

DIMENSÃO JURÍDICA E REPRESENTAÇÃO SOCIAL DO ATENDIMENTO E DA MOBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM AEROPORTO

LEGAL DIMENSION AND SOCIAL REPRESENTATION OF SERVICES FOR THE MOBILITY OF PEOPLE WITH DISABILITIES IN AIRPORTS

RESUMO

Com aproximadamente 14,9 milhões de pessoas com deficiência no Brasil (IBGE, 2022), garantir inclusão e mobilidade social é urgente. Partindo dessa premissa, este estudo investiga a acessibilidade do transporte aéreo brasileiro a partir da perspectiva das experiências e representações sociais de passageiros com necessidades de atendimento especiais (PNAE). O objetivo é compreender como esses usuários avaliam a qualidade do serviço prestado pelas companhias aéreas e quais melhorias sugerem. Esta pesquisa, de natureza qualitativa-quantitativa, descritiva e exploratória, baseia-se nas Teorias das Representações Sociais (TRS) (Moscovici) e do Núcleo Central (Abric). A coleta de dados foi realizada por meio de questionário digital, com análise baseada em estatística descritiva (escala Likert), lógica estrutural (EVOC) e análise de conteúdo (Bardin). Os resultados revelam um paradoxo: embora 94% dos passageiros conheçam seus direitos e 90% considerem as informações claras, 50% discordam que haja um compromisso prático das empresas com a inclusão. Enquanto o serviço de bordo recebeu 85% de aprovação, as operações em solo apresentaram atritos significativos. A análise estrutural evidenciou a "falta de preparo" no grupo central, demonstrando que as barreiras atitudinais geram um forte processo de invalidação. Conclui-se que a acessibilidade na aviação transcende adaptações arquitetônicas, exigindo uma profunda mudança na cultura organizacional e treinamento contínuo. Como produto técnico, foi desenvolvido um Guia de Boas Práticas para apoiar o atendimento humanizado no setor.

Palavras-Chave: Acessibilidade; Transporte aéreo; Passageiros com Necessidades Especiais (PNAE); Representações sociais; Aviação civil.

ABSTRACT

With approximately 14.9 million people with disabilities in Brazil (IBGE, 2022), ensuring inclusion and social mobility is urgent. Based on this premise, this study investigates the accessibility of Brazilian air transport from the perspective of the experiences and social representations of Passengers with Special Assistance Needs (PNAE). The objective is to understand how these users evaluate the quality of service provided by airlines and what improvements they suggest. This research, of a qualitative-quantitative, descriptive and exploratory nature, is based on the

Theories of Social Representations (Moscovici) and the Central Core (Abric). Data collection was carried out via a digital questionnaire, with analysis based on descriptive statistics (Likert scale), structural logic (EVOC), and content analysis (Bardin). The results reveal a paradox: although 94% of passengers know their rights and 90% consider the information clear, 50% disagree that there is a practical commitment from companies to inclusion. While in-flight service received an 85% approval rating, ground operations experienced significant friction. The structural analysis highlighted the "lack of preparedness" in the core group, showing that attitudinal barriers generate a strong process of invalidation. It concludes that accessibility in aviation transcends architectural adaptations, requiring a profound change in organizational culture and continuous training. As a technical product, a Good Practices Guide was developed to support humanized care in the sector.

Keywords: Accessibility. Air transport. Passengers with Special Assistance Needs (PNAE). Social Representations. Civil Aviation.

1 INTRODUÇÃO

A aviação civil passou por um significativo processo de democratização nas últimas décadas, deixando de ser um meio de transporte elitista e consolidando-se como um vetor fundamental de mobilidade, integração territorial e desenvolvimento socioeconômico. No entanto, o rápido crescimento do setor representa um desafio constante: garantir que essa mobilidade seja acessível a toda a sociedade. Nesse contexto, a acessibilidade no transporte aéreo desempenha um papel importantíssimo na promoção da inclusão social, devendo garantir dignidade e respeito irrestrito aos direitos fundamentais dos passageiros.

Os Passageiros com Necessidades de Atendimentos Especiais (PNAE) se destacam nesse cenário. Na aviação, esse conceito se refere a indivíduos que, devido a alguma condição específica (física, sensorial, intelectual, mental ou mesmo circunstancial), apresentam limitações de mobilidade. Por esse motivo, os passageiros optam por assistência especializada para completar sua viagem de avião em condições equivalentes às dos demais passageiros, exigindo que as companhias aéreas e os operadores aeroportuários adaptem seus serviços às suas necessidades específicas.

Diante dessa realidade, a discussão sobre acessibilidade no transporte aéreo vai além dos campos logístico e operacional, tornando-se parte de um debate mais amplo sobre cidadania e igualdade de oportunidades. Para que o direito à liberdade de movimento seja plenamente garantido, não basta simplesmente permitir o acesso físico à aeronave; é imprescindível assegurar que toda a tramitação que vai da compra da passagem ao desembarque no destino ocorra de forma segura, autônoma e respeitosa. No Brasil, essa regulamentação é realizada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que impõe diretrizes rigorosas como a Resolução nº 280/2013, que busca garantir que as pessoas com deficiência recebam atendimento em condições de igualdade, acesso à informação e assistência integral.

Apesar dos avanços regulatórios observados, a efetiva implementação dessas diretrizes nas operações diárias ainda representa um obstáculo. A complexidade do ecossistema do transporte aéreo, aliada à diversidade dos perfis dos passageiros, faz com que a implementação das normas nem sempre ocorra de forma uniforme. Frequentemente, surgem lacunas entre o que está estipulado nas disposições legais e o que os passageiros vivenciam de fato, manifestando-se em falhas na prestação de assistência, problemas de comunicação e, sobretudo, falta de capacitação e de atitudes adequadas por parte dos profissionais envolvidos na operação.

Portanto, compreender a experiência prática do PNAE torna-se essencial para avaliar a eficácia das políticas de acessibilidade no setor. Mais do que analisar auditorias e manuais de procedimentos formais, é necessário investigar como esses serviços são percebidos por aqueles que efetivamente os utilizam. A percepção do usuário, portanto, constitui o foco principal para avaliar a qualidade do serviço e diagnosticar as fragilidades do sistema.

Diante desse cenário, surge o problema que norteia esta pesquisa: como os passageiros com deficiência avaliam a qualidade do serviço oferecido pelas companhias aéreas durante suas viagens e, sob a perspectiva desse público, quais ações podem contribuir para a melhoria estrutural e humana desse serviço?

A relevância deste estudo para o campo justifica-se pela urgência em mapear as dificuldades relacionadas às operações em solo e em voo sob a perspectiva do passageiro, ampliando o debate sobre acessibilidade para além da engenharia de frotas e da infraestrutura aeroportuária. Investigar essas experiências proporciona *insights* práticos e teóricos específicos para o desenvolvimento de estratégias voltadas à melhoria da qualidade do serviço em um mercado que demanda cada vez mais práticas corporativas inclusivas.

Para fundamentar esta investigação, o presente estudo adota como premissa a existência de discrepâncias latentes entre o discurso normativo e a prática institucional. Com base na TRS desenvolvida por Serge Moscovici e na Teoria do Núcleo Central criada por Jean C. Abric, o eixo estruturante desta pesquisa consiste na análise dos significados construídos pelos passageiros a partir de suas experiências. A coleta de dados envolve pesquisa bibliográfica e documental, bem como um levantamento de campo primário utilizando um questionário estruturado, com foco na mensuração do nível de conhecimento dos passageiros com deficiência (PCDs) sobre seus direitos e no mapeamento de falhas ou boas práticas nas etapas de *check-in*, embarque, voo e desembarque.

Por fim, por meio da articulação entre avaliação quantitativa e análise qualitativa das narrativas dos usuários, este trabalho visa ir além do diagnóstico científico. Como produto técnico e aplicado da pesquisa, propõe-se o desenvolvimento de um programa de Boas Práticas e Alfabetização Atitudinal, contendo estratégias de ação prática voltadas à padronização e humanização da melhoria dos serviços prestados.

2 O PNAE NO TRANSPORTE AÉREO: CARACTERÍSTICAS, DIREITOS E PRÁTICAS INSTITUCIONAIS

A cada dia, milhares de pessoas passam a apresentar alguma forma de deficiência. Ao mesmo tempo, depositam esperança na ciência para resolver suas limitações funcionais, enquanto outras tantas perdem essa esperança. É nesta

linha de raciocínio que a sociedade tenta se reorganizar internamente (Slanieski Filho, 2025), inclusive quanto ao conceito e aplicação do termo deficiência.

A forma de se referir às Pessoas com Deficiência (PcD) no Brasil passou por mudanças significativas ao longo do tempo. Inicialmente, era comum o uso da expressão *Portador de Deficiência* (PD), que trazia uma conotação inadequada, como se a deficiência fosse algo que a pessoa carregasse e pudesse se desfazer. Essa nomenclatura acabou sendo substituída, acompanhando movimentos sociais e avanços legais que buscavam promover a dignidade e a inclusão (Nunes, 2023; Brasil, 2015; ONU, 2006).

Com a ratificação da Convenção da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e, posteriormente, com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei Federal nº 13.146/2015), consolidou-se no país o termo Pessoa com Deficiência (PcD), que reconhece a pessoa antes da deficiência e reforça uma abordagem de direitos humanos (Brasil, 2015).

No setor aéreo, no entanto, surgiu a necessidade de uma classificação ainda mais abrangente, já que nem todos os passageiros que precisam de assistência especial são, de fato, pessoas com deficiência. Por isso, a ANAC introduziu a expressão Passageiro com Necessidade de Atendimento Especial (PNAE), oficializada pela Resolução de número 280 de 2013. Esse conceito inclui não apenas os PcDs, como também idosos, gestantes, lactantes, pessoas com mobilidade reduzida temporária e qualquer passageiro que necessite de apoio diferenciado durante a viagem (ANAC, 2013).

Do ponto de vista internacional, documentos como o Anexo 9 da Organização da Aviação Civil Internacional - OACI (Facilitação)¹ e o Manual sobre Acesso ao Transporte Aéreo por Pessoas com Deficiência orientam os Estados-membros a adotarem medidas que garantam acessibilidade plena em aeroportos e aeronaves. A Associação de Transporte Aéreo Internacional (IATA)², por sua vez, publicou guias e resoluções, como a Resolução sobre Passageiros com

¹ Annex 9 of the International Civil Aviation Organization - ICAO (Facilitation)

² International Air Transport Association

Deficiência (2019) e as Orientações sobre o Transporte de Dispositivos Auxiliares de Mobilidade (2023), reforçando a necessidade de padronização e cuidado global com a mobilidade e os direitos desses passageiros. Assim, a evolução do conceito de acessibilidade e da própria terminologia que envolve as pessoas com deficiência até chegar ao atual termo PNAE revela não apenas mudanças linguísticas, mas também avanços sociais, jurídicos e regulatórios no Brasil e no cenário internacional (Nunes, 2023).

Essa trajetória também evidencia a busca por um transporte aéreo cada vez mais inclusivo, em que as barreiras físicas, atitudinais e comunicacionais sejam gradualmente superadas. Dessa forma, compreender a formação histórica e normativa do conceito é essencial para analisar criticamente a qualidade do atendimento oferecido pelas companhias aéreas.

2.1 PCDS E PNAES SOB A ÓTICA LEGAL E NORMATIVA E ASPECTOS DO TRANSPORTE AÉREO

Em matéria legislativa, a Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988), determina que a proteção e integração social das pessoas com deficiência³, são competência da União, dos Estados, Municípios e do Distrito Federal que atuam de forma concorrente para legislar sobre o tema. A Constituição também especificou a necessidade de destinar percentual de cargos e empregos públicos às pessoas com deficiência, assim como critérios diferenciados para concessão, de benefícios, garantia de salário-mínimo, assistência social, educacional e pública.

Um ponto relevante destacado na Constituição trata da criação de programas de prevenção e atendimento especializado para as pessoas com deficiência física, sensorial ou mental. De igual forma, devendo buscar maneiras de integrar socialmente a pessoa com deficiência, mediante o treinamento para o trabalho e a convivência, bem como facilitar o acesso aos bens e serviços

³ À época de sua promulgação, o termo adotado na Constituição era “pessoas portadoras de deficiência”, contudo, nesta pesquisa, adota-se o termo mais atual “Pessoas com Deficiência”.

coletivos, de modo a eliminar obstáculos arquitetônicos e todas as formas de discriminação (Brasil, 1988).

Ainda na esfera Legal, a Lei Federal nº 13.146/2015 institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência que detalha diferentes particularidades voltadas a este público. Entre suas determinações, observa-se a plena acessibilidade e a necessidade de eliminar barreiras existentes nos sistemas e meios de transportes. Além disso, estes cidadãos têm prioridade na disponibilização de pontos de parada, estações e terminais acessíveis de transporte público coletivo de passageiros e garantia de segurança no embarque e no desembarque. Igualmente, a ela é assegurada que os veículos de transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreo, as instalações, as estações, os portos e os terminais em operação no país precisam ser acessíveis, de forma a garantir o seu uso por todas as pessoas (Brasil, 2014).

Especificamente para o setor aeronáutico, as normas que tratam esta área, além de estarem alinhadas com a legislação vigente, introduzem a PNAE como foco dos direitos e deveres envolvidos. Isto porque, como já visto, ela abrange mais pessoas com alguma dificuldade momentânea ou permanente que precise de atendimento especial. Assim, a Resolução ANAC nº 280 de 2013 dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade destes cidadãos ao transporte aéreo e dá outras providências a este contexto. Em termos normativos, a partir desta resolução, foram criadas notas técnicas, memorandos, ofícios, despachos e pareceres. A ANAC disponibiliza uma página, constantemente atualizada, para informar sobre esta parte documental. O Quadro 1 a seguir, apresenta os documentos disponibilizados, na data da pesquisa, associados à PNAE e à Resolução 280:

Quadro 1 – Documentos relacionados à pnae/resolução 2280

Documento	Conteúdo
Nota técnica nº 27/2018/GCON/SAS	Assistência de acompanhante de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), nos termos do artigo 27 da Resolução ANAC n.º 280.
Nota técnica nº 2/2022/GTFT/GCON/SAS	Responsabilidade administrativa dos operadores aéreos quanto à concessão do desconto de acompanhante do PNAE de que trata o § 1º do artigo 27 da Resolução 280/2013, em casos de operações de código compartilhado (<i>codeshare</i>).

Memorando 74/2022/GCON/SAS	nº	Demanda institucional do MPE/AM acerca de supostas falhas na prestação de serviços da companhia aérea LATAM relacionadas a violações ao direito de acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
Parecer 10/2022/GCON/SAS	nº	Demanda Institucional que trata da Indicação nº 1.447/2021, de autoria da Dep. Renata Abreu, que sugere alteração da Res. ANAC nº 280/2013 para incluir regulamentação do transporte de equipamentos usados por pessoas com deficiência (PcD).
Ofício nº 5/2023/SAS-ANAC		PNAE - alocação em assento/regulação responsiva.
Parecer 2/2023/GCON/SAS	nº	Demanda Institucional do Ministério da Infraestrutura sobre o Projeto de Lei nº 2.897/2022, de autoria do Deputado Paulo Bengston (PTB/PA), que obriga a reserva de assentos para obesos nos transportes interestaduais de passageiros.
Ofício nº 17/2023/SAS-ANAC		Equipamento de ascenso e descenso - Ofício nº 39/2023/MPF/PRSE/9ºOFÍCIO.
Despacho		Ajuda Técnica - Projeto de Lei nº 1.002, de 2022, de autoria do Deputado Geninho Zuliani (UNIÃO/SP), que "Acrescenta-se o §4º, ao art. 48, da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), obrigando o transporte gratuitamente da ajuda técnica utilizada pela Pessoa com Deficiência, na cabine da aeronave.
Despacho		Requerimento nº 3698, de autoria do Deputado Thiago Abraham. Indicação à Agência Nacional de Aviação Civil, para que desburocratize o procedimento para emissão do MEDIF e FREMEC.
Ofício nº 49/2024/SAS-ANAC		Equipamento de ascenso e descenso (ambulift) - Resolução ANAC nº 280/2013 - equipamento de ascenso e descenso.

Fonte: Criada pelo autor, 2026.

É possível verificar, com base no quadro apresentado, que os documentos disponibilizados na página da ANAC tratam especificamente de PNAE. Tais disposições mostram informações transparentes e segmentadas de partes relevantes do transporte aéreo desses usuários. Isto facilita a consulta à luz da Resolução 280.

Entre os principais direitos destes sujeitos previstos na Resolução 280/2013, destacam-se o atendimento prioritário em todas as etapas da viagem; a acessibilidade em aeroportos e aeronaves com equipamentos adequados, como cadeiras de rodas, macas, rampas e veículos adaptados; a possibilidade de viajar acompanhado sem custo adicional em casos específicos; e o transporte gratuito de equipamentos médicos e de apoio (ANAC, 2013). Já a assistência garantida

durante interrupções de voos, como atrasos e cancelamentos, foi instituída pela Resolução nº 400/2016 (ANAC, 2016).

À vista desta condição, outra importante norma do setor aéreo sobre o tema é a Resolução nº 400/2016, que versa sobre as condições gerais de transporte aéreo. Trata-se de um documento que estabelece as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional. Tais condições também se aplicam aos voos não regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público (ANAC, 2016).

Há casos previstos na Resolução 400 de assistência material quando houver atraso ou cancelamento do voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro⁴. Nestas condições, a norma estipula que a assistência material será serviço de hospedagem, nos casos de pernoite, e de traslado de ida e volta quando o tempo de espera for superior a 4 horas. Estas regras valem para qualquer passageiro, porém, caso este seja PNAE, a assistência prevista deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante, além disso, ele terá prioridade na reacomodação.

Além de direitos, eles também têm a responsabilidade de informar ao passageiro da companhia aérea sobre sua condição com antecedência, preferencialmente no momento da compra da passagem, e com pelo menos 48 horas de antecedência, caso necessite de assistência especial (ANAC, 2013). Em alguns casos, é necessária a apresentação de documentação médica, como para o uso de maca ou oxigênio suplementar. Neste caso, é também responsável por cumprir as normas de segurança de voo e utilizar adequadamente os serviços e equipamentos disponibilizados, a fim de garantir um atendimento eficiente e seguro a todos os envolvidos (ANAC, 2013).

⁴ A preterição ocorre quando a empresa aérea deixa de transportar o passageiro que compareceu pontualmente para viajar, cumprindo todos os requisitos de embarque. Isso pode acontecer em algumas situações, tais como: a empresa precisou trocar a aeronave prevista por outra menor (com menos assentos); a aeronave teve a necessidade de voar mais leve, por motivo de segurança operacional; houve venda de passagens acima da capacidade da aeronave, *overbooking* (ANAC, 2023).

Internacionalmente, a OACI (2013) é a principal referência normativa em matéria de facilitação e acessibilidade no transporte aéreo. O Anexo 9, que regulamenta esta condição, busca facilitar o atendimento, estabelecendo diretrizes obrigatórias para que os Estados signatários implementem procedimentos que garantam condições equitativas de mobilidade, autonomia e segurança para pessoas com deficiência em aeroportos e aeronaves.

Complementarmente, o Manual sobre Acesso ao Transporte Aéreo por Pessoas com Deficiência aprofunda essas disposições, ao detalhar normas operacionais, recomendações de serviço e diretrizes técnicas destinadas a eliminar barreiras físicas, comunicacionais e processuais. A intenção do conteúdo deste Manual é a de orientar as empresas do setor para consolidar a acessibilidade como um princípio transversal em toda a aviação civil. Assim, a OACI reforça que a acessibilidade deve ser tratada como um componente estruturante das políticas de transporte aéreo, e não como uma ação isolada ou secundária.

A IATA, entidade representativa das companhias aéreas internacionais, também atua de maneira relevante na consolidação de práticas e protocolos voltados para o atendimento de passageiros com deficiência. A Resolução sobre Passageiros com Deficiência recomenda que as companhias aéreas assegurem um serviço padronizado e não discriminatório, o qual possa garantir apoio adequado em todas as etapas da viagem, desde o *check-in* até o desembarque (IATA, 2019).

Outro documento da Associação, intitulado Orientações sobre o Transporte de Auxílios de Mobilidade, estabelece diretrizes específicas para o transporte seguro desses equipamentos, reconhecendo que falhas em seu manuseio podem comprometer a autonomia, a dignidade e a segurança do passageiro. (IATA, 2023). Ao consolidar essas diretrizes, a IATA reforça a responsabilidade das companhias aéreas em adotar práticas operacionais consistentes e alinhadas aos padrões internacionais de acessibilidade e inclusão.

Do exposto, verifica-se que o transporte aéreo de PNAEs é regido por uma relação de responsabilidade compartilhada entre passageiros, companhias aéreas e operadores aeroportuários. Enquanto o Estado delimita, por meio de legislação,

condições dignas de acessibilidade, é responsabilidade da empresa garantir que os serviços prestados sejam eficazes e inclusivos. Também é responsabilidade da ANAC fiscalizar a prestação de serviço e garantir a adequação do serviço.

Por outro lado, ao comparar normas brasileiras com as internacionais, observa-se que a legislação nacional busca se alinhar às diretrizes internacionais, porém, é mais detalhada quanto às responsabilidades das companhias aéreas e aos direitos específicos desta parcela social. As normas internacionais, em contrapartida, são orientadoras e harmonizadoras, e visam garantir a uniformidade global no serviço, especialmente no transporte de dispositivos de mobilidade.

2.2 BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO AO PNAE REALIZADAS POR COMPANHIAS AÉREAS

A percepção de qualidade na prestação de serviços aos PNAEs vai além da remoção de barreiras físicas. Como apontam Gouvêa (2018) e Sassaki (2019), a satisfação do usuário requer alfabetização comportamental, empatia e a capacidade da equipe de adaptar os procedimentos, garantindo autonomia e dignidade. Esse serviço humanizado é reconhecido internacionalmente pela Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2006) e, no Brasil, é regulamentado por legislação como a Resolução nº 280/2013 da ANAC, que assegura o acesso universal e a não discriminação no transporte aéreo.

Em âmbito nacional, as companhias aéreas têm avançado na implementação dessas diretrizes. A Latam Airlines destaca-se por seus programas de capacitação focados na diversidade e em uma abordagem humanizada. A Gol Linhas Aéreas investe em treinamento contínuo para suas equipes, incluindo instrução em Libras (Língua Brasileira de Sinais) e técnicas para o manuseio seguro de equipamentos de mobilidade. A Azul Linhas Aéreas foi reconhecida pela ANAC em 2022 pelo seu projeto "Cuidar é Azul", que oferece canais de suporte exclusivos, permitindo aos passageiros acompanhar os pedidos de assistência antes, durante e depois do voo.

Globalmente, as práticas inclusivas são orientadas por manuais técnicos da OACI (2013) e da IATA (2023), que padronizam o manuseio de tecnologias assistivas (como cadeiras de rodas) e a comunicação integrada entre aeroportos. Empresas estrangeiras aplicam esses padrões com alto nível de excelência tecnológica e humana. A Air Canada é referência em infraestrutura adaptada; a British Airways foca na acessibilidade digital, oferecendo aplicativos com funcionalidade de leitor de tela e navegação por voz; e a Emirates Airlines inova com o programa "Girassol da Deficiência Oculta", que identifica discretamente passageiros com deficiências não aparentes.

A adoção dessas iniciativas demonstra que a acessibilidade deixou de ser mera obrigação regulatória e se tornou um investimento estratégico em eficiência e responsabilidade social. Contudo, a padronização dessas ações no Brasil ainda exige a criação de um Guia Nacional de Boas Práticas em Acessibilidade Aeronáutica, capaz de unificar a cultura de serviços em todo o setor.

A urgência dessa evolução continua se reflete em debates recentes, como a audiência pública "Asas para a Inclusão: Novos Rumos para a Acessibilidade no Transporte Aéreo Brasileiro", realizada no Senado Federal em novembro de 2025. O evento reuniu autoridades da ANAC, IATA e associações de pessoas com deficiência para discutir as lacunas da Resolução nº 280/2013, reafirmando que a participação social é essencial para impulsionar novos ajustes regulatórios e garantir efetivamente um transporte aéreo seguro, acessível e digno para todos.

3 DA ESTRUTURA À DINÂMICA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS, O NÚCLEO CENTRAL E O SISTEMA PERIFÉRICO

A TRS, fundamentada primordialmente nos estudos de Moscovici (2015), em sua obra *Representações sociais: investigações em psicologia social*, compreende o conhecimento como uma construção coletiva produzida nas interações entre indivíduos e contextos sociais. Essa teoria, ao explicar como o sujeito transforma o não familiar em familiar, oferece um importante referencial para analisar como determinados fenômenos são percebidos, interpretados e compartilhados por

diferentes grupos sociais. Nesse sentido, as experiências vivenciadas pelos sujeitos que norteiam esta pesquisa no transporte aéreo não se limitam a aspectos operacionais ou técnicos do serviço, mas envolvem também significados, percepções e interpretações construídas a partir das vivências dessas pessoas ao longo de suas jornadas de viagem. Deste modo, as representações sociais associadas à acessibilidade e ao atendimento prestado pelas companhias aéreas contribuem para moldar a forma como os PNAEs compreendem a qualidade do serviço, avaliam suas experiências e constroem expectativas sobre o atendimento recebido.

Dentro dessa perspectiva teórica, o núcleo central das representações sociais desempenha papel fundamental, pois reúne os elementos mais estáveis e consensuais que orientam a percepção coletiva sobre determinado objeto social (Abric, 1998). No contexto desta pesquisa, esse núcleo pode estar associado a valores e princípios fundamentais relacionados ao transporte aéreo acessível, como segurança, respeito, autonomia e dignidade no atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial. Esses elementos tendem a ser mais resistentes a mudanças, pois estão vinculados a normas sociais, direitos garantidos e expectativas amplamente compartilhadas sobre como o serviço deveria ser prestado.

Entretanto, as representações sociais não são estruturas rígidas ou imutáveis. Ao contrário, elas apresentam uma organização dinâmica composta também por elementos periféricos, que funcionam como espaços de adaptação às experiências concretas vivenciadas pelos indivíduos. No caso estudado, a dimensão periférica pode refletir percepções relacionadas à qualidade da comunicação com as equipes das companhias aéreas, à eficiência dos procedimentos de embarque e desembarque, à disponibilidade de assistência durante conexões ou mesmo ao preparo dos profissionais responsáveis pelo atendimento. Esses elementos podem variar de acordo com experiências individuais, contextos específicos de viagem ou práticas adotadas por diferentes companhias aéreas.

Essa estrutura composta por núcleo central e sistema periférico evidencia que as representações sociais sobre acessibilidade no transporte aéreo são continuamente construídas e reconstruídas a partir das experiências vivenciadas pelos passageiros. Enquanto o núcleo central sustenta princípios fundamentais que orientam as expectativas coletivas sobre o atendimento, a periferia permite incorporar novas experiências, avaliações e percepções decorrentes da interação direta dos passageiros com os serviços prestados.

Para compreender o potencial de transformação dessas estruturas representacionais no contexto da aviação civil, recorre-se também à obra *Psicologia das minorias ativas*, de Moscovici (2011). Sob essa ótica, estas pessoas não são analisadas apenas como receptores passivos de um serviço regulado, mas como uma minoria ativa capaz de exercer influência e provocar mudanças nas representações hegemônicas. A presença e a exigência consistente desse grupo por seus direitos geram um tensionamento frente aos padrões estabelecidos pelas companhias aéreas. É a partir desse conflito produtivo que inovações no atendimento ocorrem e que elementos da periferia (como a exigência por comunicação verdadeiramente acessível) podem, gradativamente, forçar a evolução e a reconfiguração do núcleo central da representação de acessibilidade no setor.

Compreender essa dinâmica torna-se particularmente relevante para o presente estudo, pois possibilita analisar não apenas a avaliação objetiva do atendimento prestado, mas também os significados que os PNAEs atribuem às suas experiências de viagem e o seu papel ativo na exigência do cumprimento normativo.

Ao investigar essas representações, permite-se identificar elementos considerados essenciais para um atendimento inclusivo e humanizado, bem como reconhecer aspectos que ainda demandam aprimoramento. Dessa forma, a integração das bases teóricas de Moscovici contribui para ampliar a compreensão do fenômeno investigado, evidenciando como percepções, valores e experiências se articulam na construção coletiva das avaliações sobre acessibilidade, e como a atuação ativa dessa minoria impulsiona a qualidade do serviço.

3.1 ANCORAGEM E OBJETIVAÇÃO

Para compreender como as representações sociais sobre a acessibilidade no transporte aéreo são formadas e consolidadas, é imprescindível analisar os dois processos sociocognitivos fundamentais descritos por Moscovici (2015), a ancoragem e a objetivação. Tais processos atuam de forma indissociável e são responsáveis por transformar o que é desconhecido, abstrato ou complexo em algo familiar e compreensível para o grupo social.

A ancoragem refere-se ao processo de assimilação de uma nova informação a um sistema de categorias preexistentes. No contexto dos PNAEs, os direitos garantidos por normativas complexas, a exemplo da Resolução nº 280 ANAC, são frequentemente ancorados em concepções anteriores e limitantes sobre deficiência.

Historicamente, o atendimento a esse público foi ancorado em uma visão assistencialista ou estritamente médica, sendo significado muitas vezes como um favor ou uma concessão das empresas, e não como um direito inalienável do consumidor. Essa ancoragem determina a forma como os próprios passageiros e os profissionais da aviação civil compreendem a prestação do serviço. A transição de uma ótica de benevolência para uma ótica de prestação de serviço regulada e focada na cidadania ainda enfrenta resistências interpretativas no cotidiano operacional.

Por sua vez, a objetivação é o mecanismo que materializa uma ideia abstrata, transformando um conceito em uma imagem concreta ou em um elemento físico. No cenário aeroportuário e na aviação civil, o conceito abstrato e multifacetado de acessibilidade é, geralmente, objetivado em elementos de infraestrutura, como a cadeira de rodas, a rampa de acesso ou o equipamento de embarque (como o *ambulift*⁵).

⁵ O *ambulift* é um veículo autopropulsado, equipado com uma plataforma elevatória e uma cabine climatizada, projetado para realizar o embarque e desembarque de passageiros com mobilidade reduzida em aeronaves estacionadas em posições remotas (fora das pontes de embarque). O

Embora essa objetivação facilite a compreensão imediata do termo e agilize a comunicação operacional, ela pode gerar um viés reducionista. Ao cristalizar a acessibilidade predominantemente em sua dimensão arquitetônica e física, arrisca-se invisibilizar as necessidades de pessoas com deficiências não aparentes ou motoras que não dependam exclusivamente de equipamentos de grande porte, além de negligenciar a importância fundamental do atendimento humanizado e do preparo procedimental das equipes de solo.

A articulação conjunta entre ancoragem e objetivação permite identificar os gargalos sociocognitivos na prestação do serviço aéreo. Compreender como a acessibilidade é ancorada no assistencialismo e objetivada na infraestrutura é essencial para analisar por que, a despeito da existência de um arcabouço regulatório robusto, a efetivação da autonomia e da dignidade do passageiro ainda esbarra em barreiras atitudinais. É a partir da tomada de consciência desses processos que se pode tensionar o sistema, exigindo que as companhias aéreas reconfigurem suas representações para um modelo que integre infraestrutura, respeito e pleno cumprimento normativo.

4 METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa aplicada, de natureza descritiva e exploratória, desenvolvida por meio de abordagem quali-quantitativa. Segundo Creswell (2021), a pesquisa de métodos mistos permite a integração de diferentes formas de evidências empíricas, ampliando a compreensão de fenômenos sociais complexos ao combinar dados numéricos com interpretações qualitativas detalhadas.

A análise dos dados baseia-se nos princípios da TRS, de Serge Moscovici, e da Teoria do Núcleo Central, de Jean-Claude Abric (1998). Este quadro fornece o quadro necessário para compreender como os grupos produzem e organizam significados coletivos. Assim, a qualidade do serviço prestado pelas companhias

equipamento permite que o PNAE seja nivelado à soleira da porta da aeronave com segurança e conforto (ANAC, 2016).

aéreas transcende a mera execução de procedimentos operacionais, tornando-se uma experiência simbólica e socialmente interpretada para o passageiro, indo além da simples contagem de opiniões para revelar a estrutura do pensamento deste grupo (Pereira de Sá, 1996).

A pesquisa de campo foi direcionada aos PNAE, categoria definida pela ANAC que abrange indivíduos que necessitam de atendimento diferenciado por limitações físicas, sensoriais, cognitivas, mentais ou circunstanciais. O recrutamento ocorreu por amostragem não probabilística por conveniência. Os critérios de inclusão exigiram que os participantes fossem maiores de 18 anos, cognitivamente ativos, enquadrados na condição do PNAE e concordassem formalmente com a pesquisa mediante assinatura do TCLE. Respostas incompletas foram excluídas da análise.

A base do estudo incluiu uma fase robusta de pesquisa bibliográfica e documental. Segundo Gil (2022), esta etapa permite ao pesquisador analisar diferentes perspectivas e construir o referencial teórico com base em materiais já testados cientificamente. Foram consultados artigos, dissertações e teses em bases de dados reconhecidas, como SciELO, Google Acadêmico e Portal de Periódicos CAPES, com destaque para autores de referência em acessibilidade, como Sassaki (2019), Gouvêa (2018) e Slanieski Filho (2025).

A base teórica foi rigorosamente complementada pela análise de documentos normativos nacionais e internacionais da aviação civil. Foram examinadas publicações da IATA e da OACI, bem como a Lei Federal Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e as Resoluções nº 280/2013 e nº 400/2016 da ANAC, que estabelecem diretrizes voltadas à garantia dos direitos das pessoas com deficiência.

Por fim, a coleta de dados empíricos foi realizada por meio de questionário digital estruturado, desenvolvido com base nas normas de acessibilidade e aplicado remotamente por meio da plataforma Google Forms. O instrumento de coleta foi composto por 12 questões (abertas e fechadas), organizadas em três eixos principais:

Caracterização do participante, incluindo informações relacionadas ao perfil do passageiro e sua experiência recente com viagens aéreas, bem como sua percepção evocativa do assunto;

Avaliação do serviço recebido, incluindo aspectos como comunicação com a equipe, acessibilidade das instalações aeroportuárias, assistência durante o embarque e desembarque, suporte com conexões e serviço de bordo;

Percepção da experiência e sugestões de melhoria, incluindo perguntas abertas elaboradas para identificar desafios enfrentados, falhas no serviço e recomendações para aprimorar os serviços prestados pelas companhias aéreas.

A pesquisa estruturou-se em seis etapas para garantir rigor metodológico: levantamento bibliográfico e documental para fundamentação; desenvolvimento do instrumento de coleta; aplicação do questionário digital aos PNAEs; organização e tratamento dos dados; interpretação fundamentada no referencial teórico; e, por fim, elaboração das considerações finais e proposição de recomendações para aprimorar o atendimento.

No âmbito ético, o estudo seguiu as resoluções do Conselho Nacional de Saúde (CNS/CONEP) e foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP). Assegurou-se o sigilo e o uso estritamente acadêmico dos dados, que serão armazenados de forma segura por cinco anos. Antes de acessar o questionário (cujo preenchimento levava de cinco a sete minutos), os participantes leram e aceitaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), o qual garantia o anonimato e o direito de interromper a participação a qualquer momento. O instrumento não exigiu identificação pessoal, assegurando um ambiente seguro para o compartilhamento de vivências marcadas pela vulnerabilidade.

Após a coleta, os dados empíricos foram organizados em planilhas e analisados em três frentes complementares. Primeiramente, as perguntas fechadas passaram por análise quantitativa via estatística descritiva (frequências e percentuais), sintetizando os dados estruturados. Em seguida, as respostas abertas foram submetidas à Análise de Conteúdo de Bardin (2015), identificando categorias temáticas e padrões de percepção. Segundo Minayo, Deslandes e

Gomes (2025), essa abordagem qualitativa aprofunda a interpretação do fenômeno ao focar nos significados atribuídos pelos sujeitos às suas experiências.

A terceira frente analítica centrou-se nas representações sociais, a partir das associações livres de palavras geradas pelo termo indutor: *Atendimento a Passageiros com Necessidades Especiais na Aviação*. A frequência e a Ordem Média de Evocação (OME) dos vocábulos foram estruturadas segundo o modelo de Vergès (1992) na "tabela de quatro casas". Esse método distribui os termos entre o provável núcleo central (elementos mais frequentes e prontamente evocados), primeira e segunda periferias, e zona de contraste.

Na sequência, realizou-se uma leitura interpretativa guiada pela Teoria do Núcleo Central de Abric, distinguindo os elementos estáveis e normativos do sistema periférico, que é mais sensível às variações contextuais.

Em suma, a abordagem metodológica adotada transcende a simples categorização de respostas, buscando compreender como e por que o grupo constrói determinada forma de pensar. A integração dos métodos mistos proporcionou uma visão ampla da jornada do passageiro, permitindo avaliar com precisão a conformidade entre as práticas operacionais das companhias aéreas e a vivência real dos usuários.

5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Esta seção destina-se à apresentação e discussão dos dados empíricos obtidos. A análise começa com estatísticas descritivas, mapeando o perfil sociodemográfico dos PNAEs e suas percepções sobre o serviço prestado. Em seguida, aprofunda-se na análise qualitativa estrutural (lógica *software* EVOC), revelando as representações sociais que sustentam essas experiências.

5.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO E CARACTERIZAÇÃO DA DEMANDA

A caracterização da amostra revela um público predominantemente adulto em idade ativa. A maior parte dos respondentes concentra-se na faixa etária de

30 a 44 anos (40%), seguida pela faixa de 18 a 29 anos (30%) e pela faixa de 45 a 59 anos (27%). Passageiros com 60 anos ou mais representam uma minoria na amostra (3%).

Em relação à principal condição que justifica a necessidade de assistência especial, a deficiência física/motora permanente destaca-se como a mais significativa, abrangendo mais da metade dos participantes (53%). Em segundo lugar, estão os passageiros com deficiência visual (25%), seguidos por mobilidade reduzida temporária (10%), outras condições (6%), deficiência auditiva (3%) e limitações relacionadas à idade (3%). Essa composição da amostra ressalta a grande relevância da infraestrutura de mobilidade (como cadeiras de rodas e ambulâncias) durante a viagem de avião.

Em relação à frequência de viagens aéreas, os dados revelam que 47% viajam uma vez por ano ou menos, enquanto 40% o fazem de 2 a 3 vezes por ano. Uma parcela de 13% viaja com mais regularidade (de 4 a 10 vezes por ano). Esses números demonstram que, apesar das restrições frequentemente relatadas, o público da PNAE continua sendo um consumidor ativo no setor.

5.2 CONHECIMENTO DOS DIREITOS E ACESSO À INFORMAÇÃO

A pesquisa revela um alto nível de conhecimento jurídico por parte dos passageiros. Um total significativo de 94% dos participantes concorda (57% totalmente e 37% parcialmente) que está plenamente ciente de seus direitos garantidos pela ANAC, o que naturalmente aumenta suas expectativas em relação à qualidade do serviço prestado.

Contrariamente ao que se poderia supor, os dados revelam que a disponibilização formal de informação não é o principal obstáculo. A esmagadora maioria (90%) concorda (53% totalmente e 37% parcialmente) que a informação fornecida pelas empresas e pela tripulação é apresentada de forma clara e acessível. Esta percepção estende-se, ainda que com uma ligeira queda, às instruções de segurança, em que 73% concordam com a sua acessibilidade, 20%

discordam e 7% permanecem neutros. O problema central, como se verá, não reside na teoria ou na informação, mas sim na sua aplicação prática.

5.3 AVALIAÇÃO OPERACIONAL: OPERAÇÕES EM SOLO VS OPERAÇÕES DE VOO

A análise das diferentes fases da viagem revela que a etapa do voo gera altos níveis de satisfação. Quando questionados se receberam assistência adequada a bordo (com respeito e dignidade), 85% dos respondentes concordaram com a afirmação (57% totalmente e 28% parcialmente). A satisfação permanece majoritariamente positiva em relação às assistências solicitadas, embora com um ligeiro aumento na discordância (30%).

Contudo, as operações em terra e a logística de equipamentos representam o ponto de maior atrito. A avaliação dos procedimentos de desembarque e manuseio de equipamentos de assistência mostra o maior índice de discordância na operação direta: 30% dos passageiros discordam (20% parcialmente e 10% totalmente) que esses processos sejam realizados de forma segura e adequada. Embora 67% concordem, esse índice de insatisfação, proveniente de quase um terço da amostra, corrobora as preocupações relatadas na fase qualitativa em relação aos frequentes danos às cadeiras de rodas.

5.4 PERCEPÇÃO DE CONFORMIDADE LEGAL (COMPROMISSO INSTITUCIONAL)

A dicotomia mais marcante do estudo surge na avaliação final da eficácia prática das companhias aéreas. Apesar de receberem informações claras (90%) e serem bem tratados durante o voo (85%), metade dos passageiros (50%) discorda (30% totalmente e 20% parcialmente) que as empresas demonstrem um compromisso real com a inclusão e que cumpram, na prática, as normas da ANAC. Apenas 17% concordam plenamente com a existência desse compromisso.

Esses dados são cruciais: mostram que as companhias aéreas possuem protocolos e manuais regulatórios eficientes (em teoria), mas falham

sistematicamente "na prática", seja por burocracia ou por falhas de empatia e nas operações em solo, gerando um profundo sentimento de desconfiança institucional no usuário do PNAE.

5.5 ANÁLISE ESTRUTURAL DAS EVOCAÇÕES (LÓGICA EVOC)

Este estudo é uma investigação focada, desenvolvida a partir de um grupo focal composto por pessoas com deficiência e indivíduos que vivenciam, em seu cotidiano, diferentes demandas relacionadas à acessibilidade, mobilidade e inclusão social. A adoção dessa terminologia decorre de uma compreensão ética e humanizada que reconhece a pessoa para além de suas limitações funcionais, valorizando sua subjetividade, autonomia e dignidade.

Na perspectiva da TRS, entende-se que as experiências vividas pelos participantes influenciam diretamente a forma como a acessibilidade é percebida e significada. Os resultados analisados contêm 30 respondentes, cada um com cinco evocações, totalizando 150 palavras ou expressões. Após a limpeza dos dados, foram identificadas 105 formas distintas. Adotou-se uma frequência mínima de inclusão de 2, um ponto de corte de frequência intermediária de 3 e um ponto de corte de ordem média de evocação (OME) de 3,0.

A estrutura prototípica das evocações, organizadas segundo os critérios de frequência e ordem média, é apresentada abaixo:

Tabela 1 - Quatro casas das evocações sobre acessibilidade

Acessibilidade	Freq. 7; OME 1.1	Respeito	Freq. 5; OME 3.2
Inclusão	Freq. 6; OME 2.5	Nunca andei de avião	Freq. 4; OME 3.5
Cuidado	Freq. 4; OME 3.0	Falta de empatia	Freq. 3; OME 4.0
Atendimento prioritário	Freq. 3; OME 1.6	Segurança	Freq. 3; OME 4.6
Autonomia	Freq. 3; OME 1.6		
Falta de preparo	Freq. 3; OME 1.6		
Dificuldade no embarque	Freq. 3; OME 2.0		

Cadeira de rodas	Freq. 2; OME 1.5	Direito	Freq. 2; OME 3.5
Deficientes	Freq. 2; OME 2.0	Apoio	Freq. 2; OME 4.0
Falta de informações	Freq. 2; OME 2.5	Auxílio	Freq. 2; OME 4.0
Facilidades	Freq. 2; OME 3.0	Dignidade	Freq. 2; OME 4.0
		Agilidade	Freq. 2; OME 4.5
		Ajuda	Freq. 2; OME 4.5
		Empatia	Freq. 2; OME 4.5
		Falta de consideração	Freq. 2; OME 4.5

Frequência Mínima 2,0

Frequência Intermediária 3,0

Ordem Média de Evocação 3,0

Fonte: Produzida pelo Autor com app Evoc, 2026

A estrutura observada indica que a representação social da acessibilidade se organiza, em seu núcleo mais estável, em torno de elementos normativos, funcionais e relacionais. O termo "acessibilidade" ocupa uma posição central inequívoca, surgindo como uma palavra sintetizadora capaz de condensar expectativas de acesso e reconhecimento. Juntamente com esse elemento, a presença de "inclusão" indica que os participantes associam a acessibilidade não apenas à dimensão física, mas também à plena inclusão social.

A presença de "serviço prioritário", "autonomia" e "dificuldade de embarque" no núcleo central demonstra que o contexto aeroportuário é percebido como um espaço onde a acessibilidade precisa ser materializada em procedimentos concretos. Um dado particularmente relevante é a presença de "falta de preparo" na mesma área. Esta discussão muda o foco de uma perspectiva meramente positiva para uma crítica: os participantes reconhecem que o problema reside não apenas na existência de regulamentações, mas também na capacidade humana e institucional de implementá-las (o que explica a discordância de 50% em relação ao compromisso real das companhias aéreas, conforme demonstrado nos gráficos).

Na primeira periferia, elementos como "respeito" e "falta de empatia" indicam que a acessibilidade é avaliada moralmente. A afirmação "nunca voei de avião" é sociologicamente significativa, sugerindo que a representação da acessibilidade também é construída por imaginários sociais e relatos de barreiras

de acesso, exigindo uma interpretação cautelosa, visto que o campo representacional também está ancorado em experiências indiretas.

A área contrastante, com "cadeira de rodas" e "pessoa com deficiência", revela uma ancoragem ainda associada à deficiência física visível, enquanto "falta de informação" amplia a interpretação para barreiras organizacionais. A segunda periferia exhibe ambivalência típica de objetos sociais, onde termos como "direito" coexistem com "falta de consideração".

Como inferência complementar, a análise revela uma possível "zona de silêncio" na representação. Nota-se que alguns participantes tendem a evitar expressões diretamente discriminatórias, substituindo-as por termos mais socialmente aceitáveis, como respeito, cuidado e dignidade. Contudo, evocações periféricas e centrais, como "falta de preparo", "falta de empatia" e "falta de consideração", expõem as fortes tensões sociais latentes ligadas ao preconceito e à fragilidade do serviço humanizado oferecido pelas companhias aéreas.

Por fim, a acessibilidade foi representada menos como um mero atributo arquitetônico e mais como uma experiência integrada de inclusão, autonomia, serviço, formação profissional e segurança. Os resultados apontam para a necessidade de ações institucionais que vão além do cumprimento formal, alcançando a capacitação das equipes e uma cultura organizacional verdadeiramente inclusiva.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

A articulação entre os achados estatísticos descritivos e as abordagens qualitativas estruturais e de conteúdo revela um cenário complexo e paradoxal no setor do transporte aéreo brasileiro. Esta seção destina-se a analisar e discutir tais dados sob a luz do referencial teórico-psicossocial adotado.

Considerando o paradoxo entre o discurso normativo e a realidade prática, os dados estatísticos expostos evidenciam uma aparente conformidade informacional e jurídica no setor, onde 94% dos passageiros declaram conhecer plenamente seus direitos garantidos pela Agência Nacional de Aviação Civil

(ANAC) e 90% concordam que as informações institucionais são transmitidas com clareza pelas companhias aéreas. No entanto, emerge um descompasso estrutural quando essa realidade é testada na prática operacional, culminando no fato de metade da amostra (50%) discordar categoricamente da existência de um compromisso real das empresas com a inclusão no cotidiano.

Esse distanciamento entre o plano formal e a experiência vivida encontra explicação na Teoria das Representações Sociais de Moscovici (2022). A acessibilidade no ecossistema aeronáutico não é significada pelos sujeitos como um mero conjunto de resoluções textuais ou regras abstratas, mas sim, como um objeto psicossocial construído ativamente nas interações do dia a dia. Quando metade dos usuários nega o engajamento prático das corporações, eles reagem à falha na materialização do direito na ponta da linha, onde a garantia jurídica se converte em barreira relacional e operacional.

Na assimetria operacional observada em relação à tripulação de bordo e o gargalo observado em solo, a análise das fases da jornada aérea aponta uma nítida assimetria na qualidade do serviço. A etapa realizada a bordo apresenta elevados níveis de satisfação, com 85% dos inquiridos concordando que receberam assistência adequada, com respeito e dignidade, por parte dos comissários de bordo. Em contrapartida, as operações de solo e a logística aeroportuária concentram severas fricções, registrando uma taxa de 30% de discordância quanto à segurança no desembarque e manuseio de equipamentos assistivos (como cadeiras de rodas personalizadas).

Essa divergência quantitativa é justificada diretamente na análise estrutural das evocações (lógica EVOC). Os termos "falta de preparo" (F:3; OME:1.6) e "dificuldade no embarque" (F:3; OME:2.0) localizam-se no Núcleo Central da representação social da acessibilidade. Conforme postula Abric (1994), o núcleo central constitui a zona mais estável, consensual e resistente a mudanças de uma representação, determinando seu significado global. Esse achado qualitativo prova que o despreparo das equipes em solo não constitui um evento isolado, mas sim uma crença solidamente compartilhada e sedimentada no imaginário coletivo desse grupo de passageiros.

6.4. Diretrizes para a Cultura Organizacional do Setor Aéreo

A integração dos dados quantitativos e qualitativos permitiu concluir que a qualidade do serviço e a garantia da acessibilidade na aviação civil exigem a superação do paradigma estritamente arquitetônico ou de engenharia de frotas.

Conforme apontado na categoria de "Letramento Humano e Treinamento" de Bardin (2015), a solução proposta pelos próprios usuários requer uma mudança profunda na cultura organizacional das companhias aéreas. Exige-se a substituição de protocolos robóticos por uma abordagem empática baseada na escuta ativa, operacionalizada por meio da pergunta condutora: "Como prefere que eu te ajude?". O refinamento do setor depende, portanto, de alinhar os investimentos em infraestrutura homologada (como ambulifts) a um letramento atitudinal contínuo das equipes que atuam na ponta do serviço.

7 CONCLUSÃO

Esta investigação atingiu seu objetivo principal ao analisar, sob uma perspectiva psicossocial e operacional, as representações e experiências sociais de passageiros com deficiência no transporte aéreo brasileiro. A articulação entre o referencial teórico e os dados empíricos possibilitou examinar o intrincado cenário que envolve acessibilidade e eficiência regulatória na aviação civil contemporânea.

Em termos teóricos, a utilização da TRS (Moscovici, 2022) e da Teoria do Núcleo Central (Abric, 1994) mostrou-se fundamental para a compreensão de que a acessibilidade transcende o cumprimento formal de resoluções técnicas ou dimensões de engenharia. Ela se consolida como um objeto psicossocial dinâmico, cujo significado é diretamente moldado pelas interações cotidianas em aeroportos e aeronaves. O referencial metodológico da Análise de Conteúdo (Bardin, 2015) complementou essa leitura, permitindo que os usuários tivessem uma voz ativa e

extraindo categorias que evidenciam o profundo impacto das barreiras atitudinais sobre a dignidade do passageiro.

Os resultados empíricos revelaram um paradoxo institucional marcante. Embora o aspecto quantitativo demonstre que o público PNAE possui um alto nível de conhecimento sobre seus direitos (94%) e aprecia a clareza das informações formais (90%), metade da amostra (50%) apontou para a ausência de um compromisso real das companhias aéreas com a inclusão na prática.

A convergência dos dados qualitativos justificou esse ceticismo: o surgimento de termos como "falta de preparo" e "dificuldade de embarque" no cerne das respostas comprovou que esses passageiros continuam a voar, mas enfrentam gargalos específicos relacionados ao serviço deficiente e à falta de equipamentos e habilidades de atendimento em solo. Além disso, a identificação de uma "zona muda" revelou que o serviço mecânico e impessoal muitas vezes máscara vieses institucionais ocultos sob o discurso burocrático.

Soma-se a esse cenário de deficiências operacionais uma importante lacuna estrutural: a fragilidade na fiscalização por parte da ANAC. Observou-se que a perpetuação dessas falhas de atendimento está diretamente atrelada à insuficiência de auditorias rigorosas e punições efetivas no cotidiano aeroportuário. Agrava-se a situação pela escassez de canais de comunicação diretos, acessíveis e desburocratizados para que os PNAEs possam registrar suas reclamações e denúncias de forma imediata. A ausência de um monitoramento contínuo e de ferramentas eficazes de ouvidoria esvazia o poder coercitivo das resoluções vigentes, transferindo o ônus da mediação de conflitos para o próprio passageiro, que frequentemente se vê desamparado pelo órgão que deveria tutelar seus direitos.

A relevância deste estudo para o campo das Ciências Aeronáuticas reside, portanto, na desconstrução do mito de que a acessibilidade aérea é puramente um problema de projeto de terminais ou gestão de frota. Como implicação prática e produto técnico efetivo desta pesquisa, propõe-se um mecanismo prático de Boas Práticas e Letramento Atitudinal, estruturado para orientar o atendimento humanizado aos PNAEs. Este material traduz resultados científicos em diretrizes

operacionais aplicáveis, com o objetivo de substituir a robotização de processos por uma abordagem empática baseada na escuta ativa, sob a pergunta: "Como você prefere que eu o ajude?".

Após o desenvolvimento deste programa institucional, os dados consolidados e o guia já foram formalmente enviados aos principais operadores do setor aéreo brasileiro. Este movimento transcende a mera entrega de um documento acadêmico, constituindo uma provocação institucional ativa. Aguarda-se o posicionamento oficial das empresas para a possível formação de grupos de trabalho conjuntos, nos quais a academia e o mercado possam reformular os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs). A expectativa é que essa colaboração promova uma ruptura com o modelo de serviço atual, modernizando a visão sobre o PNAE de um mero "passivo logístico" para o centro de um sistema de excelência baseado na autonomia.

Nas operações diárias, o impacto da adoção deste material refletirá diretamente na mitigação de falhas críticas, como a redução de danos a equipamentos de mobilidade de alto custo, a diminuição do estresse antecipatório para os usuários e a otimização dos tempos de embarque e desembarque, uma vez que a comunicação entre o agente e o passageiro será clara e assertiva. Ao incorporar o letramento comportamental em suas matrizes de treinamento corporativo, a aviação civil não apenas mitiga potenciais passivos legais e operacionais, mas também eleva seu padrão de hospitalidade.

Por fim, as limitações desta investigação abrem espaço para futuras pesquisas intergeracionais e longitudinais, expandindo a análise para outras faixas etárias dentro do público PNAE. Conclui-se que a verdadeira segurança e excelência nas operações de voo na aviação civil moderna só serão plenamente alcançadas quando o investimento em infraestrutura técnica, a rigorosa fiscalização regulatória e o respeito inequívoco pela autonomia, identidade e dignidade da pessoa humana caminharem lado a lado.

REFERÊNCIAS

ABRIC, Jean-Claude. A abordagem estrutural das representações sociais. In: MOREIRA, Antônia Silva Paredes; OLIVEIRA, Denize Cristina de (Org.). Estudos interdisciplinares de representação social. Goiânia: AB, 1998.

ABRIC, Jean-Claude. Práticas sociais e representações. Rio de Janeiro: EdUERJ, 1998.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). Atrasos, cancelamentos, negativa de embarque e assistências. 2023a. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/atrasos-cancelamentos-pretericao-e-assistencia-material#pretericao>. Acesso em: 20 nov. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). Relatório de acessibilidade no transporte aéreo 2023. Apresenta ações de fiscalização, dados estatísticos e boas práticas de acessibilidade adotadas por companhias aéreas brasileiras. Brasília, DF, 2023b. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/acessibilidade>. Acesso em: 14 set. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013. Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências. Brasília: ANAC, 2013. Suplemento. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em: 14 set. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016. Dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo, incluindo regras de assistência a passageiros com necessidade especial. Brasília: ANAC, 2016. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-de-13-12-2016>. Acesso em: 14 set. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 14273: acessibilidade em aeroportos. Estabelece critérios e parâmetros técnicos para garantir acessibilidade em terminais aeroportuários e áreas de embarque. Rio de Janeiro: ABNT, 2019.

BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2015.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diário Oficial da União, de 5 de outubro de 1988, página n. 1. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 14 set. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União, de 7 de julho de 2015, página n. 2. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 14 set. 2025.

CRESWELL, John W.; CRESWELL, J. David. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

GOUVÊA, M. A. Atendimento ao cliente: qualidade e satisfação. São Paulo: Atlas, 2018.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Panorama do Censo 2022. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/indicadores.html?localidade=BR&tema=9>. Acesso em: 05 maio 2026.

INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA). Guidance on the transport of mobility aids. Dispõe sobre recomendações técnicas e operacionais para o transporte seguro e acessível de dispositivos de mobilidade em voos comerciais. Montreal, 2023. Disponível em: <https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf>. Acesso em: 14 set. 2025.

INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA). Resolution on passengers with disabilities. Estabelece compromissos das companhias aéreas internacionais para garantir acessibilidade, segurança e igualdade de tratamento a passageiros com deficiência. Montreal, 2019. Disponível em: <https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/resolution-disabled-pax-agm-2019.pdf>. Acesso em: 14 set. 2025.

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO). Annex 9 – Facilitation. Dispõe sobre medidas internacionais de facilitação do transporte aéreo, incluindo diretrizes para acessibilidade e atendimento de passageiros com deficiência. Montreal, 2013a. Disponível em: <https://ffac.ch/wp-content/uploads/2020/09/ICAO-Annex-9-Facilitation.pdf>. Acesso em: 14 set. 2025.

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO). Manual on access to air transport by persons with disabilities. Apresenta orientações e boas práticas para o acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência, conforme padrões internacionais. Montreal, 2013b. Disponível em: <https://store.icao.int/en/manual-on-access-to-air-transport-by-persons-with-disabilities-doc-9984>. Acesso em: 14 set. 2025.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.); DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2025.

MOSCOVICI, Serge. Psicologia das minorias ativas. Tradução de Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis: Vozes, 2011.

MOSCOVICI, Serge. Representações sociais: investigações em psicologia social. Tradução de Pedrinho A. Guareschi. 11. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

NUNES, R. O desenvolvimento do conceito de pessoa com deficiência no Brasil. Analisa a evolução histórica e normativa da nomenclatura referente às pessoas com deficiência no contexto brasileiro. Revista Debates, Porto Alegre, v. 17, n. 2, p. 159-178, maio/ago. 2023. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/debates/article/view/136862/92173>. Acesso em: 14 set. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Define os direitos das pessoas com deficiência e estabelece princípios globais de acessibilidade, inclusão e igualdade. Adotada pela Assembleia Geral da ONU em 13 dez. 2006. Nova York, 2006. Disponível em: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>. Acesso em: 14 set. 2025.

SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade e cidadania. Rio de Janeiro: Vozes, 2019.

SILVA, M. A. de O; SILVA, T. A. da. A acessibilidade na assistência aos passageiros surdos nos aeroportos brasileiros é vital para a inclusão no transporte aéreo. Revista Brasileira de Aviação Civil, v. 9, n. 1, p. 1-12, 2023. Disponível em: <https://rbac.cia.emnuvens.com.br/revista/article/view/190>. Acesso em: 21 nov. 2025.

SLANIESKI FILHO, G. Despertar para ser: eu chego lá. Porto Alegre: Sulina, 2025.