

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA POLITÉCNICA
CURSO DE CIÊNCIAS AERONÁUTICAS

JUAREZ LOPES DE CARVALHO FILHO

**ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS NA AVIAÇÃO
COMERCIAL**

GOIÂNIA
2022

JUAREZ LOPES DE CARVALHO FILHO

**ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS NA AVIAÇÃO
COMERCIAL**

Artigo apresentado à Pontifícia Universidade Católica de Goiás como exigência parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Aeronáuticas.

Orientadora: Prof. Dra. Anna Paula Bechepeche.

GOIÂNIA

2022

JUAREZ LOPES DE CARVALHO FILHO

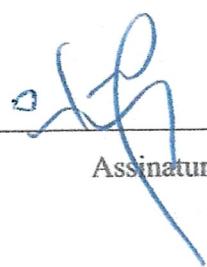
**ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS NA AVIAÇÃO
COMERCIAL**

GOIÂNIA-GO, 14/6/2022.

BANCA AVALIADORA

Dra. Anna Paula Bechepeche  CAER/PUC-GO 10,0
Assinatura Nota

Dra. Talita Naiara Rossi da Silva  USP 10,0
Assinatura Nota

Esp. Andre Luiz da Silva Fernandes  CAER/PUC-GO 10,0
Assinatura Nota

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a Deus, que me deu a saúde para realizar essa pesquisa, à minha Mãe, que sempre esteve ao meu lado, às meninas da minha casa, Melissa, Larah e Sarah. Aos meus amigos, professores e a todos que me ajudaram nesse percurso árduo e desafiador.

ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS NA AVIAÇÃO COMERCIAL

Juarez Lopes de Carvalho Filho¹
Anna Paula Bechepeche²

RESUMO

Este estudo trata da acessibilidade de pessoas com deficiências (PcDs) na aviação comercial, enfatizando, em especial, a violação aos seus direitos e a necessidade de sua inclusão no meio aeronáutico na qualidade de usuários do transporte aéreo e de profissionais. Para contextualizar o tema, é traçado um panorama acerca da realidade das pessoas com deficiência frente à legislação geral pertinente, bem como a legislação aeronáutica destinada ao assunto, a partir da criação da Organização da Aviação Civil Internacional até as normas atuais vigentes. Discorre-se, em seguida, sobre a situação da aviação antes da pandemia de COVID-19, contexto no qual houve aumento da violação dos direitos das pessoas com deficiência na condição de usuários do transporte aéreo. O estudo avança ainda na análise da limitação imposta às PcDs, que se reflete também no mercado aeronáutico, que cria barreiras e não lhes oferece ampla oportunidade de trabalho, negligenciando suas potencialidades, fato este testificado pela ausência desses profissionais como aeronautas. Por certo, a negativa de oportunidade de trabalho choca-se com o único requisito plausível, que seria a capacitação da pessoa para a atividade laboral. No aspecto metodológico, foram levantadas pesquisas qualitativas a respeito da realidade vivida pelos passageiros com deficiência visual, auditiva, locomotoras, com vistas a demonstrar o alegado tratamento de indiferença dispensado a esse público. O tema mostra-se relevante e visa contribuir para as pesquisas sobre assunto, consideradas escassas na aviação.

Palavras-chave: Deficiência; Acessibilidade; Igualdade; Integração; Aviação.

ABSTRACT

This study deals with the accessibility of people with disabilities (PwDs) in commercial aviation, emphasizing, in particular, the violation of their rights and the need for their inclusion in the aeronautical environment as air transport users and professionals. In order to contextualize the theme, an overview is drawn about the reality of people with disabilities in the face of the relevant general legislation, as well as the aeronautical legislation concerning to the subject, from the creation of the International Civil Aviation Organization to the current regulations. It also discusses the aviation situation before the COVID-19 pandemic, a context in which there was an increase in the violation of the rights of people with disabilities as users of air transport. The study also advances in the analysis of the limitation imposed on PwDs, which is also reflected in aeronautical market, which creates barriers and does not offer them ample job opportunities, neglecting their potential, a fact testified by the absence of these professionals as aeronauts. Certainly, the denial of work opportunities clashes with the only plausible requirement, which would be the qualification of the person for the work activity. In the methodological aspect, qualitative researches were carried out about the reality experienced by passengers with visual, hearing and locomotor disabilities, in order to

¹ Graduando em Ciências Aeronáuticas pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC-GO). juarezlcfilho@gmail.com.

² Doutora em Química pela Universidade Federal de São Carlos (1996). Possui graduação em Física pela Universidade Federal de Goiás (1988). Mestrado em Física pela Universidade de São Paulo (1991). abechepeche@yahoo.com.br.

demonstrate the alleged indifference treatment given to this public. The theme is relevant and aims to contribute to research on the subject, considered scarce in aviation.

Keywords: *Disability; Accessibility; Equality; Integration; Aviation.*

INTRODUÇÃO

Existe hoje no Brasil cerca de 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o que corresponde a quase $\frac{1}{4}$ da população brasileira. No contexto dos transportes, a aviação é um dos meios mais excludentes, pois ainda se trata de uma atividade elitista e, portanto, é o modal que mais necessita promover a inclusão. Sem dúvida, é necessário tornar a aviação mais acessível a todos (IBGE, 2010).

Com o avançar do tempo, da tecnologia e do pensamento social, vem sendo possível desenvolver ações que contemplem as Pessoas com Deficiência (PcDs) no Brasil e no mundo. Entre elas, leis e normativos infralegais foram promulgados, inclusive no âmbito aeronáutico, havendo, hoje em dia, resolução da Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC) voltada especificamente para a acessibilidade de pessoas com deficiências, a Resolução nº 280, de 11/07/2013, em vigor desde janeiro de 2014.

A importância da inclusão deve ser debatida pelo grande público, pois é parte crucial da elaboração de uma sociedade igual para todos. Não basta nos preocuparmos com questões raciais, por exemplo, e ignorarmos as pessoas com deficiência, pois além de também conviverem com preconceito, ainda convivem com as dificuldades diárias para a execução de tarefas simples, às quais comumente não se dá valor.

O objetivo dessa pesquisa é contribuir com o incremento dos direitos de inclusão de pessoas com deficiências na Aviação Civil e estruturar os já existentes para torná-los de conhecimento do grande público. Além disso, busca definir novos parâmetros para a inclusão de PcDs no mercado de trabalho da Aviação Civil e estruturar novos métodos de inclusão para que se tornem mais atuais e acessíveis às novas necessidades que surgiram e estão a surgir diariamente.

Esta pesquisa usa como metodologia a natureza básica, cujo objetivo é gerar novos conhecimentos úteis para o avanço da ciência, sem aplicações práticas previstas. Adota o método científico dialético, opondo-se a qualquer modo de pensar em que a ordem quantitativa se torna norma. Tem objetivo de estudo exploratório, visando familiaridade com o problema, tornando-o explícito ou construindo hipóteses sobre ele. O procedimento técnico de pesquisa

adotado foi a bibliográfica, concebida a partir de materiais já publicados, e pesquisa ação, procurando estabelecer uma relação com uma ação ou um problema coletivo. Por fim, usa uma abordagem qualitativa sobre o tema, sendo o ambiente natural a fonte direta para coleta de dados, interpretação de fenômenos e atribuição de significados.

Como tornar a aviação mais acessível para pessoas com necessidades especiais? Essa é a problemática de pesquisa, uma vez que a inclusão vai muito além de apenas dar a oportunidade de ter acesso: ela deve partir da raiz do problema para só assim garantir direitos realmente iguais. Por exemplo, como garantir que uma pessoa com deficiência tenha acesso a um voo internacional e passe por esta experiência com toda a dignidade que lhe é devida? Essa é uma das perguntas que se pretende responder com este breve estudo.

Desse modo, é imprescindível trazer à tona e ao debate os problemas que atualmente as pessoas com deficiência enfrentam hoje no Brasil, bem como soluções para tais desigualdades e melhorias reais que promovam direitos iguais a todos, independentemente de cor, raça ou deficiência. Há, como dito, cerca de 45 milhões de pessoas que necessitam de inclusão e anseiam por direitos iguais, entre eles, o direito à plena inserção na aviação civil como usuários do serviço aéreo até a sua integração no mercado de trabalho como profissionais capacitados em um dos meios de trabalho que mais crescem atualmente no Brasil e no mundo.

Para tornar a aviação mais acessível para PcDs, o primeiro e mais importante passo é a disseminação de informações pertinentes aos direitos de acessibilidade já existentes, consignados em lei e em resolução da ANAC voltados para esse público. Porém não são informações de fácil acesso ao grande público, nem mesmo aos 45 milhões de pessoas que compõem o público PcD.

Tais informações deveriam constar em locais de grande visibilidade, tais como os sites das companhias aéreas e empresas que fazem o serviço de venda, o que atualmente não ocorre; as redes sociais; os veículos de imprensa, como jornais, blogs, rádios, e até mesmo nas dependências de prédios públicos ou de acesso público e espaços de lazer, educação, esporte e cultura, entre outros locais.

Quanto ao aspecto profissional, é preciso enfatizar que nenhum profissional, seja ela PcD ou não, chega em um ambiente de trabalho pela primeira vez já capacitado. É o normal do ser humano adaptar-se, mas isso leva tempo, e com a capacitação certa e o tutor bem disposto, dotado dos métodos adequados para capacitar um profissional novato, este pode atingir seu potencial máximo, e isso, frisa-se, não vale apenas para pessoas sem deficiências: é condição natural para todos.

No contexto aeronáutico, em específico, o primeiro passo para a promoção da inserção no mundo do trabalho é entender as capacidades e limitações de cada um. Vale dizer que, dependendo da situação e do grau da deficiência do profissional, ele pode não vir a ser um piloto de avião, mas o cargo de piloto é apenas a ponta de um gigantesco *iceberg*, pois há, sem dúvida, diversas outras carreiras no meio da aviação que necessitam de profissionais capacitados, sendo somente este o rótulo que esses profissionais devem receber, o de serem capacitados para determinada vaga ou não, assim como um piloto de 30 anos de carreira em linha aérea comercial e que não seja fluente em inglês, não será capacitado para uma vaga que pede essa fluência. Em outros termos, se o profissional detém as capacitações exigidas pela empresa para determinada vaga, caberia à companhia, pautada nas qualificações atendidas, selecioná-lo.

Sabe-se que isso somente será possível no momento em que o preconceito contra a pessoa com deficiência não for mais uma realidade, quando, então, a aviação estará no rumo certo e contará com os melhores profissionais à disposição, independentemente, reforça-se, de deficiência, cor, etnia, orientação sexual e religião.

1 OS DESAFIOS DE UMA PcD NA AVIAÇÃO CIVIL

A aviação surgiu da necessidade do homem de se locomover em grandes escalas em pouco tempo, e do sonho que a humanidade almejava desde os primórdios, que é explorar os céus. Segundo Frazão (2021), Santos Dumont realizou seu primeiro voo em 12 de novembro de 1906, em Paris. Desde então, a aviação evoluiu muito e rapidamente e deu grandes passos em direção à aviação moderna e atual, que conta com tecnologia de última geração e milhões de clientes em todo o mundo. Contudo, a inclusão de determinados grupos de pessoas ainda é incipiente nesse universo de milhões de usuários e de avançados recursos tecnológicos, e diversos desafios ainda precisam ser vencidos para que a aviação deixe de ser um meio elitista, insensível e excludente. É sobre esse contexto que trataremos nos próximos tópicos.

1.1 A acessibilidade na lei geral e na regulamentação aeronáutica

A aviação se desenvolveu com o passar dos anos e teve uma participação influente nas duas grandes guerras da história da humanidade, sendo crucial na Segunda Guerra Mundial. Segundo a ANAC (2016a), ao final desta guerra, a comunidade internacional identificou a necessidade do desenvolvimento de princípios e padrões comuns para regular o rápido

crescimento da aviação civil. Representantes de 52 nações reuniram-se, então, em dezembro de 1944, na Conferência Internacional de Aviação Civil de Chicago, para elaborar a chamada “Convenção de Chicago”. Na mesma data, foi criada a Organização da Aviação Civil Internacional (OACI).

Anos depois, surge a primeira definição formal de acessibilidade, concebida por Hansen (1959), em seu trabalho “*How accessibility shapes land use*”, sendo tida como o potencial de oportunidades para interação. Para o autor, a diferença ao se analisar a acessibilidade está em identificar o quão intensa é a possibilidade de interações, e não apenas a sua facilidade. E é sobre essa definição que deve se prestar atenção, sobre a possibilidade em si e não apenas a existência da possibilidade (FERRAI, 2017).

Desde a criação da OACI até 2005, ano em que a ANAC foi criada, não havia um órgão nacional voltado exclusivamente para a regulamentação da aviação civil. Com a criação da agência e a evolução de seus normativos, em 2013 que foi publicada a Resolução nº 280, de 11 de julho, da ANAC, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências. De acordo com a ANAC (2013), essa regulamentação se aplica 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, e trata dos procedimentos relativos à acessibilidade de PcDs.

O termo adotado pela ANAC na Resolução nº 280/2013 foi ‘Passageiros com Necessidade de Assistência Especial’ (PNAE), e por PNAE são entendidas as pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, indivíduos a partir de 60 anos, gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo. Portanto, toda PcD é um PNAE, mas nem toda PNAE é uma PcD. A ideia é que esses indivíduos tenham a mesma experiência dos demais passageiros, usufruindo dos mesmos direitos e com acesso às mesmas instruções e serviços com a devida assistência especial e prioritária. O auxílio deve ser prestado pela empresa contratada a partir da compra da passagem até o desembarque. O número para denunciar a violação desses direitos é o 163 (ANAC, 2013).

Além da Resolução citada, foi promulgada em 2015 a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146, de julho de 2015 – Estatuto da Pessoa com Deficiência) (BRASIL, 2015). A lei consigna, por exemplo, em seu artigo 5º, a garantia de que “A pessoa com deficiência será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante”. Esses dois normativos norteiam os direitos da PcD aqui tratados.

1.2 A PcD e os desafios de acessibilidade enfrentados na aviação

A partir de 2013, a aviação nacional viveu seu melhor momento. De acordo com a ANAC (2016b), em 2015 não houve qualquer acidente fatal para nenhum dos quase 103 milhões de passageiros transportados pela aviação comercial no Brasil, o melhor índice já registrado na história da aviação comercial brasileira.

A demanda em passageiros-quilômetros pagos transportados registrou aumento de 2,2% em maio de 2017, se comparada ao mesmo mês de 2016, sendo essa a terceira alta seguida após 19 meses de queda consecutivos. A oferta em assentos-quilômetros registrou crescimento de 2,9% na mesma comparação, também a terceira alta seguida mensal. Em maio de 2017, foram transportados 7,1 milhões de passageiros pagos em voos domésticos (ANAC, 2017).

Ainda segundo a ANAC (2020), em 2019, 119,4 milhões de pessoas foram transportadas no mercado doméstico e internacional utilizando os serviços aeroportuários brasileiros, o maior número já registrado na história, 1,4% maior que em 2018, sendo a terceira alta consecutiva do indicador. Os dados confirmam que a aviação nacional pré-pandemia de Covid-19 estava no seu melhor momento, atingindo números maiores a cada ano, porém, não existem pesquisas que informam a porcentagem que as PcDs ocupam nesses números.

Considerando, porém, o universo de PcDs no Brasil – 45 milhões – estima-se que esse público compõe, de forma significativa, a clientela das empresas aéreas. Pensando nisso, a ANAC preparou, em 2015, um Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro em que são estipulados padrões a serem executados durante as seguintes situações: compra da passagem, apresentação para embarque, embarque e desembarque, prazo para os equipamentos de embarque nos aeroportos, embarque de equipamentos, acompanhamento, cão-guia, nas aeronaves, qualidade do serviço, informações, penalidades e onde reclamar (ANAC, 2015a). Este guia visa padronizar e melhorar os critérios a serem utilizados no atendimento às PcDs.

Outro exemplo afirmativo ocorreu por ocasião de uma reunião realizada em 2018 entre o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos (MDH) e a ANAC. Atendendo à solicitação do então ministro dos Direitos Humanos, Gustavo Rocha, as companhias aéreas realizaram alterações nas chamadas de embarque nos aeroportos (os *speeches*), a fim de evitar o uso de terminologias pejorativas ou equivocadas. A partir desta ação, as chamadas para embarque seriam padronizadas, com a utilização do termo “passageiros com prioridade por lei.” (ANAC, 2018a).

Atualmente, com as modernidades disponíveis à população, novas oportunidades de avanços tecnológicos surgem todos os dias. Exemplo disso é dado por Xavier e Davis Jr. (2012),

que lançaram um protótipo de um aplicativo que transforma mapas em textos em Braille para pessoas com deficiência visual. A ideia é transformar informações geográficas em forma textual para auxiliar essas pessoas. Existem 6,5 milhões de pessoas com algum grau de deficiência visual e, entre elas, 528 mil não enxergam nada (IBGE, 2010).

Portanto, fica nítida a necessidade de inovação nesse meio para que realmente haja uma inclusão, bastando olhar mais especificamente para a aviação, setor sob exame nesta pesquisa. De acordo com a ANAC (2016c), a TAM e a Infraero foram autuadas, em 7 de dezembro de 2015, no voo TAM 3644, por desembarque irregular de passageiros. Durante o desembarque no aeroporto Zumbi dos Palmares, em Maceió (AL), a cadeira de rodas, juntamente com a cadeirante e o funcionário da empresa aérea, caíram da escada utilizada para o desembarque. Em decorrência do incidente, foram emitidos três autos de infração, sendo um para a TAM, por não garantir a integridade física e moral da passageira, e dois autos à Infraero, por deixar de disponibilizar pontes de embarque ou equipamentos de ascenso e descenso à passageira, além de não disponibilizar ao público informações atualizadas sobre os meios de embarque e desembarque de passageiros com deficiência no aeroporto em questão.

Ainda segundo a ANAC (2015b), foram emitidos 11 autos de infração, sendo seis para a companhia GOL e cinco para a Infraero, em dezembro de 2014, no voo GOL 1076, no aeroporto de Foz do Iguaçu (PR). O motivo? Uma passageira com deficiência locomotora (cadeirante) embarcou sozinha pelas escadas sem o auxílio de funcionários e do equipamento de ascenso e descenso.

É importante lembrar que o setor aéreo brasileiro é um dos únicos no mundo que conta com normativo que estabelece condições mínimas para prestação do serviço aos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), qual seja, a já citada Resolução ANAC nº 280/2013. Dentre as ações da Agência em prol da acessibilidade, destacam-se, por exemplo, a atuação junto aos operadores aeroportuários para a divulgação da campanha Disque 100 nos aeroportos brasileiros. O serviço telefônico do MDH recebe, analisa e encaminha denúncias de violações de direitos humanos relacionadas às PcDs e ao tráfico de pessoas, exploração sexual e trabalho infantil (ANAC, 2018b).

Cabe anotar, assim, que se uma PcD sofre esses tipos de problemas relatados para realizar um simples voo doméstico, mesmo havendo dispositivos normativos que em tese a amparariam, é de se imaginar as dificuldades que ela enfrentará para realizar uma conexão internacional, longa, cheia de escalas e trajetos que já são cansativos para pessoas sem maiores limitações. Tais dificuldades consistem em forte barreira para expandir ainda mais a aviação para pessoas com necessidades especiais, além dos vários fatores sociais incluídos na

dificuldade de uma PcD ter acesso a recursos financeiros para arcar com tal conexão. É necessário, sem dúvidas, fazer uma autoavaliação do atual sistema de transporte aéreo aos olhos de pessoas que precisam de um pouco mais de atenção. Vale destacar que, além de a inclusão se tratar de obrigação legal, de solidariedade e empatia e de evolução do pensamento social, trata-se ainda de promover positivamente a empresa e garantir a fidelidade de clientes pertencentes a um universo de aproximadamente 45 milhões de pessoas.

2 AS PcDs COMO PROFISSIONAIS NA AVIAÇÃO

Conforme já mencionado, Hansen (1959) definiu a acessibilidade como a situação de se prestar atenção sobre a possibilidade, e não apenas a existência da possibilidade. Trazendo esse conceito para o contexto debatido neste estudo, é necessário repensar e avaliar a experiência atual de uma PcD na aviação civil como profissional, não somente ressaltando a mera existência dessa oportunidade, mas agindo de forma organizada e concebida de maneira eficaz para a criação de processos que transformem e consolidem a experiência desses profissionais que necessitam de adaptações por parte das empresas, haja vista que estamos falando de um mercado gigante. É certo que as empresas pioneiras nesses processos certamente serão reconhecidas, atraindo para si uma grande mídia positiva.

2.1 A falta de oportunidades

Apresentou-se até aqui o contexto de uma PcD na perspectiva de cliente. No entanto, é preciso ir mais a fundo, na direção de outra perspectiva. A aviação fascina grande parte das pessoas, porém, caso uma PcD aspire tornar-se um profissional da área e construir uma carreira sólida, sua trajetória em busca da realização profissional será ainda mais difícil e repleta de desafios, que, no mínimo, desanimam e desestimulam qualquer profissional.

Com efeito, no aspecto profissional e mercadológico, ainda há um longo caminho a percorrer para que se chegue a um sistema igualitário, uma vez que não basta apenas oferecer emprego a uma PcD, e sim propiciar-lhe condições efetivas de acessibilidade e políticas de inclusão que realmente a consolide no mercado de trabalho, cujas estruturas e lógicas ainda demandam adaptação para atender a esse público. Ignorando as dificuldades diárias que nossas cidades oferecem para pessoas com dificuldade de locomoção, os custos altíssimos das medicações e do custo de vida de um deficiente hoje no Brasil, apenas dar um trabalho para

essas pessoas, sem oferecer-lhes oportunidade de aprimoramento e carreira, irá de fato consolidá-las como profissionais?

A legislação brasileira vem tentando minimizar o problema. De acordo com a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, empresas com mais de cem funcionários são obrigadas a ter entre 2 e 5% de suas vagas destinadas a beneficiários portadores de deficiência, devidamente habilitados (BRASIL, 1991). A lei é bastante clara e incisiva. No entanto, na prática, não é exatamente assim que funciona, e a luta por inclusão continua e deve ser de todos, afinal, se direitos estão sendo violados, isso pode se estender e afetar a todos, em maior ou em menor medida.

Um dos maiores problemas da inclusão é que certas decisões, inclusive as procedentes do Judiciário, que deveriam fazer justiça aos necessitados, acabam por as vezes sendo um dos maiores entraves aos avanços almejados. De acordo com Rosa (2018), as empresas aéreas não conseguem cumprir as cotas descritas na Lei nº 8.213/91 e, assim, a maioria delas apenas foca em se defender de ações ajuizadas pelo Ministério Público do Trabalho (MPT), alegando que tentaram de todas as formas cumprir as cotas estabelecidas pela legislação.

De 2014 a 2018, só na cidade de São Paulo, o MPT aplicou 114 autuações contra empresas aéreas e ingressou com 27 ações judiciais. Uma multinacional conseguiu no Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2) uma liminar e abriu precedentes para empresas que não conseguem cumprir as cotas para PcDs. Os desembargadores da 11ª Turma entenderam que o trabalho realizado por empresas aéreas nos aeroportos nos pátios de manobra de aeronaves ofereceria riscos aos deficientes e, portanto, essas empresas só deveriam contratar trabalhadores para a área administrativa.

Tal decisão mostra que na visão atual da sociedade, refletida nos magistrados, é mais fácil criar um precedente jurídico que contraria a lei de cotas do que adaptar um ambiente da maneira segura para se obter um sistema justo. Não se espera, por óbvio, que um ambiente inclusivo seja barato, ou o mais lucrativo de imediato. Infelizmente a inclusão custa caro. É caro reparar anos de diferenças estruturais que já estão enraizadas na sociedade. No entanto cabe a Justiça fazer valer a lei que é fruto de uma conquista da população após muito estudo e análise de prós e contras. Portanto, por mais oneroso que seja adaptar todo o sistema da aviação desde aeroportos a aeronaves, essa medida é urgente e necessária.

2.2 A convenção coletiva no setor aéreo prejudicial às PcDs

De acordo com Barboza (2014), a companhia aérea TAM (Hoje Latam) aderiu, por vontade própria, a um acordo (Convenção Coletiva mais adiante pormenorizada) realizado em 2014 entre o Sindicato Nacional das Empresas Aéreas (SNEA) e o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) para discutir o cumprimento do “Pacto Tripartite”, que visa a integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Em uma reunião, também ocorrida em 2014, a então TAM e o MTE entraram em conflito a respeito do cumprimento do pacto. A companhia defendia, ancorada na convenção, que a inclusão não se aplicaria a aeronautas, que são os profissionais que realmente embarcam nas aeronaves a trabalho. Já o MTE, por outro lado, questionava o ato jurídico sob a alegação que todos são iguais perante a lei de cotas, invocando a Lei nº 8.213/1991. O acordo de caráter normativo atacado pelo MTE trata-se da Convenção Coletiva de Trabalho de 2017/2018, criada pelo Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias (SNEA) e o Sindicato Nacional dos Aeronautas (SNA).

De acordo com Aguiar (2018), o Ministério Público do Trabalho (MPT) questionou a validade da Convenção no Tribunal Superior do Trabalho (TST), sob o argumento de que tal ato jurídico contrariaria a Lei nº 8.213/91, sabendo-se que as convenções coletivas não podem se sobrepor à lei. Esse embate denota que mesmo havendo leis que promovam a inclusão, há, de outra parte, muita dificuldade em se fazer cumpri-las.

Fazendo-se uma comparação com a definição realizada por Hansen (1959), a mera existência de legislação ou ato jurídico não se traduz em inclusão; é preciso cumpri-los, dando-lhes efetividade. A questão a ser observada se trata, portanto, da eficácia e efetividade dessas leis, ou seja, se elas são de fato colocadas em ação e se são fiscalizadas. É importante ressaltar, nesse sentido, que ainda há instituições que lutam pelos direitos de PcDs e os fiscalizam, caso do Ministério Público, missões essas dadas pela Constituição Federal de 1988 e por Lei Complementar. É inegável que tais órgãos estão realizando um trabalho que deve ser enaltecido, contudo, ainda há patente dificuldade em fazer com que as empresas aéreas cumpram a legislação, até mesmo quando o impasse é levado ao Poder Judiciário, como visto no exemplo trazido ao estudo.

Alterar a estrutura aeroportuária para receber profissionais devidamente treinados é essencial e, portanto, é importante preparar esses profissionais a partir de um tratamento inclusivo e igualitário, sem prejuízo ao padrão de segurança de que a aviação necessita. Vale frisar que nenhum profissional que não esteja preparado para determinada atividade não conseguirá realizá-la, seja ela PcD ou não. Portanto, a conquista da categoria está em justamente ter o direito de – se apto fisicamente, psicologicamente e possuindo as habilidades psicomotoras

necessárias à atividade de aeronauta, testadas em treinamento – ter a oportunidade de exercê-la, o que infelizmente não vem ocorrendo a contento.

3 ANÁLISE DOS DADOS EXISTENTES E REFLEXÕES

A escassez de referencial teórico sobre a temática das PcDs no mercado de trabalho na qualidade de aeronautas é um obstáculo à ampla discussão. É certo e notório que o número de PcDs empregados nessa carreira não é alto, porém, sem o embasamento gerado pelos números, a discussão pode ser desacreditada por aqueles que não olham a questão com a atenção e o cuidado necessários. A falta de referencial teórico, no entanto, apenas reforça o argumento de que essa mazela da sociedade é diminuída e desacreditada sob todos os aspectos, entre eles, a falta de pesquisas e números oficiais divulgados. O último censo do IBGE foi em 2010 e, para efeitos de comparação, em 2010 o dólar custava em média 1,70 reais, já o salário-mínimo era 510 reais (IBGE, 2010).

3.1 A análise dos dados

Muita coisa mudou nesses 12 anos. É correto afirmar que a necessidade das pessoas evoluiu, os problemas cresceram em escalabilidade, a sociedade se tornou mais conectada, mais rápida, moderna e supostamente eficaz. Mas essa não é a realidade de todos: as PcDs em alguns aspectos, ainda estão em 2010. Um desses aspectos diz respeito à sua relação com o trabalho. O trabalho é a porta de entrada para a independência de uma pessoa que vive em um mundo capitalista, é ele que dá o sentimento de pertencimento e identificação à alguma coisa, é o que torna uma pessoa autônoma e produtora de seu modo de vida.

Infelizmente, desde o censo do IBGE de 2010, não existe uma variedade segura de pesquisas relacionando as PcDs à aviação, nem mesmo como passageiros. O que há são pesquisas que avaliam situações específicas e serão os dados obtidos nesses estudos que aqui servirão de argumentação. Como a pesquisa realizada por Silva et al. (2017), que tratou das principais dificuldades enfrentadas nos aeroportos, nos embarques e desembarques, nos serviços e nas operações e em situações presenciadas dentro das aeronaves, mostrando em dados a realidade de algumas vivências cotidianas. A pesquisa foi realizada com PcDs usuários do transporte aéreo nacional, órgãos públicos e centros de referência em reabilitação. O estudo mostrou como o sistema está atualmente despreparado e inapto para receber pessoas que

necessitam de qualquer tipo de atendimento diferenciado. O despreparo do modal aéreo nacional é apenas um reflexo da sociedade na qual estamos inseridos.

Na pesquisa ora comentada, os participantes relataram todos os tipos de dificuldade imagináveis, desde dificuldades de locomoção dentro do espaço do aeroporto e poluição sonora, até um projeto arquitetônico feito de forma despreparada. Já no embarque e desembarque, a demora é bastante ressaltada, assim como a falta de equipamentos básicos, o que gera extremo desconforto aos passageiros, tornando a operação uma tortura (SILVA et al., 2017). É pago um valor muito alto para se submeter a uma situação extremamente desconfortável e por vezes até humilhante.

Já dentro das aeronaves, os relatos são de incompatibilidade dimensional de espaços em relação a cadeiras de rodas, falta de informações em Braille, falta de sinalizações e, principalmente, falta de praticidade nos lavatórios, tornando a experiência em si terrível. É visível que aeronaves não são espaços adaptados para pessoas com qualquer tipo de necessidades especiais, o que de certo modo demonstra o desinteresse das companhias em tornar seus aviões ambientes acessíveis a todos.

A mesma pesquisa ainda trouxe o panorama em relação ao serviço e à operação. Nesse ponto, um dos entrevistados afirma: “A principal barreira percebida é a atitudinal, a discriminação, a dificuldade para se lidar com as pessoas e a falta de treinamento.” (SILVA et al., 2017). Essa fala por si só resume a situação vivida pelas PcDs. Outras reclamações a respeito do serviço prestado pelas companhias é a inexistência de intérpretes da Língua Brasileira de Sinais (Libras), mesmo sendo obrigatório por lei, e os danos causados em equipamentos assistivos pessoais pela falta de conhecimento no manejo desses equipamentos.

A conclusão em que se chega, analisando os dados da pesquisa, é que a situação pela qual pessoas com qualquer tipo de necessidade especial passam é precária desde o primeiro momento em que chegam a um aeroporto até o desembarque em seu destino. Os dados amparam a ideia apresentada neste artigo, de que a situação é alarmante e de que usar o sistema aeroportuário brasileiro é um tormento para PcDs. O ambiente é hostil, desafiador e nada convidativo. É possível inferir que, caso se tratasse de qualquer outro tipo de empreendimento que não de necessidade máxima, ele estaria fadado à perda massiva da clientela em virtude do tratamento assustadoramente ruim. A questão é que, para certas distâncias, ir de avião é a única opção viável, o que leva boa parte desse público a se submeter a esse tratamento desrespeitoso por conta da mais pura necessidade.

Outra pesquisa também realizada por Silva et al., datada de 2019, versa sobre a avaliação feita por deficientes visuais quanto à acessibilidade nos aeroportos brasileiros, mais

especificamente nas regiões norte, nordeste, sul e sudeste. A pesquisa trouxe a perspectiva dos deficientes visuais apoiada também em dados. Foram entrevistadas sete pessoas com deficiência visual e 30 gerentes de bases e supervisores que trabalham em quatro companhias aéreas que operam nos aeroportos das regiões citadas, mostrando as experiências vividas em relação à orientação espacial nos aeroportos, informações na chegada, inadequação ou ausência da sinalização em equipamentos essenciais, inexistência ou desatualização de cardápio em Braille em restaurantes e lanchonetes, alocação de assentos preferenciais, atendimento ao passageiro e descumprimento da Resolução nº 280/2013 da ANAC (SILVA et al., 2019).

No caso da chegada aos aeroportos, um dos participantes relatou dificuldades por não existir uma maneira formal, estruturada, de solicitar ajuda a um funcionário. As PcDs dependem da boa vontade de terceiros, o que, além do constrangimento, as colocam em risco, pois existem pessoas munidas de má-fé, praticando golpes e afins. Já no quesito sinalização em escadas, rampas e pontes de embarque e desembarque, foi observado que alguns aeroportos não atendem à recomendação quanto à implementação de sinalização tátil-visual no início e no fim do corrimão para comunicar o pavimento, além da falta de faixas de sinalização de contraste nos degraus das escadas. Outro quesito a ser observado é a inadequação, ausência e descontinuidade da sinalização, em especial a visual (majoritária), nos aeroportos brasileiros quanto à indicação de espaço e direção, entre outros. Em elevadores faltam sinalizações em Braille e anúncios verbais para guiar os passageiros, além de sinalização direcional instalada inadequadamente (SILVA et al., 2019).

Nas lanchonetes e restaurantes dos aeroportos de Porto Alegre, Congonhas e Cumbica/São Paulo, Macapá e Florianópolis, não são disponibilizados cardápios em Braille. Já nos outros aeroportos da pesquisa analisada existem esses cardápios, porém estavam desatualizados (SILVA et al., 2019). Observa-se que as PcDs não têm acesso ao mínimo de dignidade para exercer sua liberdade de, por exemplo, ir sozinho a um restaurante no aeroporto. Tais dificuldades são uma das maiores barreiras de entrada a esse público no modal aéreo e, nesses casos, os detalhes aparentemente “pequenos” fazem muita diferença.

Ainda segundo a mesma pesquisa de Silva et al. (2019), as empresas aéreas vendem os assentos preferenciais como assentos “*comfort*” por um valor mais caro e isso gera todo um desconforto, uma vez que os passageiros comuns pagam mais caro por um lugar melhor, ao passo que a PcD tem direito por lei de acesso a esse assento, acompanhado, por vezes, de cão guia, o que aumenta o espaço utilizado e pode atrapalhar a locomoção do serviço de bordo ou mesmo a movimentação dos demais passageiros. Muitas vezes a solução do problema é tida

entre os próprios passageiros sem mediação da empresa, fato que tem gerado reclamações advindas de várias fontes.

Com efeito, é perceptível a recorrência das mesmas reclamações feitas de diferentes fontes, ou seja, não se trata de um nicho específico reclamando, mas de qualquer pessoa que necessita de um atendimento especial e percebe a ineficiência do setor atualmente: os dados não mentem. A observação da pesquisa de Silva et al. (2019) mostra a mesma ineficiência observada na pesquisa de Silva et al. (2017). E caso houvesse mais e mais pesquisas a respeito do tema direcionadas ao setor aéreo, mais números e informações chegariam ao público. Sobreleva mencionar que a falta dessas informações para o grande público é sentida, pois sem a empatia, dificilmente se chega em algum lugar.

Uma terceira pesquisa analisada é a que visou a percepção do deficiente auditivo no transporte aéreo, também realizada por Silva et al., desta feita no ano de 2020. O estudo analisou três pessoas com deficiência auditiva, entre 19 e 34 anos, e desses indivíduos dois usam aparelho auditivo. Foram levadas em consideração as experiências de viagem aérea dos passageiros com deficiência auditiva; a comunicação entre passageiros e trabalhadores das companhias aéreas tanto no avião como no aeroporto e a comunicação entre o passageiro e o funcionário na presença de outros passageiros ou acompanhantes ouvintes; o sistema de entretenimento a bordo; a orientação espacial no aeroporto; a limitação da autonomia do passageiro e o desrespeito por parte de outros passageiros às prioridades estabelecidas em lei (SILVA et al., 2020).

Quanto à comunicação entre passageiros e funcionários durante a experiência de viagem (da chegada ao aeroporto de partida até a saída do de destino), diversas barreiras foram encontradas em todas as fases da jornada, causadas na maioria das vezes pela não utilização da Língua Brasileira de Sinais e do despreparo dos profissionais para atender pessoas com deficiência. Agrega-se a essa situação já precária o perigo de esses funcionários não estarem aptos a, por exemplo, passar informações importantes relacionadas à segurança de voo a passageiros com deficiência auditiva. O passageiro tem direito a receber essas informações de segurança (*briefing*) de forma individual de acordo com a Resolução nº 280/2013 da ANAC, porém em nenhum momento isto foi oportunizado ao passageiro, tendo havido patente infração ao normativo. Alguns passageiros revelaram situações em que ficaram voos inteiros sem nenhum tipo de assistência (SILVA et al., 2020).

Há de se pontuar ainda, por oportuno, que, segundo a pesquisa, quando há algum outro passageiro sem deficiência presente, ao lado, ou um acompanhante ouvinte, o passageiro deficiente é ignorado e a comunicação é realizada com o ouvinte. Essa situação é um exemplo

nítido do desrespeito ao passageiro com deficiência. A comunicação entre funcionários em solo e tripulantes também é falha. É comum que passageiros passem voos inteiros sem serem notados pela tripulação, sem receber qualquer suporte, tanto dentro da aeronave como no aeroporto de desembarque. O sistema de entretenimento a bordo também é citado, sendo usado apenas parcialmente, pois apenas algumas aplicações tinham a opção da legenda (SILVA et al., 2020).

A orientação no aeroporto também é citada no estudo, sendo uma das reclamações mais frequentes, entre tantas outras. Os passageiros citaram que as placas não sinalizam bem, os sinais sonoros e chamadas são efetuados por aparelhos de baixa qualidade, o que dificulta muito a recepção das mensagens, uma vez que esse é o único formato de comunicação usado em aeroportos, o ambiente do aeroporto em si é confuso e tumultuado, e as informações são desatualizadas: faltam, portanto, meios auxiliares de informação, segundo os entrevistados. Um dos passageiros citou, ainda, o despreparo dos atendentes na organização de filas no percurso, uma vez que estes não estão familiarizados com implantes cocleares, tornando o processo das filas embaraçoso para os deficientes (SILVA et al., 2020).

Os dados levantados nos três estudos de Silva em parceria com outros autores relatam todo tipo de problema, dos mais básicos aos mais complexos, e respondem a diversas questões formuladas nas pesquisas analisadas. Ainda existe um longo caminho a percorrer, tanto por companhias, como por operadores aéreos e órgãos governamentais responsáveis por fiscalizar tais empresas que devem, no mínimo, dispensar um olhar empático à causa, pois somente sabendo das dores desse grupo gigante de pessoas que passam por tantas dificuldades em situações que não deveriam ser tão complexas, é que vai haver a conscientização da mudança, primeiro passo a ser dado em direção à equidade. Um processo de mudança desse tamanho obviamente leva tempo, e justamente por isso é necessário começar o quanto antes.

3.2 Reflexões sobre os dados levantados

A reflexão que se traz após a apresentação desses dados é a de que a realidade vivida por deficientes hoje no Brasil não se altera com a variação das deficiências apresentadas, o que torna possível afirmar que todas as pessoas com algum tipo de deficiência enfrentarão dificuldades ao usar o transporte aéreo nacional, o que é verdadeiramente um grande problema, especialmente quando se coloca em comparação os vários tipos de deficiência existentes. Há de pontuar que mesmo aqueles aeroportos enquadrados, em tese, nos mais rigorosos padrões internacionais padecem dos problemas apontados no estudo.

Observando os dados apresentados, a sensação é de recorrência, de inúmeras repetições, de já ter vivenciado isso antes, uma vez que as reclamações apresentadas nos três estudos de Silva são recorrentes ao longo dos anos pesquisados. Sob a perspectiva de outras pesquisas realizadas com deficientes em outros ambientes e da observação do cotidiano, estampado na mídia, sabe-se que a realidade se repete.

De fato, a partir dos levantamentos feitos por este estudo, percebe-se a recorrência de reclamações a respeito da infraestrutura física dos aeroportos, a dificuldade nos atendimentos realizados, tanto em voo quanto em solo, entre vários outros, o que indica não se tratar de fatos isolados, mas problemas afetos a toda a comunidade deficiente usuária do transporte aéreo, documentados e registrados e apresentados às autoridades e ao grande público.

CONCLUSÃO

Com base no exposto neste artigo, chega-se a várias conclusões acerca dos problemas atualmente existentes quando se fala de inclusão no contexto aeronáutico e nas carreiras da aviação. Existem soluções em diferentes níveis, tanto nos mais altos, como o aprimoramento da legislação, a inovação nos projetos de aeronaves e alterações na infraestrutura de aeroportos, como também nos níveis mais básicos, como nos atendimentos feitos ao cliente.

Novos métodos de inclusão no mercado precisam ser revistos para que haja ideal adequação às necessidades especiais de cada um, respeitando suas particularidades únicas, de modo a cumprir os normativos legais e viver em uma sociedade mais justa e igualitária. Uma sugestão de inclusão que poderia, a título de exemplo, solucionar mais de um problema de uma só vez seria a colocação de PcDs para atuarem diretamente no atendimento a outras PcDs, seja como intérpretes de Libras ou atendentes, que saberão suprir as necessidades de seus clientes como poucos, ou até mesmo como tripulantes, uma vez que, se forem avaliados por suas potencialidades e aprovados por um procedimento único, justo, que avalie de fato critérios de capacidade e competência e traga a segurança necessária ao meio aeronáutico, são merecedores de uma colocação, como qualquer outro, em vaga disponível no mercado de trabalho.

Além de empregar profissionais e, assim, já auxiliar a disseminar os direitos das PcDs, a adoção de medidas como esta pode ser de grande valia. Ver um profissional com deficiência mostra a todos que é possível, inspira as pessoas e reforça que a aviação é para todos. Para se cumprir a lei, é necessário dar oportunidade a esses profissionais e promover adaptações no mercado, especialmente de ordem estrutural, e evoluir a mentalidade de todos os envolvidos no contexto laboral.

Conclui-se, assim, que as autoridades responsáveis precisam otimizar a inclusão de PcDs na Aviação Civil e garantir os seus direitos para disseminando-os ao ponto de torná-los de conhecimento do grande público.

De um ponto de vista de solução mais simples e imediata, é desejável a criação de uma parceria com os aeroportos nacionais, sem exceção, para a instalação de pisos táteis em todas as dependências. Uma parceria com os restaurantes e lojas ali instalados, para a utilização de cardápios e fôlderes em Braille, mostraria ao cliente com deficiência que a empresa se importa com ele. Contratar funcionários que sejam intérpretes de Libras, como já dito, instalar caixas preferenciais são medidas simples que fazem completa diferença.

Em um nível mediano de adaptações, seria necessária a execução de pequenas obras na infraestrutura dos aeroportos a fim de melhorar os sistemas de som, os avisos visuais, além da contratação de mais funcionários para auxiliar as PcDs nas dependências aeroportuárias, não se olvidando do treinamento dos funcionários para que eles aprendam a tratar e a lidar com uma pessoa com necessidades especiais, a olhar essa pessoa nos olhos, a dirigir-lhe sua fala diretamente, entre outras atitudes que denotam um tratamento digno.

Em um grau mais complexo, a infraestrutura dos aeroportos precisa ser alterada – como a instalação de rampas ao longo de toda a extensão da entrada, por exemplo. Ademais, a infraestrutura das aeronaves igualmente precisa ser modificada: corredores maiores, poltronas com encostos de braço reclináveis, banheiros mais amplos, treinamentos de funcionários para se adequar às necessidades das pessoas, entre outras medidas. Não é raro ver, por exemplo, em competições envolvendo um grande número de atletas com deficiência, que nenhuma empresa está preparada para atender à demanda desses profissionais que representam a nação em diversas competições. Por óbvio que se se trata de um caso extremo e bastante específico, mas em uma situação em que existam mais PcDs do que o padrão diariamente absorvido pelas companhias, haverá maiores dificuldades e maior possibilidade de colocar essas pessoas em situações desconfortáveis.

Indica-se, por fim, como sugestão, a continuidade do estudo do tema por meio do desenvolvimento de pesquisas, de debates e de todo o tipo de atividades que tenham como objetivo disseminar os direitos das PcDs. É fundamental, ainda, que se cobre das autoridades e dos responsáveis pelas companhias o cumprimento de seus deveres para com as PcDs e que seja promovido o aprimoramento dos direitos junto aos órgãos legislativos estaduais e federal, tornando a qualidade de vida desse público cada vez melhor.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, A. **TST decidirá validade do negociado sobre legislado nesta semana.** 2018. Disponível em: <<https://www.sethbr.com.br/tst-decidira-validade-do-negociado-sobre-legislado-nesta-semana/>>. Acesso em: 28 abr. 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.** Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280%20-%20Compilado%20at%C3%A9%20RA2021-0608.pdf>. Acesso em: 07 out. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Guia de direitos e acessibilidade do passageiro.** 2015a. Disponível em: <https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/guia_de_direitos_do_passageiro.pdf>. Acesso em: 07 out. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **ANAC autua por embarque irregular em Foz do Iguaçu.** 2015b. Disponível em: <<https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2015/anac-autua-por-embarque-irregular-em-foz-do-iguacu>>. Acesso em: 07 out. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Organização da Aviação Civil Internacional (OACI).** 2016a. Disponível em: <<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/internacional/organismos-internacionais/organizacao-da-aviacao-civil-internacional-oaci>>. Acesso em: 07 out. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **2015 foi o ano mais seguro na aviação comercial no Brasil.** 2016b. Disponível em: <<https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2016/2015-foi-o-ano-mais-seguro-na-aviacao-comercial-no-brasil>>. Acesso em: 07 out. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **TAM e Infraero são autuadas por desembarque irregular.** 2016c. Disponível em: <<https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2016/tam-e-infraero-sao-autuadas-por-desembarque-irregular>>. Acesso em: 06 out. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Demanda de passageiros por voos domésticos tem alta de 2,2% em maio.** 2017. Disponível em: <<https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2017/demanda-de-passageiros-por-voos-domesticos-tem-alta-de-2-2-em-maio>>. Acesso em: 06 out. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **ANAC e MDH, novas regras vão melhorar a acessibilidade no transporte aéreo.** 2018a. Disponível em: <<https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2018/novas-aco-es-para-melhoria-da-acessibilidade-no-transporte-aereo-sao-anunciadas>>. Acesso em: 06 out. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **ANAC recebe prêmio do MDH por atuação em prol da acessibilidade no transporte aéreo.** 2018b. Disponível em: <

<https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2018/anac-recebe-premio-do-mdh-por-atuacao-em-prol-da-acessibilidade-no-transporte-aereo>>. Acesso em: 09 mar. 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Mercado aéreo em 2019: maior número de passageiros transportados da série histórica**. 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2020/mercado-aereo-registra-maior-numero-de-passageiros-transportados-da-serie-historica>>. Acesso em: 06 out. 2021.

BARBOZA, V. **Pessoas com deficiência**: “o Ministério do Trabalho precisa fiscalizar a lei de cotas nas companhias aéreas”. 2014. Disponível em: <<https://sindicatu.org.br/2014/09/05/pessoas-com-deficiencia-o-ministerio-do-trabalho-precisa-fiscalizar-a-lei-de-cotas-nas-companhias-ae/>>. Acesso em: 28 abr. 2022.

BRASIL, Constituição Federal Brasileira (1988). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18213cons.htm>. Acesso em: 28 abr. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.146/2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência** (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 15 abr. 2022.

IBGE. Censo 2010. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br/resultados.html>>. Acesso em: 07 out. 2021.

FERRARI, T. K. **Acessibilidade ao trabalho, educação e lazer na região metropolitana de São Paulo**: padrões espaciais por arranjos domiciliares e grupos de renda. 2017. Disponível em: <<http://mtc-m21b.sid.inpe.br/rep/sid.inpe.br/mtc-m21b/2017/08.09.15.11> metadatarepository=sid.inpe.br/mtc-m21b/2017/08.09.15.11.13&ibiurl.backgroundlanguage=pt-BR&ibiurl.requiresite=mtc-m21b.sid.inpe.br+804&requiredmirror=sid.inpe.br/mtc-m21b/2013/09.26.14.25.22&searchsite=bibdigital.sid.inpe.br:80&searchmirror=sid.inpe.br/bibdigital@80/2006/04.07.15.50.13>. Acesso em: 07 out. 2021.

FRAZÃO, D. Biografia de Santos Dumont. 2021. Disponível em: <https://www.ebiografia.com/santos_dumont/>. Acesso em: 09 de mar. 2022.

ROSA, A. **Cota para contratação de deficientes**. 2018. Disponível em: <<http://www.sindibras.org.br/cota-para-contratacao-de-deficientes/>>. Acesso em: 28 abr. 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. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-530X1681-15>>. Acesso em: 28 abr. 2022.

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. 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO1677>>. Acesso em: 28 abr. 2022.

SILVA, T. N. R. da; RIBEIRO, L. A.; SILVESTRINI, G. A.; VIDOTTI, H. G. M.; FIGUEIREDO, J. P.; MENEGON, N. L. Transporte aéreo e passageiros com deficiência auditiva: barreiras e facilitadores. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, [S. L.], v. 31, n. 1-3, p. 69-77, 2020. Doi: 10.11606/ISSN.2238-6149.V31I1-3P69-77. Disponível em: <<https://doi.org/10.11606/issn.2238-6149.v31i1-3p69-77>>. Acesso em: 28 abr. 2022.

XAVIER, S. I. R.; DAVIS JR. C. A. **Acessibilidade em mapas urbanos para portadores de deficiência visual total**. 2012. Disponível em: <<http://mtc-m16c.sid.inpe.br/rep/sid.inpe.br/mtc-m18/2012/12.04.15.46?metadataarepository=sid.inpe.br/mtc-m18/2012/12.04.15.46.47&ibiurl.backgroundlanguage=pt-BR&ibiurl.requiresite=mtc-m16c.sid.inpe.br+804&requiredmirror=sid.inpe.br/mtc-m18@80/2008/03.17.15.17.24&searchsite=bibdigital.sid.inpe.br:80&searchmirror=sid.inpe.br/bibdigital@80/2006/04.07.15.50.13>>. Acesso em: 07 out. 2021.