



## **Acessibilidade em Aeroportos: um estudo no Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto – PB**

### **Resumo**

O Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto, localizado na região metropolitana de João Pessoa, foi o cenário de estudo e, com o objetivo analisar os aspectos da acessibilidade para pessoas com necessidades especiais e de forma específica verificar a estrutura e os serviços prestados às pessoas com deficiência nas dependências do aeroporto, procurou-se responder a questão se o local está preparado para atender às pessoas com deficiência. A metodologia utilizada foi a pesquisa qualitativa/descritiva com base em questionários, visitação e entrevistas. Os resultados obtidos revelaram a necessidade de melhorias na infraestrutura e na qualidade nos serviços prestados para esses clientes. Foi possível identificar as principais dificuldades encontradas pelos deficientes, que necessitam utilizar o transporte aéreo.

**Palavras-chave:** Acessibilidade; Deficiência; Aeroporto.

### **Abstract**

The Presidente Castro Pinto International Airport, located in the metropolitan region of João Pessoa, was the study scenario and, with the objective of analyzing aspects of accessibility for people with special needs, and specifically to verify the structure and the services provided to disabled people on the premises of the airport, was investigated whether the area is prepared to serve the disabled. The methodology used was a qualitative / descriptive survey based on questionnaires, visitation and interviews. The results showed the need for improvements in infrastructure and quality in the services provided to these clients. It was possible to identify the main difficulties encountered by the disabled, who need to make use of air transport.

**Keywords:** Accessibility; Deficiency; Airport.

### **Introdução**

Pessoas com deficiência enfrentam desafios pela falta de acessibilidade nos ambientes que frequentam. A falta de acessibilidade na maioria dos estabelecimentos, atrelada à falta de atendimento apropriado representam as principais barreiras ao direito de ir e vir com autonomia e dignidade desses cidadãos.

Dados do Censo Demográfico de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de (IBGE, 2016), dão conta de que 45,6 milhões de pessoas declararam ter ao menos um tipo de deficiência, o que corresponde a 23,9% da população brasileira. Diante desses resultados, é importante que se desenvolvam estudos sobre as condições de infraestrutura aeroportuária e se atendem, efetivamente, aos passageiros que necessitam de assistência especial, além daqueles com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por criança de colo e pessoas com mobilidade reduzida. Nesse contexto, a questão que se coloca é se o Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto está preparado para atender às pessoas com deficiência. O estudo de justifica pelas dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência



ou com mobilidade reduzida e pela importância em abordar esse tema no que diz respeito aos aspectos que envolvem os parâmetros, dentro da sociedade, como a inclusão social, econômica, legalística e principalmente sobre um aspecto da inclusão civil: a acessibilidade. Nesse sentido, foi definido como objetivo analisar os aspectos da acessibilidade para pessoas com necessidades especiais nas dependências do Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto localizado na área metropolitana de João Pessoa/PB e de forma específica verificar a estrutura e os serviços prestados às pessoas com deficiência nas dependências do aeroporto.

## **Referencial Teórico**

Pessoas com necessidades especiais, segundo a ONU (Organização das Nações Unidas) são os cidadãos que são incapazes de garantir por conta própria às necessidades de uma vida normal, individual e social, por conta de uma deficiência (ONU, 1975) e descreve na Declaração dos direitos das pessoas deficientes aprovada pela assembléia geral em 1975 que o termo “pessoas deficientes” refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais (ONU, 1975), ou seja, pessoas com deficiência são pessoas.

Os terminais de passageiros são os portos, os aeroportos, as rodoviárias e as estações de trem e são considerados como o ponto de partida e chegada dos viajantes. Assim, um terminal de passageiros se caracteriza como um elemento de apoio ao sistema de transporte através do qual se processa a interação entre indivíduo e serviço de transporte, proporcionando um melhor atendimento das necessidades de transporte do passageiro (GOUVÊA, 1980). Nesse sentido, Paolillo e Rejowski (2002) transcrevem que qualquer viajante, seja ele turista ou não, utiliza um ou mais meios de transporte no decorrer da sua viagem. Sendo um dos componentes essenciais das viagens e do turismo, o transporte é responsável pelo deslocamento de viajantes dos núcleos emissores para os receptores e vice-versa. Representam, assim, a



acessibilidade, ou seja, tornam os destinos turísticos e suas respectivas atrações acessíveis ao viajante, sendo condição fundamental para o desenvolvimento de qualquer destino turístico (PAOLILLO; REJOWSKI, 2002).

É importante e necessário que um terminal aeroportuário esteja preparado estruturalmente para garantir a acessibilidade e uma prestação de serviço com qualidade a todos os cidadãos. Nesse contexto, o Decreto nº. 10.098, de 19 de dezembro de 2000 (BRASIL, 2000), estabeleceu que a acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Para melhor compreensão, Feitosa (2009) elencou os campos de abrangência da acessibilidade, conforme ilustrado no quadro 1, e, nesse contexto, é possível perceber a importância da acessibilidade estrutural nos espaços, sejam eles públicos ou privados, para assegurar o direito ao usuário, ou seja, garantir a acessibilidade é garantir o pleno direito de ir, de vir e de permanecer.

**Quadro 1** – Os diferentes tipos de barreiras à acessibilidade.

<b>BARREIRAS</b>	<b>ACESSIBILIDADE</b>
ARQUITETÔNICA	Sem barreiras nas edificações e mobiliário urbano.
ATITUDINAL	Sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.
PROGRAMÁTICA	Sem barreiras invisíveis embutidas nas políticas públicas, em regulamentos e normas em geral nas quais perpetuam a exclusão.
COMUNICACIONAL	Sem barreiras na comunicação interpessoal, escrita e virtual.
METODOLÓGICA	Sem barreiras nos métodos e técnicas de estudo.
INSTRUMENTAL	Sem barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo, de trabalho, de lazer e recreação, turística, esportiva, dentre outras.

Fonte: Feitosa (2009)

Atualmente são perceptíveis as ações nos pontos citados no quadro 1, seja pelas próprias companhias aéreas ou pela administradora aeroportuária. A preocupação em eliminar ou minimizar as barreiras existentes, a acessibilidade de uma forma geral, está sendo trabalhada e recebendo investimentos nos últimos anos, principalmente as pessoas estão de certa maneira, buscando uma qualificação melhor para receber esse público, mas ainda há muito que



fazer.

No Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é responsável pela elaboração das Normas Brasileiras (ABNT NBR) e uma das principais, a ABNT NBR 9050 que passou a vigorar em 2015 (ABNT, 2015), trata dos aspectos da acessibilidade. Anteriormente a NBR 14273 de 1999 e intitulada “Acessibilidade da Pessoa Portadora de Deficiência no Transporte Aéreo Comercial”, definiu acessibilidade como possibilidade e condição de alcance pela pessoa portadora de deficiência para utilização com segurança e, quando aplicável, com autonomia, de espaços aeroportuários e aeronaves (ABNT, 1999). A norma orienta sobre a infraestrutura aeroportuária de maneira geral, trata sobre as vagas nos estacionamentos, a sinalização, o atendimento nos check-in(s) para as pessoas com prioridade, a acessibilidade ao transportar o passageiro, a maneira como se deve prestar a assistência ao embarcar e desembarcar um passageiro deficiente (seja no sistema de *Fingers* ou Remoto).

A Infraero é uma empresa pública de operações aeroportuárias publicou em seu relatório anual do ano de 2006, a criação da Política de Acessibilidade, com o intuito de promover, no âmbito de responsabilidade da Infraero, as condições necessárias para assegurar às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida o pleno exercício dos direitos individuais e sociais, inerentes a todo e qualquer ser humano (INFRAERO, 2007). E, a partir da elaboração dessa política de acessibilidade, se comprometeu a desenvolver ações nos aeroportos como o curso de atendimento à pessoa com deficiência e à pessoa com necessidade de atendimento especial, com ênfase em libras, o portal a Infraero acessível aos deficientes, a instalação de telefones para surdos, com teclado acoplado, a *ambulift*, a cadeira de rodas adaptada para escadas, os elevadores com teclas em braile e sonoro, as rampas de acesso, os banheiros adaptados, o piso tátil de alerta e direcional para as pessoas com deficiência visual, os balcões de atendimento acessíveis e as vagas reservadas as pessoas com deficiência nos estacionamentos.

## **Procedimentos metodológicos**



A pesquisa, com abordagem qualitativa e descritiva, registrou, descreveu o ambiente, sua infraestrutura, a qualidade dos serviços prestados. Para isso foram realizadas visitas técnicas com observações *in loco* e registro fotográfico da edificação, sinalização, estrutura. A qualidade na prestação de serviços e a acessibilidade foram estudadas por meio da aplicação de questionários, onde os pesquisados responderam a perguntas fechadas para que fosse possível captar as opiniões no que se refere à acessibilidade no aeroporto para pessoas com deficiência. Ainda, foi realizada entrevista com os representantes da administradora aeroportuária e os participantes da pesquisa e das entrevistas assinaram um termo de consentimento e livre esclarecimento.

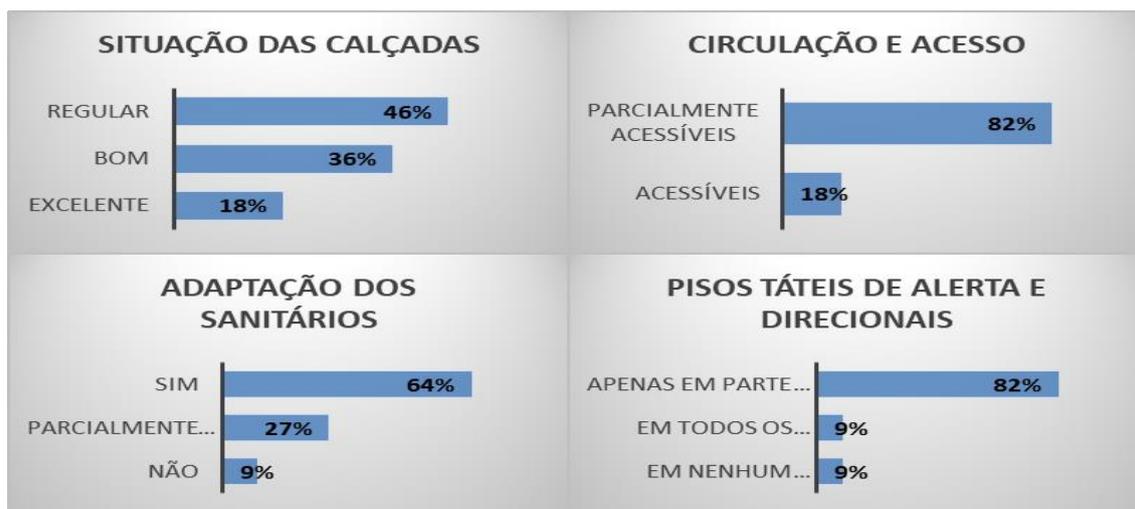
O questionário foi dividido em duas partes, onde a primeira investigou a infraestrutura aeroportuária, abrangendo de forma geral à acessibilidade a todos os deficientes; enquanto a segunda parte enfatizou os atributos da qualidade dos serviços ofertados no aeroporto em relação à acessibilidade.

## **Apresentação e discussão dos resultados**

Os dados coletados através dos questionários foram organizados, tabelados e interpretados. Nesse sentido, foi observado que onze pessoas responderam os questionários e, dos respondentes, 45% eram deficientes físicos, 27% eram deficientes visuais, 8% eram deficientes auditivos e 9% declararam deficiência motora temporária. Essas pessoas avaliaram tanto as questões que atinge diretamente a sua deficiência, como também os aspectos que abrange as demais deficiências, tendo a sensibilidade de identificar os pontos favoráveis no que contempla a acessibilidade de maneira geral e o que precisa ser melhorado na infraestrutura aeroportuária, assim como a qualidade nos serviços prestados.

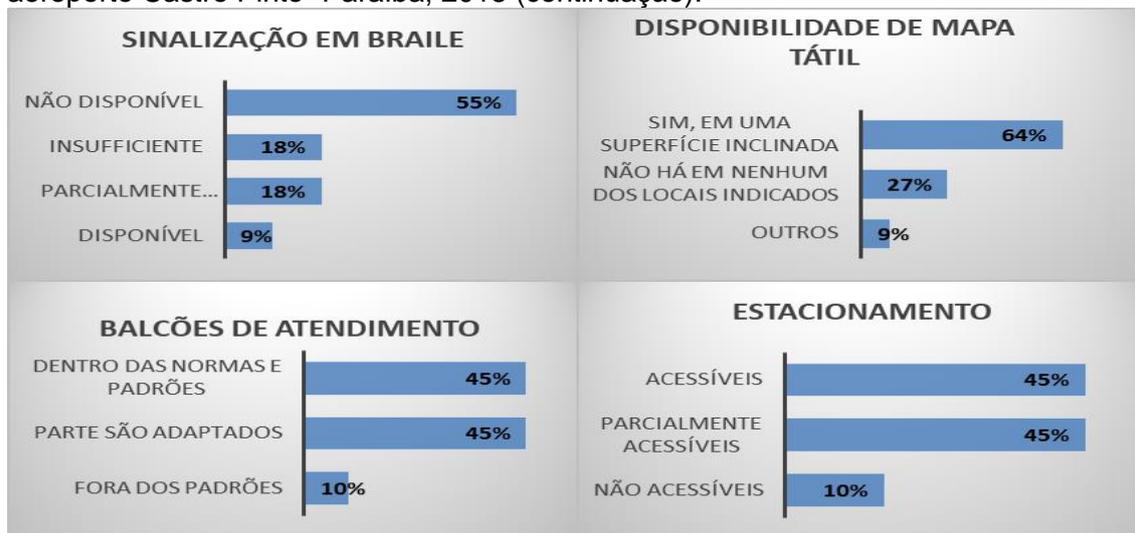
No que se refere à infraestrutura do Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto, foram obtidos os seguintes resultados:

**Figura 1** – Conjunto de gráficos que representam as condições da infraestrutura do aeroporto Castro Pinto- Paraíba, 2018.



Fonte: Pesquisa dos autores (2018).

**Figura 2** – Conjunto de gráficos que representam as condições da infraestrutura do aeroporto Castro Pinto- Paraíba, 2018 (continuação).



Fonte: Pesquisa dos autores (2018).

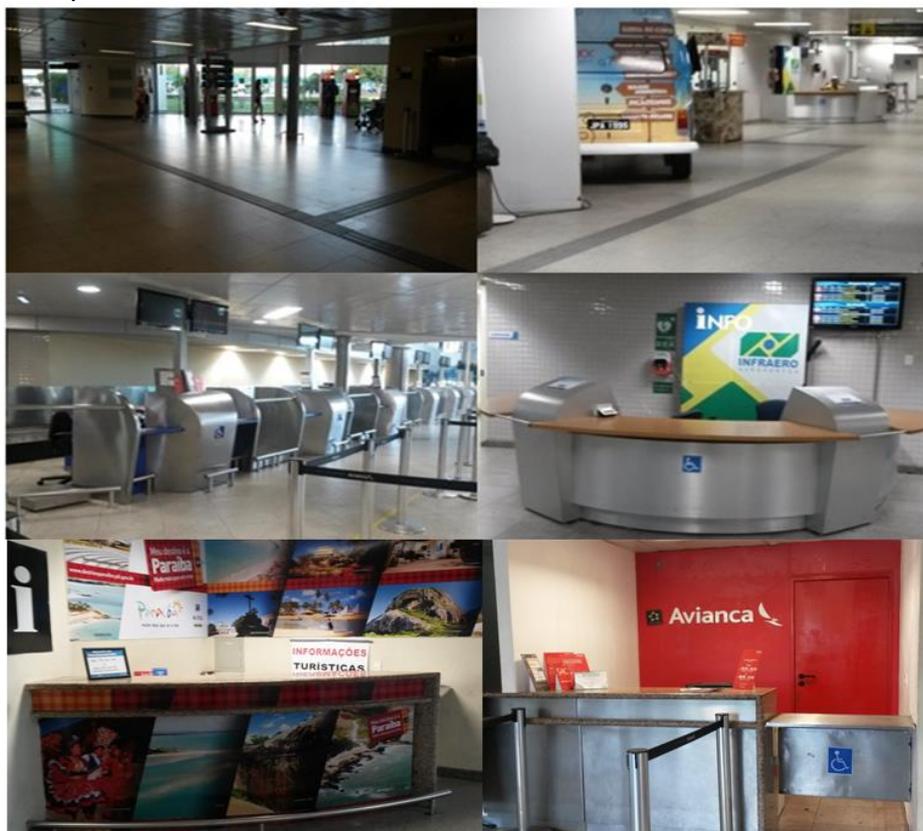
Conforme apresentam os gráficos, a infraestrutura do aeroporto Castro Pinto é um fator preocupante no que se refere à acessibilidade, pois, durante a pesquisa, foram registrados problemas como das calçadas com buracos, a ausência de pisos táteis em todos os cômodos do aeroporto, apenas em parte da entrada do aeroporto até o balcão de informações da Infraero foi encontrado esse tipo de piso, a falta de sinalização em braile em placas, portas e mesmo onde há informação em braile, esta não está legível, as rampas de acesso que não contemplam todas as áreas do aeroporto, bem como a ausência de sinalização informando os assentos preferenciais após o atendimento no



# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

*check-in*. Em relação ao estacionamento, 10% dos pesquisados declararam que não era acessível, no entanto, destaca-se que os deficientes visuais informaram que geralmente se deslocam para o aeroporto de táxi, os cadeirantes afirmaram que desembarcam na entrada do aeroporto sem a necessidade de utilizar o estacionamento e os deficientes auditivos alegaram fazer uso desse espaço, mas que para sua deficiência não interferia a maneira como está organizado esse espaço.

**Fotografia 1** – Conjunto de fotos apresentando detalhes internos do aeroporto Castro Pinto-PB, 2018.



Fonte: Pesquisa dos autores (2018).

Observou-se durante a pesquisa que os únicos ambientes do complexo aeroportuário que possui os pisos táteis são os que direcionam o usuário ao balcão de informações da Infraero. As fotos ainda destacam os balcões de atendimento do check-in, conforme avaliado 45% dos participantes informaram que estes se encontram adaptados e outros 45% alegaram estarem parcialmente adaptados e 10% informaram que não estão dentro das normas exigidas por Lei. É possível identificar que os balcões são rebaixados para a



# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

escrita, possuem espaço para acomodação dos pés e estão no nível adequado para a comunicação com um usuário de cadeira de rodas. Quanto às medidas estão correspondendo a NBR 9050 que estabelece uma altura no máximo de 90 cm e profundidade de 30 cm, na visita in loco foram confirmadas essa medidas.

**Fotografia 2** – Conjunto de fotos apresentando os sanitários adaptados do aeroporto Castro Pinto-PB, 2018.



Fonte: Pesquisa dos autores (2018).

Os banheiros foram classificados pela maioria dos pesquisados como adaptados, mas na pesquisa de campo, foram efetuadas as medições para verificação com a norma técnica e os resultados indicaram que as portas, com 2,02 m de altura e 77 cm de largura, não atendiam a NBR 9050 que determina 2,10 m de altura e 80 cm de largura; as maçanetas estavam fixadas a 1,10 m de altura e eram do modelo tipo alavanca, neste caso atendendo a norma; as barras de apoio estavam fixadas na altura de 75 cm, conforme a norma; os lavatórios apresentaram 84 cm de altura e com isso descumprindo a medida exigida pela NBR 9050 que é de 80 cm de altura; os espaços livres do Sanitário eram de 1,72 m de comprimento e 95 cm de largura para transferência e



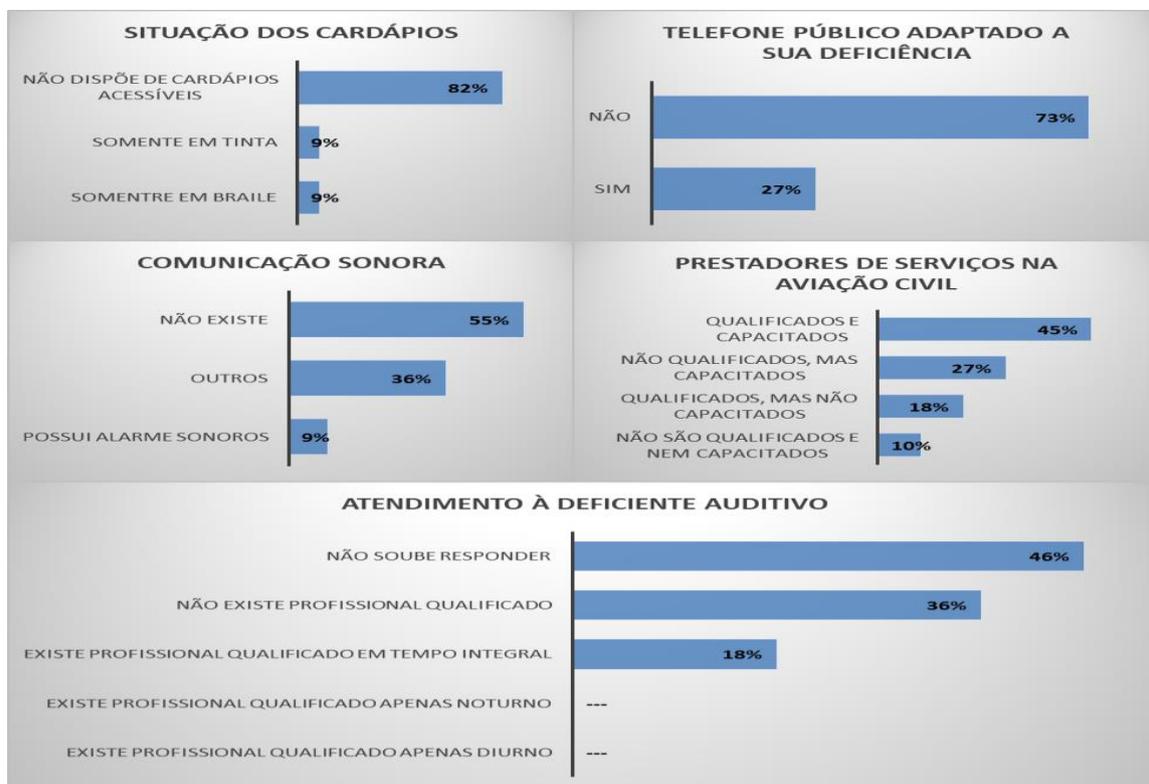
# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

estavam acima das medidas exigidas pela norma técnica; as lixeiras sem pedal e as torneiras tipo alavanca de pressão estavam dentro do padrão exigido.

Os pontos de maior ênfase criticados pelos usuários foram a falta de uma ponte de acesso entre a sala de embarque com a aeronave, conhecido como *Finger*, e a falta dos pisos táteis por todo o aeroporto, visto que este atualmente é muito limitado e por isso prejudica a circulação do deficiente visual e nesse sentido acrescenta-se a ausência de placas informativas em braile.

Foi avaliada, também, a qualidade dos serviços no que se refere à acessibilidade para os deficientes, sendo analisados itens como a disponibilidade de cardápios em braile nos restaurantes, a sinalização sonora, mensagem de emergência visual, televisores de entretenimento com sistema *closed caption* (são legendas que permite que os deficientes auditivos possam acompanhar a transmissão), telefones públicos apropriados para cada deficiência e profissionais capacitados no atendimento desse público.

**Figura 3** – Conjunto de gráficos sobre a avaliação da qualidade dos serviços para pessoas com deficiências no aeroporto Castro Pinto- Paraíba, 2018.



Fonte: Pesquisa dos autores (2018).



Os pontos avaliados demonstraram inadequações para o atendimento das pessoas com limitação, sejam elas físicas auditivas ou visuais.

Dos sete estabelecimentos disponibilizados para refeições, apenas dois apresentaram a disponibilidade de cardápios em braile, a maioria dos pesquisados informou que os estabelecimentos não dispõem de cardápios acessíveis. Quanto ao telefone público, na pesquisa *in loco* foi identificado um aparelho TDD voltado para os surdos, embora não tenha sido verificado o seu funcionamento, mas segundo informações da Infraero o mesmo está adequado para uso acessando através do número 142. As suas medições quanto à altura está dentro dos padrões exigidos pela NBR 9050. Foram identificados também telefones rebaixados para uso de cadeirantes dentro da sala de embarque e na praça de alimentação. Entretanto, 73% dos pesquisados alegaram que não existe telefone público direcionado a sua deficiência, o que levanta o questionamento sobre a sinalização do aparelho.

Em relação à comunicação sonora para os deficientes visuais, 55% dos participantes informaram não existir, 36% responderam “outros” destacando que não saberiam informar. Na pesquisa de campo só foi possível identificar a sinalização sonora dentro dos elevadores indicando com um bipe ao chegar ao andar correspondente. No entanto, também não foi identificada mensagem de emergência visual e nem mesmo televisores de entretenimento com sistema *closed caption*.

Dentre as grandes deficiências identificadas na pesquisa foi constatada a ausência de um profissional com domínio na Língua Brasileira de Sinais, 45% não souberam informar se existia algum profissional capacitado para essa comunicação, 36% afirmaram não existir e apenas 18% alegaram que existe um profissional em período integral de funcionamento do aeroporto. Em uma das visitas, ao local de estudo, foi questionado com um dos funcionários que trabalha no balcão de informações da Infraero se existia algum profissional qualificado para atender alguma dúvida ou solicitação de algum deficiente auditivo, e o mesmo informou que o aeroporto não dispõe de profissionais com domínio da Língua Brasileira de Sinais.



O aeroporto também disponibiliza um total de 16 cadeiras de rodas e as companhias aéreas também disponibilizam cadeira de rodas e possuem, também, um equipamento chamado *Stair-Trac*, que é um elevador portátil de cadeira de rodas adaptado a grande maioria das cadeiras de rodas standard, o que permite ao atendente e seu ocupante, a movimentação fácil da cadeira de rodas para cima e para baixo, praticamente em qualquer escadaria.

Os serviços, ofertados pelos profissionais da aviação civil, foram bem avaliados, pois 45%, dos pesquisados, afirmaram que os profissionais são qualificados e capacitados para atender aos deficientes, tanto nos procedimentos técnicos quanto nas relações interpessoais, já 27% deles afirmaram que os profissionais não são capacitados, entretanto são prestativos e solícitos no auxílio aos deficientes.

## **Considerações finais**

Um terminal aeroportuário que está voltado para atender, de maneira eficiente, o seu público precisa manter um padrão de aperfeiçoamento contínuo. Assim, nos últimos anos, em razão da evolução nas ações para atendimento aos clientes com deficiência, a maioria das organizações investiu em infraestrutura e treinamento dos colaboradores. Nesse sentido, as organizações perceberam que não se trata de seguir normas nem padrões de legislações estabelecidas, mas atender de forma eficaz os clientes e por consequência o cumprimento da legislação.

O perfil dos passageiros que utilizam os terminais aeroportuários mudou ao longo do tempo e, a demanda dos usuários com necessidades especiais também. Nesse contexto, o aeroporto Castro Pinto, localizado na região metropolitana de João Pessoa, também registrou esse fenômeno e realizou melhorias para se adequar às exigências do mercado, no entanto, as evidências apontam que há uma lacuna entre a proposta de serviços e a real qualidade dos serviços prestados juntamente com a infraestrutura oferecida no complexo aeroportuário. Foram descritas, nesse trabalho, que houve melhorias no que se refere à acessibilidade, porém as falhas também foram percebidas. Assim, ao verificar a estrutura e os serviços prestados às pessoas com



# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

deficiência nas dependências do aeroporto e, ao analisar os aspectos da acessibilidade para pessoas com necessidades especiais nas dependências do Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto, atingiu-se o objetivo proposto.

## Referências

ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 14273 – Acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial. **ABNT**, Rio de Janeiro, 1999.

ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT) NBR 9050 Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. **ABNT**, Rio de Janeiro, n. 3, 2015.

BRASIL. Decreto nº 10.098 de 19 de Dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2000.

FEITOSA, A. R. TURISMO E INCLUSÃO SOCIAL: Um estudo sobre as contribuições do marketing social para a inclusão das pessoas com deficiência no usufruto do turismo no Brasil. **Monografia (Graduação em Turismo)**, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2009.

GOUVÊA, V. B. **Contribuição ao Estudo de Terminais Urbanos de Passageiros**. Rio de Janeiro: IME, 1980.

IBGE. IBGE Populações. **Projeções e estimativas da população do Brasil e das Unidades da Federação**, 2016. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>>. Acesso em: 07 set 2016.

INFRAERO. Relatório Anual 2006. **INFRAERO** - Brasília, 2007. Disponível em: <[https://www.infraero.gov.br/images/stories/Infraero/Contas/Relatorios/relatorio\\_anual2006\\_2.pdf](https://www.infraero.gov.br/images/stories/Infraero/Contas/Relatorios/relatorio_anual2006_2.pdf)>. Acesso em: 19 abr. 2018.

ONU. A ONU e as pessoas com deficiência. **ONU BR**, 1975. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia/>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

PAOLILLO, A.; REJOWSKI, M. **Transportes**. São Paulo: Aleph, 2002.