoas, com a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas e os conceitos centrais das políticas públicas estadunidenses para essa população.
2016	The Concept Of “Disability” In Architecture as A Power and Ideology Problem	Saltoğlu <i>et al.</i>	<i>International Journal of Architecture and Planning</i> . vol. 4, n. 1, p. 49-61	O estudo trata dos problemas que o conceito dominante de deficiência causa na sociedade, inclusive refletindo no aspecto dos projetos arquitetônicos.

Apêndice II – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de pessoa com deficiência, abstraídos da base de dados SciELO

Ano	Título	Autores	Periódico	Comentário (do que se trata o artigo)
2017	A Concepção de deficiência na Política de Educação Especial Brasileira (1973-2016)	Kuhnen	<i>Revista Brasileira de Educação Especial</i> , v. 23, n. 3, p.329-344, jul.-set.	Identifica e analisa a concepção de deficiência e os fundamentos que embasam a política pública da Educação Especial no Brasil.

Apêndice III – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de pessoa com deficiência, abstraídos da base de dados Scopus

Ano	Título	Autores	Periódico	Comentário (do que se trata o artigo)
2019	Citizenship: reflections on a relevant but ambivalent concept for persons with disabilities	Waldschmidt <i>et al.</i>	<i>Disability & Society</i> , vol. 34, n. 3, p. 421-448	Esse estudo verifica a importância da cidadania como contrato social, conjugada com a deficiência.
2016	Problematizando o conceito de deficiência a partir das noções de autonomia e normalidade	Gaudenzi <i>et al.</i>	<i>Ciência & Saúde Coletiva</i> , vol. 21, n. 10, p. 3061-3070	Essa pesquisa verifica a deficiência fora do viés da patologia, situando-a historicamente, apresentando os modelos médico e social, problematizando os conceitos de autonomia e normalidade.

Apêndice IV – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de acessibilidade, abstraídos da base de dados Web of Science

Ano	Título	Autores	Periódico	Comentário (do que se trata o artigo)
2020	Accommodations, Accessibility, and Culture: Increasing Access to Study Abroad for Students with Disabilities (Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da Scopus)	Johnstone; Edwards	<i>Journal of Studies in International Education</i> , vol. 24, n. 4	Importância da acessibilidade dos estudantes no Ensino Superior, para sua democratização e internacionalização.
2020	“Without That Detail, I’m Not Coming”: The Perspectives of Students with Disabilities on Accessibility Information Provided on Academic Library Websites	Brunskill *	<i>College & Research Libraries</i> , vol. 81, n. 5	Trata de estudos no que tange à opinião dos estudantes com deficiência, contida no <i>site</i> das bibliotecas acadêmicas.
2020	Technology and accessibility in global governance and human rights: the experience of disability rights advocates (Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da Scopus)	Trevisan; Cogburn	<i>Journal of Information, Communication and Ethics in Society</i>	Preocupação das organizações de abrangência internacional quanto à participação das pessoas com deficiência na decisão das políticas públicas de acessibilidade.
2020	Beyond accessibility: exploring the representation of people with disabilities in tourism promotional materials	Benjamin; Botton e; Lee	<i>Journal of Sustainable Tourism</i>	Trata da falta de produtos de <i>marketing</i> do turismo destinado a pessoas com deficiência, estando em desacordo com a Lei Americana de Inclusão.

2020	Optimizing the Planning of Pedestrian Facilities: Upgrade Projects to Maximize accessibility for People with Disabilities (Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da Scopus)	Halabya; El-Rayes	<i>Journal of Construction Engineering and Management</i>	Apresenta um modo de instrumentalizar projetos de acessibilidade, para melhorar o cumprimento das normas referentes à acessibilidade.
2020	Factors that affect the ability of people with disabilities to walk or wheel to destinations in their community: a scoping review	Prescott; Labbé; Miller; Borisoff; Feick; Mortenson	<i>Transport Reviews</i>	Por meio de uma revisão, identifica os fatores que atuam como barreira para pedestres com deficiência visual e apresenta um direcionamento para futuras sugestões.
2019	Physical accessibility, key factor for entrepreneurship in people with disabilities.	Casado. A. B. F., Casáu. P. M.,	<i>Suma de negócios</i>	Apresenta problemas na acessibilidade física na educação e informação, sendo que esses fatores atrapalham o empreendedorismo por parte das pessoas com deficiência.
2019	Accessibility Expectations of Tourists with Disabilities in National Parks	Chikuta. O., du Plessis. E., Saayman, M.,	<i>Tourism Planning & Development</i>	Concepção de diretrizes na implementação de projeto de acessibilidade em parques nacionais, com o objetivo de melhorar a gestão desses parques.
2019	The influence of accessibility and motivation on leisure travel participation of people with disabilities. (Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da Scopus)	Cole S, Zhang Y, Wang W, Hu C. M	<i>Journal of Travel & Tourism Marketing</i>	Verifica a participação de pessoas com deficiência nas viagens, sendo que a percepção da acessibilidade tem impacto significativo nas motivações delas.
2019	Perception on aspects of the person with disabilities accessibility physical acquired, resident in municipality of Itajaí / SC	Nalin· F., Groh. V. G., Chesani· F. H., Mezadri, T., Lacerda L, L, V.	<i>Revista Univap – revista Univap</i>	Percepção das pessoas com deficiência em relação à acessibilidade, no município de Itajaí, tanto em local público quanto em sua própria residência.

2019	Passengers with visual disability in air transport evaluation of airports' accessibility. Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da SciELO)	Da Silva, T, N, R., ; Silva, A, L, R., ; Caetano, V, O.,;Silvestrini, G. A., ; Menegon N L.,	<i>Caderno Brasileiro Terapia Ocupacional São Carlos</i>	Barreiras na acessibilidade para passageiros com deficiência visual no uso de ambientes aeroportuários.
2018	Furniture and sanitary facilities in family health units: accessibility for physical disability	Martins. K. P., ;Gomes. T. M., ; da Costa. T.F., Costa. K. N D. M.,; de França. I. S. X.,	<i>Revista de Pesquisa-Cuidado e Fundamental Online</i>	Investiga a acessibilidade física referente aos móveis e equipamentos sanitários que são usados nas Unidades Básicas de Saúde.
2018	How much do we value improvements on the accessibility to public transport for people with reduced mobility or disability? (Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da Scopus)	Cepeda E. P., ;Galilea. P ; Reveau. S.,	<i>Research in transportation economics</i>	Avalia variáveis para a acessibilidade no transporte público na cidade de Santiago, no Chile.
2018	The Role of Social Factors in the Accessibility of Urban Areas for People with Motor Disabilities. (Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da Scopus)	Gharebaghi. A., Mostafavi, M. A., Chavoshi. S. H., Edwards, G., Fougervollas. P.,	<i>International journal of geo-information</i>	Analisa o papel social da acessibilidade urbana, sendo a interação da competência humana e elementos ambientais componentes de uma acessibilidade plena.
2018	The requirement of accessibility: European automated border control systems for persons with disabilities	Oostveen A. M., Lehtonen P.,	<i>Technology in society</i>	Requisição de estudos de acessibilidade na implementação de sistemas automatizados nas fronteiras dos aeroportos europeus.

	(Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da Scopus)			
2018	Accessibility centers in Brazilian federal institutions and contributions of occupational therapists for the inclusion of persons with disabilities in higher education	Nogueira. L. D. Z., Oliver. F. C.,	<i>Brazilian Journal of Occupational Therapy</i>	A contribuição da Terapia Ocupacional na inclusão de alunos com deficiência nos Institutos Federais de Ensino.
2017	Human Rights of Students with Disabilities in Ghana: Accessibility of the University Built Environment	Tudzi. E. P., Bugri. J. T., Danso. A. K.,	<i>Nordic journal of human rights</i>	Acessibilidade de estudantes com deficiência e o direito dessas pessoas à educação em Gana.
2017	Investigating the accessibility factors affecting hotel satisfaction of people with physical disabilities. (Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da Scopus)	Tutuncu. O.,	<i>International journal of hospitality management</i>	Implicações de acessibilidade em hotéis para pessoas com deficiência, já que os equipamentos que oferecem suporte a elas possuem dimensões incompatíveis aos quartos de hotel.
2017	Inclusão da pessoa com deficiência física – direito humano à acessibilidade.	Boanova, A. M. D. S., da Cunha. J. L. S.,	<i>Mostra científica sobre sustentabilidade</i>	Investiga a aplicabilidade no cumprimento das normativas da Convenção das Pessoas com Deficiência por uma associação em Passo Fundo, para examinar empiricamente as condições dessas pessoas.
2017	The Home Improvements and Structural Alterations Benefits Program: Veterans with Disabilities and Home accessibility	Semeah. L. M., Ahrentzen S., Jia. H. H., Ripley. D. C. C., Levy. C. E., Man W. C.,	<i>Journal Of Disability Policy Studies</i>	Verifica a alteração no ambiente doméstico para torná-lo mais acessível às pessoas com deficiência.

2017	Disabilities, accessibility and assistive technology in libraries: bibliometric significant aspects	Vianna. W. B., Pinto. A. L.,	<i>Perspectivas em ciência da informação</i>	Identificação de variáveis bibliométricas na Ciência da Informação, usando os termos “deficiência”, “acessibilidade” e “tecnologia”.
2017	Fitness facilities still lack accessibility for people with disabilities. (Artigo em duplicidade, encontrado na base de dados da Scopus)	Rimmer. J. H., Padalabalanarayan S., Malone. L. A., Mehta. T.,	<i>Disability And Health Journal</i>	Verifica como as estruturas de ambientes de práticas de exercício físico estão adaptadas às pessoas com deficiência.
2017	The accessibility of people with disabilities and national and international influence on concrete process of an inclusive society	Oliveira. I. D.,	<i>Cadernos De Direito Actual.</i>	Promoção da acessibilidade como forma de trazer a dignidade humana e buscar o princípio da igualdade.
2017	Universal <i>Design</i> and accessibility for people with disabilities in Masjid Negara, Malaysia	Utaberta. N, Niya. M. D., Sabil. A. B.,	<i>Journal Of Islamic Architecture</i>	A Malásia tem como objetivo se tornar um país totalmente desenvolvido até 2020, sendo que, para se consumir esse objetivo, o país tem que eliminar as barreiras que excluem as pessoas com deficiência. Para isso, o projeto de <i>Design Universal</i> é um pressuposto importante para a inclusão dessas pessoas.

Apêndice V – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de acessibilidade, abstraídos da base de dados SciELO

Ano	Título	Autores	Periódico	Comentário (do que se trata o artigo)
2017	Deficiência e acessibilidade: a discussão nacional é indispensável	Ferreira. S., Porto. D.,	<i>Revista Bioética</i>	Deficiência e acessibilidade sendo discutidas pela visão da Bioética.
2016	Deficiência física em idosos e acessibilidade na atenção básica em saúde: revisão integrativa da literatura	Girondi. J. B. R., dos Santos. S. M. A.	<i>Revista Gaúcha de Enfermagem</i>	Acessibilidade de idosos aos serviços de Atenção Básica de Saúde.

Apêndice VI – Tabela de artigos científicos sobre o conceito de acessibilidade, abstraídos da base de dados Scopus

Ano	Título	Autores	Periódico	Comentário (do que se trata o artigo)
2020	Library Employee Views of Disability and Accessibility	Pionke. J. J.,	<i>Journal of Library Administration</i>	Como os funcionários de uma biblioteca enxergam as pessoas com deficiência, bem como suas acessibilidades nesse ambiente.
2020	Accessibility to infrastructure and disability rights in Nigeria: an analysis of the potential of the discrimination against persons with disability (prohibition)	Amucheazi. C., . M., Nwankwo. C.,	<i>Commonwealth Law Bulletin</i>	Examina os direitos das pessoas com deficiência na Nigéria no uso de transporte público, bem como toda a infraestrutura do país.
2019	Accessibility and accommodations for patients with mobility disabilities in a large healthcare system: How are we doing?	Pharr. J. R., James. T., Yeung. Y. L.,	<i>Disability and Health Journal</i>	Verifica a acessibilidade, bem como acomodações destinadas a pacientes com deficiência em clínicas de um grande sistema de saúde.
2019	Accessibility to Facilities for Persons with Disabilities at Public Institutes of Higher Learning International	Amino A. S., Zuki. S. Z. M., Akhir. N M.	<i>Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)</i>	Observações de acessibilidade em ambientes educacionais na Malásia.
2019	Elevating access: Comparing accessibility to jobs by public transport for individuals with and without a physical disability	Grisé. E., Boisjoly. G., Maguire. M., El-Geneidy. A.,	<i>Transportation Research Part A</i>	Apresenta uma metodologia, no sentido de destacar e quantificar o desempenho da rede de transporte público em relação ao serviço de trânsito aos cadeirantes, comparando os serviços destinados às pessoas que não fazem uso da cadeira de rodas.
2019	Sustainable Accessibility: A Mobile App for Helping People with Disabilities to Search Accessible Shops	Martínez. D. M., de-Gea. J. C., Mateos. G. G., Berná. J.	<i>International Journal. Environmental</i>	Concepção de um aplicativo acerca de informações atualizadas referentes à acessibilidade.

		G., Alemán J. F., López. S. R., Salvador. P. S.,	<i>Research and Public Health</i>	
2019	Environmental accessibility assessment for people with vision, hearing and speech disabilities in Mongolia	Batdulam. T., Chimedsuren, O., Uranchimeg. D., Enkhtsetseg. B.,	<i>Formerly Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal.</i>	Avalia a acessibilidade ambiental destinada à pessoa com deficiência visual em prédios públicos e no transporte na Mongólia.
2019	Promotion of accessibility in subways to facilitate the locomotion of people with disabilities	KLEINKAUF, B. T.U., PELLENZ, E. V., SOUZA, J. D., SPORKET. F.,	<i>Revista ESPACIOS</i>	Estuda a melhoria do ingresso dos usuários com deficiência nos vagões de metrô em Porto Alegre.
2019	Public spaces without barriers - Accessibility and functionality analysis of Wrocław City's public spaces according to the needs of people with disabilities	Gabryańczyk, K., Orlinska. S.,	<i>Acta Sci. Pol., Administratio Locorum</i>	Discussão sobre acessibilidade pautada nos sete princípios do <i>Design Universal</i> .
2018	The accessibility of fitness centers for people with disabilities: A systematic review	Calder. A., Sole. G., Mulligan H.,	<i>Disability and Health Journal</i>	Avalia a acessibilidade em ambientes das academias de ginástica, locais para a execução de atividades físicas por parte das pessoas com deficiência.
2018	Promoting the Accessibility of SWPBIS for Students with Severe Disabilities	Loman S. L., Cohen M. K. S.,	<i>The Journal of Positive Psychology</i>	Examina a acessibilidade das intervenções e apoio comportamental positivo na escola para alunos com deficiência grave.
2018	Social Work and Accessibility of Persons with Disabilities in Mexico: Hidden Barriers	Cano. M. D. C. M., Robles. Y. M. D. L. F.,	<i>The Journal of Sociology & Social Welfare</i>	Compreende o conceito de diversidade para a facilitação da inclusão, em um programa desenvolvido no México.

2018	Accessibility and Disability: Absent Keywords in Business and Professional Communication	Knight. M.,	<i>Business and Professional Communication Quarterly</i>	Analisa as interações do usuário, documentos sobre procedimentos e periódicos da Associação de Comunicação e Negócio, na qual ainda há uma fragilidade na acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.
2018	Survey to improve accessibility for person with disabilities	Manivannan D., Manikandan N. K., Kishore. K.K.,	<i>International Journal of Engineering & Technology. Volume</i>	A acessibilidade é um conceito que abarca produtos, serviços e ambientes, que são destinados ao uso das pessoas com deficiência.
2017	Using Augmented Reality and Internet of Things to improve accessibility of people with motor disabilities in the context of Smart Cities	Rashid. Z., Seguí. J. M., Pous. R., Peig. E.,	<i>Future Generation Computer Systems</i>	Uso de tecnologia da Internet das Coisas no sentido de promover a acessibilidade das pessoas com deficiência.
2017	Democratic Governance, Self-Fulfillment and Disability: Web Accessibility Under the Americans With Disabilities Act and the First Amendment	Ekstrand. V. S.,	<i>Communication Law and Policy</i>	Falta de acessibilidade em ambientes virtuais, tais como internet. A Lei Estadunidense de Inclusão das Pessoas com deficiência relata essa fragilidade.
2017	Accessibility of tourist sites to people with disabilities: the case of cape coast and Elmina Castle in Ghana.	Offei, L., Acheampong, E., Appiah-Brempong, E., Okyere, P., Owusu, I.	<i>Journal of Accessibility and Design for All</i>	Verifica a acessibilidade em pontos turísticos, nos quais percebeu-se que esses ambientes são inacessíveis.
2017	An inventory to assess empathic concern for disability and accessibility: development and preliminary psychometric investigation	Miyahara. M., Sawae. H. B., Wilson R.,	<i>Journal of Accessibility and Design for All</i>	Uso da empatia e atitudes em prol da sociabilidade para forjar líderes na promoção da acessibilidade.

2017	Interaction between urbanistic accessibility and the right to the city: possibility of social inclusion of persons with disabilities	Dias. D. M. D. S., Nonato. D. D. N, Raiol. R. W. G.,	<i>Revista Brasileira de Políticas Públicas (On-line)</i>	Acessibilidade urbana como garantia de promoção da inclusão de pessoas com deficiência.
2017	Municipal practices and needs regarding accessibility of pedestrian infrastructures for individuals with physical disabilities in Quebec, Canada	Gamache. S., Routhier. F., Morale. E., Vandersmissen M. H., Leblond. J., Boucher. N, McFadyen B. J., Noreau. L.,	<i>Journal of Accessibility and Design for All</i>	Trata de quais são as práticas mais comuns usadas pelo poder público municipal de Quebec para promover a acessibilidade das pessoas com deficiência.
2017	Sidewalk accessibility at Melaka's traditional streets for people with disabilities (Pwds): planning Malaysia	Ja'afar., N H., Rabim. A. A., Samad. N A. A., Rabim. C. R. C.,	<i>Journal of the Malaysian Institute of Planners</i>	Avalia o grau de acessibilidade nas calçadas da Malásia.