



## ACESSIBILIDADE AOS SURDOS EM AEROPORTOS: UM ESTUDO DE CASO PELO PRISMA DE UMA ABORDAGEM ERGONÔMICA

Monica Holdorf Lopez <sup>1\*</sup>  
Lizandra Garcia Lupi Vergara <sup>2</sup>

### Resumo

---

A comunicação é a maior barreira de acessibilidade enfrentada pelos surdos, usuário da língua de sinais, em todos os setores e serviços na sociedade. No setor aeroportuário não é diferente, apesar das leis de acessibilidade assegurarem o atendimento em língua de sinais, essa ainda não é uma realidade. Esta pesquisa vem trazer um recorte da dissertação de mestrado da autora, e tem como objetivo apresentar a análise e as soluções levantadas para os problemas de acessibilidade para pessoas surdas, principalmente, no contexto aeroportuário e dos recepcionistas do balcão de informações de um aeroporto localizado no sul do Brasil. Foram utilizadas duas abordagens metodológicas: metodologia baseada na Análise Ergonômica do Trabalho combinada a um modelo teórico descritivo para a análise das situações de atendimento ao público; e levantamento. Constatou-se que, apesar da maioria dos funcionários da Infraero terem feito curso de Libras, o treinamento é rápido e básico e não é suficiente para que o atendente se comunique com o surdo, assim como a demanda de surdos não é grande o suficiente para que haja a prática da língua. Já nas companhias aéreas, a demanda é maior, mas não há treinamento, e quando há é superficial. Os principais problemas no aeroporto ocorrem em situações de imprevisto (atrasos e cancelamentos de voo; troca de portão; painéis com informações equivocadas ou sem acessibilidade; perda de bagagem; mudanças de rota). Ao final, foram feitas recomendações de melhorias, tanto para o atendimento da administradora do aeroporto, quanto para o contexto aeroportuário.

**Palavras-chave:** Acessibilidade. Ergonomia. Pessoas surdas. LIBRAS. Aeroporto.

### ACCESSIBILITY FOR DEAF PEOPLE IN AIRPORTS: A CASE STUDY THROUGH THE PRISM OF AN ERGONOMIC APPROACH

### Abstract

---

Communication is the biggest accessibility barrier faced by deaf people who use sign language in all sectors and services in society. The airport sector is no different. Although accessibility laws ensure that sign language services are available, this is still not a reality. This research presents an excerpt from the author's master's dissertation and aims to present the analysis and solutions proposed for accessibility problems for deaf people, mainly in the airport context and for receptionists at the information desk of an airport located in southern Brazil. Two methodological approaches were used: a methodology based on Ergonomic Work Analysis combined with a descriptive theoretical model for analyzing customer service situations; and a survey. It was found that, although most Infraero employees had taken a Libras course, the

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. \* [mnikalopez@gmail.com](mailto:mnikalopez@gmail.com).

<sup>2</sup> Universidade Federal de Santa Catarina.



training was quick and basic and was not enough for the attendant to communicate with deaf people, just as the demand for deaf people was not high enough for them to practice the language. At airlines, the demand is higher, but there is no training, and when there is, it is superficial. The main problems at the airport occur in unforeseen situations (flight delays and cancellations; gate changes; panels with incorrect information or no accessibility; lost luggage; route changes). In the end, recommendations were made for improvements, both for the service provided by the airport administrator and for the airport environment.

**Keywords:** Accessibility. Ergonomics. Deaf people. LIBRAS. Airport.

## 1. INTRODUÇÃO

De acordo com os dados da Organização Mundial da Saúde, levantados em 2015, existem aproximadamente 360 milhões de pessoas no mundo consideradas surdas (OMS, 2015). No Brasil, este número chega a 9.722.163 de pessoas, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2010. Porém, pouco se fala e se pensa a respeito de suas necessidades, barreiras e diferenças. Laborit (1994, p. 90), uma atriz francesa surda, relata que “a surdez é o único *handicap* que não se vê. Vemos as pessoas em cadeiras de rodas, vemos que alguém é cego ou cadeirante, mas não vemos a surdez”.

A história das línguas de sinais e da educação dos surdos demonstra quão difícil foi, e ainda é, em alguns aspectos, a compreensão e a aceitação da sociedade ouvinte quanto à importância da língua de sinais para a comunidade surda. Desde a Grécia Antiga (360 a.C.- 355 a.C.) pensadores como Aristóteles acreditavam que por não desenvolverem a linguagem oral os surdos eram naturalmente incapazes de raciocinar e que a inteligência só poderia ser desenvolvida e manifestada dessa forma, conseqüentemente, muitos surdos foram marginalizados e até mesmo condenados à morte por não serem “úteis” à Polis (Carvalho, 2013). A concepção de que o surdo precisa falar para ser normal e para desenvolver o pensamento perdurou pela Idade Média, e, firmou-se no século XIX com o domínio do modelo oralista de ensino. Este modelo proibia a língua de sinais e considerava a comunicação oral como a única forma do surdo alcançar uma posição na sociedade (Pereira et al, 2011).

Em contraponto, as associações e boa parte da comunidade surda continuaram lutando e utilizando as línguas de sinais de forma velada. No Brasil, as Associações de Surdos promoviam festas comemorativas e competições esportivas nas quais os surdos utilizavam os sinais. Também nas escolas eles continuavam sinalizando - escondendo os sinais em baixo da roupa. Estas ações cooperaram para que a língua de sinais perpetuasse e fosse fortalecida, bem como sua história e a luta por seus direitos (Gesser, 2009; Monteiro, 2006). A língua de sinais é a forma com a qual os surdos se expressam e compreendem o mundo, ela não é uma língua



universal, cada país (ou até mesmo região) possui a sua - são línguas vivas que estão em constante transformação (Pereira et al., 2011; Gesser, 2009). No Brasil, a língua de sinais oficial, é a Libras - Língua Brasileira de Sinais. A Libras é um sistema linguístico legítimo e natural, de modalidade gesto-visual e com estrutura gramatical independente da Língua portuguesa falada no Brasil; ela possibilita ao surdo a interação social e intelectual e permite o acesso ao conhecimento científico, a informação e a integração interpessoal. A Libras é reconhecida desde 2002 como segunda língua oficial do país (Azeredo, 2006).

Como resultado da luta constante referente aos direitos da pessoa surda, desde 2005 os funcionários de concessionárias de serviço público e órgãos de administração pública federal devem ser capacitados para atender a pessoa surda, inclusive por meio da Libras - Decreto de lei Nº 5.626 Art.25 de 22 de dezembro de 2005 (Brasil, 2005). Da mesma forma, esses órgãos devem permitir o acesso às tecnologias de informação que venham a auxiliar na comunicação dentro destes serviços. Esta decisão conduziu as empresas a fazerem adequações e a implementarem programas de treinamento para o atendimento a pessoa surda, especialmente cursos básicos de LIBRAS para capacitar seus funcionários. Todavia, existe uma grande lacuna entre o que demanda a Lei e o que é a realidade das empresas. Um dos serviços nos quais os surdos relatam ter problemas em relação a acessibilidade, são os aeroportuários. São frequentes as reclamações desta população quanto a falta de atendimento em Libras e as barreiras de comunicação impostas pela falta de tecnologia adequada. Isto se dá, pois em grande parte dos aeroportos as anunciações de embarque, desembarque, troca de portão, chamada para voos, aviso de pouso e decolagem dos aviões são feitos sonoramente, ou não são informados nos painéis de voo. Da mesma forma, é quase inexistente o atendimento em Libras, tanto por parte das administradoras de aeroporto, quanto das companhias aéreas. Essas situações, levam os passageiros a perderem seus voos (a entrarem ou até mesmo decolarem ou desembarcarem em voos errados), a não conseguirem resolver uma situação que seria simples para um ouvinte – culminando na dependência de outras pessoas (Lopez, 2016; Estender e Quadros, 2014). Situações como estas foram evidenciadas no primeiro estudo realizado pela pesquisadora, o qual levantou uma lista de barreiras vivenciadas pelos surdos em aeroportos, e o que deveria ser cumprido pela Infraero e pelas companhias aéreas. Após este estudo, a pesquisadora sentiu a necessidade de analisar a situação de forma holística, sob o ponto de vista de todos aqueles que participam do serviço: as organizações envolvidas, os funcionários e os usuários - a fim de compreender todos os mecanismos que levam este serviço a não atingir seus objetivos quanto à acessibilidade aos surdos e que medidas poderiam ser adotadas. Dentro deste contexto, levantou-se duas perguntas de pesquisa: quais as lacunas



existentes entre as Leis de acessibilidade voltadas para o público surdo, que contemplam suas diferenças linguísticas e culturais no contexto aeroportuário, e a realidade vivenciada pelas empresas? Quais soluções podem de fato atender a acessibilidade aos surdos neste contexto? Para responder tais perguntas, a autora desenvolveu uma pesquisa em sua dissertação de mestrado. O presente artigo vem trazer um recorte deste estudo, e tem como objetivo apresentar a análise e as soluções levantadas para os problemas de acessibilidade para pessoas surdas, principalmente, no contexto aeroportuário e dos recepcionistas do balcão de informações.

## 2. METODOLOGIA

Ao buscar respostas para um problema que envolve um grupo social específico, no qual é necessário levantar informações e explorar com mais profundidade suas causas, optou-se pela pesquisa exploratória com abordagem qualitativa aplicada a um estudo de caso em um Aeroporto localizado no sul do Brasil. Foram escolhidas duas abordagens metodológicas: (1) Análise baseada na Análise Ergonômica do Trabalho (AET) combinada ao modelo teórico descritivo apresentado por Ferreira (2000) para a análise das situações de serviço de atendimento ao público; e (2) Levantamento.

### 2.1. Delimitação do estudo

O estudo de caso foi realizado entre os anos de 2015 e 2016 em um aeroporto brasileiro gerenciado pela Infraero e localizado no sul do Brasil. Os serviços de atendimento ao público no aeroporto eram realizados de duas formas: por meio das Companhias Aéreas (empresas privadas) e pela Infraero (empresa de economia mista). A priori, a intenção desta pesquisa era aplicar a AET voltada para o atendimento ao público com ambas as instituições. Contudo, as companhias aéreas não permitiram, ou não retornaram as diversas tentativas de contato sobre a aplicação da metodologia. A maioria delas permitiram a aplicação de um questionário com os atendentes dos guichês de *check in*.

Para que o estudo pudesse ser realizado de uma forma mais ampla no aeroporto, optou-se por utilizar duas abordagens metodológicas: uma para a Infraero, com a análise por meio do modelo de referência da AET (estudo que será exposto neste artigo); e a outra, como o levantamento, realizado com as Cias Aéreas e no contexto aeroportuário - os resultados deste estudo podem ser encontrados em Holdorf e Vergara (2020) e em Lopez (2016).

### 2.2. Modelo teórico descritivo da AET para Situações De Atendimento ao Público



O modelo permite identificar as dinâmicas dos problemas existentes em serviços de atendimento ao público, assim como aprimorar sua qualidade por meio da compreensão das lógicas de todos os envolvidos (instituição, funcionários e usuários), obtendo-se uma visão ampla do contexto de atendimento, levando em conta a eficiência/eficácia do serviço, o bem estar dos trabalhadores, e a satisfação dos usuários. Ele está apoiado na metodologia clássica de AET (Wisner, 1987; Guérin et al. 2001), a qual posteriormente foi adaptada por Ferreira (2000) para as situações de atendimento ao público, onde o autor propôs a participação de um novo ator – o usuário. De acordo com Igreja (2006) no modelo original de Guérin et al. (2001), a figura do usuário aparece de maneira implícita, já na versão de Ferreira (Figura 1), ele toma lugar de destaque, chamando a atenção do pesquisador para as possíveis influências deste ator na dinâmica das situações de atendimento.

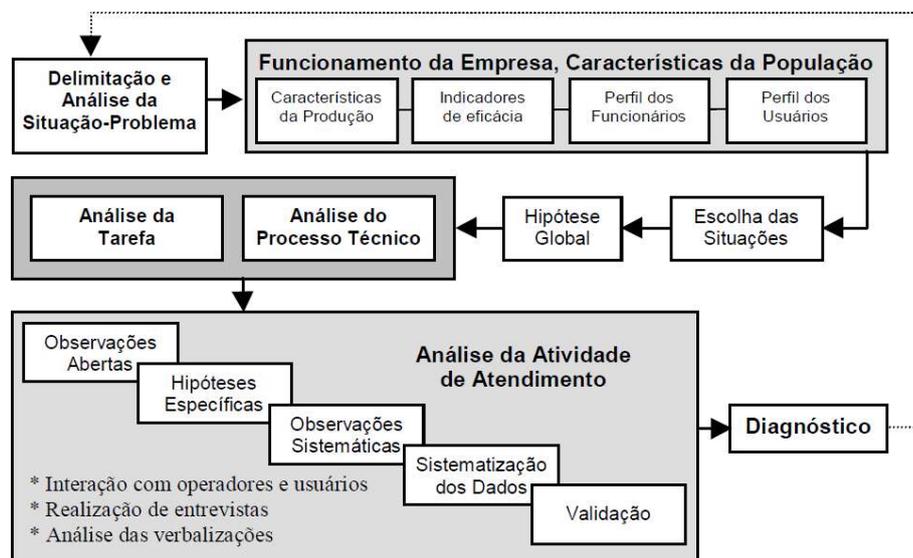


Figura 1 - AET serviços: etapas e principais procedimentos (Ferreira, 2000)

O modelo apresentado na Figura 1 serve como guia para o pesquisador, não lhe impondo etapas e procedimentos engessados. Esta característica “permite um contínuo ir e vir entre a atividade de trabalho e o conjunto de seus determinantes” (Guérin et al., 2001 p.82), possibilitando à ergonomia “apreender, analisar e diagnosticar a dinâmica do trabalho, os problemas e as dificuldades enfrentadas pelos sujeitos e propor transformações necessárias” (FERREIRA, 2000, p.7). A AET é estruturada em cinco principais momentos:

- (1) análise da demanda, a qual objetiva delimitar a situação-problema a ser analisada;
- (2) análise do funcionamento da empresa e caracterização da população, a qual possui o objetivo de identificar os fatores estruturais (organizacionais e humanos) servindo como moldura da situação-problema;
- (3) análise dos processos técnicos e das tarefas;
- (4) análise da atividade de atendimento, visando descrever a situação-problema, situando e explicando as



causas da emergência dos indicadores críticos. Ao fim do modelo, será possível traçar recomendações, visando garantir o bem-estar dos sujeitos envolvidos nas situações, assim como o aperfeiçoamento da qualidade do serviço.

### **3. RESULTADOS**

#### **3.1. Demanda Inicial, Investigação preliminar e Escolha da Situação Problema**

A demanda inicial surgiu a partir das queixas dos surdos quanto a falta de atendimento em Libras e problemas de comunicação gerados quando alguma situação foge às condições normais (como atraso no voo, troca de portão, bagagem extraviada). Da mesma forma, o estudo anterior da pesquisadora apontou a necessidade de uma investigação mais profunda das causas desses problemas e possibilidades de soluções, levando em conta também o ponto de vista das empresas envolvidas e dos funcionários.

Para compreender a situação problema, foram realizados os primeiros contatos com o coordenador responsável pelo atendimento ao público no aeroporto (coordenador do setor de comunicação social) e com os funcionários que realizam este atendimento no balcão de informações. Com o coordenador foi feita uma entrevista aberta, e com os funcionários foi realizada uma conversa informal. Confirmou-se que o maior contato da administradora com o público é realizado pelos funcionários do balcão de informações, bem como as principais dificuldades de comunicação eram vivenciadas por eles. Logo, a análise foi realizada a partir deste posto de trabalho.

Após os primeiros contatos e a reunião com o coordenador, foram aplicadas as primeiras observações livres. A aplicação desta ferramenta foi permitiu a construção de uma relação de confiança entre a pesquisadora e os funcionários, possibilitando que as informações coletadas fossem mais próximas da realidade vivenciada pelos trabalhadores. Com a obtenção de diversas informações advindas dos primeiros contatos com o coordenador e com os funcionários, bem como por meio das observações, foram elaborados os roteiros para as entrevistas semiestruturadas e a compreensão global do problema.

#### **3.2. Funcionamento da empresa e Características da População**

A Infraero é uma empresa de economia pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, vinculada ao Ministério da Defesa. O setor no qual o estudo foi realizado está subordinado diretamente ao superintendente do aeroporto e a superintendência de marketing e comunicação social em Brasília. O quadro funcional do setor era composto, pelo: Coordenador



de Comunicação Institucional, Imprensa e Ouvidoria; por uma Profissional de Serviços Aeroportuários responsável pela ouvidoria; e por seis funcionários do balcão de informações. O coordenador do setor foi contratado por meio de concurso público (Coordenador de Comunicação Institucional, Imprensa e Ouvidoria) e trabalha na função faz 15 anos. Os funcionários do balcão são contratados por uma empresa terceirizada, contudo, respondem diretamente ao gerente do setor e é ele quem decide sobre suas contratações.

O balcão de Informações é composto por cinco recepcionistas bilíngues e um supervisor bilíngue, todos do sexo masculino com média de idade de 36 anos. O tempo de trabalho na empresa é variado, o funcionário com mais tempo é o supervisor que está há 7 anos na empresa (3 como recepcionista e 4 na função de supervisor) e o funcionário com menos tempo, está na empresa há 8 meses.

### **3.2.1. Políticas e Funcionamento da Empresa Quanto a Acessibilidade**

O primeiro compromisso da Infraero concernente à acessibilidade foi o Acordo de Cooperação Técnica, firmado em parceria com a Secretaria Especial dos Direitos Humanos em 2004. Sua principal finalidade era empreender ações que digam respeito à implantação de acessibilidade e ao atendimento prioritário e especializado às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, bem como apoiar na realização de fóruns, congressos, cursos, vistorias técnicas, dentre outros. Neste mesmo ano, foi implantado o Programa de Acessibilidade da Infraero que prevê a melhoria da infraestrutura aeroportuária e a capacitação e sensibilização de seus funcionários. Posteriormente, em 2007, foram criadas as Comissões Permanentes de Gerenciamento de Acessibilidade nas Regionais, com o objetivo de propor, implantar, acompanhar e gerenciar as ações de acessibilidade no âmbito das Superintendências Regionais e aeroportos subordinados. Estas comissões são formadas por técnicos de todos os setores da empresa, tais como: engenharia, operações, comunicação social, recursos humanos, ouvidoria, dentre outros. O setor de comunicação social teve papel importante nesta comissão, seu coordenador foi presidente dela por nove anos (2004-2013 e a partir de 2015). Quanto a acessibilidade para o público surdo, a Infraero buscou cumprir com a legislação federal que prevê a instalação de um telefone para surdos e a capacitação de seus funcionários em Libras (Brasil, 2005). Na Figura 2 estão descritas as adequações que foram realizadas ao longo dos anos.



2005	2006 e 2008	2010	2010 a 2012	A partir 2012
• Telefone para surdos (hoje obsoleto)	• Curso de Libras IATEL (presencial rápido)	• Curso de Libras IATEL (presencial rápido)	• Curso de Libras (presencial rápido)	• Curso de Libras (40h/online)

IATEL: Instituto de Audição de Terapia da Linguagem

Figura 2 - Adequações realizadas pela administradora do aeroporto para a acessibilidade aos surdos

### 3.3. Análise da Tarefa e Processo Técnico

Os recepcionistas do balcão de informações exercem papel de mediadores entre a Infraero e os usuários. A contratação dos funcionários é feita pela contratada, mas os entrevistados devem ser aprovados previamente pelo coordenador do setor. A princípio, o balcão deveria possuir oito funcionários: um supervisor bilíngue, que trabalharia em horário comercial (das 08h às 17h48), cinco recepcionistas bilíngues, que trabalhariam em 4 turnos (escalas 4x1-todos os dias - nos horários: 00h00 às 06h00; 06h às 12h00; 12h às 18h; e 18h às 24h), e dois folguistas, mas como a empresa estava passando por mudanças e cortes orçamentários, até o momento da pesquisa havia apenas seis.

Quanto a acessibilidade, os recepcionistas possuem um papel significativo, pois são o primeiro contato que o usuário encontra dentro do aeroporto, logo, é prescrito que eles devem “acompanhar e orientar, quando necessário, os Portadores de Necessidades Especiais nas dependências do Aeroporto”, assim como atendê-los fornecendo todas as informações e equipamentos necessários (desde que se enquadrem dentro de suas demais tarefas prescritas). No contrato de trabalho também consta que, além da fluência em idioma estrangeiro, é desejável que eles tenham fluência em Libras (curso nível básico, com no mínimo 40 horas/aula), devidamente comprovado por certificado ou teste de conversação. Ao levantar informações por meio de pesquisa documental, foi encontrada uma carta da contratada que trazia esclarecimentos sobre uma solicitação da Infraero quanto à contratação de funcionários fluentes em Libras, pois a empresa não estava conseguindo encontrar pessoas com tais qualificações. No lugar desta condição, eles se prontificaram a providenciar um curso de capacitação aos funcionários contratados.

#### 3.3.1. Recursos Técnicos



O balcão de Informações possui dois postos de trabalho equipados cada qual com um computador. No computador os funcionários têm acesso ao sistema de informações de voos, *sites* relacionados às concessionárias de serviços oferecidos no aeroporto e também de serviços públicos. A *internet* é restrita apenas a estes serviços e algumas outras revistas assinadas pela empresa. Eles também se comunicam via rádio com outros setores do aeroporto (principalmente para pedir que algum passageiro ou funcionário seja chamado pelo sistema central de som), assim como existe um telefone no qual eles também prestam serviços de informações aos usuários e comunicam-se com os demais setores da empresa. Eles não possuem nenhum recurso de acessibilidade aos surdos acessível.

### 3.4. Análise da Atividade e Contexto da Acessibilidade

#### 3.4.1. Visão do Coordenador do Setor

De acordo com o coordenador, a solução imposta por lei para a acessibilidade aos surdos em locais de atendimento público em Libras é uma idealização que - dentro deste contexto específico - é ineficiente. O coordenador levantou três fatores para justificar esta afirmação: falta de infraestrutura de ensino de Libras, custo benefício dos treinamentos de Libras e fatores relacionados ao aprendizado de uma nova língua, e situação econômica da empresa. No Quadro 1 é possível observar os problemas por ele elencados e as soluções que acredita serem viáveis.

Quadro 1 - Problemas e soluções elencadas pelo coordenador do setor

PROBLEMAS	
<b>Infraestrutura e Recursos</b>	O coordenador sentiu dificuldades em contratar uma empresa que ofertasse o curso de Libras, principalmente relacionado ao pedido de orçamento. São poucas as instituições que oferecem esses cursos presencialmente e que direcionam o conteúdo para cada tipo de atividade. A empresa enfrenta problemas financeiros e tem realizado cortes orçamentários, o que se configura uma barreira para a implementação de melhorias na área de acessibilidade.
<b>Treinamento X Demanda</b>	O aprendizado de uma nova língua exige dedicação e prática contínua. O que ocorre é que o pouco que se aprende, nos cursos de 40h, não é colocado em prática, pois a demanda de usuários surdos é pequena, e com o tempo o conhecimento acaba sendo esquecido. Foi pensado que uma das soluções poderia ser um treinamento contínuo, contudo os recepcionistas não são concursados e existe a possibilidade de o investimento ser perdido, pois o cargo é de baixa remuneração e os funcionários estão à procura de um melhor posicionamento profissional.
SOLUÇÕES	
<b>Tecnologias</b>	Emprego de tecnologias de tradução automática. O coordenador chegou a sugerir aos seus superiores a instalação de teclados e monitores também voltados para os usuários para que os surdos pudessem se comunicar com os funcionários através da escrita, mas o pedido não foi atendido.



### 3.4.2. Visão dos Recepcionistas

Para conhecer a visão dos recepcionistas sobre os problemas de acessibilidade aos surdos e quais eram esses problemas, foram realizados três procedimentos técnicos para coleta de dados: observação livre, observação sistemática, e entrevista semiestruturada.

As observações livres e a entrevista com os recepcionistas, ocorreram nos meses de agosto (uma semana) e setembro (uma semana). Em dezembro (duas semanas) foram feitas as observações sistemáticas. As observações foram feitas em todos os turnos de trabalho. Durante tais procedimentos nenhuma pessoa surda acessou o serviço de informações, contudo, pode-se observar na semana do feriado de sete de setembro alguns grupos de pessoas surdas no aeroporto realizando o check-in.

A entrevista com os recepcionistas visou saber, se: eles receberam treinamento para atender uma pessoa surda, como foi esse treinamento e se eles utilizaram o conhecimento do treinamento para fazer o atendimento; e quais sugestões eles acreditam serem mais efetivas para realizar um atendimento com acessibilidade a uma pessoa surda.

Os resultados das entrevistas mostraram que para atender aos surdos, a maioria dos funcionários receberam algum tipo de treinamento em Libras, com exceção do mais novo na empresa. Quatro recepcionistas fizeram o curso presencial (que ocorreu entre os anos de 2010 a 2012), e um, fez o curso online. Tanto o curso online quanto o presencial trazem conteúdos relativos ao básico em Libras (aprender como cumprimentar, compreender uma pergunta sobre um local e saber como respondê-la). De forma geral, os recepcionistas disseram que, por não receberem tantos surdos, não colocaram em prática o conhecimento e com o tempo esqueceram o conteúdo (Figura 3).

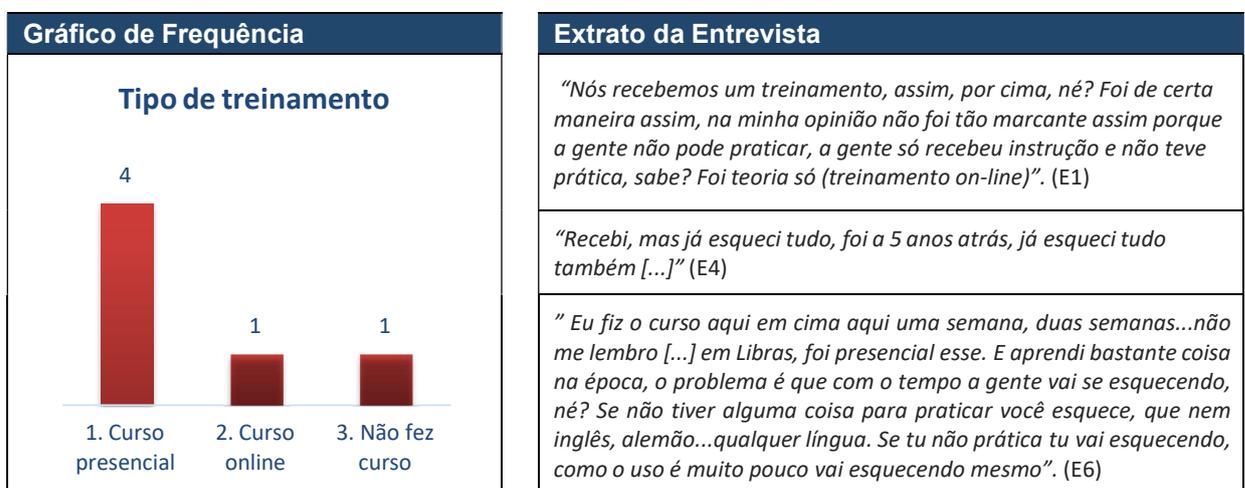


Figura 3 - Entrevista recepcionistas: tipo de treinamento recebido



Quando perguntados se eles achavam que conhecer Libras era importante para sua atividade, cinco deles concordaram que é importante e um disse que não ser. A maioria dos entrevistados demonstrou que compreende a importância da Libras para a comunicação efetiva com as pessoas surdas: *“Considero sim, porque as pessoas com deficiência porque qualquer que seja a gente tem estar também de certa maneira estar preparado. Eu acho importante”*. (Lopez, 2016, p.114).

Quanto ao recurso de comunicação utilizado no atendimento a pessoa surda, a maioria dos recepcionistas utilizou os gestos ou a escrita - por meio da troca de papéis em linguagem simples, tal qual é a natureza das perguntas (ex.: qual o horário de saída do voo X? Tal voo irá atrasar? Onde fica a ANVISA? etc.). Também aconteceram casos onde o funcionário e o surdo não conseguiram se comunicar e o cliente saiu sem a informação. Estes dados e as falas dos recepcionistas podem ser visualizadas na Figura 4.

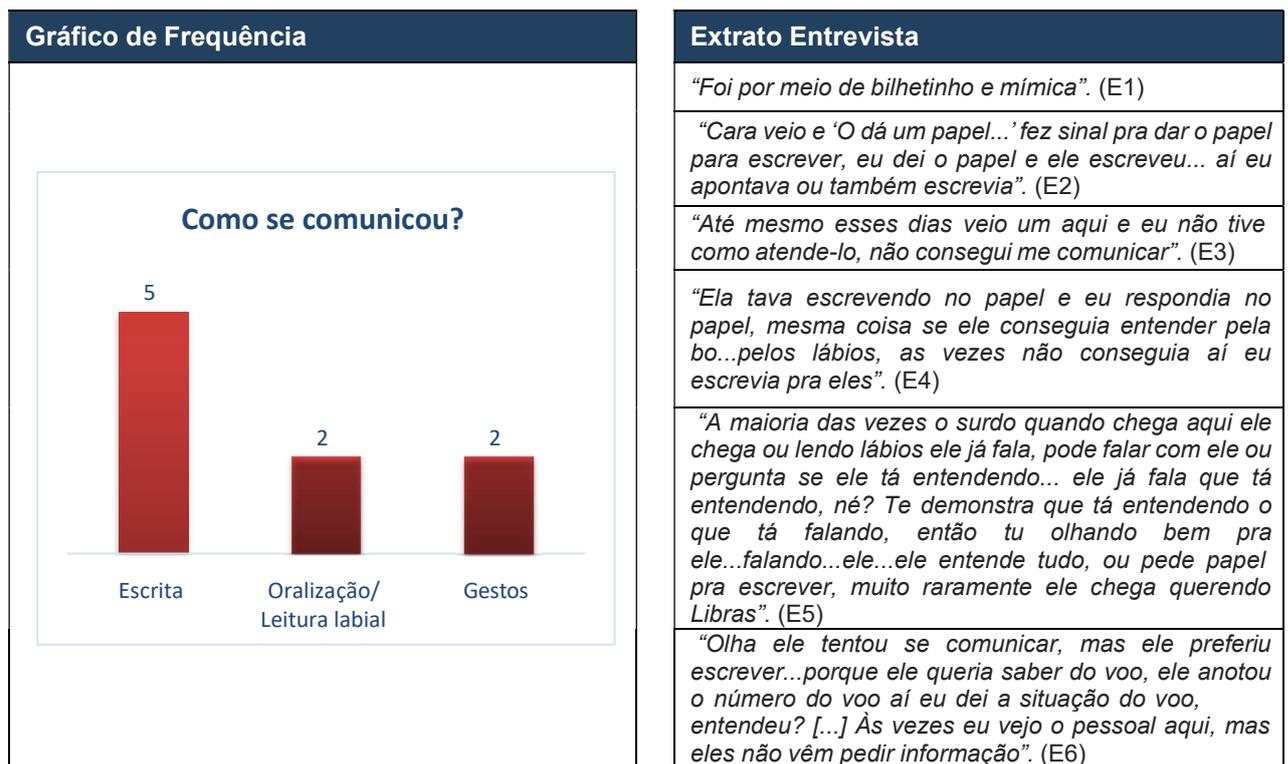


Figura 4 - Entrevista recepcionistas: recursos de comunicação

No Quadro 2, é possível visualizar os principais problemas e soluções relatados pelos recepcionistas do balcão de informações.



## Quadro 2 - Problemas e soluções elencadas pelos recepcionistas do balcão de informações

PROBLEMAS	
<b>Treinamento X Demanda</b>	O treinamento dado aos funcionários pela empresa é muito básico e não há programa de treinamento contínuo. O conteúdo acaba sendo perdido ao longo dos anos pela pouca oportunidade prática com usuários surdos.
SOLUÇÕES	
<b>Tecnologias</b>	A maioria dos entrevistados ficaram confusos, pois primeiramente pensaram em um curso mais prolongado e contínuo e depois pensaram no problema da baixa demanda. Dentro deste dilema, dois deles sugeriram que se utilizassem softwares de tradução, ou alguma tecnologia que pudessem acessar na hora do atendimento.

### 3.4.3. Visão do Usuário

Para a coleta de dado com os usuários, foi aplicado um questionário online e foi realizado um pequeno grupo focal para obter uma discussão mais rica sobre o tema. Os usuários pertencem ao meio acadêmico (professores de Libras com mestrado ou doutorado; ou alunos de especialização, graduação ou técnico integrado). O questionário tinha o objetivo de conhecer qual o grau de satisfação e os problemas enfrentados pelo usuário surdo quanto ao atendimento recebido desde a compra da passagem até o desembarque. Foram recebidos 13 retornos. Das 13 pessoas, cinco eram mulheres e oito eram homens. Nove tinham entre 25 a 35 anos, enquanto três tinham entre 18 a 24 anos, e, apenas um, tinha entre 36 a 60 anos. Doze dos entrevistados nasceram surdos, e, somente 1 perdeu a audição aos 12 anos. Já os participantes do grupo focal, três eram homens surdos de nascença, com idades que variam de 24 a 36 anos.

As primeiras questões do questionário visaram conhecer quantos participantes já utilizaram o balcão de informações da Infraero no Aeroporto de SC e nos demais aeroportos, bem como o que eles acharam do atendimento. Dos 13 participantes 6 disseram já ter utilizado este serviço no aeroporto pesquisado (SC), da mesma forma que, 8 dos 13 participantes afirmaram ter utilizado o balcão de informações de outros aeroportos brasileiros; apenas dois afirmaram nunca ter utilizado este serviço. De maneira geral, as respostas quanto à qualidade do serviço ficaram empatadas entre bom e regular, e entre poderia ser melhor e ruim. No grupo focal, nenhum dos três participantes utilizou este serviço, a maioria desconhecia sua função. De acordo com os participantes do grupo focal, na maior parte dos casos, os surdos que frequentam os aeroportos já receberam instruções de seus pais ou amigos a respeito dos procedimentos, locais e o que for necessário para viajarem sem que precisem da ajuda de outras pessoas.

Ao perguntar quais as situações dentro do aeroporto que os surdos encontram mais dificuldades, a maioria dos participantes (questionário e grupo focal) afirmou ser quando



acontecem as trocas de portão e as mudanças repentinas de voo (atraso, cancelamento, etc.). Pois as informações são anunciadas sonoramente, ou não são informadas nos monitores, impedindo que os surdos percebam essas alterações. Outra situação relatada no grupo focal, foi o extravio de bagagem, essa e as demais situações citadas levam os usuários a precisarem de informações específicas, o que eles devem fazer, para onde devem ir- as vezes essas informações são muito difíceis de serem transmitidas pela escrita (dependendo do conhecimento do usuário em português), ou os funcionários não sabem como se comunicar, deixando o usuário perdido, esperando por uma resposta, que muitas vezes sequer acontece. Outro problema recorrente, diz respeito às informações transmitidas dentro do avião, pois as instruções são repassadas oralmente pelos comissários - as informações geralmente dizem respeito à segurança (situações de turbulência e instruções de iniciais), alimentação e localização (qual cidade o avião irá pousar), como relata uma das participantes:

*[...] uma vez eu perdi um voo. Eu descii num lugar que eu achava ser Brasília, mas era outro lugar! Esperei pegar a minha mala na esteira das malas, mas não veio! Estranhei... perguntei para a pessoa responsável ali: 'Onde está a minha mala?' A pessoa pediu para ver meu bilhete e me disse: 'Não, aqui não é Brasília' - seu destino é outro lugar'. 'Me senti uma palhaça!' (Lopez, 2016, p.125).*

Os problemas descritos neste item e as sugestões de soluções dadas pelos surdos foram organizadas de acordo com a etapa do serviço aeroportuário e podem ser observadas no Quadro 3. Os problemas mais críticos estão destacados em vermelho.



Quadro 3 - Problemas e soluções pontuadas pelas pessoas surdas (usuários(as))

PROBLEMAS				
Check in	Espera	Embarque	Avião	Desembarque
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas de comunicação com o atendente em situações fora da normalidade/ atendentes despreparados;</li> <li>• Falta de Informações em Libras sobre procedimentos (horário de voo, informações do site, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aviso sonoro sobre mudanças nos voos ou chamada de passageiros;</b></li> <li>• <b>Informações nos monitores de voo apenas em português ou incorretas.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aviso sonoro sobre mudanças de portão;</b></li> <li>• Problemas na comunicação com o usuário surdo pode levá-lo a pegar voo errado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações sonoras de segurança ou situação do voo;</li> <li>• Dificuldade de comunicação com comissários principalmente quanto a alimentação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Profissionais e sistema despreparados para atender surdos em situações extraordinárias, como por exemplo, bagagem extraviada.</b></li> </ul>
SOLUÇÕES				
Check in	Espera	Embarque	Avião	Desembarque
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intérprete de Libras nas CIAS aéreas;</li> <li>• Funcionários devem aprender Libras;</li> <li>• Serviço de interpretação por vídeo.</li> <li>• Informações sobre os voos em Libras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisos em painéis com tradução simultânea para Libras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisos sobre mudança de portão em painéis com tradução simultânea para Libras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nas telas exibir também em Libras as informações sobre segurança e situações adversas (turbulência, pouso em outro local);</li> <li>• Treinamento de funcionários para atender ao surdo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço de interpretação de Libras para problemas extraordinários.</li> </ul>

### 3.5. Recomendações

O trabalho desenvolvido pelos trabalhadores em situações de atendimento, constitui uma atividade de mediação entre as finalidades da organização e os objetivos dos usuários, sendo fonte de conflitos em múltiplas dimensões. Essa mediação se traduz na dinâmica do serviço de atendimento, impactando: a) na satisfação do usuário; b) na eficiência e bem-estar dos atendentes; c) na eficácia e qualidade do próprio serviço (Ferreira & Freire, 2000). A visibilidade dos possíveis desequilíbrios e das incompatibilidades existentes entre as lógicas dos atores envolvidos no serviço é percebida sob a forma de indicadores críticos (como: reclamações/insatisfação dos usuários, erros dos funcionários, problemas de segurança, etc.). O objetivo desta análise não era apenas listar os problemas encontrados, mas conhecer os mecanismos que sustentam esses problemas, visando desenvolver soluções plausíveis que levem em consideração a perspectiva dos três atores envolvidos na atividade de atendimento. No Quadro 4 encontram-se as sugestões de melhoria organizadas por meio de medidas de curto e médio prazo.

Quadro 4 - Recomendações de soluções para os problemas de acessibilidade no aeroporto

## SOLUÇÕES DE CURTO PRAZO

<p>Balcão de Informações</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liberação de <i>internet</i> para acesso a tradutor automático e treinamento de como utilizá-lo com eficiência. As informações dadas pelos recepcionistas são frases curtas e de baixa complexidade, o que permite o uso de tecnologias automatizadas. A solução, sugerida pelo coordenador, de ter uma tela com teclado voltada para o usuário é interessante. A interface poderia dar acesso a um <i>chat</i>, onde a conversa com o atendente poderia ser em linguagem escrita, ou em Libras, por tradutor automático. Assim como, as perguntas frequentes podem já estar traduzidas para Libras, facilitando o acesso do usuário surdo.</li> <li>• Convênio com Associação de Surdos e instituições que estão vinculadas ao ensino de Libras para visitas periódicas de pessoas surdas para a prática da Libras.</li> <li>• A administradora do aeroporto, em conjunto com as Cias Aéreas, pode contratar uma empresa de tradução por vídeo para situações extraordinárias. Já que a demanda de pessoas surdas é baixa, bem como a ocorrência de situações adversas;</li> <li>• A sensibilização dos funcionários, no entanto, continua sendo importante. Poderia ser feita duas vezes por ano, visando orientar os trabalhadores em como atender uma pessoa surda (treinamento cultural, informações básicas em Libras).</li> </ul>
<p>CIAS Aéreas</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradução de informações procedurais para Libras, exemplo: informações de segurança, localização do avião e situações de emergência dentro do avião; e informações sobre procedimentos quando extraordinários, como quando a bagagem é extraviada.</li> <li>• Entrega de dispositivo para surdos que avisa se há alguma mudança de portão ou em relação ao voo, bem como avisos direcionados àquela determinada pessoa – dispositivo desenvolvido e recomendado por Estender e Quadros (2014).</li> </ul>
<p>Aeroporto</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação dos Painéis de Voo com tradução automática para Libras - já estão disponíveis em outros aeroportos administrados pela Infraero.</li> </ul>

## SOLUÇÕES DE MÉDIO PRAZO

<p>Cursos de Libras</p> 	<p><b>Medidas às instituições que oferecem cursos de Libras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direcionar o conteúdo dos cursos de Libras para a realidade de cada atividade, reforçando sinais relativos a mesma e preparar material didático para acesso contínuo das informações.</li> <li>• Incluir um módulo sobre a cultura surda e questões importantes para a comunidade surda. A informação ajuda no combate ao preconceito e a eliminar mitos e estereótipos.</li> </ul>
---	--

## 4. CONCLUSÕES

A análise da acessibilidade, realizada utilizando como referência a AET para situações de atendimento ao público, permitiu conhecer o contexto no qual está inserida a instituição, como ela trabalha a acessibilidade – as exigências legais - quais os recursos fornecidos aos funcionários para que essas exigências sejam atendidas, como elas são de fato executadas (trabalho real), quais estratégias os funcionários utilizam para atingir os objetivos propostos pela instituição e esperados pelo consumidor, e, por fim, como os usuários veem o serviço: Ele cumpre o esperado? O que precisa ser melhorado? Como fazê-lo? Constatou-se que, apesar da Infraero ofertar treinamento aos funcionários do balcão de informações, conforme a legislação, este não é efetivo. Observou-se que a visão do coordenador e dos funcionários convergiam em relação a esta situação, pois ambos declararam que pela baixa demanda de usuários surdos, os recepcionistas acabavam esquecendo o conteúdo do treinamento (mesmo achando importante



saber Libras) e não conseguiam realizar um atendimento acessível aos surdos. Portanto, sugeriu-se para esse contexto específico a introdução de uma tecnologia que auxiliasse na tradução das informações para Libras, bem como já ter traduzidas as informações mais requisitadas. Tais soluções não tiram a importância e a necessidade de continuar aplicando o curso básico de Libras e de introduzir um dia para orientações sobre a cultura surda e a comunicação com os surdos. Foram apontadas também soluções para os demais problemas no contexto aeroportuário e do atendimento das companhias aéreas desde a compra da passagem até o desembarque.

## 5. TERMO DE RESPONSABILIDADE

Os autores são os únicos responsáveis pelas informações incluídas neste trabalho e autorizam a publicação deste trabalho nos canais de divulgação científica do ABERGO 2020. Os Anais do XX ABERGO serão licenciados sob uma Licença Creative Commons.

## REFERÊNCIAS

- 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.