



ACCESIBILIDAD HACIA SORDO EN AEROPUERTOS: UNO ESTUDIAR CASO A TRAVÉS DEL PRISMA DE UN ENFOQUE ERGONÓMICO

Monica Holdorf Lopez

Universidade Federal de Santa Catarina
mnikalopez@gmail.com

Lizandra Garcia Lupi Vergara

Universidade Federal de Santa Catarina
l.vergara@ufsc.br

Resumen

La comunicación es la mayor barrera de accesibilidad a la que se enfrentan las personas sordas, que utilizan la lengua de signos, en todo tú sectores y servicios en la sociedad. Nodo sector aeroportuario No es diferente, aunque las leyes de accesibilidad garantizan el servicio en lengua de signos, esto aún no es una realidad. Esta investigación trae un extracto de la disertación. de maestría desde autor, y él tiene como objetivo presentar el análisis y hacia soluciones planteadas a los problemas de accesibilidad de las personas sordas, principalmente en el contexto aeroportuario y de los recepcionistas del mostrador de información de un aeropuerto situado nodo sur de Brasil. Ellos eran usado dos aproches metodológico: metodología basada en el Análisis Ergonómico del Trabajo combinado con un modelo teórico descriptivo para el análisis de situaciones de servicio público; y levantamiento. Se encontró que, aunque la mayoría de los empleados de Infraero han tomado un curso de Libras, la capacitación es rápida y básica y no es suficiente para que el asistente se comuniquen con personas sordas, así como la demanda de personas sordas no es lo suficientemente grande como para que haya ser practica desde idioma. Ya en el empresas aéreo, el demanda y más grande, pero No hay entrenamiento y cuando hay Es superficial. Tú principal problemas nodo aeropuerto ocurrir en situaciones Eventos inesperados (retrasos y cancelaciones de vuelos; cambios de puerta; paneles con información engañosa). o sin accesibilidad; pérdida de equipaje; cambios de ruta). Hacia fin, Se hicieron recomendaciones de mejoras, tanto para el servicio brindado por el administrador del aeropuerto como para el contexto aeroportuario.

Palabras clave : Accesibilidad. Ergonomía. Gente sordo. LIBRAS. Aeropuerto

1. INTRODUCCIÓN

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, recopilados en 2015, existen aproximadamente 360 millón de gente nodo mundo consideró sordo (OMS, 2015). Nodo Brasil, este número el llega el 9.722.163 de gente, segundo el Instituto brasileño de Geografía y Estadística (IBGE) en 2010. A pesar de, pequeño si hablas y si piensas acerca de de tu necesidades, barreras y diferencias. Laborit (1994, pag. 90), uno actriz francesa sorda, informes qué "sordera y el soltero *desventaja* que No verás. vemos hacia gente en sillas de ruedas vemos que alguien es ciego o usa silla de ruedas, pero no vemos sordera".

La historia de las lenguas de signos y la educación de los sordos demuestra lo difícil que fue y, sin embargo, y, en alguno aspectos, el comprensión y el aceptación desde sociedad oyente como el importancia desde idioma de signos a el comunidad sordo. Desde el Grecia Antiguo (360 ANTES DE CRISTO- 355 aC) pensadores como Aristóteles creían que debido a que los sordos no desarrollaban el lenguaje oral, eran naturalmente incapaces de razonar y que sólo la inteligencia podría ser desarrollado y manifestado de esto forma, como consecuencia, muchos las personas sordas fueron marginadas e incluso condenadas a muerte por no ser “útiles” a Polis (Carvalho, 2013). El concepto de que las personas sordas necesitan hablar para ser normales y desarrollar el pensamiento perduró durante la Edad Media y se estableció en el siglo XIX con el predominio de de modelo oralista de enseñanza. Este modelo prohibido el idioma de signos y consideraban la comunicación oral como la única forma para que las personas sordas alcanzaran una posición en la sociedad (Pereira et al , 2011).

En contrapunto, hacia asociaciones y bien parte desde comunidad sordo continuado peleando y usando el lenguas de señas de forma velado. Nodo Brasil, las asociaciones de personas Sordas promovidas fiestas conmemorativo y competiciones deportes en el cual tú sordo utilizó las señales. También en las escuelas continuaron firmando, escondiendo los carteles debajo de la ropa. Estas acciones contribuyeron a que la lengua de señas se perpetuara y fortaleciera, bien como su historia y el luchar poner su derechos (Gesser, 2009; monteiro, 2006). La lengua de signos es la forma en que las personas sordas se expresan y comprenden el lenguaje. mundo, no es un idioma universal, cada país (o incluso región) tiene su propio - ellos son idiomas vivo qué ellos son en constante transformación (Pereira y Alabama., 2011; Gesser, 2009). Nodo Brasil, el idioma de signos oficial, y el Libras - Idioma brasileño de Señales. EL libra es un sistema lingüístico legítima y natural, de modalidad gesto visual y con una estructura gramatical independiente de la lengua portuguesa hablada en Brasil; permite a las personas sordas tener interacción social e intelectual y permite el acceso al conocimiento científico, a la información y el integración interpersonales. EL Libras y conocido desde 2002 como segundo idioma oficial de país (Azeredo, 2006).

Como resultado desde luchar constante referente hacia derechos desde persona sordo, desde 2005 los empleados de concesionarios de servicio público y organos de administración publico federal debe ser calificado a encontrarse el persona sordos, incluyendo poner bastante desde Libras - Decreto de ley No. 5.626 Artículo 25 de 22 de Diciembre de 2005 (Brasil, 2005). Desde mismo manera, estos organos debe permitir el acceso hacia tecnologías de información qué venir el ayudar en la comunicación dentro de estos servicios. Esta decisión llevó a las empresas a tomar ajustes e implementar programas de capacitación para ayudar a las personas sordas, especialmente cursos básico de LIBRAS a autorizar su empleados. Sin embargo, hay uno grande brecha entre el qué demanda el Ley y el qué y la realidad de empresas. Uno de los servicios en los que las personas sordas refieren tener problemas de accesibilidad son los servicios aeroportuarios. Son frecuentes las quejas de esta población por la falta de servicio en Libras y las barreras de comunicación que impone la falta de tecnología adecuada. Este si desde, porque en la mayoría de los aeropuertos anuncios de embarque, desembarque, reemplazo de puerta, llamar a vuelos, Aviso de aterrizaje y despegar de aviones ellos son hazañas sonoramente, o No ellos son informado a nosotros paneles de vuelo. Asimismo, el servicio en Libras es casi inexistente, tanto por parte de los administradores aeroportuarios como de las aerolíneas. Estas situaciones llevan a los pasajeros a perder sus vuelos (entrar o incluso despegar o desembarcar en vuelos equivocados), a no poder resolver una situación que sería sencilla para un oyente, culminando en la dependencia de otras personas (López, 2016; Ampliar y Quadros, 2014). Situaciones como estas fueron destacadas en el primer estudio. realizado por el investigador, que planteó una lista de barreras que enfrentan las personas sordas en los aeropuertos, y las que deben cumplir Infraero y las aerolíneas. Después de esto estudiar, el investigador sintió el necesidad de analizar el situación de forma

holístico, desde el punto de vista de todos aquellos que participan en el servicio: las organizaciones involucrado, tú empleados y tú usuarios - el fin de entender todo tú mecanismos que llevan a que este servicio no alcance sus objetivos en materia de accesibilidad para personas sordas y qué medidas podrían adoptarse. En este contexto, se plantearon dos preguntas de investigación: ¿cuáles son las brechas entre las Leyes de Accesibilidad dirigidas al público sordo, que toman en cuenta sus diferencias lingüísticas y culturales en el contexto aeroportuario, y la realidad vivida por las empresas? ¿Qué soluciones pueden realmente proporcionar accesibilidad a las personas sordas en este contexto? Para responder a estas preguntas, el autor desarrollado uno buscar en su disertación de maestría. EL regalo artículo trae un extracto de este estudio, y tiene como objetivo presentar el análisis y las soluciones planteadas para los problemas de accesibilidad de las personas sordas, principalmente en el contexto aeroportuario y para los recepcionistas en los mostradores de información.

2. METODOLOGÍA

Hacia buscar respuestas a uno problema que implica uno grupo social específico, nodo lo cual es necesario para recopilar información y explorar sus causas con mayor profundidad, decidimos para el buscar exploratorio con acercarse cualitativo aplicado el uno estudiar de caso en un aeropuerto ubicado en el sur de Brasil. Se eligieron dos enfoques metodológicos: (1) Análisis basado en Análisis ergonómico del Trabajo (AET) combinado con el modelo teórico descriptivo presentado por Ferreira (2000) para el análisis de situaciones de atención al cliente; y (2) Encuesta.

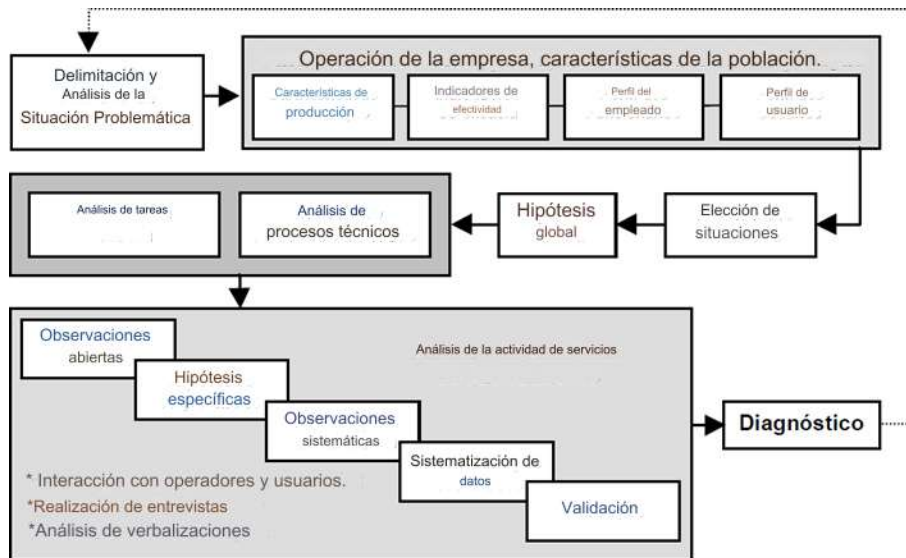
2.1. Delimitación de estudiar

EL estudiar de caso el era llevado a cabo entre tú años de 2015 y 2016 en uno aeropuerto Brasileña administrada por Infraero y ubicada en el sur de Brasil. La atención al cliente en el aeropuerto se brindó de dos formas: a través de las Aerolíneas (empresas privadas) y por Infraero (empresa de economía mixta). A priori, la intención de esta investigación fue aplicar la AET orientada a la atención al público con ambas instituciones. Sin embargo, las compañías aéreas no permitieron o no devolvieron los distintos intentos de contacto en el solicitud desde metodología. EL mayoría de ellos permitió la aplicación de un cuestionario con los encargados del mostrador *de check-in* .

A qué el estudiar podría ser llevado a cabo de uno forma más ancho nodo aeropuerto, elegimos poner usar dos aproches metodológico: uno a el infrarrojo, con el análisis poner medio de modelo de referencia desde AET (estudiar qué será expuesto en esto artículo); y el otro, como la encuesta, realizada con aerolíneas y en el contexto aeroportuario; los resultados de este estudio se pueden encontrar en Holdorf y Vergara (2020) y en López (2016).

2.2. Modelo teórico descriptivo desde AET a Situaciones De Servicio hacia Público

El modelo permite identificar la dinámica de los problemas existentes en los servicios de atención al cliente, así como mejorar su calidad al comprender la lógica de todos los involucrados (institución, empleados y usuarios), obteniendo un insight ancho de contexto de servicio, tomando en cuenta el eficiencia/efectividad de servicio, el bienestar de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios. Se basa en la metodología AET clásica (Wisner, 1987; Guérin et al. 2001), que luego fue adaptada por Ferreira (2000) para situaciones de servicio público, donde el autor propuso el participación de uno nuevo actor - el usuario. De acuerdo con Iglesia (2006) nodo modelo original de Guérin y Alabama. (2001), el cifra de usuario aparece de manera implícito, ya en versión de Ferreira (Figura 1), ocupa un lugar destacado, llamando la atención del investigador sobre las posibles influencias de este actor en la dinámica de las situaciones de cuidado.



Cifra 1 - AET servicios: pasos y principal procedimientos (Ferreira, 2000)

EL modelo presentado en Cifra 1 sirve como guía a el investigador, No a él pasos imponentes y procedimientos borracho. Este característica “permite uno continuo ir y venir entre la actividad laboral y el conjunto de sus determinantes” (Guérin et al., 2001 p.82), permitiendo a la ergonomía “captar, analizar y diagnosticar la dinámica del trabajo, los problemas y dificultades que enfrentan los sujetos y proponer las transformaciones necesarias” (FERREIRA, 2000, pág.7). EL AET se estructura en cinco principales momentos:

(1) análisis de la demanda, que tiene como objetivo delimitar la situación problemática a analizar; (2) análisis del funcionamiento de la empresa y caracterización de la población, cuyo objetivo es identificar factores estructurales (organizativos y humanos) que sirvan de marco desde situación problemática; (3) análisis del procesos tecnicos y de tareas; (4) análisis de actividad de servicio, puntería describir el situación problemática, situando y explicando las causas de la aparición de indicadores críticos. Al final del modelo, será posible elaborar recomendaciones, puntería garantizar el bienestar del sujetos involucrado en el situaciones, así como mejorar la calidad del servicio.

3. RESULTADOS

3.1. Demanda Hogar, Investigación preliminar y Elección desde Situación Problema

La demanda inicial surgió de quejas de personas sordas por la falta de servicio en Libras y los problemas de comunicación que se generan cuando alguna situación se desvía de las condiciones. normal (como demora nodo vuelo, reemplazo de puerta, equipaje perdido). Desde de la misma manera, el estudiar anterior desde investigador puntiagudo el necesidad de uno investigación una comprensión más profunda de las causas de estos problemas y sus posibles soluciones, teniendo en cuenta también el punto de vista de las empresas implicadas y de los empleados.

Para comprender la situación del problema, se hicieron los primeros contactos con el coordinador. responsable de servicio al publico nodo aeropuerto (coordinador del sector comunicación social) y con tú empleados qué llevar a cabo este servicio en encimera de información. Se realizó una entrevista abierta con el coordinador y con los empleados un uno conversación informal. fue confirmado qué el más grande contacto desde administrador con el público y llevado a cabo por el empleados de encimera de información, también como hacia Las principales dificultades de comunicación fueron experimentadas por ellos. Por lo tanto, el análisis se realizó desde esta estación de trabajo.

Después tú primero contactos y el reunión con el coordinador, Ellos eran aplicado hacia primeras observaciones gratis. EL solicitud de esto herramienta el era permitido el construcción de uno relación de confianza entre el investigador y los empleados, permitiendo que la información recogida se acerque más a la realidad vivida por los trabajadores. A partir de la obtención de información diversa desde los primeros contactos con el coordinador y los empleados, así como a través de observaciones, se crearon guiones para entrevistas semiestructuradas y una comprensión global del problema.

3.2. Operación desde empresa y Características desde Población

Infraero es una empresa de economía pública, con personalidad jurídica de derecho privado, vinculada al Ministerio de Defensa. El sector en el que se realizó el estudio está directamente subordinado a la superintendencia del aeropuerto y a la superintendencia de marketing y comunicaciones sociales de Brasilia. La plantilla del sector estuvo integrada por: Coordinador de Comunicación Institucional, Prensa y Defensoría del Pueblo; por un profesional de Servicios Aeropuertos responsable para el defensor del pueblo; y poner seis personal del mostrador de información. El coordinador sectorial fue contratado mediante concurso público (Coordinador de Comunicación Institucional, Prensa y Defensoría del Pueblo) y se desempeña en el cargo desde hace 15 años. Los empleados de mostrador son contratados por una empresa subcontratada, sin embargo, reportan directamente al gerente del sector y él es quien decide su contratación.

EL encimera de Información y compuesto poner cinco recepcionistas bilingüe y uno supervisor bilingüe, todo de sexo macho con promedio de edad de 36 años. EL tiempo de trabajar en la empresa varía, el empleado con mayor antigüedad es el supervisor que lleva 7 años en la empresa (3 como recepcionista y 4 como supervisor) y el empleado con menor antigüedad lleva 8 meses en la empresa .

3.2.1. Políticas y Operación desde Empresa Como el Accesibilidad

El primer compromiso de Infraero en materia de accesibilidad fue el Acuerdo de Cooperación Técnica, firmado en asociación con el Secretario Especial del Derechos Humanos en 2004. Su principal objetivo era emprender comportamiento qué decir respeto el implementación de accesibilidad y atención prioritaria y especializada a personas con discapacidad o movilidad reducida, así como apoyar la realización de foros, congresos, cursos, inspecciones técnicas, entre otros. En el mismo año se implementó el Programa de Accesibilidad Infraero, que prevé la mejora de la infraestructura aeroportuaria y la capacitación. y conciencia de su empleados. Después, en 2007, Ellos eran Se crearon Comités Permanentes de Gestión de Accesibilidad en las Regiones, con el objetivo de de proponer, desplegar, acompañar y administrar hacia comportamiento de accesibilidad nodo ámbito de las Superintendencias Regionales y aeropuertos subordinados. Estos comités se forman poner tecnicos de todo tú sectores desde empresa, semejante como: ingeniería, operaciones, comunicación social, recursos humanos, defensoría del pueblo, entre otros. El sector de la comunicación social. el tenia papel importante en esto comisión, su coordinador el era presidente su poner nueve años (2004-2013 y desde 2015). En cuanto a la accesibilidad para el público sordo, Infraero buscó cumplir con la legislación federal que prevé la instalación de un teléfono para sordos y la capacitación de sus empleados en Libras (Brasil, 2005). La Figura 2 describe los ajustes que se han realizado a lo largo de los años.

2005	2006 e 2008	2010	2010 a 2012	A partir 2012
<ul style="list-style-type: none">• Teléfono para sordos (hoy obsoleto)	<ul style="list-style-type: none">• Curso IATEL Libras (rápido presencial)	<ul style="list-style-type: none">• Curso IATEL Libras (rápido presencial)	<ul style="list-style-type: none">• Curso de Libras (rápido presencial)	<ul style="list-style-type: none">• Curso Libras (40h/online)

IATEL: Instituto de Audiencia de Terapia desde Idioma

Cifra 2 - Adaptaciones llevado a cabo para el administrador de aeropuerto a el accesibilidad hacia sordo

3.3. Análisis desde Tarea y Proceso Técnico

Los recepcionistas del mostrador de información desempeñan el papel de mediadores entre Infraero y los usuarios. La contratación de empleados la realiza el contratista, pero los entrevistados deben ser aprobados previamente por el coordinador del sector. Al principio, el mostrador debería poseer ocho empleados: uno supervisor bilingüe, que funcionaría en horario comercial (de 08h hacia 17:48), cinco recepcionistas bilingüe, que funcionaría en 4 turnos (horarios 4x1 - todos los días - en horarios: 00:00 a 06:00; 06:00 a 12:00; 12:00 a 18:00; y 18:00 a 24:00), y dos días libres trabajadores, pero como la empresa atravesaba cambios y recortes presupuestarios, en el momento de la investigación sólo había seis.

En materia de accesibilidad, los recepcionistas tienen un papel importante, al ser el primer contacto con el que se encuentra el usuario dentro del aeropuerto, por lo que se prescribe que deben “acompañar y orientar, cuando sea necesario, a las Personas con Necesidades Especiales en las instalaciones del Aeropuerto”, así como así como atenderlos brindándoles toda la información y equipo necesario (desde qué si adaptar dentro de su otras tareas prescrito). Nodo contrato de trabajar también parece que, además desde fluidez en lengua extranjera, es deseable que dominen Libras (curso de nivel básico, con al menos 40 horas lectivas), debidamente acreditado mediante certificado o prueba de conversación. Al recopilar información a través de la investigación documental, se encontró una carta del contratista que brindaba aclaraciones sobre una solicitud de Infraero sobre la contratación de empleados con dominio de Libras, ya que la empresa no logró encontrar personas. con semejante calificaciones. Nodo lugar esta condición, ellos si estaban listos Impartir un curso de formación para los empleados contratados.

3.3.1. Características Técnicas

El mostrador de información tiene dos estaciones de trabajo, cada una equipada con una computadora. En el ordenador, los empleados tienen acceso al sistema de información de vuelos, *sitios web* relacionado hacia concesionarios de servicios ofrecido nodo aeropuerto y también de servicios público. EL *Internet* y restringido justo el estos servicios y alguno otros Revistas suscritas por la empresa. También se comunican vía radio con otros sectores del aeropuerto (principalmente para solicitar que llamen por teléfono a algún pasajero o empleado). sistema central de sonido), como esto como existe uno teléfono nodo cual ellos también proporcionar servicios de información hacia usuarios y comunicar con tú demasiado sectores desde empresa. No tienen ninguna función de accesibilidad para personas sordas.

3.4. Análisis desde Actividad y Contexto desde Accesibilidad

3.4.1 Visión de Coordinador de Sector

Según el coordinador, la solución impuesta por la ley para la accesibilidad de las personas sordas en los lugares de servicio público de Libras es una idealización que - dentro de esto contexto específico- es ineficiente. El coordinador planteó tres factores para

justificar esta afirmación: falta de infraestructura Enseñar Libras, coste-beneficio de la formación. de Libra y factores relacionados con el aprendizaje de un nuevo idioma, y la situación económica de la empresa. En la Tabla 1 es posible observar los problemas que enumeró y las soluciones que cree viables.

Marco 1 - Problemas y soluciones listado para el coordinador de sector

PROBLEMAS	
Infraestructura y Recursos	Al coordinador le resultó difícil contratar una empresa que ofreciera el curso Libras, principalmente por la solicitud de presupuesto. Hay pocas instituciones que oferta aquellos cursos en persona y qué directo el contenido a cada tipo de actividad. EL empresa rostro problemas financiero y él tiene llevado a cabo cortés presupuestos, el qué constituye una barrera para la implementación de mejoras en materia de accesibilidad.
Entrenamiento o X Demanda	Aprender un nuevo idioma requiere dedicación y práctica continua. Lo que pasa es que lo poco que se aprende en los cursos de 40 horas no se pone en práctica, ya que la demanda de los usuarios sordos es pequeña, y con el tiempo los conocimientos acaban olvidándose. Se pensó que una de las soluciones podría ser la formación continua, sin embargo tú recepcionistas No ellos son candidatos y existe el posibilidad de el inversión perderse, ya que el puesto está mal pagado y los empleados buscan una mejor posición profesional.
SOLUCIONES	
Tecnologías	Uso de tecnologías de traducción automática. El coordinador incluso sugirió a sus superiores el instalación de teclados y monitores también enfocado a los usuarios a qué tú sordo podría si comunicar con tú empleados a través de desde escribiendo, pero la solicitud no fue concedida.

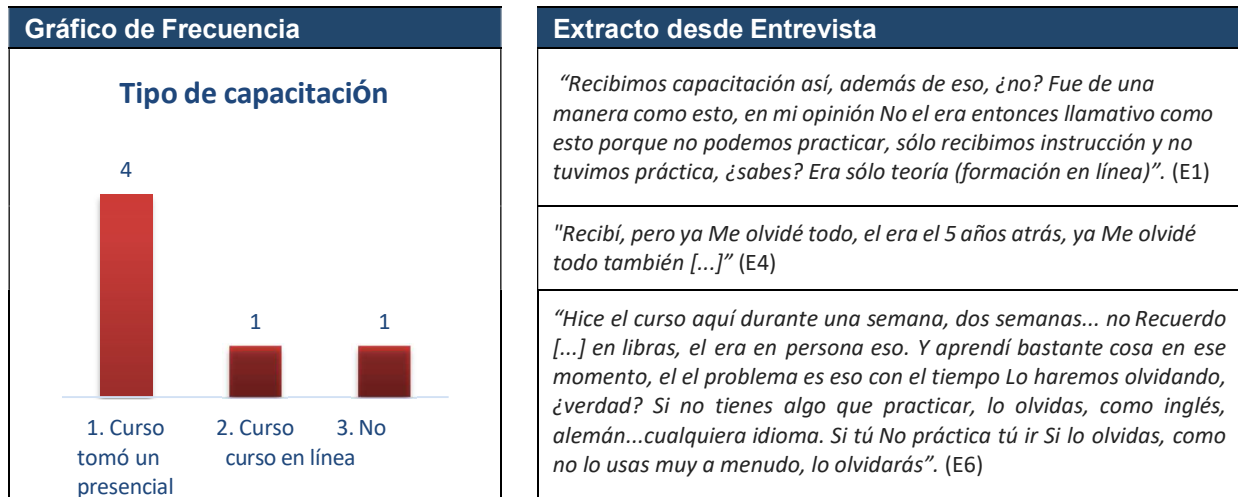
3.4.2. Visión del Recepcionistas

Para comprender la visión de los recepcionistas sobre los problemas de accesibilidad de las personas sordas y cuáles eran estos problemas, se llevaron a cabo tres procedimientos técnicos para la recolección de datos: observación libre, observación sistemática y entrevista semiestructurada.

Se realizaron observaciones y entrevistas gratuitas a recepcionistas en los meses de agosto (una semana) y septiembre (una semana). En diciembre (dos semanas) se realizaron observaciones sistemáticas. Se realizaron observaciones en todos los turnos de trabajo. Durante estos trámites ninguna persona sorda accedió al servicio de información, sin embargo, uno puede observar en semana de día festivo de Siete de Septiembre Algunos grupos de personas sordas en el aeropuerto realizando el check-in.

La entrevista a los recepcionistas tuvo como objetivo conocer si: habían recibido capacitación para atender uno persona sordo, como el era eso capacitación y si ellos usado el conocimiento de la formación para realizar el servicio; y qué sugerencias creen que son más efectivas para brindar atención accesible a una persona sorda.

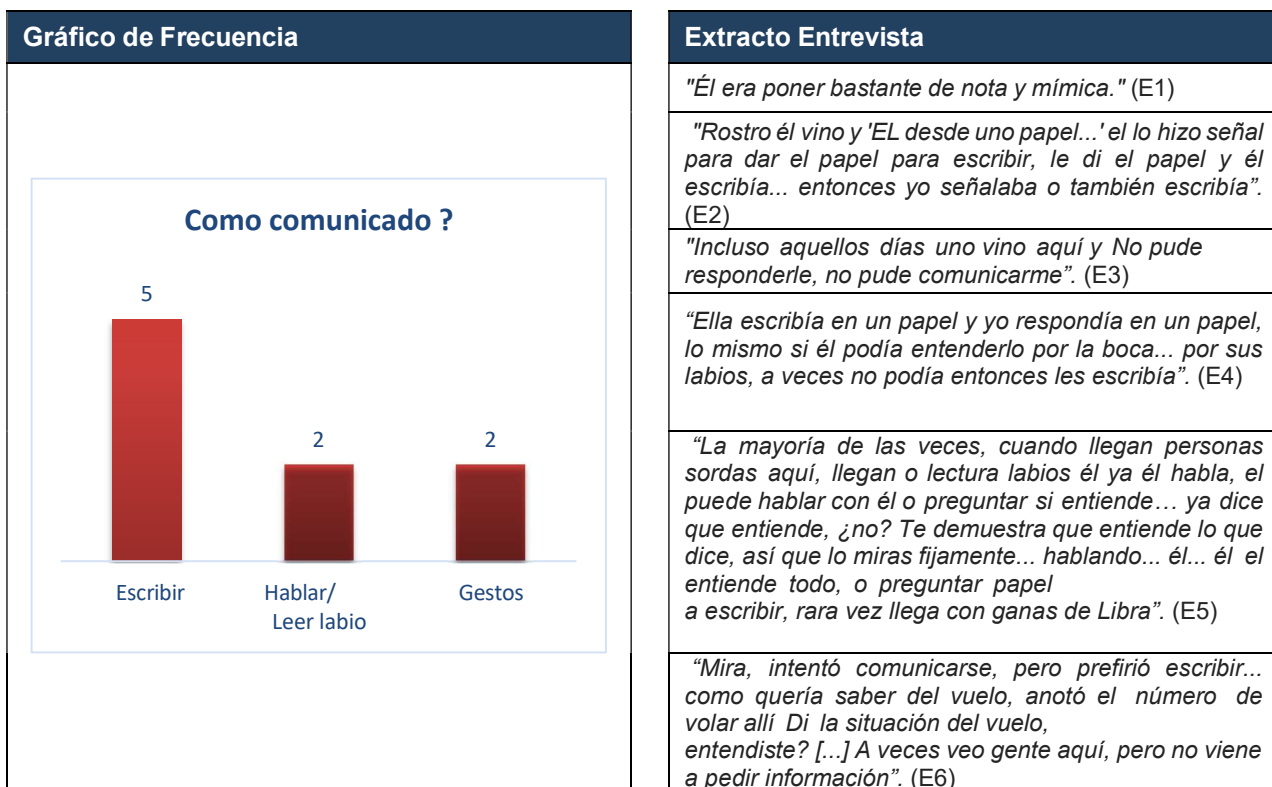
Los resultados de las entrevistas mostraron que para atender a las personas sordas, la mayoría de los empleados recibieron algún tipo de formación en Libras, a excepción de los más jóvenes de la empresa. Cuatro recepcionistas tomaron el curso presencial (que se realizó entre los años de 2010 el 2012), y uno, el lo hizo el curso en línea. Ambos el curso en línea como el en persona traer contenido relativo hacia básico en Libras (aprende cómo saludar, entender una pregunta sobre un lugar y saber responderla). En general, los recepcionistas dijeron qué, poner No recibir tantos sordo, No poner en práctica el conocimientos y con el tiempo olvidaron el contenido (Figura 3).



Cifra 3 - Entrevista recepcionistas: tipo de capacitación recibió

Cuando se les preguntó si pensaban que conocer a Libra era importante para su actividad, cinco de ellos acordado qué y importante y uno el dijo que No ser. EL mayoría de los entrevistados demostraron que comprenden la importancia de Libra para una comunicación eficaz con hacia gente sordo: *"Considero Sí, por qué hacia gente con deficiencia porque sea lo que sea, también tenemos que estar preparados de cierta manera. Creo que es importante"*. (López, 2016, p.114).

En cuanto al recurso comunicativo utilizado para atender a las personas sordas, la mayoría de los recepcionistas utilizaron la gestualidad o la escritura, mediante el intercambio de roles en el lenguaje. simple, semejante cual y el naturaleza de preguntas (ex.: cual el tiempo de salida de ¿Vuelo X? ¿Se retrasará tal vuelo? ¿Dónde está ANVISA? etc.). También ha habido casos en los que el empleado y la persona sorda no pudieron comunicarse y el cliente se quedó sin la información. Estos datos y las declaraciones de los recepcionistas se pueden observar en la Figura 4.



Cifra 4 - Entrevista recepcionistas: recursos de comunicación

En la Tabla 2 es posible visualizar los principales problemas y soluciones reportados por los recepcionistas en el mostrador de información .

Marco 2 - Problemas y soluciones listado por el recepcionistas de encimera de información

PROBLEMAS	
Entrenamiento o X Demanda	EL capacitación dado hacia empleados para el empresa y muy básico y no hay programa de formación continua. El contenido acaba perdiéndose con el paso de los años debido a las pocas oportunidades prácticas con los usuarios sordos.
SOLUCIONES	
Tecnologías	EL mayoría del entrevistado permaneció confundido, entonces en primer lugar pensamiento en uno curso más largo y continuo y luego pensé en el problema de la baja demanda. Dentro de este dilema, dos de ellos sugirieron utilizar un software de traducción, o alguna tecnología a la que pudieran acceder al momento de la atención.

3.4.3. Visión de Usuario

A el recolectar de dado con tú usuarios, el era aplicado uno cuestionario en línea y el era Se realizó un pequeño grupo focal para obtener una discusión más rica sobre el tema. Los usuarios pertenecen al mundo académico (profesores Libras con título de maestría o doctorado; o estudiantes de especialización, grado o técnico integrado). EL cuestionario tenía el objetivo de conocer el nivel de satisfacción y problemática que enfrentan los usuarios sordos respecto hacia servicio recibió desde el comprar desde boleto hasta desembarco. Se recibieron 13 devoluciones. De las 13 personas, cinco eran mujeres y ocho hombres. Nueve tenían entre 25 y 35 años, mientras que tres tenían entre 18 y 24 años, y sólo uno tenía entre 36 y 60 años. Doce de los entrevistados nacieron sordos y sólo uno perdió la audición a los 12 años. En cuanto a los participantes del grupo focal, tres eran hombres sordos de nacimiento, con edades comprendidas entre 24 y 36 años.

Las primeras preguntas del cuestionario tenían como objetivo conocer cuántos participantes ya utilizaron el mostrador de información de Infraero en el aeropuerto de SC y otros aeropuertos, así como qué pensaban del servicio. De los 13 participantes, 6 dijeron que ya habían usó esto servicio de aeropuerto investigado (SC), de mismo para que, 8 del 13 participantes fijado tener usado el encimera de información de otros aeropuertos brasileños; sólo dos dijeron que nunca habían utilizado este servicio. En general, las respuestas respecto a la calidad del servicio estuvieron empatadas entre buena y regular, y entre podría ser mejor y mala. En el grupo focal, ninguno de los tres participantes utilizó este servicio, el mayoría no lo sabia su función. De acuerdo con tú participantes de grupo focal, en más grande parte del casos, tú sordo qué asistir tú aeropuertos ya recibió instrucciones de sus padres o amigos sobre procedimientos, ubicaciones y lo necesario para viajar sin necesidad de ayuda de otras personas.

Al preguntar qué situaciones dentro del aeropuerto encuentran más dificultades las personas sordas, la mayoría de los participantes (cuestionario y grupo focal) afirmaron que fue cuando se producen cambios de puerta y cambios bruscos de vuelo (retraso, cancelación, etc.). Porque la información se anuncia de forma audible, o no se reporta en los monitores, impidiendo que las personas sordas perciban estos cambios. Otra situación reportada en el grupo focal fue la pérdida de equipaje, esta y otras situaciones mencionadas llevan a los usuarios a necesitar información específica, qué deben hacer, adónde deben dirigirse. ir- hacia veces estos información ellos son muy difícil de ser transmitido para el escrito (dependiendo del conocimiento del portugués del usuario), o los empleados no saben cómo comunicar, partida el usuario perdido, esperando una respuesta, que montón de a veces ni siquiera sucede. Otro problema recurrente es el de la información transmitida dentro del avión, ya que las instrucciones se transmiten de forma oral por parte de los

asistentes de vuelo; la información se refiere generalmente a la seguridad (situaciones de turbulencia e instrucciones iniciales), a la comida y al lugar (en qué ciudad aterrizará el avión, etc.). uno de los participantes informa:

[...] una vez perdí un vuelo. Me bajé en un lugar que pensé que era Brasilia, ¡pero era otro lugar! Esperé a recoger mi maleta en el área de recogida de equipaje, ¡pero no llegó! Me sorprendió... Le pregunté al encargado de allí: '¿Dónde está mi bolso?' la persona el solícito a ver mi boleto y a mí él dijo: 'No, aquí No y Brasilia'- su el destino está en otra parte". '¡Me sentí como un payaso! (López, 2016, p.125).

Tú problemas descrito en esto artículo y hacia sugerencias de soluciones dado por el sordo Fueron organizados según la etapa del servicio aeroportuario y se pueden observar en la Tabla 3. Los problemas más críticos están resaltados en rojo.




Marco 3 - Problemas y soluciones anotó por gente sordo (usuarios)

PROBLEMAS				
Controlar en	Esperar	Embarque	Avión	Aterrizaje
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de comunicación con el asistente en situaciones inusuales/asistentes desprevénido; • Falta de Información en Libras sobre procedimientos (tiempo información de vuelos, información del sitio web, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia audible sobre cambios de vuelos o escalas de pasajeros ; • Información en monitores de vuelo sólo en portugués o incorrecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aviso sonido audible al cambiar de puerta ; • Problemas para comunicarse con usuarios sordos el puede hacerte tomar el vuelo equivocado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información sonidos de seguridad o estado de vuelo; • Dificultad para comunicarse con los asistentes de vuelo , especialmente respecto a la alimentación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales y sistema no preparados . para ayudar a las personas sordas en situaciones extraordinarias, como el equipaje perdido.
SOLUCIONES				
Controlar en	Esperar	Embarque	Avión	Aterrizaje
<ul style="list-style-type: none"> • Intérprete de Libras en compañías aéreas; • Empleados deben aprender Libras; • Servicio de interpretación de vídeo. • Información en vuelos en libras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos en paneles con traducción simultánea a Libra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos de cambio de puerta en paneles con traducción simultánea a Libra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las pantallas también muestran información de seguridad en Libras y situaciones adversas (turbulencia, aterrizaje en otro lugar); • entrenamiento empleados encontrarse hacia sordo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de interpretación de Libra para problemas extraordinarios.


3.5. Recomendaciones

El trabajo realizado por los trabajadores en situaciones de servicios constituye una actividad de mediación entre los fines de la organización y los objetivos de los usuarios, siendo fuente de conflictos en múltiple dimensiones. Eso mediación si traducir en dinámica servicio al cliente, impactando: a) la satisfacción del usuario; b) eficiencia y bienestar del asistentes; w) en eficacia y calidad de propio servicio (Ferreira & freire, 2000). La visibilidad de posibles desequilibrios e incompatibilidades existentes entre las lógicas de los actores involucrados en el servicio se percibe en forma de indicadores críticos (tales como: quejas/insatisfacciones de los usuarios, errores de los empleados, problemas de seguridad, etc.). EL objetivo de esto análisis No era justo lista tú problemas encontrado, pero saber tú mecanismos qué apoyo aquellos problemas, puntería desarrollar soluciones plausibles que tengan en cuenta la perspectiva de los tres actores involucrados en la actividad de servicio. La Tabla 4 contiene sugerencias de mejora organizadas a través de medidas a corto y medio plazo.

Marco 4 - Recomendaciones de soluciones a tú problemas de accesibilidad nodo aeropuerto

SOLUCIONES DE CORTO TÉRMINO	
<p>Mostrador de información</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a <i>Internet</i> para acceder al traductor automático y formación sobre su uso. con eficiencia. Hacia información dado por el recepcionistas ellos son frases corto y de baja complejidad, lo que permite el uso de tecnologías automatizadas. Es interesante la solución, propuesta por el coordinador, de tener una pantalla con un teclado de cara al usuario. La interfaz podría dar acceso a un <i>chat</i> , donde la conversación con el asistente podría ser en lenguaje escrito, o en Libras, mediante un traductor automático. Asimismo, es posible que las preguntas más frecuentes ya estén ser traducido a Libras, facilitando el acceso a usuarios sordos. • Convenio con Asociación de Sordos e instituciones que ellos son vinculado a la enseñanza de Libras para visitas periódicas de personas sordas para practicar Libras. • El administrador del aeropuerto, junto con las Aerolíneas, pueden contratar una empresa de traducción de vídeos para situaciones extraordinarias. Dado que la demanda de personas sordas es baja, así como la ocurrencia de situaciones adversas; • Sin embargo, la concienciación de los empleados sigue siendo importante. Podría hacerse dos veces poner año, puntería guía tú trabajadores en como encontrarse uno persona sorda (formación cultural, información básica en Libras).
<p>CIA Aerolíneas</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Traducción de información procesal a libras, ejemplo: información de seguridad, ubicación del avión y situaciones de emergencia dentro del avión; e información sobre trámites extraordinarios, como por ejemplo en caso de pérdida de equipaje. • Entrega de dispositivo para sordos que avisa si hay cambio de puerta o relación hacia vuelo, bien como advertencias dirigido Aquél determinado persona - Dispositivo desarrollado y recomendado por Estender y Quadros (2014).
<p>Aeropuert</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de Paneles de Vuelo con traducción automática a Libras - ya están disponibles en otros aeropuertos gestionados por Infraero.

SOLUCIONES DE PROMEDIO TÉRMINO

<p>Cursos Libras</p> 	<p>Medidas hacia instituciones qué oferta cursos de Libras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir el contenido de los cursos Libras a la realidad de cada actividad, reforzando los signos relacionados con la misma y preparando material didáctico para el acceso continuo a la información. • Incluir uno módulo en el cultura sordo y preguntas importante a el comunidad sordo. EL información ayuda nodo luchar hacia prejuicio y el eliminar mitos y estereotipos.
--	--

4. CONCLUSIONES

El análisis de accesibilidad, realizado utilizando la AET como referencia para situaciones de servicio hacia público, permitido saber el contexto nodo cual este insertado el institución, cómo trabaja en materia de accesibilidad – requisitos legales – qué recursos se proporcionan a los empleados para que se cumplan estos requisitos, cómo se llevan a cabo realmente (trabajo real), qué estrategias utilizan los empleados para lograr los objetivos propuestos por la institución y esperados por el consumidor y, finalmente, cómo ven los usuarios el servicio: ¿cumple con las expectativas? ¿Qué hay que mejorar? ¿Cómo hacerlo? Se descubrió que, a pesar de que Infraero ofrece capacitación para contrarrestar a los empleados de información, de acuerdo a el legislación, este No y eficaz. fue observado qué el La visión del coordinador y de los empleados convergió en relación a esta situación, como ambos declararon qué para el bajo demanda de usuarios sordo, tú recepcionistas terminó olvidar el contenido del entrenamiento (a pesar de que pensaban que era importante conocer Libras) y no pudieron llevar a cabo uno servicio accesible a sordo. Por lo tanto, fue sugerido a En este contexto específico, la introducción de una tecnología que ayudaría en

la traducción de información. a libras, bien como ya tener traducido hacia información más solicitado. Este tipo de soluciones no quitan la importancia

y necesidad de seguir aplicando el curso básico de Libras e introducir una jornada de orientación sobre cultura y comunicación con las personas sordas. tú sordo. Ellos eran señaló también soluciones a tú demasiado problemas nodo contexto aeroportuario y de servicio de aerolíneas desde la compra de boleto hasta el desembarco.

5. TÉRMINO DE RESPONSABILIDAD

Los autores son los únicos responsables de la información incluida en este trabajo y autorizan la publicación de este trabajo en los canales de difusión científica de ABERGO 2020. Las XX Actas de ABERGO estarán bajo una Licencia Creative Commons.

6. REFERENCIAS

- Azeredo, E., 2006. "Língua de Sinais: uma conquista histórica". *Brasília-DF: Secretaria Especial de Editoração e Publicações-Senado Federal (Os: nº 03747)*.
- Brasil. Decreto nº 5.296, de 2 de dez. de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de nov. de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dez. 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. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília.
- Estender, A.C.; Quadros, J., 2011 "Inclusão social e acessibilidade aos espaços públicos para os deficientes auditivos: estudo de caso aeroporto de Congonhas". *Revista Eletrônica de Tecnologia e Cultura*. Vol. 15, p. 59-68.
- Carvalho, P.D., 2013. "A Herança do Abade de L'Épée na Viragem do século XVIII para o século XIX". *Lisboa: The Factory*.
- Ferreira, M. C., 2000. "Serviço de atendimento ao público: o que é? como analisá-lo? esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia". *Multitemas*.
- Gesser, A., 2009. "Libras? que língua é essa?: crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda". Parábola.
- Guérin, F., Kerguelen, A., & Laville, A., 2001. "Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia". São Paulo, Blucher.
- Holdorf, L. M., & Vergara, L. G. L., 2020. "Análise do atendimento a pessoa surda: um estudo preliminar em um Aeroporto no Sul do Brasil". *Brazilian Journal of Development*, 6 (7), 42673-42684.
- IBGE, 2010. Características Gerais da População, Religião e Pessoas com Deficiência. Rio de Janeiro. 8 Out. 2020 <<https://biblioteca.ibge.gov.br/biblioteca-catalogo?id=794&view=detalhes>>
- Laborit, E., 1994. "O vôo da gaivota". São Paulo, Best Seller.
- Lopez, M.H., 2016. *Análise do atendimento aos surdos no contexto aeroportuário sob a ótica da ergonomia: um estudo de caso em um aeroporto de Santa Catarina*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Pereira, M.C.C., Choi, D., Vieira, M.I., Gaspar, P., Nakasato, R., 2011. "Libras: conhecimento além dos sinais". São Paulo, Pearson, 1ª edição.
- Wisner, A., 1987. "Por dentro do trabalho: ergonomia, método e técnica". In *Por dentro do trabalho: ergonomia, método e técnica*. p. 189-189.