

**A ACESSIBILIDADE NO ATENDIMENTO PARA PASSAGEIROS NOS  
AEROPORTOS: PERSPECTIVAS DO PONTO DE VISTA DO USUÁRIO SURDO  
E DA LEGISLAÇÃO**Milena Alves de Oliveira Silva<sup>1</sup>Tammyse Araújo Silva<sup>2</sup>**RESUMO**

A acessibilidade na assistência aos passageiros surdos nos aeroportos brasileiros é vital para a inclusão no transporte aéreo, sendo, portanto, necessária uma compreensão da realidade desse suporte à luz da legislação e das práticas empresariais do setor. Isso considerado, este estudo busca analisar o atendimento das companhias aéreas a esses passageiros, considerando suas perspectivas. A relevância do tema para a comunidade surda e para as empresas aéreas é evidente, buscando atender a padrões de acessibilidade e incentivar melhorias nos serviços. A pesquisa, qualitativa-quantitativa, adotou procedimentos bibliográficos, documentais e de campo, com aplicação de questionário que contou com 23 surdos respondentes. Os resultados indicam que 82,6% dos participantes utilizaram transporte aéreo, 81,8% desconhecem os direitos do Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), 94,7% não tiveram comunicação em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) no guichê e 73,7% não contaram com acompanhamento de profissionais do aeroporto durante a espera. Surpreendentemente, 78,3% expressaram disposição para viajar novamente de avião. Concluiu-se que há deficiências no cumprimento às leis e decretos federais e à Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), o que impõe a necessidade de aprimoramento do transporte aéreo para surdos. A partir desses achados, o estudo sugere a inclusão urgente da LIBRAS nos treinamentos das equipes de solo e bordo das companhias aéreas e dos aeroportos, não apenas em virtude de determinação legal, mas também como diferencial no currículo dos atendentes. Para pesquisas futuras, sugere-se o estudo da viabilidade de adoção de outras tecnologias de acessibilidade, a teor do proposto pelos participantes da pesquisa. Essas melhorias são cruciais para promover uma experiência mais inclusiva e satisfatória para os passageiros surdos.

**Palavras-chave:** Acessibilidade. Surdo. Operadores Aéreos. PNAE. Atendimento ao cliente.

<sup>1</sup>Graduada em Ciências Aeronáuticas, Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Piloto privado teórico. Curso de familiarização em segurança operacional do Estado pela ANAC. Curso básico de LIBRAS pela ANAC. Curso LIBRAS – compreensão básica pelo IFRS. Treinamento de CRM e alta performance pela FCT. Curso de administração estratégica pelo IFRS. Cursos de atendimento ao cliente e gestão de pessoas pelo SEBRAE. E-mail: [milenaalves20@live.com](mailto:milenaalves20@live.com)

<sup>2</sup>Especialista em Docência Universitária pela Universidade Católica de Goiás. Graduada em Ciências Aeronáuticas pela UnisulVirtual. Professora da Escola Politécnica e de Artes no curso de Ciências Aeronáuticas da Pontifícia Universidade Católica de Goiás. EC-PREV pelo CENIPA. Credenciada no SGSO pela ANAC e pela INFRAERO. Treinamento de CRM e alta performance pela FCT. E-mail: [tammyse@hotmail.com](mailto:tammyse@hotmail.com) / [tammyse@pucgoias.edu.br](mailto:tammyse@pucgoias.edu.br)

## **ACCESSIBILITY IN SERVICE FOR PASSENGERS AT AIRPORTS: PERSPECTIVES FROM THE POINT OF VIEW OF THE DEAF USER AND THE LEGISLATION**

### **ABSTRACT**

*Accessibility in assistance for deaf passengers at Brazilian airports is vital for inclusion in air transportation, and it is therefore necessary to understand the reality of this support in the light of legislation and business practices in the sector. With this in mind, this study seeks to analyze the service provided by airlines to these passengers, considering their perspectives. The relevance of the topic for the deaf community and for airlines is clear, as it seeks to meet accessibility standards and encourage improvements in services. The qualitative-quantitative study used bibliographic, documentary and field procedures, with a questionnaire administered to 23 deaf respondents. The results indicate that 82.6% of the participants had used air transportation, 81.8% were unaware of the rights of Passengers with Special Assistance Needs (PSAN), 94.7% had no communication in Brazilian Sign Language (LIBRAS) at the ticket counter and 73.7% had not been accompanied by airport professionals during the wait. Surprisingly, 78.3% expressed a willingness to travel by plane again. It was concluded that there are deficiencies in compliance with federal laws and decrees and with Resolution 280 of the National Civil Aviation Agency (ANAC), and that there is a need to improve air transportation for the deaf. Based on these findings, the study suggests the urgent inclusion of LIBRAS in the training of ground and onboard teams at airlines and airports, not only due to legal determination, but also as a differentiator in the attendants' curriculum. For future*

*research, we suggest studying the feasibility of adopting other accessibility technologies, as proposed by the survey participants. These improvements are crucial to promoting a more inclusive and satisfactory experience for deaf passengers.*

**Keywords:** *Accessibility. Deaf. Air Operators. PSAN. Customer service.*

## **1 INTRODUÇÃO**

O atendimento às necessidades das pessoas com deficiência, inserido no âmbito dos direitos humanos (Piovesan, 2015; Rabontu, 2018), constitui uma temática crucial que transcende barreiras sociais. Entre as diversas categorias de deficiência, a perda auditiva emerge como condição sensível, evidenciada nas frequentes queixas de indivíduos surdos nos ambientes aeroportuários. Essas reclamações abrangem a ausência de atendimento em LIBRAS e as significativas barreiras de comunicação decorrentes da falta de tecnologia de acessibilidade apropriada (Lopez, 2016).

Diante desse cenário, esta pesquisa se volta especificamente para a acessibilidade no atendimento destinado aos passageiros surdos nos aeroportos brasileiros, uma questão intrincada que requer análise aprofundada. Considerando o grande número desses passageiros, a investigação visa identificar a realidade do atendimento a eles prestado, levando em conta os preceitos da legislação brasileira sobre a temática – leis, decretos e resolução ANAC – que orientam as práticas dos aeroportos e das empresas aéreas nesse contexto desafiador.

Assim, o objetivo do estudo é analisar o atendimento oferecido pelas companhias aéreas aos passageiros surdos nos aeroportos do Brasil, de acordo com seu ponto de vista e percepção. Isso destaca a importância da acessibilidade para a comunidade surda e impulsiona a aviação comercial a desenvolver procedimentos mais inclusivos e de qualidade.

Adotando uma abordagem indutiva, a pesquisa se configura como qualitativa-quantitativa, básica, com enfoque teórico, utilizando procedimentos bibliográficos, documentais e pesquisa de campo exploratória. As fontes incluíram Google Acadêmico, SciELO, PubMed, publicações da Agência Nacional de

Aviação Civil (ANAC) e do site Planalto do Governo Federal. O Centro de Capacitação de Profissionais da Educação e de Atendimento às Pessoas com Surdez (CAS) colaborou com a divulgação do link da pesquisa de campo.

Com base na metodologia apresentada, o texto está estruturado em quatro seções, além desta introdutória. A primeira aborda a revisão teórica, discutindo temas como a definição de surdos, a evolução do ensino e da acessibilidade na aviação, e os mecanismos legais voltados para a acessibilidade. A segunda detalha os procedimentos metodológicos, seguida pelos resultados discutidos na terceira seção. Por fim, a última seção tece as considerações finais.

A pesquisa busca identificar falhas no atendimento aos passageiros surdos, especialmente no cumprimento da normatização para passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE). Acredita-se que os procedimentos atuais adotados pelos aeroportos e pelas empresas aéreas não estão plenamente adaptados à inclusão, justificando a necessidade de aprimoramentos.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

A busca por acessibilidade e inclusão dos surdos persiste, evidenciando desafios históricos na compreensão e aceitação da sociedade ouvinte em relação à importância da língua de sinais (Lopez, 2016). Nos aeroportos, reclamações frequentes dos surdos destacam a falta de atendimento em LIBRAS e as barreiras de comunicação devido à ausência de tecnologia apropriada. Muitos aeroportos ainda dependem de anúncios sonoros para transmitir informações essenciais, como embarque, desembarque, troca de portão e *status* de voos, o que exclui inadvertidamente a comunidade surda (Lopez, 2016).

### 2.1 SURDEZ: IDENTIDADE CULTURAL, CLASSIFICAÇÕES, ENSINO E DESAFIOS DE ACESSIBILIDADE NA SOCIEDADE

O processo de aferição da capacidade auditiva é medido em decibéis (dB) pelo audiômetro. Define-se como pessoa surda aquela cuja perda auditiva a



conduz a compreender e interagir visualmente com o mundo, expressando sua cultura, principalmente por meio da LIBRAS (Brasil, 2005). A deficiência auditiva é caracterizada pela perda bilateral de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz (Brasil, 2005, p. 1).

A surdez se classifica quanto ao grau de percepção auditiva (normal, leve, moderado, severo, profundo), à presença (unilateral, bilateral) e ao tipo (condutiva, neurossensorial, mista). Sobre esta última classificação, a condutiva afeta o ouvido externo e/ou médio, podendo ser reversível. A neurossensorial ocorre no ouvido interno ou no nervo auditivo, sem possibilidade de reversão. A perda auditiva mista envolve surdez condutiva e neurossensorial simultaneamente (Alves, 2013).

Alves (2013) destaca a surdez quanto ao período de aquisição: congênita, presente desde o nascimento, e adquirida, ocorrendo ao longo da vida. Independentemente da classificação, os surdos formam uma comunidade com uma cultura distinta, comunicando-se principalmente por língua de sinais e percebendo o mundo predominantemente pela visão (Strobel, 2008; Bisol, 2011). Sobre a comunidade surda, Strobel (2008, p. 34) complementa:

São sujeitos surdos que compartilham os costumes, história, tradições em comuns e pertencentes às mesmas peculiaridades culturais, ou seja, constrói sua concepção de mundo através do artefato cultural visual, isto é, usuários defensores do que se diz ser povo surdo, seriam os sujeitos surdos que podem não habitar no mesmo local, mas que estão ligados por um código de formação visual independentemente do nível linguístico.

A comunidade surda é formada por indivíduos com um forte senso de pertencimento, compartilhando uma identidade moldada pela experiência, desejos e desafios relacionados à surdez. Além da língua de sinais, elementos culturais, histórias surdas, piadas e sentimentos de pertencimento são fundamentais para sua formação (Rezende, 2010).

Uma vez conceituada a comunidade surda, cabe evidenciar o seu número de membros no mundo. O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) relatou, em 2020, que mais de 10 milhões de pessoas no Brasil têm algum problema relacionado à surdez, número que representa 5% da população. Entre essas, 2,7 milhões não ouvem som (Rodrigues, 2021). O Relatório Mundial da

Audição de 2021 prevê um aumento da população global de 7,7 bilhões para cerca de 10 bilhões em 2050, com aproximadamente 2,5 bilhões de pessoas sofrendo de perda auditiva. Até 2050, estima-se que 1 em cada 4 pessoas em todo o mundo terá algum grau de surdez, e 1 em cada 14 precisará de cuidados auditivos (OMS, 2021).

Diante desse cenário, a implementação urgente de medidas de acessibilidade para os surdos torna-se evidente, especialmente considerando o aumento previsto nos diagnósticos de surdez. A aviação civil, nesse contexto, não pode se furtar de promover a acessibilidade dentro de suas instalações e em todas as fases do serviço (ANAC, 2013).

Pesquisas como a realizada por Lopes (2017), sobre o turismo entre deficientes auditivos, indicam que a limitação auditiva não impede os surdos de desfrutarem da prática turística. A maioria viaja mais de uma vez por ano no Brasil. Diante desse contexto, será examinado o cumprimento da acessibilidade para passageiros com necessidade de atendimento especial (PNAE) surdos nos aeroportos brasileiros.

### **2.1.1 Oralismo no século XIX e desafios no ensino de surdos ao longo do século XX**

A busca pela acessibilidade aos surdos no Brasil teve início no império de Dom Pedro II, quando o imperador convidou o padre Eduard Huet, surdo, para implementar uma metodologia francesa de educação inclusiva (Ministério da Educação, 2023). Essa iniciativa resultou, em 1857, na fundação do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), inicialmente conhecido como Instituto dos Surdos-Mudos do Rio de Janeiro. Não apenas uma instituição educacional, o INES foi um marco significativo para a comunidade surda brasileira. Posteriormente, em 1873, o aluno Flausino José contribuiu para esse legado ao criar a iconografia dos sinais, que foi publicada pelo diretor do INES, enriquecendo ainda mais a comunicação visual na educação dos surdos (Salerno, 2006).

No cenário mundial, até o século XIX, a educação dos surdos era conduzida por língua de sinais, mas o Congresso de Milão de 1880 determinou prioridade ao método oral puro, proibindo o uso da língua de sinais (Melo; Bussolotti, 2020). Essa decisão, sem a presença de surdos no congresso, representou um retrocesso, forçando-os a se comunicarem como os ouvintes (Dores, 2017; Melo; Bussolotti, 2020).

Segundo Vianna *et al.*, (2022), o oralismo perdurou do final do século XIX até grande parte do século XX e consistiu na abordagem pedagógica privilegiada na educação dos surdos, tendo sido incorporada pelos fonoaudiólogos como abordagem terapêutica. A imposição do oralismo levou à exoneração de muitos professores surdos, obrigando os indivíduos surdos a adaptarem-se à língua oral. O que é confirmado por Rezende (2010):

“[...] esse congresso representou o fim de uma era fervilhante das línguas de sinais, apesar das resistências surdas contarem que as línguas de sinais sobreviviam a velas embaixo das camas dos alojamentos das instituições de surdos do mundo todo. O que quero dizer é que as línguas de sinais já não tinham mais poder como a língua de ensino nas salas de aula, uma vez que foram demitidos os muitos professores surdos e os ferrenhos oralistas assumiram os postos” (Rezende, 2010, p. 49).

Apesar da proibição imposta pelo Congresso de Milão, os surdos resistiram, praticando línguas de sinais de forma clandestina, sujeitos a punições severas, como a amarração das mãos (Rezende 2010; Strobel, 2009). A narrativa dessa época revela a supressão da figura do professor surdo, alegando que o uso da língua de sinais prejudicaria a fala e tornaria os surdos "preguiçosos" na aprendizagem oral (Dores, 2017). Com isso, aqueles que possuíam a surdez se tornaram alvos das tentativas de correção com intenção de cura e reintegração na sociedade, pois havia a ideia de que precisavam ser “consertados” para que se tornassem iguais aos ouvintes (Garcêz, 2008).

No Brasil, o impacto do Congresso de Milão refletiu na proibição da Língua de Sinais no INES, em 1881, resultando na diminuição significativa (22%) de professores surdos e no aumento de professores ouvintes nas escolas para surdos em 1895 (Melo; Bussolotti, 2020). Cabe destacar que, após o Congresso de

Milão, outros encontros mundiais com o tema foram realizados. Contudo, somente em 1896, no Congresso de Genebra, críticas ao método oral surgiram, sugerindo um retorno ao método misto, utilizando sinais e oralidade conforme a necessidade de cada surdo. Esse congresso também viu o uso da língua gestual, gerando publicidade nos jornais locais (Rodrigues; Machado; Vieira, 2020).

O Congresso Internacional de Paris em 1900, também conhecido como "Congresso de Paris", testemunhou seções separadas para surdos e ouvintes, destacando a distinção. Na seção dos surdos, houve demandas pelo retorno da língua de sinais e pela possibilidade de eles atuarem como professores. Em Paris, também foram propostas a obrigatoriedade da educação para surdos e a exigência de um tratamento equivalente ao oferecido aos ouvintes pelo Estado (Rodrigues; Machado; Vieira, 2020). Essas etapas revelam a resistência surda e a luta por reconhecimento e direitos educacionais desde o Congresso de Milão até o início do século XX.

No Brasil, como resposta às necessidades da comunidade surda, foi fundado em 1929 o Instituto Santa Terezinha, em São Paulo, pelas calvarianas, com o propósito de educar meninas com deficiência auditiva (Salgado, 2011). Anos depois, somente em 2001, a primeira Conferência dos Direitos e Cidadania dos Surdos do Estado de São Paulo (CONDISUR) apresentou propostas relacionadas à conquista de direitos e à prática da cidadania (Melo; Bussolotti, 2020).

Após persistentes desafios enfrentados pela comunidade surda em sua busca por acessibilidade, em 24 de abril de 2002 foi sancionada a Lei nº 10.436, que reconheceu a LIBRAS e outros recursos a ela associados como meios legais e de comunicação e expressão para os surdos brasileiros. A lei define a LIBRAS como um sistema linguístico visual-motor com estrutura gramatical própria, originado das comunidades surdas do país, e estipula que o poder público e as empresas concessionárias de serviços públicos garantam formas institucionalizadas de apoiar seu uso e difusão (Brasil, 2002).

Contudo, a prática da LIBRAS enfrenta desafios. A Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) de 2019 revelou que, entre pessoas de 5 a 40 anos com deficiência auditiva (pessoas com muita dificuldade em ouvir), 22,4% sabiam utilizar a LIBRAS



para comunicação. Esse percentual aumentava para 61,3% entre pessoas da mesma faixa etária que não conseguiam ouvir de forma alguma, totalizando 43 mil pessoas (Ministério do Planejamento e Orçamento, 2021).

De acordo com Skliar (1998), a comunicação é a principal barreira para os surdos, podendo levá-los a se sentirem estrangeiros em seu próprio país. Por outro lado, a criação de leis e outros normativos infralegais<sup>1</sup> e o reconhecimento da LIBRAS em 2002 como meio legal de comunicação e expressão evidenciam a busca do Estado por promover acesso, igualdade e integração social não apenas para a comunidade surda, mas para todas as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, abrangendo todas as áreas sociais (Brasil, 2009).

## 2.2 PROMOVENDO ACESSIBILIDADE NO BRASIL: DIRETRIZES LEGAIS, ATUAÇÃO DA ANAC E IMPLEMENTAÇÕES CONCRETAS

No contexto nacional, a legislação brasileira estabelece diretrizes para acessibilidade em termos gerais, tendo como marco legal a Lei nº 10.098, de 2000, que trata de normas gerais para promoção da acessibilidade (Brasil, 2000), e a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 – também conhecida como Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência ou Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015).

Outros normativos de grande relevância complementam os preceitos gerais dispostos nessas leis. Entre eles, o Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, reforça o compromisso do Brasil com a acessibilidade, ao ratificar a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Este instrumento legal estabelece diretrizes fundamentais para assegurar que essas pessoas tenham pleno acesso aos seus direitos e liberdades. Dessa forma, o Brasil busca não apenas eliminar barreiras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, mas

---

<sup>1</sup> Resolução nº 734, de 1989; Lei nº 8.160, de 1991; Portaria nº 1.679, de 1999; Decreto nº 3.298, de 1999; Lei nº 10.098, de 2000; Lei nº 10.436, de 2002; Portaria nº 3.284, de 2003; Lei nº 10.845, de 2004; Lei nº 4.304, de 2004; Lei nº 4.309, de 2004; Decreto nº 5.296, de 2004; Decreto nº 5.626, de 2005; Decreto nº 6.979, de 2009; Resolução ANAC nº 25, de 2008; Lei nº 11.796, de 2008; Portaria Normativa MEC nº 20, de 2010; Lei nº 12.319, de 2010; Resolução ANAC nº 280, de 2013; Lei nº 13.146, de 2015; Decreto nº 9.656, de 2018; Lei nº 14.191, de 2021, entre outros.

também promover um ambiente inclusivo que proporcione a participação plena e efetiva de todos na sociedade (Brasil, 2009).

O termo "acessibilidade" diz respeito à habilidade de um indivíduo acessar locais e desfrutar completamente de seus produtos, serviços e instalações, independentemente de suas condições físicas. De acordo com a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, a definição de acessibilidade é:

“[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida” (Brasil, 2015, p. 2).

A acessibilidade, compreendida ainda como a facilidade de acesso a serviços e instalações, é fundamental para garantir a participação plena e igualitária de todas as pessoas, especialmente aquelas com deficiência ou mobilidade reduzida (Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, 2021). A abrangência da acessibilidade inclui aspectos físicos, de transporte, informativos, de comunicação, tecnológicos e de serviços públicos, tanto na zona urbana quanto rural. O acesso deve ser assegurado em diversos ambientes e as áreas, como edifícios, rodovias, escolas, ambientes de trabalho e serviços eletrônicos (Brasil, 2009).

O conceito de acessibilidade para indivíduos surdos, em específico, conforme estabelecido pelo Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, abrange a necessidade de atendimento prioritário pelos órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras (artigo 5º), o que compreende, de acordo com o artigo 6º, a disponibilização de serviços, incluindo intérpretes ou pessoas capacitadas em LIBRAS para aqueles que se comunicam nessa língua, bem como guias-intérpretes para pessoas surdocegas (Brasil, 2004).

Mais recentemente, o Decreto nº 9.656, de 27 de dezembro de 2018 (que altera o artigo 26 do Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que, por sua vez, regulamenta a Lei nº 10.436/2002 sobre a LIBRAS), reforça que o Poder

Público, as empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta devem dispor de, no mínimo, 5% (cinco por cento) de servidores, funcionários ou empregados com capacitação básica em LIBRAS, podendo, para tanto, utilizar intérpretes contratados para essa função ou “uma central de intermediação de comunicação que garanta a oferta de atendimento presencial ou remoto, por meio de recursos de videoconferência *on-line* e *webchat*, à pessoa surda ou com deficiência auditiva” (BRASIL, 2018, s.p.).

Cabe elucidar, nesse sentido, que os aeroportos públicos (pertencentes ao poder público) e os privatizados (administrados por concessionárias de serviços públicos<sup>2</sup> após devido procedimento licitatório na modalidade de concorrência), encaixam-se na obrigatoriedade imposta pelos decretos mencionados. Contudo, quanto às empresas aéreas, não há entendimento pacífico sobre o tema<sup>3</sup>, havendo aqueles que defendem que sua operação ocorre sob a modalidade de concessão<sup>4</sup> (STJ, 2016), o que é refutado por muitos<sup>5</sup> (Pinto, 2013), enquanto outros as concebem como permissionárias<sup>6</sup> (Ribeiro, 2020).

Tal divergência, entretanto, não afasta a obrigatoriedade da observância, pelas linhas aéreas, do percentual de 5% de pessoal capacitado em LIBRAS estipulado pelo Decreto nº 9.656/2018, uma vez que a determinação se aplica

ISSN 2763-7697

<sup>2</sup> “A concessão de aeroportos tem como objetivo atrair investimentos para ampliar, aperfeiçoar a infraestrutura aeroportuária brasileira e, conseqüentemente, promover melhorias no atendimento aos usuários do transporte aéreo no Brasil. Os níveis de qualidade dos serviços determinados para esses aeroportos, baseados em padrões internacionais, estão previstos nos contratos de concessão, que são geridos e fiscalizados pela Agência Nacional de Aviação Civil” (ANAC, 2023, s.p.).

<sup>3</sup> O tema é objeto de complexa divergência no meio jurídico, o que limita este estudo sobre um posicionamento definitivo quanto à modalidade de prestação de serviço das linhas aéreas.

<sup>4</sup> O STJ, ao enfrentar tema relacionado à esfera do consumidor, as denominou de “concessionárias”, sem, contudo, tratar especificamente da temática: “O debate diz respeito à prática no mercado de consumo de cancelamento de voos por concessionária, sem comprovação pela empresa de razões técnicas ou de segurança. As concessionárias de serviço público de transporte aéreo são fornecedoras no mercado de consumo, sendo responsáveis, operacional e legalmente, pela adequada manutenção do serviço público que lhe foi concedido, não devendo se furtar à obrigação contratual que assumiu quando celebrou o contrato de concessão com o Poder Público” (STJ, 2016).

<sup>5</sup> Pinto (2013), em sentido contrário, ao comentar decisão do STF, diz que a chamada “concessão de serviços aéreos” não apresenta nenhum dos elementos definidores de uma concessão de serviço público. A outorga do serviço independe de licitação, o que seria inconstitucional caso se tratasse de uma concessão de serviço público, uma vez que o artigo 175 da Constituição Federal brasileira exige licitação para todas as concessões e permissões de serviço público.”

<sup>6</sup> As companhias aéreas, na qualidade de permissionárias de serviços públicos, devem pautar suas ações por um respeito irrestrito aos interesses do cliente, devendo exercer vigilância contínua sobre as unidades de seus complexos (Ribeiro, 2020).

tantos às concessionárias quanto às permissionárias de serviço público (Brasil, 2018).

O imperativo de promoção e organização de acessibilidade integral no meio aéreo é reforçado nas garantias estabelecidas pela ANAC. Com efeito, a Agência instituiu a Resolução nº 280, de 2013, delineando procedimentos a serem adotados tanto por parte do operador aéreo (companhias e empresas aéreas em geral) quanto do operador aeroportuário (responsável pelo aeroporto) para atender ao Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE). Segundo a norma, os PNAEs englobam pessoas com deficiência, idosos, lactantes, gestantes, acompanhados por crianças de colo, com mobilidade reduzida ou limitações de autonomia (ANAC, 2013).

A Resolução ANAC nº 280/2013 assegura que os PNAEs têm direito aos mesmos serviços oferecidos aos demais passageiros durante a vigência do contrato de transporte. E mais: destaca a necessidade de atendimento prioritário em todas as fases da viagem, garantindo acesso privilegiado a informações, instalações aeroportuárias, aeronaves e veículos disponíveis (ANAC, 2013).

O normativo ainda estipula que o operador aéreo deve divulgar as condições gerais e as restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos disponíveis. Quanto aos procedimentos prévios, a ANAC estabelece que o operador aéreo questione o PNAE sobre suas necessidades no momento da contratação do serviço, incluindo assistência, recursos e a necessidade de acompanhante. O PNAE, por sua vez, deve informar essas necessidades ao operador com antecedência mínima de 72 ou 48 horas, de acordo com suas exigências (ANAC, 2013).

O operador é ainda responsável por prestar assistência ao PNAE em todas as fases da viagem, abrangendo *check-in*, despacho de bagagem, deslocamento até a aeronave, embarque, acomodação, demonstração dos procedimentos de emergência, desembarque, localização da bagagem, condução a ambientes sanitários e demais etapas até a saída do aeroporto. Além disso, a ANAC (2013) classifica passageiros surdos como Passageiro com Deficiência Auditiva (DEAF) e exige dos operadores aéreos, de acordo com o seu artigo 35, a implementação



de programas de treinamento para a equipe, visando a compreensão das diversas necessidades e deficiências, bem como o desenvolvimento de respostas adequadas ao PNAE. Exige, ainda, em seu artigo 39, que “Os operadores aéreos e os operadores de aeroportos onde operem voos regulares”, mantenham durante todo o período de suas operações, “funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE” (ANAC, 2013, s. p.).

Assim, pode-se afirmar que a Resolução nº 280/2013 da ANAC atende, ao menos em tese, boa parte dos preceitos de acessibilidade evocados na legislação federal ora comentada, indo, em certa medida, até mesmo além, uma vez que o normativo da Agência prevê, acertadamente, a obrigatoriedade dos operadores aéreos e aeroportuários em oferecer atendimento prioritário e preferencial aos PNAEs, preconizando proteção e socorro, acessibilidade no atendimento, igualdade no acesso às informações e comunicação acessível, além da previsão de treinamentos voltados ao atendimento adequado das diversas necessidades e deficiências (ANAC, 2013).

Por outro lado, a Resolução deixa de explicitar a necessidade de as empresas aéreas e os aeroportos capacitarem seus funcionários em LIBRAS, em específico, e não consigna um percentual mínimo de 5% desses funcionários com essa e outras capacitações, deixando, assim, de reforçar os termos do artigo 26 do Decreto nº 9.656, de 27 de dezembro de 2018, aqui comentado. Cabe pontuar que, ainda que a previsão contida no decreto seja posterior à data da edição da Resolução, nada impede que a agência reguladora atualize os termos de seus normativos.

Contudo, apesar de não explicitado, deduz-se, a partir do consignado no *caput* do artigo 35 e no artigo 39 da mesma Resolução, que o adequado treinamento em LIBRAS das equipes de terra e de bordo e dos responsáveis por acessibilidade é medida que se impõe, e seu descumprimento é passível de multa prevista no Anexo IV do mesmo normativo.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo aborda qualitativa e quantitativamente a experiência de passageiros deficientes auditivos e surdos no transporte aéreo, destacando suas opiniões e observações, além dos aspectos teóricos sobre a temática. A pesquisa é classificada como básica com objetivos exploratórios e lança mão de procedimentos bibliográficos, documentais e de campo. No âmbito teórico, o estudo utilizou fontes como Google Acadêmico, SciELO, PubMed, publicações da ANAC e do site Planalto do Governo Federal.

A pesquisa de campo foi concretizada mediante aprovação do Comitê de Ética da Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Os participantes (23) – passageiros surdos ou com perda auditiva – que utilizam a LIBRAS ou outras formas de comunicação – aceitaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

A pesquisa de campo envolveu seis fases: convite, aplicação do questionário, coleta de dados (entre 1º e 8 de novembro de 2023), seleção das informações, tratamento e quantificação dos dados, análise e discussão dos resultados e considerações finais.

O convite para participação na pesquisa foi realizado de forma virtual, com o apoio de meios digitais das pesquisadoras (Instagram, LinkedIn e WhatsApp) e do Centro de Capacitação de Profissionais da Educação e de Atendimento às Pessoas com Surdez (CAS) de Goiânia, que colaborou compartilhando o *link* do questionário aos seus associados, sem encaminhar às pesquisadoras quaisquer dados pessoais de seus afiliados.

Após clicar no *link* da pesquisa, os participantes foram direcionados ao TCLE e, após o aceite, tiveram acesso ao questionário de 25 perguntas, aplicado digitalmente e disponibilizado pela plataforma *Google Forms*. Na fase de aplicação e coleta, participaram 23 indivíduos, cujos resultados serão apresentados a seguir.

## 4 RESULTADOS

Os resultados indicam possíveis lacunas no atendimento ao cliente tanto pelos aeroportos como pelas companhias aéreas na implementação das leis e decretos federais voltados para a acessibilidade de surdos e no cumprimento da Resolução nº 280 da ANAC.

### 4.1 DADOS OBTIDOS COM A PESQUISA DE CAMPO

O perfil dos participantes revela diversidade etária, com 47,8% entre 18 e 29 anos; 21,7% de 30 a 39 anos; 13% de 40 a 49 anos; 13% de 50 a 59 anos; e 4,3% com 60 anos ou mais. Quanto ao gênero, aproximadamente 65% são mulheres e 35% homens. Na cidade de residência, 60,8% moram em Goiânia-GO, outros 13% estão em Aparecida de Goiânia-GO e há residentes de Florianópolis-SC (4,3%), Natal-RN (8,6%), Trindade (4,3%) e Parisi-SP (4,3%). Quanto à sua forma de comunicação, 59,1% usam LIBRAS, enquanto 40,9% não a empregam. Dos participantes, 26,1% são sinalizados, 34,8% oralizados, 30,4% bilíngues e 8,7% utilizam outra forma de comunicação.

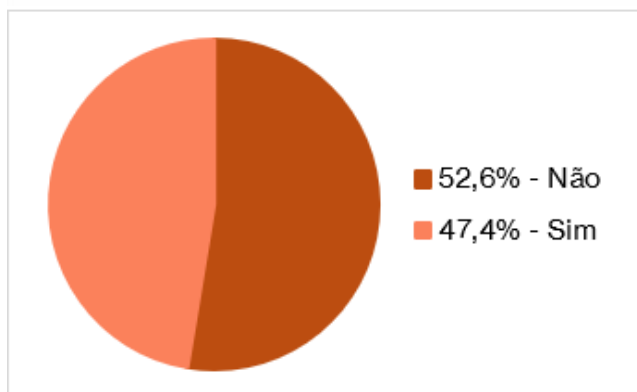
A pesquisa constatou que 82,6% dos participantes (o que corresponde a 19 pessoas) já utilizaram o transporte aéreo, enquanto 17,4% (4 indivíduos) nunca o fizeram. Em relação à frequência desse uso entre aqueles que já utilizaram o transporte (19), 36,8% afirmaram não usar regularmente, 26,3% utilizam uma vez por ano, 21,1% duas vezes por ano, 15,8% mais de duas vezes por ano.

Os resultados seguintes referem-se aos participantes que têm experiência em voos, uma vez que os 17,4% que nunca voaram naturalmente não forneceram informações baseadas em experiência pessoal com transporte aéreo.

Do total dos 23 participantes que já voaram, 18,2% têm conhecimento sobre seus direitos na aviação como PNAE (Resolução ANAC nº 280/2013), enquanto 81,8% desconhecem. Quanto ao momento de aquisição da passagem, 52,6% dos participantes que já viajaram dizem não ter sido questionados sobre necessidade de atendimento especial e 47,4% afirmaram que sim. Em relação ao contato pós-

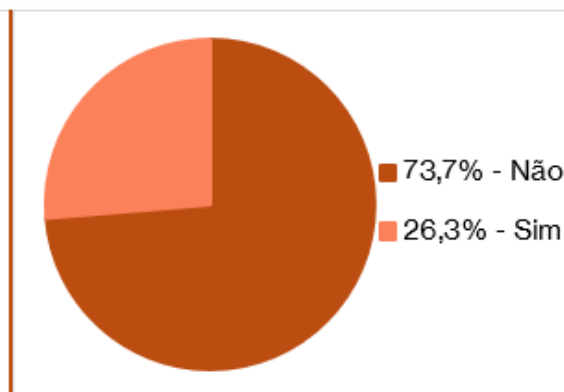
compra para oferecer atendimento especial, 73,7% responderam que não houve e 26,3% disseram sim. Essas informações são visualizadas nos gráficos abaixo.

Gráfico 1 – Atendimento especial



Fonte: elaborado pelas autoras (2023).

Gráfico 2 – Contato pós-compra



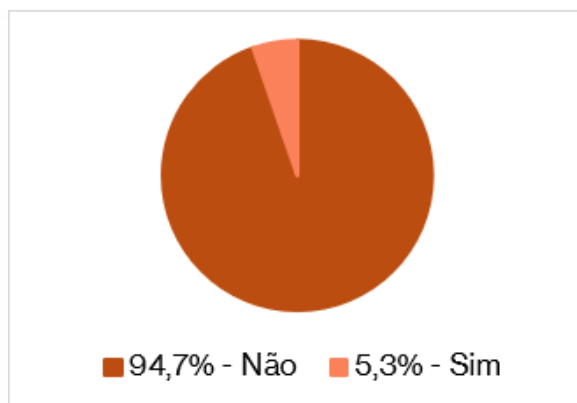
Fonte: elaborado pelas autoras (2023).

Ainda quantos aos respondentes que já voaram, 42,1% voaram pela LATAM, 26,3% pela Azul, 21,1% pela Gol e 10,5% por outra companhia. Em relação ao aeroporto de origem em sua última viagem, 60% partiram do Aeroporto Internacional de Goiânia (GO), 13,3% do Aeroporto Internacional de Brasília (DF), 13,3% do Aeroporto Internacional de Natal (RN), 6,7% do Aeroporto Internacional de Florianópolis (SC) e 6,7% não se lembram. Na última experiência de voo, 68,4% deles estavam acompanhados por um ouvinte e 31,6% estavam sozinhos. Sobre a utilização da LIBRAS pelos atendentes das companhias aéreas, 94,7% dos respondentes com experiência em voo afirmaram que não foi utilizada e 5,3% afirmaram que foi. O Gráfico 3 a seguir ilustra os resultados relativos à essa última situação.





Gráfico 3 – Utilização da LIBRAS pelos atendentes do guichê



Fonte: elaborado pelas autoras (2023).

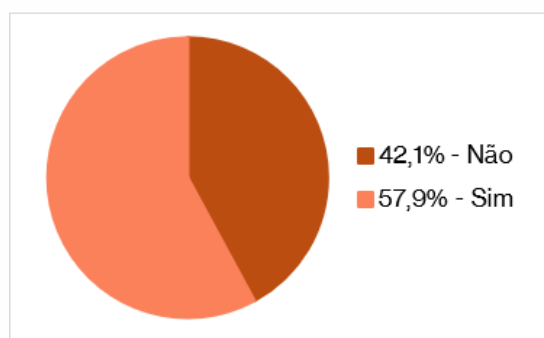
Quando questionados sobre a forma de comunicação no atendimento, 28,6% deles usaram a fala, 7,1% a escrita, 14,4% a leitura labial, 21,4% a combinação de leitura labial e escrita, 7,1% a leitura labial e o implante coclear, 21,4% outra forma (com auxílio de ouvinte). Além disso, foram feitos questionamentos sobre a experiência do atendimento. Na avaliação de satisfação, com pontuação de 1 a 5 (1-péssimo a 5-ótimo), 50% o classificaram como bom, 37,5% como regular e 12,5% como ruim.

Ao analisar a experiência dos participantes passageiros, identificaram-se pontos negativos no atendimento. Cerca de 41,6% destacaram a ausência de acessibilidade em LIBRAS, 16,7% sentiram falta de calma por parte dos atendentes, 16,7% reclamaram da escassez e falta de clareza das informações, 16,7% criticaram a lentidão na comunicação, enquanto 8,3% não encontraram pontos negativos.

Na análise da experiência com atendimento aeroportuário, 38,9% dos 19 entrevistados que já viajaram sentiram-se constrangidos, estressados ou ansiosos, enquanto 61,1% não relataram essas sensações. Quanto a se localizarem no aeroporto, 57,9% deles enfrentaram dificuldades e 42,1% não tiveram problemas. No acompanhamento durante o tempo de espera, 73,7% não receberam suporte, e 26,3% foram acompanhados. Sobre futuras viagens aéreas, 78,3% pretendem voar novamente, 17,4% nunca voaram, mas planejam fazê-lo, e

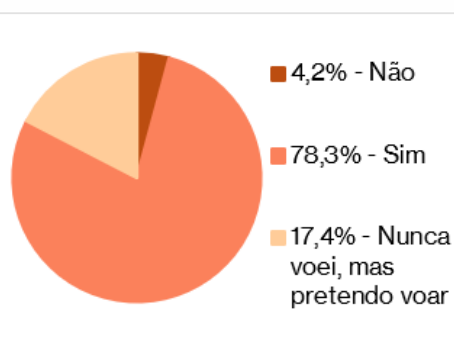
4,2% não têm intenção de viajar novamente. Os resultados são apresentados nos Gráficos 4 e 5.

Gráfico 4 – Dificuldades para se localizar



Fonte: elaborado pelas autoras (2023).

Gráfico 5 – Viajar novamente de avião



Fonte: elaborado pelas autoras (2023).

Ao abordarem propostas para aprimorar a experiência no transporte aéreo, 88,8% dos respondentes destacaram a necessidade de profissionais fluentes em LIBRAS nos aeroportos, especialmente nos guichês e no acompanhamento. Os restantes, 11,2%, apresentaram sugestões diversas, incluindo a preferência por informações visuais ou escritas. Outra sugestão foi a implementação de luzes de aviso nos aeroportos, indicando eventos como anúncios de voos para melhorar a comunicação.

Os participantes da pesquisa sugeriram a criação de uma área exclusiva para surdos no aeroporto, com telas de informações visuais ou escritas sobre voos. Destacaram a importância de máscaras faciais transparentes para leitura labial (referindo-se ao tempo pandêmico em que as máscaras eram utilizadas) e questionaram a necessidade de ajustes no procedimento de passagem pelo detector de metais para usuários de implante coclear, visando evitar danos ao processador do aparelho. Essas propostas, frutos do estudo, visam aprimorar a acessibilidade e atender às necessidades específicas dos passageiros surdos.

## 4.2 DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo evidenciam que 59,1% dos surdos e deficientes auditivos pesquisados se comunicam por LIBRAS, ao passo que 40,9% do grupo não a utilizam. A classificação dos surdos, com 34,8% oralizados, 30,4% bilíngues e 26,1% sinalizados, é respaldada por Strobel (2008), que destaca a predominância da visão na percepção dos surdos.

Observou-se que 82,6% dos participantes da pesquisa já utilizaram transporte aéreo, alinhando-se ao Decreto nº 6.949/2009 sobre a inclusão de pessoas com deficiência nos meios de transporte (Brasil, 2009). A frequência desse uso apontou que 26,3% deles viajam ao menos uma vez ao ano; 21,1%, duas vezes por ano; 15,8%, mais de duas vezes ao ano; e 36,7% viajam menos que uma vez ao ano, o que indica, conforme Lopes (2017), que há um hábito significativo de viagem de deficientes auditivos e surdos no Brasil via transporte aéreo.

Quanto ao conhecimento dos direitos do Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) na aviação, apenas 18,2% dos participantes afirmaram ter esse conhecimento. Esta lacuna destaca a importância de os surdos buscarem informação sobre seus direitos, consignados em diversas normas esparsas, entre elas a Resolução ANAC nº 280/2013, que preconiza atendimento inclusivo e prioritário.

Nesse contexto, era esperado que os participantes não se tivessem consciência da obrigação de o operador aéreo de fornecer atendimento especial. Quando questionados sobre isso na pesquisa, 52,6% dos respondentes que já voaram afirmaram não terem sido indagados pelo operador aéreo. Além disso, em relação ao contato pré-voo para a oferta desse atendimento diferenciado, 73,7% relataram que não ocorreu, enquanto apenas 26,3% afirmaram o contrário. Essas disparidades contradizem as orientações da ANAC (2013), que prevêem questionamentos sobre necessidades de assistência durante a contratação do serviço aéreo.

Ficou evidenciado, ainda, que a maioria (68,4%) dos participantes viajantes estava acompanhada por um ouvinte em seu último voo. No entanto, é

responsabilidade do operador aéreo, conforme a ANAC (2013), questionar a necessidade desse acompanhante para o PNAE e fornecê-lo, caso necessário. Adicionalmente, constatou-se também que a maioria (94,7%) afirmou que o atendente do guichê não utilizou a Língua Brasileira de Sinais durante o atendimento.

Como verificado, apesar de 59,1% dos surdos e deficientes auditivos investigados se comunicarem por LIBRAS, durante o atendimento apenas 4,3 % deles puderam se comunicar por meio dela, recorrendo-se à comunicação por fala, escrita, leitura labial, combinação de leitura labial e implante coclear, ou com auxílio de um acompanhante ouvinte. Isso evidencia a ausência do principal recurso de acessibilidade para surdos previsto na Lei nº 10.436/2002, que reconhece a LIBRAS como meio legal de comunicação e expressão para os surdos brasileiros e a necessidade de sua difusão (Brasil, 2002). Quanto à qualidade do atendimento, apesar de a maioria do grupo tê-lo considerado bom, alguns o avaliaram como regular, enquanto 37,5% o classificaram como ruim.

Estas reclamações evidenciaram a falta de acessibilidade em LIBRAS, violando a legislação examinada no estudo, que preconiza o acesso e a inclusão das pessoas com deficiência e atendimento especial, com ênfase para o Decreto nº 6.979/2009 (Convenção Internacional Sobre os Direitos da Pessoa) e para os Decretos nº 5.296, de 2/12/2004 (artigos 5º e 6º, § 1º, inciso III), nº 5.626, de 22/12/2005 (artigo 26, § 1º e 2º), e nº 9.656, de 27/12/2018 (artigos 26 e 27), que estipulam ao Poder Público e às empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos – entre os quais se incluem os aeroportos públicos e os privados – que 5% de seus funcionários ou contratados devem ser capacitados em LIBRAS.

No caso específico da aviação, a atenção recai sobre os termos da Resolução ANAC nº 280/2013, em especial sobre o *caput* do artigo 35 e seu parágrafo único, ao estipular aos operadores aéreos e aeroportuários a obrigação de realizarem programas de treinamento que capacitem suas equipes ao adequado atendimento ao PNAE, o que inclui, naturalmente, a capacitação em LIBRAS.



Cabe ressaltar, para além das imposições legais, que diversas empresas privadas passaram a adotar esse tipo de atendimento de forma proativa, inclusive reservando espaços e atendentes específicos, como um diferencial de mercado, além de oferecer melhor experiência ao seu cliente (Keller, 2022).

Outro aspecto a ser destacado é que os participantes perceberam a falta de calma dos atendentes, o que evidencia a necessidade de aprimoramento no treinamento, conforme preconizado pela Resolução nº 280/2013 da ANAC. A agência determina, entre outras importantes medidas, que a equipe receba treinamento dos operadores aéreos para compreender diversas necessidades, deficiências e fornecer respostas adequadas ao PNAE (ANAC, 2013).

O treinamento apropriado refletiria positivamente na experiência dos PNAEs junto à companhia aérea, garantindo informações claras e atendimento eficaz. Os participantes destacaram que as informações a eles prestadas foram vagas e demoradas, revelando falta de preocupação dos atendentes com o entendimento. Essas práticas contrariam as diretrizes da Resolução ANAC nº 280/2013, que preconizam acesso prioritário às informações para o PNAE (ANAC, 2013), assim como o Decreto nº 6.949/2009, que estabelece a necessidade de acessibilidade abrangente em todos os aspectos informativos de serviços ou instalações (Brasil, 2009).

As dificuldades no acesso à informação e os problemas associados ao atendimento podem gerar constrangimento, estresse e ansiedade para o PNAE. Isso foi confirmado na pesquisa de campo, com 38,9% dos surdos relatando essas sensações. Essa realidade evidencia lacunas na acessibilidade comunicativa. Skliar (1998) destaca que a comunicação é a principal barreira para os surdos, podendo expô-los a sentirem-se como “estrangeiros” em seu próprio país, especialmente diante de obstáculos comunicativos.

As barreiras vão além da comunicação, alcançando o ambiente do aeroporto, onde a Resolução nº 280/2013 (ANAC, 2013) exige assistência contínua ao PNAE em todas as fases da viagem, incluindo o tempo de espera. Os dados revelam que 57,9% dos participantes enfrentaram dificuldades para se localizar no aeroporto, e 73,7% não foram acompanhados durante o tempo de

espera. Esses resultados levantam preocupações sobre o cumprimento inadequado por parte do operador aéreo, das diretrizes estabelecidas pela Agência reguladora.

Apesar dos desafios revelados na pesquisa, 78,3% dos participantes planejam viajar novamente de avião, refletindo a perspectiva positiva destacada por Lopes (2017). Isso confirma que a limitação auditiva não impede os surdos de desfrutarem do turismo, demonstrando que a viagem ainda é uma possibilidade acessível para esse público. Por isso, ouvir as sugestões dessa comunidade é crucial para aprimorar o transporte aéreo e aumentar a participação dos PNAEs nesse modal. Algumas dessas propostas instigam as reflexões a seguir.

A otimização do transporte aéreo para PNAE, com base nas sugestões dos participantes, abrange a presença de profissionais fluentes em LIBRAS nos aeroportos. As sugestões de que as informações sejam visuais ou escritas e de que as máscaras faciais sejam transparentes estão em conformidade com a perspectiva de Strobel (2008) sobre a construção da visão de mundo dos surdos por meio de artefatos culturais visuais. A proposta de uma área exclusiva para surdos com telas informativas e luzes de aviso, aliada a alternativas ao detector de metais, igualmente reflete a concepção de acessibilidade como facilitadora de acesso equitativo a serviços (Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, 2021). Assim, as sugestões indicadas pelos participantes fazem parte das tecnologias de acessibilidade para os surdos.

Em aeroportos inteligentes, o uso da tecnologia deixou de ser apenas uma ferramenta operacional e comercial e se tornou o alvo de todas as abordagens, propiciando mudanças e melhorias na experiência do passageiro (IATA, 2015, apud Sanchez, 2021). Neste contexto, acrescentam-se outras formas de tecnologias inclusivas para o público surdo nos aeroportos. Toma-se como exemplo a possibilidade de intensificação do uso do aplicativo Hand Talk pelos profissionais de atendimento nos aeroportos, que realiza a tradução digital e automática para a LIBRAS, além de oferecer ferramentas que complementem o trabalho do intérprete e auxiliem a comunicação entre surdos e ouvintes (Silva; Bezerra, 2019).

Isso porque a sinalização e as informações oferecidas nos aeroportos são, muitas vezes, dispostas em formato único ou em formatos que não possibilitam o acesso de todos, a exemplo das alterações de voo e as chamadas para embarque que são feitas, sobretudo, por avisos sonoros (Silva *et al.*, 2020).

Desse modo, outra sugestão em alternativa às informações disponibilizadas em formato sonoro seria o estudo da viabilidade técnica e econômica para a concepção de uma pulseira inteligente com visor e vibração, integrada ao sistema de informações de voos das companhias aéreas. O dispositivo seria distribuído pelos agentes após identificação do PNAE e a confirmação do *check-in*, e traria, exibidos em seu visor, dados como número do portão, mapa de localização no aeroporto com GPS e *status* do voo. O artefato acompanharia o passageiro surdo durante toda a estadia no aeroporto, sendo recolhido após o embarque para garantir seu acesso à aeronave. Uma vez confirmada a viabilidade de implementação das pulseiras, a inovação poderia tornar-se uma possível vantagem competitiva para as empresas.

Diante dos desafios revelados pela pesquisa, os resultados destacam a importância de se promover melhorias no atendimento aos surdos no transporte aéreo. O predomínio de comunicação oral, a ausência de intérpretes em LIBRAS e a falta de informações claras sinalizam lacunas na acessibilidade. A necessidade de treinamento adequado para atendentes revela a importância de aprimorar a sensibilização e a compreensão das necessidades específicas do PNAE. Destaca-se, nesse sentido, que a experiência dos surdos durante a viagem é influenciada por múltiplos fatores, desde o contato pré-voo e a permanência no aeroporto até a saída desses passageiros do aeroporto de destino.

Frisa-se, por fim, que, apesar de todas as dificuldades relatadas, a disposição dos participantes em viajar novamente aponta para a resiliência e a possibilidade de tornar o transporte aéreo mais inclusivo, devendo-se, para tanto, considerar as sugestões desses PNAEs para aprimorar a acessibilidade e garantir uma experiência positiva para todos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa destacou a importância do incremento da acessibilidade no atendimento aos passageiros surdos nos aeroportos brasileiros, com o objetivo de analisar a sua percepção sobre o atendimento a eles oferecido pelas companhias aéreas. No contexto histórico, a pesquisa verificou que a proibição inicial das línguas de sinais, revertida com o reconhecimento da LIBRAS em 2002, evidenciou a evolução na inclusão dos surdos. O estudo também enfatizou a importância do conhecimento das leis e decretos brasileiros e de normativo da ANAC, tanto por parte das empresas aéreas quanto pelos indivíduos surdos ou com deficiência auditiva.

A pesquisa de campo revelou que 82,6% dos entrevistados já utilizaram transporte aéreo, mas 81,8% desconheciam os direitos do PNAE. Notavelmente, entre os que já fizeram uso do transporte aéreo, 94,7% não receberam comunicação em LIBRAS no guichê da companhia e 73,7% não contaram com acompanhamento de profissionais do aeroporto durante a espera. Isso resultou em dificuldades de compreensão e orientação, causando em parte dos respondentes constrangimento e ansiedade. Surpreendentemente, apesar dos desafios, 78,3% expressaram disposição para viajar de avião novamente e 17,4% viajar pela primeira vez.

Os resultados apontaram que há deficiências no atendimento ao cliente e no cumprimento da legislação, especialmente na aplicação da Lei 10.436/2002 e dos Decretos nº 5.296/2004, nº 5.626/2005, nº 6.979/2009 e nº 9.656/2018 – uma vez que, em relação aos dois últimos instrumentos legais, não tem sido observado o percentual mínimo de 5% de pessoas capacitadas em LIBRAS nos aeroportos (sejam públicos, sejam os administrados via concessão) e nas empresas aéreas (concessionárias ou permissionárias de serviço público) – bem como na aplicação da Resolução ANAC nº 280/2013, à medida que o atendimento recebido pelos entrevistados durante sua experiência com as companhias aéreas e nos aeroportos demonstrou que o treinamento previsto no artigo 35 do



normativo não vem sendo implementado e, ainda, que o responsável por acessibilidade, estipulado em seu artigo 39, aparentemente não se fez presente.

Isso sugere que os procedimentos atuais careceram de plena adaptação à inclusão, visto que as dificuldades encontradas ressaltaram falhas significativas na acessibilidade, principalmente na comunicação com esses passageiros. Sugere-se ainda considerar a fluência em LIBRAS como um diferencial no currículo para profissionais de atendimento em aeroportos. Além disso, propõe-se o acompanhamento e fiscalização pela ANAC acerca da efetiva realização de treinamento/capacitação dos atendentes e do responsável por acessibilidade, conforme previsto no artigo 35 da citada Resolução.

Para futuras pesquisas em inovação, é sugerido avançar na concepção de dispositivos inteligentes com visor e vibração, integrados ao sistema de informações de voos, nos moldes sugeridos neste estudo, entre eles, a possibilidade da distribuição de pulseira, que exibiria dados como número do portão, mapa com GPS e status do voo. O dispositivo acompanharia o passageiro surdo durante toda a estadia no aeroporto, sendo recolhido após o embarque para garantir seu acesso à aeronave.

## Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas

### REFERÊNCIAS

ISSN 2763-7697

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, DF, 2013. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/30epositóri/30epositóri-1/30epositóri/30epositóri-2013/30epositór-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em: 17 ago. 2023.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Concessões de aeroportos**. 2023. Brasília/DF. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/concessoes>. Acesso em: 29 nov. 2023.

ALVES, E. R. Caracterizando a surdez: fundamentação para intervenção no espaço escolar. **Revista Lugares de Educação**, v. 2, n. 4, p. 75–92, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/rle/article/view/15421>. Acesso em: 17 set. 2023.

BISOL, C. A. & VALENTINI, C. B. **Surdez e deficiência Auditiva** – qual a diferença? Objeto de Aprendizagem Incluir – UCS/FAPERGS, 2011. Disponível em [http://www.grupoelri.com.br/Incluir/downloads/AO\\_SURDEZ\\_Surdez\\_X\\_Def\\_Audit\\_Texto.pdf](http://www.grupoelri.com.br/Incluir/downloads/AO_SURDEZ_Surdez_X_Def_Audit_Texto.pdf). Acesso em: 16 ago. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, 19 dez. 2000. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm). Acesso em: 17 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. Brasília/DF, 2002. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10436.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm). Acesso em: 10 set. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília/DF, 2004. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/decreto%205296-2004.pdf>. Acesso em: 16 set. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília, 22 dez. 2005. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=9961-decreto-5626-2005-secadi&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=9961-decreto-5626-2005-secadi&Itemid=30192). Acesso em: 17 ago. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília, 25 ago. 2009. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm). Acesso em: 17 set. 2023.

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). Brasília/DF, 2015. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13146-6-julho-2015-781174-norma-actualizada-pl.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 9.656, de 27 de dezembro de 2018**. Altera o Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de

abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras. Brasília/DF, 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/d9656.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9656.htm). Acesso em: 29 nov. 2023.

DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA. **Acessibilidade**. 2008-2021. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/acessibilidade>. Acesso em: 16 set. 2023.

DORES, C. F. **A escolarização de surdos e o Congresso de Milão**: eclosão da normalização para oralidade. 2017. Dissertação (Mestre em Educação) – Universidade Federal de Ouro Preto, Mariana – MG, 2017. Disponível em: <http://www.repositorio.ufop.br/jspui/handle/123456789/8479>. Acesso em: 14 set. 2023.

GARCÊZ, R. L. de O. **O valor político dos testemunhos**: os surdos e a luta por reconhecimento na internet. 2008. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/FAFI-84GNYV/1/garcez\\_2008\\_o\\_valor\\_pol\\_tico\\_dos\\_testemunhos.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/FAFI-84GNYV/1/garcez_2008_o_valor_pol_tico_dos_testemunhos.pdf). Acesso em: 14 set. 2023.

KELLER, P. H. **Atendimento prioritário e preferencial: como implementar no seu negócio**. Jusbrasil. [S. l.], 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/atendimento-prioritario-e-preferencial-como-implementar-no-seu-negocio/1645034903>. Acesso em: 10 set. 2023.

LOPES, K. H. C. Turismo: o surdo e a viagem. 2017. Monografia (Bacharelado em Turismo) – Universidade de Brasília, Brasília-DF, 2017. Disponível em: [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/18052/1/2017\\_KleberHenriqueLopes\\_tcc.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/18052/1/2017_KleberHenriqueLopes_tcc.pdf). Acesso em: 24 out. 2023.

LOPEZ, M. H. **Análise do atendimento aos surdos no contexto aeroportuário sob a ótica da ergonomia**: um estudo de caso em um aeroporto de Santa Catarina. 2016. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/175815>. Acesso em: 30 out. 2023.

MELO, L. R.; BUSSOLOTI, J. M. B. Socialização e comunicação em Libras com música na escola. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, ed. 7, 7 jul. 2020. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/12955>. Acesso em: 10 set. 2023.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Universidade Federal da Integração Latino-Americana. **Língua Brasileira de Sinais**. Foz do Iguaçu, 20 abr. 2023. Disponível

em: <https://portal.unila.edu.br/informes/33eposi-brasileira-de-sinais>. Acesso em: 23 ago. 2023.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **PNS 2019**: país tem 17,3 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. Brasil, 26 ago. 2021. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/31445-pns-2019-pais-tem-17-3-milhoes-de-pessoas-com-algum-tipo-de-deficiencia>. Acesso em: 24 out. 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). World Health Organization (WHO). **World report on hearing**. 2021. Disponível em: <https://apps.who.int/33epo/handle/10665/339913>. Acesso em: 19 ago. 2023.

PINTO, Vitor. **CASO Varig**: companhia aérea não é concessionária de serviço público. [S. l.], 2013. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2013-mai-24/vitor-pinto-companhia-aerea-nao-concessionaria-servico-publico/>. Acesso em: 29 nov. 2023.

PIOVESAN, F. **Direitos humanos e o direito constitucional internacional**. 16<sup>a</sup>. Ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

RABONTU, C. I. The accessibility of persons with disabilities in romanian tourism. **Revista de Turism – Studii si Cercetari in Turism**, v. 25, p. 1–6, 2018. Disponível em: <http://www.revistadeturism.ro/rdt/article/view/401>. Acesso em: 30 out. 2023.

REZENDE, P. L. F. **Implante Coclear na constituição dos sujeitos surdos**. 2010. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/94074/281476.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16 set. 2023.

RIBEIRO, SARA. **Meu voo foi cancelado em cima da hora**. Tenho algum direito? 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/meu-voo-foi-cancelado-em-cima-da-hora-tenho-algum-direito/1165189007>. Acesso em: 10 out. 2023.

RODRIGUES, J. R.; MACHADO, L. M. DA C. V.; VIEIRA, E. T. DE B. Congresso de Paris (1900): a seção de surdos e sua atualidade em relação à educação de surdos. **Revista Brasileira de História da Educação**, v. 20, p. e095, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbhe/a/tWRy9qH9RHS3mdk7FhjNzdJ/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 16 set. 2023.



RODRIGUES, M. S. **Educação e surdez**: as vozes que não são ouvidas. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Matemática) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/2996/1/TCC%20-%20Matheus%20-Final.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2023.

SALERNO, M. M. História dos movimentos dos surdos e o reconhecimento da Libras no Brasil. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 7, n. 2, p. 279-289, junho 2006.

SALGADO, I. C. **A educação católica da elite campineira na primeira república**: o Colégio Sagrado Coração de Jesus (1909-1930). 2011. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2011. Disponível em: <https://repositorio.unicamp.br/acervo/detalhe/797215>. Acesso em: 16 set. 2023.

SANCHEZ, Pietra Ferraz. **Aeroportos inteligentes**: como a inovação está alterando a experiência do turista ao viajar. 2021. Monografia (Bacharelado em Turismo) – Universidade de Brasília, Brasília/DF, 2021. Disponível em: [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/28335/1/2021\\_PietraFerrazSanches\\_tcc.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/28335/1/2021_PietraFerrazSanches_tcc.pdf). Acesso em: 30 ago. 2023.

SILVA, Diogo Ribeiro da; BEZERRA, Josiel Benício. **O uso do software como facilitador na interação com o surdo**: Hand Talk e VLibras. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Informática) – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá (IFAP), Macapá/AP, 2019. Disponível em: <http://repositorio.ifap.edu.br/jspui/handle/prefix/262>. Acesso em: 10 set. 2023.

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://www.revistas.usp.br/rto/article/view/178224>. Acesso em: 30 ago. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **Informativo nº 593**. 2016. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?aplicacao=informativo&acao=pesquisar&livre=@cnot=016109>. Acesso em: 10 out. 2023.

SKLIAR, C. **A surdez**: um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediação, 1998.

STROBEL, K. **As imagens do outro sobre a cultura surda**. Florianópolis: UFSC, 2008.

STROBEL, K. **História da Educação de Surdos**. Florianópolis: Letras/Libras – UFSC, 2009. Disponível em:  
[https://www.libras.ufsc.br/colecaoLetrasLibras/eixoFormacaoEspecificica/historiaDaEducacaoDeSurdos/assets/258/TextoBase\\_HistoriaEducacaoSurdos.pdf](https://www.libras.ufsc.br/colecaoLetrasLibras/eixoFormacaoEspecificica/historiaDaEducacaoDeSurdos/assets/258/TextoBase_HistoriaEducacaoSurdos.pdf). Acesso em: 15 set. 2023.

VIANNA, N. G.; ANDRADE, M. G. G.; LEMOS, F. C. S.; MARTÍN, D. R. A surdez na política de saúde brasileira: uma análise genealógica. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 27, n. 4, p. 1567–1580, abr. 2022. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/csc/a/FdvKJpyNSkg5WDMPKMYywwzK/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 24 out. 2023.

