



ACESSIBILIDADE NOS TERMINAIS AEROPORTUÁRIOS BRASILEIROS:
CONTRADIÇÕES ENTRE A LEGISLAÇÃO
E A EXPERIÊNCIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL

ERIKA PINHEIRO GOMES CAVALCANTE



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ARQUITETURA
FACULDADE DE ARQUITETURA E URBANISMO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Universidade Federal do Rio de Janeiro

**ACESSIBILIDADE NOS TERMINAIS AEROPORTUÁRIOS BRASILEIROS:
CONTRADIÇÕES ENTRE A LEGISLAÇÃO E A EXPERIÊNCIA DA PESSOA
COM DEFICIÊNCIA VISUAL**

Erika Pinheiro Gomes Cavalcante

2017



Universidade Federal do Rio de Janeiro
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
Programa de Pós-Graduação em Arquitetura



**ACESSIBILIDADE NOS TERMINAIS AEROPORTUÁRIOS BRASILEIROS:
CONTRADIÇÕES ENTRE A LEGISLAÇÃO E A EXPERIÊNCIA DA PESSOA
COM DEFICIÊNCIA VISUAL**

Erika Pinheiro Gomes Cavalcante

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Arquitetura, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Ciências em Arquitetura, Linha de pesquisa Cultura, Paisagem e Ambiente construído.

Orientadora: Cristiane Rose S. Duarte

Coorientadora: Regina Cohen

Rio de Janeiro

Março de 2017

**ACESSIBILIDADE NOS TERMINAIS AEROPORTUÁRIOS BRASILEIROS:
CONTRADIÇÕES ENTRE A LEGISLAÇÃO E A EXPERIÊNCIA DA PESSOA
COM DEFICIÊNCIA VISUAL**

Erika Pinheiro Gomes Cavalcante

Orientadora: Cristiane Rose Duarte, Dr.

Coorientadora: Regina Cohen, Dr.

Dissertação de Mestrado submetida ao Programa de Pós-Graduação em Arquitetura, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Ciências da Arquitetura, Linha de Linha de pesquisa Cultura, Paisagem e Ambiente construído.

Aprovada por:

Prof^a. Cristiane Rose Duarte, Dr. (orientadora)

Pesquisadora Regina Cohen, Dr. (coorientadora)

Prof^a. Helena Câmara Lacé Brandão, Dr.

Prof^a. Alice Brasileiro, Dr.

Prof^a. Zilsa Maria Pinto Santiago, Dr.

Rio de Janeiro

Março de 2017

CIP - Catalogação na Publicação

P173a Pinheiro Gomes Cavalcante, Erika
Acessibilidade nos terminais aeroportuários
brasileiros: contradições entre a legislação e a
experiência da pessoa com deficiência visual /
Erika Pinheiro Gomes Cavalcante. -- Rio de
Janeiro, 2017.
208 f.

Orientador: Cristiane Rose S. Duarte .
Coorientador: Regina Cohen.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do
Rio de Janeiro, Faculdade de Arquitetura e
Urbanismo, Programa de Pós-Graduação em
Arquitetura, 2017.

1. Acessibilidade. 2. Deficiência Visual. 3.
Aeroporto. 4. Terminal de Passageiros. I. Rose S.
Duarte , Cristiane , orient. II. Cohen, Regina,
coorient. III. Título.

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática da UFRJ com os
dados fornecidos pelo(a) autor(a).

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, Fábio e Carla, e às minhas irmãs, Fabíola, Rafaela e Carol. Obrigada pelo amor, companheirismo e incentivo de hoje e de sempre. Tia Soninha, obrigada pelo apoio e entusiasmo.

Às professoras Cristiane Rose Duarte e Regina Cohen, pela orientação e pelo carinho. A grandeza profissional e pessoal de vocês é visível e minha admiração só aumenta. Sinto-me “presenteada pela vida” pela oportunidade de ter vindo para o Rio estudar com vocês. Obrigada pelo acolhimento afetuoso e por todas as oportunidades, entre as quais a de participar do Guia Virtual de Acessibilidade na Cidade do Rio de Janeiro. À professora Cristiane Duarte, agradeço ainda pela oportunidade de experimentar a vivência de sala de aula durante a disciplina de estágio supervisionado. Obrigada pelo exemplo como professoras em sala de aula e fora dela. Aprendi com vocês muito mais do que acessibilidade.

Às professoras Alice Brasileiro, Ethel Pinheiro, Helena Brandão e Zilsa Santiago, por aceitarem o convite de participar das bancas e pelas ricas contribuições.

Obrigada, professora Zilsa Santiago, por ter sido presença decisiva nos primeiros passos! Imagino que ser uma das pioneiras na luta pela acessibilidade em nosso estado, Ceará – tão distante das metrópoles nacionais –, não tenha sido uma tarefa fácil. Obrigada por me acolher no projeto de pesquisa e extensão, por me ensinar a refletir sobre a acessibilidade (e sobre empatia) e por me dar a oportunidade de reconhecer a importância desta missão, que passou a ser também minha e de vários de seus outros alunos e ex-alunos.

Agradeço à Coordenação do PROARQ, a todo o corpo de professores e demais funcionários e à equipe da recepção: Maria da Guia, Vanda e Rita.

Agradeço à CAPES, pela bolsa concedida.

Agradeço a todos os meus colegas de mestrado, em especial, aos queridos Alain Flandres, Alice Calhau, Débora Andrade, Ericka Bravo, Ilana Sankovsky, João Carmona, Priscila Marques e Sarka Konassova.

A todos os amigos, pelo incentivo e carinho. Em especial, aos queridos Rogers Tabosa, Adriana Abreu, Gabriela Lima, Lia Olivier,

Livia Fernandes, Camila Eufrásio, Jan Krimphove, Luciana Targino, Myrson Lima e Regina Lima, Olga Paiva, Sara Rosa, Fabiana Dias, e Kyssia Stein.

Fico feliz em poder expressar aqui meus sinceros agradecimentos à Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero), especialmente ao superintendente do Aeroporto Santos Dumont (SDU), Sr. Iberê de Oliveira, à amável coordenadora de Administração e Finanças, Sra. Maria Lúcia Rocco, e ao gentil arquiteto Alfredo Leal. Agradeço à sede da empresa, em Brasília, especialmente ao Sr. Cidikley Barbosa.

Agradeço ainda aos gestores do Aeroporto de Fortaleza, pela concessão de licença para capacitação, bem como aos queridos colegas Gutemberg, Natália, Bidú, Simara, Aninha, Vladimir, Genivaldo, Isabel, Ulisses, Gilberto, Thays, Fernanda e Julinha, pelo apoio e pela compreensão.

Agradeço pela colaboração do Instituto Benjamim Constant, no acolhimento e incentivo, e pela oportunidade de participar de aulas, cursos e festejos. Agradeço ainda aos seus alunos e funcionários pelas entrevistas concedidas.

Com muito carinho, agradeço a todos os respondentes que participaram desta pesquisa.

A Deus, por me permitir encontrar pessoas tão especiais ao longo desta jornada e pela realização deste mestrado.

Obrigada, Rio de Janeiro!

“Sonhos semeando o mundo real”

(Arnaldo Antunes / Carlinhos Brown / Marisa Monte /
Pedro Baby)

RESUMO

O presente trabalho trata da acessibilidade para pessoas com deficiência visual nos terminais de passageiros administrados pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero). Tem-se como estudo de caso o proeminente Aeroporto Santos Dumont, situado na cidade do Rio de Janeiro-RJ, cujo terminal vem sendo apontado pelo poder público local como um ambiente de notório atendimento às leis e normas de acessibilidade. Como objetivo principal, esta dissertação propõe-se avaliar se as necessidades e expectativas das pessoas cegas e com baixa visão correspondem à legislação atual e se esta é compatível com as singularidades e complexidades dos terminais contemporâneos. Foram utilizados como metodologia: visitas exploratórias, entrevistas, poema dos desejos, observação participante e atividades de aproximação com o público-alvo. Por meio desta pesquisa, constatou-se que há diversas contradições entre as necessidades e expectativas do usuário e a legislação vigente, e que ainda se faz necessário o avanço de estudos e pesquisas em relação à temática.

Palavras-chave: Acessibilidade, Deficiência Visual, Aeroporto, Terminal de Passageiros.

ABSTRACT

This paper deals with accessibility addressed to visual impaired people at Brazilian passenger terminals under the Brazilian Airport Infrastructure Company (Infraero) management. Case study was set on the prominent Santos Dumont Airport located in the city of Rio de Janeiro-RJ, which terminal has been pointed out by the public local authorities as a space of notorious compliance with accessibility laws and regulations. As a main objective, this paper proposes to assess whether the needs and expectations of blind and low eyesighted people effectively meet current legislation and whether this legislation is applicable to singularities and complexities of contemporary terminals. As a methodology, exploratory visits, interviews, wish poem, participant observation and personal approach with people with visual impairment were used. By means of this research it was found out that there are several contradictions between users' needs and expectations and legislation in force , and that improvement on studies and researches on this matter is still needed.

Key words: *Accessibility, Visual Impairment, Airport, Passenger Terminals.*

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Instituto Benjamim Constant, disciplina de Orientação e Mobilidade | 33 |
| Figura 2 – Autoproteção | 35 |
| Figura 3 – Mapa da rede Infraero | 45 |
| Figura 4 – Movimento crescente de passageiros (milhões/ano) dos anos de 2001 a 2012 nos aeroportos administrados pela Infraero | 46 |
| Figura 5 – Pesagem de passageiros antes do embarque | 47 |
| Figura 6 – Um dos primeiros edifícios construídos com a finalidade de abrigar um terminal aeroportuário..... | 48 |
| Figura 7 – Alguns modelos de projetos de terminais surgidos a partir da década de 1940..... | 48 |
| Figura 8 – Saguão de embarque do Aeroporto Internacional de Buenos Aires | 52 |
| Figura 9 – Maquete do projeto básico de reforma e ampliação do Aeroporto Internacional Tancredo Neves, em Confins-MG..... | 53 |
| Figura 10 – Áreas de convivência e jardins no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Confins-MG..... | 54 |
| Figura 11 – Áreas de exposições artísticas destacadas em terminais aeroportuários..... | 54 |
| Figura 12 – Áreas com atividades relacionadas a aspectos naturais e tecnologias | 55 |
| Figura 13 – Estrutura organizacional da Infraero | 56 |
| Figura 14 – Histórico da estrutura corporativa de acessibilidade da Infraero | 57 |
| Figura 15 – Apresentação da Infraero no saguão do aeroporto SDU | 60 |
| Figura 16 – Exemplo de <i>slide</i> referente ao percurso exibido na apresentação..... | 61 |
| Figura 17 – Simulado de Acessibilidade do SDU – Grupo de PcDVs..... | 61 |
| Figura 18 – Atividades desenvolvidas como visitante no Instituto Benjamim Constant..... | 68 |
| Figura 19 – <i>Folder</i> e informações sobre a exposição Diálogo no escuro..... | 69 |
| Figura 20 – Plantas do Aeroporto SDU com a marcação do percurso realizado | 73 |
| Figura 21 – Baía, Aeroporto SDU e Praça Senador Salgado Filho..... | 75 |
| Figura 22 – Mapa da região central do Rio de Janeiro, com indicador do Aeroporto Santos Dumont..... | 76 |
| Figura 23 – Projeto vencedor do concurso | 77 |
| Figura 24 – <i>Hall</i> do corredor do SDU em foto de 1959..... | 77 |
| Figura 25 – SDU: reforma da área operacional inaugurada em 2007 | 80 |
| Figura 26 – <i>Ranking</i> de aeródromos brasileiros – 2015 | 80 |
| Figura 27 – SDU: movimentos nacionais por região | 81 |
| Figura 28 – Classificação dos selos de acessibilidade da SMPD..... | 83 |

| | |
|---|-----|
| Figura 29 – Selo de Acessibilidade conferido ao Aeroporto Santos Dumont..... | 83 |
| Figura 30 – Separador de fluxo em aeroportos..... | 87 |
| Figura 31 – Equipamentos do lado ar..... | 88 |
| Figura 32 – Guia vidente | 91 |
| Figura 33 – Mapa acessível, no Aeroporto Internacional Tom Jobim (RJ) | 93 |
| Figura 34 – Familiarização da PcDV com o ambiente construído | 94 |
| Figura 35 – Saguão do SDU: tela SIV e balcão de informações da Infraero | 98 |
| Figura 36 – Teclado de caixas eletrônicos..... | 101 |
| Figura 37 – Separador de fluxo: barreira para as PcDVs | 102 |
| Figura 38 – Modelo de bebedouro presente em diversos terminais brasileiros..... | 103 |
| Figura 39 – Técnica de orientação e mobilidade: posicionamento da bengala no degrau da escada..... | 105 |
| Figura 40 – Item 5.4.1 – Sinalização no batente da porta, inclusive em caso de elevadores . | 106 |
| Figura 41 – Sinalização no batente da porta do elevador do terminal do aeroporto de Fortaleza | 107 |
| Figura 42 – PcDV sendo conduzidas pela ponte de embarque..... | 108 |
| Figura 43 – Exercício simulado na ponte de embarque..... | 108 |
| Figura 44 – Faixa de alcance de acessórios no lavatório..... | 109 |
| Figura 45 – Lixeira do sanitário acessível..... | 111 |
| Figura 46 – Piso direcional limitado | 118 |
| Figura 47 – Uso de detector de metal pela PcDV durante o Simulado | 124 |
| Figura 48 – Percurso de deslocamento de carrinhos sobre a rota acessível | 137 |
| Figura 49 – Sanitários para cães-guia..... | 138 |
| Figura 50 – Interior do sanitário para cães-guia | 139 |
| Figura 51 – Sala de embarque | 140 |
| Figura 52 – Grifo, Pégaso e o deus Hermes | 143 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|-----|
| Tabela 1 – Aplicativos utilizados pela PcDV como auxílio à orientação e mobilidade..... | 39 |
| Tabela 2 – Comparação entre administração aeroportuária tradicional e comercial..... | 52 |
| Tabela 3 – Tabela cronológica do Aeroporto SDU, com foco no Terminal de Passageiros..... | 79 |
| Tabela 4 – Resultado da análise da SMPD contendo a premiação atribuída a alguns dos locais pesquisados..... | 85 |
| Tabela 5 – Aeroporto Santos Dumont: estatísticas PNAE em 2015..... | 97 |
| Tabela 6 – Poema dos Desejos..... | 130 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|-------------------|--|
| ABNT | Associação Brasileira de Normas Técnicas |
| Anac | Agência Nacional de Aviação Civil |
| ASD ou SDU | Aeroporto Santos Dumont |
| IAB | Instituto dos Arquitetos do Brasil |
| IBC | Instituto Benjamim Constant |
| INEPAC | Instituto Estadual do Patrimônio Cultural |
| Infraero | Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária |
| IPP | Instituto Pereira Passos |
| MR | Módulo de Referência |
| MPRJ | Ministério Público do Rio de Janeiro |
| NBR | Norma Brasileira |
| PcD | Pessoa com deficiência |
| PcDV | Pessoa com deficiência visual |
| PNAE | Passageiro com necessidade de atendimento especial |
| Rn° | Respondente n° (R1, R2, R3...) |
| SMPD | Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência |
| SIV | Sistema de Informação de Voos |
| TGL | Toque e arremetida de aeronaves |
| TPS | Terminal Aeroportuário de Passageiros |

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO | 17 |
| 1 BASE CONCEITUAL E ATUALIDADES SOBRE A QUESTÃO | 21 |
| 1.1 Acessibilidade no ambiente construído | 21 |
| 1.1.1 <i>Acessibilidade, desenho universal, tecnologia assistiva, rota acessível e barreiras</i> | 21 |
| 1.1.2 <i>Acessibilidade emocional</i> | 25 |
| 1.1.3 <i>Caracterização do recorte social</i> | 27 |
| 1.1.4 <i>Noção de ambiência</i> | 39 |
| 1.1.5 <i>Sensorialidade na arquitetura</i> | 40 |
| 1.1.6 <i>A hegemonia da visão na arquitetura ocidental</i> | 41 |
| 1.1.7 <i>A arquitetura quanto materialização de valores e símbolos da sociedade</i> | 42 |
| 1.2 Terminais Aeroportuários | 43 |
| 1.2.1 <i>A acessibilidade na aviação civil</i> | 43 |
| 1.2.1.1 <i>Conceitos e conjunturas aeroportuárias</i> | 43 |
| 1.2.1.2 <i>Recorte espacial: terminais de passageiros administrados pela Infraero</i> | 46 |
| 1.2.2 <i>Diretrizes legais aplicáveis à edificação e aos terminais</i> | 63 |
| 2 METODOLOGIA | 64 |
| 2.1 Categorias e procedimentos da pesquisa | 65 |
| 2.1.1 <i>Visitas exploratórias</i> | 69 |
| 2.1.2 <i>Entrevistas</i> | 69 |
| 2.1.3 <i>Poema dos desejos</i> | 74 |
| 2.1.4 <i>Observação participante</i> | 74 |
| 2.2 Estudo de caso: o aeroporto Santos Dumont (SDU) | 75 |
| 2.2.1 <i>Breve contextualização histórica</i> | 76 |
| 2.2.2 <i>O Aeroporto Santos Dumont no contexto atual</i> | 80 |
| 2.2.3 <i>Selo Diamante de Acessibilidade</i> | 81 |
| 2.2.4 <i>Análise técnica do Ministério Público do Rio de Janeiro</i> | 85 |
| 2.3 Categorias de análise | 85 |
| 2.3.1 <i>Categoria layout, mobiliários e equipamentos</i> | 85 |
| 2.3.2 <i>Categoria orientação e mobilidade</i> | 89 |
| 2.3.3 <i>Categoria atendimento</i> | 94 |

| | |
|--|------------|
| 3 PESQUISA EMPÍRICA | 97 |
| 3.1 Análise dos dados | 97 |
| 3.1.1 <i>Análise: layout, mobiliários e equipamentos</i> | 97 |
| 3.1.2 <i>Análise: orientação e mobilidade</i> | 112 |
| 3.1.3 <i>Análise do Atendimento</i> | 123 |
| 3.2 Poema dos desejos | 128 |
| | |
| 4 SÍNTESE E ANÁLISE DA PESQUISA NOS TERMINAIS E NO SDU | 130 |
| 4.1 Os terminais aeroportuários brasileiros | 130 |
| 4.2 O terminal de passageiros do Aeroporto Santos Dumont | 137 |
| | |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 141 |
| | |
| REFERÊNCIAS | 146 |
| | |
| ANEXOS | 156 |
| ANEXO 1 – Selo de acessibilidade – Relatório SMPD | 156 |
| ANEXO 2 – Entrevistas | 159 |
| ANEXO 3 – Glossário | 199 |
| ANEXO 4 – Lista da legislação que trata de aspectos referentes à acessibilidade no Brasil | 201 |
| ANEXO 5 – Leis e normas que ratificam a acessibilidade na edificação do terminal de passageiros | 208 |

INTRODUÇÃO

Os aeroportos administrados pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero)¹ têm buscado atender a legislação² referente à acessibilidade³ em seus ambientes construídos. Apesar disso, se analisado tal cumprimento como um todo, parece ainda longínqua a efetiva inclusão das pessoas com deficiência visual (PcDVs) nos terminais de passageiros⁴ (TPSs) do país.

A deficiência visual⁵, recorte social desta dissertação, abrange indivíduos cegos e com baixa visão (ABNT, 2016; VENTURINI, 2009; BRASIL, 2005). Elegemos esse recorte por percebermos, nos terminais aeroportuários, a constante sujeição da PcDV à ajuda de outros indivíduos que enxergam⁶. A necessidade de assistência é recorrente para fins de orientação, mobilidade, utilização de equipamentos, execução de procedimentos, entre outros.

A legislação relaciona-se diretamente com tal dependência. Por exemplo: a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/15) determina que “Os veículos de transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreo, [...] e os terminais em operação no país devem ser acessíveis, de forma a garantir o seu uso por todas as pessoas” (BRASIL, 2015, p. 31). É importante perceber que apenas sentenciar a acessibilidade não é suficiente para que ela se concretize nos terminais de passageiros. É necessário, além disso, estabelecer meios que permitam efetivá-la, de modo que possam suprir as demandas dos terminais.

Os aeroportos são polos integradores capazes de influenciar o desenvolvimento de cidades, regiões e países. Em âmbito nacional e mundial, fomentam a expansão e a interação de mercados, o dinamismo e a internacionalização de economias, o inter-relacionamento de populações, a agilidade no tratamento de assuntos políticos, entre outros aspectos indispensáveis ao atual contexto da globalização e ao modo de vida contemporâneo.

¹ A Infraero é uma empresa pública (BRASIL, 1972), sendo, portanto, entidade da administração pública indireta (BRASIL, 1967). Destaca-se por ser a maior empresa de administração aeroportuária do país.

² De início, esclarecemos que, neste trabalho, legislação refere-se a leis, decretos, normas validadas por força de lei, normas técnicas, entre outros.

³ O assunto será tratado detalhadamente no capítulo 1.

⁴ Há alguns tipos de terminais aeroportuários, como o de passageiros, o de cargas aéreas e outros (BRASIL, 2010). Nesta dissertação, o termo “terminal” refere-se especificamente ao terminal de passageiros (TPS).

⁵ Consideramos importante pontuar que a escolha da deficiência visual se refere apenas ao estabelecimento de um recorte necessário ao desenvolvimento do trabalho. Defendemos que todos os tipos de deficiência devem ser tratados dentro da maior relevância.

⁶ Tal dependência pode ser facilmente observada por qualquer visitante que presencie a estadia de uma PcDV nesses espaços.

O terminal de passageiros, recorte espacial deste trabalho, é uma importante infraestrutura aeroportuária. Levando-se em consideração sua natureza singular, pensar a acessibilidade nesses espaços não equivale a pensá-la em qualquer outro ambiente construído. Os TPSs precisam compatibilizar fluxos dinâmicos e intensos; atividades diversas (operacionais e não operacionais) e de fins específicos (intrínsecas à aviação); múltiplos gerenciamentos (administrador aeroportuário e suas gerências de operações, comercial, de segurança, entre outras que compõem a Infraero; concessionários de lojas e serviços; órgãos públicos diversificados; operadores aeroportuários⁷ etc.) e as necessidades de diversos passageiros.

Contudo, vale ressaltar, boa parte da legislação existente é direcionada às edificações em geral⁸, não se referindo às especificidades dos terminais aeroportuários. Além disso, a nova realidade imposta pelas tendências contemporâneas nos aeroportos – cujos terminais assumem um novo contexto operacional, comercial, social e cultural – gera a necessidade de reflexão sobre seu uso, inclusive no que se refere à acessibilidade.

A escolha do Aeroporto Santos Dumont como estudo de caso firmou-se por ter sido este equipamento apontado pela Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência⁹ (SMPD, 2014) do Rio de Janeiro como exemplo de acessibilidade da cidade. Conforme a apuração desse órgão, o aeroporto sagrou-se como o único local, entre os 250 vistoriados, a ser premiado com a máxima condecoração do *ranking*¹⁰ – categoria diamante – do Selo de Acessibilidade. Na Informação Técnica nº 121/2014 do Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ), outra esfera oficial de governo, o aeroporto foi também avaliado como tendo boas condições de acessibilidade¹¹.

Como supracitado, parece reconhecido pelo poder público o atendimento das leis e normas de acessibilidade no terminal em questão. Em nossa pesquisa questionamo-nos se a percepção da PcDV seria de fato condizente com tal resultado.

A **questão principal**, então, leva-nos a comparar a relação do conteúdo legal – no qual se inserem leis, normas, decretos, relatórios oficiais, entre outros – com o conhecimento empírico – da PcDV, de associações notórias que trabalham com nosso público-alvo e de pesquisadores

⁷ Conhecidos pelo termo companhias aéreas. Exemplo: Gol, Latam, Avianca, entre outros.

⁸ À exemplo da NBR nº 9050/15, que regulamenta, de forma geral, a acessibilidade nas edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Como consta em seu escopo, os parâmetros técnicos e critérios são aplicados para todo tipo de edificação ou mobiliário – tanto no meio urbano quanto no rural – que estejam em construção, reforma, ampliação.

⁹ A Secretaria da Pessoa com Deficiência integra a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (RJ).

¹⁰ Foram selecionados e validados pela SMPD e pelo Instituto Pereira Passos (IPP). Os 250 pontos turísticos da cidade foram eleitos por serem considerados apropriados para o recebimento de usuários com deficiência (RIO DE JANEIRO, 2014).

¹¹ As análises da SMPD e do MPRJ serão tratadas com mais detalhes no decorrer deste trabalho.

dedicados ao tema. Questiona-se: **mesmo que toda a legislação referente à acessibilidade seja cumprida, a experiência nos terminais de passageiros da Infraero pode ser autônoma e completa para a pessoa com deficiência visual?**

Como **questões secundárias**, surgem algumas indagações complementares:

1. Os aeroportos são sítios delimitados e monitorados, que dispõem de verbas (principalmente em relação aos demais prédios públicos, em geral, como escolas, praças etc.), boa manutenção, edifícios com materiais e acabamentos primorosos, bem como eficazes sistemas tecnológicos. Apresentam, portanto, todos os meios necessários à construção e manutenção de excelentes rotas acessíveis em seus espaços físicos. Seria possível aprimorar a acessibilidade da PcDV em seus terminais?
2. Qual o contexto do terminal aeroportuário contemporâneo e qual a relação deste com a abordagem da acessibilidade?
3. De que outras maneiras podemos contribuir para o desenvolvimento da acessibilidade nos terminais aeroportuários?
4. Como possibilitar o desenvolvimento do tema, de modo a concorrer para avanços na legislação brasileira concernente ao tema?

O **objetivo principal** deste trabalho é avaliar se a legislação atende às necessidades e expectativas das PcDVs no que se refere aos terminais aeroportuários administrados pela Infraero. Como **objetivos secundários**, pretendemos contribuir para a inclusão da PcDV nos terminais aeroportuários; difundir os saberes adquiridos na Infraero¹², nas associações e nos grupos de acessibilidade, fortalecendo sua ação; cooperar diretamente com os interesses nacionais ao possibilitar o avanço das atividades da Infraero no tocante à questão abordada e refletir sobre o modelo de terminal aeroportuário do século XXI, permitindo atualizações sobre tal abordagem em relação à acessibilidade.

Os resultados desta pesquisa também se destinam aos que buscam beneficiar aeroportos administrados por outros setores, como prefeituras, governos estaduais, concessionários, entre outros, da mesma forma que a alguns equipamentos de uso público ou coletivo com grandes demandas de fluxo, como *shopping centers* e edifícios públicos de grande porte, por exemplo.

¹² A temática aeroportuária foi ainda priorizada por ser a autora desta dissertação, desde 2010, arquiteta da Infraero e pela importância dessa empresa na administração aeroportuária do país.

Estrutura da dissertação

Esta dissertação desenvolve-se em quatro capítulos. O **Capítulo 1** equivale à base conceitual e às atualidades sobre a questão, sendo desenvolvido a partir do levantamento de referencial teórico e de resultados de outras pesquisas relacionadas ao assunto. Os temas foram subdivididos em dois grandes eixos: acessibilidade no ambiente construído e terminais aeroportuários.

No **Capítulo 2**, apresentamos as metodologias adotadas nesta pesquisa (visitas exploratórias, entrevistas, poema dos desejos, observação participante e atividades de aproximação com o público-alvo) e o estudo de caso. No **Capítulo 3**, dedicamo-nos à análise e discussão dos dados, bem como à apresentação dos resultados. O **Capítulo 4**, que contém a síntese e a análise da pesquisa, apresenta reflexões sobre os dados abordados nos capítulos anteriores. Por fim, as dificuldades enfrentadas, as recomendações para pesquisas futuras e as conclusões mais relevantes da pesquisa foram registradas nas **Considerações Finais**.

1 BASE CONCEITUAL E ATUALIDADES SOBRE A QUESTÃO

1.1 Acessibilidade no ambiente construído

1.1.1 Acessibilidade, desenho universal, tecnologia assistiva, rota acessível e barreiras

A legislação brasileira tem evoluído no sentido de proporcionar avanços na inclusão das pessoas com deficiência. Conforme a NBR nº 9050/2015, a **acessibilidade** no ambiente construído refere-se à:

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização **com segurança e autonomia**, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. [...]. (ABNT, 2015, p. 2, grifo nosso).

Durante cerca de mais de dez anos, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) foi discutida por militantes e movimentos sociais e, em 2015, foi finalmente aprovada¹³. Destinada a assegurar a inclusão social e a cidadania da PcD, baseia-se na promoção, em condições de igualdade, do exercício dos direitos e das liberdades fundamentais pelas pessoas com deficiência. Em relação ao conceito de acessibilidade, apresenta colocações semelhantes à NBR nº 9050/2015:

acessibilidade: 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, [...], por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2015, p. 1, grifo nosso).

A acessibilidade é ainda definida em termos semelhantes pela NBR nº 16537/16. Ressaltamos que todas as definições supracitadas, recentes e vigentes, vinculam a **autonomia** e a **segurança** ao conceito de **acessibilidade**. Logo, entendemos que, quando o uso do espaço por pessoas com deficiência é condicionado à assistência de outro indivíduo, não há acessibilidade universal.

A legislação recente constitui-se importante evolução ao acrescentar, pela primeira vez, ao conceito de acessibilidade questões importantes para a autonomia de PcDVs e das pessoas

¹³ Conforme depoimento da pesquisadora Dra. Regina Cohen à autora.

com deficiência auditiva: a comunicação e a informação. A Convenção da ONU, atenta a isto, define:

“Comunicação” abrange as línguas, a visualização de textos, o Braille, a comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos de multimídia acessível, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizada e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, inclusive a tecnologia da informação e comunicação acessíveis. (BRASIL, 2009, p.3, grifo nosso).

Como **tecnologia assistiva ou ajuda técnica**, a NBR nº 9050/15 compreende a utilização de produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços capazes de proporcionar a funcionalidade correlata à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida no intuito de promover sua **autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social** (BRASIL, 2015).

A acelerada transformação dos meios tecnológicos continua a beneficiar as PcDVs. Pereira (2014) destaca algumas das tecnologias assistivas mais clássicas disponibilizadas:

- Ampliadores de tela: aplicativos que permitem o aumento do tamanho da letra, tornando-a legível para pessoas com problemas ópticos.
- Leitores de tela: aplicativos que realizam a leitura em telas de computador, também chamados de sintetizadores de voz.
- Linhas Braille: conjunto de pontos levantados e abaixados, compondo a linha de texto em Braille.
- Impressoras Braille: imprimem em Braille as informações contidas em um texto.

Ciente da importância da tecnologia assistiva para a PcDV, o governo federal criou, através do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), o programa de Tecnologia Assistiva, que financia pesquisas e produção de recursos, serviços, equipamentos e procedimentos especiais para pessoas com deficiência. Atualmente, podemos verificar o avanço das tecnologias, em conjunto com o conhecimento e a pesquisa, como horizontes de novas possibilidades para autonomia e inclusão social da pessoa com deficiência.

A maioria dos recursos assistivos que contribuem com a inclusão social da PcDV geralmente possui custos elevados, o que restringe seu uso a uma pequena parcela da população brasileira. Alguns recursos, por sua vez, são mais simples e baratos, podendo ser facilmente disponibilizados nos aeroportos. É perceptível a demanda ainda existente, que pode resultar no surgimento de novas tecnologias.

Ainda dentro do entendimento de autonomia, a NBR nº 9050/2015 define o conceito de **rota acessível** como um trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que permita conectar ambientes externos ou internos de uma edificação e que possa ser utilizado com **autonomia e segurança** por qualquer pessoa, inclusive pelas que possuem alguma deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, 2015, p. 5).

A Lei nº 13.146/15 (Lei Brasileira de Inclusão) reconhece como **barreira** qualquer fator que restrinja ou impeça a participação social da PcD e a classifica como:

- **barreira arquitetônica, urbanística ou ambiental:** qualquer elemento – seja natural, instalado ou edificado – que impeça a aproximação, a transferência ou a circulação no ambiente, mobiliário ou equipamento urbano;
- **barreira nas comunicações e na informação:** qualquer fator que dificulte ou impeça a expressão ou o recebimento de mensagens ou informações por intermédio de sistemas ou tecnologias de informação;
- **barreiras atitudinais:** atitudes ou comportamentos que lesem ou impeçam a participação social da PcD em igualdade de condições e oportunidades em relação aos demais usuários;
- **barreiras tecnológicas:** são as que dificultem ou impossibilitem o acesso à tecnologia pela PcD.

Por meio do Decreto nº 6.949 (BRASIL, 2009), referente à promulgação da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu protocolo facultativo, os estados-parte se comprometem a combater a **discriminação** da PcD e assegurar o pleno exercício de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais. Entre as medidas estabelecidas por tal convenção está prevista a modificação ou revogação de leis, regulamentos, costumes e práticas vigentes que se constituam como discriminativas, sendo estas correlatas a:

[...] qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro. (BRASIL, 2009, p. 4).

Essa convenção resultou em importante documento que tem balizado a formulação de leis, decretos, normas e outros, funcionando como uma Declaração de Direitos Humanos da PcD.

Reconhecendo as valiosas contribuições existentes e potenciais das pessoas com deficiência ao bem-estar comum e à diversidade de suas comunidades, e que a promoção do pleno exercício, pelas pessoas com deficiência, de seus direitos humanos e liberdades fundamentais e de sua plena participação na sociedade resultará no fortalecimento de seu senso de pertencimento à sociedade e no significativo avanço do desenvolvimento humano, social e econômico da sociedade, bem como na erradicação da pobreza. (BRASIL, 2009, preâmbulo).

No mesmo direcionamento, o Decreto nº 3.956, que homologa a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, institui que sejam tomadas todas as medidas de caráter legislativo, social, educacional, trabalhista, ou de qualquer outra natureza necessárias à eliminação da discriminação contra as pessoas com deficiência (BRASIL, 2001). As medidas listadas, muitas referentes à arquitetura e às instalações, visam garantir a integração social e o combate à exclusão.

Assim, observamos que as intervenções no ambiente, bem como a legislação que as regulamentam, não podem resultar em práticas discriminatórias. Tal visão correlaciona-se com o conceito do **desenho universal**.

Conforme explica Santiago (2005), a filosofia do **desenho universal** surge após movimentos em prol da supressão de barreiras, em meados da década de 1960. Expõe ainda que, na Europa, desde 1967, tem sido mais utilizada a terminologia *design for all* (*design* para todos) e que, no Japão, empregou-se popularmente a expressão *universal design* (*design* universal). Nos Estados Unidos, esse conceito foi primeiro abordado por Ron Mace, em 1985. Para Santiago (2005), as duas expressões são intercambiáveis, sendo que nos Estados Unidos é empregada para designar equidade e justiça através do projeto.

Ainda de acordo com Santiago (2005), a análise de atitudes e experiências observadas mundialmente denotam o abandono do conceito de espaços e objetos projetados exclusivamente para deficientes. Logo, o conceito se opõe à discriminação e à segregação da PcD. A filosofia do desenho universal foi incorporada pela NBR nº 9050/15¹⁴, que o conceitua como a “Concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem utilizados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva” (ABNT, 2015, p. 4).

¹⁴ O conceito de desenho universal é citado em outras leis e normas brasileiras, como o Decreto nº 6.949/09, que promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência (2007).

1.1.2 Acessibilidade emocional

O conceito de **acessibilidade emocional** foi tornado público em 2013¹⁵ – quando ainda era nomeado acessibilidade plena – através do artigo “Acessibilidade plena a museus: perspectivas de uma acessibilidade cultural, sensorial e emocional” (DUARTE *et al.*, 2013a). Para além das recentes conquistas da acessibilidade do ponto de vista legal, o conceito tem por base uma pesquisa interdisciplinar que focaliza questões de sensorialidade e afeto relacionadas ao ambiente.

Nesse sentido, a “Acessibilidade Plena” significa a possibilidade de compartilhar o espaço e de efetuar trocas; a capacidade do Lugar de acolher seus visitantes, a aptidão do local em gerar empatia e afeto em seus visitantes. (DUARTE *et al.*, 2013a, grifo do autor).

A acessibilidade emocional parte do princípio de que a mera acessibilidade física (considerada apenas em sua vertente espacial ou comunicacional) não é suficiente para a apreensão e o usufruto dos espaços pelas pessoas com deficiência. Declara que os lugares devem considerar aspectos emocionais, afetivos e intelectuais de seus usuários (DUARTE *et al.*, 2013a). Assim, a acessibilidade emocional:

tem como pressuposto que, apenas uma boa acessibilidade física ao espaço não é suficiente: é imprescindível gerar empatia e promover condições de experienciação do Lugar. Este conceito busca ressaltar que o planejamento da acessibilidade ao espaço construído vai muito mais além do que um conjunto de medidas que favoreceriam apenas às pessoas com deficiência, levando mesmo à exclusão espacial destes grupos como resultado de soluções exclusivas e se volta, principalmente, para a necessidade de adoção de aspectos emocionais e afetivos que resultam num espaço que acolhe todos os usuários em potencial. (DUARTE; COHEN, 2012, p. 2).

Logo, esse conceito destitui a noção de que a acessibilidade no ambiente construído se dá apenas com a supressão das barreiras físicas. Enquanto as normas e legislações de acessibilidade focam a adequação dos espaços físicos de forma técnica (rampas, elevadores etc.), a acessibilidade emocional engloba todo o contexto, inclusive o subjetivo, que circunda e envolve o usuário. O ser humano é tratado como um ser total, e não um ser desmembrado, robotizado, capaz de ativar e desativar funções e sistemas de maneira isolada na sua relação com o meio. O ser não consegue dissociar-se do espaço que o circunda, sendo sempre afetado por este.

¹⁵ IV Encontro Nacional de Ergonomia do Ambiente Construído (ENEAC, 2013), sendo que este conceito já estava em desenvolvimento desde 2010 no âmbito do Núcleo Pró-Acesso/PROARQ/UFRJ.

Assim, conforme Duarte *et al.* (2013a), o conceito de acessibilidade emocional entende o necessário respeito aos aspectos emocionais, afetivos e intelectuais, essenciais para o estabelecimento de ligações entre o usuário e o lugar. Tais fatores mostram-se decisivos na capacidade do ambiente de acolher o usuário e no desenvolvimento da empatia e afeto do indivíduo pelo espaço. A acessibilidade é então abordada na complexidade necessária de seu conceito: “na sua diversidade social, política, cultural, econômica e ambiental” (DUARTE *et al.*, 2013a, p. 1).

As autoras destacam ainda ser necessário repensar o significado real, verdadeiro, de acessibilidade. Consideram a melhoria na qualidade de vida que pode ser acrescida a todos, e não apenas ao grupo restrito das pessoas com deficiência. O conceito aborda a questão principal desta pesquisa ao assegurar que alguns espaços considerados acessíveis, uma vez que atendem as normas técnicas e legislações de acessibilidade, podem não suprir os anseios de todos os usuários.

Da mesma forma, sinalização tátil direcional e/ou de alerta para a orientação de cegos nem sempre é suficiente para o desfrutar de uma ambiência de qualidade, uma vez que todos os sentidos se mesclam na cognição do espaço, induzindo a uma ação sobre ele. A amplitude de um espaço pode representar liberdade, mas também coerção no ato de caminhar sem atrativos visuais, táteis, auditivos ou cinestésicos. (DUARTE *et al.*, 2013b, p. 21).

Para as autoras, em diversos percursos exclusivos, não são abordados o desgaste emocional, psicológico ou físico do usuário, tornando tais caminhos “vazios e carentes de estímulos à intersensorialidade [...]” (DUARTE *et al.*, 2013b, p. 22). Não se trata, ressaltam, de fazer uso de medidas exclusivas para a PcD, sob o risco de se consolidar o estigma já existente. Trata-se de fortalecer o desenho universal. Alegam ainda que, de forma geral, arquitetos e urbanistas não têm demonstrado preparo no conhecimento das reais necessidades espaciais das pessoas com deficiência ou com dificuldade de locomoção. Estas – seja por dificuldades motoras, sensoriais, intelectuais ou cognitivas – apresentam uma forma peculiar de interagir e de se relacionar com o espaço. Relatam ser necessária uma transformação atitudinal dos profissionais, de forma a atualizar a própria concepção de deficiência em seus projetos.

A acessibilidade emocional surge dentro da nova concepção do modelo social de deficiência¹⁶, que será explicado mais detalhadamente no próximo capítulo. Em conformidade

¹⁶ Para o modelo social, a deficiência é uma construção social, diferente do modelo médico, que a considera como uma doença.

com tal modelo, a acessibilidade emocional considera que os espaços – e não os indivíduos – são deficientes quando não atendem a diversidade de seus usuários (DUARTE *et al.*, 2013b).

1.1.3 Caracterização do recorte social

A pessoa com deficiência

A Lei nº 13.146, de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, define como pessoa com deficiência (PcD) aquela que tem impedimento de longo prazo; podendo ser este de natureza física, mental, intelectual ou sensorial; e que, devido à presença de uma ou mais barreiras, pode ter prejudicada sua participação plena e efetiva na sociedade. Define tal participação plena como aquela que permite igualdade de condições em relação aos demais indivíduos.

O Decreto nº 6.949, de 2009, também relaciona o conceito de PcD com as barreiras físicas e atitudinais, apontando essas barreiras como fatores decisivos na questão da acessibilidade. Evidencia, ainda, que a pessoa com deficiência se diferencia – ou seja, sua deficiência é ressaltada – no instante em que ela interage com as barreiras citadas (BRASIL, 2009).

Os conceitos acima abordados, bem como o posicionamento das pessoas com deficiência perante a sociedade, nem sempre foram definidos como se apresentam atualmente.

Duarte *et al.* (2013b) explicam que no modelo médico, mais influente no passado, as pessoas é que deveriam ajustar-se ao meio. Já no modelo social de deficiência, referência atualmente adotada pela grande maioria da comunidade científica internacional, cabe à sociedade e ao meio adequarem-se de forma a conviver com as diferenças.

A deficiência visual

A abordagem da deficiência visual, que, como já mencionamos, abrange a cegueira e a baixa visão, também foi influenciada pelos movimentos emergentes no século XX:

No passado, o problema da cegueira era considerado simplesmente como uma carência de visão. Na atualidade, o enfoque científico inclui todas as variáveis concorrentes ao objetivo que se estuda, pois é impossível considerar a cegueira como um fenômeno isolado, pois sempre estão presente, e em íntima relação, a organização específica e própria das crianças cegas congênitas, as adaptações que devem realizar as crianças que adquirem uma cegueira posteriormente, ou ainda as crianças com baixa visão, também chamados amblíopes ou videntes parciais, assim

como os problemas próprios que podem apresentar os diversos tipos de cegueira. (LEONHARDT, 1992, p. 14, tradução nossa).

As supracitadas palavras de Leonhardt (1992) ressaltam a grande variedade de subgrupos de PcDVs, com suas diferentes limitações físicas, motoras, cognitivas e emocionais. Machado (2003) acentua que há diferenças de percepção mesmo dentro dos grupos de PcDVs: há pessoas que perderam a visão na fase adulta, que perderam na infância ou na adolescência, que praticamente nasceram cegas, que mantêm resíduo visual (enxergando apenas vultos, sombras, claridade etc.), que possuem baixa visão em graus variados, que possuem sintomas específicos de patologias, que possuem outras deficiências além da visual, entre outros (FREITAS; VENTORINI, 2011, p. 43; MELO, 1991)¹⁷.

Ademais, há diferenças que ultrapassam os fatores físicos. Alguns deficientes visuais podem vivenciar cursos de orientação e mobilidade, escola regular, integração social e profissional etc. Outros indivíduos, contudo, não dispõem das mesmas oportunidades. Destarte, é fácil observar que, além das características relacionadas a cada tipo de deficiência (coletivas), há as particularidades de cada ser (individuais). Como bem lembra Martins (2014), estudante cega, cada sujeito possui uma individualidade, com limites e potenciais próprios.

Caracterização da cegueira e da baixa visão

A cegueira é caracterizada pela acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho e com a melhor correção óptica. Já a baixa visão é definida pela acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; pelos casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual, ou menor, a 60 graus; ou ainda pela ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores (BRASIL, 2004; BRASIL, 2006).

Há dois tipos de cegueira: a congênita e a adquirida. A congênita refere-se aos indivíduos que perderam a visão entre 0 e 5 anos de idade e que, pela tenra idade, não conservam memórias visuais. Assim, apreendem seu meio somente através dos canais sensoriais remanescentes¹⁸ (MACHADO, 2003, p. 23; AMIRALIAN, 1997). A cegueira adquirida, por sua vez, é aquela manifestada após os 5 anos de idade. Freitas e Ventorini (2011) ressaltam que, nesse tipo de

¹⁷ Aos casos registrados pelos autores foram acrescentados os observados durante as visitas e o acompanhamento de aulas realizados pela autora no Instituto Benjamim Constant.

¹⁸ Os sentidos remanescentes envolvem as diversas percepções não visuais, como a audição, o tato (sistema háptico), o olfato, a cinestesia, a memória muscular e o sentido vestibular (MACHADO, 2003).

cegueira, além da preservação da memória visual, houve a contribuição da visão no desenvolvimento do indivíduo e na apreensão do meio.

No que tange à baixa visão, ou visão subnormal, Freitas e Ventorini (2011) destacam que há variações no grau e nas funções do canal visual comprometido. Alguns indivíduos necessitam de aparelhos ópticos e/ou adaptações específicas no ambiente; outros, no entanto, dispõem apenas das adaptações no ambiente por serem os aparelhos ópticos ineficazes na correção. Ventorini (2009) ressalta que ainda há carência de estudos e pesquisas sobre os efeitos dessa deficiência no desenvolvimento psíquico do ser humano, no contexto afetivo-emocional, no desenvolvimento cognitivo e na apreensão do mundo exterior.

Apesar de diversos autores referirem-se à cegueira em suas obras, percebemos que muitas das dificuldades vinculadas a esse grupo são também enfrentadas pelas pessoas com baixa visão.

Nosso estudo parte do pressuposto de que os cegos e as pessoas com baixa visão não podem ser definidos de forma simplória como indivíduos desprovidos de visão, que utilizam o sistema Braille e a bengala (VENTORINI, 2009; LEONHARDT, 1992; CUTSFORTH, 1969). Trata-se de pessoas com vivências, habilidades, dificuldades e experiências distintas daquelas apresentadas pelas pessoas que enxergam e que, como acrescenta Ventorini (2009), percebem, organizam e formam impressões do mundo por meio de outros sentidos e processos psíquicos. Apesar de muitos videntes¹⁹ associarem a adversidade da cegueira à falta da visão, alguns relatos de PcDVs apontam que a dificuldade mor se encontra na inserção social.

Não. Não está na privação da luz, da beleza dos céus, da grandeza dos mares ou da imponência das montanhas a maior desgraça do cego de infância. [...]. Meu maior mal tem sido minha falta de integração social, minha dificuldade de absorção e de convívio na sociedade em que gostaria de estar, pelo que sinto em mim, pelo que estimo nela, pelo que gostaria de absorver dela [...], **enfim, tratado por ela como são as criaturas sem defeito físico** (VEIGA, 1983, p. 9, grifo nosso).

Aos 75 anos, Veiga (1983) – cego desde o seu segundo ano de vida – explica que, já no berço, o cego congênito pode perder etapas preciosas do desenvolvimento motor devido à falta de estímulos, consequência da falta de informações dos pais e familiares, o que pode comprometer a plasticidade de seus movimentos. “Num berço onde falta a luz, o movimento escasseia [...]” (p. 4). Segundo ele, em idades posteriores, a carência visual pode ocasionar a falta de estímulos: “[...] não correr atrás de bichos e objetos que não vê, não pular, não se

¹⁹ Como alguns autores nomeiam, a se incluir Mansini (1994) e Ventorini (2007), a pessoa sem deficiência visual.

abaixar, não se virar, não estender as mãos para pegar objetos só percebidos com a vista, etc.” (p. 19).

Indissociável das limitações no desenvolvimento corporal, manifestam-se também as diferenças referentes ao desenvolvimento psicológico e social do indivíduo. Segundo Veiga (1983), boa parte da sociabilização desenvolve-se com base na imitação proposital ou inconsciente, sendo o meio de apreensão principalmente visual.

É que o aspecto do indivíduo, a expressão do rosto, a mímica das mãos, o meneio da cabeça, certa mobilidade dos ombros e dos braços, a posição do tórax, o jogo dos membros no andar, a maneira de ter as pernas no sentar, enfim, até o modo de estar parado em pé, são coisas que todo o mundo copia uns dos outros instintivamente, através da vista, pela imitação. Ninguém ensina nada dessas coisas a ninguém de olhos abertos, mas todo o mundo aprende e pratica pela imitação espontânea, de modo a não escandalizar ninguém e se ajustar convenientemente, sem ser repellido, dentro da sociedade em que está vivendo. É como um processo inconsciente de aprendizado que a criança faz, num mecanismo instintivo de autodefesa para se comunicar desde cedo, para ser cada vez mais bem aceita pelos primeiros grupos sociais [...]. (VEIGA, 1983, p. 17).

O próprio riso, que parece inato, também ele se molda pela contemplação do mundo exterior. [...] já homem feito, espantei, de tal modo, uma mocinha com certo trejeito que dei ao riso, que ela, embora íntima mas desavisada, exclamou: “Você parece uma caveira quando ri!”. Claro que eu não estava querendo “parecer caveira”, como nunca na vida tenho desejado parecer exatamente o que aparento nos gestos, nas atitudes e nas expressões fisionômicas. Gostaria de ter, como as outras pessoas, as mesmas expressões de riso, raiva, mofa, tristeza, alegria, contentamento, tudo aquilo com que todos se comunicam em sociedade. (VEIGA, 1983, p. 10, grifo do autor).

Restrições na vivência e exploração do espaço pela PcDV podem ser impostas pela própria arquitetura quando esta é pensada por e para pessoas que enxergam (GARCIA, 2003). O modelo educacional pode ser também fator de inibição da PcDV com o meio. Masini (1994) aponta que a PcDV se encontra inserida em uma cultura na qual o “conhecer” se confunde com o “ver”, sentido que o deficiente visual não possui ou mesmo desconhece. Cutsforth (1969) aponta que a educação de cegos, mesmo as que buscam se desvencilhar do verbalismo, ainda se distanciam dos princípios da autoexperiência.

O verbalismo é tratado por muitos autores como a cisão ou a discrepância entre a experiência e a realidade. Embora Cutsforth (1969) destaque a importância da fala e da linguagem para a pessoa cega, aponta que a linguagem, tal qual a percepção e conhecimento do espaço, tornam-se vazios para a PcDV quando se exige que o padrão adotado seja o mesmo do vidente, que lhe são experiências alheias e vazias de significado.

Na minha primeira visita ao Louvre, quando minha mulher me disse que estávamos diante da Vênus de Milo, parei, extasiado pela recordação de tudo que havia lido sobre esta estátua. Como se tivesse muita alta para lhe chegar com as mãos, arranjei

um guarda bondoso que me trouxe um caixote, onde subi para apalpá-la. Foi uma decepção: a rugosidade e frieza da pedra, a poeira acumulada, em nada correspondem à descrição daquela Vênus de que estava cheio o meu espírito. (VEIGA, 1983, p. 31).

O relato de outro indivíduo, também com deficiência visual e também desvencilhado da literatura do verbalismo, exprime com propriedade sua compreensão do ambiente:

Sábado, dia anterior à minha volta, levantei-me cedo, bem antes das sandálias de palha de Wing começarem a se arrastar pela cozinha, a fim de ver o máximo possível da trilha, e ainda voltar antes do meio-dia. Devia estar quase amanhecendo quando parti, pois o pica-pau estava começando seu tamborilar sobre o velho tóco de árvore atrás do curral e a poeira sobre a trilha fazia aquele “pluf” macio, frio e úmido, a cada passo [...]. Cada trecho da trilha tem um cheiro revelador e cada uma apresenta sua combinação própria de sol quente e sombra fresca [*sic*]. (CUTSFORTH, 1969, p. 59, grifo do autor).

Quando o verbalismo pondera, a PcDV corre o risco de ser privada não apenas de suas percepções, mas também de sua experiência, suas curiosidades e explorações do meio através dos sentidos. Nesse caso, o relato e a experiência passam a ser os das pessoas que enxergam – conteúdo alheio às experiências da PcDV.

Como ressalta Ventorini (2009, p. 45), “O verbalismo pode ser definido como o excesso de linguagem, quando se atribui mais importância à palavra do que às ideias”. Ainda conforme Ventorini (2009), o verbalismo é muito utilizado na tentativa de falar com os deficientes visuais sobre aspectos apreendidos pela visão, como cor, formas, distribuição espacial, paisagens naturais, fenômenos, entre outros. As explicações, contudo, muitas vezes valorizam excessivamente o fator visual e desprezam os outros sentidos, contribuindo para o visuocentrismo.

Por isso é importante ressaltar que as informações destinadas às pessoas com deficiência visual não podem incorrer no verbalismo. Certos padrões arquitetônicos também dificultam a exploração e experimentação dos ambientes, devendo ser evitados.

Orientação e mobilidade da pessoa com deficiência visual

Outra nuance essencial na compreensão das relações espaciais desenvolvidas pela PcDV é o entendimento sobre orientação e mobilidade que, para Felipe (2003, p. 5), assim se definem:

A Orientação para o deficiente visual é o aprendizado no uso dos sentidos para obter informações do ambiente. Saber onde está, para onde quer ir e como fazer para chegar ao lugar desejado. A pessoa pode usar a audição, o tato, a cinestesia (percepção dos seus movimentos), o olfato e a visão residual (quando tem baixa

visão). A mobilidade é o aprendizado para o controle dos movimentos de forma organizada e eficaz.

Em outras palavras, Weishaln (1990) define orientação como o processo de utilizar os sentidos remanescentes para estabelecer a própria posição em relação a objetos significativos do meio. O autor explica a mobilidade como a habilidade de se locomover de forma segura, eficiente e confortável no meio ambiente, utilizando-se dos sentidos remanescentes.

Se, por exemplo, um menino cego deseja ir comprar uns caramelos em uma loja na vizinhança, deve imaginar o caminho que terá que seguir para chegar à dita loja e conservar esta espécie de “mapa mental” em seu pensamento enquanto caminha em direção ao seu objetivo [...]. Por outro lado, seu sentido auditivo estará constantemente em atividade tentando captar todos os sons que possam informá-lo sobre as variações que sofrem o entorno e sobre os possíveis perigos que delas possam surgir. Também tentará interpretar os distintos sinais que recolhe do ambiente e que lhe servem de pontos de referência para verificar se seu deslocamento está correto. Assim, estará atento a odores, mudanças de temperatura, correntes de ar, mudanças no chão, distâncias em termos de tempo através do movimento e através do som (LEONHARDT, 1992, p. 20, grifo do autor, tradução nossa).

O indivíduo vidente obtém uma apreensão imediata do espaço circundante, diferente do que ocorre com a PcDV, que leva mais tempo para o reconhecimento através dos sentidos remanescentes. Todos os sentidos remanescentes e as habilidades das quais dispõem cada PcDV são ferramentas importantes para a orientação e a mobilidade, sejam físicas ou abstratas (a exemplo da memória visual).

Mesmo a informação sensorial pode, contudo, em efeito contrário do esperado, resultar em desorientação ou em apreensão deturpada da realidade pela PcDV, segundo aponta Leonhardt (1992). Por esse motivo, para que uma pessoa com deficiência visual possa captar, interpretar e utilizar a informação sensorial com eficácia é importante que tenha acesso a treinamentos de orientação e mobilidade.

Certo dia, enquanto caminhávamos por uma calçada no bairro da Urca (Rio de Janeiro-RJ), a professora de Orientação e Mobilidade do Instituto Benjamim Constant²⁰ (IBC) (aqui denominada “R.”²¹) ensinava à sua aluna “M.”, de 18 anos (cega desde os 5) (Figura 1):

R.: M., atenção! Na ida, o som dos carros está no seu ouvido direito e o calor do Sol aquece a frente do seu corpo. Na volta, os carros têm que estar no seu ouvido

²⁰ Para o desenvolvimento desta dissertação, acompanhamos algumas aulas da disciplina de Orientação e Mobilidade no Instituto Benjamim Constant, situado no Rio de Janeiro-RJ. O Instituto foi criado pelo imperador D. Pedro II em 1854, tendo sido inaugurado, solenemente, no dia 17 de setembro do mesmo ano, com o nome de Imperial Instituto dos Meninos Cegos. Escola pioneira, cresceu e expandiu suas atividades, sagrando-se, atualmente, como um centro de referência nacional em deficiência visual.

²¹ Nomes omitidos de forma a garantir a privacidade do participante.

esquerdo e o Sol nas suas costas. [...] Você identifica uma esquina pelo barulho dos carros vindo de dois lados do ouvido.

R.: M., que barulho é esse?

M.: Não sei.

R.: É o barulho de um caminhão grande em movimento. Sempre que escutar esse som, pare! Não continue a caminhar! É perigoso! [...]

R.: M., esse é o piso direcional e esse é o de alerta. Experimente e veja se você acha mais fácil detectá-lo com a bengala ou com o pé! [...].²²

A professora R. nos orientou ainda sobre o uso do tato em outras partes do corpo, a exemplo dos pés. Apresentando-nos uma passarela revestida com pisos variados, denominada pista tátil (pedrisco, areia, borracha, grama sintética, dentre outros), esclareceu a importância da textura do piso nos percursos (Figura 1).

As pessoas percebem boa parte da realidade à sua volta por meio da visão, o que não significa que as com deficiência visual estejam impossibilitadas de conhecer e se relacionar com o mundo. Ela deve se utilizar de outras percepções sensoriais, como a audição, que envolve as funções de ecolocalização, localização dos sons, escutar seletivamente e sombra sonora; o sistema háptico ou tato ativo; a cinestesia; a memória muscular; o sentido vestibular ou labiríntico; o olfato e o aproveitamento máximo de qualquer grau de visão que possa ter. (LORA *apud* MACHADO *et al.*, 2003, p. 58).

Figura 1 – Instituto Benjamim Constant, disciplina de Orientação e Mobilidade



Fonte: Arquivo próprio, 2016.

Nota: À esquerda, aula de orientação e mobilidade tendo como tema o piso tátil em áreas externas. À direita, passarela com pisos variados (pista tátil) utilizada no treino da sensibilidade podotátil.

²² Experiência da autora ao acompanhar aulas de Orientação e Mobilidade ministradas no Instituto Benjamim Constant, em julho de 2016.

Pelo exposto, percebemos a diversidade de itens aos quais a PcDV pode recorrer com vista à orientação e à mobilidade. Embora alguns sejam evidentes, outros são bastante sutis – motivo pelo qual julgamos importante conhecê-los.

Segundo Melo (1991), professora de reabilitação, as pistas podem ser utilizadas de forma isolada ou combinada e cita alguns exemplos: como pistas auditivas, podem ser detectados vozes, tráfego, eco dos passos; como táteis, calor do sol, correntes de ar; como sinestésicas, os declives de estacionamentos; como olfativas, odor de umidade; como visuais, a incidência da luz solar, a iluminação proveniente de postes, a luz do farol de carros ou semáforos.

No tocante às referências visuais supracitadas, Cutsforth (1969) explica que, caso seja a retina sensível à luz, o cego ou a pessoa com baixa visão pode perceber graduações de luz e escuridão. Freitas e Ventorini (2011) concordam e explicam que a maioria dos cegos possui algum grau de visão funcional, podendo ser referente à percepção luminosa (distinção entre local iluminado e escuro); à projeção luminosa (distinção da luz e identificação do local de onde esta emana); bem como à percepção de vultos.

Para prosseguirmos na reflexão, optamos por evitar certos “postulados”. Por exemplo: “As pessoas deficientes visuais percebem os aclives e os declives com muito mais sensibilidade que as pessoas que enxergam devido a sua importância para a orientação” (LORA *apud* MACHADO *et al.*, 2003, p. 60). Durante o percurso com R., observamos a aluna M. passar por declives sem os perceber e, até mesmo, certa vez, descer a rampa e chegar à beira da pista sem notar, sendo alertada pela professora.

Observando as aulas, pudemos constatar que é importante que a PcDV seja ensinada por pessoas que enxergam sobre o que significam os declives na sua mobilidade, podendo ser uma calçada, um buraco, uma ribanceira ou outros.

Outra questão diz respeito ao uso do piso tátil. Ao contrário do que muitos pensam, algumas PcDVs optam por detectá-lo com o auxílio do pé, ao invés da bengala. Essa opção foi dada na aula de orientação e mobilidade do IBC. Um pé segue sobre o piso direcional enquanto o outro atua na detecção de pisos de alerta que venham a surgir. Devemos sempre lembrar que as PcDVs são indivíduos que diferem entre si, e que possuem maneiras diferentes de se relacionar com o espaço e seus elementos.

Além da orientação, para que haja deslocamento eficaz, com autonomia e segurança, é necessário o emprego de uma ou mais formas de mobilidade. Segundo Felipe (2003), essas formas classificam-se como:

- Guia vidente (utilizando a ajuda de outra pessoa);
- Autoproteção (utilizando seu próprio corpo);
- Bengala longa (utilizando a bengala);
- Cão-guia (utilizando um animal);
- Ajudas eletrônicas (utilizando recursos tecnológicos).

Para que não haja dúvida referente à autonomia da PcDV, ratificamos as colocações de Felipe (2003) e Melo (1991) no tocante ao protagonismo da PcDV em relação ao guia. Felipe (2003, p. 8) aponta que o uso do guia vidente “[..] deve possibilitar o controle, a interpretação e a efetiva participação da pessoa cega ou com baixa visão nas decisões do que ocorre durante o seu deslocamento”. Melo (1991) afirma que o deficiente não deve assumir um papel passivo e ser simplesmente guiado, devendo saber zelar por sua própria segurança física. Assim, conforme as colocações desses dois autores, consideramos que se a PcDV não puder protagonizar o deslocamento, não há autonomia.

Já a autoproteção é uma técnica segundo a qual a PcDV utiliza seu próprio corpo para deslocar-se com segurança e autonomia (Figura 2).

Figura 2 – Autoproteção



Fonte: Felipe (2001).

A utilização de cão-guia, por sua vez, é uma realidade restrita a poucos indivíduos no Brasil devido ao escasso número de treinadores habilitados e ao elevado custo do adestramento dos animais (MAIA, 2015).

A bengala longa, de preço mais acessível, é considerada por Jaeckle (1973, p. 13 *apud* MELO, 1991, p. 57) como o “símbolo internacional da independência”. Para Masini (1994, p. 28), ela assume o papel de “um apêndice do cego, uma extensão de sua síntese corporal [...]”, que permite a exploração do mundo a sua volta. Útil em ambientes familiares ou inexplorados, é designada para diversas funções na orientação e na mobilidade, que são, segundo Felipe (2003) e Melo (1991):

- em relação à segurança, evita quedas ou colisões provocadas por desníveis ou buracos no piso, objetos no chão ou levemente suspensos, transeuntes, entre outros.
- como receptor sensorial, a bengala é um instrumento com o qual o cego percebe o ambiente, “ [...] funciona como uma extensão tátil-cinestésica para transmitir à pessoa uma riqueza de informações tal e qual ela teria se caminhasse passando a mão no solo” (FELIPPE, 2003, p. 27). Felipe (2003) relata ainda que a bengala longa também desencadeia informações sonoras resultantes do encontro do equipamento com os materiais tocados: metal, madeira etc.
- serve para detecção, rastreamento e identificação de objetos que possam servir na orientação, de forma a manter o deficiente visual na direção desejada, como pisos táteis, muretas, meios-fios etc.

Há diversos tipos de bengala adequados à diversidade de usuários e às variadas situações por estes vivenciadas. Melo (1991) lista as bengalas ortopédica, branca, longa ou de Hoover, a *laser* e os casos de improvisação²³ – casos em que PcDVs, geralmente em situação de pobreza, utilizam como bengala recursos não convencionais (pedaços de bambu ou madeira, por exemplo).

Durante as aulas de Orientação e Mobilidade acompanhadas no IBC, a professora R. esclareceu ser importante o contato do aluno com diversos modelos de bengalas durante o treinamento de domínio da técnica, bem como com diferentes partes de um determinado

²³ Bengala longa (ou de Hoover) trata-se da bengala de alumínio ou ferro com revestimento plástico, inteiriça ou dobrável através de divisão em partes ligadas por elástico interno.

modelo (ponteiras, empunhaduras etc.), de forma que o aluno possa escolher o modelo que presume ser o mais adequado.

A bengala expõe a deficiência visual de seu usuário. Há momentos nos quais tal identificação pode ser benéfica, resultando em auxílio, como em situações de travessia de vias, por exemplo. Contudo, pode também ser negativa ao inviabilizar o “anonimato” da PcDV, como coloca Melo (1991). A autora aponta ainda que a bengala dobrável oferece a vantagem de poder ser recolhida conforme a conveniência do momento, como ao sentar à mesa do restaurante ou em um carro apertado, motivo pelo qual a maioria das PcDVs opta pela bengala dobrável – apesar de suas desvantagens²⁴ – tão logo se deparem com as situações sociais cotidianas.

Uma vez apreendida a eficácia da bengala no uso autônomo e seguro do ambiente e na inserção social da PcDV, a bengala se firma como importante fator a ser considerado neste trabalho. Neste trabalho, será priorizado o uso desse equipamento em conjunto com outras formas de mobilidade, como, por exemplo, as tecnologias assistivas. Entre tais tecnologias, os aplicativos vêm se destacado como elementos importantes na orientação e na mobilidade. Apesar das barreiras ainda existentes, é possível perceber os ganhos obtidos pela tecnologia móvel e pela internet.

Andar sozinho por aqui se tornou bem mais fácil nos últimos anos com o auxílio de aplicativos de localização com orientação em áudio, como o Blind Square. Ele informa sobre os lugares por onde o usuário passa, a exemplo de lojas, lanchonetes e estações. Há também o TapTapSee, que descreve o que você fotografa, indicando se está diante de um cachorro, um bosque. Apesar dessas ferramentas, porém, os perigos continuam. “Há alguns anos, na Zona Leste, caí em um bueiro que estava fechado com uma tábua”, relata o psicólogo Everton Oliveira, de 25 anos. (MAIA, 2015, grifo do autor).

Para Maia (2015), cego desde a infância, os aplicativos de telefonia móvel provocaram uma verdadeira revolução digital, proporcionando significativa mudança na vida das PcDVs. Entre os principais aplicativos desenvolvidos para a PcDV, podemos destacar:

²⁴ Conforme Melo (1991, p. 70), a bengala longa dobrável apresenta diversas vantagens, mas também desvantagens, se comparada à bengala inteiriça: menor fidelidade de transmissão da informação tátil, curta durabilidade, maior custo de fabricação e venda etc.

Tabela 1 – Aplicativos utilizados pela PcDV como auxílio à orientação e mobilidade

| | |
|---------------------------|--|
| <i>Google Maps</i> | Possibilita a formulação de trajetos a pé e em outros modais, inclusive transportes públicos e coletivos. |
| <i>BlindSquare</i> | Narra o que está ao redor do usuário. As descrições incluem restaurantes, edifícios comerciais, escolas, parques, entre outros. |
| <i>TapTap See</i> | Descreve, de forma genérica, qualquer foto que o usuário insira no aplicativo. Possibilita à PcDV obter informação sobre a cor da roupa que está usando, sobre a paisagem avistada de uma janela, entre outros. |
| <i>Voice Dream Reader</i> | Converte textos em áudio. Aceita arquivos de texto em diversos formatos e permite regular a velocidade da leitura. |
| <i>Be my eyes</i> | Permite que uma pessoa que enxerga possa “emprestar” sua visão a uma pessoa com deficiência visual. Assim, aceita cadastros de voluntários (que enxergam) e de deficientes visuais. As PcDVs enviam solicitações de ajuda e, através de fotos capturadas por seus celulares, os voluntários podem orientá-las em múltiplas situações, como: verificação de datas de validade, identificação de locais e mobiliários etc. |
| <i>VoiceOver</i> | Converte em áudio as informações mostradas no visor do dispositivo móvel iPhone. Permite aos usuários com deficiência visual fazer chamadas, ler <i>e-mails</i> , navegar na internet, entre outras funções habilitadas nos aparelhos. |

Fonte: Maia (2015); OMS (2012); <<http://www.bemyeyes.org/>>.

A aliança com a tecnologia tem, historicamente, auxiliado as pessoas com deficiência. Vislumbramos que mesmo ferramentas atualmente pouco associadas à orientação e à mobilidade da PcDV têm potencial para incrementar tal função. Acreditamos que a audiodescrição aparece como um desses recursos:

A audiodescrição é uma modalidade de tradução audiovisual, de natureza intersemiótica, que visa tornar uma produção audiovisual acessível às pessoas com deficiência visual. Trata-se de uma locução adicional roteirizada que descreve as ações, a linguagem corporal, os estados emocionais, a ambientação, os figurinos e a caracterização dos personagens. (GUIA ORIENTADOR... [2015?]).

A audiodescrição tem sido muito utilizada em óperas, museus, teatros, cinemas e em outros ambientes destinados ao uso público ou coletivo, mas as suas potencialidades ainda não foram exploradas em sua totalidade no uso do ambiente construído. Entendemos que a audiodescrição pode contribuir com a orientação e a mobilidade da PcDV à medida que permite a narração do ambiente, o relato sobre barreiras etc., podendo ser associada a outras tecnologias, a exemplo da orientação sobre trajetos.

Conforme o exposto, podemos constatar o seguinte: se a orientação para o deficiente diz respeito à preparação do uso dos sentidos para a obtenção de informações sobre o ambiente

(FELIPPE, 2003), torna-se claro que a arquitetura e o urbanismo têm condições de explorar e desenvolver esse campo de forma mais aprofundada. Afinal, boa parte das informações utilizadas pela PcDV na orientação e na mobilidade emanam do ambiente construído.

1.1.4 Noção de ambiência

Conforme publicações recentes, buscam-se, cada vez mais, novas perspectivas teóricas e modelos de inteligibilidade na compreensão da relação do habitante com a cidade urbana. Nesses modelos, identificamos um crescente interesse pelo ambiente sensorial dos espaços, cada vez mais atentos à percepção, à paisagem, às sensações corporais, às ambiências e a outros termos diretamente relacionados às experiências comuns do usuário (THIBAUD, 2012).

Amphoux, Thibaud e Chelkoff (2004) explicam que a ambiência permite a transição da dimensão sensível para a dimensão cognitiva. Para Duarte *et al.* (2013a), as ambiências reúnem a apreensão pelos sentidos. Por exemplo: uma pessoa, em determinado ambiente, apreenderá, pelos sentidos, a temperatura, os sons, os cheiros, o movimento do ar, a dinâmica dos corpos que nele transitam, além de perceber a carga emocional existente no local.

Ao estudar o encaixe entre o sensível e o social, atualizar os esquemas de percepção cultural, escrever uma história das sensibilidades, tirar as medidas do espaço vivido, desenhar uma arquitetura pelas sensações, revisitar o lugar dos sentidos no pensamento filosófico ou fazer cair por terra a percepção comum através da performance artística, sempre haverá referências à experiência e se dará atenção especial aos registros sensoriais. (THIBAUD, 2012).

Estudando sobre espaços públicos do Rio de Janeiro, a pesquisadora Cristiane Duarte recebeu de um de seus informantes esta declaração: “aquele lugar tem um clima indescritível” (DUARTE, 2011). A autora esclarece a citação do usuário relativa a “lugar indescritível” como:

[...] quando se referia exatamente a determinado local que não podia ser descrito separadamente de suas características sensíveis (sons, cheiros, luzes), socio-culturais e físicos (a movimentação das pessoas, o suporte espacial). Tal declaração sobre o “clima indescritível” se aproxima da palavra usada em inglês para traduzir ambiência: “atmosphere” [...] (DUARTE, 2011, p. 1).

Para Melo (2013), pensar um espaço²⁵ considerando-se somente aspectos físicos e funcionais inviabiliza a real compreensão do todo, que transcende a forma. Segundo a autora, o espaço é formado pelas relações das pessoas com os lugares. Tais relações se estabelecem através de percepções, experiências e sensorialidades que estão interpostas e que envolvem os sujeitos numa atmosfera, incentivando-os a interagir. “Esse processo se sobrepõe aos aspectos meramente físicos de uma cidade e a esse conjunto de aspectos estáticos, sensoriais e perceptíveis se dá o nome de *ambiência*” (MELO, 2013, p. 9).

Para Santana (2010, p. 71), “o conceito de *Ambiência* confere à entidade física ‘espaço’ o status de ente poético, sensorial e multidirecional [...]”. Para Paula (2003, p. 80), *ambiência* é o “espaço arquitetonicamente organizado e animado, que constitui um meio físico e, ao mesmo tempo, meio estético ou psicológico, especialmente preparado para o exercício de atividades humanas”.

No tocante à *ambiência* e à alteridade, Duarte e Pinheiro (2013, p. 6) colocam que “[...] uma vez que a dimensão sensível é inerente à *ambiência*, torna-se impossível estudá-la sem considerar a presença do corpo: é o corpo que sente; sem ele não há percepção nem tampouco movimento a ser considerado”. Ressaltam ainda que não apenas o corpo penetra a *ambiência*, como também a *ambiência* adentra o corpo.

1.1.5 Sensorialidade na arquitetura

A cognição, processo largamente estudado na psicologia, remete à forma como o ser humano organiza, armazena e usa o conhecimento, tendo a percepção e os órgãos dos sentidos como mediadores. A cognição ambiental é um ramo de estudo dentro da cognição e “pode ser entendida como uma capacidade humana de conhecer, armazenar e extrair informações do ambiente físico e social” (HIGUCHI; KUHNEN; BOMFIM, 2011, p. 105).

Leonhardt (1992, p. 17) destaca o uso das percepções auditivas, táteis, propioceptivas²⁶ e cinestésicas na percepção do meio. Como constatou Hertzberg (1991, p. 230 *apud* PAULA, 2003, p. 3),

²⁵ No caso, a autora se debruça sobre o espaço da cidade, mas a afirmação é verossímil também para os espaços em geral.

²⁶ Propioceptivas significa aquela referente à percepção vinculada ao corpo (ossos, músculos, tendões, articulações, ou outros) e que se relaciona com a estática, o equilíbrio, o deslocamento ou outras percepções do corpo no espaço.

As percepções do espaço consistem não só no que vemos, como também no que ouvimos, sentimos, e até mesmo no que cheiramos – assim como nas associações que despertam. Desta maneira, a arquitetura também é capaz de mostrar o que não é realmente visível, e despertar associações de que não tínhamos consciência antes.

Rasmussen (1998) também ressalta a percepção sensorial do espaço ao afirmar que, assim como a arte, a arquitetura não deve ser simplesmente explicada, ela deve ser **sentida**. Acredita que a arquitetura pode ser facilmente percebida por todas as pessoas e que é possível ajudá-las a definir o que sentem, por meio de palavras, sendo a isso que se propõe no livro *Arquitetura Vivenciada*. Por meio da utilização dos sentidos na apreensão das características sensoriais dos elementos que compõem o ambiente (maciez e dureza; sólidos e cavidades; cor; escala e proporção; ritmo, textura; luz e som), guia o caminho do “conhecer” através do “sentir”.

Na vivência do ambiente construído, a sensorialidade é importante para a percepção em diversos campos: social, cultural, psicológico, espacial, entre outros. O conceito dialoga com a ambiência também ao explorar a relação indissociável entre indivíduo e lugar.

1.1.6 A hegemonia da visão na arquitetura ocidental

Desde a filosofia grega, a visão é considerada o mais nobre dos sentidos humanos. No período renascentista, os cinco sentidos eram classificados em uma precisa hierarquia, sendo a visão o mais importante e o tato o menos (PALLASMAA, 2011). Seres (1930, p. 78) também demonstra ser a teoria clássica subordinada ao sólido e à visão.

Le Corbusier (1981, p. 16), um dos principais arquitetos modernistas, evidenciou a hegemonia da visão neste movimento ao afirmar, por exemplo, que “A arquitetura é o jogo sábio, correto e magnífico dos volumes dispostos sob a luz”. Pallasmaa (2011, p. 16) cita ainda o livro *Modernity and the Hegemony of Vision*, como prova de tal preponderância, obra esta que ainda desvenda “as conexões históricas entre a visão e o conhecimento, a visão e a ontologia, a visão e o poder, a visão e a ética”.

Dialogando com tal posicionamento, Masini (1994, p. 25-26) relata que a civilização ocidental, histórica e epistemologicamente, acredita que o “conhecer” se concretiza através do “ver” e que tal condição tem se fortalecido na sociedade de massa do século XX, onde “tudo se mostra ao olhar e é produzido para ser visto”. Como podemos observar, a postura referente ao privilégio da visão sobre os demais sentidos se mantém no século atual.

Concordamos com Pallasmaa (2011), que condena tal predominância da visão, argumentando que a percepção humana do mundo se dá pelos cinco sentidos, e não somente por um. Paula (2003, p. 4) destaca que “[...] a arquitetura, em prol de uma estética estabelecida por modelos e padrões meramente visuais, vem ignorando diversas características que aprofundariam a vivência dos seus usuários com o espaço circundante”. Ao trazer à memória do leitor um passeio na floresta, Pallasmaa (2011) acaba por evidenciar que a relação com o meio, na verdade, trata-se de uma rica experiência multissensorial.

Toda experiência com o ambiente com a arquitetura é multissensorial; as características do espaço, matéria e escala são medidas igualmente por nossos olhos, ouvidos, nariz, pele, língua, esqueleto e músculos. A arquitetura reforça a experiência existencial, nossa sensação de pertencer ao mundo, e essa é essencialmente uma experiência de reforço da identidade pessoal. Em vez da mera visão, ou dos cinco sentidos clássicos, a arquitetura envolve diversas esferas de experiência sensorial que interagem e fundem entre si. (PALLASMAA, 2011, p. 39).

A hegemonia da visão não ocorre sem gerar consequências. Pallasmaa (2011, p. 17) alerta para a falta de humanismo da arquitetura e o desequilíbrio na relação estabelecida entre o usuário e seu meio:

Acredito que muitos aspectos da patologia da arquitetura cotidiana de nosso tempo também possam ser entendidos mediante uma análise da epistemologia dos sentidos e uma crítica à predileção dada aos olhos pela nossa cultura, em geral, e pela arquitetura em especial. A falta de humanismo da arquitetura e das cidades contemporâneas pode ser entendida como consequência da negligência com o corpo e os sentidos e um desequilíbrio de nosso sistema sensorial. O aumento da alienação, do isolamento e da solidão no mundo tecnológico de hoje, por exemplo, pode estar relacionado a certa patologia dos sentidos. É instigante pensar que essa sensação de alienação e isolamento seja frequentemente evocada pelos ambientes mais avançados em termos tecnológicos, como hospitais e aeroportos.

Entendemos que essa hegemonia da visão na arquitetura, além de prejudicar a todos os indivíduos diante da intrínseca influência do meio sobre o ser humano, trata-se ainda de um fator de exclusão dos usuários com deficiência visual, uma vez que é imposta à PcDV, através dos ambientes construídos, valores e culturas conflitantes com a sua habilidade perceptiva.

1.1.7 A arquitetura quanto materialização de valores e símbolos da sociedade

Um espaço pode ser organizado ou concebido de diversas maneiras. O sistema dos objetos funcionais envolve a estrutura do arranjo que “está relacionada com a disposição e combinação dos objetos de forma a se obter um conjunto funcional capaz de comunicar valores sociais” (MALARD, 1993, p. 2). Conforme Malard (1993), a disposição espacial –

seja na arquitetura, no urbanismo ou no interior dos ambientes – está vinculada a dois fatores importantes: a obediência a regras que podem garantir seu funcionamento e a comunicação dos valores da cultura que a gerou.

É por isso que o ambiente construído é, por si só, um sistema de comunicação, uma vez que através dele são veiculadas diversas manifestações do imaginário coletivo ou, como diz Rapoport (1982), “diretrizes para o comportamento social” (MALARD, 1993, p. 1, grifo do autor).

O ser humano tem a capacidade de moldar seu lugar. É capaz de pensar seus símbolos e conceitos e de representá-los no mundo tanto por meio da linguagem verbal como da não verbal, através da pintura, da música e de outras formas de artes (CAPRA, 2012, p. 288). Pallasmaa (2011, p. 16) aponta que a arquitetura, como as demais artes, encontra-se intrinsecamente envolvida com questões da existência humana no espaço e no tempo, evidenciando a condição humana no mundo.

1.2 Terminais Aeroportuários

1.2.1 A acessibilidade na aviação civil

1.2.1.1 Conceitos e conjunturas aeroportuárias

Para a compreensão desta pesquisa, faz-se necessário tecermos alguns esclarecimentos sobre a aviação civil, uma vez que se trata de um assunto bastante específico, mas essencial para o entendimento das tratativas e análises.

Primeiramente, expomos que a aviação civil refere-se à aviação que não a militar. Sobre a definição de aeroporto e de terminal de passageiros, expomos:

IV – **aeroporto**: aeródromo público dotado de instalações e facilidades para apoio de operações de aeronaves, embarque e desembarque de pessoas e cargas; [...]

CXLI – **terminal de passageiros**: instalação aeroportuária dotada de facilidades para atendimento, embarque, desembarque e liberação do passageiro do transporte aéreo; [...]. (BRASIL, 2010, p. 3-9, grifos nossos).

Como se pode perceber, nem todo local destinado à aviação se trata de um aeroporto. Os **aeródromos** são definidos como “área destinada a pouso, decolagem e movimentação de aeronaves” (BRASIL, 2010, p. 2). Diferente dos aeroportos, não dispõem de infraestrutura para atendimento ao passageiro. O terminal de passageiros, presente apenas em aeroportos,

caracteriza-se como uma infraestrutura que abriga diversas facilidades destinadas aos passageiros e demais usuários.

Young e Wells (2014, p. 39) colocam uma questão-chave para a compreensão dos aeroportos, ao ressaltarem que “O terminal de um aeroporto está na posição singular de acomodar as necessidades tanto das aeronaves quanto dos passageiros”. Alguns autores fazem uma analogia entre o aeroporto e a cidade no que se refere à necessidade de se administrar uma complexa diversidade de instalações, sistemas, usuários e regulamentações (INFRAERO, 2010; YOUNG; WELLS, 2014).

O verdadeiro desafio do planejamento e da gestão de terminais aeroportuários é acomodar as necessidades de todos os passageiros, bem como de seus amigos e familiares que os recebem ou deles dependem, dos funcionários do aeroporto, dos funcionários de empresas aéreas, dos trabalhadores em concessão e dos funcionários do governo, minimizando, ao mesmo tempo, o conflito entre indivíduos e grupos. (YOUNG; WELLS, 2014, p. 247).

Serão considerados **usuários**, para fins deste trabalho, todo indivíduo que utiliza o aeroporto, seja como visitante, funcionário, prestador de serviço ou outro, inclusive os indivíduos que não estão relacionados com os procedimentos de voos, mas com os demais usos do terminal, como será aprofundado adiante.

Conforme a Infraero (2013), nos aeroportos são **prestadores de serviços**, além dos seus funcionários, os concessionários de varejo e serviços, os representantes das companhias aéreas e órgãos ou agentes públicos lotados nos terminais, como: Receita Federal, Polícia Federal, Agência Nacional de Vigilância Sanitária, juizados, Polícia Civil, entre outros.

A **administração aeroportuária** é realizada por meio de órgão, entidade ou empresa responsável pela exploração e gestão de um ou mais aeroportos (BRASIL, 2010). Cabe à administração gerir os terminais de forma a garantir segurança, agilidade e conforto a todos os usuários. À complexa função de gestão, somam-se o crescente volume de passageiros a cada ano e o refinamento de suas exigências.

Atualmente, a Infraero destaca-se como a mais expressiva administradora aeroportuária do país – administrando 59 aeroportos – e uma das três maiores administradoras do mundo²⁷. Diante da necessidade contemporânea de estruturas mais robustas e capacitadas exigidas pelo mercado, a Infraero tem optado pelo modelo de concessão de alguns de seus terminais como

²⁷ Ver: <http://www.infraero.gov.br/images/stories/Arquivos/Mapas/mapa_rede_infraero.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

estratégia para a incorporação do capital privado no financiamento e para a ampliação e o aperfeiçoamento da infraestrutura aeroportuária (INFRAERO, 2013a).

Figura 3 – Mapa da rede Infraero

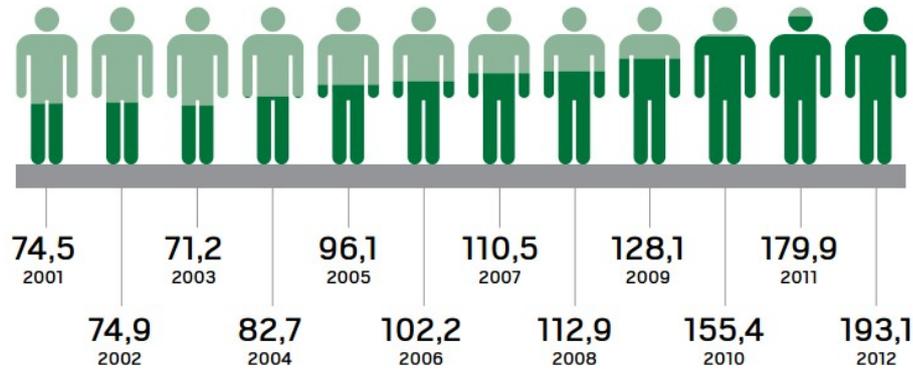


Fonte: Infraero²⁸.

O transporte aéreo é considerado meio de transporte usual em países desenvolvidos. Contudo, é nos países em desenvolvimento que se concentra o maior potencial de crescimento desse setor (ASPECTOS DE..., 2001). A Política de Flexibilização de Aviação Comercial no Brasil, na década de 1990, foi um marco na popularização do modal, aumentando significativamente sua demanda (OLIVEIRA *et al.*, 2011), como é possível ver na Figura 4.

²⁸ Disponível em: <http://www.infraero.gov.br/images/stories/Arquivos/Mapas/mapa_rede_infraero.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

Figura 4 – Movimento crescente de passageiros (milhões/ano) dos anos de 2001 a 2012 nos aeroportos administrados pela Infraero



Fonte: Infraero (2013a).

1.2.1.2 Recorte espacial: terminais de passageiros administrados pela Infraero

Breve histórico da aviação e dos primeiros terminais aeroportuários

Conhecido como o fundador da aerodinâmica, Leonardo da Vinci (1452-1519) é tido como o primeiro ser humano a entrever a possibilidade de voar através de mecanismos construídos. Em 1709, o padre Bartolomeu Gusmão (1685-1724) voou em um balão, em Lisboa; um feito considerado lenda. Em 1783, os irmãos Montgolfier lançaram um balão de papel e tecido na França. Em 1804, com *Sir George Cayley* (1773-1875), “pai fundador” da aviação, iniciou-se a invenção do avião (CROUCH, 2008).

Em 1902, o planador dos irmãos Wright finalmente selou a criação de uma máquina voadora eficiente, embasando o desenvolvimento de novos modelos em diversos países. Em 1906, o brasileiro Santos Dumont voou no 14-bis, primeira aeronave a erguer-se do solo com sua própria potência motora, estreitando os laços do Brasil com a aviação. Foi também a primeira demonstração importante de voo de um aeroplano feita em público²⁹. Em 1914, o aperfeiçoamento dos hidroaviões permitiu a instalação de serviços regulares de transporte aéreo (CROUCH, 2008).

O potencial da aviação como força militar na Primeira (1914-1918) e na Segunda (1939-1945) Guerras Mundiais resultou na produção de milhares de aeronaves, na instalação de diversos

²⁹ Até então, as demonstrações de voos eram feitas para público restrito (CROUCH, 2008).

aeródromos e na formação de profissionais. Ao fim de cada guerra, muitos foram remanejados para o setor civil.

Posteriores ao surgimento dos aeródromos, os primeiros terminais de passageiros surgiram na década de 1920. Eram similares às estações ferroviárias. Com um único recinto³⁰, dispunham de infraestrutura básica para o processamento de passageiros e bagagens, que consistia nas atividades de bilhetagem, pesagem, embarque e desembarque. Havia também espaços para escritórios de administração aeroportuária e instalações de controle de tráfego aéreo (YOUNG; WELLS, 2014) (Figuras 5 e 6).

Figura 5 – Pesagem de passageiros antes do embarque



Fonte: Young; Wells (2014, p. 226).

Nota: Midway Airoport, Chicago, 1927. Podemos observar a pesagem junto da aeronave, cenário muito diferente dos atuais aeroportos.

³⁰ Foram chamados de instalações de unidade simples ou unidades centralizadas (YOUNG; WELLS, 2014).

Figura 6 – Um dos primeiros edifícios construídos com a finalidade de abrigar um terminal aeroportuário

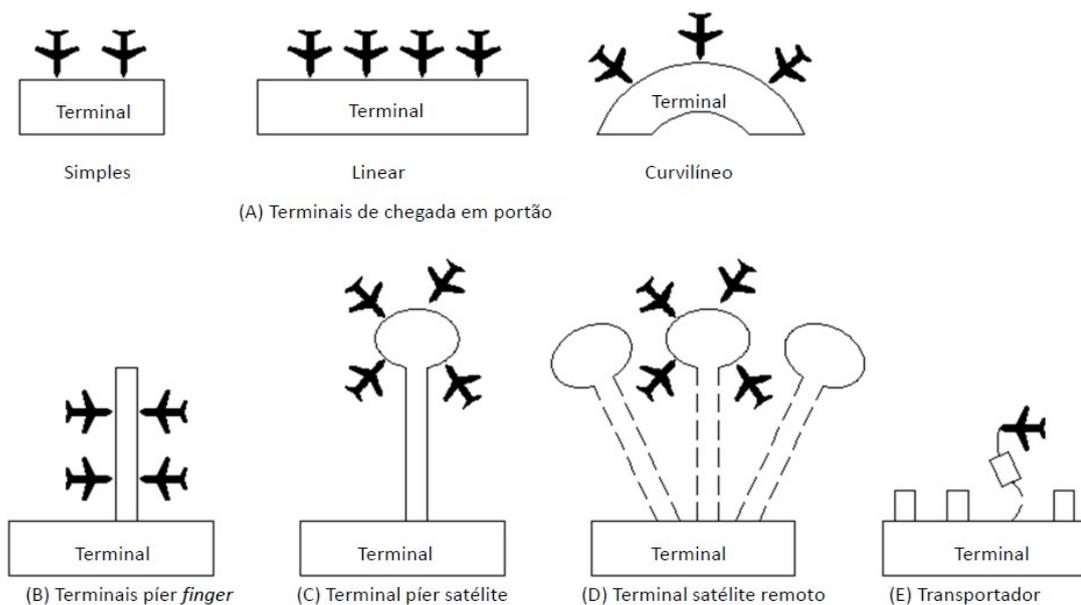


Courtesy of: Los Angeles World Airports

Fonte: TRB (2010).

Em 1925, diversos países desfrutavam de terminais já não restritos às atividades operacionais, que dispunham de facilidades e serviços diversos destinados ao conforto e à comodidade dos passageiros (FLEMMING, 2011). Os terminais apresentaram intenso desenvolvimento a partir dos anos de 1940 e 1950, havendo seguidas transformações em suas formas, suas tipologias e seus *layouts* (YOUNG; WELLS, 2014) (Figura 7).

Figura 7 – Alguns modelos de projetos de terminais surgidos a partir da década de 1940



Fonte: Young; Wells (2014), adaptado pela autora.

Ademais, fatores diversificados, até mesmo imaginados alheios à aviação, influenciaram, e continuam a influenciar, a arquitetura dos terminais, quais sejam:

- Evolução da indústria aeronáutica: o surgimento de novos modelos de aeronaves e sistemas operacionais pode interferir na capacidade e no perfil dos terminais. Por exemplo: o lançamento de aeronaves maiores pode exigir maiores salas de desembarque, mais esteiras de restituição de bagagem etc.
- Evoluções tecnológicas: novas tecnologias – principalmente as relacionadas à infraestrutura, à segurança, às operações e ao comércio – podem exigir a modificação do espaço.
- Alterações nos âmbitos político, social, cultural, entre outros: tais fatores influem diretamente no espaço edificado dos aeroportos. Por exemplo: o surgimento de novas versões de normas técnicas de acessibilidade (específicas ou não a terminais aeroportuários), o recebimento de eventos de grande porte (como as reformas e modernizações dos principais aeroportos do Brasil programadas para a Copa do Mundo de 2014), o surgimento de novas ameaças (como o ataque ocorrido no dia 11 de setembro de 2001, a identificação de novas potencialidades (como o *aero shopping*), lançamento ou revisões de legislações referentes aos órgãos e agentes públicos instalados no interior dos terminais, entre outros casos.

Na arquitetura, diversas tipologias, *layouts*, conceitos ou outros aspectos foram historicamente pretendidos como soluções definitivas para a arquitetura dos terminais. Segundo Andrade (2007, p. 48), alguns quesitos operacionais podem ser comuns a diversos aeroportos, motivo pelo qual muitos projetistas acreditaram que, com base nesses quesitos, seria possível firmar modelos operacionais aptos a solucionar os problemas dos terminais de todo o planeta, ou seja, projetos de uso universal.

Andrade (2007) adverte, contudo, que atualmente se sabe que não há como se esquivar da unicidade dos terminais diante de diversidades como localização, terreno de implantação, elementos regionais etc. A Transportation Research Board (TRB) alega que a unicidade se reforça pela singularidade dos procedimentos internos, das políticas, dos critérios intervenientes no projeto e do uso próprio de cada terminal (TRB, 2010). Assim, permanecem as buscas por configurações arquitetônicas apropriadas para o complexo funcionamento dos terminais (YOUNG; WELLS, 2014; ANDRADE, 2007).

Terminais de passageiros do século XXI

No decorrer de sua história, os terminais de passageiros vêm passando por mudanças e evoluções constantes. Atualmente, aproximadamente cem anos após suas primeiras construções, podemos identificar uma nova e definida fase marcada pela expansão do comércio e dos serviços nos terminais.

Antigamente, as atividades comerciais eram consideradas apenas complementares às demandas operacionais. Atualmente, essas atividades comerciais vêm se diversificando e assumindo importância crescente, tornando-se imprescindíveis para a comodidade dos passageiros e para as finanças aeroportuárias. Nesse sentido, Kuhn (2003, *apud* VASCONCELOS, 2007) aponta que as receitas geradas pelos negócios ofertados em terra subsidiam o desenvolvimento das potencialidades econômicas e das necessidades de investimentos dos aeroportos, inclusive as necessárias ao lado ar.

Múltiplos atrativos têm sido implementados nos terminais visando, além de oferecer facilidade aos viajantes, atrair o público em geral. Assim, o público-alvo dos terminais não se limita mais aos passageiros. Young e Wells (2014) preveem para o futuro da gestão aeroportuária em nível internacional a expansão e o refinamento de tal tendência.

Hoje, muitos terminais aeroportuários se parecem mais com *shoppings centers* do que com instalações de processamento de passageiros, e outros terminais aeroportuários estão completamente equipados com hotéis e centros de conferência. Na verdade, esses locais têm até incentivado os visitantes a utilizar as instalações do aeroporto sem que pretendam de fato embarcar em uma aeronave. (YOUNG; WELLS, 2014, p. 238, grifo nosso).

O comércio e os serviços, porém, já não se limitam ao atendimento das necessidades básicas dos passageiros e de seus acompanhantes, durante sua permanência no terminal. O porte alcançado por essas atividades em alguns aeroportos acabam atraindo também outras pessoas, sem qualquer relação com as viagens aéreas, o que amplia e reforça, cada vez mais, a importância de sua presença nos aeroportos e que, como tendência, está transformando os terminais em híbridos de terminais e shopping-centers, trazendo inegáveis benefícios aos passageiros e às administrações aeroportuárias, mas também problemas. (ANDRADE, 2007, p. 21-22).

Como explicita Kuhn (2003, *apud* VASCONCELOS, 2007), dentro do entendimento contemporâneo, no atual conceito de aeroporto- firma ou aeroporto-empresa é perceptível a mudança da administração aeroportuária tradicional para a comercial.

Tabela 2 – Comparação entre administração aeroportuária tradicional e comercial

| Administrações Tradicionais | Administrações Comerciais |
|---|---|
| Facilitam o acesso dos passageiros ao <i>check-in</i> , visando processá-los com rapidez. | Facilitam a movimentação de passageiros, acompanhantes ou visitantes por todas as dependências, inclusive na área após os raios X. |
| Minimizam áreas comerciais, priorizando as atividades de comércio que atendam exclusivamente ao passageiro/turista. | Exploram amplos espaços dentro e fora do terminal, maximizando as oportunidades para geração de receitas comerciais (mesmo aquelas não relacionadas ao passageiro). |
| Minimizam os custos de construção com áreas menores. | Induzem custos de construção adicionais que podem ser recompensados com a locação de áreas comerciais. |
| Utilizam-se dos estacionamentos como fonte lucrativa de receita. | Consideram o estacionamento como uma facilidade a ser oferecida ao cliente para que venha a efetuar gastos no interior do terminal. |
| Oferecem boa acessibilidade. | Oferecem boa acessibilidade, se possível com o sistema metro-ferroviário (passageiros e cargas). |

Fonte: Kuhn (2003, *apud* VASCONCELOS, 2007), adaptado pela autora.

No Brasil, desde 1977, as receitas comerciais tornaram a Infraero independente do subsídio financeiro do Governo Federal para fins de custeio operacional. A partir de 1989, a empresa passou a dispor de percentuais sobre as tarifas aeroportuárias, e, em 1995, sobre as tarifas de aeronavegação, viabilizando novos investimentos em infraestrutura (INFRAERO, 2013). Atualmente, os aeroportos, dependem também das verbas comerciais, além das operacionais, para arcar com elevados custos de manutenção, ampliações e modernizações dos terminais (ANDRADE, 2007).

A Infraero, através do conceito de *aero shopping*³¹, propiciou mudanças nos terminais brasileiros ao ampliar o aporte comercial aeroportuário. O objetivo do *aero shopping* é potencializar o empreendedorismo comercial nos terminais por meio da aplicação de estratégias mercadológicas cultivadas por *shopping centers*, visando ao lucro e à satisfação do usuário por meio da oferta variada de serviços e produtos. Visa ainda à captação de novos investidores, ao alargamento do público-alvo, entre outros (INFRAERO, 2014; INFRAERO, 2013).

Como já mencionamos, a Infraero (2013) destaca também o modelo de concessão como meio de captação de recursos privados para investimento em infraestrutura aeroportuária diante das atuais exigências de mercado. Tais exigências se refletem da mesma forma na arquitetura de

³¹ Mais informações sobre *aero shopping* disponíveis em Infraero (2014).

terminais de diversos continentes, a exemplo do observado no Aeroporto Internacional de Buenos Aires, na Argentina (Figura 8).

Figura 8 – Saguão de embarque do Aeroporto Internacional de Buenos Aires



Fonte: Arquivo próprio, 2016.

Como podemos observar na Figura 8, as áreas nobres do saguão são divididas em igual hierarquia entre as áreas comerciais e operacionais. Do lado esquerdo do terminal argentino, há balcões de *check-in* e divisores de fluxo, enquanto do lado direito há lojas e quiosques. O mesmo pode ser observado com a comunicação visual. Se antigamente a sinalização operacional predominava nos saguões, atualmente esta divide espaço com a comercial, sendo a operacional distinguida não mais pela preponderância, mas pelo *design* gráfico e posicionamento padronizado.

Vasconcelos (2007) ressalta que a arquitetura aeroportuária, que antigamente tinha como premissa a redução do tempo de permanência do passageiro, atualmente empenha-se no prolongamento dessa estadia e também na atração dos indivíduos que não utilizarão o transporte aéreo. Andrade (2007) aponta ainda que tais transformações nos saguões relacionam-se à busca de um sentido de Lugar³² para os viajantes. Para Tuan (1983), o lugar relaciona-se com percepção, experiência e valor, podendo o espaço transformar-se em lugar à medida que a este é atribuído valor e significação. “Alcançar a harmonia com a região. O

³² Como exemplos sobre a transformação de espaço em lugar, Andrade (2007) cita os aeroportos de Paris, Kuala Lumpur e Denver.

aeroporto é considerado um marco, que representa a cultura local, a história e a indústria” (ARAI, 1996 *apud* MAGRI JR., 2003, p. L).

Em aeroportos projetados sob essa ótica, o sentido de Lugar pode ser proporcionado por meio de formas correlatas à arquitetura do país, de elementos da natureza pertencentes à paisagem local, da história e da cultura, entre outros (ANDRADE, 2007). Em alguns casos, o formato singular da arquitetura de determinado terminal confere unicidade e identidade ao aeroporto, estabelecendo uma relação com o usuário. Para Trigo (2005, p. 143 *apud* NOLDE, 2008, p. 143),

A sociedade globalizada atual, caracterizada por uma interdependência cada vez maior, evoca tensões antagônicas que pressionam em direções opostas: por um lado, a tendência à homogeneização em nível nacional e mundial; por outro, a busca de uma condição comunitária particular, de raízes, que para alguns só pode existir se forem reforçadas as identidades locais e regionais.

Podemos facilmente identificar nos terminais contemporâneos – em suas obras de construção, reforma, ampliação, modernização ou mesmo em seu mobiliário – as tendências de unicidade e identidade supracitadas. Além disso, observamos o investimento em espaços de vivência, lazer e repouso que realçam o acolhimento, o vínculo, a cultura, a hospitalidade, entre outras sensações. Tais terminais dão indícios de negação da antiga visão de arquitetura meramente operacional, tecnológica e impessoal dos aeroportos do século XX (Figuras 9-13).

Figura 9 – Maquete do projeto básico de reforma e ampliação do Aeroporto Internacional Tancredo Neves, em Confins-MG



Fonte: CNF (Disponível em: <<http://cnfaovivo2.blogspot.com.br/2010/11/projeto-de-reforma-e-modernizacao-do.html>>).

Nota: Conforme projeto básico, eram previstos nas áreas internas do terminal amplos jardins contendo vegetação local, inclusive ipês (árvore típica do cerrado brasileiro).

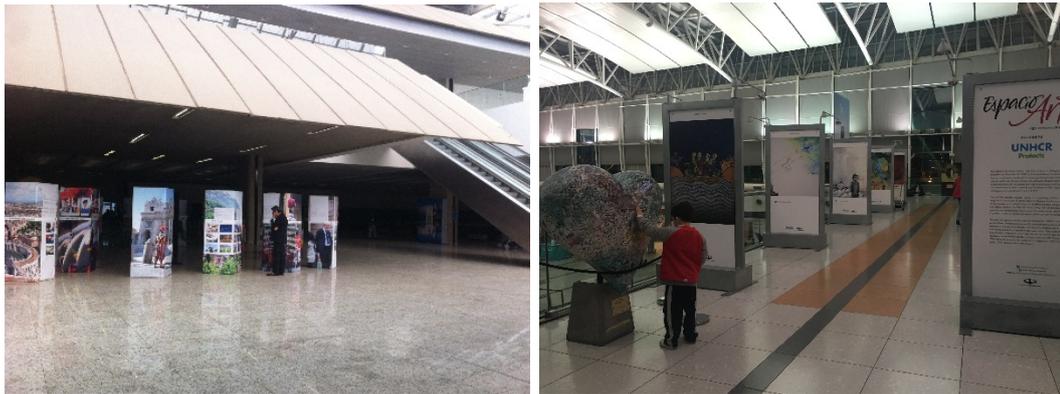
Figura 10 – Áreas de convivência e jardins no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Confins-MG



Fonte: Arquivo próprio, 15 jun. 2016.

Nota: Mesmo não sendo os jardins executados conforme o Projeto Básico, observa-se a intenção da criação da relação afetiva com o usuário mediante a proposição de canteiros e áreas públicas de convivência (à direita).

Figura 11 – Áreas de exposições artísticas destacadas em terminais aeroportuários



Fonte: Arquivo próprio, 2015 e 2016.

Nota: À esquerda, Aeroporto Internacional Tancredo Neves (Minas Gerais, Brasil). À direita, Aeroporto Internacional Ministro Pistarini (Buenos Aires, Argentina).

Figura 12 – Áreas com atividades relacionadas a aspectos naturais e tecnologias



Fonte: Bioceanário – Arquivo próprio, jun. 2016. Aquaterrário – Arquivo próprio, mar. 2017.

Nota: À esquerda, no Aeroporto Internacional Ministro Pistarini (Buenos Aires, Argentina): expositor contendo maquete vinculada à tecnologia/geografia do *Bioceánico Aconcagua*. À direita, no Aeroporto Internacional de Manaus (Amazonas, Brasil), podemos observar o Aquaterrário destinado ao recebimento de espécies de tartarugas regionais resgatadas de cativeiros pelo Ibama e que não podem retornar ao hábitat natural. Além de abrigar os animais adequadamente, o projeto se propõe a sensibilizar a sociedade quanto às questões socioambientais.

Na nova abordagem dos terminais não significa, contudo, que haja uma ruptura com a tecnologia, com a segurança ou com outros aspectos indispensáveis à atividade aeroviária, mas sim que há em curso uma notável mudança de posturas e rumos no século XXI, como tantas vezes já houve ao longo da evolução histórica dos terminais aeroportuários.

A recente caracterização dos terminais dialoga ainda com as novas demandas do turismo contemporâneo, que reivindica oferta de produtos atrativos, serviço de qualidade, particularidades típicas dos destinos, segurança, funcionalidade, conforto e agradabilidade. A hospitalidade, entendida como o bem receber, trata-se de uma forma de qualificar o fenômeno turístico. Nesse contexto, o aeroporto é visto como um importante local de recepção, pois é nele que se dá o primeiro contato entre o visitante e o local visitado. Assim, a arquitetura e os mobiliários dos terminais são identificados como meios de se expressar a hospitalidade (NOLDE, 2008).

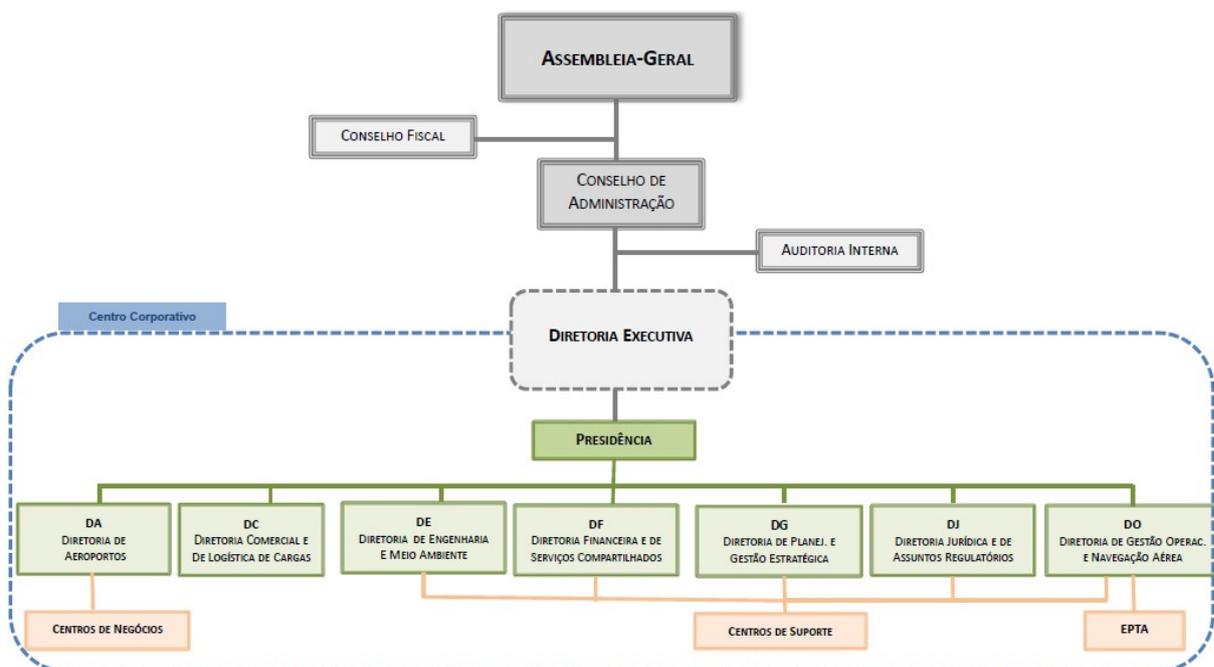
Por fim, colocamos que tais mudanças nos terminais se relacionam também com a acessibilidade. Com a nova disposição dos terminais do século XXI, além de indivíduo detentor de direitos e deveres, a pessoa com deficiência aparece como indivíduo atuante em diversos papéis: como cliente desejado pelos comércios e serviços; como turista que espera hospitalidade; como passageiro exigente; como apreciador das atrações culturais, educativas e sociais dos terminais; entre outros. Os valores atribuídos aos novos modelos de terminais

parecem favorecer a acessibilidade, colocando-a também como quesito a ser angariado na busca pela qualidade do terminal.

O desenvolvimento histórico da acessibilidade nos terminais aeroportuários da Infraero

Atualmente, a acessibilidade é considerada um quesito importante nos terminais aeroportuários. Conforme o Estatuto da Infraero (INFRAERO, 2015), consta como uma das atribuições da Diretoria de Operações (DO) o planejamento, a organização e o controle das ações voltadas para o atendimento às normas de acessibilidade. Dentro dessa diretoria, o assessor Cidikley Barbosa comanda os assuntos e tratativas relacionados à acessibilidade da empresa.

Figura 13 – Estrutura organizacional da Infraero



Fonte: Infraero³³.

Conforme o assessor Barbosa³⁴, a partir de 2005 foi criada uma política para o tratamento da acessibilidade na Infraero. A **Estrutura Corporativa de Acessibilidade** era composta por

³³ Disponível em: <<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/institucional/estrutura-organizacional.html>>. Acesso em: 19 out. 2016.

³⁴ Todas as informações referentes ao histórico relatado neste item têm como fonte os relatos do assessor Cidikley Barbosa à autora.

três grupos: o Comitê Nacional de Acessibilidade (**CONACESS**) – lotado na sede da empresa; as Comissões Permanentes de Acessibilidade (**CPGAs**) – situadas nas regionais, com a finalidade de atender à NBR nº 9050/2004; e o **Grupo de Instrutores** – formado por profissionais lotados em diversos aeroportos, todos com experiências, conhecimentos ou vivências relacionadas à deficiência.

A **Assessoria com Equipe Dedicada**, que coordenava as atividades, era integrada por diversas diretorias da empresa, além de equipes especializadas em acessibilidade. No contexto dessa assessoria, foi implementada a política de acessibilidade, que dispunha de diversas linhas de atuação: sensibilização, edificação, atendimento, equipamentos etc.

Mudanças na organização operacional da empresa acabaram por resultar na extinção da Estrutura Corporativa de Acessibilidade, do CONACESS e da Assessoria com Equipe dedicada. O gerenciamento das atividades de acessibilidade foi então inserido no setor operacional da Infraero, especificamente no setor encarregado das facilitações, como mostra a Figura 14.

Figura 14 – Histórico da estrutura corporativa de acessibilidade da Infraero



Fonte: Material disponibilizado pela Infraero para a autora mediante troca de *e-mail* com o assessor Barbosa.

Apesar de a acessibilidade estar inserida nas atividades de todas as diretorias (por exemplo: no setor comercial, os termos de referência das licitações exigem lojas e quiosques acessíveis; na engenharia, são exigidas obras que atendam à legislação de acessibilidade), a responsabilidade direta pela acessibilidade passou a ser incumbência da Diretoria de Operações. Essa diretoria possui sua atividade fim focada nos quesitos operacionais: facilitação, equipamentos, sistemas operacionais³⁵, entre outros. Por causa do foco da atividade dessa diretoria, acabou-se aplicando a acessibilidade com mais familiaridade dentro de sua área de atuação: a operacional.

Atualmente, existem os Comitês de Acessibilidade, que são semelhantes às extintas CPGAs. Não há comitês em todos os aeroportos, pois em muitas unidades de menor porte não há profissionais em número suficiente ou com as atribuições necessárias ao desenvolvimento das atividades.

Apesar da perda da estrutura de acessibilidade bem articulada dos primeiros anos, alguns fatores importantes para a acessibilidade vêm sendo resgatados e desenvolvidos por iniciativa da empresa, muito além das exigências legais e das práticas comuns no Brasil, mostrando o pioneirismo da Infraero, como será abordado em detalhes nos capítulos posteriores.

O assessor Barbosa informou-nos sobre a inserção de módulos de acessibilidade na grade de diversos cursos internos da empresa, como, por exemplo, no curso para gestores. Citou também a retomada dos cursos de acessibilidade, que têm como público-alvo a comunidade aeroportuária em âmbito geral.

Barbosa ressaltou ainda que os dados estatísticos processados sobre passageiros são usados como referenciais para as políticas de planejamento do aeroporto³⁶. Assim, ressaltamos que os registros de usuários realizados atualmente, como será tratado em item posterior destinado à política PNAE, são considerados como coeficientes nas deliberações e definições das prioridades da gestão.

A mensuração da atividade de passageiros fornece à gestão de aeroportos informações que permitirão o planejamento e a administração apropriados das dependências utilizadas por passageiros, incluindo os componentes operacionais e

³⁵ Ainda conforme as explicações do entrevistado, os equipamentos tratavam da acessibilidade, mas eram concernentes ao fluxo de passageiros, à segurança etc. A facilitação relaciona-se com os meios para equilibrar o andamento do fluxo com os procedimentos de segurança.

³⁶ Conforme a Resolução nº 280 da Anac, cabe aos operadores aéreos identificar se seus passageiros possuem algumas deficiências e checar as suas necessidades. Esses dados serão dispostos para o administrador (Infraero). Quanto mais houver registros oficiais, mais prioritariamente as adequações para passageiro com deficiência passam a ser tratadas.

não operacionais dos terminais de passageiros, das áreas de estacionamento e dos pontos comerciais alugados. (YOUNG; WELLS, 2014, p. 5-6).

Como podemos identificar na citação acima, tal prática de utilização de dados tem sido empregada também na gestão de aeroportos de outros países.

Principais ações atuais de acessibilidade nos terminais da Infraero

Entre as mais destacadas ações recentes, podemos ressaltar o Simulado de Acessibilidade e o Canal de Comunicação Virtual.

- Simulado de Acessibilidade da Infraero

O Simulado de Acessibilidade da Infraero surgiu no contexto dos eventos desportivos mundiais sediados na cidade do Rio de Janeiro, em especial dos Jogos Paralímpicos – Rio 2016. Esse simulado foi estabelecido pela Diretoria de Operações da Infraero (sede), tendo sido sua prática coordenada e efetivada pela Superintendência do Aeroporto Santos Dumont.

No contexto das Paralimpíadas, a quantidade significativa de passageiros que necessitariam de atendimento assistido simultâneo motivou a busca pelas melhores práticas de acessibilidade, aptas a, além de atender à legislação vigente, em especial à Resolução nº 280 da Anac, prestar um serviço primoroso e capaz de garantir rapidez, conforto e integridade física e moral ao passageiro com deficiência.

Assim, o exercício aconteceu em junho de 2015³⁷ e teve como objetivos³⁸ :

- Avaliar os serviços prestados pelos operadores aéreos e aeroportuários e empresas de rampa;
- Verificar a acessibilidade do aeroporto, visando à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
- Aferir e otimizar o tempo necessário para cada procedimento operacional;
- Envolver todas as companhias aéreas desde o planejamento até a execução do simulado, possibilitando o treinamento de suas equipes. (INFRAERO, 2016).

³⁷ As informações sobre o Simulado no Aeroporto Santos Dumont constam da apresentação disponibilizada pela Infraero, através de *e-mails* trocados com a autora em 18 de maio de 2016, bem como resultam da observação da autora durante esse evento.

³⁸ Conteúdo disponibilizado pela Infraero à autora, por *e-mail*, em 2016.

Além da Infraero e dos operadores aeroportuários e de rampa, o simulado contou com a participação voluntária de diversos integrantes da sociedade civil e do poder público atuantes na temática da acessibilidade³⁹. Entre os indivíduos participantes, havia 26 pessoas com deficiência física, visual ou auditiva⁴⁰.

Figura 15 – Apresentação da Infraero no saguão do aeroporto SDU



Fonte: Arquivo próprio, 2015.

O simulado teve início com o credenciamento dos participantes e uma apresentação detalhada da Infraero sobre os procedimentos a serem realizados durante o exercício. Ao final, os grupos foram divididos por tipos de deficiência, sendo destinados a trilharem o mesmo trajeto, exceto em casos de procedimentos operacionais diferenciados, a exemplo do uso do *ambulift*⁴¹ – restrito ao transporte de pessoas em cadeiras de rodas.

Acompanhamos o grupo de PcDVs, composto por cinco alunos e uma professora de Orientação e Mobilidade do Instituto Benjamim Constant (IBC), monitores da Infraero e funcionários da companhia aérea Azul.

³⁹ Conforme a apresentação realizada no início do simulado, foram convidados para a atividade organizada pela Infraero, além dos operadores aéreos e aeroportuários, integrantes das seguintes instituições: SAC, Anac, SDH/PR, APO (Autoridade Pública Olímpica), aeroportos (Brasília, Galeão, Guarulhos, Confins e Natal), SESGE/MJ, UFRJ, Rio 2016 e Abear. Como apoiadores do evento, constam as empresas aéreas Gol, Latam, Azul e Avianca; empresas de serviço auxiliar de transporte aéreo (ESATAS); Confederação Brasileira de Desportos de Deficientes Visuais (CBDV); Associação Niteroiense dos Deficientes Físicos (ANDEF); Instituto Benjamim Constant (IBC); Gate Gourmet e Sky Chefs.

⁴⁰ Número informado pelo *site* da Secretaria de Direitos Humanos. Disponível em: <<http://www.sdh.gov.br/noticias/2015/julho/aeroporto-santos-dumont-testa-acessibilidade-para-os-jogos-do-rio-2016>>. Acesso em: 17 out. 2016.

⁴¹ Equipamento utilizado para elevar pessoas em cadeira de rodas e com mobilidade reduzida do piso do pátio até a porta de entrada da aeronave.

Figura 16 – Exemplo de *slide* referente ao percurso exibido na apresentação



Fonte: Material cedido pela Infraero à autora, enviado por *e-mail*, em outubro de 2016.

Figura 17 – Simulado de Acessibilidade do SDU – Grupo de PcDVs



Fonte: Arquivo próprio, 2015.

Ao final do exercício, os participantes se reuniram para um *brainstorm*. Foram discutidas as questões levantadas pelas PcDs, pelos agentes aeroportuários e pelos observadores, e recolhidos os documentos referentes à avaliação do simulado e pontos observados durante a ação.

Além de promover aprendizado técnico, sensibilização e empatia, o simulado permitiu também a identificação de barreiras, novas descobertas sobre o uso dos espaços, o aperfeiçoamento de procedimentos e o teste pioneiro de práticas referentes a procedimentos aeroportuários não supridos pela legislação existente. O inédito simulado notabilizou a importância desse tipo de pesquisa, construída em conjunto com a experiência empírica, mostrando disposição e empenho da Infraero em fortalecer o compromisso com a acessibilidade e com a cidadania.

Com o resultado positivo do Simulado do SDU, a Superintendência de Gestão da Operação (DOGP) instituiu a aplicação do Simulado nos demais aeroportos da rede Infraero. Essa atividade tornou-se, a partir de 2016, obrigatória para os aeroportos com movimentação de voos regulares enquadradas nas categorias I, II e III⁴², sendo facultativa para os demais. Suas ações passaram a ser regulamentadas pelo *Manual de Procedimentos – Diretrizes para o planejamento e execução de exercícios simulados de atendimento a passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida* (INFRAERO, 2016b).

Canal de Comunicação Virtual

Em ação recente, a Infraero disponibilizou um canal virtual de comunicação com a finalidade de aperfeiçoar o atendimento do passageiro com deficiência. O canal criado, cujo contato se dá por meio de *e-mail* institucional, tem caráter permanente e está disponível para o recebimento de sugestões de melhorias. Esse procedimento integra um Plano de Ação elaborado pela empresa e tem como objetivo garantir a excelência nos serviços prestados (SÃO PAULO, 2017).

⁴² Quanto às categorias obrigatórias: “Tipo I – Aeroportos com ponte de embarque ou ELO, e Ambulift, e opcional Stair Trac Infraero; Tipo II – Aeroportos apenas com pontes de embarque ou ELO, opcional Stair Trac Infraero e sem Ambulift Infraero; Tipo III – Aeroportos com apenas Ambulift, opcional Stair Trac Infraero e sem Ponte ou ELO; Tipo IV – Aeroporto com Stair Trac Infraero; Tipo V – Aeroportos com apenas equipamentos das companhias aéreas que também operam com aeronaves maiores que 1,60mt de altura da porta de embarque; Tipo VI – Aeroportos que operam aeronaves abaixo de 1,60mt” (INFRAERO, 2016b, p. 6).

1.2.2 Diretrizes legais aplicáveis à edificação e aos terminais

Se confrontarmos a lista de todas as normas e leis voltadas para a pessoa com deficiência com as datas de promulgação, veremos o quão gradual se deu o processo de conquista dos direitos dessas pessoas (ver listagem no Anexo 4). É importante ressaltar que tais avanços se deram em diversos setores, entre os quais o da arquitetura e o do urbanismo.

Diversas leis e normas ratificam a acessibilidade na edificação tanto de forma direta, ou seja, citando-a no título ou preâmbulo do documento, quanto de forma indireta, abordando-a no corpo do texto. Ambos os casos evidenciam a necessidade de adequação do ambiente construído (Anexo 5).

Todos os setores pertencentes à administração pública direta ou indireta, inclusive a Infraero, possuem um quadro técnico composto de agentes públicos regidos por princípios legais, tais quais:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]. (BRASIL, 1988).

O princípio da legalidade, no Brasil, significa que a Administração nada pode fazer senão o que a lei determina. Ao contrário dos particulares, os quais podem fazer tudo o que a lei não proíbe, a Administração só pode fazer o que a lei antecipadamente autorize. (MELLO, 2003, p. 95).

O Princípio da legalidade aparece simultaneamente como um limite e como uma garantia, pois ao mesmo tempo em que é um limite a atuação do Poder Público, visto que este só poderá atuar com base na lei, também é uma garantia aos administrados, visto que só deveremos cumprir as exigências do Estado se estiverem previstas na lei. Se as exigências não estiverem de acordo com a lei serão inválidas e, portanto, estarão sujeitas a um controle do Poder Judiciário. (TCE-AC [entre 2008 e 2013]).

Para melhor compreensão sobre o supracitado, utilizaremos a Infraero como exemplo: seus arquitetos não podem exigir de um concessionário ou empresa contratada demandas alheias à legislação⁴³ em uma obra no terminal. Por mais que tenham conhecimentos sobre acessibilidade mais completos e atualizados do que a própria legislação⁴⁴, ficará a atuação do agente público sempre restrita aos limites legais e normativos. Tal exemplo ilustra a importância da adequação da legislação às necessidades do usuário, pois o ambiente

⁴³ A Infraero pode dispor de uma normatização interna, que pode ser aplicada a seus contratados.

⁴⁴ Devido aos longos períodos entre as revisões das leis e normas, é comum haver certa defasagem entre seu conteúdo e as necessidades dos usuários. A NBR nº 9050, por exemplo, tem levado cerca de 10 anos para a concretização de suas revisões. A primeira foi lançada em 1983, sendo revisada em 1994, 2004 e, por fim, em 2015.

construído nos espaços públicos, tanto na fase de projeto como na de obra, encontra-se diretamente vinculado ao conteúdo legal.

Neste trabalho, para fins de tratamento, o assunto será dividido em três categorias de análise identificadas como indispensáveis para o usufruto de todos os usuários – inclusive os com deficiência – nos terminais de passageiros. São elas: mobiliários e equipamentos; orientação e mobilidade e, por fim, atendimento. Todas serão definidas detalhadamente no capítulo 2 desta pesquisa.

2 METODOLOGIA

2.1 Categorias e procedimentos da pesquisa

Nesta dissertação, empenhamo-nos em compreender a relação da PcDV com o ambiente construído dos terminais aeroportuários. Considerando a abrangência defendida pelo desenho universal, optamos por não restringir nosso recorte social com base apenas em quesitos como: nível de escolaridade, acuidade visual, experiência em viagens aéreas etc. Assim, nossa pesquisa abrangeu, dentro da idade adulta, todos os informantes voluntários que se dispuseram a participar.

A seleção das metodologias empregadas na pesquisa deu-se após a revisão bibliográfica acerca das opções de metodologias existentes. A metodologia adotada constituiu-se em três fases bem definidas. A primeira foi dedicada à **revisão bibliográfica** e às **visitas exploratórias ao Terminal do Aeroporto Santos Dumont**. A segunda fase abrangeu as **entrevistas** e o **poema dos desejos**. A terceira fase, por fim, foi destinada aos **resultados** e às **discussões**. Em todas as fases, ocorreram a observação participante e a aproximação com o público-alvo.

Além das atividades preestabelecidas e planejadas, fomos gratamente surpreendidas por oportunidades inesperadas, que contribuíram sobremaneira para o enriquecimento deste trabalho: a ida à Conferência Conjunta de Direitos Humanos, a participação no Simulado de Acessibilidade da Infraero e o Acompanhamento de Atividades no Instituto Benjamim Constant⁴⁵.

A abordagem desta pesquisa é qualitativa. Conforme Godoy (1995), a pesquisa qualitativa não se vincula à enumeração ou medição dos fatos estudados, tampouco emprega instrumental estatístico na apreciação dos dados. Esse tipo de pesquisa parte de questões amplas, que se delimitam no decorrer do processo. Por meio do contato direto do pesquisador com o fato estudado, busca-se a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos. Propõe-se a “compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudos” (GODOY, 1995, p. 58).

⁴⁵ Ocorridas em diversas fases, tais atividades, junto com outras, serão doravante tratadas como atividades de aproximação com o público-alvo.

Assim, a diversidade de indivíduos entrevistados possibilitou a vasta explanação de maneira proposital, mais com o intuito de aproximar-se o quanto possível da universalidade do que com a finalidade de obtenção de dados em quantidade.

- Primeira Fase:

A **revisão bibliográfica** nos permitiu aprofundar o conhecimento sobre o assunto pesquisado. Foram realizados estudos sobre acessibilidade; deficiência visual; história e atualidades da cidade do Rio de Janeiro, bem como da aviação nacional e internacional; história, planejamento, gestão e arquitetura aeroportuária; terminal de passageiros do Aeroporto Santos Dumont; documentos oficiais e legislações atinentes ao tema; Selo de Acessibilidade da SMPD; narrativas e romances sobre vivências e percepções referentes a aeroportos, acessibilidade na Infraero, entre outros assuntos.

As **visitas exploratórias** foram iniciadas em 2015 no terminal de passageiros do Aeroporto Santos Dumont, tendo como principal foco a observação da relação da PcDV com o terminal e nossa familiarização com o ambiente.

- Segunda fase:

Apesar da rica contribuição literária, restava-nos ainda uma lacuna posta pela singularidade do tema: faltavam dados específicos sobre a acessibilidade para pessoas com deficiência visual nos terminais de passageiros aeroportuários, assim como informações sobre a experiência da PcDV nesses ambientes.

Após o processo inicial de observação, realizamos uma entrevista aberta de caráter explanatório com a respondente R1, no Terminal do Aeroporto Internacional Pinto Martins, em Fortaleza-CE. Outra coleta de dados importante ocorreu durante o Simulado de Acessibilidade⁴⁶ do Aeroporto Santos Dumont, como já mencionado. Na ocasião da Conferência Conjunta de Direitos Humanos, foi possível ainda realizar 10 entrevistas-teste com indivíduos provenientes de diversas regiões do país, sendo todos os respondentes pessoas com deficiência visual.

Embora ainda preliminares, essas entrevistas abertas foram valiosas, tendo sido suas informações incorporadas nos resultados deste trabalho. Os relatos complementaram algumas informações da referência bibliográfica e forneceram o subsídio necessário para a elaboração

⁴⁶ O Simulado de Acessibilidade será abordado com mais detalhes no decorrer deste trabalho.

da etapa subsequente. Como ferramentas das entrevistas, foram utilizados croquis, registros em áudio e registros fotográficos.

Em conjunto com cada entrevista aberta ou semiestruturada, quando possível, aplicamos o **poema dos desejos**⁴⁷. À mesma época, realizamos uma entrevista aberta com o responsável pelo setor de Acessibilidade na Infraero.

O método dos percursos comentados (THIBAUD, 2002) seria a metodologia adotada na etapa seguinte, mas foi descartado por ter se mostrado incompatível com a informação revelada nas entrevistas abertas. Nestas, as PcDVs manifestaram não conseguir percorrer os terminais aeroportuários sem serem guiadas, procedimento necessário ao método de Thibaud (2002).

Diante de tal incompatibilidade, retomamos as pesquisas bibliográficas sobre as demais metodologias existentes a fim de selecionar uma que fosse compatível com a questão, os objetivos e os resultados pretendidos. Por fim, selecionamos a **entrevista semiestruturada** para a fase subsequente por ter esta se mostrado, conforme os autores de metodologia científicas consultados, adequada aos propósitos desta dissertação.

Outra metodologia descartada foi o mapa comportamental⁴⁸ (RHEINGANTZ *et al.*, 2009). Percebemos que não nos interessava mapear os fluxos predominantes adotados pelos usuários dos terminais aeroportuários, afinal não objetivamos que apenas esses percursos disponham de acessibilidade, mas todos os espaços que fossem, quer raramente, quer constantemente, utilizados por quaisquer outros usuários que enxergam.

As entrevistas semiestruturadas foram realizadas no terminal do SDU e contaram com a participação de 04 respondentes, sendo 03 pessoas cegas – entre as quais 02 congênitas – e 01 acompanhante experiente de uma das PcDVs. Tais entrevistas foram acompanhadas pelo poema dos desejos.

Considerando-se as entrevistas abertas e semiestruturadas, foram ouvidas ao longo da pesquisa 23 pessoas ao todo, sendo: 20 pessoas com deficiência visual (14 cegos e 06 com baixa visão), 01 acompanhante de longa vivência de um indivíduo cego, 01 professora de Orientação e Mobilidade do IBC e 01 assessor da Infraero.

⁴⁷ O poema dos desejos será abordado com mais detalhes no decorrer deste trabalho.

⁴⁸ O mapa comportamental é um método originado da Psicologia Ambiental que permite o registro gráfico das atividades dos usuários em um determinado espaço. É apropriado para a identificação dos usos, fluxos, arranjos espaciais e relações espaciais de um determinado ambiente (RHEINGANTZ *et al.*, 2009).

- Terceira fase:

Na terceira fase, os resultados foram analisados, sendo confrontadas a teoria (normas e legislações vigentes) e a prática (experiência da PcDV).

A **observação participante** se deu em todas as fases da pesquisa, assim como a **aproximação com o público-alvo**, que teve como principais atividades o Simulado da Infraero⁴⁹, o acompanhamento de atividades no IBC e a visita à exposição “Diálogos no Escuro”.

O **acompanhamento de atividades no IBC** foi um grande aprendizado. O instituto nos acolheu, permitindo consultas a seu acervo bibliográfico e participações nas atividades que nos interessassem. Conversamos com funcionários, acompanhamos aulas de Orientação e Mobilidade, estivemos em reuniões da Comissão de Acessibilidade e participamos de atividades culturais. Dispomos ainda de uma visita guiada, momento em que nos inteiramos do espaço, da estrutura organizacional e das múltiplas atividades lá desenvolvidas.

Figura 18 – Atividades desenvolvidas como visitante no Instituto Benjamim Constant



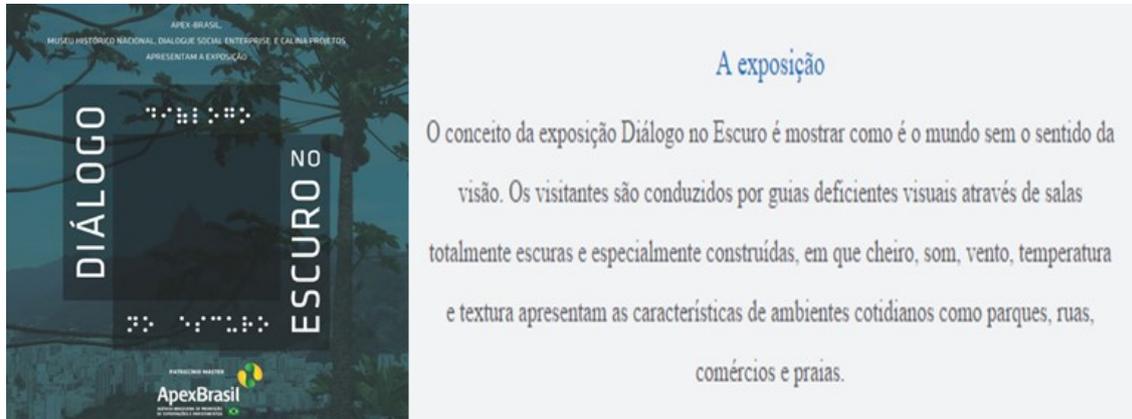
Fonte: Arquivo próprio, 2016.

Nota: À esquerda, participação em aulas de Orientação e Mobilidade. À direita, participação no festejo junino.

⁴⁹ Assunto já tratado nesta dissertação.

A visita à exposição “Diálogos no Escuro”, em 2016, nos permitiu vivenciar, na prática, a percepção sensorial no deslocamento, uso e usufruto do ambiente construído.

Figura 19 – Folder e informações sobre a exposição Diálogo no escuro



Fonte: Material de divulgação da exposição “Diálogo no Escuro”⁵⁰.

2.1.1 Visitas exploratórias

Em paralelo à consulta bibliográfica, também na fase inicial da pesquisa, buscamos a familiarização com o terminal de passageiros do Aeroporto Santos Dumont por meio da realização de diversas visitas exploratórias, bem como do contato com a administração do SDU (Infraero).

2.1.2 Entrevistas

Adotamos a entrevista com base nas colocações de diversos autores. Conforme Zeisel (1981 *apud* COHEN, 2006), a entrevista gera informações conjuntas sobre o que os indivíduos pensam, sentem, fazem, conhecem, acreditam e esperam. Boni e Quaresma (2005) colocam que a entrevista proporciona acesso a dados objetivos e subjetivos do entrevistado e que ela é eficaz no complemento da referência bibliográfica e da observação.

A entrevista é um encontro entre duas pessoas com a finalidade de que uma delas obtenha informações sobre determinado assunto. Trata-se de um procedimento útil na investigação social, na coleta de dados ou no diagnóstico e tratamento de um problema social (LAKATOS; MARCONI, 1990).

⁵⁰ Disponível em: <<http://www.dialogorio.com.br/>>. Acesso em: jul. 2016.

Desse modo, estes tipos de entrevista colaboram muito na investigação dos aspectos afetivos e valorativos dos informantes que determinam significados pessoais de suas atitudes e comportamentos. As respostas espontâneas dos entrevistados e a maior liberdade que estes têm podem fazer surgir questões inesperadas ao entrevistador que poderão ser de grande utilidade em sua pesquisa. (BONI; QUARESMA, 2005, p. 75).

Rummel (1974) reconhece a viabilidade da obtenção de informações à distância – como pelos correios, telefones ou outros. Entretanto, alega que somente por meio da entrevista presencial pode-se ter acesso a algumas informações que só emergem quando entrevistado e entrevistador podem ouvir-se mutuamente, ver um ao outro (no caso específico desta pesquisa, “ver” por outros sentidos), ou seja, dispor de “tudo o que é psicologicamente inerente à proximidade física” (RUMMEL, 1974, p. 91). Mediante uma relação de confiança, pode-se chegar a informações que, de outra maneira, talvez não fossem possíveis.

Como limitações, Lakatos e Marconi (1990) destacam a disponibilidade e a disposição do entrevistado; o tempo necessário para preparação e realização; a possibilidade de o entrevistado ser influenciado pelo questionador; a dependência da habilidade do entrevistador; possíveis dificuldades de comunicação ou expressão das partes, entre outras.

Sobre a forma de proceder, Rummel (1974) alerta que cabe ao investigador três tarefas principais: (i) informar ao respondente sobre a natureza do projeto e explicar a importância de sua participação; (ii) motivar o interesse do entrevistado e, por fim, (iii) obter informações. A entrevista pode possuir caráter exploratório ou de coleta de informações. A primeira é relativamente não estruturada e abrange muitas fontes de informação, permitindo que o pesquisador desenvolva noções gerais sobre o campo estudado, avalie informações etc. A segunda deve ser mais estruturada e com programa previamente preparado.

Baseamos nossos procedimentos nas orientações dispostas pelos autores supracitados. As entrevistas foram realizadas de forma ética, respeitosa e cordial. Conforme Rummel (1974), tal atmosfera agradável é essencial para que o entrevistado se sinta à vontade para responder com franqueza, para que se familiarize com a entrevista e para que se sinta como igual, apto a trocar ideias e opiniões com o pesquisador.

Entrevista aberta ou não estruturada

Para Lakatos e Marconi (1990, p. 85), na entrevista não estruturada o respondente tem liberdade para desenvolver “cada situação em qualquer direção que considere adequada”. Trata-se de um meio de explorar amplamente determinada questão. As perguntas, em geral, são abertas, e os diálogos são desenvolvidos em tom de conversação informal, não se exigindo o seguimento de um roteiro prévio nem a colocação de perguntas predeterminadas.

Nesta pesquisa, as entrevistas abertas foram favorecidas pelo surgimento de uma valiosa oportunidade⁵¹. A autora pôde acompanhar sua coorientadora, a pesquisadora Dra. Regina Cohen, nas Conferências Conjuntas de Direitos Humanos, evento sediado em Brasília, em abril de 2016, que, dentro de sua proposta de transversalidade, incluía a 4ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Graças à conferência, foi possível entrevistar PcDVs de todas as regiões do país. Os respondentes foram escolhidos de forma aleatória, conforme a oportunidade de aproximação nas áreas de convivência do pavilhão que abrigava o evento.

Ademais, em fevereiro daquele mesmo ano, uma respondente com baixa visão, conhecida da autora, concedeu-nos uma entrevista no terminal do Aeroporto de Fortaleza. Pela primeira vez, foi realizada uma entrevista associada a um percurso dentro de um terminal aeroportuário, evidenciando a riqueza de tal experiência.

Outra entrevista, com o assessor dos Assuntos Relacionados à Acessibilidade da Infraero (mais alto cargo diretamente relacionado com acessibilidade na empresa), Sr. Barbosa, também se mostrou essencial para a compreensão da história e do contexto atual da acessibilidade na Infraero.

Todas as entrevistas supracitadas foram registradas em áudio e posteriormente transcritas⁵², tendo sido seu conteúdo fundamental para este trabalho. Como a ferramenta permite a livre explanação, diversas experiências, dificuldades, anseios, facilidades, perspectivas, entre outros fatores, vinculados ao cerne de nossa busca, foram identificados.

⁵¹ Pela oportunidade de estar presente em Brasília, na Conferência Conjunta de Direitos Humanos e na sede da Infraero, gostaria de dedicar um afetuoso agradecimento à minha coorientadora, a pesquisadora Dra. Regina Cohen.

⁵² As transcrições das entrevistas encontram-se disponíveis no Anexo 2.

Entrevista semiestruturada

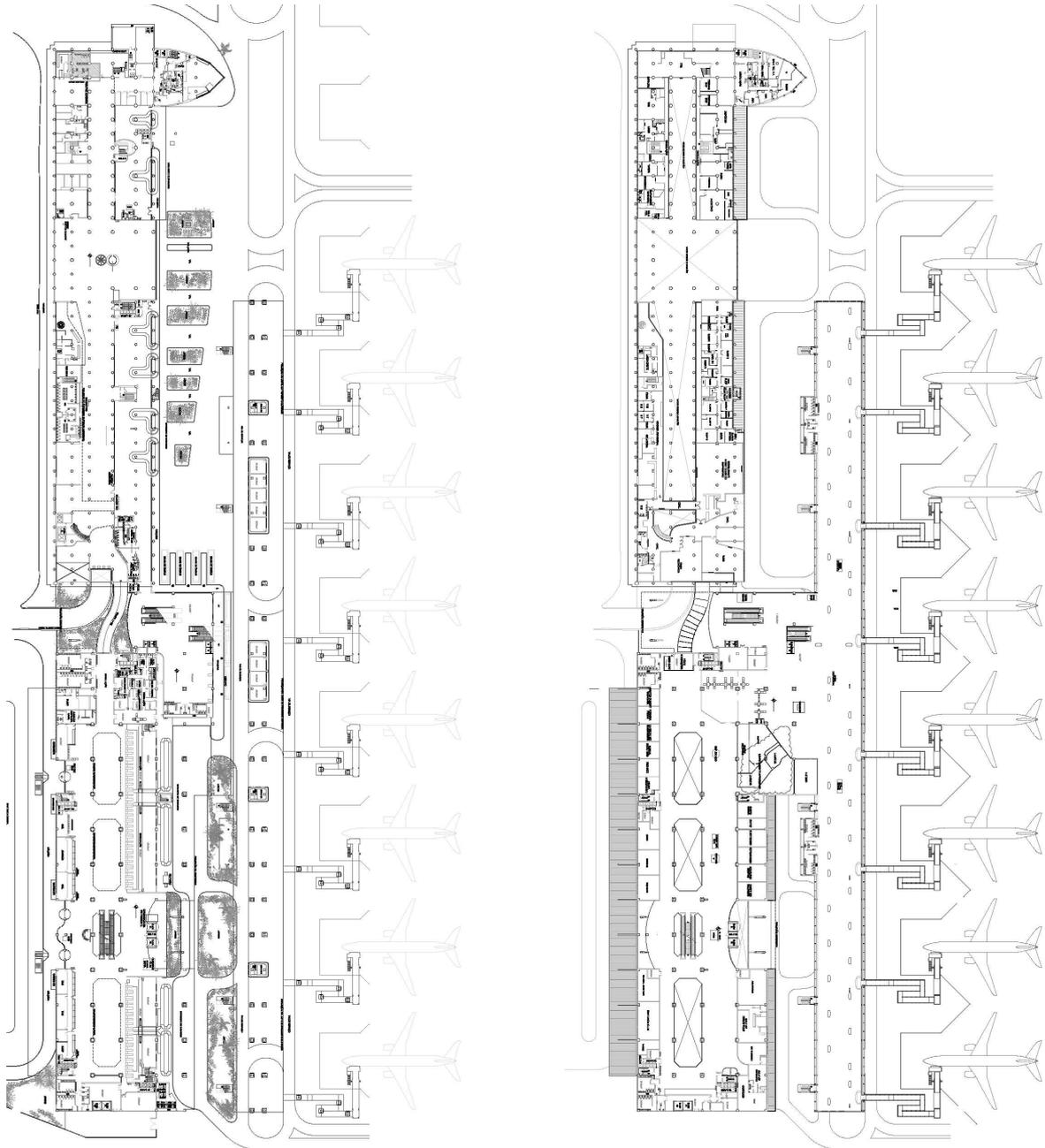
As entrevistas semiestruturadas reúnem perguntas abertas e fechadas nas quais o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o assunto pesquisado. As perguntas previamente definidas são aplicadas pelo pesquisador em tom de conversa informal, devendo este ficar atento para reconduzir, quando necessário, a discussão para o foco do assunto investigado. É permitido o acréscimo de outros questionamentos para elucidar questões que precisam de esclarecimentos ou para recompor o foco da entrevista (BONI; QUARESMA, 2005).

Ainda na fase de testes, descartamos a abordagem de indivíduos em procedimentos de viagem real e sem o prévio agendamento, pois nas tentativas preliminares assim realizadas⁵³ diversos fatores contribuíram para a frustração da atividade: a ansiedade dos passageiros por causa da limitação de tempo para os trâmites aeroviários (*check-in* ou embarque, por exemplo); a irritação deles diante de imprevistos (atrasos ou cancelamento de voos); a inconveniência de se abordar usuários em momentos particulares (despedidas ou reencontros afetuosos); o interesse dos usuários em desfrutar do tempo em solo (uso do comércio ou serviços do TPS); a pressa do passageiro desembarcado em seguir etc. Mais uma vez, a singularidade dos terminais evidenciou a sua natureza.

Com base no exposto acima, optamos por entrevistas agendadas. Apesar de não empregarmos o método de Thibaud (2002), muitos elementos de seu percurso comentado foram utilizados, como, por exemplo, a entrevista simultânea à realização de um percurso. O trajeto proposto foi igual para todos os entrevistados, sendo nestes as PcDVs guiadas pela autora ou por acompanhante pessoal durante a visita, diante da impossibilidade do deslocamento autônomo. Como forma de registro, utilizamos a gravação em áudio e registros fotográficos, bem como croquis do aeroporto.

⁵³ As tentativas de abordagens a passageiros e usuários, sem prévio agendamento, ocorreram durante quatro dias não consecutivos, em diversos turnos, sendo fracassadas pelos motivos expostos no texto. A atividade havia sido informada à Infraero e a pesquisadora estava devidamente identificada por crachá.

Figura 20 – Plantas do Aeroporto SDU com a marcação do percurso realizado



Fonte: Infraero. Adaptado pela autora.

A coleta de depoimentos foi organizada de maneira sistemática durante a realização do percurso. Apesar da lista de perguntas preparada, outros questionamentos surgiram ao longo da conversa. Assim, ora foram colocadas perguntas diretas ao caminhante, ora foram encorajadas narrativas sobre a experiência corporal e cognitiva do usuário. Durante o

percurso, a pesquisadora esteve atenta às reações corporais do usuário, como movimentos e voz, por exemplo. Algumas vezes, no decorrer do procedimento, foi solicitado ao respondente que reconstituísse o percurso realizado e que narrasse os elementos identificados como referenciais na rota.

2.1.3 *Poema dos desejos*

Nesta pesquisa, decidimos aplicar o poema dos desejos (*wish poem*) em conjunto com as entrevistas, de forma a complementá-las sob o ponto de vista dos desejos, dos sonhos e das expectativas do usuário.

O poema dos desejos é uma ferramenta de avaliação do ambiente construído desenvolvido por Henry Sanoff⁵⁴, que “encoraja os usuários a fantasiar sobre o ambiente do sonho dele através de um processo aberto” (BRASILEIRO *et al.*, 2004, p. 1). Ainda conforme Brasileiro *et al.* (2004), a ferramenta objetiva captar os desejos de seus respondentes. O método permite, por meio da comparação das múltiplas respostas, compreender o perfil da comunidade pesquisada em relação a seus anseios e demandas. Assim, colocamos aos entrevistados com deficiência visual a seguinte questão: “Como seria o aeroporto dos seus ‘sonhos’”?

Para Rheingantz *et al.* (2009), o poema dos desejos permite que o respondente manifeste seu desejo através de sentenças escritas ou desenhos. Como o público-alvo aqui abordado trata-se de pessoas com deficiência visual, foram registradas declarações verbais. As informações coletadas foram transcritas e, em seguida, organizadas em categorias.

2.1.4 *Observação participante*

A observação participante, segundo Martins e Theóphilo (2009), é uma técnica com raízes na antropologia e que se adequa à análise qualitativa. Segundo os autores, em tal método o observador não se trata de um elemento passivo, mas de sujeito que influi e que sofre influências dos elementos observados. O pesquisador torna-se parte da estrutura social investigada, sendo importante que consiga aproximação, aceitação e confiança dos membros de tal grupo.

⁵⁴ Professor emérito da Escola de Arquitetura da Universidade do Estado da Carolina do Norte (NCSU), autor e um dos fundadores do EDRA (Environmental Design Research Association).

Martins e Theóphilo (2009) advertem que há o risco de fatores de contaminação provocarem distorções na análise e nos resultados, estando sujeito o observador a confundir, ou a querer imprimir suas características socioculturais ou políticas no fenômeno observado.

2.2 Estudo de caso: o aeroporto Santos Dumont (SDU)

A Estação Central de Passageiros (como era chamado o terminal de passageiros) e a Estação de Hidroaviões⁵⁵ do Aeroporto Santos Dumont despontaram como os primeiros terminais aeroportuários públicos do Brasil⁵⁶ (VESPUCCI *et al.*, 1996).

Figura 21 – Baía, Aeroporto SDU e Praça Senador Salgado Filho



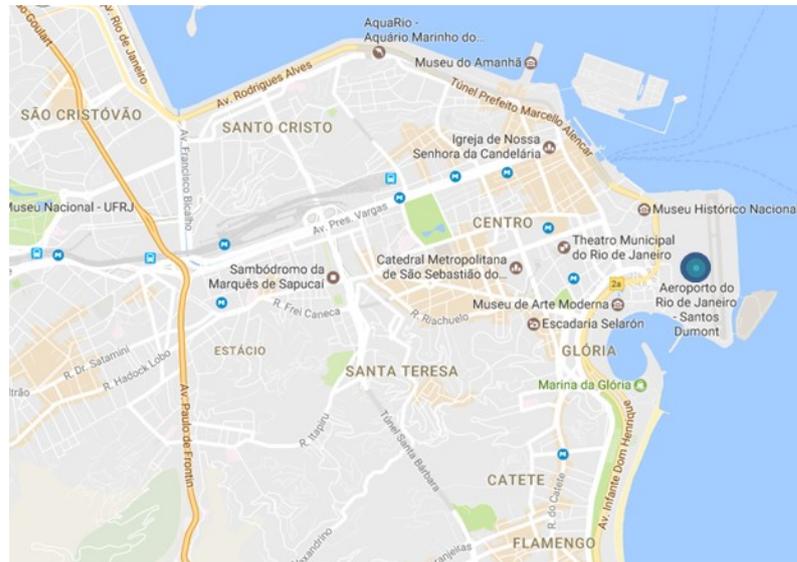
Fonte: Archdaily.

O Aeroporto Santos Dumont situa-se no centro do Rio de Janeiro-RJ. Com localização privilegiada, possui em sua vizinhança grande variedade de comércios, serviços e instituições. O terminal é contemplado pela rede de transportes municipal, podendo ser facilmente acessado por meio de veículos particulares, ônibus, VLT, bicicletas, táxis, entre outros.

⁵⁵ Por não mais atuar como terminal aeroportuário, a Estação de Hidroaviões não será abordada neste trabalho.

⁵⁶ Os terminais foram precedidos apenas pela estação de passageiros da Panair (1937), de uso privado dessa companhia aérea e de empresas parceiras.

Figura 22 – Mapa da região central do Rio de Janeiro, com indicador do Aeroporto Santos Dumont



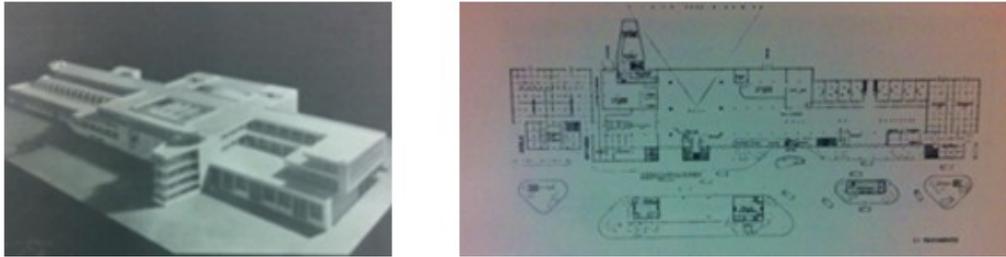
Fonte: Google Maps, s/d. Ajustado pela autora.

2.2.1 Breve contextualização histórica

A instalação do aeroporto em local diferente do previsto no Plano Agache⁵⁷ causou polêmica. A proximidade com o centro da cidade e a interação com a bela paisagem foram fatores determinantes na decisão sobre o local de sua implantação: o aterro da Ponta do Calabouço. O projeto do terminal foi selecionado por meio de concurso de projetos vencido pelos arquitetos Marcelo e Milton Roberto. O desenho classificado se tratava de um conjunto de inegável expressão modernista (VESPUCCI *et al.*, 1996).

⁵⁷ O Plano Agache estipulava que, para pequenos percursos aéreos e de alcance local, o desembarque seria na “gare” de aviação marítima edificada na península do Calabouço. Contudo, para as viagens de longo percurso e de destino intercontinental, seria providenciado um novo campo na Ilha do Fundão. Alegava que tal configuração facilitava a reunião da aviação terrestre e marítima, e que permitia ainda prover mastros para os dirigíveis (AGACHE, 1930).

Figura 23 – Projeto vencedor do concurso



Fonte: Vespucci *et al.* (1996).

Nota: À esquerda, a maquete do projeto vencedor. À direita, o projeto gráfico.

Figura 24 – *Hall* do corredor do SDU em foto de 1959



Fonte: Aeroporto Santos... (2013).

Dentro das premissas modernistas, vistas como arrojadas à época, os irmãos Roberto ressaltavam a circulação como fator determinante para o bom funcionamento de um aeroporto. “Assim, o edifício foi concebido como um grande *hall* longitudinal” (BRUAND, 2010, p. 97). O *hall*, semelhante a uma espinha dorsal, funcionava, e ainda exerce tal papel, como eixo articulador dos espaços, destinado à circulação das pessoas e das correntes de ventilação natural entre os pavimentos (BRUAND, 2010).

Um dos espaços que se destaca na proposta é o hall principal que, através de sua transparência e magnitude, funciona como articulador, criando uma transição entre a cidade e o que está além das vidraças da fachada voltada para o pátio – as pistas, os aviões, a Baía de Guanabara. (MATTOS, 2007, p. 13).

A citação acima destaca a importância atribuída aos aspectos visuais do projeto, que consideravam tanto a arquitetura quanto o belo entorno paisagístico. Em 1998, após um incêndio e diversas intervenções sofridas pelo projeto e pela obra originais, o aeroporto foi

reformado e tombado⁵⁸ pelo Instituto Estadual do Patrimônio Cultural (Inepac). Houve ainda o tombamento dos espelhos da Baía de Guanabara⁵⁹, que, por não permitir novos aterros, extinguiu a possibilidade de expansão das pistas de pouso e decolagem (MATTOS, 2007).

Para atender, mutuamente, à crescente necessidade dos passageiros e da Infraero, bem como às restrições impostas pelo Inepac, construiu-se uma edificação anexa destinada ao embarque, sendo o terminal existente fora reformado⁶⁰ para abrigar o desembarque (FIGUEIREDO FERRAZ, 2016). A intervenção foi polêmica por causa da possibilidade de dano ao valor patrimonial do conjunto tombado.

Tabela 3 – Tabela cronológica do Aeroporto SDU, com foco no Terminal de Passageiros

| TABELA CRONOLÓGICA _ AEROPORTO SANTOS DUMONT | |
|---|---|
| 1930 | O engenheiro César Grilo apresentou ao presidente Getúlio Vargas a proposta de implantação do aeroporto na ponta do Calabouço, área central da cidade. |
| 1931 | Apesar da discordância inicial, o presidente aprovou a localização proposta pelo engenheiro César Grilo. |
| 1933 | Através do Decreto nº 22.424 foi homologado o Plano Geral do Aeroporto pelo presidente Getúlio Vargas. |
| 1934 | Iniciaram-se as obras do aeroporto, sendo a ampliação do aterro a etapa inicial. |
| 1936 | O aeroporto foi inaugurado e batizado. A infraestrutura destinada ao passageiro limitava-se a pavilhões e estruturas remanescentes da Exposição do Centenário da Independência (1922). |
| 1937 | Houve o concurso de projetos para os primeiros terminais públicos: a Estação de Hidroaviões e a Estação Central de Passageiros (terminal atual). O resultado foi anunciado no mesmo ano. O primeiro terminal, que era privado, foi erguido pela companhia Panair. |
| 1938 | Foram iniciadas as obras dos terminais públicos do aeroporto. Os jardins da praça situada defronte são concebidos pelo paisagista Burle Max. |
| 1939 | Com a segunda II Guerra Mundial, houve o manejo de recursos da obra para outros setores. |
| 1941 | Paralisação das obras do terminal em decorrência da guerra. |

⁵⁸ O tombamento provisório da Estação de Passageiros do Aeroporto Santos Dumont ocorreu em 9 de dezembro de 1998, sob Processo nº E-18/001.541/98. Ver *link*:

<http://www.inepac.rj.gov.br/index.php/bens_tombados/detalhar/279>. Acesso em: fev. 2016.

⁵⁹ A cidade do Rio de Janeiro foi reconhecida pela Unesco como Patrimônio Mundial Cultural e Natural sob a denominação de Rio de Janeiro: Paisagens Cariocas entre a Montanha e o Mar. “O patrimônio tombado inclui: o Monumento Natural Pão de Açúcar, Morro do Leme, Corcovado, Floresta da Tijuca (Parque Nacional da Tijuca), Aterro do Flamengo (Parque do Flamengo), Jardim Botânico, Enseada de Botafogo, Praia de Copacabana, Arpoador, além da entrada da Baía de Guanabara, e os monumentos Forte do Leme e Forte de Copacabana” (Disponível em: <<http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/383/>>. Acesso em: 25 mar. 2016).

⁶⁰ No projeto de reforma da edificação existente, estava previsto apenas um remanejamento do leiaute e a reconstituição da fachada conforme o projeto original dos irmãos Roberto (ANDRADE, 2007).

| | |
|------|---|
| 1942 | Inauguração solene do monumento em homenagem a Santos Dumont na praça que, mais tarde, foi batizada de Salgado Filho. |
| 1944 | As obras foram retomadas. Apesar de manter a essência do projeto, houve modificações arquitetônicas no edifício do terminal. |
| 1947 | Conclusão e inauguração, em cerimônia improvisada, do terminal. |
| 1951 | O <i>hall</i> principal passou a ser adornado com a pintura de Cadmo Fausto, tendo como temática a aviação antiga e a moderna. |
| 1955 | Expansão da área de aterro e das pistas de pouso e decolagem, bem como inserção de pistas auxiliares. Para a terraplenagem, houve o desmonte acelerado do Morro de Santo Antônio. |
| 1959 | Criação da ponte aérea Rio-São Paulo. A fase áurea do Aeroporto Santos Dumont perdurou até a década de 1960. |
| 1970 | Houve certo esvaziamento SDU nos anos de 1970 devido à inadequação das pistas às recém-lançadas aeronaves a jato. Voos internacionais e de maior porte foram remanejados para o Galeão. |
| 1973 | Foi criada a Infraero. A ARSA, empresa de economia mista responsável pelos terminais fluminenses, passou a ser subsidiária da Infraero. A nova gestão administrativa – atenta a resultados, despesas e receitas – trouxe resultados positivos. A ponte aérea superou o período de déficit e voltou a se expandir. |
| 1977 | No terminal, foram criadas salas para autoridades e para atendimento médico, além de novos espaços comerciais. Houve ampliação do estacionamento. |
| 1980 | Na década de 1980, era notável o crescimento do Aeroporto Santos Dumont, que contava com linhas aéreas, serviços e comércios diversos. |
| 1990 | Na década de 1990, foram acrescentados ao edifício mais dois andares, sob a justificativa de crescimento da demanda aeroportuária. |
| 1994 | Ocorreu o restauro das pinturas (painéis) de Cadmo Fausto. |
| 1998 | Um incêndio destruiu parte das instalações do aeroporto. Após a recuperação, o edifício foi tombado pelo Inepac. |
| 2004 | Foram iniciadas as obras do prédio anexo e do prédio de ligação deste com o terminal. |
| 2007 | Inauguração dos novos prédios. O edifício anexo passou a operar como terminal de embarque, e o antigo foi destinado ao desembarque, dobrando a capacidade operacional do terminal. |
| 2016 | O pavimento superior do terminal de desembarque continua em obras. |

Fonte: Bruand (2010); Varella (2004); Barbosa (1996); Vespucci *et al.* (1996; 1985); IAB (1937); Motta (2007); Brasil (1972); <<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/aeroportos/rio-de-janeiro/aeroporto-santos-dumont.html>>.

Figura 25 – SDU: reforma da área operacional inaugurada em 2007

Área de abrangência do projeto

- Reforma do Terminal Existente: 24.670 m²
- Novo Terminal: 29.000 m²
- Conector e Edifício de Ligação: 8.200 m²

- Edifício de Desembarque (antigo)
- Edifício de embarque
- Conector



Planta geral

Fonte: Figueiredo Ferraz (2016).

2.2.2 O Aeroporto Santos Dumont no contexto atual

O Aeroporto Santos Dumont, para além de sua relevância histórica, destaca-se, atualmente, como um dos mais proeminentes terminais do país (Figura 26).

Figura 26 – Ranking de aeródromos brasileiros – 2015

| | | | Variação Anual 2014/2015 |
|-----|----------------|---------|-----------------------------|
| 1º | Guarulhos | 299.457 | ▼ -3,62% |
| 2º | Congonhas | 221.534 | ▲ 2,50% |
| 3º | Brasília | 199.246 | ▼ -0,38% |
| 4º | Galeão | 141.549 | ▼ -6,43% |
| 5º | Santos Dumont | 139.561 | ▼ -7,31% |
| 6º | Campinas | 131.537 | ▼ -2,79% |
| 7º | Confins | 114.762 | ▲ 5,97% |
| 8º | Campo de Marte | 110.281 | ▼ -9,03% |
| 9º | Salvador | 106.321 | ▼ -7,41% |
| 10º | Jacarepaguá | 91.352 | ▼ -19,71% |
| 11º | Porto Alegre | 90.499 | ▼ -4,64% |

Fonte: DECEA (2015).

Nota: Total de pousos, decolagens, cruzamentos, toques e arremetidas (TGL).

O aeroporto opera rotas de aviação comercial, geral e militar, sendo significativo o percentual vinculado à aviação comercial⁶¹ (75%), atividade diretamente relacionada ao terminal de passageiros. De caráter doméstico⁶², sua rota comercial mais intensa ocorre na região Sudeste (Figura 27).

Figura 27 – SDU: movimentos nacionais por região

| | 2013 | 2014 | 2015 | Particip. |
|-------------------|---------|---------|---------|-----------|
| Nacionais | 102.001 | 103.592 | 104.096 | 100% |
| Reg. Sudeste | 83.721 | 83.160 | 84.705 | 81,4% |
| Reg. Sul | 4.276 | 4.226 | 5.286 | 5,1% |
| Reg. Centro-Oeste | 11.914 | 14.744 | 13.143 | 12,6% |
| Reg. Nordeste | 2.090 | 1.458 | 961 | 0,9% |
| Reg. Norte | 0 | 4 | 1 | 0,0% |

Fonte: DECEA (2015).

Seu terminal, que dispõe atualmente de 19.000 m², divide-se em três pavimentos⁶³. No novo edifício anexo, o subsolo abriga as instalações de apoio, serviço e áreas técnicas. No pavimento térreo, situam-se os órgãos públicos e de atendimento ao público, áreas de *check-in* e balcões de companhias aéreas. No primeiro pavimento, há uma pequena área comercial e a entrada da sala de embarque. No segundo pavimento, situam-se a praça de alimentação e a passarela de interligação com o edifício antigo (FIGUEIREDO FERRAZ, 2016).

2.2.3 Selo Diamante de Acessibilidade

Em 2014, a Prefeitura do Rio de Janeiro concedeu, através de análises realizadas pela Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPD), selos que retratam a condição de acessibilidade⁶⁴ de 250 pontos turísticos da cidade (Anexo 1). Apesar de não nos propormos a uma análise detalhada dessa certificação, consideramos as vistorias uma amostragem significativa.

⁶¹ Conforme os índices de operação aérea no Aeroporto Santos Dumont (DECEA, 2015, p. 116).

⁶² O aeroporto não opera voos internacionais.

⁶³ Ver: <<http://www4.infraero.gov.br/aeroportos/aeroporto-do-rio-de-janeiro-santos-dumont/sobre-o-aeroporto/caracteristicas/>>. Acesso em: set. 2016.

⁶⁴ À época da vistoria, ocorrida em 2013 (SMPD, 2013).

Conforme a SMPD, o projeto, elaborado em parceria com o Instituto Pereira Passos (IPP), tem como objetivo principal a orientação dos responsáveis pelos espaços vistoriados a respeito de questões relacionadas à “acessibilidade espacial, de informação e tecnológica [...]” (SMPD, 2013, p. 1).

A análise dos espaços quanto à acessibilidade considera as metas competidas à SMPD pelo Acordo de Resultados da Gestão Municipal do ano de 2013⁶⁵, principalmente as metas de “Mapear os pontos turísticos e museus da Cidade do Rio de Janeiro, cadastrados no IPP, em relação à acessibilidade espacial, de comunicação e tecnologia” e de “Mapear os pontos de embarque e desembarque de passageiros da rede de transportes da Cidade do Rio de Janeiro, catalogados na SMTR: terminais rodoviários, metroviários, ferroviários, das barcas e aeroportos” (SMPD, 2013, p. 1).

Conforme a SMPD, além de mapear, a Secretaria empenhou-se em diagnosticar e propor orientações sobre as adaptações necessárias à melhoria da acessibilidade nos espaços. Em cada local realizaram-se as seguintes etapas: levantamento, elaboração de mapas de acessibilidade e confecção do plano de orientação – posteriormente disponibilizado a cada um dos estabelecimentos inspecionados (SMPD, 2013). Quanto ao conteúdo e à metodologia das vistorias, a SMPD expõe:

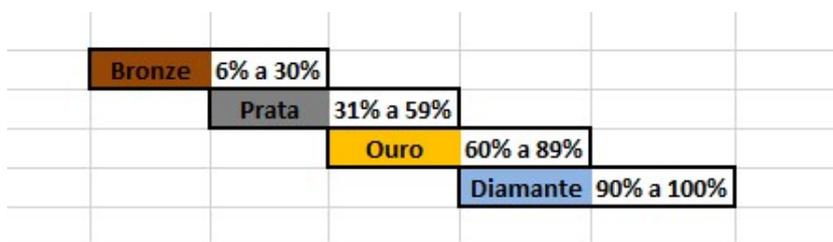
[...] foi realizado um estudo sobre os principais trabalhos lançados nos últimos anos que abordam, de forma mais ou menos abrangente, desenho universal. Também foram analisadas todas as leis brasileiras que beneficiam as pessoas com deficiência.

Toda a apuração e compilação tinham sido concluídas e a melhor forma de repassar as informações para o grupo de funcionários da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência que viria realizar as vistorias foi a elaboração de uma apostila contendo cada quesito específico que poderiam encontrar nos locais propostos, além da criação de um rigoroso check-list que serviu para compilar as informações coletadas. (SMPD, 2013, p. 3-4).

Para cada local pesquisado, foi conferido um selo de acessibilidade, sendo as categorias atribuídas de acordo com o percentual de atendimento aos quesitos de acessibilidade listados pela SMPD (Figura 28).

⁶⁵ Trata-se o acordo de uma política de incentivos baseada em bônus salariais, “se a Secretaria cumpre as metas estabelecidas para ela, todos os seus servidores recebem o bônus” (RIO DE JANEIRO, 2015).

Figura 28 – Classificação dos selos de acessibilidade da SMPD



Fonte: SMPD.

Como já referenciado, o Aeroporto Santos Dumont sagrou-se como o único local agraciado com o selo na categoria máxima, a Diamante (Figura 29). Isso significa que, na visão da equipe técnica da SMPD, o aeroporto constitui-se, entre os locais avaliados, no único a atingir o cumprimento de mais de 90% das exigências legais e normativas referentes à acessibilidade.

Figura 29 – Selo de Acessibilidade conferido ao Aeroporto Santos Dumont



Fonte: Disponibilizado pela Infraero à autora por e-mail.

Nota: Slide da apresentação da Infraero na ocasião do Simulado de Acessibilidade.

Tabela 4 – Resultado da análise da SMPD contendo a premiação atribuída a alguns dos locais pesquisados

| Lugar | Avaliação Final | Selo | Lugar | Avaliação Final | Selo |
|--|-----------------|--------------|--|-----------------|--------|
| Aeroporto Santos Dumont | 92,29% | Diamante | Estação Da Supervia - Quintino | 21,26% | Bronze |
| Aeroporto Tom Jobim - Terminal 1 | 62,10% | Ouro | Estação Supervia - Ramos | 23,46% | Bronze |
| Aeroporto Tom Jobim - Terminal 2 | 61,49% | Ouro | Estação Da Supervia - Realengo | 21,20% | Bronze |
| Estação de Barcas - Cocotá | 29,89% | Bronze | Estação Da Supervia - Riachuelo | 21,17% | Bronze |
| Estação de Barcas - Paqueta | 40,50% | Prata | Supervia Ricardo De Albuquerque | 28,74% | Bronze |
| Estação de Barcas - Praça XV | 34,46% | Prata | Supervia Estação Rocha Miranda | 41,77% | Prata |
| Terminal Rodoviário de Campo Grande | 48,49% | Prata | Estação Da Supervia - Sampaio | 22,95% | Bronze |
| Terminal Rodoviário Central do Brasil | 45,72% | Prata | Estação Da Supervia - Santa Cruz | 42,59% | Prata |
| Terminal Rodoviário Madureira | 4,88% | Participação | ESTÁÇÃO DA SUPERVIA - Santíssimo | 23,20% | Bronze |
| Terminal Rodoviário Santa Cruz | 29,13% | Bronze | Estação da Supervia - São Cristóvão | 36,25% | Prata |
| Terminal Rodoviário Novo Rio | 86,10% | Ouro | ESTÁÇÃO DA SUPERVIA - São Francisco Xavier | 19,80% | Bronze |
| Estação de Metro - Central do Brasil | 55,73% | Prata | ESTÁÇÃO DA SUPERVIA - Senador Camará | 21,26% | Bronze |
| Estação de Metro - Praça Onze | 57,04% | Prata | SUPERVIA SILVA FREIRE | 34,85% | Prata |
| Estação de Metro - Afonso Pena | 54,55% | Prata | Estação Da Supervia - Tancredo Neves | 33,50% | Prata |
| Estação de Metro - Botafogo | 62,06% | Ouro | ESTÁÇÃO DA SUPERVIA - TOMAZ COELHO | 32,57% | Prata |
| Estação de Metro - Cantagalo | 58,68% | Prata | ESTÁÇÃO SUPERVIA - TRIAGEM | 30,28% | Bronze |
| Estação de Metro - Cardeal Arcoverde | 55,35% | Prata | Estação Da Supervia - Vigário Geral | 35,01% | Prata |
| Estação de Metro - Carioca | 41,97% | Prata | Estação da Supervia - Vila Militar | 21,07% | Bronze |
| Estação de Metro - Catete | 49,09% | Prata | BRT ESTÁÇÃO BOSQUE DA BARRA | 61,89% | Ouro |
| Estação de Metro - Cidade Nova | 62,46% | Ouro | BRT CAJUEIROS | 51,71% | Prata |
| Estação de Metro - Cinelândia | 56,94% | Prata | Brt Estação Curral | 48,45% | Prata |
| Estação de Metro - Coelho Neto | 50,33% | Prata | BRT ESTÁÇÃO DOM BOSCO | 60,17% | Ouro |
| Estação de Metro - Colégio | 58,94% | Prata | BRT ESTÁÇÃO GASTAO RANGEL | 54,16% | Prata |
| Estação de Metro - Engenheiro Rubens Paiva | 57,66% | Prata | BRT ESTÁÇÃO GELSON FONSECA | 60,46% | Ouro |
| Estação de Metro - Engenho da Rainha | 47,05% | Prata | BRT General Olimpio | 51,31% | Prata |
| Estação de Metro - Estácio | 43,32% | Prata | BRT Estação Glaucio Gil | 53,61% | Prata |
| Estação Metro - Acari / Fazenda Botafogo | 56,22% | Prata | BRT ESTÁÇÃO GUIOMAR NOVAES | 61,60% | Ouro |
| Estação de Metro - Flamengo | 63,04% | Ouro | ESTÁÇÃO DE BRT ILHA DE GUARATIBA | 51,16% | Prata |
| Estação de Metro - Glória | 64,20% | Ouro | BRT ESTÁÇÃO INTERLAGOS | 60,13% | Ouro |
| Estação e Metro - Inhaúma | 60,67% | Ouro | ESTÁÇÃO BRT MAGARÇA | 50,84% | Prata |
| Estação de Metro - Irajá | 52,57% | Prata | BRT ESTÁÇÃO MATO ALTO | 54,64% | Prata |
| Estação de Metro - Largo do Machado | 52,62% | Prata | BRT ESTÁÇÃO NOVA BARRA | 61,60% | Ouro |
| Estação de Metro - Maracanã | 51,27% | Prata | BRT ESTÁÇÃO NOVO LEBLON | 61,89% | Ouro |
| Estação de Metro - Maria da Graça | 56,19% | Prata | BRT ESTÁÇÃO PINGO D'AGUA | 44,11% | Prata |
| Estação de Metro - Nova América / Del Castilho | 61,75% | Ouro | BRT ESTÁÇÃO Pontal | 61,89% | Ouro |
| Estação de Metro - Pavuna | 52,07% | Prata | BRT ESTÁÇÃO PONTÕES BARRA SUL | 66,94% | Ouro |
| Estação de Metro - Presidente Vargas | 50,20% | Prata | BRT ESTÁÇÃO RECANTO DAS GRAÇAS | 61,60% | Ouro |
| Estação de Metro - Saens Pena | 54,88% | Prata | Estação Recreio Shopping | 53,61% | Prata |
| Estação de Metro - São Cristóvão | 42,51% | Prata | BRT Estação Salvador Allende | 53,61% | Prata |
| Estação de Metro - São Francisco Xavier | 45,49% | Prata | BRT ESTÁÇÃO SANTA CRUZ | 48,63% | Prata |
| Estação de Metro - Siqueira Campos | 62,49% | Ouro | BRT ESTÁÇÃO SANTA MONICA JARDINS | 61,89% | Ouro |
| Estação de Metro - Tomás Coelho | 51,55% | Prata | BRT SANTA VERIDIANA | 47,75% | Prata |
| Estação E Metro - Triagem | 52,07% | Prata | Estação Alvorada BRT | 52,45% | Prata |
| Estação De Metro - Uruguaiana | 50,25% | Prata | BRT ESTÁÇÃO VENDAS DE VARANDA | 53,24% | Prata |
| Estação De Metro - Vicente De Carvalho | 54,07% | Prata | Aterro do Flamengo - Parque Brigadeiro Eduardo Gomes | 16,28% | Bronze |
| Estação Supervia Anchieta | 25,29% | Bronze | Baixo Gávea | 23,93% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Augusto Vasconcelos | 23,20% | Bronze | Biblioteca Nacional | 18,37% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Bangu | 35,07% | Prata | Caixa Cultural | 45,30% | Prata |
| Supervia Estação Barros Filho | 32,71% | Prata | Cidade Das Artes | 36,29% | Prata |
| Estação Da Supervia - Benjamin Do Monte | 26,32% | Bronze | Corcovado | 33,91% | Prata |
| Estação Da Supervia - Bento Ribeiro | 23,20% | Bronze | Forte De Copacabana | 39,42% | Prata |
| Estação Supervia - Bonsucesso | 50,74% | Prata | Galpão Da Cidadania | 35,21% | Prata |
| Estação Da Supervia - Bras De Pina | 38,37% | Prata | Ilha Fiscal | 12,12% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Campo Grande | 33,81% | Prata | Jardim Botânico | 31,82% | Prata |
| Estação Da Supervia - Cascadura | 30,14% | Bronze | Lapa | 24,83% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Cavalcante | 31,53% | Prata | Largo do Boticário | 15,09% | Bronze |
| Estação Supervia Central | 47,97% | Prata | Morro da Conceição | 9,98% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Cordovil | 29,01% | Bronze | Pao de Açúcar | 33,85% | Prata |
| Estação Da Supervia - Cosmos | 30,19% | Bronze | Parque Natural Municipal Da Catacumba | 32,38% | Prata |
| Supervia Estação Costa Barros | 28,92% | Bronze | Parque Das Ruínas | 17,70% | Bronze |
| Estação Supervia - Del Castilho | 33,70% | Prata | Parque Dos Patins | 33,32% | Prata |
| Estação Da Supervia - Deodoro | 28,48% | Bronze | Parque Lage | 13,39% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Engenho De Dentro | 27,42% | Bronze | Planetario E Museu Do Universo | 36,53% | Prata |
| Estação Da Supervia - Engenho Novo | 24,24% | Bronze | Praia de Ipanema | 30,23% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Guilherme Da Silveira | 23,05% | Bronze | Praia da Barra - Posto 3 | 36,40% | Prata |
| Supervia Estação Honorio Gurgel | 31,83% | Prata | Praia de Copacabana | 33,60% | Prata |
| Estação Da Supervia - Inhoaíba | 35,79% | Prata | Rio Centro | 37,77% | Prata |
| Estação Da Supervia - Parada De Lucas | 49,60% | Prata | Sítio Burle Marx | 21,62% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Madureira | 34,70% | Prata | Theatro Municipal | 41,17% | Prata |
| Estação Da Supervia - Magalhães Bastos | 25,59% | Bronze | Vista Chinesa | 37,25% | Prata |
| Estação Da Supervia - Mangueira | 21,17% | Bronze | Bosque da Barra | 21,45% | Bronze |
| Estação Supervia - Manguinhos | 40,37% | Prata | Mosteiro de São Bento | 24,07% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Marechal Hermes | 26,26% | Bronze | Paço Imperial | 26,12% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Méier | 24,24% | Bronze | Palácio Tiradentes - ALERJ | 38,29% | Prata |
| Supervia Estação Mercado De Madureira | 31,10% | Prata | Sambodromo - Arquibancada Setor 13 | 33,94% | Prata |
| Estação Da Supervia - Olaria | 28,10% | Bronze | Catedral Metropolitana | 24,37% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Oswaldo Cruz | 23,20% | Bronze | Igreja da Candelária | 32,58% | Prata |
| Estação Da Supervia - Paciência | 37,30% | Prata | Terreiro do Samba | 38,46% | Prata |
| Estação Da Supervia - Padre Miguel | 32,02% | Prata | Mirante do Leblon | 21,04% | Bronze |
| Supervia Estação Pavuna | 36,23% | Prata | Maracanã, Estádio do | 53,84% | Prata |
| Estação Da Supervia - Penha Circular | 28,76% | Bronze | Igreja de Nossa Senhora da Penha | 46,47% | Prata |
| Estação Da Supervia - Penha | 24,59% | Bronze | Jardim Zoológico | 35,42% | Prata |
| Estação Da Supervia - Piedade | 22,93% | Bronze | Centro de Tradições Nordestinas | 39,18% | Prata |
| Estação Supervia - Pileas | 27,57% | Bronze | Parque Nacional da Tijuca | 18,56% | Bronze |
| Estação Da Supervia - Praça Da Bandeira | 36,93% | Prata | | | |

Fonte: SMPD (2014).

2.2.4 Análise técnica do Ministério Público do Rio de Janeiro

A Informação Técnica nº 121/2014, referente ao cumprimento das normas de acessibilidade do imóvel do Aeroporto Santos Dumont, foi um documento elaborado pelo Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ) em 2014 que objetivou apurar a existência, ou não, de acessibilidade no local. Para sua realização, foi utilizada uma planilha básica baseada na listagem elaborada pelo Ministério das Cidades, a mesma aplicada nos aeroportos sedes da Copa do Mundo 2014, acrescida de alguns itens.

A Informação Técnica mostra algumas desconformidades pontuais identificadas no SDU, sendo poucas relacionadas especificamente à deficiência visual. Em termos gerais, no tocante ao ambiente construído, são apontados: ausências de pisos de alerta em alguns setores do terminal, falta de contraste de cor entre pisos de alguns elevadores e pisos adjacentes, inexistência de mapa tátil e comunicação inapropriada para pessoas com deficiência visual.

Como conclusão do parecer técnico, consta: “A equipe de vistoria concluiu que o Terminal do Aeroporto Santos Dumont de modo geral possui condições satisfatórias de acessibilidade às pessoas com deficiência”. Ressalta, entretanto, que três⁶⁶ adequações devem ser priorizadas, das quais duas são: a colocação de mapa tátil e a elaboração de estudo de identidade visual indicativa de locais de serviços e percursos.

2.3 Categorias de análise

Sendo o terminal de passageiros um ambiente complexo, buscamos identificar e listar os elementos que são habitualmente utilizados pelos usuários nesse espaço, tendo como base os dados advindos das referências bibliográficas, das observações da autora e dos relatos dos usuários. Depois de reunidos os dados, eles foram categorizados em três grupos: *layout*, mobiliários e equipamentos; orientação e mobilidade; e atendimento.

2.3.1 Categoria layout, mobiliários e equipamentos

Nos terminais contemporâneos, diversos equipamentos e mobiliários compõem a infraestrutura necessária ao atendimento dos usuários. Alguns são administrados pela gestão aeroportuária (Infraero), como: balcões de informações, esteiras para restituição de bagagens,

⁶⁶ A outra prioridade é a efetiva disponibilização do equipamento *ambulift*.

carrinhos de bagagem, escadas fixas e rolantes, elevadores, telas com Sistema Informativo de Voos (SIV), pontes de embarque e desembarque, sistema de som, sinalização do TPS, sanitários, sistemas de climatização, entre outros (YOUNG; WELLS, 2014; INFRAERO, 2013).

A depender da maneira como são dispostas essas facilidades nos terminais, podem proporcionar a utilização confortável e segura ao usuário. A análise dessa categoria buscou avaliar se o *layout*, os equipamentos e os mobiliários estão disponibilizados de forma adequada para o uso da PcDV.

A seguir, descrevemos os itens cuja análise encontra-se disponível no capítulo destinado à pesquisa empírica, mais adiante.

- **Serviço de informação de voos (SIV)** – as telas de serviço de informação de voos e os sistemas sonoros são equipamentos importantes por possibilitarem aos usuários do terminal a consulta de horários e de informações atualizadas sobre pousos e decolagens.
- **Esteiras de bagagem** – são equipamentos importantes por facilitarem a restituição da bagagem embarcada (no momento do *check-in*) aos passageiros (no local de destino). Situam-se nas salas de desembarque.
- **Carrinhos de bagagem** – equipamento importante por facilitar o transporte da bagagem do passageiro de forma confortável e eficiente, tanto nos procedimentos de embarque como nos de desembarque.
- **Caixas eletrônicas** – permitem a efetuação de transações bancárias pelos usuários nos terminais.
- **Telefone público** – os telefones públicos são um meio de comunicação nos terminais. Embora disponhamos de telefonia móvel, o telefone público pode ser utilizado para situações imprevistas ou emergenciais, bem como para o contato com números que bloqueiam ligações originadas de celulares (a exemplo de alguns “0800”).
- **Separador de fluxo** – os separadores de fluxo são frequentemente utilizados nos terminais para demarcar áreas de fila como as existentes nos locais de *check-in*, no acesso à sala de embarque, na vistoria (raios-x) etc. É também utilizada para bloquear áreas em caso de limpeza de sanitários, de risco causado por derramamento de líquido

no piso, área em obras, ou outras situações corriqueiras ou excepcionais. Assim, durante deslocamento no TPS, a PcDV pode se deparar com este equipamento.

Figura 30 – Separador de fluxo em aeroportos



Fonte: Arquivo próprio, 2015.

- **Bebedouros** – é importante que os bebedouros sejam disponibilizados de forma a ofertar água para o consumo dos usuários. Conforme o RDC nº 91 da Anvisa, de 30 de junho de 2016, as pessoas jurídicas de direito público ou privado responsáveis pela exploração direta ou indireta dos aeroportos devem:

I – garantir a oferta de água potável em conformidade com as normas e padrões de potabilidade da água definidos no Anexo I, desta Resolução, em todos os pontos de oferta de água na área sob sua responsabilidade; [...] III – localizar os pontos de oferta de água para consumo humano, como bebedouros, distantes de fontes de contaminação (ANVISA, 2016, p. 8).

- **Maquinetas de cartões de crédito** – as maquinetas permitem aos usuários realizar transações financeiras por meio de cartão de crédito. São diversos os usos possibilitados por elas nos terminais, seja nos procedimentos operacionais (a exemplo de pagamento de tarifa, compra de passagens, embalagem de malas), seja nos comerciais, de serviços ou outros.

- **Escada fixa** – o uso das escadas fixas nos terminais é importante para a PcDV por permitir a circulação entre os pavimentos existentes na edificação.
- **Equipamentos eletromecânicos de circulação** – os elementos eletromecânicos de circulação de constante uso nos terminais são: escadas rolantes, elevadores e pontes de embarque. Tais equipamentos são importantes para todos os usuários por permitir o acesso – com comodidade, agilidade e segurança – aos ambientes do terminal, em trajeto operacional ou não.

As **pontes de embarque** são definidas e regulamentadas pela NBR nº 10634/12 como: “equipamento que faz a conexão entre o terminal de passageiros (TPS) e a porta da aeronave, possibilitando o embarque e o desembarque” (ABNT, 2012, p. 1). Nessa norma há trechos destinados à acessibilidade de forma geral, contudo poucos tratam especificamente da deficiência visual. Não há, por exemplo, citações sobre piso tátil ou informações em Braille.

Figura 31 – Equipamentos do lado ar



Fonte: Figueiredo Ferraz (2016). Ajustado pela autora.

As **escadas rolantes** e os **elevadores** são regulados pela NBR nº 9050/15. A normatização sobre elevadores de passageiros é complementada pela NBR NM nº 313/2007, que traz especificações adicionais sobre requisitos de segurança e proteção, portas, dimensões e equipamentos da cabina, características da parada, dispositivos de

controle e sinalização, informações para uso, entre outros. Quanto à sinalização da escada rolante, dos elevadores e outros, a NBR nº 9050/15 especifica a necessidade de determinadas sinalizações (visual, tátil textual – caracteres em relevo e em Braille –, tátil no piso, sonora), bem como de dispositivo de comunicação para solicitação de auxílio, a depender do equipamento empregado.

- **Sanitários** – os sanitários são importantes por permitirem a estadia das pessoas nos terminais. O *layout* e o mobiliário interno dos sanitários, tanto os acessíveis como os destinados ao público em geral, são tratados pela NBR nº 9050/15. Essa norma determina o posicionamento das louças sanitárias e das barras de apoio, bem como a disposição dos acessórios e das ferragens (divisores de boxes, válvulas de descarga, papeleiras, espelhos, cabides, porta-objetos, comandos e interruptores, assentos para sanitários etc.). Nos sanitários da Infraero, é comum o uso de equipamentos automatizados com sensor (a exemplo de torneiras automatizadas e papeleiras), que dependem do posicionamento correto e preciso do usuário para ativação. As lixeiras também mantêm certo padrão, sendo usados modelos semelhantes em diversos terminais da rede.
- **Balcões de informação** – marcantes nos terminais públicos, os balcões de informações da rede Infraero possuem projetos padronizados. Esse equipamento é importante para a PcDV por ser um local destinado à recepção e ao apoio de usuários com deficiência. Ademais, seus atendentes podem disponibilizar informações diversas sobre assuntos operacionais e não operacionais do terminal.

2.3.2 Categoria orientação e mobilidade

A orientação e a mobilidade⁶⁷ são essenciais para o uso, o usufruto e a segurança da PcDV nos terminais aeroportuários. Para o aprendizado dessas técnicas, há cursos e referências disponíveis em vários meios e formatos. O Instituto Benjamin Constant, por exemplo, oferece cursos de orientação e mobilidade com aulas teóricas e práticas. Já o autor Felipe (2003) redige sobre tais técnicas de forma bastante prática e inteligível em livros e cartilhas, físicos ou digitais.

⁶⁷ Conceito já tratado nesta dissertação.

- **Tecnologia assistiva: *wi-fi*, aplicativos e sítios eletrônicos** – o uso da tecnologia assistiva⁶⁸ tem favorecido a orientação e a mobilidade da PcDV em diversos ambientes. A Lei nº 7.853/89 estabelece que, no tocante às ajudas técnicas, cabe ao poder público fomentar programas destinados ao desenvolvimento tecnológico para as pessoas com deficiência, bem como à especialização de recursos humanos em acessibilidade. Em consonância com essa lei, o Decreto Legislativo nº 186/08, que aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, ratifica o comprometimento do Brasil em promover a pesquisa e o desenvolvimento de serviços, equipamentos, produtos e instalações em conformidade com o desenho universal:

[...]

g) Realizar ou promover a pesquisa e o desenvolvimento, bem como a disponibilidade e o emprego de novas tecnologias, inclusive as tecnologias da informação e comunicação, ajudas técnicas para locomoção, dispositivos e tecnologias assistivas, adequados a pessoas com deficiência, dando prioridade a tecnologias de custo acessível;

h) Propiciar informação acessível para as pessoas com deficiência a respeito de ajudas técnicas para locomoção, dispositivos e tecnologias assistivas, incluindo novas tecnologias bem como outras formas de assistência, serviços de apoio e instalações; [...] (BRASIL, 2008, p. 4).

Quanto aos *sites*, o Decreto nº 5.296/04 estabelece a obrigatoriedade de acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública na internet, ressaltando que estes devem permitir o pleno acesso à informação por pessoas com deficiência visual. A Portaria nº 3, de 2007, que estabelece o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico de portais e sítios eletrônicos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, não se aplica à Infraero, que faz parte da administração indireta.

- **Pistas sensoriais** – as pistas sensoriais⁶⁹ são meios importantes por auxiliarem na orientação e na mobilidade da PcDV, bem como na percepção e relação desta com o ambiente.
- **Guia vidente** – o guia vidente⁷⁰ auxilia pessoas com deficiência visual no uso do ambiente, sendo um meio de mobilidade importante para diversas PcDVs.

⁶⁸ Conceito já tratado nesta dissertação.

⁶⁹ Conceito já tratado nesta dissertação.

⁷⁰ Conceito já tratado nesta dissertação.

Figura 32 – Guia vidente



Fonte: Felipe (2001).

- **O ambiente construído dos terminais** – nos terminais, os aspectos arquitetônicos e seus usos influenciam diretamente a orientação e a mobilidade das pessoas com deficiência visual. Os principais terminais do país são edificações amplas e complexas, com diversidade de forma e tipologia e sujeitos a constantes mudanças em seus espaços internos e externos.
- **Sinalização tátil, rota acessível e informação** – por disponibilizarem para a PcDV informações importantes sobre orientação e mobilidade, a sinalização tátil, a rota acessível e a informação são elementos importantes nos terminais. A **sinalização tátil** para a pessoa com deficiência visual pode se dar no piso ou em outros elementos, a exemplo das placas em Braille que identificam os ambientes.

A NBR nº 16537/16 estabelece critérios e parâmetros técnicos de sinalização tátil no piso. Conforme essa norma, a sinalização tátil no piso é composta pela sinalização de alerta, que identifica riscos e indica possibilidade de mudança de direção, e pela sinalização direcional, que destaca a orientação quanto ao sentido e à segurança do deslocamento.

No que se refere ao tema, o Memorando-Circular nº 12.067/DO (DOPG)/2013 da Infraero suprime a utilização do piso tátil na maioria dos ambientes e das circulações do terminal.

A NBR nº 16537/16 diferencia:

[...] **linha-guia**

qualquer elemento natural ou edificado que possa ser utilizado como referência de orientação direcional por todas as pessoas, especialmente pessoas com deficiência visual que utilizam bengala longa para rastreamento

[...] **piso tátil**

piso caracterizado por relevo e luminância contrastantes em relação ao piso adjacente, destinado a constituir alerta ou linha-guia, servindo de orientação perceptível por pessoas com deficiência visual, destinado a formar a sinalização tátil no piso

[...] **relevo tátil instalado diretamente no piso**

peças aplicadas no piso para formar saliências perceptíveis por pessoas com deficiência visual, destinadas a formar a sinalização tátil no piso

[...] **sinalização tátil no piso**

demarcações no piso por meio de pisos táteis ou de relevos com contraste de luminância em relação ao piso adjacente para auxiliar na orientação e mobilidade das pessoas com deficiência visual (ABNT, 2016, p. 3-4, grifos do autor).

Quanto à **rota acessível**⁷¹ em locais de uso público ou coletivo, a NBR nº 9050/15 estabelece que estes devem ser servidos por uma ou mais rotas que conectem ambientes internos e externos de espaços e edificações, de forma a servir a todas as pessoas. Tal norma apresenta, contudo, salvaguardas em relação às entradas principal e secundárias, possibilidade de rotas sem acessibilidade, entre outros. Ressaltamos que uma das formas de sinalizar a rota tátil para a PcDV é por meio da instalação de sinalização tátil no piso.

A categoria **informação** deve ser entendida neste trabalho como todo tipo de informação que possa auxiliar na orientação, na mobilidade ou no usufruto da PcDV no terminal. No que se refere à **sinalização e informação**, o Decreto nº 5.296/04 ressalta que cabe aos responsáveis pelos terminais, no âmbito de suas competências, assegurar meios de acesso devidamente sinalizados para o uso da pessoa com deficiência. A NBR nº 16537/16 ressalta que o projeto da sinalização tátil no piso deve considerar todas os aspectos envolvidos no deslocamento da PcDV, como os fluxos de circulação e os pontos de interesses. Especifica ainda:

7.3.4 Em ambientes que disponham de sinalização tátil direcional, deve haver informação redundante sobre a origem, o percurso e o respectivo destino da sinalização tátil direcional. A veiculação desta informação pode ser:

⁷¹ Conceito já tratado nesta dissertação.

- a) tátil + visual;
- b) visual + sonoro;
- c) tátil + sonoro.

(ABNT, 2016, p. 25, grifo do autor).

- **Planos e mapas acessíveis** – os planos e mapas acessíveis são importantes referenciais no processo de orientação e mobilidade. A NBR nº 9050 define os planos e mapas acessíveis como “representações visuais, táteis e/ou sonoras que servem para orientação e localização de lugares, rotas, fenômenos geográficos, cartográficos e espaciais” (ABNT, 2015, p. 44). Tais elementos são amplamente conhecidos pelo termo “mapa tátil”.

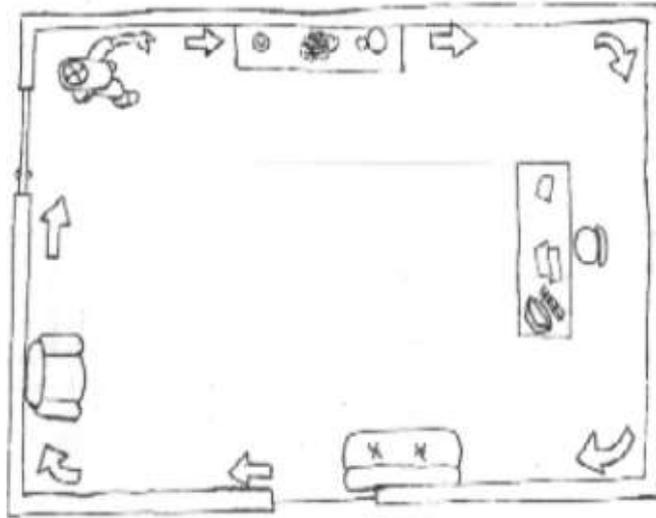
Figura 33 – Mapa acessível, no Aeroporto Internacional Tom Jobim (RJ)



Fonte: Foto de Káthia Mello, do Portal G1.

O termo familiarização da PcDV, nesta pesquisa, refere-se ao conhecimento do terminal por meio da exploração de seu espaço. Felipe (2001) aponta que a familiarização visa permitir que a pessoa com deficiência se familiarize sistematicamente com os ambientes diversos, de forma segura e eficaz. Tal procedimento oportuniza o conhecimento do espaço por meio da experimentação da PcDV, favorece a promoção da acessibilidade emocional, entre outros benefícios.

Figura 34 – Familiarização da PcDV com o ambiente construído



Fonte: Felipe (2001).

Nota: Exemplo de procedimento de familiarização: rastreamento do perímetro de um ambiente.

2.3.3 Categoria atendimento

Diversos procedimentos podem ser classificados como atendimento ao usuário nos terminais administrados pela Infraero. Para fins de compreensão, a partir deste ponto, tratamos como **atendimento operacional** aquele referente ao processamento de passageiros e bagagens, como: *check-in*, embarque, desembarque, conexão, entre outros. Já o **não operacional** refere-se às atividades alheias à operacional. Por exemplo: comércios, serviços, opções culturais, entre outros itens disponíveis nos terminais contemporâneos.

Em relação ao atendimento, o Decreto nº 5.296/04 determina que os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras devem dispor de atendimento prioritário – que compreende o tratamento diferenciado e o atendimento imediato – às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Conforme artigo 6º:

§ 1º O tratamento diferenciado inclui, dentre outros:

[...] IV – pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas;

[...] IX – a existência de local de atendimento específico para as pessoas referidas no art. 5º [pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida]. (BRASIL, 2004, p. 2-3).

A Lei nº 10.048/00 e a Lei nº 13.146/15 determinam que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida devem ter atendimento prioritário. A Lei nº 10.048/00 ressalta a obrigatoriedade, para repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos, de oferta de atendimento prioritário por meio de serviços individualizados que garantam tratamento diferenciado e atendimento imediato. O Decreto nº 3.298/99 especifica que os órgãos e as entidades da administração pública responsáveis por cultura, turismo, desporto e lazer devem dispensar tratamento prioritário para a PcD.

O Decreto nº 5.296/04 estipula ser dever das empresas concessionárias e permissionárias e das instâncias públicas responsáveis pela gestão dos serviços de transportes coletivos assegurar a qualificação dos profissionais atuantes nesses serviços, a fim de capacitá-los para a prestação de atendimento prioritário às PcDVs.

Atendimento operacional

O atendimento operacional refere-se àquele destinado ao processamento de passageiros e suas bagagens. A Resolução nº 280 da Anac, de 11 de julho de 2013, limita tal assistência aos passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE)⁷². Dispõe ainda:

Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:

I – check-in e despacho de bagagem; II – deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança; III – embarque e desembarque da aeronave; IV – acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave; V – acomodação da bagagem de mão na aeronave; VI – deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem; VII – recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira; VIII – saída da área de desembarque e acesso à área pública; IX – condução às instalações sanitárias; X – prestação de assistência à PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; XI – transferência ou conexão entre voos; e XII – realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. (ANAC, 2013, p. 4).

Assim, tal resolução, ao descrever minuciosamente o percurso operacional, acrescido apenas de deslocamentos aos sanitários, exclui os outros percursos. Ou seja, o passageiro não tem o direito de ser conduzido a outros destinos, senão em caráter de favor.

⁷² “Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro” (ANAC, 2013, p. 2).

Atendimento não operacional

Nesta dissertação, atendimento não operacional deve ser compreendido como todo e qualquer atendimento não pertinente ao atendimento operacional definido no item anterior.

Política do PNAE

A Resolução nº 280/13 da Anac também determina como responsabilidade dos operadores aéreos a formulação da estatística do PNAE, de forma a permitir a quantificação de passageiros por tipo de deficiência em cada aeroporto. Define ainda que cabe ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço, identificar o PNAE e consultá-lo sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação, entre outras assistências. Conforme essa resolução, o passageiro com deficiência visual é identificado com o termo “BLND” (ANAC, 2013).

Tabela 5 – Aeroporto Santos Dumont: estatísticas PNAE em 2015

| Sigla Aeroporto | BLND | DEAF | INF | MAAS | MEDA | OXYG | STCR | WCBD | WCBW | WCHC | WCHR | WCHS |
|--------------------|------------|------|-----|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|
| SBRJ | 108 | 76 | 119 | 648 | 10 | | 2 | 79 | 29 | 5.066 | 4.974 | 4.508 |

Fonte: Infraero (2015).

Além das atribuições supracitadas, tal resolução dispõe que cabe aos operadores aéreos e operadores aeroportuários adotar medidas para garantir a integridade física e moral do PNAE.

3 PESQUISA EMPÍRICA

No intuito de estabelecer a comparação da questão legal com a experiência do usuário (PcDV), buscamos confrontar os dados das categorias identificadas⁷³ com as diretrizes legais e normativas. Após tal análise, será tratado o poema dos desejos.

3.1 Análise dos dados

3.1.1 Análise: layout, mobiliários e equipamentos

- **Serviço de informação de voos (SIV)** – Como vimos nas categorias de análise, o serviço de informações de voos é fundamental para manter os usuários informados sobre pousos e decolagens. No entanto, verificamos em nossa pesquisa que, para as PcDVs, os equipamentos de tal sistema são praticamente inúteis. Não há telas de serviço de informação de voos (SIV) adaptadas para as pessoas com deficiência visual. Também não são disponibilizadas no saguão informações sonoras sobre a movimentação aérea, sendo esse serviço restrito às salas de embarque e desembarque.

Por exemplo, aqui [saguão] a gente não ouve nada sobre movimentação [de voos]. Eles alegam que tiraram porque havia muita poluição sonora. Então tiraram. Para nós, é um referencial importante. [...]. É, vocês têm a tela, não é isso? Então, nós não temos. Isso aí é um tratamento desigual. [...]. Vocês têm tudo à disposição: as informações todas, avião que tá pra chegar, não sei o que do aeroporto, os horários e tal. Tudo bem, está tudo disponível para vocês, agora, pra gente, não! (R20)

Eu não entendo nada que ela fala [no saguão]. A gente andando aqui, não. Quando eu estou lá esperando [na sala de embarque], aí aquelas moças que ficam falando lá no microfone, ajuda. (R19)

Pelos relatos podemos perceber que tal supressão prejudica o uso do terminal pela PcDV, fazendo com que ela se sinta alheia e em desvantagem em relação aos usuários que enxergam, tanto no referente ao uso do terminal quanto no uso da própria atividade aérea.

⁷³ Tais temas já foram definidos ao longo deste trabalho.

Figura 35 – Saguão do SDU: tela SIV e balcão de informações da Infraero



Fonte: Arquivo próprio, 2016.

Como não há legislação específica para telas SIV e nem para a prestação de informações referentes à aviação civil no saguão, as PcDVs não dispõem de dispositivos legais aos quais possam recorrer. Na falta de normatização específica, verificamos que a Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade em espaços públicos, inclusive nos meios de transporte, poderia ser utilizada como base. Essa lei define que cabe ao poder público eliminar as barreiras na comunicação e estabelecer alternativas que torne acessível o uso dos sistemas de comunicação e de sinalização pelas pessoas com deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação.

Entretanto, apesar da relação com o tema, vê-se que a lei supracitada trata do assunto de forma genérica, sendo, na prática, pouco associada aos sistemas aeroportuários. Assim, apenas o serviço assistido é disponibilizado à PcDV nos terminais.

Devemos ressaltar que o sistema de atendimento a esse grupo de pessoas deve vislumbrar não apenas os passageiros em trânsito, mas também as PcDVs que pretendem recepcionar viajantes.

- **Esteiras de bagagem** – como vimos nas categorias de análise, a utilização das esteiras de bagagem é importante para o procedimento de viagem de todos os usuários, inclusive daqueles com deficiência. Em nossa pesquisa, verificamos que as PcDVs dependem de auxílio para a identificação e a retirada de seus pertences de tal equipamento.

Sabemos que o sistema é muito simples para quem enxerga: basta identificar e retirar o pertence. Verificamos que para a PcDV, contudo, trata-se de uma atividade complexa, pois não há meios de se informar ou sinalizar o deslocamento de sua bagagem na esteira em movimento.

Como é que você pode pensar numa acessibilização [*sic*] da esteira que traz a tua bagagem? Como é que você sabe que a tua bagagem está chegando ou não chegando, se você não estiver ao lado de uma pessoa que diga? (R18)

Não há legislação que trate do assunto de forma específica. Entretanto, entre os respondentes que se posicionaram sobre tal questão, foi unânime a percepção sobre a necessidade de acompanhamento de guia vidente como forma de resguardar a segurança do passageiro e da bagagem.

- **Carrinho de bagagem** – como verificamos nas categorias de análise e como demonstrado por alguns respondentes, o uso do carrinho de bagagem, devido a seu dimensionamento, é incompatível com o uso da bengala, não sendo efetivamente utilizado pelas PcDVs que a utilizam. Verificamos ainda que a inexistência de uma alternativa para o transporte da bagagem da PcDV⁷⁴ acaba por resultar em restrição de volumes, acarretando, portanto, desvantagem em relação aos demais usuários.

Constatamos também que não há legislação pertinente ao assunto, seja no trato sobre algum modelo de carrinho adaptado para a PcDV, seja sobre algum serviço assistido que pudesse suprir tal incompatibilidade.

- **Caixa eletrônico** – conforme visto nas categorias de análise, os caixas eletrônicos são equipamentos indispensáveis à PcDV nos terminais. A NBR nº 15250/05, referente à acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário, estabelece como preceitos para tais equipamentos o desenho universal, a autonomia e a segurança. Verificamos, contudo, que seus sistemas são percebidos como inacessíveis por esses usuários.

⁷⁴ No caso, sem acompanhante pessoal.

A norma estabelece que deve haver dispositivo alternativo para entrada de dados e acionamento de funções através do teclado numérico ou por comandos de voz que substituam a função da tecla virtual. Declara obrigatória a disposição de conectores para fones de ouvido pessoais, bem como a sinalização tátil e visual das teclas, inclusive a diferenciação tátil da tecla “5” das demais. Além disso, especifica que deve haver dispositivo sonoro capaz de contemplar todas as informações necessárias para o uso autônomo em qualquer etapa da transação.

Verificamos também que há dificuldades no uso das teclas *touch screen* e das teclas com sinalização em alto relevo pela PcDV, não conseguindo o usuário obter sucesso nas transações desejadas, como colocam os respondentes:

Mesmo que tenha o fone de ouvido ou um programa que fale, de vez em quando eles pedem umas letras a mais, pedem data de aniversário, colocam umas coisas estranhas que, às vezes, não é falado, entendeu? (R20)

Primeiro não tem em Braille. Segundo, a maioria tem partes *touch screen*. Não, não dá. (R1)

Constatamos que, apesar da disponibilização de opções alternativas para os comandos *touch screen* referidos pelas normas, a utilização, na prática, não condiz com a autonomia pretendida.

Pudemos ainda verificar a falta de compreensão exposta pela informante R1 sobre as teclas sinalizadas em relevo do terminal: “[...] Isso aqui é o que? Vezes?! [referente ao símbolo ‘X’ em relevo na tecla ‘cancela’]”. A NBR nº 15250/05 não contempla os textos “cancela”, “corrige” e “entra” em Braille, nem nas teclas e nem em legenda auxiliar. As teclas referentes a tais funções dispõem apenas das marcações “X”, “I” e “0” em relevo (Figura 38). Ou seja, esses símbolos, utilizados apenas nos caixas eletrônicos, são pouco indutivos e não possuem legenda, dificultando a compreensão.

Figura 36 – Teclado de caixas eletrônicos



Fonte: ABNT (2005).

Nota: Conforme a norma, as teclas “entra”, “corrige” e “cancela” devem obedecer a padrões de cores ou inscrições, sendo apenas as marcações exigidas em relevo.

Ademais, identificamos na visita a temeridade do indivíduo em relação à sua segurança: “O caixa eletrônico eu até evito pelo seguinte: eu não sei quem é que está atrás de mim” (R20). Verificamos que não há citações normativas ou legais capazes de corrigir a sensação de insegurança sentida em relação à exposição da PcDV na fila.

- **Telefone público** – a NBR nº 9050/15 determina que os telefones atendam aos princípios do desenho universal. Regula ainda o posicionamento dos aparelhos, as características físicas e a iluminação das cabinas, entre outros aspectos. A Anatel, por meio da Resolução nº 473, de 27 de julho de 2007, especifica que a tecla do dígito “5” deve possuir características que permitam facilmente sua identificação por PcDVs.

Observamos que os telefones públicos foram utilizados com facilidade devido à marcação em relevo da tecla “5”. Considerada essa facilidade, parece estar a lei adequada às necessidades do usuário nesse quesito.

- **Separador de fluxo** – verificamos que os modelos de separadores de fluxo utilizados nos terminais apresentam-se como barreiras para a PcDV. Observamos, como ilustra a Figura 39, que as faixas são suspensas, não podendo ser rastreadas pela bengala. Assim, além da difícil utilização, o elemento apresenta risco de acidente devido à possibilidade de tropeço e/ou colisão com a haste metálica e/ou a fita.

Figura 37 – Separador de fluxo: barreira para as PcDVs



Fonte: Arquivo próprio, 2016.

Ficou também evidente a desorientação no caminho “em S” proposto. Como coloca outro respondente:

Aqui é complicado também porque tem esse separador de fluxo. Eu detesto isso. [...]. Porque normalmente a gente esbarra nele. Eu sei que é para a organização, mas isso, para quem está andando sozinho... [...] às vezes, se você não estiver usando a bengala, seu joelho... Se a pessoa não estiver guiando direito... (R19)

Não há legislação que trate especificamente da acessibilidade em tais elementos. Embora o caso possa ser analisado com base em outras legislações que, de forma genérica, exigem a acessibilidade em mobiliários e equipamentos⁷⁵, o atendimento das necessidades peculiares a esse tipo de uso depende da elaboração de normas específicas e precisas, de forma a garantir a autonomia e a segurança da PcDV.

- **Bebedouros** – a NBR nº 9050/15 contém diretrizes sobre bebedouros de bica, de garrafão e sobre outros modelos. Estabelece parâmetros referentes a acionamento, uso e manuseio de copos, altura da peça e seus componentes, posicionamento da bica, tipo de jato, entre outros quesitos.

Nas visitas, verificamos que alguns usuários consideraram os modelos adotados nos terminais de fácil manuseio e com suficiente grau de informações; já outros demonstraram percepção contrária, caso das respondentes R20 e R1, que exploraram o

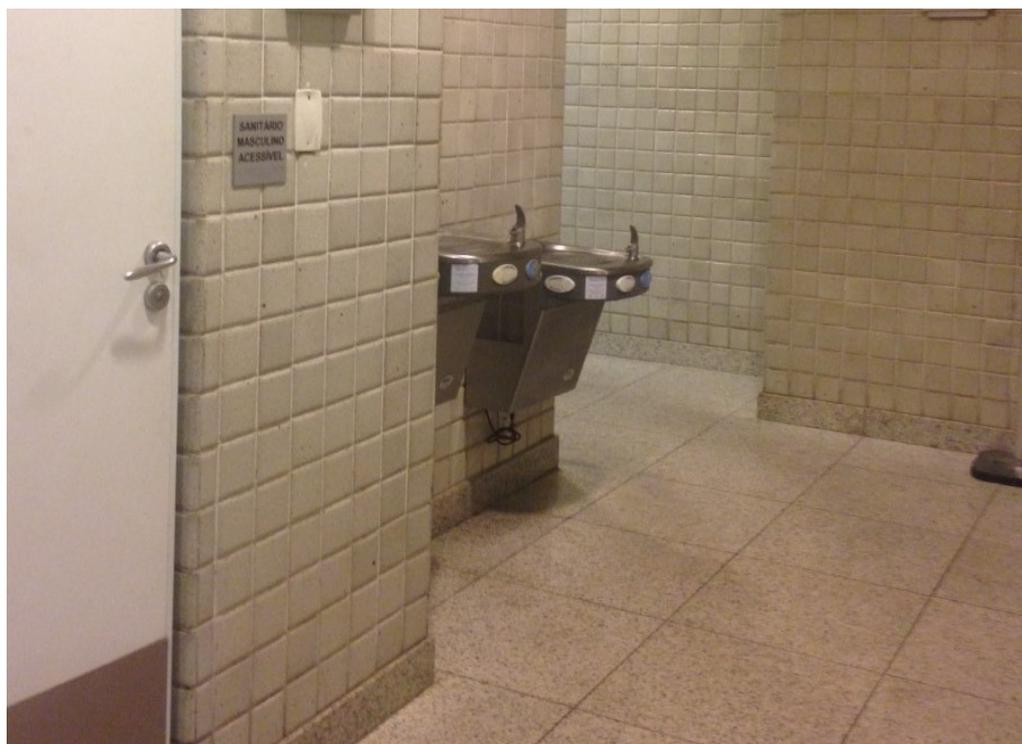
⁷⁵ A exemplo da NBR nº 9050/15 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

mesmo modelo de bebedouro nos terminais do Rio de Janeiro e de Fortaleza, respectivamente:

É, seria [fácil usar após tatear um pouco o equipamento]. Eu acabaria descobrindo. (R20)

R1 expressou dificuldade em dominar o trajeto do curso d'água, utilizando o dedo como auxílio (observação da autora). Ela posicionou o dedo no jato enquanto bebia a água, de forma a identificar suas variações – o jato se mostrava ora mais arqueado, ora menos. Notamos, ainda, a dificuldade em abastecer uma garrafa de água no mesmo bebedouro. Verificamos, portanto, que seria interessante adotar um modelo que permitisse diferentes tipos de jatos. Identificamos também que nenhuma especificação da NBR nº 9050 é capaz de solucionar a queixa exposta por R1.

Figura 38 – Modelo de bebedouro presente em diversos terminais brasileiros



Fonte: Arquivo próprio, 2016.

- **Maquinetas de cartões de crédito** – algumas maquinetas de cartões de crédito não possuem recurso para atender ao deficiente visual devido à presença de teclados digitais.

Atualmente, nós estamos começando a ter uma relação inacessível com algumas lojas e alguns táxis porque eles cobram da gente numa maquininha para cartão...

uma maquininha chamada Moderninha, do PagSeguro, que é totalmente inacessível porque ela é tela de toque. (R20)

Conforme consta, não há legislação que trate do assunto de forma específica, sendo tal conflito tema de denúncias no Ministério Público Federal, como expõe a reportagem da revista *Inclusive*:

A ONCB [Organização Nacional de Cegos no Brasil] também ofereceu denúncia ao Ministério Público Federal em outubro do ano passado [2015] sobre a falta de acessibilidade de todas as máquinas de pagamento com cartão, não apenas dessa empresa [...].

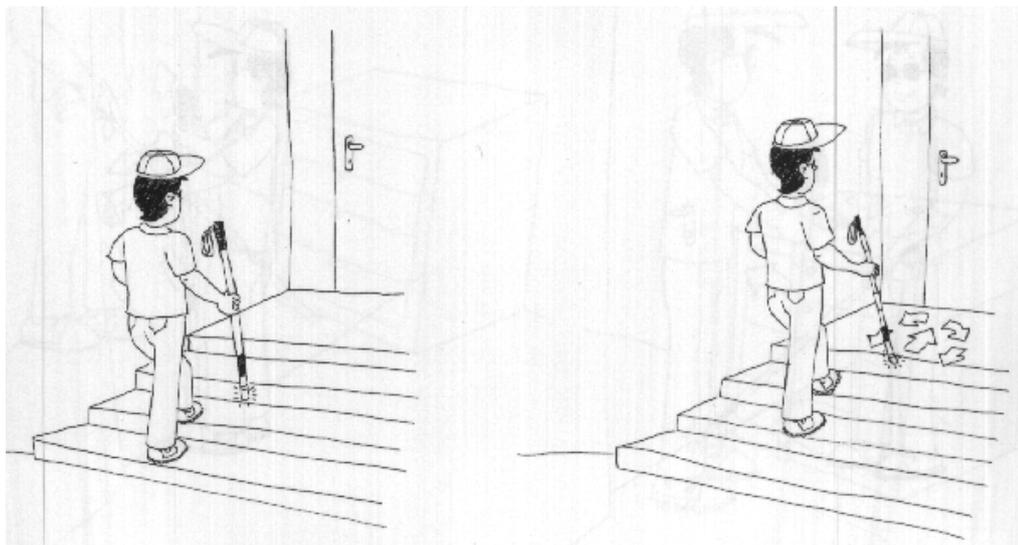
A denúncia foi enviada ao MPF por entender que cegos de todo o país, não apenas de São Paulo, têm encontrado sérios problemas no uso dessas máquinas.

[...] Você falaria a sua senha do banco em voz alta ao pagar uma compra no cartão de crédito ou débito? É isso que os deficientes visuais precisam fazer ao se deparar com máquinas de cartão sem recursos de acessibilidade, como a Moderninha, vendida pelo PagSeguro, ou certos modelos do Cielo Mobile, que se conecta ao smartphone. Com teclado sensível ao toque, esses terminais não possuem nenhum tipo de retorno tátil ou sonoro, dificultando ou impedindo a utilização por pessoas que não enxergam- (BARBATO; ROMEU, 2016).

Conforme recente reportagem veiculada pelo jornal *Folha de São Paulo* (MANTOVANNY, 2016), o problema apontado por nosso respondente persiste. E, ainda, conforme a notícia, a Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito (Abec) informa manter um grupo de trabalho destinado à busca de soluções para a adequação das máquinas às pessoas com deficiência visual.

- **Escadas fixas** – como exposto nas categorias de análise, a utilização das escadas fixas é de fundamental importância para o uso do aeroporto. Verificamos que, se acessíveis, elas apresentam boas condições de uso pela PcDV. Durante a entrevista com R1, observamos que escadas com espelho vazado são inadequadas para o procedimento de subida, uma vez que oferecem risco à PcDV e sua bengala.

Figura 39 – Técnica de orientação e mobilidade: posicionamento da bengala no degrau da escada



Fonte: Felipe (2001).

Entre outras disposições, verificamos que a NBR nº 9050/15 especifica diretrizes sobre a sinalização e o dimensionamento dos degraus, corrimãos, guarda-corpos e outros. Em seu item 6.7.1, a supracitada norma define que, nas rotas acessíveis, não podem ser utilizados degraus e nem escadas fixas com espelhos vazados, o que condiz com o observado por nossa respondente (ABNT, 2015). Nesse quesito, parece ser a legislação da escada compatível com a experiência empírica da PcDV.

Apesar de os degraus da escada fixa situada no corredor de serviços do Aeroporto de Fortaleza estarem sinalizados com faixas fotoluminescentes de cor contrastante com o piso, essa marcação não foi identificada pela respondente R1. Assim, a percepção de tal sinalização por alguns usuários com baixa visão depende da boa iluminação do ambiente.

- **Equipamentos eletromecânicos de circulação** – verificamos que muitas das especificações sobre sinalização de instrução de uso desses equipamentos não são atendidas nos terminais. O mesmo ocorre em outras edificações de uso coletivo da cidade. Conforme os respondentes, a **escada rolante** foi considerada boa opção para a circulação vertical da PcDV.

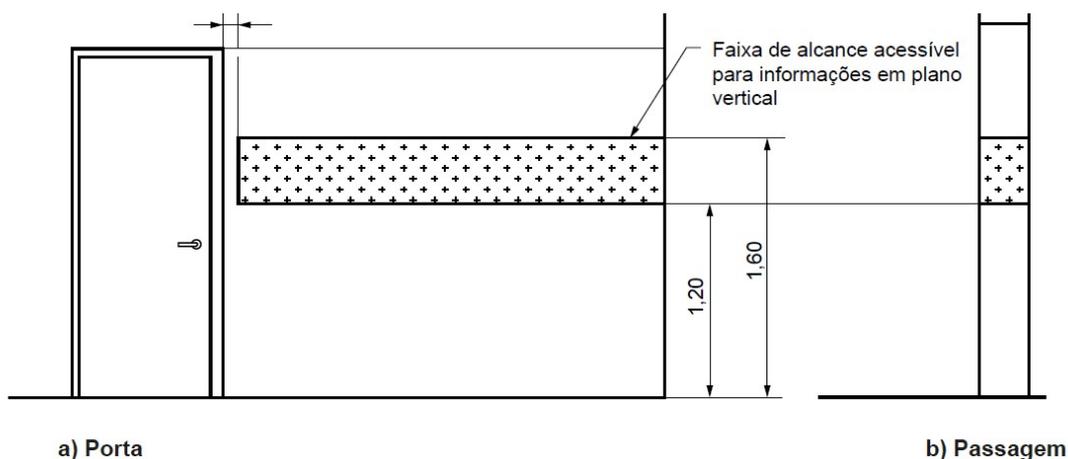
Escada rolante não é obstáculo, nem escada comum. (R20)

Isso é outro problema que a gente enfrenta, as pessoas acham que a gente não tem condições de andar de escada rolante. (R19)

Conforme disposto pelos respondentes, o **elevador**, quando bem sinalizado, permite bom uso. Segundo a respondente R1, a indicação tátil no batente dos elevadores é arriscada, pois, para a consulta, o usuário precisa tatear o batente, colocando a mão próxima à porta mecânica. Assim, por motivos de segurança, a informação acaba não sendo consultada por algumas PcDVs.

A NBR nº 9050 estabelece em relação aos elevadores que “O número do pavimento deve estar localizado nos batentes externos, indicando o andar, em relevo e em Braille, conforme 5.2.8.4, 5.2.8.5 e 5.4.1” (ABNT, 2015, p. 47) (Figura 38).

Figura 40 – Item 5.4.1 – Sinalização no batente da porta, inclusive em caso de elevadores



Fonte: ABNT (2015).

Figura 41 – Sinalização no batente da porta do elevador do terminal do aeroporto de Fortaleza



Fonte: Arquivo próprio, 2016.

Nota: À direita, detalhe expondo a proximidade entre a sinalização e a porta mecânica.

Verificamos que, de fato, a indicação normativa não possibilita a adequada consulta pela PcDV. Considerada a percepção do usuário com deficiência visual, a legislação parece permitir, no geral, bom uso de tais equipamentos. Entretanto, a questão referente à segurança na consulta da sinalização, como acima exposto, necessita de adequação.

Como vimos nas categorias de análise, as legislações referentes às **pontes de embarque** não se atêm a questões específicas relacionadas à deficiência visual. Observamos que há a tendência de que tal equipamento seja utilizado de forma assistida, uma vez que se trata de percurso estritamente operacional e que demanda precisão e rapidez, podendo oferecer risco à PcDV.

Durante a realização do Simulado de Acessibilidade, constatamos que, mesmo mediante o atendimento assistido, o uso desse equipamento requer atenção. Naquele exercício, havia um pequeno espaçamento entre a borda da ponte e a porta da aeronave, vencido por uma rampa estreita. Quando as PcDVs foram conduzidas em grupo, verificamos que não andavam em fila indiana, mas em fila diagonal. Assim, a guia adentrou na aeronave, e a PcDV que vinha em seguida, também; contudo, as demais teriam colidido com a lateral da aeronave ou encontrado um pequeno espaçamento entre o equipamento e a aeronave, não fosse a intervenção da equipe da Infraero e dos convidados observadores.

Figura 42 – PcDV sendo conduzidas pela ponte de embarque



Fonte: Arquivo próprio, 2015.

Figura 43 – Exercício simulado na ponte de embarque



Fonte: Arquivo próprio, 2015.

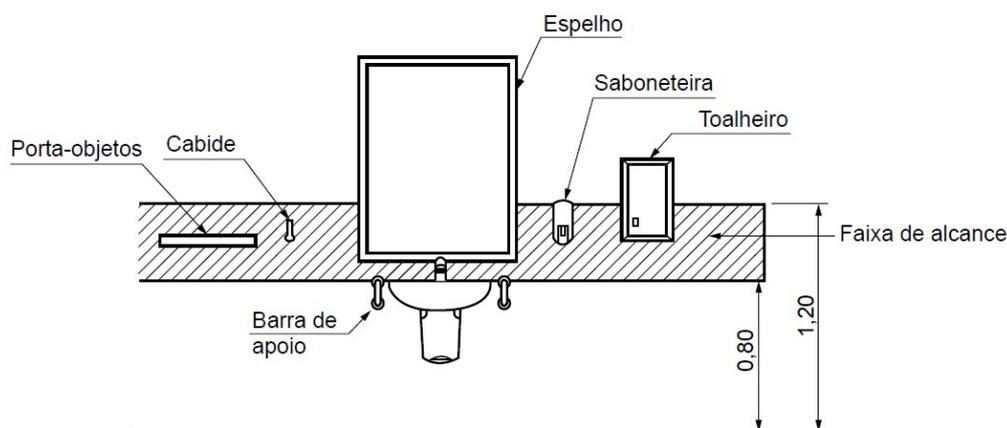
Nota: À frente, porta da aeronave; ao centro, rampa; e nas laterais, agentes da Infraero e observadores.

- **Sanitários** – em nossa pesquisa, verificamos que algumas PcDVs utilizam o sanitário de uso comum, embora a maioria tenha declarado preferência pelo acessível. Conforme relatos, o uso exclusivo dos sanitários acessíveis favorece a livre exploração do ambiente e de seus elementos por meio da bengala ou do tato, evitando o constrangimento de colidir com outros usuários durante o reconhecimento do espaço. A padronização na instalação de barras e louças constitui dicas capazes de orientar a PcDV. O sanitário de uso comum é também considerado atrativo a alguns indivíduos com deficiência visual por motivos como a inexistência de fila.

A NBR nº 9050 legisla com rígida precisão sobre a instalação de barras e louças sanitárias. Diferentes desses equipamentos, as ferragens e os acessórios dispõem de maior flexibilidade quanto ao seu posicionamento, tendo, em muitos casos, regras voltadas apenas para a altura da instalação (faixa de alcance). Assim, esses elementos não apresentam instalação em local padrão, sendo dificilmente encontrados pelas PcDVs.

A respondente R1 mencionou não utilizar cabides para bolsas e outros acessórios do sanitário por nunca os encontrar. Como não dispõem de localização padronizada e como não convém tatear toda a extensão das paredes, portas, divisórias ou de outros elementos dos sanitários, ela acaba não os utilizando.

Figura 44 – Faixa de alcance de acessórios no lavatório



Fonte: ABNT (2015).

Verificamos que, nos dois tipos de sanitários, faltam informações sobre a localização de seus elementos (divisórias e portas, louças, saboneteiras, papeleiras, cabides, entre outros) ou padronização no posicionamento destes, dificultando seu uso: “[Para achar a saboneteira] Menina! Eu percorro a pia” (R20).

Alguns respondentes lamentaram a falta de padronização ou, ainda, de sinalização – como informes ou mapas táteis – em local padronizado, capazes de indicar o *layout* e a posição dos elementos disponíveis em cada sanitário.

Vimos nas categorias de análise que é comum o uso de alguns equipamentos automatizados nos aeroportos. Na pesquisa de campo, foi possível verificar que os modelos de torneiras dispostos no SDU e em outros terminais brasileiros possuem uma área de acionamento restrita. Durante a visita, a respondente R1 tentava, sem sucesso, acionar a torneira, quando comentou: “Essas torneiras nunca funcionam comigo”. Nesse instante, pudemos observar que suas mãos não estavam alinhadas ao pequeno sensor da torneira. Não há referência na legislação que possa solucionar essa questão. Os modelos de sensores adotados nesses equipamentos precisam ser muito bem planejados.

A lixeira tem sua exploração manual limitada por questões de higiene. Assim, o lixo é arremessado pela PcDV na direção da “boca” da lixeira – a partir da informação obtida pelo rastreamento da base desse equipamento, conforme revela o respondente R20: “Pois é... não, a boca do lixo eu vou tentando! É pontaria, é pontaria...”. Se houver tampa ou, ainda, se o formato de sua base for diferente do formato de sua abertura, o lixo arremessado não vai entrar. Aspectos de *design*, portanto, podem impedir seu correto uso. Não há referência na legislação existente capaz de solucionar a questão.

Figura 45 – Lixeira do sanitário acessível



Fonte: Arquivo próprio, 2016.

Como desvantagem do sanitário acessível, foi apontada a espera em filas. Entre os sanitários “comuns”, alguns são vistos como apertados, outros como muito amplos, seccionados ou de difícil orientação. Ademais, não há padronização na instalação de peças, além da dificuldade já citada em explorar o espaço. O respondente 20 coloca: “Agora, tem cada banheiro aqui, que a gente se perde nele. [...]. É, não tem uma lógica, uma sequência...”

Conforme exposto pelos respondentes, verificamos que a legislação não apresenta solução para as dificuldades encontradas nos sanitários.

- **Balcão de informações** – verificamos que nesse mobiliário não há especificações sobre a disponibilidade de informações em Braille ou caracteres em relevo, nem equipamentos ali instalados (ou em sua cercania) que sejam adaptados para a PcDV.
- **Lacunas legais referentes aos ambientes aeroportuários** – além dos exemplos mencionados pelas pessoas com deficiência, não pudemos deixar de observar a ausência de legislação que regule as salas de embarque e desembarque, as áreas alfandegadas, as áreas destinadas a atendimento e espera das pessoas com deficiência, entre outros itens que poderiam ser adaptados às habilidades da PcDV.

Na forma do Decreto nº 5.296/04, cabe aos responsáveis assegurar espaço para atendimento e assentos preferenciais para uso da pessoa com deficiência, bem como disponibilidade de área especial para embarque e desembarque. Contudo, não há especificações sobre as características de tais espaços para a PcDV.

3.1.2 Análise: orientação e mobilidade

Como vimos nas categorias de análise, boas condições de orientação e mobilidade são importantes para o uso e o usufruto dos terminais de passageiros.

Em contato com nossos respondentes, verificamos que nem todas as PcDVs possuem acesso a aulas técnicas de orientação e mobilidade. Assim, constatamos ser importante que o ambiente construído dos terminais e as informações nele disponibilizadas busquem ser o mais indutivo e instigante possível.

Conforme relatos dos usuários, verificamos que os TPS são avaliados pelas PcDVs como **locais de difícil orientação e mobilidade**.

Olha, a sensação que eu tenho é uma sensação de estar, assim, num deserto, sem referência, apesar dos barulhos, dos ruídos. (R2)

Pra mim, isso aqui é um descampado. Eu me perco, se estiver sozinho aqui. (R20)

O aeroporto é outra questão, é diferente, no sentido de que ali, não é que seja uma coisa desordenada, é que tem vários ambientes num ambiente só. Você tem balcões, gente circulando, o *hall*, as salas predeterminadas, são vários espaços que compõem um espaço único. Só que aquele espaço é dividido em vários outros, aí que está o grande problema. (R18)

De fato, verificamos que o terminal não é adaptado para o uso autônomo das pessoas com deficiência visual. Ao ambiente construído falta sinalização tátil, mapa tátil, informativos diversos, entre outros recursos legalmente reconhecidos. Além disso, há poucas pistas sensoriais, a dinâmica dos terminais dificulta a formação de mapas mentais (por exemplo, a rotatividade de lojas que poderia servir de referência), faltam aplicativos e *wi-fi* adequados, entre outros aspectos revelados pelos respondentes.

Ressaltamos ainda que quesitos de orientação e mobilidade influenciam na utilização de outras categorias dos terminais. Por exemplo: telefones públicos e bebedouros são vistos como equipamentos acessíveis por alguns respondentes, mas estes não os conseguem localizar com autonomia.

- **Tecnologia assistiva: *wi-fi*, aplicativos e sítios eletrônicos** – constatamos que não é disponibilizada rede de *wi-fi* gratuita na maioria dos terminais, o que limita o uso de aplicativos de telefonia móvel nesses espaços, como observou a respondente R1. Conforme nossas pesquisas e os relatos de usuários, são ainda escassos os aplicativos desenvolvidos com a finalidade de assessorar a orientação e a mobilidade da PcDV nos terminais aeroportuários:

Ah, seria tão bom se eu tivesse algum aplicativo [...] Sim, poderia até sair andando, mas, aí, ele me falando pra que lado eu estou indo. Teria que ter um aplicativo com a autodescrição do local, com GPS mesmo. “Agora você está passando pela saída da direita”, “Você está próxima à escada rolante à sua direita”, “Há um banheiro na sua frente”, “Siga em frente e vire à esquerda para encontrar o banheiro” (R19)

Os respondentes mencionaram não conhecer o *site* da Infraero. Percebemos certa descrença na existência de informações que auxiliem na orientação e na mobilidade.

Como podemos verificar, apesar das especificações legais a respeito do desenvolvimento de programas destinados ao desenvolvimento tecnológico para as pessoas com deficiência, ainda parece haver barreiras na utilização de tecnologias assistivas pelas PcDVs nos terminais.

- **Pistas sensoriais** – como vimos nas categorias de análise, as pistas sensoriais possibilitam à PcDV o estabelecimento de uma relação de confiança, interação e afeto com o ambiente. No que se refere às pistas captadas de forma sensorial, pudemos verificar que:

- a) Percepções auditivas permitem a identificação de pistas referentes a usos, serviços e fluxos.

O desembarque é uma marcha mais militar, quero dizer, as pessoas vêm ávidas para retirarem as suas bolsas, ou quando já retiraram vão numa área, vamos dizer assim, de dispersão. Isso é uma pista, mas não é um sinalizador confiável. Mas, assim, são elementos que eu, e acho que muitos colegas, contam para poder se orientar. (R2)

Então, por causa do barulho, eu viria pra cá. Não sei por que, mas eu viria. [...] Eu ouvi barulho, movimento. Não sei se foi barulho de caixa. Tem pessoas vindo pra cá, normalmente a gente segue muito o fluxo. (R19)

É, barulho de louça, claro, é uma característica que evidencia que tem alguma coisa de comida. (R20)

O barulho das máquinas de embalar bagagens indicou o posicionamento de tal serviço para R1. No sanitário, o som do secador de mãos acionado por uma usuária, indicou o seu posicionamento a R1 (observação da autora).

b) Percepções olfativas permitem a identificação de alguns usos e serviços.

Mas se passar em frente a uma [loja] que tem um cheirinho, cheirinho do café. (R21)

Aqui tem um cheiro genérico de comida, por exemplo. Tem uns lugares que têm um cheiro agudo de café expresso, né? Mas aqui não, aqui é genérico. (R20)

Quando você vai se aproximando de determinado local, já vai sacando. Os banheiros dos aeroportos são limpos. [...]. Então, você sente o cheiro do desinfetante. (R18)

Eu senti o cheiro, na verdade, eu ia perguntar, pois está com o cheiro de havaianas. [...] (R19)

Alguns consideram, contudo, as dicas sensoriais como referências pouco confiáveis nos terminais aeroportuários, devido à falta de informações adicionais.

Poderia ver o cheiro do frango, do sanduíche, mas isso é falso, isso pode me induzir ao erro. (R19)

Verificamos que ainda são poucas as informações táteis capazes de auxiliar na orientação e mobilidade nos terminais. Por exemplo: a homogeneidade de piso (material) em diversos ambientes, como saguão, salas de embarque ou desembarque, praças de alimentação ou outros, minimizam as pistas referentes ao piso (item observado pela autora durante entrevista no terminal, com base no aprendizado obtido no Instituto Benjamin Constant sobre a pista sensorial). No tocante às informações sensoriais, não há referências na legislação além da sinalização tátil.

- **Guia vidente** – com base nos relatos dos respondentes, verificamos que, apesar de admitirem como inevitável o acompanhamento ou auxílio de guia vidente em determinadas situações, muitas PcDVs aspiram maior independência e autonomia no uso dos terminais, de forma geral.

Quanto mais autonomia e independência nós tivermos é melhor, mas eu digo que se não for possível ter esta autonomia e independência, já é uma vantagem você ter a informação. (R11)

Bom, veja bem: se for possível uma dose maior autonomia, é melhor, mas me parece que é muito difícil ter autonomia absoluta. (R20)

[...] “Mas, senhora, nós já temos o atendimento especial, precisa mais algo?” Precisa sim, porque além do atendimento especial o cego precisa saber onde está. Se me pega pelo braço no lugar que eu não conheço nada, eu não saberei para onde estou indo. (R18)

Mas eu acho que quanto mais independência a gente tiver, melhor. Eu estou aqui e preciso ir ao banheiro, eu posso ir sozinha [...] Claro que aí a gente encontra um passageiro que ajuda e, da mesma forma, no aeroporto eu posso querer me conduzir sozinha. (R19)

Observamos que a falta de autonomia interfere na integração socioespacial da PcDV nos terminais. Por meio desta pesquisa, constatamos que grande parte dessa limitação decorre da falta de outros meios de orientação e mobilidade autônomos. O Decreto nº 3.956/01 determina:

Não constitui discriminação a diferenciação ou preferência adotada pelo Estado Parte para promover a integração social ou o desenvolvimento pessoal dos portadores de deficiência, **desde que a diferenciação ou preferência não limite em si mesma o direito à igualdade dessas pessoas e que elas não sejam obrigadas a aceitar tal diferenciação ou preferência.** (BRASIL, 2001, p. 2, grifo nosso).

Refletindo sobre os relatos e sobre o proposto pelo referido decreto, verificamos que o atendimento assistido, dado em caráter de diferenciação à PcDV, deve ser ofertado a todos, mas não deve ser imposto como o único meio de orientação e mobilidade. Ou seja, a PcDV não deve ser obrigada a aceitar – por falta de outras opções – o acompanhamento em todas as atividades necessárias ao uso dos terminais. Averiguamos ainda que, atualmente, faltam referências legais que definam formas de efetivar a autonomia da PcDV no uso dos TPS.

Algumas PcDVs, por sua vez, têm convicção sobre a opção da guia vidente como prioritária em relação às demais ferramentas de orientação e mobilidade no terminal aeroportuário.

Claro que todos os recursos de acessibilidade são bem-vindos e auxiliam, né, mas o treinamento, a capacitação dos profissionais, no caso da deficiência visual, é o mais importante. (R3)

[...] o melhor apoio que tem é a informação humana. Ainda é a melhor. Não sendo possível isso, o piso tátil ajuda desde que ele seja útil [...]. (R11)

Por exemplo, se você me levar no aeroporto que eu nunca fui, como Confins, se você me botar ali, eu vou ficar em pé esperando que alguém me ajude, porque eu não tenho a menor noção dali – é uma vastidão. Se você tem o mínimo de conhecimento com essas dicas que comentamos aqui [piso tátil, mapa tátil e outras], você tem uma ideia, veja bem, uma ideia do desenho daquele espaço, mas aquilo não me garante que eu tenha um domínio sobre aquele espaço. (R18)

Mas isso é difícil no aeroporto, um [cego] total não quer orientação de alguém da companhia aérea, muito difícil, porque é complicado. (R13)

Olha, isso é prático. É muito prático, sabe? Se eu preciso de um banheiro, alguém da companhia leva. Quero fazer um lanche, alguém da companhia leva. (R22)

Como não há funcionários destacados para o cargo de guia vidente nos terminais (além do percurso operacional definido pela Regulamentação nº 280 da Anac), tal papel passa a ser cumprido por funcionários como atribuição alheia a sua função.

Apesar de reconhecer a cortesia, o serviço é percebido pelas PcDVs com certo teor de imprevisto, informalidade e prestação de favor.

Alguns respondentes lamentam o fato de não haver profissionais especializados, com a atribuição específica de conduzir as pessoas com deficiência visual nos aeroportos, ao invés de tal atribuição recair sobre as companhias aéreas, os seguranças, ou pessoas com outras funções que não têm a acessibilidade como atividade-foco.

[...] mas talvez, se você pegasse um grupo pequeno [de funcionários] e treinasse, aí sim você poderia cobrar desse grupo, entendeu? E não de uma pessoa que está aqui no aeroporto, ela tem a função dela, ela não precisa ter isso no currículo, eu penso dessa forma. (R12)

Ele [taxista] não tem essa função de me botar na linha tátil! (R13)

Eles [guardas do sistema de metrô do Rio] sempre levam a gente, porque eles estão ali para isso. Assim, eu digo “para isso” porque eles são orientados a ajudar deficientes. Quando eu pego o metrô, ele já pega o rádio: “vai descer onde?” – “Na central, em tal lugar”. Já avisa ao outro lá que eu estou no vagão tal, que é deficiente visual. Quando eu chego lá, posso até chegar e parar, mas daqui a pouco vem alguém que já foi avisado. (R16)

Como forma de sinalizar que necessitam de um guia vidente voluntário, algumas PcDVs caminham com a intenção de revelar sua deficiência, sinalizando sua necessidade de auxílio no terminal. Para tal, a bengala é utilizada como um símbolo.

Aí, bom, eu tenho uma estratégia. Quando o cego está num lugar parado e ninguém veio ao seu socorro, é só você dar uns passos e vem um monte de gente. Você começa a andar [...]. As pessoas, às vezes, não têm iniciativa. Aí, quando você começa a andar, acho que elas se assustam, têm medo de esbarrar nelas ou sei lá o que é, aí aparece um monte de gente, então eu faço isso. A gente tem que se virar. (R19)

Como podemos perceber, há uma grande diversidade entre os indivíduos em suas necessidades, anseios e preferências. Ressaltamos, por conseguinte, a importância de se tentar dispor da maior variedade possível de meios para promover a acessibilidade universal.

- **O ambiente construído dos terminais** – no que se refere ao ambiente construído quanto a fator de orientação e mobilidade constatamos que o grande porte e a complexidade da edificação dos terminais dificultam a orientação e a mobilidade da PcDV.

Nós temos, assim, a compreensão exata de que um ambiente muito grande, um ambiente muito complexo, é muito difícil de você acessibilizar [*sic*] completamente. Um ambiente pequeno, um ambiente médio, você ainda tem como fazer. Para se acessibilizar um lugar onde há um fluxo enorme de pessoas, onde há uma

rotatividade, às vezes, de funcionários, onde há uma agilidade de serviços – porque, no aeroporto, tudo é muito rápido –, você tem que ter agilidade em tudo. (R18)

Eu vou ter que, toda semana, pedir ajuda para alguém porque eu virei tantas curvas pra chegar no *check-in*, que se me botar lá agora eu não sei onde é. (R19)

Porque, normalmente, Erika, você procura algo que possa ir seguindo e aqui, nos espaços abertos, não tem. Então num espaço desse aqui não tem muita referência. (R22)

Verificamos ainda que a diversidade arquitetônica na forma e na tipologia dos terminais de passageiros, bem como a heterogeneidade na organização de seus *layouts* – situações que, como vimos, é justificada pelas contínuas mudanças que caracterizam o processo evolutivo das edificações de terminais, desde o surgimento desse equipamento –, dificultam a compreensão do espaço e a orientação da PcDV.

Então, por exemplo, um estádio de futebol, como é uma coisa padronizada, quase sempre a gente tem condição de demarcar alguns pontos. (R2)

Percebemos também que a rotatividade de lojas e serviços do TPS dificulta a constituição de um mapa mental atualizado.

Pior... na minha cabeça, o Spoleto era aqui. Pior ainda, que modificaram a ordem! [tom de voz um pouco irritado] (R1)

Conforme os relatos dos respondentes, elementos de circulação vertical (escadas, rampas e elevadores) aparecem como itens de orientação confiáveis por serem fixos.

Eu acho que facilita [ter o piso tátil], mas se a gente tivesse uma ideia de como é e do que tem dentro do aeroporto e a disposição da escada rolante, do elevador, a gente poderia [...]. (R19)

Tais elementos, entretanto, são difíceis de localizar devido à indisponibilidade de informações acessíveis à PcDV.

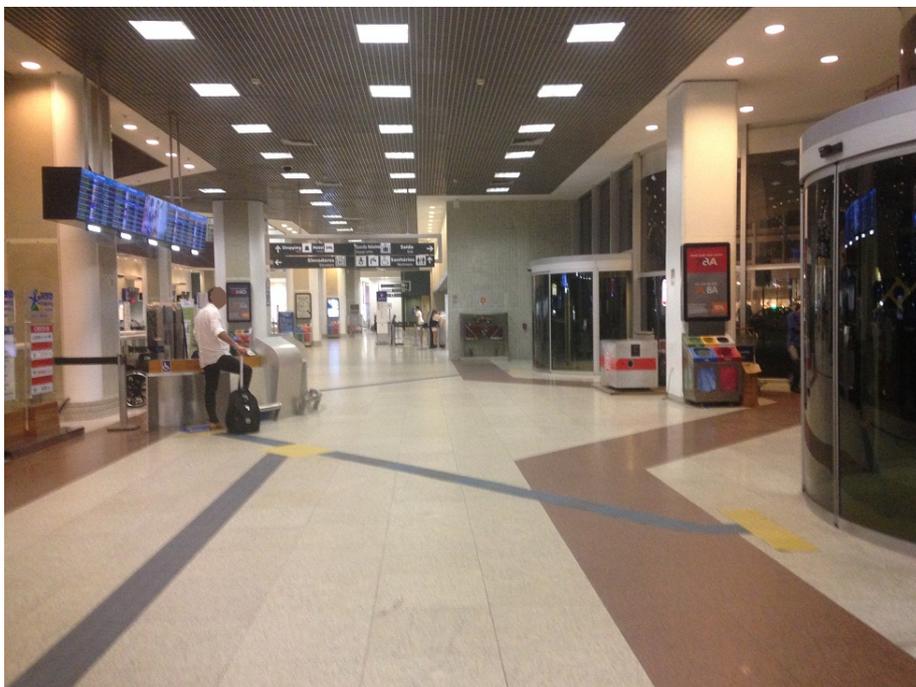
- **Sinalização tátil, rota acessível e informação** – quanto aos itens referentes à sinalização tátil no piso e à informação relatados pelos respondentes, verificamos que dentro do terminal o piso tátil direcional dos aeroportos da Infraero restringe-se à rota situada entre a entrada/saída da edificação do TPS e o balcão de informações. A falta de tal elemento nos outros ambientes é sentida pela PcDV.

Agora, por exemplo, suponhamos que venham dois cegos, um cego que conheça mais do que o outro. Aí, minha filha, a gente vai fazer uma verdadeira aventura, mas, às vezes, dá certo. (R20)

Por isso que eles colocam até o balcão de informações. É estratégico para a gente não passar daqui mesmo. [...] [tal fator é negativo] Porque isso limita o direito de ir e

vir da gente. Porque eu posso não querer esperar um funcionário da empresa, pode demorar e eu posso querer pegar minha bengala, como eu já fiz em outro lugar, e dizer “com licença”. (R19)

Figura 46 – Piso direcional limitado



Fonte: Arquivo próprio, 2016.

Nota: Próximo ao balcão, o piso direcional subdivide-se em duas rotas, não havendo informação sobre o destino a escolher.

Uma questão relatada por diversos respondentes refere-se à falta de sinalização, de informação e/ou de atendimento assistido no trajeto desde o local de desembarque de veículo terrestre (ônibus, táxi, carro, VLT ou outros) até a entrada do terminal de passageiros, onde se inicia o piso tátil. Tal fator resulta na dependência da PcDV, que precisa da ajuda de algum indivíduo que se ofereça como voluntário ou aceite a solicitação para assumir o papel de guia vidente em caráter de favor, já que tal percurso não integra o especificado pela Anac:

Não tem o piso tátil, ou seja, para você chegar até o balcão de informações, ou você vai andando “na doida”, achando que vai encontrar, ou então tem que tentar procurar uma pessoa para te levar. Isso é... como é que eu posso dizer... é meio que ter que ficar dependente dos outros a todo momento. (R1)

Aí a gente pede ajuda ao moço do táxi, ou a alguém que está na rua. (R6)

Então, é ver um ser humano que me conduza até uma pessoa responsável, para ser orientada. (R10)

Pronto, aí normalmente eu escolho uma companhia de táxi que eu já conheça as pessoas e o taxista me leva até o balcão do *check-in*. (R11)

No meu caso, normalmente, eu pego um táxi. O motorista do táxi me deixa com o segurança na entrada do Aeroporto, que vai procurar um funcionário da empresa que eu vou viajar. (R19)

Verificamos também que quando a rota com sinalização tátil no piso, que interliga as entradas do terminal ao balcão de informações, se subdivide em duas ou mais rotas distintas, falta informação sobre o caminho a selecionar.

[...] todas as vezes que você chegar numa encruzilhada ou numa curva com T, uma curva que tem curva à direita e à esquerda, você tem alguma coisa para orientar. Se você for para a direita, vai ao lugar tal. Se for para a esquerda, vai ao lugar tal. Então, nós não temos essas informações. Se eu for num piso tátil e ao final dele tenha um T – não sei se eu estou me fazendo entender –, eu fico sem saber: “e agora, vou pra onde?!” (R11)

Foi evidenciada a dificuldade da PcDV em encontrar o piso tátil existente nos terminais. Sendo tal sinalização restrita ao percurso entradas/balcão de informação, o deslocamento da PcDV para realização de outras atividades faz com que ela perca o contato e a percepção do piso.

[...] ela [guia vidente] passava aleatoriamente sobre o piso e eu cheguei a senti-lo. Mas, procurando mesmo, assim, se eu fosse procurar, ia ser mais difícil. (R7)

[...] você até pode encontrar um piso tátil, você vai ter que se deslocar pra direita ou pra esquerda, às vezes muitos metros, mais de 200 metros, por exemplo, até encontrar um piso tátil. (R11)

Alguns usuários lamentaram o fato de que o piso tátil não direciona para o local desejado ou para um local que disponha de informação.

E às vezes os pisos táteis não conduzem para onde a gente quer, para onde precisaria ser conduzido [...]. Ele teria que chegar em um lugar em que houvesse uma forma de a pessoa pedir uma informação. (R 20)

[...] e este percurso nos leve a algum lugar onde a gente possa obter uma informação ou onde possa encontrar algum tipo de referência, por exemplo, falada ou escrita. (R19)

É, eu acho que ele nunca te leva para o lugar que você precisa ir. No momento ele acaba, aí você fica passando a bengala e, cadê o piso tátil? Acaba. Por exemplo, tem um piso tátil na saída do elevador, mas e depois? Eu saio do elevador, e o piso? Eu só dou uns passinhos para frente e depois eu não sei mais pra onde eu vou. (R22)

Constatamos que a limitação do piso tátil ao roteiro compreendido entre as entradas e o balcão de informações deve ser revisto, pois não atende à necessidade de autonomia da PcDV. Verificamos a necessidade de se ajustar a normatização interna da Infraero para que seu atendimento não se restrinja ao balcão e às entradas e para que, dessa forma, não se limite ao atendimento assistido.

Não há legislação, além dos normativos internos da Infraero, que especifique os ambientes a serem contemplados pela rota acessível dos terminais, nem quais dessas rotas devem dispor de sinalização tátil no piso ou outras formas de sinalização ou informação.

Seria necessário desenvolver estudos sobre a questão, voltados aos terminais, utilizando-se os novos conceitos apresentados pela recente NBR nº 16537, a informação necessária ao percurso, bem como a tecnologia e suas possibilidades. Lembramos que, como colocado pelos respondentes, a instalação do piso tátil, por mais fiel que seja à norma, jamais será suficiente para o deslocamento. Ele só cumprirá seu papel, se atrelado à informação. A NBR nº 9050/15 trata de tal informação, quando determina:

5.2.8.1.1 A sinalização deve ser localizada de forma a identificar claramente as utilidades disponíveis dos ambientes. Devem ser fixadas onde decisões são tomadas, em uma sequência lógica de orientação, de um ponto de partida ao ponto de chegada. Devem ser repetidas sempre que existir a possibilidade de alterações de direção.

5.2.8.1.2 Em edificações, os elementos de sinalização essenciais são informações de sanitários, acessos verticais e horizontais, números de pavimentos e rotas de fuga. (ABNT, 2015, p. 32, grifos do autor).

Quanto à citação anterior, que não tem sido aplicado nos terminais, falta a definição da forma como se deve dar a informação. Por exemplo: imaginando-se uma divisão do piso em rotas distintas, aonde deve a PcDV procurar a informação? Não há condição de ela sair tateando todo o ambiente, aleatoriamente, em busca desse informe. A norma não identifica se ele deve situar-se, por exemplo, no piso, na parede, em um totem, por meio digital ou outro. Então, ressaltamos que a PcDV fica sem orientação, inclusive sobre aonde deveria buscar tal informação caso esta seja disponibilizada.

O piso tátil e o mapa tátil, por si só, não permitem a autonomia no deslocamento. A informação também se faz necessária nessa ocasião.

Por exemplo, o piso tátil: o piso tátil orienta muito bem, mas por si só ele não é suficiente. (R11)

Se fala tanto em piso tátil, como se fosse realmente a solução mágica de todos os nossos problemas. Ele é um dado que você pode utilizar, é um ingrediente no conjunto de medidas. [...] Se houvesse esse GPS [para orientar a PcDV nos terminais], seria outro dado. Então você vai somando, entendeu, Erika, as alternativas que, dentro de um conjunto, vão te dar mais autonomia. (R18)

Eu acho, Erika, mais do que o piso tátil, nós precisamos de informação. Falta informação, você falou ali que tinha a máquina de flor, eu nunca ia saber que tem aqui, porque eu não tinha informação e o piso tátil não ia me ajudar com isso. (R19)

Verificamos ainda que não são dispostas nos terminais informações sobre as atividades comerciais e os serviços existentes. Alguns usuários gostariam de receber informações sobre *layouts*, comércio e serviços disponíveis por meio que pudesse ser portado pelo usuário, como *folders* ou mesmo em telefonia móvel, de forma a evitar constante retorno ao mapa tátil, quando este for disponibilizado.

Quantas vezes, por exemplo, eu preciso comprar uma coisa, cujo estabelecimento está ali a cinquenta metros de mim?! Mas, como não tem nenhuma informação – a menos que eu vá percorrer e procurar, lógico. Quem enxerga vai ver que ali tem uma farmácia, tem uma lanchonete do Bob's, ou sei lá o que seja. Quem não enxerga fica restrito a isso. (R2)

Não, aqui até que eu não sei não [as lojas existentes no terminal]. [...]. Ah, se eu tivesse uma espécie de um manualzinho em Braille, alguma coisa assim. [...]. Uma espécie de *folder* em Braille. Seria interessante, ou então nem que não fosse em Braille, mas, por exemplo, que a gente tivesse acesso através de um leitor de tela que a gente pudesse abrir e ter acesso a essas informações disponibilizadas, entendeu? [...]. Uns totens, é! (R20)

Se eu chegar aqui e falar para a pessoa que eu quero comprar um fone, eu estou falando besteira? Se eu chegar aqui e falar pra alguém que quero ir ao banco, eu estou falando besteira? Eu não sei se tem banco aqui. Imagino que sim. (R19)

Alguns usuários relatam a falta de placa em Braille informando o nome dos ambientes no terminal. Cabe observar que, conforme colocado por alguns respondentes, sinalizações e informações em Braille limitam o uso por parte dos que não dominam tal linguagem. Apontam que, de forma a atender a maior gama de usuários, a informação deve ser disposta em meios diversos (impresso, em Braille, em áudio etc.).

- **Planos e mapas acessíveis** – verificamos que a NBR nº 9050/15 permite certa discricionariedade quanto à instalação de tais mapas ao definir que planos e mapas acessíveis de orientação podem ser instalados, a depender da funcionalidade e da circulação no espaço. Ou seja, não explicita a obrigatoriedade de sua disposição.

Observamos que não existem mapas ou planos táteis nos terminais. Conforme relatos dos respondentes, essa supressão afeta algumas PcDVs. Além de um mapa ou plano tátil geral de todo o terminal, alguns respondentes gostariam que houvesse mapas acessíveis de zonas específicas, que pudessem trazer informações mais detalhadas às PcDVs. Para estes, além de informações referentes à localização, os mapas específicos deveriam comportar informações referentes ao uso dos ambientes.

Olha, será que não era possível ter uma espécie de mapa, uma coisa que pudesse dar uma orientação mínima para onde a gente iria se dirigir, logo de cara? Não sei se aqui seria interessante ter. (R20)

Quando eu encontro o mapa tátil, eu uso. Gosto dele. (R19)

Eu acho que, aqui na praça de alimentação, além do piso tátil rodeando a praça, pra você saber pelo menos onde são os balcões – ao invés de ficar tateando com a bengala –, poderia ter algum tipo de mapa aqui, logo no início, ou de um lado ou de outro. (R1)

E se você não conhecer os nomes, você ainda tem que perguntar qual a especialidade do restaurante, porque as pessoas não são obrigadas a saber o que que tem. Quando você está enxergando, você “bate o olho” no Spoleto e vê “massa”, mas se a pessoa nunca tiver visto o Spoleto, não souber o que que é... (R1)

Logo, a NBR nº 9050/15 entra em desacordo com a experiência e com a expectativa do usuário. Ademais, a legislação não traz maiores especificidades sobre sua constituição.

Ainda conforme alguns respondentes, os mapas táteis deveriam situar-se em locais padronizados, de forma a facilitar a localização pela PcDV. Por exemplo: R1 sugeriu que a instalação dos mapas dos diversos pavimentos (e não apenas de um mapa único e geral) fosse sempre à direita das escadas fixas do terminal.

Verificamos que, apesar de desejado por diversos usuários, nem todas as PcDVs costumam consultar o mapa tátil, por o considerarem de difícil compreensão.

É, eu vi alguns, eu vi os do metrô, por exemplo. Eu achei muito difícil de entender aquilo. Eu acho ele pouco funcional. O que te garantiria que você acharia esse mapa tátil, para você se orientar, entendeu? (R22)

No tocante à definição e confecção dos elementos e das informações que compõem a maquete e o mapa tátil, constatamos, com base nas colocações de respondentes e nas referências bibliográficas consultadas, que as informações devem considerar a percepção e a experiência da PcDV, que diferem das pessoas que enxergam.

Com maquete, uma maquete feita dentro de moldes que um cego entenda, sem excesso de detalhes, uma coisa bastante compreensível, certo? (R18)

Como pudemos observar, as necessidades expostas pelos respondentes ultrapassam o que se poderia obter com o cumprimento das leis e normas vigentes.

- **Familiarização com o terminal** – verificamos que a pouca familiarização com o ambiente construído dos terminais dificulta a orientação e a mobilidade da PcDV, bem como a formação de um mapa mental. Faz falta à PcDV a oportunidade de explorar os

terminais e de apropriar-se de seus espaços. Nenhum recurso legal ou normativo prevê o processo de familiarização.

[...] a configuração física seria de a gente ter o costume de vir aqui, formar hábito de frequentar o aeroporto, para poder, inclusive, não estranhar tanto. (R20)

Pois é, disponibilizassem uma salinha ou no saguão um mapa tátil, uma maquete. O problema é o seguinte, isso aí é uma questão de educação. Digamos que se você cria, pegando o Santos Dumont como exemplo, que nele tem um espaço reservado pra isso, onde houvesse visitas periódicas das escolas. Um incentivo a se levar uma pessoa cega pra realmente entender aquele espaço, mas isso é uma questão de educação. (R18)

Se a gente tivesse uma pessoa preparada no aeroporto, a pessoa ia guiar a gente a primeira vez e já ia informar. Como a gente faz no primeiro local de trabalho: a primeira vez que eu fui trabalhar no setor que estou agora, o meu chefe e colegas fizeram um *tour* comigo pelo ambiente que eu ia usar. [...] No segundo dia, eu já não precisei mais, então se há uma pessoa mostrando pra gente, a gente vai assimilando. (R19)

3.1.3 Análise do Atendimento

Observado o contexto atual dos terminais, como tratado nesta dissertação, constatamos que o funcionamento do aeroporto não mais se sustenta apenas com base na operacionalidade. O usufruto do terminal em seus aspectos não operacionais (seus ambientes, atratividades, varejos etc.) firmou-se como exigência do usuário contemporâneo.

Verificamos que o aproveitamento do terminal não é o mesmo, se compararmos a vivência do passageiro que enxerga com a do passageiro com deficiência visual sujeito ao atendimento operacional ou ao não operacional.

- **Atendimento operacional** – por meio desta pesquisa, constatamos que o usuário, inclusive o passageiro, fica desassistido no trecho entre o local de desembarque do transporte terrestre e a entrada do terminal. Sem atendimento assistido, o passageiro tem dificuldade de se dirigir à porta de entrada do TPS, o que se deve, também, à falta de sinalização tátil. Alertamos ainda que os meios-fios de embarque e desembarque situam-se dentro do sítio aeroportuário, sendo já território do aeroporto. Ainda assim, não há tais meios de mobilidade.

Verificamos que o atendimento limitado ao percurso operacional é visto como restrito e não permite que o indivíduo desfrute de sua experiência no terminal.

“[...] ele veio viajar e nós conseguimos colocá-lo na aeronave” – isso é muito pouco! [...] Acessibilidade deve ser oferecida para permitir a maior gama de conhecimento, de usufruto, do ambiente. Porque senão a gente vai sendo, como disse, objeto. (R2)

De fato, a condução do procedimento de embarque da PcDV não permite que elas explorem o espaço ou as atividades dispostas nos terminais. A legislação atual sustenta tal restrição, em contraponto com a expectativa do usuário.

Pudemos verificar ainda que não há normas ou estudos capazes de nortear o modo de operação a ser seguido em certos procedimentos aeroportuários que envolvem acessibilidade. Por exemplo: não há especificações sobre a forma de conduzir a PcDV durante a inspeção nos portais de raio-x, sobre a condução de mais de uma PcDV, entre outros casos que devem, além de atender às melhores práticas, ser compatibilizados com os procedimentos da aviação.

No detector de metais do [simulado do] Galeão eles deixaram vocês soltos, não guiaram, tiraram a bengala de vocês. Aqui [SDU], pelo menos, eles conduziram vocês pelo detector de metais. (R17)

Figura 47 – Uso de detector de metal pela PcDV durante o Simulado



Fonte: Arquivo próprio, 2015.

Após a realização do *check-in*, o deficiente visual é sujeito à espera em local determinado pela companhia antes de ser encaminhado à sala de embarque. Posteriormente, já no interior da sala de embarque, aguarda até a entrada na aeronave. Conforme relatos dos respondentes, tal espera é vista como incômoda.

Agora, eu fico chateado – chateado não, fico inquieto –, quando me colocam lá numa sala: “você espera aí, porque depois, quando for a hora, a gente chama”. Eu não fico legal, não! (R20)

Eles [funcionários das companhias aéreas] não podem sair. Por exemplo, pra ir ao banheiro, ele chama outra pessoa pra levar, porque não pode sair dali. Eu faço *check-in* e vou pro embarque e fico lá sentada. (R19)

Verificamos que tal procedimento pode gerar ansiedade e frustração na PcDV. Como ressaltado pelos respondentes, durante essa espera, na qual a PcDV fica desacompanhada, não há dispositivo para contato imediato com os agentes da companhia aérea responsável. Essa limitação na comunicação aflige os passageiros, que têm medo de serem esquecidos (antes e depois do acesso à sala de embarque), já que não podem deslocar-se sozinhos ao destino. A angústia se dá também devido à dificuldade de contatar a companhia aérea em caso de necessidades e emergências que possam surgir.

Não, porque você está – pode estar – precisando. Pintou necessidade, você precisa, por algum motivo qualquer, mas o cara da companhia só vai lá te pegar na hora do voo e a tua necessidade é agora. Como é que você faz? “Oi, tem alguém da companhia?”. Você vai gritar, chamar alguém da companhia? Como é que você vai fazer? Então essa situação é um pouco complicada, sabe? (R20)

A gente fica temerosa! De repente, podia ter um sistema de comunicação entre o atendimento e essa sala de espera para que não se esqueça o cego. [...]. Antigamente, não era assim, mas hoje tem mecanismos de comunicação que podem ser instalados e sem grande custo, gente. (R18)

Houve uma que perdeu! Perdeu o avião. A pessoa [da companhia aérea] não foi lá, não voltou! (R20)

Alguém uma vez me falou que alguém foi esquecido na sala de embarque, isso não pode acontecer. Quando eu estou em longas esperas, você me perguntar se eu não me angustio? É claro que sim! Eu fico atenta ao meu relógio. (R18)

Constatamos durante o Simulado de Acessibilidade da Infraero que a ordem de embarque, ao priorizar a entrada dos demais passageiros antes da PcD (inclusive da PcDV), pode reforçar a angústia de “ser esquecido”. Isso ocorre porque a PcDV aguarda sozinha a liberação do agente da companhia aérea, que está empenhado no embarque dos demais passageiros, e que, ao fim, a conduzirá. Os incessantes anúncios

sonoros de embarque imediato para seu voo e a falta de contato com o atendente aumentam ainda mais o seu temor de ser deixada.

Como informado pelos respondentes, os funcionários que se prestam a guias videntes não costumam questionar se o deficiente possui cegueira ou baixa visão, ou não conduzem o atendimento da PcDV de forma personalizada, direcionado para as reais necessidades de cada indivíduo.

Constatamos ainda que o usuário com deficiência visual que vai aos terminais com a finalidade de recepcionar um passageiro desembarcado encontra-se à margem tanto do atendimento operacional (já que não é passageiro) quanto do não operacional (já que sua visita tem fins relacionados à atividade aérea, e não às atividades de comércio e serviço). Como não são inseridas na legislação que regulamenta o atendimento operacional, a maioria dessas PcDVs, como expresso por nossos respondentes, depende de um acompanhante pessoal ou de auxílio informal de algum usuário ou funcionário.

Por essa razão, muitas PcDVs sentem-se inseguras em fazer uso do terminal em tal situação. Assim, acabam por condicionar seu comparecimento à presença de um acompanhante pessoal.

Não, sempre vou como passageiro. Quando eu vou para esperar alguém, uma coisa que já aconteceu, ou quando alguém está chegando de viagem, normalmente eu não vou sozinho. (R3)

- **Atendimento não operacional** – quanto ao atendimento não operacional, verificamos em nossas visitas aos terminais diversas atividades nas quais a PcDV necessita desse serviço, por exemplo:
 - a) Nas lojas de alimentos, há dependência na condução da bandeja até a mesa, pois não é possível deslocar-se com a bengala equilibrando a bandeja, os alimentos, as bebidas e as bagagens. Algumas PcDVs fazem uso do cardápio em Braille, se disponível. Outras dependem de auxílio do funcionário para consulta ao cardápio;
 - b) Nas lojas de varejo, as PcDVs dependem dos vendedores para obterem informações sobre preços e produtos disponíveis, já que não é prático ou seguro tocar todos os produtos ofertados. Mesmo que pudessem manuseá-los, há diversas informações impressas que só podem ser lidas por alguém que enxerga;

- c) Em relação aos balcões de informações da Infraero, os respondentes acreditam que os atendentes deveriam ser melhor preparados para atender à PcDV.

Eu acho que também falta muito preparo dos funcionários mesmo, porque se eles colocam o piso tátil só até o Balcão de Informação, então tem que qualificar essas pessoas pra ajudar a gente. (R19)

- d) Há poucas agências bancárias nos terminais, não permitindo o atendimento dos que não conseguem utilizar o caixa eletrônico. Não há atendimento voltado à assistência da PcDV nesses caixas.

Com relação à disponibilidade de cardápio em Braille, tal obrigatoriedade depende de lei estadual. Dessa forma, seria interessante acrescentar tal exigência à legislação interna da Infraero, de forma a padronizar o serviço nos aeroportos brasileiros. Quanto aos demais pontos colocados, não há legislação específica para o tratamento das questões.

Verificamos ainda que não há disponibilidade de atendimento assistido para diversas atividades não operacionais que integram os terminais – nem na condução até estes, nem no acompanhamento de suas atividades e procedimentos. É comum aos terminais disporem de exposições artísticas e culturais, ações eventuais (a exemplo de campanhas de vacinação, instalação de postos para emissão de documentos), entre outros. Seria importante a destinação de funcionários capacitados para tal finalidade.

É também importante ressaltar que há serviços institucionais e de uso público instalados nos terminais, como bancos, agências de correios, órgãos públicos, entre outros. Apesar de estarem disponíveis para o uso de todos os cidadãos, a PcDV encontra dificuldades para acessar tais serviços públicos por não dispor de atendimento para a sua condução até o local onde estão instalados, ou não dispor de um sistema de orientação que o direcione.

- **Política do PNAE** – como vimos nas categorias de análise, a política do PNAE fornece dados a serem utilizados na elaboração das estatísticas de passageiros dos terminais. Segundo os relatos do assessor da Infraero, Sr. Barbosa, a política do PNAE influencia o planejamento aeroportuário e a determinação das prioridades da rede:

Temos que tentar mudar isso [o fato de os deficientes não declararem], pois isso pode mudar o futuro. Hoje, o planejamento é feito com base em fatos reais, em constatações, em estatísticas. A gente tem que ter alguma coisa. A partir do momento que o passageiro não se identifica como deficiente visual, isso acaba prejudicando a ele mesmo. [...] mas isso pode nortear os investimentos. Agora, por exemplo, estamos com um projeto de acessibilidade. A primeira coisa que eu fui

questionado foi sobre a demanda. A Diretoria me perguntou: Qual a demanda da deficiência visual? Quais aeroportos brasileiros recebem mais pessoas com deficiência visual? [...] (Informação verbal)⁷⁶

Verificamos que, apesar da importância de tal política, sua aplicação não permite uma averiguação real do número de viajantes com deficiência visual, como relatado pelos entrevistados:

Eu acho porque... do que vai me adiantar botar à toa?! [...] Eu vou chegar ali na porta do aeroporto – será que alguém da Infraero vem me ajudar?! Não vem. (R13)

Colocando na passagem que é deficiente visual, a pessoa não vem. Então você já chega aqui constrangida. Sou deficiente visual – não precisa ficar falando, porque todo mundo vai ver isso. Então, eu quero ser embarcada como uma pessoa comum, como as outras pessoas. Eu não quero colocar na passagem “ah, eu sou deficiente visual”. (R12)

Assim, podemos constatar que os registros dessa política não condizem com a quantidade de PcDVs embarcadas e desembarcadas. Podemos constatar ainda que essa política pode causar certo constrangimento aos usuários. Destarte, fica clara a necessária revisão desse método. Outra questão a ser levantada diz respeito à falta de um método capaz de quantificar os demais usuários com deficiência visual, além dos viajantes.

3.2 Poema dos desejos

Como vimos, pudemos indagar a alguns de nossos respondentes: “Como seria o aeroporto dos seus sonhos?”. Como o poema dos desejos foi realizado junto com as entrevistas, as explicações preliminares sobre o objetivo da pesquisa e o recorte espacial do terminal já haviam sido prestadas. Durante as repostas, foi instruído aos respondentes que deveria haver liberdade na resposta, inclusive para fantasiar.

Olha, o aeroporto dos meus sonhos é aquele que acrescenta aos serviços que ele oferece recursos e condições que me permitam, como se diz na gíria, “me sentir em casa”. Não um tratamento de rei, não que tenha uma sala vip, [...]. Que ele tenha um atendimento já lá do asfalto, já do desembarque, que não tem. Que ele me permita saber, com autonomia, os meus direitos e os meus deveres como passageiro, como usuário, e que ele me permita usufruir dos outros serviços que não só o de embarcar e desembarcar. Porque quando você permite, olha, “ele veio viajar e nós conseguimos colocá-lo na aeronave” – isso é muito pouco! [...] (R2)

Eu acho que tentaria investir mais em ambientes mais silenciosos. São muito barulhentos os aeroportos. (R22)

⁷⁶ Entrevista do assessor Barbosa concedida à autora, em 2016.

Se chegasse lá e tivesse um aplicativo que você ligasse para o seu celular e você digitasse “eu quero pista tal para ir para tal lugar”, que a placa lhe mostra pista tal para ir para tal lugar. Aí você já saberia, teria uma acessibilidade. Entendeu? Digital, para lhe ajudar. (R9)

O aeroporto dos sonhos? Seria, tipo, se você tivesse todo aquele caminho sinalizado, como você colocou a questão das lojas, a questão dos bancos e tal. Que fosse tudo sinalizado. (R8)

Tabela 6 – Poema dos desejos

| POEMA DOS DESEJOS | |
|--|------------------|
| 1. Orientação e mobilidade | |
| Recursos de orientação e mobilidade disponíveis desde o desembarque | R2 e R7 |
| Mais áreas atendidas pelo piso tátil | R9, R8, R13 e R7 |
| Percursos mais objetivos nas rotas táteis | R8 |
| Adaptação das informações à PcDV referentes à orientação e mobilidade | R2, R17 e R20 |
| Mais disponibilidade de aplicativos para terminais aeroportuários | R9 |
| Intensificação de treinamento de guias videntes e funcionários que trabalham com o ambiente (por exemplo: arquitetos, funcionários do balcão de informações) | R12 |
| Disponibilidade de mapa tátil | R20 |
| 2. Usufruto do TPS – ambiente construído e atendimento | |
| Não limitar a atividade da PcDV no terminal às demandas operacionais | R2 e R8 |
| Mais condição de autonomia à PcDV | R2 e R7 |
| 3. Conforto | |
| Melhor tratamento acústico (aeroporto mais silencioso) | R22 |
| Mais equipamentos disponíveis para percursos motorizados (carros elétricos, esteiras elétricas) | R22 |

Fonte: Elaboração da autora.

4 SÍNTESE E ANÁLISE DA PESQUISA NOS TERMINAIS E NO SDU

4.1 Os terminais aeroportuários brasileiros

Como pudemos verificar, o atendimento aos itens preestabelecidos pela legislação e normatizações brasileira não é capaz de dotar os terminais de passageiros do país de efetiva acessibilidade, ou seja, não garantem uma experiência autônoma e completa para as pessoas com deficiência visual.

Como já citado, observamos que boa parte da legislação existente com foco na acessibilidade é direcionada às edificações em geral, não se referindo às especificidades dos terminais aeroportuários. Assim, como expomos, é comum a ausência de diretrizes referentes ao ambiente e aos elementos que o compõem, bem como a alguns procedimentos operacionais ou não operacionais.

Considerando-se as tendências contemporâneas dos aeroportos, acreditamos ser necessário repensar a acessibilidade dentro do novo contexto operacional, comercial, social e cultural assumido por esses ambientes.

Olha, eu vou a quase todos os lugares sozinha, mas eu não viria sozinha pra cá [Aeroporto Santos Dumont], não! (R12)

Como se evidencia, há uma contradição entre a legislação, capaz render um Selo Diamante a um terminal, e a percepção dos respondentes, que apontam os terminais como um dos locais mais ineficientes em questão de acessibilidade.

Pra mim, isso aqui é um descampado. Eu me perco se estiver sozinho aqui [Aeroporto Santos Dumont]. (R20)

Olha, a sensação que eu tenho é uma sensação de estar, assim, num deserto, sem referência, apesar dos barulhos, dos ruídos. Porque a maioria dos aeroportos, hoje, termina parecendo com um *shopping*. Né? Quer dizer, o nível de movimentação é maior, o nível de ruído é maior. Então, eu considero que é uma região do desconhecido, por incrível que pareça. Você tem tantos apelos ali, visuais, lojas, pessoas passando. Mas assim, para mim, vou fazer até um trocadilho aqui, é como se estivesse caminhando no escuro. Você fica dependendo de uma orientação. (R2)

Não [não se sentiria segura em utilizar o terminal sem outra pessoa acompanhando]. Porque eu sei que não tem essa acessibilidade. Porque se você me deixar aqui [Aeroporto Santos Dumont] eu não sei pra onde vou. Se você me pedir pra ir até o check-in, eu não sei onde é. (R19)

Eu não sinto raiva por não poder dirigir, pois sei que é uma atividade de cunho estritamente visual. No aeroporto, contudo, se houvesse os meios adequados, eu não precisaria depender de ninguém. Me sinto “podada”. (R1)

Destarte, a experiência dos usuários, conforme o exposto nas transcrições acima, demonstra o contrassenso existente entre a legislação e a percepção empírica da PcDV.

Muitas normas e leis falam de **autonomia**, mas, como constatamos ao longo da pesquisa, é necessário o desenvolvimento de muitas pesquisas até que se possa efetivar tal conceito. Além das questões já detectadas pela experiência e pelos relatos dos usuários nos capítulos anteriores, entendemos ser necessário tecer outras questões.

A NBR nº 9050, como já vimos, vincula o conceito de acessibilidade à autonomia no uso de espaços, mobiliários, e outros componentes do ambiente construído. No entanto, o próprio texto dessa norma acaba por se contrariar. Como exemplo, podemos citar seu item 5.2.8.1.7: “Planos e mapas acessíveis de orientação podem ser instalados, dependendo da funcionalidade e da circulação no espaço” (ABNT, 2015, p. 33). Ao indicar que *podem*, e não que *devem* ser instalados, cria-se uma situação de escolha que pode resultar na não instalação, e a “não instalação” significa a “não autonomia” para muitas PcDVs.

Avaliando o Memorando-Circular nº 12.067/DO (DOPG)/2013 da Infraero, que determina a supressão de piso e mapa tátil nos terminais brasileiros, ressaltamos que caberia uma revisão baseada em pesquisas. Por mais que tal documento tenha se balizado na definição do Decreto nº 5.296/04, que considera que a acessibilidade pode se dar de forma assistida, este encontra-se, atualmente, em desacordo com os preceitos legais. Conforme o Decreto-Lei nº 4.657, de setembro de 1942 – Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro, documento vigente no país:

Art. 2º Não se destinando à vigência temporária, a lei terá vigor até que outra a modifique ou revogue.

§ 1º A lei posterior revoga a anterior quando expressamente o declare, quando seja com ela incompatível ou quando regule inteiramente a matéria de que tratava a lei anterior. (BRASIL, 1942, p. 1) [não está na lista de ref.]

Em consonância com o acima disposto, a definição de acessibilidade constante do Decreto nº 5.296/04 é revogada pela legislação posterior, a exemplo da LBI e da NBR nº 9050/2015, por ser incompatível com as definições atuais, que atribuem ao conceito de acessibilidade a **autonomia**, assunto já exposto no capítulo inicial desta dissertação.

Assim, o teor do supracitado memorando-circular da Infraero deve ser reavaliado. É necessário, sim, no contexto atual dos aeroportos, garantir todas as formas possíveis de

orientação, mobilidade, uso e usufruto autônomo dos espaços e de seus elementos, inclusive pisos e mapas táteis. Naturalmente, tal intervenção necessita de critérios capazes de orientar a atuação da Infraero. Contudo, como abordado, tais critérios não se encontram ainda na legislação ou em outras publicações existentes. Por conseguinte, faz-se necessário o desenvolvimento e aprofundamento de estudos e pesquisas em prol da acessibilidade aeroportuária, para que se possa garantir a assertividade das intervenções necessárias.

Ainda em relação à temática da autonomia, traçando-se um paralelo com o percebido por Cohen (2008) nos museus e sendo acrescidas por nós algumas especificidades de terminais aeroportuários, constatamos ser importante considerar que à pessoa com deficiência seja garantido nos aeroportos, conforme seu desejo:

- Ter liberdade e privacidade para lidar com as suas curiosidades, ansiedades e aprendizados, independente do acompanhamento/presença de outrem no terminal;
- Escolher seus percursos e desfrutar o caminho, bem como o comércio, os serviços, as atividades culturais e artísticas, entre outras disponíveis nos terminais, sem precisar limitar-se aos trajetos “operacionais” e “funcionais” prestados pelas empresas aéreas;
- Estabelecer sua própria programação de tempo, sem ter que se sujeitar às “esperas” e aos “locais de permanência” impostos pelos prestadores de serviços assistidos.

Ao se impor a acessibilidade assistida como única alternativa, nega-se ao indivíduo o direito de protagonizar sua experiência, colocando-o em desvantagem.

A desvantagem é resultante dos desajustes entre as características físicas das pessoas e as condições do ambiente em que elas estão. A deficiência pode ser vista, assim, como uma situação contextual e não como um problema irremediável. Este conceito nos leva a compreender que é o espaço quem é deficiente. Muitas das limitações das pessoas com deficiência não se devem a uma falta de habilidade, mas a uma carência do AMBIENTE construído em acolher diversidades. (DUARTE; COHEN, 2007, p. 10, grifo do autor).

Ainda sobre a autonomia, muitos usuários citam a importância da familiarização com o espaço. Felipe (2003) destaca sua relevância ao afirmar ser essencial o contato direto com diversos ambientes e objetos, de forma que sejam exploradas, na prática, situações conhecidas apenas por relatos. Como pode haver familiarização com o terminal na presente condição: sem elementos de orientação e mobilidade, com percursos limitados à presença de guia vidente (não sendo a PcDV protagonista em relação ao guia), e, ainda, a pontos resumidos e informações limitadas? Como formar um mapa mental ou abranger um espaço diante de

tamanha restrição? Como coloca R2, tal situação o remete à sensação de ser “transportado como encomenda”.

Naturalmente, como já citado, há também os usuários que preferem usufruir o terminal acompanhados de guia vidente. É importante lembrar que, como já abordado no tópico sobre orientação e mobilidade, deve haver protagonismo da PcDV em relação ao guia.

Sabemos que, dentro do conceito de universalidade, pessoas diferentes têm necessidades diferentes. Para garantir o atendimento à maior gama de indivíduos, em consonância com o conceito do desenho universal, é importante que sejam ofertados ao usuário meios variados, ou seja, é preferível que se disponibilize o máximo de possibilidades ao invés de suprimi-las. Por exemplo: a existência de guia vidente não deve substituir os meios de orientação e mobilidade autônomos; a disponibilidade de informação em Braille não deve ser motivo de supressão daquelas em áudio etc.

Como exposto nesta dissertação, verificamos que a eficácia da acessibilidade não decorre do atendimento de um item isolado, mas da combinação de uma série de itens, entre os quais podemos listar: informação, sinalização tátil, elementos sensoriais, familiarização, recursos tecnológicos, entre outros.

Por meio das descobertas desta pesquisa, torna-se evidente a relação entre a falta de acessibilidade e a falta de informação adequada à PcDV. Quando estas puderem ser realizadas – em Braille, por áudio, voz humana ou outro meio –, é necessário estar alerta para que não se incorra em verbalismo. Como abordado, a apreensão do ambiente e dos significados pela PcDV difere da percepção da pessoa que enxerga. Assim, não se pode querer informá-la baseando-se nos padrões visuais!

No que se refere a tais informações, constatamos que a audiodescrição pode ser utilizada em determinadas situações. Esse recurso oferece muitas possibilidades para maiores explorações da PcDV, porém seu uso não foi encontrado no aeroporto estudado, fator que abre caminhos para investigações futuras.

A similaridade do termo utilizado ao se definir a experiência no terminal pontuada por R2 e R20 levou-nos a refletir sobre o significado de seus relatos:

Olha, a sensação que eu tenho é uma sensação de estar, assim, num **deserto**, sem referência, apesar dos barulhos, dos ruídos. (R2, grifo nosso)

Pra mim, isso aqui é um **descampado**. Eu me perco, se estiver sozinho aqui. (R20, grifo nosso)

Para compreender a questão, valemo-nos de um relato – também já disposto nesta dissertação – que, ao contrário, descreve um percurso repleto de referências:

Se, por exemplo, um menino cego deseja ir comprar uns caramelos em uma loja na vizinhança, deve imaginar o caminho que terá que seguir para chegar à dita loja e conservar esta espécie de “mapa mental” em seu pensamento enquanto caminha em direção ao seu objetivo [...]. Por outro lado, seu sentido auditivo estará constantemente em atividade tentando captar todos os sons que possam informá-lo sobre as variações que sofrem o entorno e sobre os possíveis perigos que delas possam surgir. Também tentará interpretar os distintos sinais que recolhe do ambiente e que lhe servem de pontos de referência para verificar se seu deslocamento está correto. Assim, estará atento a odores, mudanças de temperatura, correntes de ar, mudanças no chão, distâncias em termos de tempo através do movimento e através do som (LEONHARDT, 1992, p. 20, grifos do autor, tradução nossa).

Assim, podemos observar que o garoto do relato de Leonhardt (1992) identifica e memoriza seu percurso baseando-se em pistas e referências captadas pelos órgãos sensoriais. Por meio deles, zela por sua segurança. Tal relato significa ainda que o garoto terá a oportunidade de sentir-se apto, independente, confiante, integrado socialmente, entre outros benefícios. Essa ilustração reforça a importância, para a PcDV, dos seguintes conceitos abordados nesta pesquisa, como, por exemplo, acessibilidade emocional, ambiência e sensorialidade.

Diante do disposto, perguntamo-nos como se coloca a ambiência dos terminais de passageiros para a PcDV. Conforme breve abordagem, sem a intenção de sermos exaustivos, podemos citar como exemplos:

- Não há mapa tátil nem piso tátil nos ambientes, não há ainda maquete informando sobre o formato de determinado terminal. A PcDV não dispõe de dados para apreender e experienciar o grande espaço com autonomia;
- A evolução histórica dos terminais resultou em edifícios de formatos e disposições internas variadas. Não há uma tipologia que sirva como referência, nem mesmo uma situação previsível sobre a disposição de qualquer dos pontos do terminal (diferente de um *shopping*, por exemplo, onde, como explicou R1, há o conhecimento de que, usualmente, existe um corredor que leva à circulação fixa e lojas de ambos os lados);
- Faltam pistas sensoriais. O piso é revestido com material homogêneo (geralmente granitos, no caso dos terminais brasileiros), o ambiente é quase sempre climatizado, não há variação de temperatura, não há incidência solar, os barulhos externos (como

os de tráfego de veículos) não são ouvidos, o sistema de som é homogêneo e não permite a marcação do ponto de emissão sonora como referência etc.;

- Mesmo os pontos que podem ser identificados por meios sensoriais não são confiáveis para a construção de mapa mental permanente. Isso se deve à constante mudança do *mix* comercial e à distribuição irregular no terminal. Por exemplo: um terminal terá diversas lojas com cheiro de café em vários pontos – não necessariamente na praça de alimentação, como explicita R19: “Poderia ver o cheiro do frango, do sanduíche, mas isso é falso, isso pode me induzir ao erro”;
- A localização de pontos fixos, como escadas e elevadores, que poderiam ser referências confiáveis, não é informada ao usuário por mapas ou outros meios;

Assim, parece-nos claro que as palavras “deserto” e “descampado” remetem às sensações de indiferenciação e de desorientação, que, realmente, assolam quem se encontra em um deserto ou em um descampado. Nos terminais, faltam referências, pistas ou mesmo ambientes adaptados que, como descrito pelo conceito de acessibilidade afetiva, proporcionem empatia e experimentação do lugar.

Apesar dos diversos elementos existentes que seriam capazes de proporcionar mais autonomia, muitos usuários declaram não acreditar na total autonomia nos TPS.

O que eu acho, Erika, quando a gente vem só, por ser um espaço movimentado e muito grande e um espaço que a gente não usa todos os dias, é complicado. A gente sempre vai depender de alguém. Eu não acredito que um cego total... primeiro que as pessoas não vão deixar a gente fazer tudo sozinho aqui... Mas eu acho que não é o espaço, você não vai ao aeroporto todos os dias. (R19)

Reiteramos ainda a necessária **revisão da legislação e o aprofundamento dos estudos** referentes ao tema desta dissertação. Ao que parece, os aeroportos continuam sendo espaços idealizados para as pessoas que enxergam e sua arquitetura continua comunicando valores visuocentristas.

Dentro do teor legal atual, que se encontra em descompasso com a efetiva inclusão (na prática), mesmo os profissionais mais fiéis à causa da acessibilidade estarão sujeitos a perenizar a exclusão das pessoas com deficiência visual no ambiente construído dos terminais e, além disso, a subjugar os indivíduos não videntes aos videntes pelo mero fato de estarem cumprindo a legislação.

A falta de acessibilidade cerceia a ida de pessoas com deficiência visual aos terminais aeroportuários. Como declara R19: “Sim, poderia! [frequentar o terminal] Eu trabalho ali no [informação suprimida], pertinho. Eu poderia querer vir aos Correios aqui. Por exemplo, meu fone quebrou. Eu preciso de um fone [...]”.

Ressaltamos ainda que as PcDVs formam um público que poderia fazer uso do *aero shopping*, dos órgãos e das instituições presentes nos TPS e disponíveis aos demais usuários.

Conforme exposto nas entrevistas realizadas e nas reflexões delas decorrentes, a queixa dos usuários com deficiência visual em relação à falta de acessibilidade nos terminais é legítima. A Infraero busca atender aos requisitos de acessibilidade tendo como diretriz a legislação vigente, o que é considerado adequado sob o ponto de vista jurídico. Assim, constatamos que a adversidade se dá pela inadequação das leis e normas às necessidades e expectativas da PcDV.

Quanto à acessibilidade sob o ponto de vista da Infraero, sublinhamos que, com o trabalho que vem sendo semeado, como os apresentados ao longo desta dissertação, e com a nova visão da gestão, conforme entrevista com o assessor Cidikley Barbosa (ambos priorizando a incorporação de saberes e pesquisas empíricas e estabelecendo parcerias com pesquisadores, institutos e associações), acreditamos que bons resultados podem surgir no tocante à inclusão nos TPS.

Em relação aos prodigiosos Simulados de Acessibilidade, conforme as novas tendências dos terminais contemporâneos já relatados, recomendamos, assim como o fizemos às leis e normas, que suas atividades não se limitem aos passageiros nem aos percursos operacionais.

Ressaltamos ainda que algumas barreiras podem advir de atividades tipicamente aeroportuárias, como observamos em algumas situações e como a verbalizada pela respondente R21:

Viu?! [fileira de carrinhos sendo empurrados pelos funcionários do aeroporto sobre piso tátil] Isso, essa é uma barreira atitudinal, cara! Tem um piso tátil e o carrinho está solto. É falta de cultura. Agora, veja bem, olha, aí vem um cego... (R21)

Figura 48 – Percurso de deslocamento de carrinhos sobre a rota acessível



Fonte: Arquivo próprio, 2016.

Entendemos ainda que a acessibilidade deve ser tratada nos terminais com a mesma prioridade com que são conduzidas as principais demandas aeroportuárias, como, por exemplo, as operacionais, as de segurança etc. A inclusão, afinal, é prerrogativa para que a pessoa com deficiência possa exercer com plenitude seus direitos e deveres nesses espaços.

Por fim, enfatizamos que as barreiras na acessibilidade não se tratam de exclusividade dos aeroportos, mas de um tema recorrente na arquitetura e no urbanismo do país. “Não existe no Brasil uma cidade que possa ser apontada como modelo de acessibilidade e, apesar dos avanços que o país tem alcançado, ainda são muito grandes os desafios para que tenhamos cidades plenamente acessíveis” (DUARTE; COHEN, 2015).

Reconhecemos, no entanto, o empenho dos aeroportos da Infraero, a exemplo do premiado terminal carioca, em comprometer-se com a promoção da acessibilidade. Naturalmente, muitos passos ainda precisam ser dados para se alcançar a acessibilidade no ambiente construído, entre os quais os terminais aeroportuários.

4.2 O terminal de passageiros do Aeroporto Santos Dumont

Constatamos que o Aeroporto Santos Dumont se trata, de fato, de um exemplo de acessibilidade, tanto em nível municipal como nacional. Nossa afirmativa não tem por base os mesmos critérios adotados pela SMPD ou pelo MPRJ, uma vez que constatamos o hiato

existente entre a legislação brasileira e a prática no caso dos terminais aeroportuários. Nossa alegação refere-se, em específico, à postura assumida pelo terminal em transcender às limitações legais e lançar-se em pesquisas e projetos-piloto com o objetivo de efetivar a inclusão socioespacial de pessoas com deficiência em seu espaço.

Na aplicação do Simulado, ficou clara a abertura da gestão local para desenvolver a acessibilidade junto com as pessoas com deficiência, com associações, pesquisadores, entre outros agentes. A inserção de equipamentos (alguns dos quais a legislação sequer faz alusão, como, por exemplo, o compartimento reservado para a função de sanitários para cães-guia), tem contribuído para experimentos e avanços nessa temática. Se, no século XX, o Aeroporto Santos Dumont reflete o princípio da história da aviação brasileira, pode-se dizer que, no século XXI, mantém seu espírito pioneiro, dessa vez no campo da acessibilidade.

Figura 49 – Sanitários para cães-guia



Fonte: Imagem cedida à autora pelo funcionário da Infraero Alfredo Leal, 2016.

Nota: À esquerda, divisórias que delimitam o sanitário. À direita, detalhe da sinalização fixada na porta.

Figura 50 – Interior do sanitário para cães-guia

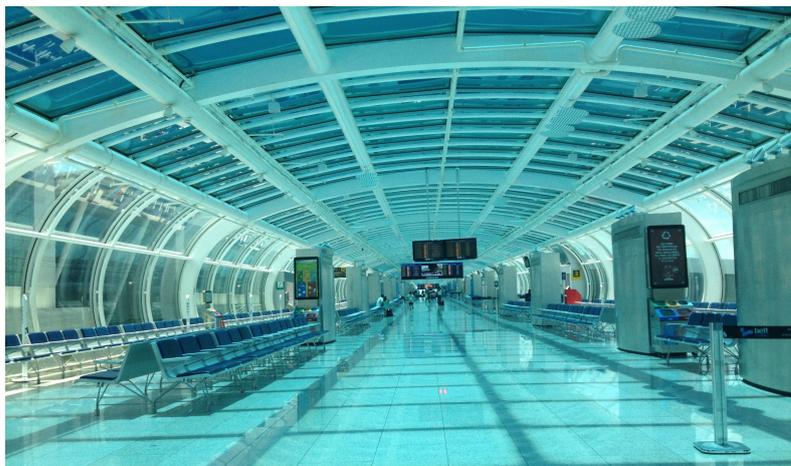


Fonte: Imagem cedida à autora pelo funcionário da Infraero Alfredo Leal, 2016.

Por vezes, a gestão e a equipe técnica do SDU têm de confrontar outras esferas do poder público na tentativa de implantar a acessibilidade, já que, muitas vezes, encontra nesse poder esbarro às adequações necessárias. A exemplo disso, citamos as sucessivas requisições de elementos geridos por outras esferas, como a instalação de sinais sonoros nas faixas de travessia que dão acesso ao TPS e a adequação das calçadas, cuja inclinação transversal põe em risco os pedestres, inclusive as PcDVs.

Quanto às constatações específicas sobre o terminal do SDU – que não as observadas nos terminais em geral –, verificamos poucas questões pontuais. Uma delas é a atual falha no condicionamento acústico da sala de embarque, que resulta na incompreensão das mensagens sonoras referentes aos avisos sobre embarques e desembarques.

Figura 51 – Sala de embarque



Fonte: <<http://www.eniopadilha.com.br/artigo/6801/uma-nota-sobre-o-aeroporto-santos-dumont-no-rio-de-janeiro>>. Acesso em: maio 2017.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou demonstrar que o atendimento dos itens preestabelecidos pela legislação e normatização brasileira não é capaz de dotar os terminais de passageiros do país de efetiva acessibilidade para as pessoas com deficiência visual.

Antes de apresentarmos as considerações e reflexões finais alcançadas nesta dissertação, serão ressaltadas algumas dificuldades identificadas ao longo da pesquisa, bem como algumas recomendações para futuros estudos sobre este tema.

Entre as adversidades encontradas, podemos colocar, por exemplo, a dificuldade em realizar entrevistas com usuários que utilizam cão-guia. Tais animais são raros devido ao alto custo de seu treinamento. Identificamos apenas uma usuária que dispunha de tal animal e, apesar das tratativas terem sido iniciadas, a entrevista não pôde ser efetivada por causa de imprevistos. Assim, em pesquisas futuras, recomendamos que se busque mais de um usuário com cão-guia.

Outra dificuldade diz respeito ao acesso às áreas restritas dos aeroportos. Conforme os procedimentos de segurança aeroportuária, tal acesso só é permitido mediante credenciamento. Para tal, faz-se necessário obter autorização e apresentar a documentação exigida. Uma vez que a entrevista no terminal do SDU já se apresentava como uma atividade longa, consideramos inapropriado submeter nossos respondentes a mais esse processo. Afinal, a entrada nesses espaços restritos já havia ocorrido com um grupo de sete usuários com deficiência visual durante o Simulado de Acessibilidade no SDU.

Em relação à referência bibliográfica, concordamos com Vantorini (2009), quando esta ressalta a dificuldade em se encontrar publicações capazes de combinar sólidas bases teóricas com práticas, de forma a oportunizar e facilitar o entendimento das reais necessidades das pessoas cegas e com baixa visão.

No que se refere à singularidade dos terminais, houve certa dificuldade em dispor de referências literárias. Deparamo-nos com vasta bibliografia disponível sobre a relação da PcDV com ambientes diversos, sobretudo educacionais e residenciais. Entretanto, foram raras as fontes encontradas que tratassem, especificamente, do uso dos terminais pelas pessoas cegas e com baixa visão.

Como já citamos, houve também dificuldade em abordar passageiros no saguão dos terminais. Recomendamos, para entrevistas de média e longa duração, ou, ainda, que dependam do deslocamento da PcDV por um percurso determinado, que se proceda à marcação prévia do procedimento.

Como já citado, observamos que boa parte da legislação existente é direcionada às edificações em geral, não se referindo às especificidades dos terminais aeroportuários. Considerando-se as tendências contemporâneas dos aeroportos, acreditamos ser necessário repensar a acessibilidade dentro do novo contexto operacional, comercial, social e cultural assumido por esses ambientes.

A experiência dos usuários, conforme o exposto nesta pesquisa, demonstra o contrassenso existente entre a legislação e a percepção da PcDV. Se, conforme a lei, os resultados parecem animadores a ponto de haver, por exemplo, uma premiação “Diamante” a um terminal, na prática, vimos que os usuários percebem esses espaços como locais inviáveis em questão de acessibilidade. Alguns fatores observados, além das descobertas já descritas no capítulo anterior, podem nos levar a compreender os motivos de tal contradição.

Como já abordado nesta dissertação, a nova postura dos terminais contemporâneos em muito transcendem a limitada função operacional atribuída aos primeiros aeroportos. Entender tal fator nos revela dois aspectos imprescindíveis para a compreensão da falta de acessibilidade: **o usuário do século XXI não se restringe ao passageiro e o uso do terminal do século XXI não se restringe ao processamento operacional.**

Apesar da intenção de expansão do público pretendida pelo *aero shopping* e da irreversível consolidação dos terminais como espaços que abrigam funções diversas além das operacionais – como sociais, culturais, artísticas, educacionais, entre outras –, percebemos a manutenção de políticas rigidamente vinculadas ao passageiro, levando-se em muito pouca consideração os não viajantes.

Nossos informantes nos fizeram compreender que seus direitos e deveres como cidadãos poderão ser atingidos quando os for permitido usufruir de todos os serviços oferecidos pelos terminais, e não apenas das funções de embarque e desembarque. De fato, um aeroporto que acolhe todos os usuários deve permitir que eles tenham a opção de ir a uma loja ou acessar um caixa eletrônico e depois partir, por exemplo. Da mesma forma, recebemos depoimentos daqueles que se sentem intimidados em fazer perguntas sobre dados que estão à disposição de

todas as outras pessoas, como os expostos nas telas SIV. Com as colocações dos entrevistados, entendemos que o limite do atendimento e dos procedimentos operacionais, em cadência quase fabril, remete-os à sensação de serem tratados como objetos, de modo que não desfrutam plenamente do terminal e de sua própria experiência de viagem.

Ressaltamos ser primordial a adequação do ambiente construído, dos equipamentos, dos mobiliários, das tecnologias, entre outros, para tornar acessíveis todos os espaços do terminal. Naturalmente, uma etapa de desenvolvimento de estudos e pesquisas concernentes ao tema deve preceder o início de tais intervenções.

Nosso estudo nos fez acreditar na importância da percepção sobre o novo contexto no qual se inserem os terminais contemporâneos. Ou seja, é primordial compreender que investir na acessibilidade dos terminais do século XXI apenas com foco no passageiro não garante a acessibilidade necessária ao espaço.

Sobre a importância do cumprimento das expectativas e da sensação de acolhimento do usuário no terminal, consideramos que seja possível compreender o deslumbramento, no final do século XIX e início do XX, causado pelo surgimento da aviação. Desde as antigas civilizações, voar pelos ares foi sonhado pelo homem: fosse no dorso de uma figura mitológica (o cavalo Pégaso, o grifo, as serpentes de Ceres), fosse por meio de asas postizas (como as de Dédalo e Ícaro), fosse ainda com asas no corpo (tal qual as de Hermes). O antropólogo Potts (2000, p. 37-38) elege a aviação como a maior invenção da humanidade por ela atingir o cerne da mitologia: o homem alcançara um feito outrora restrito a deuses e quimeras.

Figura 52 – Grifo, Pégaso e o deus Hermes



Fonte: <<http://mitologiagrega.net.br/10-seres-hibridos-fantasticos-da-mitologia-grega/>>;
<<https://br.pinterest.com/pin/721138959052899377/>> ;

<<https://www.tes.com/lessons/LxDh3wkcQyPSPQ/hermes-the-god-of-messengers>>. Acesso em: 6 jun. 2017.

Assim posto, é fácil compreender o quanto a aviação está intimamente ligada com cada indivíduo, não apenas por meio dos motivos políticos, econômicos, entre outros explanados ao longo desta dissertação.

O aeroporto é lugar de evasão, de liberdade simbolizada na partida e na chegada, de recomeços e fechamentos, de conquista dos ares. Pode ser até mesmo o palco da realização de sonhos, similares aos que tinha Ícaro, personagem mitológica. Naturalmente, o encantamento não é mais tão evidenciado pelos usuários como fora nos primeiros anos de funcionamento dos terminais. Contudo, a influência do simbolismo da aviação ainda existe no cotidiano desses espaços.

Podemos perceber que há uma relação peculiar das pessoas com os terminais aeroportuários: basta observar seus comportamentos diferenciados nesses espaços. São tantos “por favor”, “obrigada”, “com licença” e outras expressões que, por vezes, são raramente ouvidos em outros locais da cidade. É fácil observar o misto de encantamento e receio na expressão dos muitos usuários que, ainda hoje, embarcam pela primeira vez e que se apercebem da importância do feito. Vê-se pela pergunta em tom sério do senhor que abordou a autora no saguão, tentando disfarçar certo embaraço por não saber o que fazer com as malas. Vê-se pela simplicidade de responder à pergunta feita de volta pela autora sobre “qual a sua companhia” com uma explicação alvoroçada e doce, de principiante: “não, senhora, estou sozinho, sem companhia”.

Os terminais ainda são lugares que encantam. Ainda temos, sim, visitantes atentos nos mirantes aguardando para ver a impressionante proeza do avião que sai da terra e desliza para o céu.

Diante do exposto, torna-se fácil imaginar a sensação que a falta de acessibilidade provoca nas pessoas com deficiência visual: a falta de acessibilidade nesses lugares significa muito mais do que a exclusão em um ambiente construído. É fácil compreender também que sentir-se excluído dessas ambiências dos terminais é como estar desatualizado e “deixado de fora” de sua própria era: a da globalização, da mobilidade, da tecnologia, da comunicação.

Para que seja efetivada a inclusão, pelo menos no âmbito do ambiente, algumas expectativas do usuário devem ser satisfeitas. Para tal, é preciso considerar, como posto pelo conceito de

acessibilidade emocional, que além da boa acessibilidade física, a proposição dos lugares deve levar em conta os aspectos emocionais e intelectuais dos usuários com deficiência. Esse conceito relaciona-se ainda com a ambiência e o sentimento de afeto impresso nas PCDs pelos ambientes e com a capacidade desses lugares de gerar empatia em seus visitantes.

Através de nossas pesquisas, pudemos constatar ainda que o conceito de acessibilidade emocional dialoga com os atuais princípios de humanização dos terminais de passageiros, bem como com as novas práticas do turismo contemporâneo.

No novo contexto turístico, com o reconhecimento da importância dos aeroportos como lugares onde se dá o primeiro contato entre o visitante e o local, é considerado importante que a hospitalidade se manifeste no ambiente. Como pudemos perceber, o reconhecimento da ambiência já se expressa em variadas e importantes esferas relacionadas aos terminais.

Diante de tudo o que foi exposto nesta dissertação, e da grandiosidade dos aeroportos em seus múltiplos aspectos –físicos, sociais, culturais, históricos, entre outros –, pensar que a simples acessibilidade física poderia suprir esses espaços nos parece já tão minguado! É importante superar essa limitação e continuar buscando, junto com as pessoas com deficiência, soluções para a ainda existente inadequação do ambiente dos terminais de passageiros.

REFERÊNCIAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14273**: acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial. Rio de Janeiro, 1999.

_____. **NBR 13994**: elevadores de passageiros. Elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência. Rio de Janeiro, 2000.

_____. **NBR 9050**: acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004.

_____. **NBR 10634**: aeroportos. Ponte de embarque e desembarque para aeronaves. Rio de Janeiro, 2012.

_____. **NBR 9050**: acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2015.

_____. **NBR 16537**: acessibilidade. Sinalização tátil no piso. Diretrizes para elaboração de projetos e instalação. Rio de Janeiro, 2016.

AEROPORTO SANTOS Dumont é inaugurado na Ponta do Calabouço, em 1936. **O Globo**, 2 de julho de 2013 [atualizado em 7 de outubro de 2015]. Disponível em: <<http://acervo.oglobo.globo.com/rio-de-historias/aeroporto-santos-dumont-inaugurado-na-ponta-do-calabouco-em-1936-8891113>>. Acesso em: 13 dez. 2016.

AMIRALIAN, Maria Lúcia Toledo Moraes. **Compreendendo o cego**: uma visão psicanalítica da cegueira por meio de desenhos-estórias. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.

AMPHOUX, Pascal; THIBAUD, Jean-Paul; CHELKOFF, Grégoire. **Ambiances en débats**. Bernin: Editions a la Croisée, 2004.

ANAC – AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. 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. Anac, 2013. Disponível em: <<http://www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2013/RA2013-0280.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2016.

ANDRADE, Nelson. **A arquitetura dos terminais aeroportuários de passageiros**: função, identidade e lugar. 2007. Tese (Doutorado em Projeto de Arquitetura) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <[file:///C:/Users/Erika/Downloads/DoutoradoNelsonAndrade%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/Erika/Downloads/DoutoradoNelsonAndrade%20(1).PDF)>. Acesso em: 16 nov. 2016.

ANVISA – AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Resolução de Diretoria Colegiada – RDC nº 91, de 30 de junho de 2016. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/10181/2884120/RDC_91_2016_COMP.pdf/99de6998-22c0-4ec4-8811-4762a414f598?version=1.0>. Acesso em: jan. 2017.

ARAI, Yoichi. **The world airports**: international airports & their commercial facilities. [s.l.]: Books Nippan, 1996.

ASPECTOS DE competitividade do setor aéreo. Modal aéreo II. **Informe Infra-estrutura**, n. 42, mar. 2001. Disponível em:
<<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2056038.PDF>>. Acesso em: 2 ago. 2014.

BARBATO, Renato; ROMEU, Paulo. Pela acessibilidade nas máquinas de pagamento de cartão de crédito. **Inclusive – Inclusão e Cidadania**, 8 de maio de 2016. Disponível em:
<<http://www.inclusive.org.br/arquivos/29294>>. Acesso em: fev. 2017.

BARBOSA, Wilson. **Aeroporto Santos Dumont**: um grande portal do Rio. Rio de Janeiro: Assessoria de Imprensa (ARSA), 1996.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n. 1, p. 68-80, jan./jul. 2005. Disponível em:
<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>>. Acesso em: 7 maio 2016.

BRASIL. Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1967.

_____. Lei nº 5.862, de 12 de dezembro de 1972. Constitui a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária – Infraero.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal; Centro Gráfico, 1988.

_____. Decreto nº 3.956, de 8 de outubro de 2001. Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência. Brasília, DF, 2001. Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3956.htm>. Acesso em: 13 dez. 2016.

_____. 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://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 20 maio 2016.

_____. 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, 2009. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 20 maio 2016.

_____. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. **Acessibilidade**. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2008. 264 p.

_____. Decreto Legislativo nº 186, de 2008. Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. Brasília, DF, 2008. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm>. Acesso em: 24 jan. 2017.

_____. Decreto nº 7.168, de 15 de maio de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita (PANAIVSEC). Brasília, DF, 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7168.htm>. Acesso em: 10 maio 2016.

_____. 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: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: maio 2016.

_____. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Portaria nº 256/GC5, de 13 de maio de 2011. Dispõe sobre as restrições relativas às implantações que possam afetar adversamente a segurança e a regularidade das operações aéreas, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.icao.int/SAM/Documents/AGAOBS/Portaria%20n%C2%B0%20256%20GC5,%20de%2013.05.2011_Atualizada%20Port%20271.pdf>. Acesso em: 1º maio 2016.

_____. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR); Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD); Coordenação-Geral do Sistema de Informações sobre a Pessoa com Deficiência; Luiza Maria Borges Oliveira. **Cartilha do Censo 2010 – Pessoas com Deficiência**. Brasília: SDH-PR/SNPD, 2014.

BRASILEIRO, Alice *et al.* Avaliação de desempenho das instalações internas do Proarq utilizando *wish poem*. In: NUTAU'2004 – DEMANDAS SOCIAIS, INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E A CIDADE, 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2004. 8 p.

BRUAND, Yves. **Arquitetura contemporânea no Brasil**. São Paulo: Perspectiva, 2010.

CAPRA, Fritjof. **O ponto de mutação: a ciência, a sociedade e a cultura emergente**. 30. ed. São Paulo: Cultrix, 2012.

COHEN, Regina. **Cidade, corpo e deficiência: percursos e discursos possíveis na experiência urbana**. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

COHEN, Regina; DUARTE, Cristiane Rose de S.; BRASILEIRO, Alice. **Acessibilidade e sensorialidade nas ambiências museais brasileiras**. In: SEMINÁRIO DE INVESTIGAÇÃO EM MUSEOLOGIA NOS PAÍSES DE LÍNGUA PORTUGUESA E ESPANHOLA, 2., 2011, Buenos Aires. **Anais...** Buenos Aires: Comitê Internacional do ICOM para a Museologia, 2011. p. 187-201.

COHEN, Regina; DUARTE, Cristiane Rose de S.; BRASILEIRO, Alice. **Cadernos Museológicos de Acessibilidade**. Brasília: Ministério da Cultura; Instituto Brasileiro de Museus, 2012, v. 2.

COHEN, Regina. O que mudou com a nova Norma de Acessibilidade? **Inclusive – Inclusão e Cidadania**, 1º de outubro de 2015. Disponível em: <<http://www.inclusive.org.br/arquivos/28484>>. Acesso em: 6 maio 2016.

CROUCH, Tom D. **Asas: uma história da aviação, das pipas à era espacial**. Tradução de Alexandre Martins e Antônio Braga. Rio de Janeiro: Record, 2008.

CUTSFORTH, Thomas D. **O cego na escola e na sociedade: um estudo psicológico**. São Paulo: Ministério da Educação, 1969. 208 p.

DORNELES, Vanessa Goulart; ELY, Vera Helena Moro Bins. **Desenho universal: sistematizando algumas estratégias de ensino**. In: SEMINÁRIO NACIONAL SOBRE ENSINO E PESQUISA EM PROJETO DE ARQUITETURA – PROJETER, 6., Salvador, nov. 2013.

DECEA – DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO. **Anuário Estatístico de Tráfego Aéreo 2015**. Rio de Janeiro, 2015.

DUARTE, Cristiane Rose de S. Moldagem do lugar; remoldagem do olhar. In: _____; VILLANOVA, Roselyne de (Org.). **Novos olhares sobre o lugar: ferramentas e metodologias, da arquitetura à antropologia**. Rio de Janeiro: Contra-Capa; Faperj, 2013.

_____. A empatia espacial e sua implicação nas ambiências urbanas. **Revista Projetar**, v. 1, p. 68-74, 2015.

DUARTE, Cristiane Rose de S.; COHEN, Regina. **Acessibilidade aos espaços de ensino fundamental**. Relatório de Pesquisa Faperj. Núcleo Pró-Acesso/UFRJ. Rio de Janeiro, 2007.

_____. **Acessibilidade e desenho universal: fundamentação e revisão bibliográfica para pesquisas**. Relatório Técnico do Núcleo Pró-Acesso/UFRJ. Rio de Janeiro, 2012.

_____. Brasil ainda não tem nenhuma cidade plenamente acessível. **Rede mobilizadores**, 2015. Disponível em: <<http://www.mobilizadores.org.br/entrevistas/brasil-ainda-nao-tem-nenhuma-cidade-plenamente-acessivel/>>. Acesso em: 20 set. 2016.

DUARTE *et al.* “Acessibilidade plena” a museus: perspectivas de uma acessibilidade cultural, sensorial e emocional. In: ENCONTRO NACIONAL DE ERGONOMIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO – ENEAC, 4., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ENEAC, 2013a.

DUARTE *et al.* **Metodologia para diagnóstico de acessibilidade em centros urbanos: análise da área central da cidade do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Triunfal Gráfica Editora; Núcleo Pró-Acesso/UFRJ, 2013b.

DUARTE, Cristiane Rose; PINHEIRO, Ethel. Imagine uma tarde chuvosa... Pesquisas sobre ambiência, alteridade e afeto. In: PROJETER, 6., 2013, Salvador. **Anais...** Salvador, nov. 2013. Disponível em: <<http://projedata.grupoprojetar.ufrn.br/dspace/bitstream/123456789/1759/1/CE04.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2016.

FELIPPE, João Álvaro de Moraes. **Apostila Caminhando Juntos**. 2001. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfn7UAL/apostila-caminhando-juntos-por-joao-alvaro-moraes-felippe>>. Acesso em 18 nov. 2016. [*on-line*].

_____. **Caminhando juntos**: manual das habilidades básicas de orientação e mobilidade. Brasília: MEC; SEESP, 2003. 56 p.

FIGUEIREDO FERRAZ. **Catálogo Aeroporto Santos Dumont**. Disponível em: <<http://www.figueiredoferraz.com.br/br/midia/catalogos/item/414-aeroporto-santos-dumont>>. Acesso em: mar. 2016.

FLEMMING, Liane. **Um enquadramento sistêmico com características emergentes para a adaptação de terminais de passageiros aeroportuários**. 246 f. Tese. (Doutorado em Arquitetura) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011.

FREITAS, Maria Isabel Castreghini de; VENTORINI, Silvia Elena. **Cartografia tátil: orientação e mobilidade às pessoas com deficiência visual**. Jundiaí, SP: Paco Editorial, 2011.

GARCIA, Nely. Como desenvolver programas de orientação e mobilidade para pessoas com deficiência visual. In: MACHADO, Edileine Vieira *et al.* **Orientação e mobilidade: conhecimentos básicos para a inclusão do deficiente visual**. Brasília: MEC; SEESP, 2003. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/ori_mobi.pdf>. Acesso em: 5 set. 2016.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>>. Acesso em: 5 maio 2016.

GUIA ORIENTADOR... Brasília, DF, [2015?]. Disponível em: <https://www.camara.gov.br/internet/agencia/pdf/guia_audiovisuais.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2017.

HIGUCHI, Maria Ignês Gasparetto; KUHNEN, Ariane; BOMFIM, Zulmira Áurea Cruz. Cognição ambiental. In: CAVALCANTE, Sylvia; ELALI, Gleice A. (Org.). **Temas básicos em psicologia ambiental**. Petrópolis, RJ: Vozes: 2011. p. 105-121.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico Brasileiro 2010**. 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/estadosat/temas.php?sigla=ap&tema=censodemog2010_defic>. Acesso em: 8 ago. 2014. [*on-line*].

INFRAERO. **Memorial de critérios e condicionantes**. Especialidade: arquitetura. Subespecialidade: TPS. Codificação: GE. 01/201.75/00947/02. Brasília, 2008.

_____. **Infraero Aeroportos – 40 anos servindo pessoas, empresas e o Brasil**. 2013a. Disponível em: <<http://www.infraero.gov.br/images/stories/Infraero/INFRAERO40ANOS.pdf>>. Acesso em: set. 2016.

_____. Memorando-Circular nº 12.067 / DO(DOPG) / 2013 – Acessibilidade Assistida. Brasília, 2013b.

_____. **Estatuto Social**. Aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 20 de junho de 2013. Ata publicada no DOU nº 116, do dia 20 de junho de 2014, Seção 1, fls. 31 e 32. Brasília, 2014.

_____. **Anuário Estatístico Operacional 2015**. Disponível em: <<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/estatisticas/estatisticas.html>>. Acesso em: mar. 2017.

_____. **Institucional**. 2016a. Disponível em: <<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/institucional/a-infraero.html>>. Acesso em: 7 maio 2016.

_____. **Manual de Procedimentos**. Diretrizes para o planejamento e execução de exercícios simulados de atendimento a passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida. DOPG. Brasília, 2016b.

_____. **Sobre a operação dos aeroportos**. Disponível em: <<http://www.infraero.gov.br/index.php/perguntas-frequentes/sobre-a-operacao-dos-aeroportos.html#2>>. Acesso em: 23 nov. 2016.

_____. **Oportunidades de negócio**. 2014. Disponível em: <http://www.infraero.gov.br/index.php/oportunidades-de-negocio/Aero_Shopping.html>. Acesso em: ago. 2014. [*on-line*]

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

LEONHARDT, Mércé. **El bebé ciego**: primera atención. Barcelona: Once & Masson S/A, 1992. Disponível em: <http://www.deficienciavisual.pt/x-txt-aba-El_Bebe_Ciego-Merce_Leonhardt.pdf>. Acesso em: 4 ago. 2016.

LORA, Tomázia Dirce Peres. Descobrimo o real papel das outras percepções, além da visão, para a orientação e mobilidade. In: MACHADO, Edileine Vieira *et al.* **Orientação e mobilidade**: conhecimentos básicos para a inclusão do deficiente visual. Brasília: MEC; SEESP, 2003. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/ori_mobi.pdf>. Acesso em: 5 set. 2016.

MAIA, Lucas de Abreu. São Paulo pelos olhos de quem não vê. **Veja São Paulo**, São Paulo, 4 jun. 2015. Disponível em: <<http://vejasp.abril.com.br/materia/deficientes-visuais-relacao-cidade-sao-paulo-cegos>>. Acesso em: 30 mar. 2016.

MACHADO, Edileine Vieira. Desenvolvimento da criança e políticas públicas de inclusão. In: _____ *et al.* **Orientação e mobilidade**: conhecimentos básicos para a inclusão do deficiente visual. Brasília: MEC; SEESP, 2003. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/ori_mobi.pdf>. Acesso em: 5 set. 2016.

MALARD, Maria Lúcia. Os objetos do cotidiano e a ambiência. In: ENCONTRO NACIONAL DE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 2., 1993, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Antac, 1993. 9 p. Disponível em: <<http://www.arq.ufmg.br/eva/docs/art014.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2016.

MANTOVANNY, Kelly. Máquina de cartão sem tecla limita uso de deficiente visual. **Folha de São Paulo**, 19 de setembro de 2016. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/09/1814412-maquina-de-cartao-sem-tecla-limita-uso-por-deficiente-visual.shtml>>. Acesso em: fev. 2017.

MARTINS, Ana Kristia da Silva. Enxergando a UFC pelos olhos de uma estudante cega. In: LIRA, Ana Karina Morais de; FROTA, Ana Maria Monte Coelho (Org.). **Inclusão de alunos com deficiência na Universidade Federal do Ceará**. Fortaleza: Edições UFC, 2014.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais e aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2009.

MASI, Ivete de. Conceitos – Aquisição básica para a orientação e mobilidade. In: MACHADO, Edileine Vieira *et al.* **Orientação e mobilidade: conhecimentos básicos para a inclusão do deficiente visual**. Brasília: MEC; SEESP, 2003. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/ori_mobi.pdf>. Acesso em: 5 set. 2016.

MASINI, Elcie F. Salzano. **O perceber e o relacionar-se do deficiente visual: orientando professores especializados**. Brasília: Corde, 1994.

MATLIN, Margaret W. **Psicologia cognitiva**. 5. ed. Tradução de Stella Machado. Rio de Janeiro: LTC, 2004.

MATTOS, Juliana Silva de. **Um aeroporto, uma cidade: um estudo sobre o Aeroporto Santos Dumont**. 2007. 128 p. Dissertação (Mestrado em Urbanismo) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Programa de Pós-Graduação em Urbanismo, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

MELO, Helena Flávia R. **Deficiência visual: lições práticas de orientação e mobilidade**. Campinas, SP: Unicamp, 1991.

MELO, Natália Rodrigues. **Pelos percursos da acessibilidade: afeto e apropriação nas ambiências de uma cidade histórica. Estudo de caso em Ouro Preto, MG. Dissertação. (Mestrado em Arquitetura) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.**

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo: Malheiros, 2003. p. 95.

NOLDE, Daiane Munhoz. **A hospitalidade nos aeroportos contemporâneos: o Aeroporto Internacional Salgado Filho. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) – Faculdade de Comunicação Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.**

OLIVEIRA, Alessandro; FERREIRA, Natália; SILVA, Lúcia. Liberalização econômica do transporte aéreo no Brasil: um estudo empírico dos dez primeiros anos. **Transportes**, v. 19, n. 3, p. 62-74, 2011.

OACI – ORGANIZAÇÃO DE AVIAÇÃO CIVIL. **Anexo 14 – Projeto e operação de Aeroportos**. 4. ed. Canadá: [s.n.], 2004.

OMS – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre a deficiência**. São Paulo: SEDPCD, 2012. Título original: *World report on disability 2011*. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO_MUNDIAL_COMPLETO.pdf>. Acesso em: 1º abr. 2016.

PALLASMAA, Juhani. **Os olhos da pele: a arquitetura e os sentidos**. Porto Alegre: Artmed, 2011.

PAULA, Kátia Cristina Lopes de. **A arquitetura além da visão: uma reflexão sobre a experiência no ambiente construído a partir da percepção das pessoas cegas congênitas**. 208 f. Dissertação. (Mestrado em Arquitetura) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Rio de Janeiro, 2003.

POTTS, Richard. Flying machines. In: BROCKMAN, John. **The greatest inventions of the past 2.000 years**. New York: Simon & Schuster, 2000. p. 37-38. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=vxxvABBATlkC&pg=PA37&lpg=PA37&dq=richard+potts+flying+machine&source=bl&ots=eIVyKs7jut&sig=YGJzNG-OZc0msH4lwgg4Y22Zpnw&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwi4vPOwg_TLAhWBQpAKHcsVDXUQ6AEIHDA#v=onepage&q=richard%20potts%20flying%20machine&f=false>. Acesso em: 4 abr. 2016.

RASMUSSEN, Steen Eiler. **Arquitetura vivenciada**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

RHEINGANTZ, Paulo Afonso *et al.* **Observando a qualidade do lugar: procedimentos para avaliação pós-ocupação**. Rio de Janeiro: PROARQ; FAU-UFRJ, 2009.

RIO DE JANEIRO. Prefeitura Municipal. **Prefeitura concede selos de acessibilidade para 250 pontos turísticos**. Rio de Janeiro, 27 nov. 2014. Disponível em: <<http://www.rio.rj.gov.br/web/guest/exibeconteudo?id=5090403>>. Acesso em: 14 maio 2016.

_____. Secretaria Municipal da Casa Civil. **Acordo de resultados**. Rio de Janeiro, 2 jul. 2015. Disponível em: <<http://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/exibeconteudo?id=1820527>>. Acesso em: 14 maio 2016.

RUMMEL, J. Francis. **Introdução aos procedimentos de pesquisa em educação**. Tradução de Jurema Alcides Cunha. Porto Alegre: Globo, 1974.

SANTANA, Ethel Pinheiro. **Cidades ‘ENTRE’**. Dimensões do sensível em arquitetura ou a memória do futuro na construção de uma cidade. Tese (Doutorado em Arquitetura) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

SANTIAGO, Zilsa Maria Pinto. **Acessibilidade física no ambiente construído: o caso das escolas municipais de ensino fundamental de Fortaleza-CE (1990-2003)**. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

SÃO PAULO (estado). Governo Estadual. **Infraero disponibiliza canal de comunicação para melhoria no atendimento**. São Paulo, 2017. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/eventos/infraero-disponibiliza-canal-de-comunicacao-para-melhoria-no-atendimento>>. Acesso em: 1º mar. 2017.

THIBAUD, Jean-Paul. Une approche des ambiances urbaines: le parcours commenté. In: JOLÈ, Michèle (Dir.). **Espaces publics et cultures urbaines**. Paris: Certu, 2002. p. 257-270.

_____. Ecologia urbana dos sentidos. **Cadernos PROARQ-18**, Rio de Janeiro, 2012. ISSN: 1679-7604.

TRB – TRANSPORTATION RESEARCH BOARD. 2010. Disponível em: <http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/acrp/acrp_rpt_025v1.pdf>.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (Ed.). **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

TUAN, Yi-Fu. **Espaço e lugar: a perspectiva da experiência**. São Paulo: Difel, 1983.

VARELLA, Lúcia Siqueira de Queiroz. **Portas da cidade – Rio de Janeiro – Século XX: porto, aeroporto e teleporto**. Dissertação (Mestrado em Urbanismo) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2004.

VASCONCELOS, Leonardo F. Soares. **O aeroporto como integrante de um projeto de desenvolvimento regional: a experiência brasileira**. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Brasília, 2007. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/2910/1/2007_LeonardoFernandesSoaresVasconcelos.PDF>.

VEIGA, J. Espínola. **O que é ser cego**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1983.

VENTORINI, Silvia Elena. **A experiência como fator determinante na representação espacial do deficiente visual**. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Geografia, Unesp, Rio Claro, 2007.

_____. **A experiência como fator determinante na representação espacial do deficiente visual**. São Paulo: Unesp, 2009.

VESPUCCI, Ana Cândida; MUGAYAR KÜHL, Beatriz; MARCELO, Mario. **Aeroporto Santos Dumont, 1936-1996**. Rio de Janeiro: Empresa das Artes, 1996.

WEISHALN, R. **Orientation and mobility in the blind children**. New York: Englewood Cliffs, 1990.

YOUNG, Seth; WELLS, Alexander. **Aeroportos**: planejamento e gestão. Tradução de Ronald Saraiva de Menezes. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

Sites dos aplicativos de tecnologia assistiva

Be my Eyes: <<http://www.bemyeyes.org/>>. Acesso em: 1º abr. 2016.

Google Maps: <<https://www.google.com.br/intl/pt-BR/mobile/maps/>>.

Blind Square: <<http://blindsquare.com/>>.

Tap Tap See: <<http://taptapseeapp.com/>>.

Voice Dream Reader: <<http://www.voicedream.com/reader/>>.

ANEXOS

ANEXO 1 – Selo de acessibilidade – Relatório SMPD

Fonte: Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPD).



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência

RELATÓRIO

METAS 4 - Mapear os pontos turísticos e museus da Cidade do Rio de Janeiro, cadastrados no IPP, em relação a acessibilidade espacial, de comunicação e tecnologia.

METAS 4 - Mapear os pontos de embarque e desembarque de passageiros da rede de transportes da Cidade do Rio de Janeiro, catalogados na SMTR: terminais rodoviários, metroviários, ferroviários, das barcas e aeroportos.

Dezembro 2013

META

A Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPD), órgão da Prefeitura do Rio de Janeiro responsável pela promoção e inclusão social das pessoas com deficiência, vem executando um conjunto de ações na busca de transformar a cidade do Rio de Janeiro em uma cidade para todos.

Nesse contexto desafiador que a cidade enfrenta, pode-se destacar a realização da Copa do Mundo, Olimpíadas e Paralimpíadas, três dos maiores eventos mundiais na área esportiva que serão realizados na cidade. Inegavelmente, o sucesso dessa empreitada está diretamente relacionada a integração das três esferas de governo, além da participação da sociedade civil na busca por alternativas que garantam a todos que aqui vivem ou por aqui passarão o acesso às informações, aos espaços públicos e privados.

Para que o objetivo da Secretaria de tornar a cidade mais inclusiva avance, uma das metas estabelecidas em 2013 para a SMPD é mapear, diagnosticar e oferecer orientações, no que tange a acessibilidade de pontos turísticos da cidade, museus e embarque e desembarque das instalações de transporte, além do entorno desses locais.

Dessa forma, a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência, em parceria com o Instituto Pereira Passos (IPP), elaborou o projeto que tem como principal objetivo orientar os responsáveis por esses espaços sobre as questões relacionadas à acessibilidade espacial, de informação e tecnológica e, para tal solicitou, no último semestre, a colaboração de 250 espaços para que equipes técnicas da SMPD fizessem os levantamentos necessários que serviram de base para a elaboração do mapa de acessibilidade do espaço visitado e confecção dos planos de orientação, que serão entregues aos estabelecimentos.

Também foi criado um Grupo de Trabalho, com resolução de número 31 publicada no Diário Oficial no dia 10 de maio de 2013. De acordo com o texto, o objetivo do grupo era mapear os pontos turísticos e museus da cidade do Rio de Janeiro, cadastrados no Instituto Pereira Passos - IPP em relação à acessibilidade espacial, de comunicação e tecnológica. A seguir, o decreto:

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Nº 33.887, de 02 de junho de 2011,

CONSIDERANDO o Acordo de Resultados celebrado entre o Município do Rio de Janeiro e a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência com a finalidade de promover uma administração por resultados, atendendo as diretrizes do Plano de Governo para a gestão 2013;

CONSIDERANDO, em especial as metas “Mapear os pontos turísticos e museus da Cidade do Rio de Janeiro, cadastrados no IPP, em relação à acessibilidade espacial, comunicação e tecnologia” e “Mapear os pontos de embarque e desembarque de passageiros da rede de transportes da Cidade do Rio de Janeiro, catalogados na SMTR: terminais rodoviários, metroviários, ferroviários, das barcas e aeroportos”, que fazem parte do Acordo de Resultados celebrado entre o Município do Rio de Janeiro e a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência;

CONSIDERANDO os princípios de atuação do governo estabelecidos no Plano Plurianual 2010-2013, em especial o de garantir que os serviços públicos prestados pela prefeitura tenham o mesmo padrão de qualidade em todas as regiões da cidade e,

CONSIDERANDO as diretrizes estratégicas estabelecidas para a Política de Atenção à Pessoa com Deficiência no Plano Plurianual 2010-2013;

RESOLVE:

Art. 1º - Fica criado o “Grupo de Trabalho”, com a atribuição de planejar, acompanhar e avaliar todas as etapas necessárias a realização do mapeamento dos pontos turísticos e museus da cidade do Rio de Janeiro, cadastrados no Instituto Pereira Passos – IPP em relação à acessibilidade espacial, comunicação e tecnologia, além dos pontos de embarque e desembarque de passageiros da rede de transportes da Cidade do Rio de Janeiro, catalogados

na SMTR: terminais rodoviários, metroviários, ferroviários, das barcas e aeroportos composto pelos seguintes membros, sob a coordenação do primeiro.

Ana Lúcia Peixoto Gonçalves – Arquiteta da Secretaria;

Luiz Raphael Pereira Vaz Teixeira – Assessor da Secretaria;

Palloma Campello Pinangé dos Reis – Arquiteta do CMRPD – Irajá;

Wilson de Almeida Lobão – Representante do COMDEF- RIO.

Rio de Janeiro, 8 de maio de 2013

Georgette Vidor

(*) Republicado devido incorreções no D.O RIO N°36, do dia 10 de maio de 2013, pag.41, col. 1 e 2.

Portanto, essa ação firmada foi a etapa que antecedeu a classificação dos espaços culturais, pontos turísticos e parques da cidade em relação a acessibilidade, que acontecerá no ano de 2014, podendo o espaço ser classificado com os valores de bronze (pouco acessível), prata (acessibilidade média) ou ouro (acessível).

No entanto, os resultados avaliados em 2013 de todos os espaços ou instituições vistoriadas serão entregues, a cada um representante dos locais, na forma de um certificado de participação e atual situação no que tange desenho universal, além, é claro, do plano de orientação para melhorar e torná-lo mais adaptado às pessoas com deficiência. Como conclusão do trabalho realizado em 2013, as informações de acessibilidade de todos os pontos serão expostas nos sites da SMPD e do IPP. Vale destacar que alguns dos locais estabelecidos na meta estavam fechados durante o ano ou não permitiam acesso ao público. A iniciativa fará com que as pessoas com deficiência que moram ou que venham visitar o Rio de Janeiro encontre informações sobre acessibilidade.

ELABORAÇÃO

Após o mapeamento e orientação terem sido estabelecidos como uma das metas da Secretaria era hora de pensar em um plano para que o trabalho fosse eficaz não apenas para cumprir o objetivo firmado no âmbito público, mas para que o resultado se tornasse referência para o segmento de pessoas com deficiência.

Com esse propósito, foi realizado um estudo sobre os principais trabalhos lançados nos últimos anos que abordam, de forma mais ou menos abrangente, desenho universal. Também foram analisadas todas as leis brasileiras que beneficiam às pessoas com deficiência.

Toda a apuração e compilação tinham sido concluídas e a melhor forma de repassar as informações para o grupo de funcionários da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência que viria realizar as vistorias foi a elaboração de uma apostila contendo cada quesito específico que poderiam encontrar nos locais propostos, além da criação de um rigoroso checklist que serviu para compilar as informações coletadas.

Elaborada a apostila e o checklist que norteariam todo o trabalho de mapeamento e atual situação de acessibilidade dos 250 pontos relacionados para esse primeiro ano de vistorias, era hora, então, de aplicá-los aos funcionários da SMPD.

Embora pensada desde o começo para ser de fácil compreensão - mesmo sendo absolutamente técnica - a apostila, no entendimento do grupo de trabalho composto para tornar a meta realidade, precisava ser detalhada para todos que realizariam o trabalho na ponta. E, antes de apresentá-la aos funcionários, foi preciso testá-la. Assim foi feito! O Grupo de Trabalho iria por à prova seu próprio esforço e verificar se o trabalho realizado valeria na prática. A Central do Brasil foi o ponto escolhido. Com metrô, trem, rodoviária e museu no seu entorno, se pôde verificar, com alguns ajustes, a eficácia e o detalhamento do checklist.

Após essa etapa, os colaboradores se reuniram para dois dias inteiros de capacitação que esmiuçou cada página e direcionamento exposto no documento. As técnicas usadas para cada quesito que seria investigado foram elucidadas com uma apresentação teórica e prática para cada tipo de explicação.

Portanto, na hora de medir a altura correta do corrimão, por exemplo, era mostrado em que parte era encontrado o mesmo exemplo na apostila e exemplos físicos da aplicação correta. E assim para todo o checklist. Com a capacitação feita de maneira específica, o processo das vistorias seria, além de profissional, menos desgastante para todos.

REALIZAÇÃO

Nesse primeiro passo, foi possível notar que a capacitação serviria, além do proposto inicialmente, para aproximar os funcionários das seis unidades que compõem a SMPD. E, além disso, integrar ainda mais gabinete e colaboradores da ponta. Vale ressaltar aqui a motivação vista tanto dos funcionários da SMPD quanto de todo o corpo do gabinete, desde a secretária Georgette Vidor - que, por exemplo, realizou vistoria no Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB) e em alguns casos tratou diretamente com o responsável do espaço para que autorizasse a entrada do grupo de vistoria - passando pelos dois subsecretários e todos os assessores.

Se por um lado gratas surpresas se tornaram realidade, não foi previsto que, mesmo sem ser de caráter punitivo, o grupo de trabalho encontraria tanta resistência de inúmeras instituições para abrir às portas e receber o que, à priori, seria um serviço de elaboração para adequação do espaço público e às leis vigentes de desenho universal realizado pelo poder público. Ainda assim, após convencimento - em reuniões, telefones e trocas de e-mails, nenhum dos espaços selecionados deixou de receber o grupo.

Ainda com as dificuldades encontradas, os setenta e seis colaboradores voltavam, a cada vistoria, entusiasmados. Ora pela beleza do local, ora pela gentileza de quem o acompanhava representando o espaço, sobretudo pela vontade, por parte do local, em conhecer mais e se adequar para receber pessoas com deficiência.

Embora entusiasmados, por diversas questões, a equipe que fazia parte dos colaboradores nem sempre foi a mesma. Durante os quase sete meses de intenso trabalho, substituições ocorreram, mas sempre quem entrava para realizar as vistorias continuava com a mesma vontade. Com isso, foram feitas capacitações individuais.

Talvez a vontade de fazer parte dessa tarefa tenha vindo, por parte dos funcionários da SMPD, por saber que a perfeita execução mudaria a vida de muitas pessoas com deficiência. Hoje, segundo dados recentes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 24,1% da população brasileira. Frente ao número e ao avanço do segmento de idosos na população, que também necessitam de adequações para frequentar esses espaços, a questão do desenho universal se torna central e urgente.

Além da dificuldade na aceitação do espaço em receber a SMPD, outro grande conflito anterior a esse momento foi conseguir fechar a listagem de locais a serem visitados. Diversos

dos locais planejados inicialmente estavam com endereços inexistente, alterado ou se situavam fora da cidade. Isso gerou uma nova pesquisa para acertar os dados juntamente com o IPP, gerando menos tempo para a conclusão.

Acertado esse imbróglio, foi criado um ofício para cada instituição que serviu de apresentação para o trabalho. Sem contratação extra de pessoal, funcionários, em dados momento, acumularam tarefas. No caso do office boy da Secretaria, por exemplo, entregar todos os ofícios não foi fácil. Além disso, alguns espaços estavam em obras, sem alguém responsável para receber, fechados, etc..

Nas primeiras reuniões do Grupo de Trabalho, em maio, logo após a aprovação da meta, um planejamento indicaria que as vistorias seriam todas realizadas até o final de setembro. Porém, as dificuldades citadas acima,

a complexidade de alguns locais - que às vezes exigiam mais de uma visita -, entre outras, fez com que as visitas fossem realizadas até o fim de novembro, atrasando dois meses do inicialmente pensado.

Aprovado já no quinto mês do ano era preciso correr e ter foco para que a meta fosse batida. Nesse mês, portanto, foi feito todo o trabalho de elaboração. A capacitação e o início das vistorias em junho. Para ser exato, a primeira vistoria aconteceu no dia 19, após os dois dias dedicados à capacitação.

Além da apostila, checklist e apresentação, cada dupla que saía para realizar a vistoria recebia também um colete confeccionado exclusivamente para a meta, prancheta, crachá de identificação, cópia do ofício, trena e eram levados em carros da SMPD, tudo cedido pela Secretaria sem custos para o funcionário.

Ainda assim, alguns locais previamente agendados não deixavam um representante disponível para acompanhar a dupla que iria visitar o local ou simplesmente não autorizavam a entrada na hora, o que também contribuiu para a extensão do fim do prazo para as vistorias. Vale esclarecer que, dependendo do tamanho ou complexidade do local a ser visitado, eram enviadas mais de uma dupla.

O processo criado para o retorno dos dados coletados se deu da seguinte maneira: um e-mail foi criado exclusivamente para a meta. Após as visitas, os funcionários enviavam as

fotos para esse e-mail ou repassavam para o Grupo de Trabalho pessoalmente. Esse retorno foi essencial para que, após a compilação, os planos de orientação fossem criados.

Após todas as vistorias, um objetivo que não foi pensado, foi alcançado. No sentido de alerta para a importância do tema, embora não conste especificamente nas metas estabelecidas para a SMPD, o trabalho foi concluído e o que se espera é que por si só gere frutos a curto prazo. Entender a segregação que cometem quando não adaptam o espaço para receber os segmentos beneficiados já é um legado de responsabilidade social que foi deixado em muitos dos pontos definidos.

CONCLUSÃO

Após as vistorias terem sido realizadas em todos os pontos, era hora do grupo de trabalho se debruçar sobre os dados coletados para analisá-los e, então, gerar as orientações específicas que serão entregues - durante um encontro - a todos os representantes de cada espaço. Nesta data, os locais receberão um certificado de participação, orientação individual baseada no plano de orientações, além de uma explicação sobre cada quesito analisado e como solucioná-los.

Mas para gerar todos os dados de forma que o IPP validasse o trabalho, foi preciso juntar ao Grupo de Trabalho um funcionário que trabalha com programação de computadores e que transformou a inserção de dados e posterior união de todas as informações com uma ferramenta mais funcional e online.

Como falado anteriormente, o objetivo final é expor os resultados nos sites da SMPD e do IPP. Além disso, o trabalho irá continuar em 2014, visitando, ao decorrer do ano, os locais que receberam as orientações. Com registros fotográficos feitos de todos os 250 pontos ficará evidente observar o que será realizado por cada um. Ao final de 2014, como dito, os pontos receberão classificação com os valores de bronze, prata, ouro ou diamante. As ações farão com que a cidade do Rio de Janeiro seja mais amiga e saiba respeitar os direitos estabelecidos por leis das pessoas com deficiência.

ANEXO 2 – ENTREVISTAS

Seguem abaixo algumas das entrevistas registradas e transcritas. Durante a entrevista, a pesquisadora sempre avisava ao respondente que estava ligando o gravador. O mesmo ocorria ao fim do depoimento.

ENTREVISTA R1

Mulher, baixa-visão, reside em Fortaleza-CE
 Observação: Entrevista gravada dentro do terminal do Aeroporto Pinto Martins (Fortaleza-CE). Data: 14/02/2016

R1, já conhecida da autora, trabalhou no Aeroporto de Fortaleza como voluntária na Copa do Mundo, em 2014. R1 é uma mulher independente: além de se dedicar aos estudos, dá aulas de línguas estrangeiras para turmas regulares, costuma

participar de eventos sociais e culturais, dentre outras atividades.

Fui buscar a R1 de Taxi e partimos para o Aeroporto por volta das 17 horas. Desci do veículo seguida pela R1 que, de imediato, segurou meu braço por já saber que não havia piso tátil no terminal. Chegamos ao balcão de informação. A atendente confirmou a não disponibilidade de atendimento assistido para alguém que não fosse passageiro. Ao perceber que não havia piso tátil pensei, aflita, que a visita não iria funcionar. Afinal, o que iríamos fazer ali, se ela não poderia fazer o percurso sozinha e dividir comigo suas percepções? No entanto, à medida que fomos percorrendo os espaços e, até mesmo, simulando alguns usos, foi possível identificar uma série de barreiras que as pessoas com deficiência visual encontram nos aeroportos.

Já de início, antes de iniciada a gravação, R1 citou que não era possível usar o carrinho de bagagens pois não tinha como compatibilizar esse com o uso da bengala. Brincou: “só se usar o carrinho como bengala, mas ia bater nas pessoas”. Citou que um dos itens que mais sente falta nos terminais é a disponibilidade de wi-fi, uma vez que a internet permite a utilização de aplicativos para PcDVs. Começamos a gravação.

E: Não tem piso tátil no balcão de informações.

R1: Não tem o piso tátil, ou seja, para você chegar até o balcão de informações, ou você vai andando “na doida”, achando que vai encontrar, ou então tem que tentar procurar uma pessoa para te levar. Isso, é...como é que eu posso dizer.. é meio que ter que ficar dependente dos outros a todo momento.

E: E quando tu vai pegar o avião tu sempre precisa de alguém pra te levar? Até porque, para ler a tela (de chegadas e partidas)...

R1: Sim, pra tudo.

E: Vamos subir. É melhor pela escada, elevador ou pela escada rolante?

R1: Rolante. Então... não tem como acompanhar pelas telas. Ou você baixa um aplicativo no celular, que eu não testei ainda, não sei se funciona ou não, mas me disseram que funciona, pra você ficar acompanhando, porém, vem um outro detalhe, né?! Que não tem wi-fi no Aeroporto. Então você tem que depender da tecnologia móvel- 3g- que não funciona muito bem aqui. Várias coisas que você poderia resolver através dos aplicativos do aparelho móvel não dá, simplesmente porque o aeroporto não tem wi-fi e você tem que depender do 3g, que é horrível.

E: estamos chegando aqui na Praça de Alimentação. O que você acha que podia ajudar, numa praça de alimentação?

R1: Eu acho que, aqui na Praça de alimentação, além do piso tátil rodeando a praça, pra você saber

pelo menos onde são os balcões- ao invés de ficar Tateando com a bengala- poderia ter algum tipo de mapa aqui, logo no início, ou de um lado ou de outro. Porque, se você souber que tem, você sabe pra qual lado você deve ir, né? Se “ah, tem um mapa na direita!”, então você já vai pra lá.

E: O mapa que tu diz é ampliado ou tátil?

R1: Tátil. Indicando o nome dos restaurantes em tinta e em braille. E se você não conhecer os nomes, você ainda tem que perguntar qual a especialidade do restaurante, porque as pessoas não são obrigadas a saber o que que tem. Quando você está enxergando, você “bate o olho” no Spoleto e vê “massa”, mas se a pessoa nunca tiver visto o Spoleto, não souber o que que é..

E: Se tu fosse sozinha aqui na Praça de Alimentação, como é que tu ia fazer?

R1: Se eu fosse sozinha, eu começaria por uma das pontas. Eu viria da escada e iria percorrendo os restaurantes todos até saber todos o que tem, para ver qual que me interessava, né? Porque, dando um exemplo, voltando ao Spolletto, que é aqui do lado esquerdo, que eu sei que é, pois eu já conheço o aeroporto, eu teria que vir até o restaurante da ponta direita e depois voltar pro Spolletto.

E: E ainda tem um detalhe: o Spolletto mudou de lugar. Agora o Spolletto é prá cá (direita). Ali é o Giraffa’s.

R1: Pois é. Pior...na minha cabeça, o Spolletto era aqui. Pior ainda, que modificaram a ordem. [*Tom de voz um pouco irritado*]

E: Porque você tem as localizações tanto de cabeça?

R1: Porque quando eu vim da outra vez no aeroporto, há mais de um ano ou de dois anos, sei lá, nem tinha Giraffa’s aqui e o Spolletto era do lado esquerdo. Então, você acaba tendo que fazer um mapa mental, já que não tem o físico.

E: Tu conhece bem o aeroporto por causa do trabalho voluntário da Copa ou por outras experiências?

R1: Por causa da Copa. Na Copa, na época que eu era voluntária- e eu sou muito curiosa, eu fico perguntando o que tem e o que não tem para poder me informar sobre o que está ao meu redor, eu não gosto de estar em um lugar sem saber o que há em volta, então eu procuro ter o maior número de informações possível. E quando eu venho com as pessoas fico perguntando “o que tem aqui?” , “o que tem ali?”, pra poder saber porque, se as pessoas sabem, eu também gosto de saber e aí, quando eu fui voluntária na Copa, quando eu destacada pra essa parte do embarque ou recepção na escada, pelo menos isso não mudou de canto porque eles não podiam mudar a escada de lugar, aqui na nossa esquerda, de frente pra praça de alimentação, eu perguntava quais eram os restaurantes que tinha pra

poder saber, tanto é que nós tínhamos uma pausa pra lancha então eu perguntava “o que tem, o que não tem”, aí eu sou muito boa de decorar as localizações, mas isso é de mim. Nem todas as pessoas que são deficientes são boas em se localizar. Aí eu pergunto. Por isso é que tá o Spolletto, na minha cabeça, aqui do lado esquerdo. Aí eu teria que fazer uma nova...

E: vamos rodar a praça que vou te mostrar toda a nova localização. A gente está bem do lado do pilar onde começa o “U”. A gente está no corredor. Encosta ali (direita) só para tu ter uma noção das lojas. O balcão está recuado.

R1: Aqui tem uma diferença de piso. Dá pra saber logo.

E: Aqui à direita estão Spolletto e Dominos, agora.

R1: certo.

E: Quando acaba, começa aqui à nossa direita a Vivenda do Camarão.

R1: Você percebe pelos cheiros, também. Dá pra saber qual é o restaurante.

[...] fomos identificando os restaurantes ao longo do percurso.

E: Aí a casa do Pão de queijo

R1: É, estou sentindo cheiro de café.

E: E quando tu pega o prato, pra sair levando o prato também é complicado, né?

R1: Aí vem um outro passo. Depois de escolhido o restaurante, você tem que contar novamente com as pessoas que trabalham nele. Você tem que pedir pra pessoa levar o prato na mesa, pra você procurar uma mesa, que seja perto porque não tem condições de você, principalmente se você tiver com uma bengala, levar uma bandeja na mão e a bengala na outra mão. E, se você estiver viajando, você provavelmente está com uma mala de mão ou com uma mochila. Não dá mesmo.

(saímos da praça de alimentação)

E: A gente passou um pouco da escada por onde a gente subiu. A escada está nas nossas costas. E agora a gente está indo..

R1: espaços das lojas, né? Estou sentindo cheiro de perfume.

E: Aqui na esquerda tem uma Dufry.

R1: Tem uma Dufry aqui?

E: Tem, agora tem. Vamos conhecer?

R1: Vamos sim

E: É todo aberto, pega assim pra ver. O vidro retrai todo e toda a vitrine fica aberta. Aí, aqui dentro o espaço é pequeno e cheio de obstáculo. Tu tá sentindo, né, o jeito que eu estou andando?

R1: Encolhida.

E: Dá pra sentir que eu tô encolhida?!

R1: Dá sim

E: tem óculos, chocolate, [...] É cheio de...deixa eu te mostrar uma coisa..

R1: Não, eu já ví! Eu tava acompanhando..é cheio de ilha, aí você tem que ir devagar, pra não sair “levando” as coisas. Dentro das lojas você tem que contar sempre com os vendedores, mas saber, mais ou menos, o que você quer comprar, porque pra perguntar tudo o que tem na loja é difícil, né?

[...]apresentação das lojas do corredor lateral- do Banco do Brasil

E: caixa eletrônico, dá pra usar, é fácil?

R1: Não. Primeiro não tem em Braille, segundo a maioria tem partes *touch screen*.. Não, não dá.

E: Eu sei que tem uma bolinha bem no meio do cinco.

R1: É, mas isso todos os teclados têm. Dá pra saber o “x”. Isso aqui é o que? Vezes?!

E : cancela

R1: Tá vendo?! Nem entendi qual era o símbolo. E isso é o que?

E: O traço é corrige. Tão “óbvio”, né? (tom irônico- realmente não é obvio)

R1: Bolinha é o que, então?

E: Entra

E: E essa história do burquinho do fone, funciona?

R1: O daqui eu nunca usei. Lá em Portugal tem também e dá pra fazer algumas operações básicas, mas eu nunca fiz.

E: E como tu fazia quando tu tava morando sozinha lá?

R1: minha mãe depositava dinheiro pra mim em Travel Card e dinheiro em espécie, tudo o que eu tinha era o que a minha mãe deixou antes de viajar- eu não retirava dinheiro do banco não .

E: Tem que ter uma programação, né?

R1: É, mas caso fosse necessário tirar dinheiro no banco eu iria na agência, mas lá eles são muito solícitos. Eu gostei muito do serviço bancário de lá.

[...] percurso no corredor

R1: Dá pra você ter noção do ambiente por causa dos ecos. Aqui, por exemplo, dá pra ver que é um corredor largo.

E: Como tu sabe?

R1: por causa dos ecos no espaço. O ar faz movimentos. Quando tem um lugar muito atulhado, as ondas não passam através dos móveis. Já percebeu quando tem uma casa vazia e depois tu coloca os móveis dentro da casa? Quando não tem nada dentro da casa fica parecendo que é maior.

E: Aqui é o Banco do Brasil. Tem um piso tátil.

Neste ponto da entrevista, houve uma falha na gravação. O equipamento não registrou os diálogos, assim os acontecimentos serão narrados pela autora.

No Banco do Brasil, a disposição da instalação do piso tátil, em conformidade com a NBR 9050, não parecia o mais lógico para a respondente. Subimos a escada, ao lado do banco. O espelho vazado foi identificado como um fator de risco, já que a

bengala, usada para tatear o início do degrau posterior, acabava entrando nesses espaços. Mesmo com a sinalização amarela na borda do degrau não era possível para ela a visualização destas faixas. O motivo apontado pela respondente foi a iluminação insuficiente nesta galeria (ela podia perceber quando havia maior ou menor luminosidade). Mediante o risco, acabamos optando por seguir pelo elevador que, a ela, pareceu a contento. Este é sonorizado e possui com botoeiras em Braille.

Chegamos no pavimento superior (2º). Ela comentou que parecia um “lugar fantasma”. Trata-se da área do mirante (de onde se avistam as aeronaves no pátio e na pista de pouso e decolagem). O local encontra-se sem muitos atrativos e, devido à baixa circulação de pessoas, restaram apenas algumas salas fechadas, com função administrativa da Infraero.

No sanitário, ela comentou que é necessário tatear quase tudo, pois não há indicação das louças e mobiliário, e, pelo espaço pequeno, acontece de, mesmo sem querer, bater a bengala nas pessoas. Não tem o hábito de usar cabides ou prateleiras para bolsas, dentro das cabines, pois não pode saber onde estão fixadas. Na pia, a torneira com sensor foi identificado como uma barreira. Ela comentou: “essas torneiras nunca funcionavam comigo”. Observando, vimos que, às vezes, a mão estava desalinhada com o mecanismo do sensor, motivo pelo qual a água parava de jorrar. A torneira não possuía qualquer outra forma de acionamento nem sinal sonoro. Depois, mais uma vez seria preciso tatear para encontrar o *dispenser* de sabão. Outra moça utilizou a papeleira automatizada e o som a serviu de guia. Ao enxugar as mãos, para a minha surpresa, ela me entregou o papel molhado. Seria mesmo imprudente tatear o banheiro em busca do lixo e, mais ainda, tatear a lixeira em busca de sua abertura.

Saindo de lá, fomos ao telefone, situado ao lado. Ela argumentou que conseguiria utilizar sem problemas, graças à marcação existente na tecla do “5”. No caminho de volta, fomos ao elevador. Dessa vez, mostrei a ela o indicador em braille do número do pavimento, no portal do elevador, próximo às portas deste equipamento. Ela me falou que jamais colocaria a mão lá para tatear em busca da sinalização. Poderia se machucar devido à proximidade da porta, que se abria movimento brusco (realmente, a observação era prudente).

Descemos, mais uma vez. O destino agora era o desembarque, situado no térreo, dois andares abaixo. No caminho, passamos pelos sanitários acessíveis. Ela me mostrou que as barras, que serviam às pessoas com deficiência física, serviam de referência também para as com deficiência visual. A barra funcionava como referência para

imaginar a posição do vaso sanitário e da pia. Ela quase bateu a cabeça em um papeleira suspensa em altura elevada. Outra vantagem para a respondente, referente ao sanitário acessível, se trata do conforto. De uso privativo e com mais espaço, tal sanitário permite condição mais favorável para tatear e para utilizar a bengala sem a preocupação de “bater” em outros usuários.

Saindo do banheiro, fomos ao bebedouro. Sem visualizar o curso da água, ela utiliza o dedo para descobrir as características do jato arqueado. Comenta também da dificuldade de encher garrafas de água, pois nunca sabe se a água está entrando no utensílio. Sugeriu que um sinal sonoro poderia resolver tal problema.

Sobre o desembarque, houve poucas queixas. Quem desembarca é passageiro e recebe assistência das companhias aéreas.

Outro problema observado foi em relação ao carrinho de bagagem. É impossível utilizar, ao mesmo tempo, a bengala e o carrinho na frente do corpo. Geralmente, ela não utiliza essa facilidade. Comentou que poderia usar o carrinho como “bengala”, mas o risco de acidentes envolvendo outros usuários do terminal seria iminente. Assim, opta por restringir sua bagagem ao que pode carregar utilizando apenas uma mão, de forma a liberar a outra para a bengala.

Explicou que conseguia ter autonomia em diversos ambientes, e que considerava os shoppings como espaços de fácil orientação por serem relativamente semelhantes: havia um corredor que conduzia à circulação vertical e lojas de ambos os lados. A entrevistada deixou claro que não conseguiria utilizar o terminal sozinha. Nem esse, nem outros. Já chegou a andar um pouco “a ermo” até que alguém percebesse e oferecesse ajuda: “quando eu preciso de ajuda, saio andando com a bengala e logo vem alguém ajudar”. Comentou que, como passageira, aprovou o serviço de uma companhia aérea em Portugal, que oferecia acompanhamento não apenas entre as áreas de check-in e embarque, como também às áreas comerciais e de serviços do aeroporto.

Fomos, finalmente, jantar em um restaurante. Ela preferiu uma franquia que já conhecia. Não consultou o cardápio: pediu a carne e os acompanhamentos, assim como a bebida, com a precisão de quem já está acostumado em lidar com frequência com tal situação. Preferiu a mesa mais próxima ao balcão de serviços. Mesmo a proximidade não a isentava de pedir ajuda, uma vez que não se pode conciliar bandeja pesada e bengala. Comemos e nos dirigimos à saída.

Perguntei a ela como se sentia em relação ao aeroporto. “Eu não sinto raiva por não poder dirigir, pois sei que é uma atividade de cunho estritamente visual. No aeroporto, contudo, se houvesse os meios

adequados, eu não precisaria depender de ninguém. Me sinto ‘podada’”. Na volta para casa, R1 guiou o taxista com a mesma segurança com a qual escolhera a refeição.

ENTREVISTA R2

Homem, 54, cego, perdeu a visão aos 32 anos, reside em Salvador- BA, aposentado e estudante universitário.

ERIKA: Você costuma viajar de avião?

R2: Sim.

ERIKA: Uma vez por ano? Por semestre? Por mês? Mais ou menos...

R2: Olha, quando posso, uma vez por ano. Mas, às vezes, mesmo não tendo, assim, uma programação de férias ou coisa parecida, porque nem sempre as condições econômicas permitem, eu vou à trabalho. Então participo de eventos como as conferências, seminários, etc.

ERIKA: Quando você vai para o aeroporto, você vai sozinho ou sempre acompanhado?

R2: Olha, eu já viajei sozinho e acompanhado. Mas eu diria que, hoje, eu estou fazendo metade das viagens sozinho e metade acompanhado. Depende muito do contexto. Então, por exemplo, quando eu vou à serviço e tenho um apoio para a passagem da pessoa que vai me acompanhar, eu vou com uma pessoa. Mas quando eu vou, geralmente, sem apoio, sem patrocínio e tal, eu termino viajando só.

ERIKA: Certo. E como é que você faz para se orientar quando você desembarca do ônibus ou do táxi até chegar ao balcão de informações ou ao check-in?

R2: Olha, você, agora, tocou num assunto interessante. Esse é o trecho que nós não temos nenhuma orientação. Por exemplo, eu desço de um táxi, de um carro, de um ônibus aí é meio “salve-se quem puder” até chegar ao guichê da companhia que eu vou viajar ou até mesmo à recepção do aeroporto. Não tenho orientação, é muito na sorte mesmo.

ERIKA: Você costuma ir, também, sem ser como passageiro? Você costuma ir buscar alguém no aeroporto?

R2: Já fui algumas vezes. Muito poucas, assim, mas já fui.

ERIKA: Você iria mais se tivesse mais orientação?

R2: Sem dúvida, sem dúvida. Porque o quê que acontece é que, muitas vezes, a gente tenta localizar uma pessoa no setor - nos aeroportos a gente tem seguranças. É o que mais a gente encontra. E nem sempre, acho até que não é trabalho deles, guiar uma pessoa até o setor que ela quer. Que, pelo menos, é uma impressão que eu tenho. Então, o quê que acontece: às vezes, essa orientação é dada no improvisado, na informalidade, porque o sujeito

precisa chegar ao destino. Mas na verdade não há nenhuma, como é que se diz, condição de apoio.

ERIKA: O quê que você acha que poderia ser feito no espaço construído do aeroporto? Ou, até mesmo, em algum sistema que pudesse dar essa autonomia para as pessoas com deficiência visual?

R2: Olha, uma coisa já é feita na maioria dos aeroportos que é a sinalização tátil, que ajuda, até determinada área, determinada zona, o nosso caminhar. Mas eu penso assim, que uma coisa, não só para aeroportos, como para vários ambientes, eu acho que uma maquete tátil seria importante. Acho, também, que a gente poderia ter, além da ajuda humana, que seriam pessoas que orientassem a chegada de um trecho a outro, mas, assim, primeiro uma maquete tátil, acho que ajuda. Acho que a gente poderia ter, não sei se alguma referência até sonora, porque, por exemplo, eu não posso saber pelo painel de voos os voos que estão chegando, que estão saindo, se meu voo está no atraso, se está no horário- eu não tenho. Então, aí, eu penso um totem com informações digitalizadas, onde a pessoa pudesse ouvir através de um fone de ouvido ou coisa parecida, então, poderia ajudar. Agora, não dispensando a ajuda pessoal, a ajuda humana, que para alguns casos, para informações mais específicas, é necessária.

ERIKA: Pela lei, a companhia aérea só tem que acompanhar o passageiro, né? A companhia aérea não vai acompanhar o passageiro na loja, nesses outros...

R2: Aí, nessa situação nós ficamos completamente sem orientação, nós ficamos desorientados. E aí, o quê que acontece: ficamos à mercê de pedir ajuda a um passageiro, pedir ajuda a um funcionário. Mas isso no campo da informalidade, né? Não é um ambiente....Por exemplo, eu sozinho, eu não compraria nada. Eu não chegaria numa lanchonete, à menos que houvesse, de fato, uma orientação.

ERIKA: Tem algum lugar que você acha que tem uma estrutura melhor, que você vai sozinho e se sente mais seguro? Qual a sensação que te dá...são duas perguntas na verdade. Qual a sensação que te dá quando você chega no aeroporto? O quê que aquele ambiente está te falando?

R2: Olha, a sensação que eu tenho é uma sensação de estar, assim, num deserto, sem referência, apesar dos barulhos, dos ruídos. Porque a maioria dos aeroportos, hoje, termina parecendo com um shopping. Né? Quer dizer, o nível de movimentação é maior, o nível de ruído é maior. Então, eu considero que é uma região do desconhecido, por incrível que pareça. Você tem tantos apelos ali, visuais, lojas, pessoas passando. Mas assim, para mim, vou fazer até um trocadilho aqui, é como se estivesse caminhando no escuro. Você fica dependendo de uma orientação.

ERIKA: Tem algum lugar que você acha que é fácil se orientar?

R2: No ambiente de aeroporto ou no geral?

ERIKA: No geral. Algum lugar que você gosta de ir, que acha que é fácil se orientar lá.

R2: Dificil. É difícil encontrar um lugar que tenha as mínimas condições de acessibilidade. Hoje eu ainda considero que o passeio público, né? A calçada, quando sinalizada, ela é um espaço razoável para identificar. Mas, assim, os shoppings, por exemplo, eles são, quanto mais ricos, quero dizer, quanto mais ricos em lojas, em pavimentos, mais inacessível para uma pessoa cega. Então, mas eu acho que algumas estações rodoviárias já têm certo nível de acessibilidade. Mas não me vem a mente um espaço, assim, que eu diga: esse é... Porque todos têm algum nível de acessibilidade, quando tem. E muitos deles são acessíveis, mas não são acessíveis. Quero dizer, acessíveis você pode, de alguma maneira, chegar lá. Mas acessível, quero dizer, com aquela condição de autonomia e de segurança, não.

ERIKA: Entendido. Pronto. Obrigada, tá?

R2: Só isso? Disponha.

[...] Continuamos conversando e resolvemos voltar a registrar a narrativa.

ERIKA: Pronto. Está gravando.

R2: Eu ia dizendo que tem uma característica com relação aos aeroportos. Praticamente cada um tem um projeto distinto, tá? Alguns têm embarque em cima, outros têm embarque no térreo e vice-versa. Outros têm as lojas num piso, as lojas das agências de viagens, das companhias... Então isso, se por um lado dá uma multiplicidade de projetos, de desenhos e de dimensões, para mim é um desafio a mais. Por exemplo, cada vez que você acessa, cada vez que eu acesso o aeroporto, eu tenho que conceber, em frações de segundos, que equipamento é aquele, né? Então, por exemplo, um estádio de futebol, como é uma coisa padronizada, quase sempre a gente tem condição de demarcar alguns pontos. Mas, por exemplo, num shopping, num aeroporto, não. Então eu acho que isso é um dificultador.

ERIKA: O mapa tátil teria que ter o formato do aeroporto para vocês conseguir...

R2: Ajuda.

ERIKA: Entender o formato do prédio, que você diz?

R2: Isso. Exato. É difícil ter uma noção mais global de que desenho é aquele, né?

ERIKA: Entendi. Ah, isso aí é legal.

R2: Olha, eu não conheço pesquisa sobre acessibilidade assim como você está fazendo, quero dizer, várias tem alguma coisa sobre aeroporto de modo geral. Mas para deficiente visual, não.

[...] Continuamos conversando e resolvemos voltar a registrar a narrativa.

ERIKA: Fala de novo da maquete.

R2: Eu acho que a adoção de maquetes ou mapas táteis são uma providencia importante, assim, porque ele nos dá, quero dizer, não vai dar conta de entendermos a acessibilidade naquele local, mas dá uma ideia mais global, mais genérica, então, para eu ter noção. Porque quando a gente não tem noção, aquela noção espacial de norte-sul, etc., a gente pode estar caminhando para o desembarque, quando o nosso destino é o embarque. Entende? Porque o fluxo é contínuo, o fluxo é...

ERIKA: Você se guia pelo fluxo das pessoas, também?

R2: Sim. O fluxo ajuda. Mas aí, Erika, a gente tem que associar uma série de combinações. Quando você caminha para viajar você tem para embarcar um caminhar. Quando você desce, no desembarque, você tem outro caminhar.

ERIKA: Caminhar é o quê que seria?

R2: Caminhar é a marcha.

ERIKA: Das pessoas que estão...

R2: É a marcha, quero dizer...

ERIKA: Como você sente isso?

R2: Quando você está na praia, você tem um caminhar. Quando você está saindo do metrô, você tem outro. Quero dizer, o ambiente, desculpa, a vocação do ambiente vai lhe dar uma marcha. Só que isso é sutil, isso não é regra, né? É sutil. Então, por exemplo, as pessoas que estão caminhando para o embarque, quase sempre, elas têm a mesma marcha. Você percebe que não é uma marcha tão regular e não é uma marcha, como é que vou dizer, não é uma marcha padrão, vamos dizer assim, não é um caminhar tão homogêneo.

ERIKA: Como que é? Vai mais rápido? Mais devagar?

R2: Ele é mais difuso: mais rápido, mais devagar... O desembarque é como se fosse uma marcha militar, quero dizer, as pessoas vêm avidas para retirarem as suas bolsas ou quando já retiram vão numa área, vamos dizer assim, de dispersão. Isso é uma pista, mas não é um sinalizador confiável. Mas, assim, são elementos que eu, e acho que muitos colegas, contam para poder se orientar. Agora, depende muito do ambiente, então, é uma coisa muito do momento. É muito dinâmica.

ERIKA: Interessante esse negócio do caminhar. Nunca tinha reparado.

R2: É. São marchas distintas, sim. Porque vai muito da intenção. Quando as pessoas estão dentro do supermercado têm um caminhar, né? Porque elas têm...primeiro tem os interesses, porque as pessoas param para escolher. E segundo tem a demarcação das seções.

ERIKA: Pois faz assim, me conta como é um dia da tua viagem. Desde a hora que tu chega de ônibus, ou de táxi.

R2: Veja bem, eu vou dar como exemplo a última viagem que eu fiz: Salvador-Brasília. Então, nesse caso, uma pessoa me deixou de carro, no passeio do aeroporto, mas eu não estava só. Além dessa que dirigi, eu tive outra pessoa que localizou aquele carrinho de bagagem, colocou minha bagagem e nós caminhamos até o balcão da TAM, que era a empresa que ia me transportar. Eu cheguei ao balcão, só que tem uma coisa nos balcões, hoje, que eles chamam de ordenadores de fluxo, quero dizer, são aqueles labirintos com aquelas correias. Mesmo tendo um setor para pessoa com deficiência visual, ou para pessoa com deficiência, idosos, aquilo é praticamente impossível para a gente percorrer. Porque, quase sempre, eles fazem um movimento de um “S” ou de um oito, e a gente não consegue se orientar. Aí a pessoa vai me deixar no balcão de check-in da companhia aérea e aí sim eu sou atendido pelo agente, pelo atendente.

ERIKA: Depois que ele te atende, o quê que acontece?

R2: Aí o quê que acontece: ele faz o check-in. Como eu uso bengala, ele vai subentender, e ele pergunta se eu estou só. Eu dizendo “estou só” ele vai providenciar uma pessoa para me guiar até o embarque. Mas aí o quê que acontece: fica um buraco aí. Por exemplo, se eu chegar com quarenta minutos de antecedência, eu tenho que ficar quarenta minutos sentado numa poltrona. Eu já não tenho liberdade de ir tomar um cafezinho, não tenho liberdade de escolher alguma coisa numa loja, como qualquer passageiro teria. E, a partir daí, é que a companhia providencia um agente que vem me apanhar e nós caminhamos até o embarque, até a aeronave propriamente.

ERIKA: E a companhia não oferece para ir com você num café, numa loja?

R2: Não porque tudo isso é muito rápido. Vamos dizer assim: ele, naquele momento, estará fazendo outra coisa. Então a pessoa não é destacada para mim, é destacada para fazer o percurso.

ERIKA: O operacional.

R2: É. É claro que com algum crédito de tempo, alguma folga e alguma sensibilidade do agente, se for alguma coisa que o cara esteja com muita fome ou alguma coisa, assim, bem primária mesmo, mas nunca para circular. Nunca para circular nas lojas e tal.

Poema dos desejos

ERIKA: Agora vou fazer uma pergunta como se fosse um poema dos desejos, que é uma metodologia.

R2: Ah, não conheço o poema dos desejos não.

ERIKA: No seus sonhos... assim, você aplica muito com criança porque é uma coisa bem imaginativa, mas é legal para todas as idades. Eu acho o máximo. Nos seus sonhos, como seria o aeroporto dos seus sonhos?

R2: Olha, o aeroporto dos meus sonhos é aquele que acrescenta, aos serviços que ele oferece, recursos e condições que me permitam, como se diz na gíria, “me sentir em casa”. Não um tratamento de rei, não que tenha uma sala vip, embora os aeroportos tenham sala vip, mas não é o caso. Que ele tenha um atendimento já lá do asfalto, já do desembarque, que não tem. Que ele me permita saber, com autonomia, os meus direitos e os meus deveres como passageiro, como usuário, e que ele me permita usufruir dos outros serviços que não só o de embarcar e desembarcar. Porque quando você permite, olha, “ele veio viajar e nós conseguimos colocá-lo na aeronave”- isso é muito pouco! Porque as pessoas ditas normais...

Pausa para uma conversa com um conhecido que o cumprimentou

R2: Então nós paramos onde?

ERIKA: Você estava falando que embarcar e desembarcar é muito pouco.

R2: Sim. É, exatamente, muito pouco. Quando uma pessoa dita normal acessa o aeroporto, ela, geralmente, claro que ela pode apenas embarcar e desembarcar, mas ela pode ir à loja, ela vê, ela tem acesso àquele painel de voos. Então, se eu quiser saber se tem um amigo, hoje, que foi para Miami num voo tal, naquele horário mais ou menos aproximado de onde estou, eu não tenho acesso à essa informação. Então, aquele painel, que é para todos os passageiros, não é um painel acessível para mim. Sabe? Nós ficamos muito no limite. Na verdade, a gente é transportado como encomenda.

ERIKA: Ai, que legal. É verdade.

R2: Não que as pessoas vão nos tratar mal ou vão nos chutar como uma... não que a gente vá ser tratado como uma caixa. Não é isso. Porém o passo-a-passo é bem impessoal, é bem assim, tipo, eu tenho um número aqui, eu tenho um BLIND, como eles chamam. A gente passa de um posto a outro, de um ponto a outro, mas não usufrui. Porque essa que é a história, você usufruir. Então, isso vale para aeroportos, mas também vale para vários ambientes. A gente precisa ter uma complementariedade, ou seja, acessibilidade não pode ser oferecida ou pensada para atender uma questão técnica. Tipo, está faltando luz no banheiro, vou colocar luz no banheiro. Não é isso. Acessibilidade deve ser oferecida para permitir a maior gama de conhecimento, de usufruto, do ambiente. Porque, senão a gente vai sendo, como

disse, objeto. Assim ó, alguém entrega a alguém e a gente não aproveita, né?

ERIKA: Entendi. É verdade.

R2: Mas essa coisa de encomenda é fato, mesmo. É comum. Muito impessoal. Não que a gente queira...

ERIKA: Muita eficiência e pouco afetividade com o local.

R2: A gente não quer que, por exemplo, eu não quero um tratamento em que a pessoa sente comigo no sofá e comesse a conversar a tarde toda, o dia todo. Não é isso. Mas é usufruir minimamente daquilo que...

ERIKA: Dos espaços, né?

R2: Dos espaços. Quantas vezes, por exemplo, eu preciso compra uma coisa cujo estabelecimento está ali a cinquenta metros de mim?! Mas, como não tem nenhuma informação..a menos que eu vá percorrer e procurar, lógico. Quem enxerga vai ver que ali tem uma farmácia, tem uma lanchonete do Bob's, ou sei lá o que seja. Quem não enxerga fica restrito a isso. Outra coisa que acho que podia, que você me perguntou, é, assim, a gente, talvez, tenha um totem, tenha um terminal, onde a gente soubesse das lojas. Então eu tenho no primeiro piso lojas tais, tenho banco, tenho correio. Isso eu acho que são soluções possíveis.

ERIKA: Legal.

R2: Gostou?

ERIKA: Amei. Deixa eu fechar aqui o gravadorzinho.

ENTREVISTA R3

Homem, 46 anos, cego, reside em Porto Alegre-RS.

E: Você costuma viajar de avião?

R3: Costumo.

E: Quantas vezes, mais ou menos, por ano? Uma vez por mês?

R3: Varia muito. Teve anos que eu viajei quase que todo mês, teve anos que menos. Esse ano é a segunda viagem que eu estou fazendo.

E: E você costuma ir sozinho ao aeroporto?

R3: As duas situações. Às vezes vou acompanhado, tiro viagem de férias com a família, mas muitas viagens a trabalho eu vou sozinho.

E: Posso perguntar algo, além dessas perguntas? É porque é raro encontrar alguém que vá só. Como você faz para se orientar lá no aeroporto? Você usa o piso tátil?

R3: No aeroporto, normalmente, quando a gente chega lá, se eu vou de táxi, eu entro na porta do aeroporto, começo a andar e já vem alguém do próprio aeroporto, de alguma companhia ou algum segurança. No aeroporto de Porto Alegre eu já sei mais ou menos a direção que eu tenho que ir para ir

no check-in das empresas, no balcão das empresas. Então, eu vou caminhando mais ou menos naquela direção e, normalmente, vem alguém e auxilia. Aí, a partir do momento que eu chego no balcão do check-in, a companhia se responsabiliza por todo o atendimento, o deslocamento até a aeronave, tudo isso é tranquilo.

E: Você vai então como passageiro nessa experiência?

R3: Sim.

E: Alguma vez você foi sem ser como passageiro? Para buscar alguém ou para fazer uso de alguma loja, de algum banco, alguma coisa do aeroporto?

R3: Não, sempre vou como passageiro. Quando eu vou para esperar alguém, uma coisa que já aconteceu, ou quando alguém está chegando de viagem, normalmente eu não vou sozinho. A vez que eu fui e que eu me desloquei sozinho foi para viajar mesmo. Ano passado eu estava num voo da Azul e tinha uma pessoa comigo, estava com um acompanhante, ele disse "ah Adilso, atrás de nós está sentado um dos diretores da empresa, da Azul". Aí eu disse "ah que legal". Aí passou um tempo ele se levantou, esse diretor, e foi para o microfone, falou com todo mundo de lá, se apresentando, dizendo que era o diretor e queria passar de poltrona em poltrona para ouvir sugestões, daí ele realmente fez isso. Pegou uma agendinha e foi anotando. Quando chegou em mim, perguntou sobre a questão da acessibilidade, o que eu achava que teria que mudar em relação as pessoas com deficiência. Ele mesmo perguntou o que eu achava dos pisos táteis, se eu achava que realmente eram funcionais. Então eu realmente percebi essa preocupação, da própria companhia, que ele veio falar comigo sabendo que eu era uma pessoa com deficiência, querendo perguntar sobre o que eles poderiam fazer em termos de melhoria e eu ainda falei para ele que eu acho que para nós, no caso, deficientes visuais, o mais importante é a capacitação dos profissionais.

E: Você acha que piso tátil funciona bem, ou não?

R3: Ele ajuda em várias situações, mas ele não resolve totalmente o problema. Eu acho que quando você já conhece o local ele serve para te orientar, mas se você chegar num aeroporto onde você não conhece e encontrar o piso tátil, não vai saber para qual direção que tu vais. Chega num local que vai para direita e vai para esquerda- tu não sabes para onde ir! Então a capacitação dos profissionais é mais importante.

E: Então você acha que não teria como uma pessoa com deficiência ir autônoma no aeroporto, chegar no check-in?

R3: A partir do momento que ela conhecer o aeroporto sim, vai ficar mais fácil, porque ela vai entrar uma, duas, três vezes. Agora, num aeroporto

em que ela esteja indo pela primeira vez, é bem mais complicado.

E: Mesmo com mapa tátil, tudo isso, acha que é difícil?

R3: Vai depender muito de cada pessoa- qual a autonomia que ela tem quanto a sua deficiência. Porque a gente tem inúmeras situações: para dez pessoas cegas, cada um vai ter uma mobilidade diferente, uma forma de se relacionar com o ambiente diferente. Então, isso varia muito, não tem um padrão, não tem uma geratriz. Claro que todos os recursos de acessibilidade são bem-vindos e auxiliam, né, mas o treinamento, a capacitação dos profissionais, no caso da deficiência visual, é o mais importante.

E: Obrigada!

ENTREVISTA R4

Homem, cego, radialista, reside em Queimados-RJ

E: O senhor costuma viajar de avião?

R4: Muito.

E: Uma vez por mês, por ano, mais ou menos que frequência?

R4: Umas duas vezes por mês.

E: O senhor costuma ir para o aeroporto sozinho?

R4: Sim, eu vou sozinho sim.

E: Como o senhor faz para se orientar no aeroporto?

R4: Bom, a dificuldade no aeroporto ela já foi pior, hoje está melhorando, mas ainda é um pouco difícil para nós, pessoas com deficiência visual, transitar em um aeroporto.

E: O que o senhor acha que poderia ter que melhorasse a situação de orientação?

R4: Uma melhora como o exemplo da rodoviária do Tietê, em São Paulo, que tinha e tem aquele pessoal de apoio em que as pessoas nos levam nas empresas a qual nós temos que ir.

E: Quando o senhor chega lá no aeroporto de ônibus ou de táxi, como é que o senhor faz para chegar até o check-in?

R4: Geralmente eu peço ajuda.

E: Pede ajuda a quem está passando?

R4: A quem está passando ou então peço que me leve até alguém que trabalha dentro do aeroporto, para que possa fazer esse acompanhamento até o check-in.

E: O senhor acha que teria algum jeito de fazer alguma melhoria que possibilitasse que vocês não precisassem dessas pessoas?

R4: A partir do momento que tivesse uma direção que, embora esse piso tátil não diz aí em que empresa está, tem várias empresas ali no momento então fica difícil saber qual empresa que nós estamos passando.

E: E se tivesse uns mapas táteis em alguns pontos do aeroporto, o senhor acha que funcionaria?

R4: Funcionaria sim.

E: Muito obrigada.

R4: Obrigada você, bom dia.

ENTREVISTA R5

Homem, cego desde os 21 anos, serviço social, Paraúpebas-PA.

E: Você costuma viajar de avião?

R5: Sim, sempre

E: Uma vez por mês, ano, semana?

R5: Uma vez por mês.

E: Você costuma ir sozinho ou acompanhado?

R5: Às vezes com acompanhante, e quando não da para ir com acompanhante, sempre ando só também.

E: No aeroporto, quando você desce do ônibus ou do táxi, como você faz para se orientar, para chegar até o balcão de informações?

R5: Geralmente quando vou embarcar sozinho sempre há a pessoa que me leva até o aeroporto, me conduz até o balcão lá do guichê.

E: Então para o embarque e desembarque de pessoa com deficiência visual teria que estacionar e descer né?!

R5: Sim.

E: Você acha que teria algum meio, no espaço construído, que pudesse ajudar as pessoas com deficiência a não depender dessa pessoa que leva?

R5: Sim, acho que deveria ter uma marcação mais acessível.

E: Marcação é o que?

R5: Uma linha tátil, piso tátil.

E: Só o piso tátil você acha que já seria uma solução?

R5: O Piso tátil, também a rampa onde tem os degraus e as calçadas.

E: Para a pessoa com deficiência visual o degrau é ruim?

R5: Sim, também. É uma das barreiras.

E: Pra pessoa com deficiência visual a escada é uma barreira?

R5: Sim.

E: Então tá bom, obrigada tá?!

ENTREVISTA R6

Mulher, cega, 50 anos, pedagoga, Patos- PB.

E: Você costuma viajar de avião?

R6: Muitas vezes.

E: Uma vez por ano, por mês, por semestre?

R6: Tem muitas vezes que a gente pode viajar duas vezes por ano, pode passar um ou dois anos sem viajar. Mas a gente sempre tá viajando.

E: “Vocês” é você e o marido que você fala?

R6: Isso.

E: Vocês costumam ir sozinhos ao aeroporto?

R6: Sim.

E: Como é que vocês fazem para se orientar lá no aeroporto?

R6: Sempre tem pessoas no balcão para nos atender.

E: Mas aí é no check-in né?! Como fazem ao descer do ônibus ou do táxi, até chegar lá no balcão?

R6: Aí a gente pede ajuda ao moço do táxi, ou a alguém que está na rua.

E: Sempre pede ajuda? O que vocês acham que poderia ter para dar essa experiência autônoma para a pessoa com deficiência visual?

R6: Eu creio que se, logo quando a gente chegasse ao aeroporto, tivessem pessoas que nos encaminhassem para o check-in e nos acompanhassem por todos os lugares seria mais fácil e que no aeroporto tivesse mais trilha tátil, mapa tátil. Seria bem melhor.

E: Vocês sentem falta de poder ir sozinhos ao aeroporto? Por exemplo, se vocês querem ir numa lojinha, alguém tem que acompanhar né?!

R6: Sim, alguém tem que acompanhar. Se tivesse mais acessibilidade, a gente poderia ir aos locais nós mesmo.

E: Obrigada.

ENTREVISTA R7

Homem, 46 anos, baixa-visão progressiva e irreversível, massoterapeuta, Fortaleza- CE.

E: Você costuma viajar de avião?

R7: É a terceira vez que eu viajo.

E: E você já viajou sozinho ou é sempre acompanhado?

R7: Sozinho.

E: Já viajou sozinho? E como você faz para se orientar no terminal?

R7: É um tanto quanto difícil, mas, se tiver que ir pedindo, os populares vão ajudando até chegar em um funcionário do aeroporto.

E: Tá. Mas você faz uso do piso tátil? Consegue encontrar, ou não consegue?

R7: Não, no daqui [Brasília] eu consegui, mas, aí, eu estava com uma menina que estava me ajudando. Aí ela passava aleatoriamente sobre o piso tátil e eu cheguei a senti-lo. Mas procurando mesmo, assim, se eu fosse procurar, ia ser mais difícil.

E: Quando você foi no aeroporto de Fortaleza, você foi de ônibus ou de táxi? Como é que foi quando você foi sozinho?

R7: Eu fui de ônibus. A minha irmã foi me deixar, eu fui de ônibus. Mas eu já fui sozinho, uma vez.

E: Quando tu foi sozinho, conta aí como foi sua experiência. Como tu chegou? Como tu encontrou?

R7: É assim: pega um ônibus para o terminal, no terminal tem um ônibus que lhe deixa perto da entrada. Pedindo ao motorista, tem uns motoristas que são corteses e deixa próximo da entrada. Porém, quando desce do ônibus, não tem ninguém para ajudar. Você fica, assim...você tem que atravessar ali na faixa de pedestres, dentro do estacionamento do aeroporto, e se não aparecer uma pessoa que lhe ajude, você fica perdido.

E: Como você se sente em relação ao aeroporto? Que sensação isso te dá?

R7: Assim, como toda pessoa com deficiência visual, insegurança.

Poema dos desejos

E: Se você pudesse, como seria o aeroporto dos seus sonhos? Pode “viajar”.

R7: Assim, seria um aeroporto que quando a gente viesse de ônibus ou de carro próprio, desse a pessoa, principalmente com deficiência visual, uma maior autonomia. E o piso tátil, que ele fosse o piso tátil que lhe levasse até um guichê da empresa, que chegasse lá. Até porque, até você chegar no guichê da empresa é uma luta. E lá, não, os funcionários ajudam. Mas até você chegar no guichê, quando você vai esperar uma pessoa, também, é muito difícil para a pessoa com deficiência.

E: Quando você vai esperar uma pessoa que vai desembarcar, você chega no guichê, mas ninguém vai lhe buscar, né? Porque você não é passageiro. Aí, como é que faz?

R7: Isso. É aquela coisa...você vai perguntando e as pessoas, por não saber, não ter costume de falar com pessoa com deficiência visual, ficam apontando as coisas. Até os funcionários não são tão preparados e apontam para a gente onde estão as coisas. Não prestam atenção que a gente está com a bengala na mão, que a gente é deficiente visual. Não é por ter o olho limpo que eu não sou deficiente visual.

E: Entendi. Como seria para você a sinalização ideal?

R7: Um piso podotátil, é...

E: Indo para que pontos do aeroporto?

R7: Que me guiasse da entrada da portaria até o guichê. E dali ele tivesse uma referência desse piso podotátil e me levasse até a sala de embarque. E que me desse uma autonomia. Mesmo com o auxílio de um funcionário, tivesse alguns locais, tipo, banheiro com sinalização em Braille. Porque, às vezes, o deficiente visual, se ele estiver sozinho, como ele vai saber onde é o banheiro do homem e o da mulher? Em alguns locais devia ter a sinalização braille indicando. E com todos os funcionários do aeroporto treinados. Porque, se um funcionário de uma empresa vai me buscar e chega

outra pessoa com deficiência visual...Tem que ter todos, não só as pessoas das companhias aéreas, mas os funcionários em si, do aeroporto e dos demais setores que funcionam ali dentro.

E: Quando você vai viajar, você costuma fazer uso dos outros espaços do aeroporto, além do check-in e do embarque? Por exemplo, cafés, lojas,...

R7: Não, porque é muito difícil para a gente encontrar. A não ser, como lhe disse, depois que fizer o check-in, se um funcionário tiver a boa vontade e tempo de me levar até lá e esperar que eu tome o café... Enfim, para tomar um refrigerante ou alguma coisa, a gente depende das pessoas e nem sempre a gente tem pessoas disponíveis, a não ser que a gente vá com um acompanhante.

E: Entendi. MUITÍSSIMO obrigada! Eu vou desligar aqui a gravador.

ENTREVISTAS R8 e R9

R8: homem, 27 anos, cego, universitário, Matuípe-BA.

R9: homem, 56 anos, cego, professor, Feira de Santana- BA.

ERIKA:A gravação está começando agora. R8, você costuma viajar de avião?

R8: Às vezes. Não com muita frequência. Mas às vezes.

ERIKA:Uma vez por ano, uma vez a cada seis meses, mais ou menos?

R8: Essa média aí. Uma vez por ano, uma vez em dois anos. Não muito.

ERIKA:Quando você vai viajar, no aeroporto, você vai sozinho ou vai acompanhado?

R8: Geralmente eu vou acompanhado. Até por conta das possíveis dificuldades que podemos encontrar.

ERIKA:Você teria coragem de ir sozinho no terminal ou você acha que não tem condição?

R8: Não, condição tem, entendeu? Mas a questão da autonomia, quando você está com um acompanhante é bem maior.

ERIKA:Entendi. R9, você costuma viajar de avião?

R9: Costumo, às vezes... tem ano que eu viajo três vezes por ano, duas.

ERIKA:Sempre acompanhado ou você já foi sozinho?

R9: Sempre acompanhado.

ERIKA:Se você tivesse que ir sozinho, como você faria para se orientar no terminal?

R9: Os aeroportos são bem... digo assim, as pessoas que trabalham lá dando assistências às empresas aéreas, né, a Infraero, dão uma certa ajuda aos deficientes, entendeu? Eles encaminham você... porque, de qualquer forma, você vai precisar de ajuda. Você precisa ser encaminhado às

plataformas, aos portões de embarque. Sem visão é difícil ir sozinho.

ERIKA:Mas assim, entre o ônibus até você chegar no... você precisa chegar no balcão de informações para conseguir esse apoio, né?

R9: É.

ERIKA: E entre o ônibus ou táxi e o balcão de informações, o que você acha que poderia ser feito para as pessoas conseguirem? Pode falar também, se quiser, R8.

R9: Eu acho que não tem, não tinha, um caminho mais curto, podia ter pistas acessíveis, né? Que levassem até o balcão.

ERIKA: Pista acessível?

R9: Pista tátil, né?

R8 ao fundo Pista tátil.

ERIKA: Ah tá, piso tátil.

R9: Te levasse... que soubesse, na entrada do aeroporto tem uma pista tátil que levaria você até o balcão de informações. Aí você teria uma acessibilidade para lhe dar essa segurança. *Pô*, você não tem! Digamos assim, do balcão de informações para a Tam, pista tátil estivesse do lado de cá. Então, você não tem essa acessibilidade. Como não tem estas pistas que te oriente, que você pegue o caminho direto, você tem que ter o auxílio das pessoas que enxergam no direcionamento, entendeu?

R8: E que tivesse uma planta baixa do próprio aeroporto, na entrada do aeroporto. Que aí a gente conseguiria, talvez, se localizar ali e tal. Porque muitas vezes as pistas táteis até são instaladas, mas são instaladas de forma aleatória. Entendeu?

ERIKA:Como é aleatório?

R9: Não leva para lugar nenhum.

R8: Tipo, não leve de lugar algum para lugar nenhum. Entendeu?

ERIKA:Entendi.

R8: Porque, às vezes, você acaba andando em círculos com a pista tátil em algumas condições, em alguns espaços que você chega nos aeroportos.

ERIKA:Algumas pessoas falam que tem dificuldade quando o piso tátil vai te levando e de repente ele divide em dois caminhos.

R8: Isso! Justamente, a gente não sabe para que lado ele vai. Por exemplo, tem um guichê de empresa A e guichê de empresa B. Aí vem uma pista tátil que chega de um lado e outro do outro. Você vai ter que se decidir, talvez você vá para o lado do guichê A, sendo que seu destino seria do lado do guichê B. Entendeu?

ERIKA:Entendi. E vocês usam bastante piso tátil? Quando tem vocês conseguem usar?

R8: Quando tem a gente usa.

ERIKA:Vocês conseguem ler em braille ele também?

R9: Sabemos. Braille também.

ERIKA: Porque tem gente que não consegue. Também fica difícil. Às vezes tem uma informação em braille e nem todo mundo consegue ler.

R9: Tem até como segurar um galho. Não tem placas informando em braille. Isso é novidade.

Poema dos desejos

ERIKA: Se vocês pudessem fazer o aeroporto dos sonhos de vocês, como é que seria? Pode imaginar.

R9: Seria um aeroporto acessível com pista tátil que levassem a gente diretamente às empresas aéreas, ao balcão de informações...

ERIKA: Vocês só querem ir para as empresas aéreas?

R8: Não. Tipo, empresa aérea e também a questão do embarque. O ponto fundamental é a gente, pelo menos, conseguir chegar até a empresa. Porque, quando a gente consegue chegar à empresa, mesmo não tendo pista tátil dali para a frente, a empresa se mobiliza e consegue fazer esse embarque. Até porque eles já têm aquela questão de estar dando aquele apoio. Entendeu?

ERIKA: E quando vocês vão para o aeroporto, o aeroporto tem lojas, tem banco, tem delegacia, tem café.... Vocês conseguem usar esses espaços?

R9: Falando de deficiente sozinho, é difícil.

R8: Justamente, a gente não tem acesso a esses espaços. Porque nosso objetivo é, chegou no aeroporto, já é uma dificuldade a gente conseguir chegar até o guichê da empresa, então a gente nem vai pensar nesses outros pontos.

R9: Para fazer o check-in e... a dificuldade de fazer certas coisas, se estiver sozinho. Imagina você resolver ir ao banheiro, que é uma necessidade grande. Ou então, quiser tomar um cafezinho, você faz com muita dificuldade.

Poema dos desejos

R8: Talvez, falando no aeroporto dos sonhos, seria algo até impossível. Mas impossível...

ERIKA: O quê que seria o aeroporto dos sonhos?

R8: O aeroporto dos sonhos? Seria, tipo, se você tivesse todo aquele caminho sinalizado, como você colocou a questão das lojas, a questão dos bancos e tal. Que fosse tudo sinalizado.

R9: Se chegasse lá e tivesse um aplicativo que você ligasse para o seu celular e você digitasse "eu quero pista tal para ir para tal lugar", que a placa lhe mostra pista tal para ir para tal lugar. Aí você já saberia, teria uma acessibilidade. Entendeu? Digital, para lhe ajudar.

ERIKA: Seria o piso tátil aliado com o aplicativo?

R9: Com o aplicativo. É a tecnologia. Uma plaquinha indicando assim: pista tal, pista um, pista dois, pista três. Entendeu? Dependendo de onde você estaria.

R8: E que se procurasse o caminho mais curto para estas pistas, né? Porque, senão, eles vão ter que colocar pista um rodando pelo sul, quando você só queria chegar ali no norte, que está no seu lado.

R9: Para você não ter a ajuda de ninguém, tem que ser dessa forma. Para você ter uma acessibilidade plena, tem que ser desse jeito.

ERIKA.: Tá bom. Muito obrigada, tá?

R8 e R9 : Por nada.

ENTREVISTA R10

R8: Mulher, 50 anos, baixa-visão, Mendes- RJ.

ERIKA: Costuma viajar de avião?

R10: Há muito tempo que não viajo. Recentemente, foi essa que eu vim agora do Rio à Brasília.

ERIKA: Se você tivesse que viajar sozinha de avião, você iria para o aeroporto sozinha?

R10: Possivelmente não. Eu senti uma coisa, que há muitos anos eu não viajo, com relação a bagagem. Não existe uma orientação de uma pessoa quando a gente tá sozinha para achar nossas bagagens. Se você não está acompanhada, não tem uma pessoa, dentro da aeronave, que vai até chegar lá fora, no aeroporto, pra recolher a bagagem [na esteira de bagagens do desembarque]. É esse tipo de dificuldade que eu enfrento. Agora, com relação ao trâmite dentro do aeroporto não, tanto aqui quanto no rio, sem problemas.

ERIKA: E questão de piso tátil, achou tranquilo?

R10: Sim, também. Tudo tranquilo, dentro da aeronave também, os comissários já dão bastante assistência.

ERIKA: E quando você desce, vamos supor que você não tivesse sido guiada pela acompanhante, quando você desce do ônibus ou do táxi, como você faria para se orientar até o balcão de informação, até o check-in?

R10: Talvez tentando sair perguntando à uma pessoa que pudesse me dar esse tipo de explicação, orientação. Até quando a pessoa é vidente né, geralmente fica perdida, imagine nós. Então, é ver um ser humano que me conduza até uma pessoa responsável, para ser orientada.

ERIKA: Obrigada!

ENTREVISTA R11

Homem, 53 anos, cego, ocupante de cargo político, reside em João Pessoa- PB.

ERIKA: O senhor costuma viajar de avião?

R11: Costumo.

Uma vez por mês, por ano, por semestre, mais ou menos?

Varia, tem vezes que eu viajo toda semana e tem vezes que passo 3 meses sem viajar.

ERIKA: O senhor costuma ir no aeroporto sozinho?

R11: Quando a serviço, eu costumo ir ao aeroporto sozinho, mas atividades de defesa de direitos de pessoas com deficiência, muitas vezes eu vou sozinho ao aeroporto, então quando eu vou trabalhar eu exijo que haja a presença de uma pessoa me acompanhando, mas na defesa de direitos de pessoas com deficiência a gente normalmente representa entidades carentes e nem sempre essas entidades têm recursos pra pagar além da passagem do próprio titular, a do acompanhante.

ERIKA: Quando o senhor chega sozinho lá, de ônibus ou de táxi, como o senhor faz pra se orientar até chegar ao balcão de informações ou ao check-in?

R11: Pronto, aí normalmente eu escolho uma companhia de táxi que eu já conheça as pessoas e o taxista me leva até o balcão do check-in. E daí para frente, a própria operadora de transporte aéreo tem obrigação de me conduzir à sala de embarque e de me acompanhar na sala de embarque até o interior da aeronave, até a bordo da aeronave.

ERIKA: O senhor acha que teria alguma coisa que poderia ajudar as pessoas com deficiência visual a ter uma experiência independente de alguém ajudando?

R11: Então por exemplo, existem algumas regras de acessibilidade para pessoa com deficiência visual que você está perguntando, não é isso?

ERIKA: É

R11: Existem algumas regras de acessibilidade que muitas delas já são adotadas, embora eu ache que não são muito corretas. Por exemplo, o piso tátil: o piso tátil orienta muito bem, mas por si só ele não é suficiente. Muitas vezes eles colocam o piso tátil de uma forma que eu acho totalmente inútil e mal pensada. Por exemplo, digamos assim, você vai... não sei se eu vou conseguir me fazer entender porque estou falando com uma arquiteta.. Você vai do ponto A para o ponto B numa linha reta, no aeroporto você vai do ponto A para o ponto B, mas você em vez de seguir a hipotenusa você faz um cateto, faz um ângulo de 90° e outro cateto. Então por isso a gente anda muito mais e pode se perder no caminho que faz, então no próprio piso tátil eu encontro vários erros que só mostrando na prática pra que você entenda o que eu quero dizer. Fora isso há outras regras que são possíveis de acessibilidade por exemplo, você pensar o espaço estrutural, isso já é de engenharia e não de arquitetura, mas é de arquitetura no momento de fazer o desenho né, do espaço que vai ser construído?! Você ter um espaço predial que seja quase espontâneo, que eu chamo de

espontâneo?! Você tem um corredor que seja útil, que leva à algum lugar ao final do qual você vai encontrar alguma coisa interessante. O que é uma coisa interessante? Balcão de informações, um balcão que você possa ter um apoio, enfim alguma coisa nesse sentido. Na maior parte dos aeroportos, quando a gente desembarca do táxi ou de um carro particular, você até pode encontrar um piso tátil, você vai ter que se deslocar pra direita ou pra esquerda às vezes muitos metros, mais de 200 metros por exemplo, até encontrar um piso tátil. Este piso tátil vai levar a gente para um lugar que nem sempre é o que a gente quer. Então, o ideal pra nós seria encontrar um corredor, esse corredor pode ser com fitas dos dois lados, o ideal é que alguma coisa vá até em baixo onde a nossa bengala possa bater, pra gente não ir nem à direita demais nem a esquerda demais, e este percurso nos leve à algum lugar onde a gente possa obter uma informação ou onde possa encontrar algum tipo de referência, por exemplo falada ou escrita. Falada atingiria a mais pessoas com deficiência visual, mas pode ser escrita em braile, não vai incluir todas, em geral aquelas pessoas que ficaram cegas depois dos 20 anos não gostam muito do sistema braile e praticamente todas elas sabem apertar um botão, então chegando ao final de um corredor encontrando lá um lugar que tenha um botão, você vai apertar e obter informações, aí vai dizer: vire à esquerda pra ir pro lugar tal, vá à frente pra ir para o lugar tal.

ERIKA: Seria um mapa tátil com áudio?

R11: Um mapa tátil ao final do " [...] todas as vezes que você chegar numa encruzilhada ou numa curva com T, uma curva que tem curva à direita e à esquerda, você tem alguma coisa para orientar. Se você for para a direita, vai ao lugar tal. Se for para a esquerda, vai ao lugar tal. Então nós não temos essas informações. Se eu for num piso tátil e ao final dele tenha um T- não sei se eu estou me fazendo entender- eu fico sem saber: "e agora, vou pra onde?!". O que acontece muitas vezes, se eu tiver sorte, digamos assim, se eu pego à esquerda e ao final encontrei o que eu quero. Se eu não tiver muita sorte, eu deveria ir pra esquerda e fui para a direita, quando chegar lá no final de duas uma: ou não vai ter ninguém pra me atender, isso é comum acontecer- aí eu vou ficar mais perdido do que cego em tiroteio- ou então vai ter alguém que vai me atender e vai dizer: não é aqui, é do outro lado. O ideal seria que os balcões de informações nos aeroportos fossem já nos pontos que tem paradas de táxi ou de desembarque de passageiros dos transportes rodoviários, para o acesso ao espaço interno do aeroporto e que aí sim esse lugar fosse, em qualquer piso tátil que eu pisasse eu vou caminhar para um ponto que vai chegar no balcão

de informações e eu vou pedir as informações que eu precisar. Isso seria o ideal, porque, na verdade, o maior apoio, e isso é importante tanto pra surdos, pra cegos quanto pra cadeirantes, o melhor apoio que tem é a informação humana. Ainda é a melhor. Não sendo possível isso, o piso tátil ajuda desde que ele seja útil e como eu disse, que ele vá por dentro de um corredor e que nos leve para um lugar útil.

ERIKA: O ruim da informação humana é que você fica sempre acompanhado. Você perde a privacidade de estar ali, na sua experiência.

R11: É verdade. Quanto mais autonomia e independência nós tivermos é melhor, mas eu digo que, se não for possível ter esta autonomia e independência, já é uma vantagem você ter a informação. Inclusive, essa informação não é só pra pessoa com deficiência, é pro idoso...

ERIKA: O senhor acha que por exemplo, quando tem uma encruzilhada, se a gente tivesse uma placa, uma coisinha na parede com informação pra direita ou pra esquerda...Você acha que isso funcionaria?

R11: Se o mapa fosse falado, sim. Ou, se o mapa for escrito em Braille, também poderia quebrar um galho, mas, como eu disse, nem todas as pessoas com cegueira leem em Braille. Então, se houver um mapa com descrição verbal- verbal, digo assim, com voz... verbal é um termo não muito apropriado.

ERIKA: Que a pessoa não tenha que fazer a leitura em braile?!

R11: Isso. Existem mapas, eu não sei se você já teve oportunidade de ver, você fez em qual universidade?

ERIKA: Eu fui da UFC e estou na UFRJ fazendo mestrado.

R11: Tem um lá na UFRJ, lá no NCE (Núcleo de Computação Eletrônica) Lá no [ilha do] Fundão! Se você for lá no Núcleo de Computação Eletrônica, no fundão, você vai encontrar o mapa falado. Aí você vai ter uma ideia. Pô, a gente bota o dedo aí ele dá uma informação: 'você está no local tal', ou então, se você tiver no ponto que você instalar, no ponto principal, você botando a mão num certo ponto que você já conhece, por exemplo numa barra qualquer que você já sabe que tem que ser ali, ele diz o ponto que você está em pé 'Você está no lugar tal e se for pra direita tem tal coisa, pra esquerda tem tal coisa e se for pra trás tem tal coisa. Continuem pegando no mapa pra obter novas informações'. Aí você bota mão em outro lugar e ele vai dizendo onde vai ser. Obviamente esse mapa que você vai encontrar lá no Núcleo de Computação Eletrônica da UFRJ ele não vai ser um mapa para aeroporto, ele vai ser um mapa pra estudantes. Ele vai se destinar à acadêmicos que

querem dar o devido encaminhamento. O Antônio José Borges, que foi quem desenvolveu o sistema das vozes, ele trabalha lá no sistema ou trabalhava, não sei se já se aposentou, lá no Núcleo de Computação Eletrônica da UFRJ.

ERIKA: Obrigada

SIMULADO DE ACESSIBILIDADE (R 12 a R 17)

Observação 1: O Respondente R18 se trata de uma professora de orientação e Mobilidade do Instituto Benjamim Constant. Os demais respondentes são alunos de sexos e idades variadas, com cegueira e baixa- visão todos matriculados no Instituto Benjamim Constant.

Observação 2: Entrevista foi gravada dentro da sala de embarque do Aeroporto Santos Dumont.

ERIKA: Oi, sou a Erika, sou arquiteta e estou estudando sobre acessibilidade em aeroportos. Gostaria de saber se posso gravar a nossa conversa durante o percurso.

[todos os participantes concordaram]

ERIKA: você pode falar novamente sobre a situação que estava narrando?

R12: Ah, foi no Rio Sul! A pessoa de segurança do local entra em contato com um departamento, e essa pessoa faz todo o trajeto com esse deficiente. Facilitaria muito até para empresa mesmo, facilita porque ao invés de você deslocar vários funcionários você tem apenas um responsável por essa área, então isso facilita muito, é mais fácil você treinar um número menor, você vai estar treinando um número menor do que toda a empresa ter que se deslocar para fazer isso e as pessoas não vão ter essa ideia de como lidar com deficiente visual. A gente dá uma base, por exemplo deficiente visual a gente dá uma base, mas talvez se você pegasse um grupo pequeno e treinasse, aí sim você poderia cobra desse grupo, entendeu? E não de uma pessoa que está aqui no aeroporto, ela tem a função dela, ela não precisa ter isso no currículo, eu penso dessa forma.

R13: Érika, então assim, eu sempre viajo, ou Vitória ou São Paulo e tal. Aí, eu chego no aeroporto e sempre tenho que vir com alguém para eu ir no check-in, porque eles falaram que você desce do táxi ali na linha tátil, mentira, não desce, porque os taxistas não têm esse conhecimento, pode até ser que os daqui do aeroporto tenham, mas eu vou pegar lá na rua, perto de casa, você acha que o taxista que anda na rua vai saber isso?! Quando venho buscar meu filho no aeroporto, preciso de alguém para me acompanhar.

R12: Então aí a gente coloca a questão que ele é taxista, ele não tem essa função

R13: Ele não tem essa função de me botar na linha tátil

R12: Nem a pessoa que tá trabalhando no aeroporto, a recepcionista não tem essa função, as aeromoças, ninguém tem essa função, então talvez se você preparasse um pequeno grupo (um grupo universal né?! Exatamente, porque eles não precisam ter no currículo isso).

R13: Aí as vezes, assim, a gente até põe, quando compra a passagem, deficiente visual. Quando alguém vai comprar pra mim, que ainda não conhece o sistema do computador, a gente não consegue comprar, eu falo “não põe”, porque aí eu vou ter que ir mesmo no check-in pra falar que eu sou deficiente visual e que tem que dar um lugar na frente né?!

ERIKA: E porque que é melhor não pôr do que pôr?

R13: Eu acho porque... do que vai me adiantar botar à toa?!

ERIKA: Você tem que pagar alguma coisa?

R13: Não. Eu vou chegar ali na porta do aeroporto-será que alguém da Infraero vem me ajudar?! Não vem.

R12: Colocando na passagem que é deficiente visual, a pessoa não vem. Então você já chega aqui constrangida. Sou deficiente visual- não precisa ficar falando porque todo mundo vai ver isso. Então, eu quero ser embarcada como uma pessoa comum, como as outras pessoas. Eu não quero colocar na passagem ‘ah eu sou deficiente visual’.

R15: Se você vier de táxi o motorista nunca vai te deixar no embarque

R14: Pois é

R12: Mas o motorista do táxi ele não tem que saber nem o que é o piso tátil.

R16: Digamos que eu tivesse que fazer uma viagem toda semana, no caso pra São Paulo. Eu vou ter que, toda semana, pedir ajuda para alguém porque eu virei tantas curvas pra chegar no check-in, que se me botar lá agora eu não sei onde é. Imagina se tem o piso tátil. Você chega na [balcão de] informação, no embarque e pergunta ‘é onde?’, ‘alguém me leva até ali?’. Já sei que é pra ir num daqueles guichês, aí vai assim, depois vai parar em outro, parar em outro, mas ali não, você não sabe.

ERIKA: Pessoal, e vocês tem habito de usar aplicativo?

R13: Qual aplicativo?

ERIKA: Aplicativo, por exemplo tem um que é o *be my eyes*, tem outros que é o *google maps*, isso não ajuda?

R16: O que nós temos é aquele do MVDA...

R12: Então isso é usado para o computador. Ela tá falando assim, o aplicativo do celular. Às vezes

você usa. Tem um aplicativo que você pode... ‘eu queria ir pra um lugar tal’, existe algum que leva?

R16: Existir, existe. Tipo um GPS no celular, o *Waze*. Ah mas isso é tão caro você fazer isso aí né?! É difícil...

[...] Pausa na transcrição devido à entrada na aeronave para simulado em seu interior, que não se inclui na área do Terminal de passageiros.

R13: Erika, até tem outro problema, o cego total e o baixa visão. Da última vez que eu saí de Vitória eu dei parabéns pra menina da gol, porque ela perguntou ‘você é total ou baixa visão?’ Aí eu falei. É parabéns, nunca ninguém fez essa pergunta, porque ninguém sabe, na verdade quase ninguém sabe e as pessoas não tem esse treinamento também sabe?!

R12: Então, todos são deficientes visuais só que cada um com a sua porcentagem, entendeu?! Alguns tem um pouco, outros não tem nada e você vai encontrar mais outros que ainda você pensa que ele enxerga, mas só que não é bem isso, então deficiente visual. Então essa pergunta é também é legal você colocar pra que ninguém precise entrar em parte clínica, não precisa até porque fica meio constrangedor e baixa visão é um termo meio popular entre a gente e aí você pode colocar como eu por exemplo, eu tenho um percentual de 10% no olho direito, eu sou considerada deficiente visual porque meu problema não tem correção

ERIKA: Entendi

R12: Entendeu? Mas você pode encontrar uma pessoa que tenha mais ou que não tenha nada, seja 0.

ERIKA: Qual é a diferença principal entre a forma de conduzir no espaço?

[pausa devido a anúncio ruidoso no sistema de auto-falantes]

R13: Assim, por exemplo uma pessoa com baixa visão, de repente, dependendo do percentual dele, não precisa ser conduzido por alguém da companhia aérea, entendeu?! Ele pode chegar no embarque tranquilo. Agora, o total sim, é orientado, porque, como é que ela vai chegar?! Até porque não tem a linha tátil.

R12: Mas aí é o que eu falo pra você. Tem casos e casos, porque você pode encontrar um total que domine aquele espaço, que esteja acostumado a fazer aquilo sempre, então ele talvez não queira, porque ele tá acostumado a fazer, aquilo: ali é como a casa dele. Então há casos e casos.

R13: Mas isso é difícil no aeroporto, um total não quer orientação de alguém da companhia aérea, muito difícil, porque é complicado.

ERIKA: Tem algum espaço que vocês acham mais fácil de andar?

R13: Metrô!

R12: Tem tudo: tem piso tátil, a escada tem um Braille, sempre tem alguém olhando a gente, mesmo que você não queira e tal. Sempre tem alguém olhando, sempre tem!

R16: E, assim, por exemplo, quando você viaja, eu principalmente, eu pego o metrô, o guarda me leva. Eles sempre levam a gente porque eles estão ali para isso. Assim, eu digo 'para isso' porque eles são orientados a ajudar deficientes. Quando eu pego o metrô, ele já pega o rádio: 'vai descer onde?' 'Na central em tal lugar'. Já avisa ao outro lá que eu estou no vagão tal, que é deficiente visual. Quando eu chego lá, posso até chegar e parar, mas daqui a pouco vem alguém que já foi avisado. É difícil eu descer e depois não vir ninguém.

R12: Aí eu coloco de novo o treinamento, né! Porque eles vêm para atender o deficiente, só que, aí, acaba invadindo um pouco da função deles. Eles têm que sair do que estão fazendo para poder auxiliar a gente. Tem estação que o número de funcionários e de seguranças é grande, mas tem umas que são poucos e a gente não pode culpar aquele funcionário, porque às vezes ele chega um pouquinho atrasado ou as vezes não deu pra descer tão rápido, mas a gente não pode culpar ele porque não é curricular dele, entendeu?! Mas eles fazem com muita eficiência o trabalho.

R16: Até agora não encontrei ninguém assim que ficasse nervoso, são tão carinhosos, tem paciência.

R12: São muito eficientes

ERIKA: Vocês já deixaram alguma vez de vir no aeroporto porque não tinha alguém pra acompanhar? O já vieram no aeroporto e deixaram de fazer alguma atividade que vocês queriam, ir numa loja, alguma coisa?

R12: Olha, eu vou a quase todos os lugares sozinha, mas eu não viria sozinha pra cá não! Eu não iria ter segurança de ficar andando sozinha. Eu ando em todos os lugares, mas eu não viria sozinha para o aeroporto não. Eu ia ficar muito perdida aqui.

ERIKA: Tu falou que vai pra todos os lugares, mas aqui especificamente não vem. Mas o que você acha mais difícil aqui do que nos outros lugares?

R12: Você não tem a quem... Por exemplo, nos lugares onde eu vou...

R13: No mês que vem eu vou fazer a experiência. Eu vou chegar aqui, com outra deficiente visual, e vamos ficar lá na porta para ver se alguém vai acudir a gente.

R12: Exatamente! Eu ia ficar ali fora?! Não, eu não ia ter coragem de fazer isso não. Eu não tenho a quem... eu não tenho uma referência. Tipo, eu sei que eu vou chegar lá no balcão e elas vão fazer o que?! Elas não têm o que fazer. Vou ter um piso tátil que me leve a tal lugar? Elas vão me indicar?

Alguém vai me indicar?! Não sei, acho que eu não viria não.

R13: Agora, eu só tenho é a elogiar o pessoal que trabalha, por exemplo, sempre viajo na Gol né?! Eles têm um atendimento, assim, incrível para o deficiente visual!

ERIKA: O problema então é chegar até o check-in?

R13: Chegar lá no check-in

R12: Depois disso, maior tratamento, super carinho, educação e respeito. Mas até chegar lá, eu não ia ter coragem não. É ruim, hein!

R 17: No detector de metais do [simulado do] Galeão eles deixaram vocês soltos, não guiaram, tiraram a bengala de vocês. Aqui, pelo menos, eles conduziram vocês pelo detector de metais.

R16: Aqui eu nunca fiquei solta. Eu ponho a bengala ali dentro [raio-x] e sempre a menina vai comigo. Nunca fiquei solta, realmente. Mas aí não é da Infraero, é da companhia aérea.

ERIKA: O raio x é da Infraero

R13: Então parabéns!

Poema dos desejos

ERIKA: Vocês têm alguma ideia do que que poderia ser feito, alguma ideia do tipo "mundo dos sonhos vocês", do que poderia ser alterado para dar mais condição de autonomia e segurança para as pessoas com deficiência visual?

R13: Para o cego total tem muita coisa, mas assim tipo um lugar como esse ter essa linha tátil pro cego se orientar.

ERIKA: Se levasse para todo o meio fio de embarque e desembarque, até o balcão de informações, banheiros, praça de alimentação vocês acham que atenderia, ou teria que ser um piso tátil que levasse para todas as lojas?

R16: Na verdade, o piso tátil ajuda a gente. Tem em vários lugares.

R17: Um áudio de informação.

R12: Primeiro tem a questão que eu coloquei antes e continuo falando: tem que passar informação para as pessoas, porque elas querem ajudar, mas também não sabem o que fazer. Com um grupo pequeno você também não vai conseguir fazer isso. Acho que deve ser apresentado às pessoas as formas de conduzir e passar também a questão de, acho que quando as pessoas têm respeito e educação mesmo... Não adianta você colocar um piso tátil se as pessoas não souberem o que é e não respeitarem. Acho que mesmo que fosse, por exemplo, um arquiteto, do que adianta colocar um piso tátil que vai dar de frente a uma coluna?! Se o piso tátil desse continuidade na coluna, ainda dava, mas ele não dá! Para no meio, ou em cima... e aí?! Vou fazer volta onde?! Que pensamento é esse?!

ENTREVISTA R18

Mulher, funcionária do Instituto Benjamim Constant, reside em Rio de Janeiro- RJ.

Erika: R18, como você acha que a acessibilidade no terminal aeroportuário poderia ser melhorada, pela experiência que você tem aqui com os alunos e a sua?

R18: Na verdade, o aeroporto tem algumas dificuldades para ser acessibilizado integralmente. Nós temos, assim, a compreensão exata de que um ambiente muito grande, um ambiente muito complexo, é muito difícil de você acessibilizar completamente. Um ambiente pequeno, um ambiente médio, você ainda tem como fazer. Para se acessibilizar um lugar onde há um fluxo enorme de pessoas, onde há uma rotatividade, às vezes, de funcionários, onde há uma agilidade de serviços- porque, no aeroporto, tudo é muito rápido- você tem que ter agilidade em tudo. Porque, se não, você acaba perdendo voo, tendo que ver bagagem. Então, não é só ir ao check-in, é todo um complexo de ações que você não acessibiliza com tanta facilidade como poderia ser. Por exemplo, como é que podemos pensar numa acessibilização da esteira que trás a bagagem? Como saber se a bagagem está chegando ou não, se você não estiver ao lado de alguém que te diga? Quando eu viajo, sempre coloco uma coisinha para distinguir. Porque eu não posso ver a minha mala chegando, então eu dou essa dica a quem está comigo a fim de localizar com mais facilidade. Então, esse exemplo da mala, como é que você vai pensar? Você vai pôr um chip nela? Eu confesso a você que sei como acessibilizaria uma questão dessas, porque você não tem condição de colocar uma coisa auditiva- isso é impossível. Vamos pensar também, assim, a coerência e o bom sendo tem que entrar também, Erika, em todas as nossas ações. Eu já viajei muito porque eu já trabalhei, já dei aula, já dei curso, já fiz palestra nesse Brasil todo de meu Deus! Eu, com todas as dificuldades que nós sabemos que esses serviços têm, eu nunca tive problemas a não ser... O problema que me atingiu, atinge a todos, que é perda de mala. A mala foi posta em esteira errada. Eu estava indo à Cuiabá para um curso, e ela foi parar em Amsterdã.

[...] trecho suprimido referente à conversa sobre a mala

R18: [...] Então, agora existem questões bem práticas, assim, por exemplo, o piso tátil. Se fala tanto em piso tátil, como se fosse realmente a solução mágica e todos os nossos problemas. Ele é um dado que você pode utilizar, é um ingrediente no conjunto de medidas. O que as pessoas não entendem também é que, dependendo até do

calçado que usamos, o piso tátil de pouca valia tem. Por isso não se vai colocar piso tátil? Não! Vai colocar sim! Está na norma, é legalmente estabelecido e, se não servir pra mim, vai servir pra outro. Você não pode pensar no que eu vou usar e aquilo que vai ser bom ou ruim pra mim, você tem que pensar no todo, então, o todo tem que ser privilegiado. Então, bons pisos táteis também! É o que nós dissemos a você, o piso tátil às vezes é colocado de uma forma que não nos ajuda. Você vê aqui, por exemplo, nas ruas do Rio de Janeiro- não só do Rio- pisos chamados direcionais que acabam nas paredes. Quer dizer: uma má colocação, um má gestão desse assunto, pois se está na lei tem que cumprir. Você contrata uma empresa pra fazer e eles não tem consciência suficiente pra entender o que eles estão fazendo. Isso tem que acabar!

Erika: Mas essa questão, inclusive entra um pouco no que eu estou querendo tratar... A norma permite- e até indica- que você leve o piso para a parede...

R18: Eu sei disso, que é pra você ter uma localização. Mas se você, veja bem, não tem uma localização secundária você vai pra parede e fica na parede e você vai pra onde? Pra esquerda? Pra direita? Vai pra frente ou pra trás? Então, entendeu, Erika? Outro dia foi questionado isso e a nossa arquiteta leu... “Não mas o muro é pra dar segurança, inclusive, à pessoa de não pra lá e não sei o que lá...” Tudo bem. Agora, se ele dá no muro, ele tem que te dar também a direção que te dê uma pista, de fato, verdadeira. O piso é uma questão. Isso é uma opinião minha! É o que eu sempre digo: Não dá pra ficar numa opinião somente! Para um cego total o ambiente de um aeroporto para se andar sozinho é muito difícil, é muito difícil. Até o uso da ideia do GPS que é uma ideia interessante, se alguém desenvolvesse.

Erika: Dá certo até com o piso tátil. Porque eu acho que só o GPS ficaria difícil com algumas pessoas também comparando a grande dimensão.

R18: O burburinho, o falatório... Você tem lugares que são grandes demais e faz um certo eco. Tudo isto são complicadores! Podem existir mecanismos, podem existir equipamentos, mas a gente tem saber os prós e os contras. Infelizmente, nada é perfeito! Mas não é por isso que não posso ser tentado. Se não, vão dizer assim: “O piso tátil é uma balela.” Eu não estou dizendo isso, eu estou dizendo que não é a solução mágica para os nossos problemas. Ele é um ingrediente! Se houvesse esse GPS, seria outro dado. Então você vai somando, entendeu, Erika, as alternativas que, dentro de um conjunto, vão ter dar mais autonomia. Porém, é um ambiente difícil de se acessibilizar. Porque, quando se fala de acessibilidade, nós não falamos só na acessibilidade material, arquitetônica- tem que ter também uma acessibilidade imaterial. O que seria

isso? É o acolhimento que você tem que ter. Quando você chega num ambiente e você tem funcionários, pessoas treinadas para te atender, isso realmente também é acessibilidade. É você estar fazendo com que eu tenha acesso ao café, ao banheiro, aos bancos.

Erika: Pode não ser passageiro e estar querendo buscar alguém.

R18: Exatamente! Eu estou querendo chegar ali, eu estou ali pra espera alguém, como é que eu vou esperar? Eu não vou embarcar, eu não vou pra check-in. Como é que eu vou fazer isso naquele ambiente que eu não conheço? Porque eu costumo dizer, Erika, o ponto crucial do cego é o espaço. Porque o espaço é sempre uma coisa desconhecida. Porque você não pode mapear todos os lugares nos quais você circula, isso é impossível!

Erika: A mapear mentalmente que você se refere?

R18: Sim, é isso! Eu conheço as curvas do caminho da minha casa, conheço quando tem um quebra-molas... Eu moro aqui, sabe? É bem interessante que tem curvinha, tem quebra-molas, tem uma rua mais escura... Eu vejo claridade. Eu vejo, mas tem cego que não vê nada. Pra mim a rua que é mais escura é uma pista, mas não vai ser para um cego total. Ou seja, o que é bom para mim pode não ser bom pra ele. O que é um dado interessante pra você, pode não ser pra mim. O espaço, você que é arquiteta e que lida, o teu problema qual é? É espaço, num é?

Erika: É. Eu estou tentando entender como o espaço pode ajudar.

R18: Isso. O espaço, para nós é a nossa cruz! É a cruz que a gente carrega...

Erika: Nossa! É a minha área...

R18: Quando você tem o hábito de andar em determinado local, você mapeia aquilo mentalmente, os teus trajetos usuais você mapeia. Agora se eu nunca fui, até você que enxerga, quando vai a um lugar não fica mais atenta?

Erika: Com certeza! Mais apreensiva.

R18: Sim, mais apreensiva, mais atenta. Daí quando se está muito ambientada aos seus trajetos diários, o que acontece com as pessoas? Elas dormem no ônibus e parece uma coisa incrível, quando se estar chegando no seu ponto, a pessoa acorda. É uma coisa muito interessante! Tem gente que diz: "Hoje eu tirei um cochilo bom quando eu estava vindo, quando eu estava indo." Porque você tem um tempo interno que te diz isso, que te alerta sobre isso. Por isso que eu digo que nossa cruz é o espaço, porque o espaço é sempre desconhecido.

Erika: Você acha que ajudaria no aeroporto conhecer um pouco esse espaço se tivesse o mapa tátil, uma maquete?

R18: Tudo isso é bacana, tudo isso são mecanismos!

Erika: Como a gente faria pra esse espaço do aeroporto ficar familiar?

R18: Pois é, disponibilizassem uma salinha ou no saguão um mapa tátil, uma maquete. O problema é o seguinte, isso aí é uma questão de educação. Digamos que se você cria, pegando o Santos Dumont como exemplo, que nele tem um espaço reservado pra isso, onde houvesse visitas periódicas das escolas. Um incentivo a se levar uma pessoa cega pra realmente entender aquele espaço, mas isso é uma questão de educação.

Erika: E se esse espaço fosse mapeado com mapas táteis, piso táteis, informações, diversas formas, como tivesse esse atendimento que não fosse só operacional, que fosse o GPS, várias coisas... Você acha que isso seria um incentivo pra pessoas começarem a usar mais os terminais?

R18: Facilitaria! Pra usar o aeroporto é preciso que você realmente seja usuário dele, no sentido de você viajar. Ninguém vai ficar andando nele se você não viaja. Isso aí é impossível, isso aí não existe.

Erika: Mas o Santos Dumont fica no Centro da cidade. Então, tem muita gente que pode usar o banco, os Correios...

R18: Mas aí, veja bem, a gente tem que pensar no ideal e no diário. As pessoas, só se estiverem ali muito próximo do lugar, aí entram pra ir ao banco. Claro que se você quer um trabalho completo, um trabalho aprofundado, isso é muito interessante. Mas se está pensando unicamente no aeroporto como via de passagem, não, aí é outra coisa.

[conversa sobre as novas posturas dos terminais contemporâneos]

[...] Então, Erika, eu acho que tudo é válido, criar um ambiente de ensino, isso que você está propondo do mapa tátil, da maquete, isso tudo são mecanismos de educação, de conhecimento. É uma acessibilidade que começa na raiz. Isso tudo é interessante quando é acompanhado pela presença da pessoa, do homem, não é botar uma maquete na minha mão e eu achar que eu vou dominar o espaço verdadeiro com toda segurança possível- não é bem assim. Por exemplo, se você me levar no aeroporto que eu nunca fui, como Confins, se você me botar ali, eu vou ficar em pé esperando que alguém me ajude, porque eu não tenho a menor noção dali -é uma vastidão. Se você tem o mínimo de conhecimento com essas dicas que comentamos aqui, você tem uma ideia, veja bem, uma ideia do desenho daquele espaço, mas aquilo não me garante que eu tenha um domínio sobre aquele espaço. Então, o domínio do espaço- isso eu falo por mim não pelos cegos todos, quero deixar isso claro. Porque, às vezes, as pessoas fazem determinadas coisas e o outro que está fazendo uma pesquisa é induzido ao erro por uma questão de

você assumir a fala do outro. Eu não estou assumindo a fala do outro, eu estou assumindo a minha fala. Então, um ambiente muito grande em que haja uma circulação extraordinária de pessoas, tem barulho pra todo lado, barulho de gente falando, o carrinho da mala de faz barulho, a rodinha, vem uma criança que corre, tem de tudo um pouco.

Erika: É uma grande verdade isso, tem de tudo.

R18: Cheiro também. Cheiro de café, de sanduíche, enfim. É um ambiente multifacetado podemos até falar.

Erika: Isso dificulta?

R18: Dificulta!

Erika: Por que?

R18: Porque a tua apreensão daquele espaço... Por exemplos, os cheiros facilitam se eu tivesse ali sozinha: eu ia me guiando pelo cheiro do cafezinho. Ai é bacana! Inclusive, nós que damos aula pra crianças cegas, nós até recomendamos isso. Que o professor não prenda um aluno dentro da sala de aula, que ele circule com a criança. Anda com criança pela rua e dê 300 dicas. É isso que faz a grande diferença, Erika! Numa rua comercial, percebe pelos barulhos. Todo botequim tem o mesmo barulho: é gente falando alto, é barulho de copinho. A padaria, quem não sente o cheiro de longe? A farmácia? São dicas, são pistas que você está dando.

Erika: No aeroporto é como se tivessem as pistas todas embaralhadas, é isso?

R18: Exatamente. Porque é um espaço muito pequeno pra agregar tanta coisa diferente. Mas tem essas pistas bacaninhas que você pode... Uma pessoa que tem hábito de viajar e de ir sozinha, já começa a ter uma atenção maior, pois o problema também é a atenção que você tem às coisas. Se você é um cego desatento, ai passa tudo mesmo. Quando você vai se aproximando de determinado local, já vai sacando. Os banheiros dos aeroportos são limpos. É difícil não estar higienizado. Uma vez ou outra acontece, claro. Então, você sente o cheiro do desinfetante. O problema está em chegar até o local do banheiro, porque até lá existem várias pessoas. Você tem a possibilidade de esbarrar.

Erika: Você costuma andar na cidade sozinha ou essa dificuldade é mais nos aeroportos?

R18: As cidades estão cada vez mais difíceis, o Rio de Janeiro está cada vez mais difícil de andar sozinha, porque nós temos uma cidade desorganizada e, no momento, então eu não... Com tanta obra, tanta coisa... Eu moro aqui. Eu não sou muito parâmetro nesse momento porque eu tenho uma série de facilidades que a maioria não. Mas vou dizer a você, essas pessoas que moram longe para enfrentar o Centro da cidade- são pontos cada vez mais longes um do outro. É heroísmo puro.

Sem contar o desrespeito que tem: é tudo em cima da calçada, Erika! É carro, é canteiro, é postinho. É realmente heroísmo você andar. O aeroporto é outra questão, é diferente, no sentido de que ali, não é que seja uma coisa desordenada, é que tem vários ambientes num ambiente só. Você tem balcões, gente circulando, o hall, as salas predeterminadas, são vários espaços que compõem um espaço único. Só que aquele espaço é dividido em vários outros, ai que está o grande problema. Tudo o que nós estamos falando é importantíssimo. Ter pistas... Lembra que falamos que não é só o piso tátil assim, você poderia ter pisos táteis diferenciados. Exemplo, o piso que levasse aos balcões ser um tipo, outro que e caminhasse às escadas rolantes, pisos diferentes porque se você bota eles todos iguais acaba que aquilo fica complicado.

Erika: Você não sabe que piso tomar...

R18: É, o direcionamento. Pra que eu tenha essa noção, porque essa é uma codificação que nós teríamos e esse código precisa ser interpretado pelo cego. Com maquete, uma maquete feita dentro de moldes que um cego entenda, sem excesso de detalhes, uma coisa bastante compreensível, certo? Os pisos táteis diferenciados podem ser pedrinhas, ter vários tipos de pisos. Pensar em baixa visão também na questão do contraste. Se você bota um piso que não tenha contraste bacana, a pessoa de baixa visão também vai se confundir. Contraste de letreiros, de letras... Diz que o Galeão é muito complicado em termos de acessibilidade para baixa visão, então não é só o cego, o baixa visão tem que ser visto também. Eu estava perguntando ao meu colega que é da outra comissão, pra gente já chegar nos resultados que você tinha falado, tem essa nova norma, nós não fomos consultados...

Erika: A norma da ABNT sobre piso tátil, não é?

R18: Isso! Eles fizeram uma consulta pública que você poderia sugerir, então ele estava dizendo que juntamente a outros da comissão na época, fizeram sugestões quanto a questão da baixa visão, do contraste. Se é colocado cores na mesma gama, aquilo o vai confundir. Essa acessibilidade, Erika, não era pra ser pensado só na gente, mas também para o idoso, que tem dificuldade. Colocar o letreiro num altura que a pessoa possa realmente ler, que não precise se esticar, que tenha esse bom senso. Inclusive, tem cadeirante com baixa visão. Pode-se ter um anão também. Se pode ter tudo! Você não tem uma categoria única, você está lidando com gente, então tem gente com todo tipo de dificuldade. Bom senso na hora de se fazer um projeto arquitetônico, porque também esse assunto é relativamente novo. "Ah porque o Benjamin Constant não é acessível." Não é mesmo. Pensa, Erika, você que é arquiteta e estudou a História da

Arte, antigamente se pensava nisso? O arquiteto é um artista, ele pensava na beleza, na estética. É ou não é?

Erika: É, mas uma hora a gente tem que mudar.

R18: Tem que mudar sim. Mas do que ninguém eu sei disso, pois eu sofro certas coisas. A gente tem que mudar, mas não é pensando que é num estalar de dedos porque não é. Primeiro, tem que ser romper a mentalidade das pessoas, se se está numa zona de conforto, como se preocupar com o outro? É a primeira acessibilidade, é o primeiro, na minha opinião. É a concepção da visão que você tem no teu olhar em relação ao outro, que é muito complicada. Há milênios não teve nenhum tipo de problema, se pode acessar qualquer lugar sem problema algum, então você vai pensar naquele que não pode? No velhinho, no cadeirante, no cego, no anão? É esse olhar acessível que a gente tem que ter. Para se estabelecer normas, mecanismos materiais é preciso primeiramente esse olhar acessível para depois se pensar na materialidade. Primeiro é o acesso imaterial. É muito importante treinar, trabalhar as pessoas dentro dos aeroportos, das companhias aéreas, eu nunca tive problema. Você já percebeu claramente que as pessoas estavam ali me conduzindo, afinal elas ganham pra isso. Nunca tive problema. Posso dizer que todos os cegos assim como eu não tiveram problema como eu? Não, eu não posso afirmar isso. De repente, a pessoa sofreu algum tipo de constrangimento que eu nunca sofri. Numa das viagens que eu fiz, achei uma coisa muito engraçada, a mocinha chegou pra mim e disse assim: “Boa tarde! Eu que vou conduzir a senhora! A senhora quer cadeira de rodas?” Daí eu brinquei dizendo que, por enquanto eu não precisava, e que, de repente, quando eu ficar velhinha, talvez eu precise. Ela riu. Mas eu tenho bom humor. Pega o cego de mal humor...

Erika: Mas não deixa de ser... Teve uma pessoa que eu entrevistei e disse que se sentia um pacote, um entrega pro outro e por outro, ninguém pergunta se eu preciso ir a algum canto, se eu estou com fome e se eu estiver ninguém vai me levar pra comer.

R18: Na minha vida eu desenvolvi uma questão assim, com quem eu estou lidando? Eu, R18, que tenho instrução, cultura, estou lidando com uma menina que está recebendo ali pouco mais que um salário mínimo, cuja escolaridade deve ser o ensino médio. Uns a gente percebe. Quando se vai a um aeroporto mais longe, percebe-se que são pessoas mais simples, mais humildes. Estou exagerando?

Erika: Não, é verdade. Eu já trabalhei no aeroporto de Confins e é bem verdade isso.

R18: Então, você vai esperar, às vezes, de uma pessoa que nunca viu um cego na vida... Teve uma época que eu viajava muito e tinha um rapaz em São Paulo que sempre falava: “É a senhora

denovo!” Ele ficava numa felicidade porque eu lembrava e falava o nome dele, era um rapaz simples. Uma vez ele me contou que minha conexão ia demorar um pouquinho e que ia ter uma mostra do Boticário, daí ele perguntou se eu gostaria de ir. Erika, a vida é mão dupla! Não é só o vidente que tem que saber lidar com o cego, o cego também tem que saber lidar com você, a não ser que haja um desrespeito, uma grosseira, aí é outra coisa. Porém, você também tem que compreender o que acontece. Uma menina no aeroporto do Galeão me pegou em várias viagens, bem simpática. “Eu viajo, né Bárbara?” “É, a senhora viaja um bocadinho!” Isso tinha sim que ter curso, isso você pode colocar no seu trabalho. Cursos de orientação de como lidar não apenas com cego, mas também com o idoso, com a criança. Aqui é o circo dos horrores, tem cego, tem aquela senhora que é cadeirante, enfim. É preciso saber lidar com todas as dificuldades. Tem gente fantástica também, a ponto de perguntar como eu quero ser conduzida. Acho também que as pessoas com deficiência, às vezes, querem se vitimizar um pouquinho, infelizmente. Engraçado, nos evoluímos tanto e eu estou achando isso pior, pois sou de uma geração que quebrou barreiras... Vejo que hoje as pessoas querem se vitimizar e te colocar a culpa. Tem que humanizar a questão, perguntar o nome, conversar. Tem voos muitos rápidos que não dá mesmo tempo de ir a lugar nenhum. “Você pode fazer um favor pra mim? Eu preciso ir ao toalete!” Eu não preciso que a pessoa me pergunte se eu estou com vontade de fazer xixi, Erika, ou eu preciso?

Erika: Não. Ao toalete, pelo menos, está incluso na norma da ANAC, mas ela diz que a companhia deve levar só aos lugares operacionais e ao banheiro. Mas eu estou entendendo o que você diz. Se você abre um diálogo com quem está te guiando, esse pessoa pode de repente te levar.

R18: Isso! Eu fui dar um curso em Rondônia, lá perto da Bolívia, muito longe. Tinha que ir pra São Paulo ou pra Brasília fazer conexão, de lá ia pra Cuiabá e daqui pegava um aviãozinho pequeno para saltar em Rondônia e, de lá, as pessoas pegavam a gente de carro para ir dar a aula. Foi assim a minha trajetória, ou seja, viajava o dia inteiro. Um negócio horroroso. Eu muito bem em Cuiabá, aí a pessoa me colocou lá sentadinha num salãozinho e tinha uma Bomboniere. Três horas pra pegar o avião. Eu tinha que me alimentar, então me levantei. “Não sei como você vai fazer, se você tem algum tipo de comunicação, mas eu queria um lanche.” Se comunicou lá e veio uma pessoa muito simples e me conduziu à lanchonete. Depois voltei, só que eu tenho pavor em comer e não escovar os dentes. Pavor! Você tem que estabelecer diálogo.

Me responde agora, a moça é obrigada a ser simpática comigo só porque eu sou cega, Erika?

Erika: Não, claro que não!

R18: “A senhora precisa de mais alguma coisa?” “Sim, meu amor. Escovar os dentes! Podes me levar ao banheiro?” “Sim, o banheiro é bem próximo!” Chegamos e ela disse que dentro de 10 minutos voltava para que eu ficasse à vontade. A coisa mais cômica... Eu passo blush, pó, batom sozinha e ela me pegou fazendo isso. Ela achou aquilo o máximo! Voltamos e o atendimento especial foi me buscar lá. Eu era a única mulher no avião, eram onze homens e eu. O que eu quero dizer que essa humanização das relações é muito importante, exatamente para não ter esses sentimentos de pacote, traste, estorvo. O piso tátil é importante? É. Mapa tátil é importante? Pode ser, se for bem trabalhado, bem executado e bem mostrado. A maquete é uma opção interessantíssima. Pensa bem! Se você cria código de leitura do aeroporto com pisos táteis diferenciados, por exemplo, esse piso tátil serve para ir até o balcão, esse até a praça... Na verdade, com isso você aprende a ler códigos que vão te ajudar.

Erika: R18, o aeroporto às vezes tem anúncios, se todos eles fossem vindos de um lado só, isso ajudaria?

R18: Muito.

Erika: Você tem ideia de algo que poderia dar dicas dentro de um aeroporto? Além dessa que você me falou dos cheiros e das ferramentas.

R18: Essa ideia de pisos diferenciados, mas é uma ideia cara e as pessoas não querem gastar com isso. “Mas senhora, nós já temos o atendimento especial, precisa mais algo?” Precisa sim, porque além do atendimento especial o cego precisa saber onde está. Se me pega pelo braço no lugar que eu não conheço nada, eu não saberei para onde estou indo. Um caso, há muito anos: a gente fazia pré-vestibular, quatro meninas, nós atravessamos uma rua perigosíssima. Um dia, veio uma pessoa e perguntou se a gente queria alguma coisa, nós dissemos que queríamos atravessar e ele disse que nos levaria. Daí, ele me levou pela a mão e “tome de andar”. Nós não tínhamos muito essa malícia. Nós tínhamos uma colega que era muito danada e ela falou que achava que a gente estava andando demais e que não era aquele percurso todo. “Olha só, você sabe onde é essa rua que nós queremos ir?”. Ele ficou gaguejando. Ele ficou circulando com a gente, aí paramos num cheiro que nós tínhamos como referência. “A rua Mestre, por favor!” “Não, aqui é a rua Lessa!” Ele fez aquilo não sei por qual motivo, queria passear com a gente? Quando você está me conduzindo e eu não conheço o lugar, você pode me levar ao lugar certo,

como não. Quando a gente tem algum dado que nos dá a entender que estamos indo ao lugar mais correto, não é melhor? A gente se sente mais segura. Ninguém está dizendo que as pessoas façam maldade nos aeroportos. Como te falei, eu já viajei muito e o único problema que me ocorreu é comum a todos, que foi a mala, mas eu ainda tive sorte porque ela voltou pra mim. Quando se tem o recurso de pisos táteis, é preciso aprender a codificar aquilo porque, se não, não adianta nada. Todos esse mecanismos podem ser criados, eu acho até que devem ser criados, mas, sinceramente, o ambiente do aeroporto pra um cego andar sozinho é muito difícil. E o treinamento dos funcionários, do balcão- não só o cara que vai conduzir não... “A senhora tem alguém lhe esperando? A senhora quer um táxi?” Quantas vezes me perguntaram isso, meu Deus? Eu não tenho a experiência de ter sido maltratada. Sempre tem alguém que me espere, a não ser uma vez em Brasília que eu peguei um taxi no aeroporto de lá as nove e tanto da noite, sozinha e com medo...

Erika: Eu imagino!

R18: A pessoa que me guiava me colocou também no táxi. Lá em casa todos ficaram loucos, mas eu só contei depois que aconteceu, claro. Hoje a tecnologia pode ajudar... É um assunto complexo, Erika.

[...] conversa sobre a dissertação e alguns itens da norma ABNT

R18: E amedrontada também, porque o que mais é pior é você se sentir insegura, num barco sozinha no meio do oceano, você não ter referência, entende? Nós nos sentimos muitas vezes no ambiente desconhecido como isso: um barquinho perdido no meio do oceano. Qual a referência? Pra onde eu vou? Alguém uma vez me falou que alguém foi esquecido na sala de embarque, isso não pode acontecer. Quando eu estou em longas esperas, você me perguntar se eu não me angustio? É claro que sim! Eu fico atenta ao meu relógio. Se eu embarco as três, duas e meia eu já fico atenta no embarque. A gente fica temerosa! De repente, podia ter um sistema de comunicação entre o atendimento e essa sala de espera para que não se esqueça o cego. Eles são pessoas como nós, passíveis de esquecimento, de erros. Na última viagem que eu fiz, aconteceu isso comigo. Eu estava indo pra Timoteo, daí demorou muito e eu estava bem nervosa, ali teve uma hora que eu me dirigi à moça do balcão... “Senhora, não se preocupe, a gente não esquece de você, não.” “É porque tá se aproximando a hora.” “Fique tranquila!” Dois minutos depois a pessoa realmente chegou. Poderia ter também um sistema de comunicação que tranquilizasse a pessoa que está na sala de embarque para não ser esquecida. É uma

outra vertente, é um outro mecanismo. Antigamente não era assim, mas hoje tem mecanismos de comunicação que podem ser instalados e sem grande custo, gente. Há soluções! Há que se ter vontade política para se fazer tais! A conexão com uma cooperativa de táxi é mais fácil. Eu já sai de São Paulo à Guarulhos sem passagem, pois o Congresso esqueceu de comprar. *[descrição da atividade no Congresso]* ai precisei ir embora mais cedo e ainda ia ter jogo do Brasil. Eu peguei um táxi em São Paulo, fui pra Guarulhos, pedi ao motorista para me deixar na fila da TAM para comprar a passagem. Ele me deixou direitinho e depois o pessoal me conduziu. Comprei minha passagem e vim pro Rio. Na verdade, se as cooperativas tivesse esse serviço, seria super interessante. Porque ele podia me dizer “não”, afinal não era obrigação dele me conduzir. Ônibus eu acho mais difícil, mas não é impossível. Nada é impossível.

[conversa sobre ônibus- alheio ao tema]

R18: E continua não sendo!

Erika: Mas existe todo um movimento!

R18: É, mais movimento do que efetividade.

[conversa sobre aviação e sobre formação em arquitetura, sobre minorias e outros]

ENTREVISTA R19

Mulher, cega, 44 anos, funcionária pública, reside no Rio de Janeiro-RJ.

Observação: Entrevista gravada dentro do terminal do Aeroporto Santos Dumont.

ERIKA: Você costuma andar de avião?

R19: Sim.

ERIKA: Com que frequência mais ou menos?

R19: Ah, pelo menos uma vez por ano.

ERIKA: Você já conhece o Aeroporto Santos Dumont?

R19: Conheço.

ERIKA: Você costuma viajar sem acompanhante?

R19: Já viajei bastante. Ultimamente não, mas já viajei.

ERIKA: E a outros lugares da cidade, você costuma ir de forma independente?

R19: Sim, eu ando sozinha. Eu trabalho. Saio pro trabalho, volto, resolvo as minhas coisas. Faço tudo de forma independente.

ERIKA: Você acha que há condições de ir sozinha ao Aeroporto? E se tivesse que vir sozinha como você faria para se orientar no Terminal?

R19: Então, sozinha a gente vem. Eu já vim algumas vezes. É... No meu caso, todas as vezes que eu precisei vir, eu pude vir de táxi. Mas, se não, eu pegaria um ônibus ou um táxi. No meu caso, normalmente, eu pego um táxi. O motorista do táxi me deixa com o segurança na entrada do

Aeroporto, que vai procurar um funcionário da empresa que eu vou viajar.

ERIKA: Mas se tu vier pra buscar, por exemplo, tua filha? Como seria?

R19: Ah, já aconteceu. Ela ter que viajar de férias e eu ter que vir buscar. Aí eu cheguei e... Procurei primeiro o funcionário da empresa que ela ia chegar, ai ele me deixou num lugar aguardando e eu ficava atenta ao voo dela. Ele avisava que ia chegar “tal hora” e isso dá uma angústia danada, porque o funcionário deixa a gente sentado num lugar e ai você não vê mais ele. Quando é muito gentil, ele vem e fala: “Olha, estou por aqui. Ainda não chegou o voo da sua filha”. Eu já vim buscar outras pessoas também e é a mesma coisa. E ai você tem que esperar, rezar e ter paciência. Assim, como eu sou muito nervosinha, eu não espero, eu sei que aquele horário o voo não chegou, eu sempre pergunto. E a gente não pode ter vergonha mesmo, tem que perguntar, tem que incomodar mesmo, se não eles se esquecem da gente. De um modo geral, é assim.

ERIKA: Você costuma usar o mapa tátil ou outra forma de...

R19: Quando eu encontro o mapa tátil eu uso. Gosto dele. O melhor pra mim é o do metrô. O daqui eu não lembro mais como é.

ERIKA: A gente vai dar uma volta. Aqui o piso tátil só vai daqui da entrada até o Balcão de Informação.

R19: Pois é, daí depois do Balcão de Informações, você não vai mais a lugar nenhum. Ai o que que eles fazem: você chega no Balcão de Informação, aí a pessoa que está lá vai se comunicar com quem tá te guiando, em primeiro lugar, até você gritar e perder a paciência e pedir pra ela se dirigir a você. E aí, ela vai chamar alguém para conduzir a gente até o check-in, por exemplo, se for o caso. Por isso que eles colocam até o Balcão de Informações. É estratégico para a gente não passar daqui mesmo.

ERIKA: Mas isso é um pouco ruim. Tem os Correios, o Banco, tem várias coisas.

R19: Porque isso limita o direito de ir e vir da gente. Porque eu posso não querer esperar um funcionário da empresa, pode demorar, e eu posso querer pegar minha bengala, como eu já fiz em outro lugar, e dizer “com licença”. No metrô mesmo eu já fiz. Eu falei: “Dá licença mas eu não vou poder esperar, eu vou descer. E o piso tátil lá funciona, então eu desci sozinha. Claro que ai a gente encontra um passageiro que ajuda. Da mesma forma no Aeroporto, eu posso querer me conduzir sozinha.

ERIKA: Você conseguiria encontrar o piso tátil aqui no Aeroporto?

R19: Não. Eu ia ter que pedir ajuda. Ai a pessoa vai dizer: “Ah, pra que você quer o piso tátil? Eu te levo lá.”

ERIKA: Ah, entendi. E quais as dificuldades que você considerar ao usar o piso tátil? Tem alguma hora que você acha confuso?

R19: É, eu acho que ele nunca te leva pro lugar que você precisa ir. No momento ele acaba, ai você fica passando a bengala e não cadê o piso tátil? Acaba. Por exemplo, tem um piso tátil na saída do elevador, mas e depois? Eu saio do elevador e o piso? Eu só dou uns passinhos pra frente e depois eu não sei mais pra onde eu vou.

ERIKA: Como você gostaria de receber informações sobre o espaço construído do Aeroporto?

R19: Ah, seria tão bom se eu tivesse algum ou aplicativo ou mesmo entrando aqui se alguém pudesse informar, se tivesse escrito em algum lugar, em algum site. É, eu acho que devia ter mesmo

ERIKA: Como é que seria? Seria uma maquete, escrito dizendo onde está o que.

R19: É, seria.

ERIKA: Seria uma pessoa falando: “a sua direita, a sua esquerda, a sua frente”?

R19: Se a gente tivesse uma pessoa preparada no Aeroporto, a pessoa ia guiar a gente a primeira vez e já ia informar. Como a gente faz no primeiro local de trabalho: a primeira vez que eu fui trabalhar no setor que estou agora, o meu chefe e colegas fizeram um tour comigo pelo ambiente que eu ia usar. E ai mostraram o banheiro, as áreas...mostraram tudo. No primeiro dia, sempre que eu precisei, eles iam comigo e me diziam para eu prestar atenção. No segundo dia, eu já não precisei mais, então se há uma pessoa mostrando pra gente, a gente vai assimilando. Eu acho que também falta muito preparo dos funcionários mesmo, porque se eles colocam o piso tátil só até o Balcão de Informação, então tem que qualificar essas pessoas pra ajudar a gente.

ERIKA: Além de vir pro Aeroporto, de embarcar e desembarcar, que outros motivos trazem você ao Aeroporto, pra buscar um familiar?

R19: Para buscar um familiar ou viajar mesmo. Eu não venho ao Aeroporto pra outra coisa, eu nunca precisei. Ah, eu precisei hoje.

ERIKA: Mas se aqui fosse bem acessível, você poderia vir no Banco, nos Correios...

R19: Sim, poderia! Eu trabalho ali no [informação suprimida], pertinho. Eu poderia querer vir ao Correios aqui. Por exemplo, “meu fone quebrou”. Eu preciso de um fone e eu fiquei pensando: “ah, eu vou no aeroporto encontrar a Erika, será que lá tem? Onde é que fica uns quiosques depois que eu faço um check-in? Ou será que tem um quiosque

ali antes de entrar pro Embarque? Será que eu tenho que viajar pra procurar um fone, se eu quiser pagar caro num fone? Eu sei que aqui é mais caro.

ERIKA: Risos. É aqui é mais caro. Você sabe que lojas e serviços tem nesse terminal?

R19: Não. Mas eu sei que há. Porém, não sei quais são. Eu não sei se primeiro tem que embarcar... Se eu chegar aqui e falar para a pessoa que eu quero comprar um fone, eu estou falando besteira? Se eu chegar aqui e falar pra alguém que quero ir ao banco, eu estou falando besteira? Eu não sei se tem banco aqui. Imagino que sim.

ERIKA: Entendi.

R19: A última vez que eu vim aqui, eu vim com a minha filha. A gente viajou em Janeiro. A gente estava atrasada e entrou direto pro embarque. Lá ela foi me falando o que tinha, depois que a gente entrou e tudo. Fomos ao banheiro, ela procurou me mostrar, mas já estava em cima da hora, então não deu pra explorar muito.

ERIKA: Ah, então você aproveita hoje pra explorar, Ana!

R19: É, conhecer o que tem aqui.

ERIKA: Você se sente bem no terminal aeroportuário?

R19: Gosto... É um ambiente agradável. Gosto!

ERIKA: O que você acha agradável aqui?

R19: Não eu acho... Assim, das vezes que eu vim, eu sempre vim por causas boas: porque ia viajar, porque vou ver minha família... Então, isso é muito agradável. É um ambiente que, pra mim, sempre foi de muita alegria porque eu nunca vim por uma razão triste.

ERIKA: Memória, né? Você se sentiria segura de utiliza o terminal sem outra pessoa te acompanhando?

R19: Não.

ERIKA: Por que?

R19: Porque eu sei que não tem essa acessibilidade. Porque se você me deixar aqui eu não sei pra onde vou. Se você me pedir pra ir até o check-in, eu não sei onde é.

ERIKA: Já encontrou dificuldade pra sair sozinha do transporte -do ônibus, táxi- e chegar até o Balcão de Atendimento da Infraero?

R19: Já.

ERIKA: Vamos supor que o taxista não pode descer.

R19: Sim, já aconteceu. Em outro Aeroporto, no Tom Jobim, lá tem um problema com os táxis e ai o taxista disse que não podia me conduzir. E coitado! Eu falei pra ele: “Moço, me deixa aqui mesmo” E ele não estava vendo um funcionário ou um guarda. Normalmente tem um guarda na entrada. Ele não estava conseguindo localizar. Eu falei: “Não o senhor me deixa aqui e vai.” Ai, bom, eu tenho uma estratégia. Quando o cego está num lugar

parado e ninguém veio ao seu socorro, é só você dar uns passos e vem um monte de gente. Você começa a andar... É só a gente começar a se movimentar. Eu tinha um amigo que falava isso: “Olha, quando você tá lá esperando muito tempo e ninguém vem, começa a andar, pega a bengala e sai e começa a bater ela e barrar nas coisas que vem todo mundo, vem uma multidão de gente ajudar.” As pessoas, às vezes, não têm iniciativa. Aí, quando você começa a andar, acho que elas se assustam, têm medo de esbarrar nelas ou sei lá o que é, aí aparece um monte de gente, então eu faço isso. A gente tem que se virar.

ERIKA: Você já deixou de ir a um determinado local ou usufruir de alguma coisa do terminal da forma que você gostaria? Vamos supor, você veio ao Aeroporto e queria ter usado as lojas, ter feito alguma coisa e, aí, o cara da companhia te recebe e te senta num lugar?

R19: Não, porque eu não precisei. As vezes que eu vim eu precisei esperar mesmo o voo chegar, o voo da minha filha, mas, assim, das vezes que eu precisei ir ao banheiro eles me conduziram. Sempre tinha uma menina que me ajudava, mas hoje, por exemplo, eu queria ver se tem loja de fones aqui por curiosidade, para eu ver quanto é um fone.

ERIKA: Eu também não sei, vamos perguntar. Você já deixou de vir ao Aeroporto alguma vez?

R19: Não, eu nunca deixei de ir a lugar nenhum por não ter quem me ajudasse. Nunca deixei porque de alguma forma eu vou conseguir. Então, se você deixar de ir a algum lugar porque não é acessível, você não vai a lugar nenhum- eu nem saio pra trabalhar.

ERIKA: Verdade. Tem algum aplicativo que você acha que dá pra usar aqui no Aeroporto? Que pode ajudar?

R19: Deve ter o... É complicado porque eu acho que num lugar como esse, isso é a minha opinião pessoal, usar um aplicativo é complicado pois você vai ter que ter atenção num espaço que você não conhece e tem que ficar ouvindo o que o leitor de telas do iPhone ou do Androide está te falando. Então eu vou ter que usar um aplicativo, se for um mapa, com voz, vou ter que botar o fone no ouvido, caminhar, prestar atenção no que ele tá me dizendo e ir. Eu acho que o GPS ele não é pra gente se locomover dentro de um espaço fechado, eu acho que é pra você caminhar na rua. Pelo menos, eu acho. Acho que não funcionaria.

ERIKA: Então, você acha que o Aeroporto não ter rede de w-ifí grátis também não faz muita diferença, nesse caso?

R19: Faz! Eu usaria a rede, por exemplo, hoje, se eu não tivesse como te ligar e eu não tivesse com a rede móvel do meu celular disponível. Eu poderia usar a rede *wi-fi* do Aeroporto para me comunicar

com você, pra pedir um socorro, pra mandar uma mensagem pra alguém. Eu posso marcar aqui com a minha filha e ela se atrasar. Já acontece de você não conseguir ligar para o outro e tentar o SMS.

ERIKA: Então a gente vai fazer assim: vamos passear um pouquinho pelo Aeroporto e ai tu vai me dizendo quais as dificuldades tu vai encontrando, ou, então, alguma dificuldade que tu lembra que já encontrou. A gente está aqui de frente pra fachada do Aeroporto, tu já pegou na fachada?

R19: Não.

ERIKA: Quer pegar?

R19: Quero.

ERIKA: O que você quiser fazer, pode pedir!

R19: A fachada do Aeroporto!

ERIKA: O prédio é meio reto, ele é um retângulo, mas a fachada é tipo um vidro, ai tem umas estruturinhas de alumínio.

R19: Entendi.

ERIKA: Entendeu? Aqui, na nossa direita, está a porta. Bem na nossa frente...

R19: A porta pra sair ali?

ERIKA: Sim. Entrada e saída. E tem outra aqui também.

R19: Ah, eu entrei por ali eu acho.

ERIKA: É. A porta é redonda.

R19: Ah tá.

ERIKA: Vamos lá, a gente vai... Estica a mão à esquerda que você vai sentir! Aqui a porta abre e fecha. Pronto, ai o piso tátil começa aqui.

R19: Hein?

ERIKA: É, começa depois que você entrou na porta.

R19: Ah, sim! Aqui está o piso tátil.

ERIKA: Vai até o Balcão de Informações.

R19: Começa aqui? Pra você ver, a criatura lá que foi me ajudar não me avisou que tinha um piso tátil aqui.

ERIKA: Bem aqui é o piso de alerta, de bolinha porque ele vai ligar - bota a bengala um pouquinho pra tua esquerda- com a outra rota de piso tátil que vem da outra entrada. Então, tem uns entroncamentos que você não sabe onde vai. Bem aqui é o nosso Balcão, na nossa frente, mas ai não tem ninguém sentado aqui só do outro lado.

R19: E aqui termina o meu direito de ir e vir. Daí quando eu chegar aqui vou ter que ficar esperando. Hoje realmente é um dia bom pra vir aqui...

ERIKA: Então, pra lá tem os balcões de check-in da TAM, bem aqui tem o Balcão de Informações.

R19: Espera ai, pra aqui onde?

ERIKA: É aqui, nessa mão [*usando a mão da R19 para a pontar para as direções indicadas*] aqui. Tá? Pra cá tá o Balcão da TAM, bem aqui é o Balcão de Informações. Agora, nessa direção, está o check-in da Gol.

R19: Ah, pra lá?

ERIKA: É. E aqui tem uma escada rolante. A gente vai para o piso de cima.

R19: Agora você imagina, se você não estiver enxergando, como você vai achar isso?

ERIKA: É, eu acho que tinha que ter um mapa tátil, pelo menos, dizendo tudo que tem aqui em baixo. E aqui é o Embarque.

R19: Sim, um mapa tátil seria legal para pelo menos você saber como é que funciona.

ERIKA: Vamos fazer o seguinte: eu vou fazer contigo um simulado, como se a gente fosse desembarcar do ônibus. Vamos voltar então aqui para tal da... É bom que tu vai entender o piso tátil, a gente vai voltar pra ele.

R19: Tá bom.

ERIKA: A entrada. A porta abre automático. Daí a gente tem uma porta nas nossas costas e outra na nossa frente. Ela é redonda. O conjunto todo é redondo. Então a prova curva e abre. No meio das duas tem um piso de alerta. Ok, só que não tem mais piso para direcionar, percebe? Agora a gente já está na parte dos táxis, tem calçada para o lado esquerdo, tem calçada para o lado direito, mas piso direcional, nenhum.

R19: Tá. Ai como é que eu faço pra pegar o ônibus?

ERIKA: Pois é, como é que tu farias aqui?

R19: Eu teria que dizer para o segurança que eu ia para o ponto do ônibus pra Copacabana, por exemplo. E ele ia me dizer: “Posso ir com a senhora até tal lugar.” Ai ele ia me deixar em algum lugar, e eu iria pedir pra uma pessoa desconhecida.

ERIKA: Uma outra pessoa?

R19: É. A gente não anda sozinha. Eu nunca vi um cego andar aqui só. Se você descobrir...

ERIKA: Mas se tivesse um piso tátil vindo do ônibus, tu achas que funcionaria?

R19: Ajudaria, ajudaria bastante. Eu acho que facilita, mas se a gente tivesse uma ideia de como é e do que tem dentro do Aeroporto e a disposição da escada rolante, do elevador, a gente poderia... Porque, às vezes, a pessoa que vai ajudar a gente também não sabe. Ai você tem que ter uma ideia até pra se a pessoa tiver te levando para um lugar errado... Quer ver o que aconteceu comigo outro dia na rua? Eu descii lá em Copacabana na Arco Verde, você conhece? E eu ia pra Mascarenhas de Moraes, eu ia seguir direto, ai um senhor cismou de me ajudar e ele começou a puxar conversa comigo, a se empolgar e, de repente, eu vi que ele entrou na rua antes da Mascarenhas e eu falei: “Não moço, não é aqui, não.” Ai ele disse: “É aqui sim!” E começou a andar. Quando parou, eu falei: “Moço, espera aí,, a gente não está mais no caminho certo.” Bom, até hoje eu não qual era a intenção dele-

vez em quando eu me pergunto. Ai ele disse: “Ah, é verdade! É a outra! Eu estava pensando de vir com você por aqui e dar a volta por lá.” Então, assim, a gente tem que conhecer, pelo menos saber, antes de sair, onde é que a gente vai, onde é que estão as coisas.

ERIKA: Olha, bem aqui tem uma rampa, que é uma faixa de travessia de pedestres. Eu já soube que eles estão tentando colocar sinais sonoros, eles estão tentando por uma lei federal que a Prefeitura coloque.

R19: A faixa do pedestre é aqui?

ERIKA: Ai é a rampa. Tu vai sentir agora a rua.

R19: Então, quando eu acho uma rampa, eu já sei que estou na rua, estou na faixa. Quando eu estou procurando o sinal, normalmente essa rampinha assim...

ERIKA: Dá uma pista, né?

R19: É.

ERIKA: Pronto. Aí a gente vai subindo a rampa . Aí tem uma faixa de pista, tem o meio fio, tem outra faixa de pista, tem a calçada e tem o estacionamento. Então, chegando nessa rampa, tu encontra nas entradas, mas só nas entradas... Não tem nem piso tátil. Se o táxi parar aqui você encontra o piso tátil, mas se não parar, você não encontra.

R19: Ai você imagina, tem condições uma pessoa cega andar só?

ERIKA: É muito limitado ainda o piso tátil. Aqui, no mesmo esquema, entrando na porta, a porta abriu, de novo tu encontra o piso. Esse aqui é aquele outro piso que tu sentiu, lembra? Nós estamos de frente pro check-in. A Azul está nesse sentido aqui- pega aqui na minha mão! Daí vem: Avianca, Gol. Aqui tem a escada. O Balcão de Informações ficou bem pra lá.

R19: Ah, tá. Entendi. Mas se eu for aqui direto eu vou de encontro ao Balcão?

ERIKA: Vai! Se tu seguir o piso tátil, tu vai encontrar o Balcão. É o mesmo. Só que tem um pessoal [*parado*] no meio [*sobre o piso tátil*]. Como é que tu faz quando tem gente no meio do piso?

R19: Eu bato a bengala. A minha filha fala: “Mãe, não faz isso!”. Ainda peço desculpas. Teve um cara que uma vez falou: “Fique à vontade!”

ERIKA: Pois é, Ana, o piso tátil te leva de novo pro Balcão, para aquele mesmo lugar.

R19: Vou seguindo aqui direto. É, então, às vezes você chega no Balcão de Informações, dá tudo certo, mas, normalmente, as pessoasTodas as vezes que precisei de ajuda no Aeroporto, dos funcionários, normalmente eu viajo de Gol ou às vezes de TAM, eles ajudam direitinho.

ERIKA: Mas para ir às lojas, ao café...

R19: Não. Não. Eles não podem sair. Por exemplo, pra ir ao banheiro, ele chama outra pessoa pra levar porque não pode sair dali. Eu faço check-in e vou pro Embarque e fico lá sentada.

ERIKA: A gente chegou naquela encruzilhada do piso tátil e pra cá, de novo, o Balcão. Aí, nas tuas costas, está a escada rolante. Para ir na escada, como tu faria? O Balcão está aqui na nossa direita. Atrás do Balcão tem um guarda corpo, só que tem umas máquinas de check-in da TAM encostadas nele.

R19: É... Eu iria perguntar a alguém pra que lado fica a escada rolante, ela ia me dizer e eu ia.

ERIKA: A gente vai pra lá. Olha, aqui está o Balcão e daí a gente vai pegar o caminho pra escada rolante. A gente vai dar uma voltinha pra pegar ela.

R19: Ai é que eu acho que o obstáculo começa. Porque alguém pode até me dizer que a escada rolante fica pra cá, mas sempre vai aparecer alguém pra me levar.

ERIKA: Se tu conseguisse ir pegando no guarda corpo, tu chegaria até a escada rolante, mas o guarda corpo está cheio de coisa na frente.

R19: Mas eu não preciso pegar, eu posso ir por aqui, com bengala.

ERIKA: Vai na direção da tua bengala. Tem uma escada aqui. Como é que tu sabe se ela está descendo ou subindo?

R19: Eu pego no corrimão.

ERIKA: Entendi, essa aqui *[indicando com a mão de R19]* tá descendo. No meio tem uma escada de granito e depois da escada de granito e agora continuando pra cá tem a escada que sobe. À nossa direita tem umas cadeiras, nesse sentido estão três elevadores, tem um carrinho de sorvete aqui e tem um café também ali no canto.

R19: Se eu quisesse tomar um café, eu ia pedir pra alguém me conduzir.

ERIKA: Algum passageiro, é isso?

R19: É, antes de fazer o check-in, ou então com as meninas do Balcão de Informação.

ERIKA: Elas te levam, às vezes?

R19: Não, ela iam falar: “Pera ai, senhora, vou chamar alguém pra levar a senhora. Não posso sair daqui, não.”

ERIKA: Tu prefere subir de escada rolante ou de elevador?

R19: De escada rolante. Isso é outro problema que a gente enfrenta, as pessoas acham que a gente não tem condições de andar de escada rolante.

ERIKA: Porque tem gente que tem medo. Eu já ví, nos Aeroportos, muitas pessoas com medo, com deficiência ou não, sabe?

R19: Eu, quando estou sozinha, aviso que posso ir pela escada rolante. Eu prefiro.

ERIKA: Então, vamos fazer o seguinte eu vou contigo no check-in, só pra tu me explicar como é que tu faria, como é que tu tem feito nas tuas viagens. A pessoa te pega no Balcão, ai tu vem aqui no check-in com o funcionário, sempre, né?

R19: Normalmente, assim que eu entro no aeroporto, o guarda daqui que está lá na frente chama alguém da Infraero pra me conduzir até o check-in e, de lá, alguém da empresa mesmo, o pessoal do check-in, com muita gentileza ,conduz a gente.

ERIKA: A gente está indo pro balcão de check-in da Gol. A escada rolante está nesse sentido aqui, nessa direção aqui. Pronto, está aqui o balcãozinho da Gol. E, atrás da gente, seria a fachada, mas ela está coberta pela loja da Gol, aquela que quando dá problema, que você tem que trocar passagem ou pagar excesso- ai você vai na lojinha que fica nas nossas costas. Daí, quando tu chega no Balcão, tudo fica funciona tranquilo?

R19: Funciona. Normalmente eles dão prioridade quando a gente está só. E aqui eles embarcam a mala da gente e nos conduz.

ERIKA: Como tu faz para levar a mala, andar com a bengala e acompanhar a pessoa- tudo junto?

R19: Não, a minha mala quando faço check-in eu não tenho mais acesso a ela.

ERIKA: Mas como é que tu chega do táxi até aqui com a mala, com a bengala, com a pessoa?

R19: Pois é, ai eu desço do táxi e venho com a mala. Mas normalmente eles puxam a mala. Nunca aconteceu de ter que bater a bengala e a mala assim.

ERIKA: Tu já usou o carrinho de bagagem com a bengala assim?

R19: Não, carrinho não. Porque ai eu sou prática, quando eu vou viajar sozinha eu procuro não carregar muita bagagem , é uma mala só.

ERIKA: Ana, então o elevador tá nesse sentido aqui. Tu quer ir lá conhecer, não?

R19: Não, o elevador eu...

ERIKA: Então a gente volta pra escada. A escada está bem de frente ao elevador, aí, de novo, volta. O Aeroporto tem um buraco aqui no meio, deixa eu te mostrar aqui. É aquele do guarda corpo. Só que ele está cheio de obstáculo.

R19: Esse guarda corpo eu não sabia. Onde é que era, o que que era.

ERIKA: Ele encosta ali no Balcão do outro lado, ele faz um buraco no Aeroporto, dentro desse buraco estão as escadas fixas e as escadas rolantes. Entendeu? Só que não dá pra gente contornar ele porque está cheio de obstáculos.

R19: O que eu acho, Erika, quando a gente vem só, por ser um espaço movimentado e muito grande e um espaço que a gente não usa todos os dias, é complicado. A gente sempre vai depender de

alguém. Eu não acredito que um cego total... primeiro que as pessoas não vão deixar a gente fazer tudo sozinho aqui... Mas eu acho que não é o espaço, você não vai ao aeroporto todos os dias. Eu já vim aqui com minha filha, eu me lembro da gente já ter subido. Fez o check-in, a gente subiu. Aqui em cima eu acho mais fácil.

ERIKA: Lá embaixo ficam os check-ins, daí deve ser mais movimentado.

R19: Aqui a gente ficou um pouquinho, daí eu aprendi o caminho do banheiro.

ERIKA: Mas aqui, Ana, por exemplo, uma vez uma moça em Fortaleza me deu essa ideia, se do lado de todas as escadas rolantes tivesse um mapa tátil do pavimento num daria pra andar um pouco?

R19: Daria. Daria sim.

ERIKA: Porque a minha ideia era ter um pouco dessa coisa assim da autonomia, você não ficar refém da companhia aérea.

R19: Você está certa. Foi aquilo que te falei no começo. Se ali no Balcão de Informação o piso tátil continuasse, eu não precisava me estressar no Balcão de Informação. Eu poderia dali seguir o piso tátil e ir. Se fosse assim, eu já saberia mais ou menos, por exemplo, para que lado fica o balcão da Gol. Então, se eu for viajar de Gol eu já sei pra onde eu tenho que ir.

ERIKA: Você já sabe o rumo que tem que tomar, né?

R19: Sei. E aí alguém vai me dizer: “Você quer ir pra onde?” Aí vou responder que é para o Balcão da Gol e alguém vai falar que vai me conduzir. Porque elas fazem mesmo, as pessoas fazem isso.

ERIKA: Aí você sabe que é para aquele lado, que a pessoa está levando pro lado certo.

R19: Sim, eu sei que está certo. Mas eu acho que quanto mais independência a gente tiver, melhor. Eu estou aqui e preciso ir ao banheiro, eu posso ir sozinha.

ERIKA: Isso é mais ou menos o que eu estava imaginando. Óh, aqui a gente tem um corredor de aproximadamente oito metros, no meio tem quiosques. Nós estamos viradas pra uma passagem. Põe a bengala aqui que você vai sentir, aqui tem os quiosquezinhos.

R19: Com o que?

ERIKA: Tem uns ursinhos, umas almofadas para encostar a cabeça. Aqui ele acaba. Agora, tem outra circulação aqui, toda ela dá para o embarque, que fica do nosso lado esquerdo. Nós estamos em frente uma loja chamada Dandy Mix, que vende óculos, relógio. Aí eu vou andando e te dizendo. À direita tem uma loja das Havaianas.

R19: Eu senti o cheiro, na verdade, eu ia perguntar, pois está com o cheiro de havaianas.

ERIKA: À nossa direita tem uma Copenhagen.

R19: Aí que delícia!

ERIKA: À esquerda tem um quiosque de malas.

R19: Agora, pois é, você vê que não tem nada que indique pra gente onde a gente está.

ERIKA: Nem o piso direcional pra levar ao embarque.

R19: Não.

ERIKA: À direita tem um daquele “Quem Disse, Berenice”. À esquerda, quiosque de colares, anéis e pulseiras.

R19: E o banheiro deve estar lá para trás.

ERIKA: Não, é porque no nosso lado esquerdo tem... Sabe aquele guarda corpo? É que tem vários pontos, ele vai fazendo buracos nesse pavimento. Ele está do lado de lá do guarda corpo. Aqui na direita é uma loja de esporte, na esquerda quiosque de celular. Em cima da gente, tem um painel de horário dos voos... Uma loja de lanches vende chocolate. À esquerda tem *Havanna*- aquele quiosque que vende uns alfajores deliciosos. A direita tem uma Dufry, com importados.

R19: Deve ser tudo mais caro, né? A Copenhagen aqui você já entrou?

ERIKA: Não que eu me lembre. Não, aqui não. Entrei no Galeão.

R19: Eu acho que entrei na Copenhagen com a [*nome da filha da respondente ocultado*] na outra vez.

ERIKA: Bem na nossa frente agora, começam os separadores de fluxo. Põe a bengala na tua frente que você vai sentir. Esses são os separadores de fluxos que entram pro embarque. Aí a tua esquerda está a portinha do embarque.

R19: Aqui é complicado também porque tem esse separador de fluxo. Eu detesto isso.

ERIKA: Por que?

R19: Porque normalmente a gente esbarra nele. Eu sei que é para a organização, mas isso pra quem está andando sozinho...

ERIKA: Como é que você esbarra? A bengala bate? Como é?

R19: Não, às vezes, se você não estiver usando a bengala, seu joelho... Se a pessoa não estiver guiando direito...

ERIKA: Verdade, você acaba esbarrado.

R19: É... A pessoa pega a gente assim e bota na frente dele. Isto me irrita.

ERIKA: Ah, te ajuda esse sistema de som?

R19: Eu não entendo nada que ela fala. A gente andando aqui, não. Quando eu estou lá esperando, aí aquelas moças que ficam falando lá no microfone, ajudam.

ERIKA: Esperando dentro do embarque, ou fora?

R19: Dentro.

ERIKA: Olha aqui, está sentindo? É como se fosse uma pequena praça de alimentação a nossa direita. Só que, AÍ, tem um monte de mesas e elas estão enfileiradas formando, assim, uma barreira.

R19: Ai você tem que ir batendo a bengala e você vai batendo.

ERIKA: Aqui tem um café, o “Três Corações”.

R19: Ai como é cheiroso esse lanche!

ERIKA: Num é, menina?! Tem uma loja de suco, tem uma tabacaria e tem uma pizzaria. O cheiro é da pizzaria.

R19: É, é de pizza.

ERIKA: Aqui é uma Laselva, é uma livraria, mas vende biscoito, batata *pringles*, vende um pouco de tudo. Nas tuas costas tem aquele mesmo guarda corpo, uns dez passos para trás.

R19: Eu acho que tem muito o que melhorar ainda.

ERIKA: Tu quer sentir a largura do corredor?

R19: Não.

ERIKA: Não? O que é que você usaria aqui como referência?

R19: Nada. Não tem. Aqui não tem referência. Por exemplo, a pizzaria é fácil achar por causa do cheiro.

ERIKA: O que poderia ter então? Se tu fosse refazer esse caminho, o que teria de referência pra ti?

R19: Ah, eu ia ter que voltar pra achar o cheiro de pizza, achando-o eu ia encontrar as mesinhas lá, daí eu ia contornar e voltar assim.

ERIKA: O guarda corpo pode ajudar. De novo, ele faz um buraco aqui.

R19: É ele pode ajudar. Eu sei que a gente já passou pra lá, então eu ia contornar de volta. Eu não ia arriscar vindo por aqui, talvez. Se eu achasse o guarda corpo, eu arriscaria.

ERIKA: Então esse guarda corpo vai encontrando com os pilares. Ai a loja vai e põe uma exposição bem em frente ao guarda corpo. E vai bater, porque a bengala ia bater no guarda corpo e você ia bater o joelho.

R19: Isso aqui é o que?

ERIKA: É uma mesa com vasos de planta em cima- e tem um bonequinho aqui.

R19: Você ainda corre o risco de derrubar a plantinha.

ERIKA: É uma exposição da loja de artesanato, à nossa direita.

R19: Entendi. Mas eu não ia comprar, porque eu nem ia saber que era uma exposição. Eles têm permissão de fazer isso sem sinalização fora da loja?

ERIKA: Não sei. Aí, de tantos em tantos espaços, o corredor interrompe e aí a gente tem outro corredor aqui. Esse último é como se fizesse uma pausa no buraco, aí o buraco continua aqui de novo. Se tu fosse contornando o corredor, era a mesma figura.

R19: Isso eu entendi.

ERIKA: Se tivesse um mapa tátil com o formato de tudo, você iria entender facilmente.

R19: É se tivesse seria mais fácil porque o que acontece, eu posso vir por aqui seguindo o tal do guarda corpo, mas, e os obstáculos que eu encontro na frente? É complicado, o piso tátil ajudaria mais. É caro isso.

ERIKA: Não, o piso tátil é barato, acho. Vamos supor que ele fosse nessa reta inteira e o aplicativo te dizendo o que tem à direita, à esquerda.

R19: Sim, ajudaria. Foi o que eu falei você pode ter um aplicativo te dizendo tudo isso.

ERIKA: Ana, eu não vi o banheiro.

R19: Mas eu acho que ele é pra lá. Não?

ERIKA: Ele é pra trás. Ele está bem lá atrás, nas nossas costas. Ele está perto da pizzaria então. Tu quer ir ao banheiro?

R19: Não, quero não.

ERIKA: Então vamos ver o que tem aqui.

R19: Mas isso do aplicativo seria tipo um GPS.

ERIKA: Sim. Você acha que funciona ou não?

R19: Funciona. Acho, assim, tem gente que tem paciência d ficar ouvindo. Isso é possível e nem é difícil de fazer não.

ERIKA: Não, deve não. Ou então você diz assim: “Eu quero ir pra farmácia!” Daí ele te dizer que tem a farmácia Aerofarma e tem a farmácia tal e perguntar pra qual você deseja ir.

R19: No iPhone fala, eu pergunto daí ele fala onde é que eu estou mais ou menos. “Você está no Aeroporto Santos Dumont”

ERIKA: E aí, com o mapa tátil, tu ia ver que esse padrão se repete, daí tu vai ver de novo, outro desenho de guarda corpo. Tu percebeu que eles têm um formato quase... Ele tem a bordinha chanfrada, ele é quase quadrado, mas tem as bordinhas chanfradas.

R19: Percebi.

ERIKA: Vem mais pra cá! É como se ele fosse um oval, tá vendo?

R19: Sim.

ERIKA: Então esse desenho se repete de “tantos em tantos” pilares.

R19: Isso de um aplicativo é uma boa. Tem cego que viaja todo fim de semana, eu viajo uma vez por ano de avião. Teve época que eu viajava mais, umas três ou quatro vezes por ano, mas eu conheço pessoas cegas que viajam todo fim de semana, elas têm a tua idade e tempo também. Tem gente que gosta e pode.

ERIKA: Ah, tem os banheiros aqui à direita. Tem um bebedouro ali. Vamos supor que... Olha, não tem piso de alerta no bebedouro.

R19: Eu imaginei, porque eu lembro que vim com minha filha ao banheiro aqui e eu achava que ele ficava pra cá mesmo.

ERIKA: Não tem piso de alerta, mas o bebedouro está suspenso. Percebe?

R19: Sim, está. Como eu vou achá-lo? Eu vou ter que esbarrar nele.

ERIKA: Quando você vai ao banheiro, você prefere o acessível ou o normal?

R19: Normal.

ERIKA: Por quê?

R19: Porque o acessível é muito grande, o vaso é muito alto. O que eu gosto é da comodidade, porque assim eu estou lá sozinha. Normalmente ele é mais limpo, porém ele é grande demais e o sanitário dele é ruim. Mas, assim, eu uso. Outro dia eu viajei com minha filha pra Petrópolis, aí a moça deu a chave pra ela entrar comigo. Ela foi, foi bom, ele estava limpo. Normalmente os banheiros são muito limpos.

ERIKA: Pra usar o bebedouro é fácil?

R19: É. Faz tempo que eu não uso um bebedouro. Espera, aí eu vou achar aqui... Esse aqui eu não conheço, tenho que ver como ele funciona. Sou da época em que eles... Eu chegava, o negociinho estava à minha esquerda, daí põe a mão aqui e bebe. Eu só não conhecia esse tipo de bebedouro. Estou acostumada àqueles que são mais altos, daí pressionava para baixo.

ERIKA: Sim, conheço. Ah, e tem o Braille aqui.

R19: Cadê? Sim, tem mesmo.

ERIKA: O que está escrito aí?

R19: Natural.

ERIKA: Isso! É porque tem a fria e a natural. Essa daí é a fria. Tem vários botões na verdade. Tem dois botões frontais e dois laterais. E aqui é o outro botão. Esse é o natural.

R19: Bastante natural... Gostei desse bebedouro, só não gostei porque ele fica suspenso. É mais complicado.

ERIKA: É, fica mais perigoso.

R19: É ruim pra gente achar porque você vem com a bengala pela parede, você não esbarra em nada, eu posso esbarrar nele se eu for uma chega que vem muito pela parede, aí eu vou esbarrar nele. Mas normalmente eu não tenho o hábito. Eu boto a bengala e vou andando, eu acho até que eu passaria por ele.

ERIKA: Podia ter uma sinalização ao redor dele. É tinha que ter na verdade. Quanto aos telefones públicos é fácil de usar daqui do Aeroporto?

R19: Nunca usei. Nem sei por onde fica nunca precisei.

ERIKA: Eles estão do nosso lado. Vamos aqui

R19: Ainda existem aqueles cartões?

ERIKA: Sim, eu acredito que só os cartões.

R19: É, ficha não existe há muito tempo.

ERIKA: Então, eles estão aqui sem sinalização denovo.

R19: Aí, no meu caso, como que eu ia achar o telefone sozinha? Não ia. Se eu estou andando aqui, eu ia acabar esbarrando no fio eu acho.

ERIKA: É porque falta a sinalização, com ela ficaria mais fácil.

R19: Eu acho que falta informação, eu não sei se sinalização, só se for o aplicativo... Eu gostei dessa ideia que você deu. Que poderia ter algo que informasse que os telefones estão próximos ao bebedouro. Se eu tiver pelo menos essa informação, já ajuda.

ERIKA: Do lado tem uma parte que com essa loja, praça de alimentação e hotel. É um anexo, é quase um shopping.

[realizamos uma breve visita, mas a área não é considerada, pois todo esse edifício foi concedido e é administrado por uma empresa, e não pela Infraero].

R19: Gente, só um aplicativo mesmo. É a única solução. Nem o mapa tátil ia ajudar tanto.

ERIKA: Você acha que se tivesse GPS, esse piso tátil, pelo menos reto que você tinha que ir em linha reta pelo terminal inteiro, você acha que conseguiria se sentir familiarizada com esse espaço?

R19: Teria. Você viu que a gente andou ali um pouquinho e eu soube mais ou menos. Agora, a Infraero num tem um site?

ERIKA: Tem.

R19: Nesse site dela, eu nunca entrei, confesso a você, lá tem a informação do que é que tem nos aeroportos?

ERIKA: Não sei não.

R19: Isso também ajuda.

ERIKA: Eu não vi a loja do fone, mas vamos perguntar. Nós estamos descendo na escada rolante- exatamente aquela- à nossa esquerda está o balcão de informações, à nossa direita os elevadores.

R19: Como é que eu fico sabendo as lojas que tem pra comer no aeroporto, se eu estou em casa?

ERIKA: Não sei se tem na internet isso.

R19: Pois é, deveria ter. É uma informação que ajudaria a todo mundo. Porque, as vezes, você quer saber se tem alguma coisa que vai gostar lá.

ERIKA: Daqui até o desembarque você conseguiria me dizer alguma coisa que lhe ajudaria a refazer esse caminho?

R19: Porque, normalmente, Erika, você procura algo que possa ir seguindo e aqui nos espaços abertos não tem. Então num espaço desse aqui não tem muita referência.

ERIKA: Então num espaço aberto tem que ter o piso tátil?

R19: Tem! Porque eu poderia procurar cheiro de loja, mas e se mudar o cheiro?

ERIKA: Se mudar a loja, num é?

R19: Poderia ver o cheiro do frango, do sanduíche, mas isso é falso, isso pode me induzir ao erro. Então aqui não tem como.

ERIKA: Você fez o curso de orientação e mobilidade?

R19: Fiz!

ERIKA: Foi no Instituto Benjamim?

R19: Fiz. Fiz.

ERIKA: Fez diferença?

R19: Foi pra aprender a usar bengala, que eu não sabia. Mas a gente aprende mesmo é na prática, eu tinha muito medo de andar sozinha, porque eu morava no interior [*nome da cidade ocultada*] e eu enxerguei até os treze anos e, como eu cresci lá, eu não sabia como que eram essas regras. Eu tinha uma família que me ajudava e eu também enxergava um pouco. Quando eu fui perdendo, eu não sentia essa diferença porque eu não convivia com cegos. Era muito uma cidade pequena. Quando eu vim pro Rio, eu não queria usar bengala, eu tinha vergonha. Eu morava num lugar onde eu não precisava de bengala, ai fez diferença sim, para eu aprender a assumir a bengala. Eu acho que ajuda sim.

ERIKA: O que você acha, a tua memória que te ajuda hoje ou tu acha que não ajuda, ajuda mais mesmo é o desenvolvimento com a bengala?

R19: O desenvolvimento com a bengala, porque você vai aprendendo a ser cego. Aprende pois, quando eu enxergava eu morava no interior - eu conheci o Rio já cega. A memória não ajuda muito.

ERIKA: Ana, aqui do nosso lado esquerdo tem outro banheiro. Agora a gente vai chegar numa rampa que foi feita pra ligar o terminal antigo que está na nossa frente e o terminal novo que é esse onde estamos, entendeu? Então esse terminal novo é o embarque, e esse terminal antigo é o desembarque.

R19: Bom, num terminal desse aqui, se estivesse sozinha, eu iria pra cá pra saber por onde ir.

ERIKA: É, tem um canteiro.

R19: Então aqui eu já sei que tem um canteiro. Opa! Pelo menos já sei que vai me levar a algum lugar.

ERIKA: Entendi.

R19: A gente tem sempre que procurar um ponto pra você se orientar, porque, quando você está andando num espaço que não tem nada é como se você estivesse andando no nada. A não ser que você conheça o lugar. Quando eu ando lá dentro do [*local de trabalho oculto*], como eu conheço, eu sei por onde estou passando, mas aqui eu não sei. Isso dá uma insegurança muito grande.

ERIKA: Entendi. Você vai perceber que vai começar o terminal antigo. Começamos, no nosso lado esquerdo tem caixa eletrônico do Bradesco.

R19: Então, por causa do barulho, eu viria pra cá. Não sei por que, mas eu viria.

ERIKA: Qual barulho?

R19: Eu ouvi barulho, movimento. Não sei se foi barulho de caixa. Tem pessoas vindo pra cá, normalmente a gente segue muito o fluxo.

ERIKA: Como é que você faz pra seguir o fluxo? Porque no aeroporto é uma barulheira.

R19: É, então. Lá eu percebi que as pessoas estavam vindo mais ou menos pra cá. Para lá não estava indo ninguém. Pelo menos foi a impressão que eu tive.

ERIKA: Gente, eu não consigo distinguir! Na nossa esquerda tem mais uma lanchonete, a Casa do Pão de Queijo.

R19: Tem caixa eletrônico, é?

ERIKA: Sim, aqui pra trás. Bem nas nossas costas. Tem Banco do Brasil, Santander, Caixa e Bradesco. Está vendo que aqui é bem diferente o ambiente? Já não tem ar-condicionado, porque ele é tombado.

R19: Então, quando eu vim buscar a [*nome da filha ocultado*] eu fiquei aqui. Aqui não é o desembarque? Eu fiquei aqui num calor infernal!

ERIKA: Sim. Aqui à nossa esquerda tem mais comida, frango assado, café e tem também aqui uma longarinas com umas tomadas para carregar o celular. Você pode carregar o celular. A gente está bem na saída do desembarque, tu tá sentindo essa confusão aqui?

R19: Eu estou sentindo, e você percebe também que não existe a menor condição de um cego andar aqui sozinho?

ERIKA: Mas se tivesse um piso direcional você acha que não ajudaria?

R19: Se tivesse, sim.

ERIKA: Na situação atual é que não dá, né?

R19: Exato. Agora o piso direcional tem que ser direito, ele tem que funcionar.

ERIKA: Na nossa direita tem uma máquina que você põe uma moeda e tira uma flor. Se vier buscar alguém, é uma boa. Como se fosse uma máquina de refrigerante, mas é de flor.

R19: Eu tinha um amigo cego que ele já morreu. Ele falava que faltava, ele já enxergou, áudio descrição para os espaços. Um dia ele me ligou indignado porque tinha escola de música na rua dele, quase do lado do prédio, e ele não sabia. Ai a mulher dele falou que sempre existiu, mas ninguém falou pra ele. Eu acho, Erika, mais do que o piso tátil, nós precisamos de informação. Falta informação, você falou ali que tinha a máquina de flor, eu nunca ia saber que tem aqui, porque eu não tinha informação e o piso tátil não ia me ajudar com isso.

ERIKA: Entendi. Do lado esquerdo é praticamente a praça de alimentação. Do direito, tem um balcão de informação turística.

R19: Deixa eu te falar uma coisa, eu noto que você bate muito nesse ponto. O piso tátil sem

informação não adianta, eu vou ficar dando volta nele.

ERIKA: Mas, no caso, seria o ele juntamente aquele GPS.

R19: Sim, ou então um GPS e mais ainda, que eu falo de informação, de descrição do local. A gente precisa disso. O que eu falei em casa e falo com você desde que a gente se reuniu, a gente sai baseado em informações. Eu acho que todas as vezes que o cego vai num lugar a primeira vez, ele se informa quanto ao que tem lá e como que as coisas são.

ERIKA: Pelo o que deu pra você conheceu aqui hoje, como é que seria essa informação? Se tu fosse fazer, para ver se eu entendo.

R19: O que é que tem no local a disposição? A saída fica pra que lado? Eu não sei. Você falou de lojas aqui. O que é que eu tenho no desembarque? Eu acho que isso é importante. Você pode colocar o piso tátil aqui e o GPS falando, mas o GPS seria como se fosse uma descrição do local. Isso do GPS que você falou é um aplicativo que faria áudio-descrição, aí sim! Acho que a ideia é boa. Que a Regina sempre chama daquela... “A descrição é quando a pessoa ou o aplicativo vai dizendo pra gente o que tem no local.” Eu acho que falta isso!

ERIKA: Essa informação seria mais no sentido de dizer o que tem no local, sem precisar você ter que ir saindo no aeroporto?

R19: Sim, poderia até sair andando, mas, aí, ele me falando pra que lado eu estou indo. Teria que ter um aplicativo com a autodescrição do local, com GPS mesmo. “Agora você está passando pela saída da direita.”, “Você está próxima à escada rolante à sua direita”, “Há um banheiro na sua frente.”, “Siga em frente e vire a esquerda para encontrar o banheiro.” Isso é áudio descrição, o piso tátil só não resolve. Por exemplo, se eu quiser ir ao banheiro, eu vou seguir aqui no piso tátil e vou pra onde, pra direita ou pra esquerda? Entendeu? Tem que ter informação. Isso que você falou do aplicativo é uma excelente ideia.

ERIKA: Além do aplicativo, você tem outra ideia que servir pra essa informação de que lado é o banheiro?

R19: A perfeita seria do aplicativo, agora se não puder ser ele, vai ter que ser pelo menos um site dizendo pra gente... Tem gente que diz pra colocar um relevo na parede, um mapa.

ERIKA: Mas é difícil achar o mapa...

R19: É difícil! E nem todo mundo tem o tato bom. Tem gente que tem problema de coordenação motora. Eu acho que a boa ideia seria o aplicativo, isso não é difícil.

ERIKA: É, é simples!

R19: Você já ouviu falar nos teatros com áudio de descrição, shows?

ERIKA: Já! Eu já assisti um no cinema uma vez, mas faz muito tempo.

R19: Isso no cinema é importante. Eu vi o filme do Chico Xavier que tinha áudio descrição. Eu vi no cinema sem áudio descrição, depois, quando saiu o DVD com o áudio descrição eu vi de novo e fez diferença. Você precisa saber o que está acontecendo! Eu lembro do meu amigo, ele estava revoltado por não saber da loja de música na sua rua. A gente precisa de informação!

ERIKA: Por falar nisso, Ana, vamos perguntar se tem o teu fone aqui!

R19: Não precisa se preocupar com isso não, Erika! Deve ser muito caro... Foi só uma ideia que me passou.

ERIKA: Ah, sim! Entendi.

R19: Não, eu fiquei pensando se procuraria aqui ou não... Depois eu pensei que aqui é muito caro. Mas eu poderia querer comprar aqui hoje.

ENTREVISTA R20 e R21

R20: Homem, cego congênito, 70 anos, aposentado, reside em Rio de Janeiro- RJ.

R24: Esta respondente se trata de acompanhante pessoal de R20, que já convive e acompanha o entrevistado há um tempo considerável.

Observação: Entrevista gravada dentro do terminal do Aeroporto Santos Dumont.

ERIKA: R20, a gente está no meio fio de embarque.

R20: Ok.

E: Pronto! Como você ia fazer daqui para chegar lá na porta do terminal? A gente está no meio fio e tem uma pista no meio.

R20: Tá, então aqui ainda tem uma travessia, é isso?

E: É, mas cuidado porque é meio complicado aqui o trânsito

R20: É né? Então já teria a complicação da rua. Aqui já começa, porque as pessoas poderiam ter me dado uma orientação inicial.

E: E como é que você ia fazer? ia pedir para alguém pra levar?

R20: É, eu ia pedir para alguém.

E: Ai vamos supor que você vai pedir aqui ...

R21: Geralmente, as pessoas quando veem se aproximam, né?

R20: É, isso é. A gente fica assim, aguardando alguém se aproximar, e aí a pessoa vem e a gente pede para ajudar a atravessar e tal, né.

[...]

E: Você já conhece o Santos Dumont?

R20: Pouco. Eu conheço, por incrível que pareça eu tenho viajado mais pelo Galeão. É, estamos aqui vendo se a gente consegue... Aqui seria o...

E: Vê se dá para reconhecer.

Funcionária de concessionária situada no local: Recepção de informação do aeroporto, da Infraero.

E: Isso, é o balcão de informação. Quando você chega aqui o que você faria então?

[...] *Conversa com a funcionária. Não sendo funcionária do balcão de informações da Infraero, achamos melhor não vincular à pesquisa por não se tratar de atendimento padrão do aeroporto.*

ERIKA: E o que você acha de não ter autonomia?

R20: Bom, veja bem: se for possível uma dose maior autonomia é melhor, mas me parece que é muito difícil ter autonomia absoluta.

ERIKA: Agora a gente vai continuar o percurso indo ali no balcão de *check-in* para fazer também uma simulação do uso. O que você acha que poderia lhe ajudar a ter um pouco mais de autonomia aqui, por exemplo, no balcão?

R20: Olha, será que não era possível ter uma espécie de mapa, uma coisa que pudesse dar uma orientação mínima para onde a gente iria se dirigir, logo de cara? Não sei se aqui seria interessante ter.

R21: Gente esse mapa aqui não tem. Não tem nenhum mapa no espaço, não é?

R20: Se tivesse um referencial, na entrada, como tem nos bancos, talvez seria possível fazer.[...] Ai já daria para vislumbrar alguma coisa, entendeu, um referencial. [N: Não tem nada, ó]

ERIKA: Uhum. Vamos seguindo ali como se fosse fazer um *check-in*, vamos entrar numa fila vazia.

R21: Sem piso tátil.

E: Sem piso tátil. Ah, R20, outra questão, é: vamos supor que você vem com as malas. Como é que você organiza as malas?

R20: Bom, a primeira coisa que eu tinha que fazer é pegar um carrinho para poder botar as malas.

ERIKA: O carrinho vai servindo de bengala?

R20: Não, a bengala de qualquer maneira, vai ter que ser usada.

ERIKA: Como é que o senhor vai usar o carrinho e a bengala?

R20: Não, eu [...]. Para viajar sozinho sabe o que acontece? Pede atendimento especial.

R24: Isso.

ERIKA: Entendi. Já na compra da passagem?

R20: Isso, ai consta lá que eu sou cego, deficiente, então algum tipo de atendimento vai ter.

R24: Ai, essa parte inicial aqui de ir fazer *check-in* sozinho não existe.

R20: É, não existe não, tá?

ERIKA: Entendi, então deixa eu botar o carrinho pra lá. Vamos entrar nessa fila aqui do *check-in*, que está do nosso lado esquerdo. Como é que o senhor faz com os separadores de fluxo? Algumas pessoas falam que o separador é às vezes é uma dificuldade. Eu não entendo bem o porquê.

R20: Separador é uma dificuldade né.

ERIKA: O separador está aqui na frente.

R21: Ele faz a separação das filas. Um roteiro no meio do caminho, tipo um labirinto.

[Ao iniciar o uso, R20 quase sofreu um acidente por não identificar as divisórias suspensas. O iminente acidente foi evitado porque solicitamos que ficasse parado.]

E: Ai gente, que perigo!

R20: Entendeu?

ERIKA: Entendi.

R20: A gente perderia muito tempo se fosse fazer sozinho.

R21: Naturalmente quando chega uma pessoa com deficiência logo vem alguém para ajudar porque sabe do perigo. A independência total é muito difícil, como é que ele vai se localizar?

R20: É o que eu te falei, autonomia absoluta não tem.

ERIKA: E no *check-in*, sempre foi tranquilo nos balcões? Quando a pessoa te acompanha como é que funciona? Ele ou você entrega a documentação?

R20: Eu entrego os documentos que tem. eu já vim com outro colega que foi à Brasília, que tinha que apresentar o instituto. Outra vez fui sozinho.

R21: Isso, mas ai ele pediu uma prioridade de atendimento.

R20: Aí as pessoas, mesmo me encaminham para onde eu pretendo ir. Agora, eu fico chateado-chateado não, fico inquieto- quando me colocam lá numa sala: 'você espera aí porque depois, quando for a hora, a gente chama'. Eu não fico legal não!

R21: E já aconteceu de pessoas cegas ficarem naquela sala que quase perderam o voo.

R20: houve uma que perdeu! perdeu o avião. A pessoa não foi lá, não voltou!

R21: A pessoa que era para fazer esse trabalho, não voltou.

R20: Ou esqueceu ou sei lá o que.

ERIKA: Certo, e você conhece o aeroporto Santos Dumont?

R20: Um pouco.

ERIKA: Costuma viajar sem acompanhante?

R20: Não.

ERIKA: E em outros lugares da cidade, costuma se deslocar sem acompanhante?

R20: Já foi o tempo.

ERIKA: Você já veio alguma vez como condição de não passageiro, para buscar alguém, para usar um serviço?

R20: Já, já.

ERIKA: Como é que foi?

R20: Não, eu vim com uma pessoa.

ERIKA: Veio acompanhado?

R20: Não venho sozinho não.

ERIKA: E tem hábito de usar o mapa tátil?

R20: Mapa, mapa tátil?

R20: Ah, não.

ERIKA: E o que você achou você achou do piso tátil aqui do terminal

R20: Olha, eu não tive oportunidade de testar pontualmente né, porque tem alguns pisos táteis que são feitos de uma maneira...

R21: Foi aquele que tem naquele lugar ali.

ERIKA: É aquele trecho só.

R20: Isso...será que adianta? É uma coisa produtiva? Porque, de repente, não é muito... Tem gente que não se toca do piso tátil, tem gente que vai direto, sem, sem prestar atenção no piso tátil, entendeu? Pessoas que não percebem ou por distração ou... sei lá. É uma questão da cultura, ninguém vai ficar ligado no piso tátil totalmente, permanentemente, entendeu?

R20: E às vezes os pisos táteis não conduzem para onde a gente quer, para onde precisaria ser conduzido...

ERIKA: Por exemplo, no aeroporto, onde seria esse lugar que você queria ser conduzido?

R20: Por exemplo, o piso tátil tinha que seguir uma coisa que ele não oferecesse perigo de você bater em nada.

R20: Nem nessas divisórias, nem em outros locais daqui. Ele teria que chegar em um lugar em que houvesse uma forma de a pessoa pedir uma informação. O piso tátil tinha um limite- chegava naquele ponto, a pessoa tinha que pedir informação pra onde é que ela iria exatamente depois.

ERIKA: Entendi. Você acha que conseguiria encontrar o piso tátil aqui no Santos Dumont?

R20: Não sei.

ERIKA: É como você gostaria de receber informações sobre o espaço construído do aeroporto?

R20: Olha, eu acho que um mapa seria interessante para começar e, depois, naturalmente, a conformação física seria uma questão mesmo que a gente teria que ter costume de vir aqui, formar hábito de frequentar o aeroporto para poder, inclusive, não estranhar tanto, entendeu?

ERIKA: E você... você teria esse hábito? Você viria aqui no aeroporto para usar os serviços, os comércios, quer para ser passageiro ou não?

R20: Não, não.

ERIKA: Como é que, como criaria esse hábito?

R20: Fora o fato de ser passageiro ou de buscar alguém, acho que não tenho outro interesse em vir no aeroporto. Antigamente, a gente tinha outros interesse, por exemplo: vinha com as crianças para que vissem o avião chegar. Agora não tem mais isso, né?

R21: Acho que é isso que ele quer dizer com a questão do hábito: Se ele vier sempre ele vai formar esse mapa mental e vai poder orientar quem vier com ele. A empresa tal fica do lado esquerdo, na esquina...

R20: É, exatamente.

ERIKA: Entendi.

R20: Porque então, certamente, eu não virei sozinho.

ERIKA: É alguma vez você já deixou de usufruir o TPS como você gostaria? Por exemplo, essa questão que você falou, que Te deixaram sentado...

R20: Não, não me deixaram, mesmo porque eu não deixo.

ERIKA: E ai, como é que você faz?

R20: Eu saio dali, saio e vou procurar o serviço deles. Depois de algum tempo eu levanto, sinto que estou sozinho, levanto e vou perguntar assim, "olha o voo tal, número tal, como é que tá isso aí?". Porque a gente não ouve quase nada ali naquela faixa. Esse é um trabalho que foge um pouco a tua ossada que é mais arquitetônica, mas é um serviço que devia ser prestado. Por exemplo, aqui [saguão] a gente não ouve nada sobre movimentação [de voos]. Eles alegam que tiraram porque havia muita poluição sonora. Então tiraram. Para nós, é um referencial importante.

R21: É, agora os avisos de voos são só dentro da área de embarque. Só depois que você passa o portão de embarque, entendeu?

R20: Aliás, em 2009, em Brasília, teve uma reunião do INMETRO [trecho inaudível] um painel do INMETRO sobre transporte aéreo, ferroviário, aquaviário etc. Eu abordei esse tema. Eu acharia importante se realmente fosse puxado mais para fora um som que permitisse a gente ter acesso a essas informações.

ERIKA: As informações de voo, não é isso?

R20: É, vocês têm a tela, não é isso? Então, nós não temos. Isso aí é um tratamento desigual.

ERIKA: Entendi. E quanto a usufruir as outras atividades? Por exemplo, as lanchonetes?

R20: A não, a gente tem que procurar com alguém mesmo. "Onde é que tem a lanchonete tal?" Ou então, por exemplo, aquilo que eu te falei inicialmente, se eu venho alguém no taxi quando vir, e eu tendo vindo com frequência, eu já posso dizer assim/ vamos ali em tal lugar buscar alguma coisa, eu já sei mais ou menos onde ir.

ERIKA: Entendi.

R20: Tá? Mas sozinho a dificuldade é maior, a gente perde mais tempo né.

ERIKA: Você sabe as lojas que tem no aeroporto?

R20: Não, aqui até que eu não sei não.

R21: Mas se passar em frente a uma que tem um cheirinho, cheirinho do café...

ERIKA: E se fosse informado isso, facilitaria também?

R20: Ah, se eu tivesse uma espécie de um manualzinho em Braille, alguma coisa assim. É no Santos Dumont disponho do primeiro andar tal coisa assim, no segundo sei que lá... sabe. Uma espécie de *folder* em Braille. [E: Sei]. Uma espécie de *folder* em Braille. Seria interessante, ou então nem que não fosse em Braille, mas, por exemplo, que a gente

tivesse acesso através de um leitor de tela que a gente pudesse abrir e ter acesso a essas informações disponibilizadas, entendeu?

R21: É, uns totens.

R20: Uns totens, é!

ERIKA: Você costuma usar algum aplicativo?

R20: Não, por enquanto ainda não. É que eu to com (++) to com um celular meio jurásico, não recebe aplicativo, é o Nokia E5, que nem existe mais praticamente não ta com o meu Microsoft.

ERIKA: Vamos fazer assim, não sei se vocês sabem mas tem um anexo do aeroporto atrás de você Vitor, lá mais para frente, ja já vamos caminhar, é um anexo que se chama Acesso Shopping Hotel, é um mal. A gente pode percorrer até lá, só para ter essa experiência, depois a gente sobe em direção ali à área do embarque, pode ser?

R21: A gente vai...eu vou do lado?

ERIKA: E eu do outro.

ERIKA: E o que você costuma, aqui no aeroporto, usar como pista para orientação? Vamos supor, a gente vai fazer esse percurso e, se você tivesse que refazer, o que...

R20: Pra mim, isso aqui é um descampado. Eu me perco, se estiver sozinho aqui.

ERIKA: Tem uma porta aqui. Mudou o piso.

R20: Pra cá, pra direita? Aqui é o tapete né?

ERIKA: É. Ah, eu acho que eu vou fazer o contrário. Para não pegar essa escada rolante, a gente vai por cima.

R20: Não, mas não tem problema.

ERIKA: É?

R20: Não, escada rolante não é obstáculo não.

ERIKA: Não mas eu acho que...

R21: Ah por causa do shopping, é isso?

ERIKA: Porque...para fazer o mesmo percurso que eu fiz com a R19.

R20: Depois eu to curioso para saber da tua dissertação.

ERIKA: Ah quando eu for apresentar eu vou convidar vocês, nem se preocupe e eu também vou cadastrar a minha pesquisa no IBC.

[Retirada de trecho de conversa alheio ao tema da entrevista]

R21: Viu?! [*fileira de carrinhos sendo empurrados pelos funcionários do aeroporto sobre piso tátil*] Isso, essa é uma barreira atitudinal, cara! Tem um piso tátil e o carrinho está solto. É falta de cultura. Agora, veja bem olha, ai vem um cego...

R20: É, você vê?

R21: Flagrante, né, de barreira atitudinal. Não sabem pra que é...

R20: Barreira arquitetônica que é produzida pela barreira atitudinal.

ERIKA: Né? É um processo operacional em conflito com a acessibilidade.

R20: Eu até ia te falar isso.

ERIKA: Isso, então esse piso tem dois, e ai a gente tem uma questão aqui interessante nas nossas costas, vou virar, o piso direcional vem nesse sentido aqui e vem nesse sentido aqui, ele vai se encontrar bem aqui ó.

R20: Ah sei, ramifica.

R21: Ele vai tipo, você vai subir, aqui vai ter o direcional: ou você segue para chegar lá no balcão ou você vai escolher a outra direção que vai te levar lá não sei aonde.

ERIKA: E ai, pois é, como é...o que que você acha dessa relação - que os dois pisos se encontram e você não sabe pra onde está levando. o que que você acha disso?

R20: Pois é, isso é uma coisa inadequada não é?

ERIKA: Falta o que nessa situação? Porque o piso tátil está colocado conforme a norma, mas vocês não poderiam...

R20: Falta perspectiva de...

ERIKA: Né? Para onde vai?

R20: Exatamente, é.

R21: Então isso aqui falta aquele, né?

R20: E falta uma assessoriazinha, né, orientado mais, tal. Agora, por exemplo, suponhamos que venham dois cegos, um cego que conheça mais do que o outro. Ai, minha filha, a gente vai fazer uma verdadeira aventura, mas, às vezes, dá certo. Mas a gente sempre tem que pedir ajuda à alguém: "por favor onde é que é o balcão de serviço?"

R21: A gente tá vendo ali, a gente tem um mapa visual, com todas as informações em tinta mas não tem um mapa onde tem um território, a gente tinha que ter né.

ERIKA: Vamos fazer o seguinte, vamos subir a escada rolante, como se fosse indo para o embarque.

R20: Quer dizer, nem que fosse um aplicativo que tivesse informações disponibilizadas né? Meu celular não pega, mas pega no de outros.

ERIKA: Vamos subir aqui a escada. Escada rolante ou elevador, qual é o melhor?

R20: Rolante, ah... não, tanto faz. A rolante é bom também

ERIKA: Você acha fácil o uso da escada, né?

R20: Fácil, muito fácil, não tem problema. Escada rolante não é obstáculo, nem escada comum.

E: Desde que não seja vazada, não é isso?

R20: AH sim, vazada

ERIKA: Com espelho vazado, com uma amiga minha, ficou entrando a bengala no degrau e não deu.

R24: Ah sim, isso é um problema.

ERIKA: Gente, aqui é como...a gente está bem no eixo do aeroporto. Você pode ir para direita ou para esquerda, e tem circulação dos dois lados.

R20: Certo.

ERIKA: De um lado as pessoas costumam andar para o embarque e do outro eu vejo muitas pessoas voltando, é como se fosse duas pistas de veículos. É

engraçado isso. Então, assim, tem alguma pista aqui do aeroporto que te ajuda a saber onde é o embarque ou onde tem loja, por enquanto? Até agora não?

R20: Não, não.

ERIKA: Então, vamos lá. A gente tá assim ó, vai andar...

R20: Bom, você já está sabendo que meio absoluto a gente não vai ter.

ERIKA: Ó, do lado esquerdo, tá, tem a escada rolante de onde a gente veio, tem o guarda-corpo e as colunas. Do nosso lado direito tem quiosques.

R20: Certo.

R20: Oh, você vê: aqui a gente anda por todos esses setores, continuamos sem informação nenhuma, né? Vocês tem tudo à disposição: as informações todas, avião que tá pra chegar, não sei o que do aeroporto, os horários e tal. Tudo bem, está tudo disponível para vocês, agora, pra gente, não!

Poema dos desejos

ERIKA: Como é que seria, assim, o aeroporto, pode imaginar a vontade... Como seria o “aeroporto dos seus sonhos”, vamos dizer assim.

R20: Bom (risos)

ERIKA: Se você fosse inventar um aeroporto, como é que seria?

R20: É, eu não sei. Imagino que na entrada do aeroporto devia ter um mapa, certo?

ERIKA: Tá.

R20: Que referenciasse andar por andar: o que tem em cada um, se tem tal, tal, tal, tal. E um folder que tivesse à disposição, que a gente não precisasse consultar o mapa constantemente. O folder escreveria muito sinteticamente, em braille ou através de um aplicativo de celular, desses ai que pegue né, você tivesse disponibilizada a disposição física, e não só física: o serviço disponível, no aeroporto, enfim, tá? E ai então logo que você entrasse você já teria, vamos dizer assim, serviços “sonoros de informação. Daí não precisaria ter aqui fora: “atenção, fulanos de tal, compareça nesse não sei oque, por que seu vôo já está para sair”. Não seria aqui, ai é lá dentro mesmo, mas aqui teria que dispor ó, ó não tá precedido do que é, não sei.

ERIKA: Seria bom se conseguisse escutar, né?

R20: É, pois é.

ERIKA: E que tipo de informação seria aqui fora, que você ia dizendo no som?

R20: Aqui fora o horário dos aviões tal, número tal, não sei o que, tal, tal...

ERIKA: Chegadas e partidas

R20: E ai, teria que colocar aqui: “o voo não sei o que será previsto para o portão tal, entrar no portão tal...”, né?

ERIKA: Uhum.

R20: Aqui poderia ser isso. Agora, lá dentro, já seria outro tipo de informação. Ai já seria uma informação

de última hora, é: “atenção o avião tal está atrasado, é não está disponibilizado ainda para entrada”, alguma coisa assim. Seriam informações diferentes.

E: Tá bom, eu tô vendo ali na frente os sanitários. Quando você vai utilizar os sanitários, você prefere ir no sanitário acessível ou no comum?

R20: Olha eu prefiro ir no acessível, que tem menos gente.

E: Menos gente né? Porque em questão de funcionamento, tem a ver com a bengala?

R20: É, questão funcional. É uma questão mais de rapidez, praticidade, tá? Não quer dizer que o nosso não precisasse de alguma adaptação mais séria para nós. Não! Mas o que é acessível tem mais disponibilidade, tem mais condição de a gente... Agora, tem cada banheiro aqui, que a gente se perde nele.

R21: É, o acessível é muito grande, né?

R20: Não, o comum.

E: O banheiro acessível ou o banheiro comum?

R20: Não, o outro também.

E: O comum, ah, entendi.

R20: O comum mesmo, a gente vai..

R21: É porque o comum você tem boxe.

R20: É, inclusive, pra você ter uma ideia, a pia, por exemplo, a pia- vamos supor a pia ia ser aqui.

E: tá.

R20: Um, o... aquele negócio de ensaboar...

R24: Ah, sei, a saboneteira.

R20: A saboneteira é lá longe.

E: E pra achar a saboneteira, como é que você faz?

R20: Menina! Eu percorro a pia.

E: E para achar a papeleira e o lixo?

R20: A papeleira é de um lado, lixo é do outro.

E: E para achar a boca do lixo, como é que é?

R20: Pois é.. não, a boca do lixo eu vou tentando! É pontaria, é pontaria..

R21: É porque o banheiro comum é totalmente desorganizado, não tem uma lógica não, uma sequência

R20: É, não tem uma lógica, uma sequência

E: Entendi. E no banheiro acessível você acha que é mais organizado, é mais fácil de identificar a distância?

R20: É um pouco mais, é um pouco mais mesmo porque ele é menor.

R21: Apesar de ele ser (+) não o acessível ele é menor?

E: Não, ele é menor.

R20: Não, ele é menor, nem comparando.

R21: É só aquele espaço que ele tem né.

R20: É, só aquele espaço, tem aquelas barras.

E: As barras ajudam em que?

R20: Não, para nós. Bom, para uma pessoa idosa como eu, daqui a pouco estou me aproximando lá, pode até me ajudar, agora.

- E: Não, enquanto ao físico, assim com quanto a tua detecção, ao deficiente físico/ visual, desculpa
- R20: Deficiente visual não ajuda de nada.
- E: Não ajuda em nada a barra?
- R20: Assim, de um modo geral, não. Agora eu tenho somado à deficiente visual é a idade né? Tá começando, pô.
- E: Dá uma voltinha aqui. Aqui na nossa frente tá a praça de alimentação.
- R20: Opa!
- E: Uma praça, dá para perceber? Eu não sei. À nossa frente está a praça. Tem as mesas e as cadeiras, mas entre nós, as mesas e as cadeiras tem uma fileira de mesas altas.
- R20: Ah, tá. E para a gente fica só banquinho, né?
- R24: Não, não. Só mesa.
- R20: Só mesa? Ah...
- E: Mas é engraçado que pra conseguir chegar lá tem que passar por essas mesas. E, olha só, vamos andando para a esquerda: é uma fileira de mesa, mesa, mesa...
- R20: Qual é objetivo dessas mesas?
- R24: Eu acho que foi o de separar mesmo o espaço.
- ERIKA: Então ficou como um obstáculo, né?
- R20: Ah, é como se fosse uma espécie de boxe, separando.
- R24: É, separando.
- E: E aí como é que você faz para usar a praça de alimentação?
- R20: Contornando isso aqui.
- E: Você vai contornar o que as lojas, passando aqui pelos bancos?
- R20: É, eu vou vê onde tem cada coisa, eu não sei se...
- E: Vai perguntando, vai andando?
- R20: Não, eu vou pedir orientação onde é que tem, onde é tal...eu não sei as lojas que tem aqui.
- E: Aí tu perguntaria para alguém, né?
- R20: Aí eu perguntaria, claro, não tem nem como. A não ser que seja um cego, realmente, que já frequenta toda semana, que viaja muito, aí conheceria mais, né?
- E: Sim, entendi. Então não é pelo cheiro que escolhe.
- R20: Não, pelo cheiro dá para saber onde é que tem tal coisa, assim, assim, entendeu. É se tem café, se tem...
- E: É o que que ajuda essa questão da sensorialidade, do cheiro do som? O que você usaria aqui no aeroporto, o que te ajudaria? E, pelo percurso que a gente fez, alguma coisa te ajudou, te daria uma pista? Alguma coisa te chamou atenção? o que seria a tua referência?
- R20: Aqui tem um cheiro genérico de comida, por exemplo. Tem uns lugares, que tem um cheiro agudo de café expresso, né? Mas aqui não, aqui é genérico.
- R21: E aqui, mais esse barulho, né, de louça?
- R20: É, barulho de louça, claro, é uma característica que evidencia que tem alguma coisa de comida.
- R21: Alguma coisa de comida, não sabe o que.
- R20 Não tem um cheiro próprio, não tem um cheiro próprio.
- R21: É, mas barulho de louça te leva a isso. Tem coisa de comida, não sei o quê que é.
- R20; É, aqui não dá para identificar exatamente o cheiro do quê que é.
- R21: Olha, o barulho é constante de louça: de prato que tem que colocar e prato a retirar .
- E: Então, como referência no aeroporto, tá difícil, né?
- R20: Tá um pouco difícil.
- E: E, a questão dos bebedouros? Aqui tem bebedouro.
- R20: Ih, menina, não sei onde é que tem bebedouro.
- E: Costuma usar o bebedouro, telefone público?
- R20: Aquele negócio de apertar? Ao invés de sair água, sai uma garoa paulista.
- R20: A gente se abaixa para poder pegar e não consegue pegar nada.
- E: Não consegue pegar o jato, ou não consegue beber água a vontade?
- R20: Não, é quando eu encontro o jato não é jato.
- R21: Pouca água.
- R20: Muita pouca água e quente.
- E: Óh, R20, a gente deu a volta na praça de alimentação e está voltando pelo lado que eu te falei.
- R20: A comida continua cheirando por aqui.
- E: Aqui ainda é a praça, assim... está nas nossas costas. Tem uma loja aqui de artesanato.
- R20: Está começando a cheirar uma *pizzazinha*.
- E: Então tem alguma lembrança de alguma situação..
- R20: De embarque?
- E: No embarque, de alguma experiência que foi boa ou que não foi?
- R21: Alguma experiência ruim?
- R20: Experiência ruim?
- R21: Quando você foi embarcar lá...
- R20: Onde?
- R21: Depois que passou o portão, pra passar as suas...não teve que tirar tudo?
- R20: Ah, sim, sim, Eu passei por uma situação assim: tive que tirar tudo do bolso, tirar a bolsa que estava na mochila, tirar o cinto, né? Porque, cada vez que eu passava, tinha um "*piiiiiiii*". Eu não conseguia passar de jeito nenhum, né? Aí eu tinha que tirar tudo. Estava "vendo a hora" ter que ficar nu.
- E: E a questão da bengala?
- R20: A bengala também, eu tinha que deixar.
- E: Como foi?
- R20: Eu tinha que deixar a bengala,
- E: Quando foi deixar a bengala, o que aconteceu?
- R20: Não, nada de mais.
- E: Alguém guiou... ou não guiou?

R20: Ah, não, quanto a isso eles são atenciosos! Apenas não deixam passar a bengala, só isso. E aí, depois pegam.

E: Vamos descer de volta, daí a gente vai atravessar.
[Supressão de narrativa referente ao pátio de aeronaves, externo ao terminal de passageiros]

E: Entendi. E no terminal, você costuma usar essa coisa do fluxo, ou não?

R20: Não, no terminal não porque, aqui, cada um vai para o seu canto. Eu, por exemplo, para as malas, eu peço logo ajuda: “olha eu não sei se poderia pegar a minha mala”- “De que cor é a sua mala?”. A gente tem que saber a cor, características da mala, porque se não é difícil, né?

E: E isso teria que ser acompanhado, ou você imagina um jeito de...

R20: Ah, teria! Ah, teria! Não tem nem como não ser acompanhado. Se você conhecer uma pessoa cega que não precisa de acompanhamento para descer a mala, aí seria um gênio!

E: Quando você vai usar algum mobiliário do aeroporto, você costuma usar, por exemplo, caixa eletrônico, telefone público...?

R20: Eu evito bastante isso atualmente. Sabe por quê?

E: Por quê?

R20: Porque ocorre o seguinte: mesmo que tenha o fone de ouvido ou um programa que fale, de vez em quando eles pedem umas letras a mais, pedem data de aniversário, colocam umas coisas estranhas que, às vezes, não é falado, entendeu?

E: Ah, entendi!

R20: E, às vezes, eles pedem também o digital. Então a nossa autonomia ficou muito abalada com essas alterações quase constantes, porque a gente teve essa autonomia há algum tempo atrás. Agora eu não sei como é que está não, não sei como é que o pessoal está resolvendo. Entendeu, Erika? Aí é complicado, às vezes.

R21: Aí o bebedouro! Ali dentro [do hall de acesso aos sanitários].

E: Ah, tá! Vamos lá testar o bebedouro para ver se você...para ver se ele é bem intuitivo.

[R20 teve um pouco de dificuldade de perceber que modelo de bebedouro estava posto. Os botões de acionamento não foram facilmente encontrados]

R21: Ou é aqui ou é na frente, água gelada.

E: Esse modelo você não conhecia ainda, né?

R21: Conhece, mas ele achava que era aquele outro, que aperta aqui do lado.

R20: É um fio de água.

E: Então seria fácil para você usar esse bebedouro, tateando um pouco?

R20: É, seria. Eu acabaria descobrindo. Ó, aqui tem [indicando com a mão].

E: Verdade, tem Braille! Tá complicado de ler o Braille?

R20: F, R... ah tá! Fria! Cadê a quente? Aqui! É natural. Então, natural é essa aqui e fria é essa aqui! Pelo menos tem indicação, né? Tem indicação!

E: Legal, então isso aí não é um problema. A gente vai continuar aqui pra esquerda.

R21: Você está vendo como é a falta de sinalização aqui? Só o piso de alerta, mas não tem nenhum piso que te leve aqui.

E: Aqui é a porta. A gente vai entrar numa área que é uma rampa. Essa rampa faz uma transição do prédio antigo, que é onde a gente está indo, e do prédio novo, que é de onde a gente está saindo.

R20: O prédio novo saiu agora, né?

E: É.

R20: O que o antigo contém?

E: O antigo é o desembarque. Todo o embarque se dá no antigo, no novo é o embarque.

R20: Aquele novo ali é o anexo, então.

E: É. Esse prédio antigo, que a gente vai entrar, é o desembarque. Ficou só o desembarque aqui. É um prédio diferente, é um prédio tombado, ele....

R20: Talvez tenha menos acessibilidade.

R21: Pegou fogo!

E: Já pegou fogo uma época, foi esse.

R20: Talvez tenha menos acessibilidade por causa disso, até.

E: Aqui a gente entrou no terminal, e à esquerda tem os caixas eletrônicos. Você já falou que evita usar, né?

R20: *Aham.*

E: E aí, o que você percebe de diferente?

R20: O caixa eletrônico eu até evito pelo seguinte: eu não sei quem é que está atrás de mim.

E: Tem um risco, né?

R20: Exatamente.

E: O que você percebe de diferente do terminal antigo para o novo, que te serviria de sinal assim de que você está no antigo, numa próxima visita?

R20: É, não é uma coisa muito evidente né, que você...Até agora, não. Talvez algum recurso que o novo tem, talvez o velho não tenha.

E: A questão mesmo do ambiente, da percepção do ambiente...

R20: Ah, não tem.

R21: Não? Não percebe nada diferente do outro?

R20: Não, diferente, diferente, não tem.

E: É, tá sentindo esse, tem um vento diferente aqui.

R20: Ah, esse vento.

R21: Lá no outro você não sentia isso.

R20: Ah, no outro você não tinha isso não, né?

E: Esse prédio aqui é tombado e não tem ar-condicionado. Eu acho que a gente nem vai precisar chegar lá para a sala de desembarque não. Ele acabou já falando do desembarque, como é que foi.

R20: É, exatamente

E: E aí, como é que você faz quando você desembarca? A companhia te leva até o táxi ou o ônibus? Como é que é?

R20: Olha, quando eu venho totalmente sozinho, me levam até um táxi. Me indicam um táxi. Eu sempre procuro saber as condições do táxi. Ou então eu vou e, antes de ir para o táxi mesmo, eu ligo para uma pessoa que eu estou acostumado a usar, taxista, para que ele me pegue aqui.

E: Entendi. Bom, eu acho que é isso. Se tiver alguma outra questão que depois eu me lembre, aí a gente conversa.

R20: Tá, tudo bem.

E: Eu vou aqui desligar o gravador. Obrigada!

PESQUISADORA, R20, R21 - CONVERSA EM CAFÉ

E: A gente sentou aqui para tomar um café, né? Se você viesse sozinho, como faria?

R20: Bom eu iria para o balcão para ver se eu pediria as minhas coisas, né? E depois sentaria aqui aguardando que a pessoa me desse... Se eu estivesse sozinho é claro, mas a maior parte das vezes venho acompanhado com a R24, a minha segurança absoluta.

E: Mas, vamos supor que você viesse sozinho, Vai viajar à trabalho, está em outro estado... e aí, como é que faz?

R20: Quando eu venho sozinho eu vou ali no balcão pra saber o que é que tem e depois vou pagar. Eles costumam pagar primeiro, não é isso?

E: É, às vezes. Aí você procura uma mesa ou uma pessoa te leva na mesa

R20: É, a pessoa me traz aqui na mesa e tal, me conduz né. Aí eu fico esperando, fico aguardando vir o pedido. Aí, se houver alguma coisa que tenha que ser cortado eu até peço à pessoa para me ajudar a cortar: carne, essas coisas. Aí a pessoa ajuda, né? De alguma maneira, ajuda sim.

E: Terminou a refeição. E aí, para voltar para o local de espera pede à alguém que está passando?

R20: Aí eu peço orientação de novo, claro]

E: Pede para alguém do restaurante, como é que é?

R20: Não, não, do restaurante não. Alguém que está passando, porque no restaurante geralmente não podem sair, né?

E: Então, você usa bastante as pessoas mesmo- pede ajuda para as pessoas?

R20: É, eu uso pra me conduzir para determinado local, mas eu procuro não exigir muito delas não né, para dividir um pouco as responsabilidades: “você me leva por favor até o guichê de embarque?”. Aí eu peço para ela me deixar tranquila, não tem problema nenhum, aí já outra pessoa vai e, né? Não carrego ninguém muito não, tá? Eu procuro usar várias pessoas.

E: Então, é ... você tem que confiar 100% na pessoa não é isso?

R20: A sim, sim!

E: Teria uma forma de...

R20: Você quer ver uma coisa que eu faço? Por exemplo, de um modo geral, quando eu estou sozinho eu não gosto de usar cartão. Já venho com um dinheiro mais ou menos organizado para pagar a coisa. Por exemplo: táxi. Quando eu pego o táxi ou vou pagar alguma coisa eu não costumo andar com dinheiro grande. De um modo geral eu venho com troco, porque o troco já facilita mais para as pessoas, não tem que ficar dando dinheiro de volta.

E: Entendi. Eu vou desligar aqui.

[pausa para conversa sobre assuntos alheios e para saborear o lanche]

Erika: Coisa do pagamento, né? Tá gravando de novo.

R20: Atualmente, nós estamos começando a ter uma relação inacessível com algumas lojas e alguns táxis porque eles cobram da gente numa maquininha pra cartão... uma maquininha chamada Moderninha, do PagSeguro, que é totalmente inacessível porque ela é tela de toque. Então, nós estamos tentando acionar o Ministério Público no sentido de ...pra que eles deem uma opção pra gente né? De outro tipo de máquina que tenha outra tela e que tenha teclado físico.

E: Obrigada, R20.

PESQUISADORA, R20, R21 E R22- CONVERSA CONJUNTA EM CAFÉ COM A PARTICIPAÇÃO DE R22

R22: Eu nunca pego esse cardápio em braille.

R20: Eu até pego. Quando tem, eu pego!

R22: É, eu não lembro de nenhuma vez ter feito um pedido ou ter consultado o cardápio em braille. Ou porque eu já sei mais ou menos o que eu quero... Antigamente, eu tinha muito problema para ir nesses restaurantes porque tinha muito prato que você não conhecia, muita coisa que você não conhecia. Você ficava em dúvida. Era, para mim, quase que uma tortura você escolher comida à kilo. “O que é que eu vou comer? muita coisa”- não tinha muita vivência. Hoje eu já sei o que é que eu quero com as coisas. Quando vou chegar no aeroporto e geralmente tô com alguém que dá aquela lida rápida né, eu faço isso, então. Eu não lembro de ter lido, de ter recorrido, a um cardápio em Braille.

ERIKA: E, R20, quando está entre o check-in e o embarque tem que descobrir rapidinho...

R20: É, tem! Na maior parte das vezes eu faço o que o R22 faz, mas quando tem em braille eu dou uma revisada para ver se tem alguma coisa que me interessa, mas muito rápido mesmo porque a nossa

demanda de quando a gente vai viajar é uma demanda mínima.

R22: É.

ERIKA: Muito corrido, né?

R22: É, a não ser que fique, por exemplo, igual já aconteceu de eu ficar no aeroporto seis horas, fazer escala, fazer conexão... ficar seis horas.

R20: É, aí dá.

R22: Aí você tem que passar o tempo, você tem que se alimentar também...

ERIKA: E pra isso, vocês contam com quem? A companhia ou funcionário que leva?

R22: Se você estiver sozinho conta, é, com a companhia. Pode acontecer algum inconveniente, por exemplo: você está sentado esperando, não tem ninguém da companhia com você, na hora de chegar o teu voo eles vão lá te buscar e você precisar de um banheiro ou deu uma fome, aí você tem que chamar alguém da companhia. Isso é um processo que você tem que pedir, chamar uma pessoa para essa pessoa ir lá no balcão e chamar alguém pra poder te atender. Isso é uma coisa que não é muito tranquila, se você precisar...

E: Por que? Pode ser que a pessoa não vá?

R20: Não, porque você está- pode estar precisando. Pintou necessidade, você precisa, por algum motivo qualquer, mas o cara da companhia só vai lá te pegar na hora do voo e a tua necessidade é agora. Como é que você faz? “Oi, tem alguém da companhia?”. Você vai gritar, chamar alguém da companhia? Como é que você vai fazer? Então essa situação é um pouco complicada, sabe? Mas como é que você resolveria isso? Não sei. Teria um botãozinho que você apertaria e acenderia uma luzinha lá dentro do...? Sabe? Tem que ter uma saída isso.

R22: Verdade

E: Uma forma de comunicação, né?

R22: Isso. Tem que ter. A comunicação é imediata. Porque eles te depositam no assento lá, e a pessoa vai te pegar depois, na hora do voo sair.

R21: Se pegar.

R20: Já houve casos em que não pegaram.

R22: Não pegaram? Óh, pronto.

R20: Já contei para ela isso, não foi comigo não.

E: Nas viagens de vocês, em algum aeroporto vocês viram algum tratamento diferenciado dos aeroportos brasileiros? Alguma coisa que chamou atenção em algum aeroporto? Algo que vocês acharam positivo ou negativo?

R22: Geralmente, eu acho que o padrão de atendimento de companhias aéreas é quase o mesmo. Aconteceram situações embaraçosas para mim. Eu estava nos Estados Unidos, fazendo uma conexão. Eu estava indo pra Boston, fui fazer uma conexão em Chicago, então, esperei para vir alguém da companhia para poder me ajudar na

conexão. Eu sai do avião, a pessoa: “senta aqui”. Eu pensei que fosse para sentar e esperar...Eu sentei e ela começou a empurrar a cadeira. Era uma cadeira de rodas! Ela foi me empurrando, me empurrando, a coisa mais horrível. Mas eu tava querendo andar! Mas por que isso? É lá nos Estados Unidos se você não tomar cuidado isso vai acontecer.

R21: Te pegar no colo...

R22: Não, porque, sabe o que acontece? Eles acham que assim você tem menos chance de se acidentar. Se você se acidenter lá, qualquer coisa vira processo. Então, eles estão querendo garantir que estão diminuindo a chance de você sofrer um...qualquer acidente e processá-los. E aí, menina, óh, aconteceu um negócio: é grande o aeroporto de Chicago- aquela menina empurrando a cadeira que o voo estava em cima da hora- e ela começou a ficar ofegante, ofegante..eu estava torcendo para ela ter um negócio no coração para eu poder empurrar ela ao invés de ela me empurrar! Porque eu estava me sentindo confinado de estar numa cadeira sendo empurrado daquele jeito, com minhas pernas tão boas! Eu que já fiz tanta escalada, já fiz tanta bagunça! Nossa, que inconveniente que foi aquilo! E ela não passou mal. Ela conseguiu- chegou ofegante, mas chegou do outro lado do aeroporto- e conseguimos embarcar a tempo. Então às vezes acontece isso né.

R20: É aquilo que a gente contou pra você. Quando a gente estava saindo do avião, o cara perguntou: “tem algum cadeirante aí?”. Aí alguém disse: “não”. “Ah, graças a Deus! Não preciso carregar no colo!”.

ENTREVISTA R22

Homem, cego congênito, 61 anos, empresário, reside em Rio de Janeiro-RJ.

Observação: Entrevista gravada dentro do terminal do Aeroporto Santos Dumont.

ERIKA: Você costuma andar de avião?

R22: Costumo.

ERIKA: Com que frequência?

R22: Ah, umas 3, 4 vezes ao ano, pelo menos.

ERIKA: Você conhece o aeroporto Santos Dumont?

R22: Conheço.

ERIKA: E você costuma viajar sem acompanhante também?

R22: Sim, costumo viajar sem acompanhante.

ERIKA: E em outros lugares da cidade, você costuma andar de forma independente também, sem acompanhante?

R22: Ando, ando muito. Ando de metrô, ônibus e ando muito de bengala. Então, eu ando muito pela

cidade: faço muita compra, vou muito pelo centro da cidade, ando para ir pra médicos... Dificilmente eu pego um táxi, muitas vezes eu vou andando mesmo.

ERIKA: Se você viesse aqui sozinho para o terminal, como você faria para se orientar lá desde o desembarque do táxi ou do ônibus?

R22: Quando tenho que ir para o aeroporto, eu peço para o motorista de táxi já chamar um guarda para mim, que fica ali na frente. Esse guarda me leva até o guichê da companhia aérea que eu vou viajar, eu faço o check-in, uma pessoa da companhia me encaminha até o salão de embarque e, ali, eu fico esperando o voo. Na hora do voo, eles vêm pra poder me levar até o avião.

ERIKA: E se você viesse buscar uma pessoa, como você faria para buscar um passageiro?

R22: Buscar um passageiro, a gente teria... me certificaria que ele tinha um... que a gente teria acordado um lugar certo de encontrar, tipo num guichê da Infraero. Eu chegaria no aeroporto e iria me encaminhar para esse guichê.

ERIKA: Encaminhar como? Com o taxista também? ou pedir ajuda?

R22: O taxista ia me chamar um guarda, o guarda ia me chamar um.. ia me levar lá nesse guichê.

ERIKA: Tá. Você costuma usar mapa tátil?

R22: Mapa tátil?

ERIKA: É como se fosse um desenho, uma planta baixa, que explica os espaços.

R22: É, eu vi alguns, eu vi os do metrô, por exemplo. Eu achei muito difícil de entender aquilo. Eu acho ele pouco funcional. O que te garantiria que você acharia esse mapa tátil, para você se orientar, entendeu?

Poema dos desejos

ERIKA: Como é o aeroporto dos seus sonhos? “É o seguinte meu aeroporto ideal vai ter isso, isso, isso, vai ser assim...” O que que tu acha que facilitaria ou o que agregaria ou o que tu inventaria... o que seria legal?

R22: É... estou pensando aqui.

ERIKA: Pode pensar.

R22: Aeroportos mais silenciosos. Eu acho que tentaria investir mais em ambientes mais silenciosos. São muito barulhentos os aeroportos.

ERIKA: Isso. Por que ser barulhento é ruim para ti?

R22: Ah, cansa a gente! Fica muito tempo com barulho de máquina, barulho de anúncio de voo, né? Como as coisas são muito grandes, então os volumes das caixas às vezes são um pouco altos. Eu investiria mais num condicionamento acústico

dos aeroportos. É claro que muita coisa já foi feita, quer dizer, você não escuta um barulho de avião no aeroporto, né?

ERIKA: Pode viajar! Assim, tipo, “não, eu gostaria que os restaurantes -sei lá- viesse atender onde estou sentado”. Só estou dando um exemplo para mostrar que é no impossível, no possível...

R22: No imaginário, né?

ERIKA: É. Tem alguma coisa que tu acha que poderia ficar mais legal, que você se sentiria mais acolhido?

R22: Então, às vezes eu acho que, por exemplo, eu fui fazer uma conexão lá em Guarulhos, a gente andou muito e com muita pressa para pegar outro voo. Não sei se o voo tinha chegado atrasado para pegar lá em Guarulhos- a gente andou bastante, sabe? Nessas situações, devia ter aqueles carros elétricos, sabe, isso é muito bom. Em alguns aeroportos aí fora você tem mais disponibilidade: carros que vai 4 pessoas, né? o motorista mais três ...Você anda com mais conforto para correr essas longas distâncias. Eu acho que no aeroporto do meu sonho teria mais carro elétrico. Não sei como é o nome desse carro. Esses carrinhos são muito bons, pra algumas situações de longas distâncias são muito bons.

R22: Eu saí de casa para vir para cá e, naquela pressa de arrumar as coisas né, de viajar, sempre um pouco atrasado às vezes, esqueci a bengala! Só fui me dar conta no táxi. Eu estava em cima da hora- “não vou voltar porque estou fazendo uma viagem de avião”. De avião, geralmente, com as companhias, você vai de mão em mão. Desce do táxi, tem um guarda que te leva até um agente da companhia. Ali, você faz o check-in, tem alguém para te encaminhar para a sala de embarque, alguém para te encaminhar para o avião. Eu falei: “vou nessa viagem sem bengala”. Se fosse para ir de ônibus, não daria para fazer isso. Ônibus tem que parar no meio do caminho, tem que descer, tem que fazer lanche. Geralmente, quando você desce, você desce só. Tem que procurar a lanchonete, tem que procurar o atendimento. Então, não daria para fazer sem bengala, mas como eu estava fazendo uma ida e volta de avião, eu encarei a viagem sem a bengala, por causa dessa facilidade de estar sempre sendo atendido por pessoas, ter sempre pessoas acompanhando a gente.

E: Você acha isso bom ou você não acha isso bom?

R22: Olha, isso é prático. É muito prático, sabe? Se eu preciso de um banheiro, alguém da companhia leva. Quero fazer um lanche, alguém da companhia leva.

ANEXO 3 – Glossário

CONCEITOS REFERENTES À ACESSIBILIDADE⁷⁷

Acessível: espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa.

Acompanhante: aquele que acompanha a pessoa com deficiência, podendo ou não desempenhar as funções de atendente pessoal

Barreira: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em: barreiras urbanísticas, barreiras arquitetônicas, barreiras nos transportes, barreiras nas comunicações e na informação.

Braille: Sistema de escrita para indivíduos com deficiência visual que utiliza letras, números, e sinais de pontuação formados com um padrão de pontos em relevo.

Deficiência: Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Edificações de uso público: aquelas administradas por entidades da administração pública, direta e indireta, ou por empresas prestadoras de serviços públicos e destinadas ao público em geral;

Edificações de uso coletivo: aquelas destinadas às atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, financeira, turística, recreativa, social, religiosa, educacional, industrial e de saúde, inclusive as edificações de prestação de serviços de atividades da mesma natureza;

Linha-guia: Qualquer elemento natural ou edificado que possa ser utilizado como referência de orientação direcional por todas as pessoas, especialmente as com deficiência visual.

Piso tátil: piso caracterizado por textura e cor contrastantes em relação ao piso adjacente, destinado a constituir alerta ou linha-guia, servindo de orientação, principalmente, às pessoas com deficiência visual ou baixa visão. São de dois tipos: piso tátil de alerta e piso tátil direcional.

Rota acessível: trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecte os ambientes externos ou internos de espaços e edificações, e que possa ser utilizado de forma autônoma e segura por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência e mobilidade reduzida. A rota acessível pode incorporar estacionamentos, calçadas rebaixadas, faixas de travessia de pedestres, pisos, corredores, escadas e rampas, entre outros.

Serviço assistido: apoio para auxiliar qualquer pessoa com dificuldade de circular no ambiente ou de utilizar algum equipamento

Planos e mapas acessíveis: Os planos e mapas acessíveis são representações visuais, táteis e/ou sonoras que servem para orientação e localização de lugares, rotas, fenômenos geográficos, cartográficos e espaciais.

Vidente ou normovisual: Pessoa sem deficiência visual.

⁷⁷ Fonte: ABNT NBR 9050,2015; Lei nº 13.146, de 2015.

CONCEITOS REFERENTES À AVIAÇÃO⁷⁸

Administração aeroportuária: órgão, entidade ou empresa responsável pela exploração de um ou mais aeroportos com estrutura organizacional definida e dedicada à gestão de aeroportos.

Aeródromo: área definida em terra ou na água (que inclui todas as suas edificações, instalações e equipamentos) destinada total ou parcialmente à chegada, partida e movimentação de aeronaves na superfície. Quando destinado exclusivamente a helicópteros, recebe a denominação de heliporto.

Aeródromo Civil: aeródromo destinado à operação de aeronaves civis. Pode ser usado por aeronaves militares, obedecidas as normas estabelecidas pelas autoridades competentes.

Aeroporto: aeródromo público dotado de edificações, instalações e equipamentos para apoio às operações de aeronaves e de embarque/desembarque de pessoas e/ou processamento de cargas. Quando destinado exclusivamente a helicópteros, recebe a denominação de heliporto.

Lado Ar: área de movimento do aeroporto, terrenos adjacentes e edificações, ou parte delas, cujo acesso é controlado.

Lado terra: área de movimento do aeroporto, terrenos adjacentes e edificações, ou parte delas, cujo acesso é controlado.

Passageiro: usuário do serviço aéreo, transportado ou a ser transportado com o consentimento do transportador e o correspondente contrato da prestação desse serviço

Ponte de embarque: rampa ajustável, operada mecanicamente, para prover aos passageiros acesso direto entre o terminal e a aeronave.

Terminal de Passageiros: instalação aeroportuária dotada de facilidades para atendimento, embarque, desembarque e liberação do passageiro do transporte aéreo.

⁷⁸ Fonte: Ministérios da Defesa, 2011 e BRASIL, 2010.

ANEXO 4 – Lista da legislação que trata de aspectos referentes à acessibilidade no Brasil

| ABNT NBR :ANO | ASSUNTO |
|--------------------|--|
| 9050:15 | Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. |
| NBR NM 313:2007 | Elevadores de passageiros - Requisitos de segurança para construção e instalação - Requisitos particulares para a acessibilidade das pessoas, incluindo pessoas com deficiência. Esta norma substituiu a antiga NBR 13994. |
| 14020 | Transporte - Acessibilidade à pessoa portadora de deficiência - Trem de longo percurso |
| 14021 | Transporte - Acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano. |
| 14022 | Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros |
| 14273 | Acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial |
| 14970 | Acessibilidade em veículos automotores |
| 15290 | Acessibilidade em comunicação na televisão |
| 15320 | Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário |
| 14022 | Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros |
| 15250 | Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário |
| 15450 | Acessibilidade de passageiros no sistema de transporte aquaviário |
| 15570 | Transporte - Especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros |
| 16001 | Responsabilidade social — Sistema de gestão — Requisitos |
| 16537:2016 | Acessibilidade - Sinalização tátil no piso - Diretrizes para elaboração de projetos e instalação |
| 10634:2012 | Aeroportos - Ponte de embarque e desembarque para aeronaves |

Fonte: BRASIL, 2008; ABNT (Disponível em: <https://www.abntcatalogo.com.br/normagrid.aspx>. Acesso em 15 jul. 2016).

| LEIS, NORMAS, DECRETOS, PORTARIAS, RESOLUÇÕES E INSTRUÇÕES NORMATIVAS |
|---|
| NORMAS CONSTITUCIONAIS |
| Constituição Federal da República Federativa do Brasil Promulgada em 05 de outubro de 1988 |
| DECRETO LEGISLATIVO Nº 186, DE 09 DE JULHO DE 2008 - Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. |
| 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. |
| LEIS COMPLEMENTARES |
| LEI COMPLEMENTAR Nº 142, DE 8 DE MAIO DE 2013 - Regulamenta o § 1º do art. 201 da Constituição Federal, no tocante à aposentadoria da pessoa com deficiência segurada do Regime Geral |

| |
|---|
| de Previdência Social – RGPS |
| LEIS |
| LEI Nº 4.169, DE 4 DE DEZEMBRO DE 1962 - Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille |
| LEI Nº 7.070, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1982 - Dispõe sobre pensão especial para os deficientes físicos que especifica e dá outras providências |
| LEI Nº 7.405, DE 12 DE NOVEMBRO DE 1985 -Torna obrigatória a colocação do símbolo internacional de acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiências e da outras providências. |
| LEI Nº 7.853, DE 24 DE OUTUBRO DE 1989 - Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências |
| LEI Nº 8.160, DE 08 DE JANEIRO DE 1991- Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva |
| LEI Nº 8.899, DE 29 DE JUNHO DE 1994 - Concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual. |
| LEI Nº 8.989, DE 24 DE FEVEREIRO DE 1995 - Dispõe sobre a Isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI, na aquisição de automóveis para utilização no transporte autônomo de passageiros, bem como por pessoas portadoras de deficiência física, e dá outras providências. (Redação dada pela Lei Nº 10.754, de 31.10.2003) |
| LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998 - Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. |
| LEI Nº 9.777, DE 29 DE DEZEMBRO DE 1998 - - Altera os arts. 132, 203 e 207 do Decreto-Lei Nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal. |
| LEI Nº 10.048, DE 08 DE NOVEMBRO DE 2000 - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências |
| LEI Nº 10.050, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2000 - - Altera o art. 1.611 da Lei Nº 3.071, de 1º de janeiro de 1916 - Código Civil, estendendo o benefício do §2º ao filho necessitado portador de deficiência. |
| 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 |
| LEI Nº 10.226, DE 15 DE MAIO DE 2001 - Acrescente parágrafos ao art. 135 da Lei Nº 4737, de 15 de julho de 1965, que institui o Código Eleitoral, determinando a expedição de instruções sobre a escolha dos locais de votação de mais fácil acesso para o eleitor deficiente físico. |
| LEI Nº 10.436, DE 24 DE ABRIL DE 2002 - Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências |
| LEI Nº 10.683, DE 28 DE MAIO DE 2003 - Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. |
| LEI Nº 10.708, DE 31 DE JULHO DE 2003 - Institui o auxílio-reabilitação psicossocial para pacientes acometidos de transtornos mentais egressos de internações. |
| LEI Nº 10.753, DE 30 DE OUTUBRO DE 2003 - Institui a Política Nacional do Livro |
| LEI Nº 10.754, DE 31 DE OUTUBRO DE 2003 - Altera a Lei Nº 8.989, de 24 de fevereiro de 1995 que “dispõe sobre a isenção do Imposto Sobre Produtos Industrializados - IPI, na aquisição de automóveis para utilização no transporte autônomo de passageiros, bem como por pessoas portadoras de deficiência física e aos destinados ao transporte escolar, e dá outras providências”. |
| LEI Nº 10.845, DE 5 DE MARÇO DE 2004 - Institui o Programa de Complementação ao Atendimento Educacional Especializado às Pessoas Portadoras de Deficiência, e dá outras providências. |
| LEI Nº 11.126, DE 27 DE JUNHO DE 2005 - Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia. |

| |
|---|
| LEI Nº 11.133, DE 14 DE JULHO DE 2005 - Institui o Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência |
| LEI Nº 11.180, DE 23 DE SETEMBRO DE 2005 - Institui o Projeto Escola de Fábrica, autoriza a concessão de bolsas de permanência a estudantes beneficiários do Programa Universidade para Todos - PROUNI, institui o Programa de Educação Tutorial - PET, altera a Lei Nº 5.537, de 21 de novembro de 1968, e a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei Nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e dá outras providências. |
| LEI Nº 11.307, DE 19 DE MAIO DE 2006 - Conversão da MPv Nº 275, de 2005 Altera as Leis nos 9.317, de 5 de dezembro de 1996, que institui o Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES, em função da alteração promovida pelo art. 33 da Lei Nº 11.196, de 21 de novembro de 2005; 8.989, de 24 de fevereiro de 1995, dispondo que o prazo a que se refere o seu art. 2º para reutilização do benefício da isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI, na aquisição de automóveis para utilização no transporte autônomo de passageiros, bem como por pessoas portadoras de deficiência física, aplica-se inclusive às aquisições realizadas antes de 22 de novembro de 2005; 10.637, de 30 de dezembro de 2002; e 10.833, de 29 de dezembro de 2003; e revoga dispositivo da Medida Provisória Nº 2.189-49, de 23 de agosto de 2001 |
| LEI Nº 11.692, DE 10 DE JUNHO DE 2008 - Dispõe sobre o Programa Nacional de Inclusão de Jovens - Projovem, instituído pela Lei Nº 11.129, de 30 de junho de 2005; altera a Lei Nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004; revoga dispositivos das Leis Nºs 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, 10.748, de 22 de outubro de 2003, 10.940, de 27 de agosto de 2004, 11.129, de 30 de junho de 2005, e 11.180, de 23 de setembro de 2005; e dá outras providências. |
| LEI Nº 11.982, DE 16 DE JULHO DE 2009 - Acrescenta parágrafo único ao art. 4º da Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, para determinar a adaptação de parte dos brinquedos e equipamentos dos parques de diversões às necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida |
| LEI Nº 12.190, DE 13 DE JANEIRO DE 2010 - Concede indenização por dano moral às pessoas com deficiência física decorrente do uso da talidomida, altera a Lei Nº 7.070, de 20 de dezembro de 1982, e dá outras providências. |
| LEI Nº 12.319, DE 1 DE SETEMBRO DE 2010 - Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS |
| LEI Nº 12.470, DE 31 DE AGOSTO DE 2011 - Altera os arts. 21 e 24 da Lei Nº 8.212, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre o Plano de Custeio da Previdência Social, para estabelecer alíquota diferenciada de contribuição para o microempreendedor individual e do segurado facultativo sem renda própria que se dedique exclusivamente ao trabalho doméstico no âmbito de sua residência, desde que pertencente a família de baixa renda; altera os arts. 16, 72 e 77 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre o Plano de Benefícios da Previdência Social, para incluir o filho ou o irmão que tenha deficiência intelectual ou mental como dependente e determinar o pagamento do salário-maternidade devido à empregada do microempreendedor individual diretamente pela Previdência Social; altera os arts. 20 e 21 e acrescenta o art. 21-A à Lei Nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 - Lei Orgânica de Assistência Social, para alterar regras do benefício de prestação continuada da pessoa com deficiência; e acrescenta os §§ 4º e 5º ao art. 968 da Lei Nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil, para estabelecer trâmite especial e simplificado para o processo de abertura, registro, alteração e baixa do microempreendedor individual. |
| LEI Nº 12.587, DE 3 DE JANEIRO DE 2012 - Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana; revoga dispositivos dos Decretos-Leis Nº 3.326, de 3 de junho de 1941, e 5.405, de 13 de abril de 1943, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei Nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e das Leis Nº 5.917, de 10 de setembro de 1973, e 6.261, de 14 de novembro de 1975; e dá outras providências |
| LEI Nº 12.608, DE 10 DE ABRIL DE 2012 - Institui a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil - PNPDEC; dispõe sobre o Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil - SINPDEC e o Conselho Nacional de Proteção e Defesa Civil - CONPDEC; autoriza a criação de sistema de informações e monitoramento de desastres; altera as Leis nos 12.340, de 1º de dezembro de 2010, 10.257, de 10 de julho de 2001, 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.239, de 4 de outubro de 1991, e 9.394, de 20 de dezembro de 1996; e dá outras providências. |
| LEI Nº 12.613, DE 18 DE ABRIL DE 2012 - Altera a Lei Nº 10.735, de 11 de setembro de 2003, que |

| |
|---|
| dispõe sobre o direcionamento de depósitos à vista captados pelas instituições financeiras para operações de crédito destinadas à população de baixa renda e a microempreendedores, e dá outras providências |
| LEI Nº 12.622, DE 8 DE MAIO DE 2012 - Institui o Dia Nacional do Atleta Paraolímpico e dá outras providências. |
| LEI Nº 12.649, DE 17 DE MAIO DE 2012 - Reduz a zero as alíquotas da Contribuição para o PIS/Pasep, da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins), da Contribuição para o PIS/Pasep - Importação e da Cofins - Importação incidentes sobre a importação e a receita de venda no mercado interno dos produtos que menciona; altera as Leis nºs 10.865, de 30 de abril de 2004 , 10.522, de 19 de julho de 2002 , 8.989, de 24 de fevereiro de 1995 , 5.991, de 17 de dezembro de 1973, 10.451, de 10 de maio de 2002 , e 11.051, de 29 de dezembro de 2004 ; e revoga dispositivos das Leis nºs 10.637, de 30 de dezembro de 2002 , e 10.833, de 29 de dezembro de 2003. |
| LEI Nº 12.663, DE 05 DE JUNHO DE 2012 - Dispõe sobre as medidas relativas à Copa das Confederações FIFA 2013, à Copa do Mundo FIFA 2014 e à Jornada Mundial da Juventude - 2013, que serão realizadas no Brasil; altera as Leis nos 6.815, de 19 de agosto de 1980, e 10.671, de 15 de maio de 2003; e estabelece concessão de prêmio e de auxílio especial mensal aos jogadores das seleções campeãs do mundo em 1958, 1962 e 1970. |
| LEI Nº 12.715, DE 17 DE SETEMBRO DE 2012 - Altera a alíquota das contribuições previdenciárias sobre a folha de salários devidas pelas empresas que especifica; institui o Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica e Adensamento da Cadeia Produtiva de Veículos Automotores, o Regime Especial de Tributação do Programa Nacional de Banda Larga para Implantação de Redes de Telecomunicações, o Regime Especial de Incentivo a Computadores para Uso Educacional, o Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica e o Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência; restabelece o Programa Um Computador por Aluno; altera o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores, instituído pela Lei no 11.484, de 31 de maio de 2007; altera as Leis nos 9.250, de 26 de dezembro de 1995, 11.033, de 21 de dezembro de 2004, 9.430, de 27 de dezembro de 1996, 10.865, de 30 de abril de 2004, 11.774, de 17 de setembro de 2008, 12.546, de 14 de dezembro de 2011, 11.484, de 31 de maio de 2007, 10.637, de 30 de dezembro de 2002, 11.196, de 21 de novembro de 2005, 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 9.532, de 10 de dezembro de 1997, 12.431, de 24 de junho de 2011, 12.414, de 9 de junho de 2011, 8.666, de 21 de junho de 1993, 10.925, de 23 de julho de 2004, os Decretos-Leis nos 1.455, de 7 de abril de 1976, 1.593, de 21 de dezembro de 1977, e a Medida Provisória no 2.199-14, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. |
| LEI Nº 12.764, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2012 - Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; e altera o § 3º do art. 98 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. |
| LEI Nº 12.933, de 26 DE DEZEMBRO DE 2013 - Dispõe sobre o benefício do pagamento de meia-entrada para estudantes, idosos, pessoas com deficiência e jovens de 15 a 29 anos comprovadamente carentes em espetáculos artístico-culturais e esportivos, e revoga a Medida Provisória no 2.208, de 17 de agosto de 2001. |
| LEI Nº 12.955, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2014 - Acrescenta § 9º ao art. 47 da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), para estabelecer prioridade de tramitação aos processos de adoção em que o adotando for criança ou adolescente com deficiência ou com doença crônica. |
| 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) |
| DECRETOS |
| DECRETO Nº 914, DE 6 DE SETEMBRO DE 1993 - Política Nacional para a Integração da Pessoa |

| |
|---|
| Portadora de Deficiência. |
| DECRETO Nº 3.298, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1999 - Regulamenta a Lei Nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. |
| DECRETO Nº 3.691, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2000 - Regulamenta a Lei Nº 8.899, de 29 de junho de 1994, que dispõe sobre o transporte de pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual. |
| DECRETO Nº 3.956, DE 8 DE OUTUBRO DE 2001 - Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência |
| 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. |
| 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. |
| DECRETO Nº 5.904, DE 21 DE SETEMBRO DE 2006 - Regulamenta a Lei Nº 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências. |
| DECRETO Nº 6.039, DE 7 DE FEVEREIRO DE 2007 - Aprova o Plano de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado em Instituições de Assistência às Pessoas com Deficiência Auditiva |
| DECRETO Nº 6.214, DE 26 DE SETEMBRO DE 2007 - Regulamenta o benefício de prestação continuada da assistência social devido à pessoa com deficiência |
| DECRETO Nº 6.980, DE 13 DE OUTUBRO DE 2009 - Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República, dispõe sobre o remanejamento de cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, altera o Anexo II ao Decreto Nº 6.188, de 17 de agosto de 2007, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão do Gabinete Pessoal do Presidente da República, e dá outras providências. |
| DECRETO Nº 7.037, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2009 - Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3 e dá outras providências. |
| DECRETO Nº 7.235, DE 19 DE JULHO DE 2010 - Regulamenta a Lei Nº 12.190, de 13 de janeiro de 2010, que concede indenização por dano moral às pessoas com deficiência física decorrente do uso da talidomida. |
| DECRETO Nº 7.256, DE 4 DE AGOSTO DE 2010 - Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Gratificações de Representação da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, dispõe sobre o remanejamento de cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, e dá outras providências. |
| DECRETO Nº 7.512, DE 30 DE JUNHO DE 2011 - Aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, e dá outras providências. |
| DECRETO Nº 7.611, DE 17 DE NOVEMBRO DE 2011 - Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências. |
| DECRETO Nº 7.612, DE 17 DE NOVEMBRO DE 2011 - Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite. |
| DECRETO Nº 7.613, DE 17 DE NOVEMBRO DE 2011 - Altera o Decreto Nº 5.992, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a concessão de diárias no âmbito da administração federal direta, autárquica e fundacional. |
| DECRETO Nº 7.617, DE 17 DE NOVEMBRO DE 2011 - Altera o Regulamento do Benefício de Prestação Continuada, aprovado pelo Decreto Nº 6.214, de 26 de setembro de 2007. |
| DECRETO Nº 7.660, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2011 - Aprova a Tabela de Incidência do Imposto sobre Produtos Industrializados - TIPI. |
| DECRETO Nº 7.705, DE 25 DE MARÇO DE 2012 - Altera a Tabela de Incidência do Imposto sobre |

| |
|--|
| Produtos Industrializados - TIPI, aprovada pelo Decreto Nº 7.660, de 23 de dezembro de 2011. |
| DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012 - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. |
| DECRETO Nº 7.750, DE 8 DE JUNHO DE 2012 - Regulamenta o Programa Um Computador por Aluno - PROUCA e o Regime Especial de Incentivo a Computadores para Uso Educacional - REICOMP. |
| DECRETO Nº 7.783, DE 7 DE AGOSTO DE 2012 - Regulamenta a Lei nº 12.663, de 5 de junho de 2012, que dispõe sobre as medidas relativas à Copa das Confederações FIFA 2013, à Copa do Mundo FIFA 2014 e à Jornada Mundial da Juventude - 2013. |
| DECRETO Nº 7.802, DE 13 DE SETEMBRO DE 2012 - Altera o Decreto nº 5.342, de 14 de janeiro de 2005, que regulamenta a Lei nº 10.891, de 9 de julho de 2004, que institui a Bolsa-Atleta. |
| DECRETO Nº 7.823, DE 9 DE OUTUBRO DE 2012 - Regulamenta a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, quanto às instalações relacionadas aos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos de 2016. |
| DECRETO Nº 7.988, DE 17 DE ABRIL DE 2013 - Regulamenta os arts. 1º a 13 da Lei nº 12.715, de 17 de setembro de 2012, que dispõem sobre o Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica - PRONON e o Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência - PRONAS/PcD. |
| DECRETO Nº 8.145, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2013 - Altera o Regulamento da Previdência Social - RPS, aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, para dispor sobre a aposentadoria por tempo de contribuição e por idade da pessoa com deficiência. |
| DECRETO Nº 8.368, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2014 - Regulamenta a Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012, que institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista. |
| PORTARIAS |
| PORTARIA MINISTERIAL MEC Nº 319, DE 26 DE FEVEREIRO DE 1999 – Institui no Ministério da Educação, vinculada à Secretaria de Educação Especial/SEESP, a Comissão Brasileira do Braille. |
| PORTARIA Nº 1.679, DE 2 DE DEZEMBRO DE 1999- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. |
| PORTARIA Nº 554 DE 26 DE ABRIL DE 2000- Aprova o Regulamento Interno da Comissão Brasileira do Braille. |
| PORTARIA GM/MS Nº 1.060, DE 5 DE JUNHO DE 2002- Aprova a Política Nacional de Saúde da Pessoa Portadora de Deficiência. |
| PORTARIA MINISTERIAL DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC) Nº 3284, DE 7 DE NOVEMBRO DE 2003 – Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. |
| PORTARIA MEC Nº 976, DE 5 DE MAIO DE 2006 – Dispõe sobre os critérios de acessibilidade aos eventos do Ministério da Educação, conforme Decreto 5.296 de 2004. |
| PORTARIA NORMATIVA MEC Nº 11, DE 9 DE AGOSTO DE 2006 – Institui o programa Nacional para a certificação de proficiência em Libras e de tradução libras- português. |
| PORTARIA MEC Nº 14, DE 24 DE ABRIL DE 2007 – Dispõe sobre a criação do “Programa Incluir: Acessibilidade na Educação Superior”. |
| PORTARIA DA SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO Nº 3, DE 7 DE MAIO DE 2007 – Institucionaliza o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico- e-MAG no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática- SISP. |
| PORTARIA INMETRO/MDIC Nº 260, DE 12 DE JULHO DE 2007 – Aprova o Regulamento Técnico da Qualidade para Inspeção da Adequação de Acessibilidade em veículos de Características urbanas para o transporte coletivo de passageiros. |
| PORTARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS Nº 151, DE 20 DE SETEMBRO DE 2007 – Traz resoluções sobre eventos, periódicos ou não, realizados ou apoiados pela Secretaria |

| |
|---|
| <p>Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República.</p> <p>PORTARIA INMETRO Nº 168, DE 05 DE JUNHO DE 2008 – Aprova o Regulamento Técnico da Qualidade para Inspeção da Adaptação de Acessibilidade em veículos de Características rodoviárias para o transporte coletivo de passageiros.</p> <p>PORTARIA INMETRO Nº 232, DE 30 DE JUNHO DE 2008 – Aprova o Regulamento Técnico da Qualidade para Inspeção da Adaptação de Acessibilidade em embarcações existentes utilizadas no transporte coletivo de passageiros.</p> <p>PORTARIA INTERMINISTERIAL SDH/MPS/MF/MPOG/AGU Nº 01/2014 - Aprova o instrumento destinado à avaliação do segurado da Previdência Social e à identificação dos graus de deficiência, bem como define impedimento de longo prazo, para os efeitos do Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999.</p> |
| RESOLUÇÕES |
| <p>RESOLUÇÃO CNE/CEB Nº2. DE 11 DE FEVEREIRO DE 2001- Institui Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica.</p> <p>RESOLUÇÃO CONMETRO Nº 15, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2006- Dispõe sobre a vinculação da norma ABNT NBR 14022/2006- Acessibilidade de Passageiros no Sistema de Transporte Aquaviário.</p> <p>RESOLUÇÃO ANATEL Nº 473 DE 27 DE JULHO DE 2007- Aprova o Regulamento da Interface Usuário – Rede e de Terminais do Serviço Telefônico Fixo Comutado.</p> <p>RESOLUÇÃO CONMETRO Nº 06, DE 16 DE SETEMBRO DE 2008- Dispõe sobre a vinculação da norma ABNT NBR 15570/2008- Especificações técnicas para fabricação de veículos com características Urbanas para Transporte Coletivo de passageiros ao Decreto 5.296/04 e sobre a revogação da Resolução CONMETRO nº 01/93.</p> <p>RESOLUÇÃO ANATEL Nº 631 DE 09 DE MAIO DE 2013- Altera o art. 48 do Regulamento da Interface Usuário – Rede e de Terminais do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 473, de 27 de julho de 2007.</p> <p>RESOLUÇÃO ANAC 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. Revoga a Resolução ANAC nº 09, de 05 de junho de 2007, que, por sua vez, revoga o IAC 2508-0796.</p> <p>RESOLUÇÃO ANATEL Nº 667 DE 30 DE MAIO DE 2016- Aprova o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo</p> |
| INSTRUÇÕES NORMATIVAS |
| <p>INSTRUÇÃO NORMATIVA IPHAN Nº1, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2003- Dispõe sobre a acessibilidade aos bens culturais imóveis acautelados em nível federal, e em outras categorias, conforme específica.</p> <p>INSTRUÇÃO NORMATIVA SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA (SGPR) Nº1, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2005- Da utilização dos recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva e visual</p> |

Fontes: Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, 2008; Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da pessoa com Deficiência (Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/legislacao>. ; ANAC (Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/acessibilidade>); site Planalto. Disponível em: <http://www2.planalto.gov.br/>. Acesso em 17 dez. 2016.

ANEXO 5 – Leis e normas que ratificam a acessibilidade na edificação do terminal de passageiros

| | |
|---------------------|---|
| | Citações referentes a arquitetura (edificações), como grifos nosso. |
| Lei nº 7.853/89 | V - Na área das edificações: a) a adoção e a efetiva execução de normas que garantam a funcionalidade das edificações e vias públicas , que evitem ou removam os óbices às pessoas portadoras de deficiência, permitam o acesso destas a edifícios, a logradouros e a meios de transporte. |
| Lei nº 10.048/00 | Art. 4º Os logradouros e sanitários públicos, bem como os edifícios de uso público , terão normas de construção, para efeito de licenciamento da respectiva edificação, baixadas pela autoridade competente, destinadas a facilitar o acesso e uso desses locais pelas pessoas portadoras de deficiência. |
| Lei nº 10.098/2000 | <p>Capítulo IV- Da acessibilidade nos edifícios públicos ou de uso coletivo. Art. 11- A construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.</p> <p>Capítulo X- Disposições finais. Art. 23. A Administração Pública federal direta e indireta destinará, anualmente, dotação orçamentária para as adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas existentes nos edifícios de uso público de sua propriedade e naqueles que estejam sob sua administração ou uso.</p> |
| Decreto nº 3.298/99 | <p>Capítulo III-Das diretrizes. Artigo 6. III - incluir a pessoa portadora de deficiência, respeitadas as suas peculiaridades, em todas as iniciativas governamentais relacionadas à educação, à saúde, ao trabalho, à edificação pública, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à habitação, à cultura, ao esporte e ao lazer;</p> <p>Capítulo IV- Dos objetivos. Artigo 7.I - o acesso, o ingresso e a permanência da pessoa portadora de deficiência em todos os serviços oferecidos à comunidade;</p> |
| Decreto nº 5.296 | <p>Art. 2º Ficam sujeitos ao cumprimento das disposições deste Decreto, sempre que houver interação com a matéria nele regulamentada: I - a aprovação de projeto de natureza arquitetônica e urbanística, de comunicação e informação, de transporte coletivo, bem como a execução de qualquer tipo de obra, quando tenham destinação pública ou coletiva;</p> <p>CAPÍTULO IV- Art. 10. A concepção e a implantação dos projetos arquitetônicos e urbanísticos devem atender aos princípios do desenho universal, tendo como referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da ABNT, a legislação específica e as regras contidas neste Decreto.</p> <p>Art. 11. A construção, reforma ou ampliação de edificações de uso público ou coletivo, ou a mudança de destinação para estes tipos de edificação, deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.</p> <p>§ 2º Para a aprovação ou licenciamento ou emissão de certificado de conclusão de projeto arquitetônico ou urbanístico deverá ser atestado o atendimento às regras de acessibilidade previstas nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT, na legislação específica e neste Decreto.</p> <p>§ 1º Para concessão de alvará de funcionamento ou sua renovação para qualquer atividade, devem ser observadas e certificadas as regras de acessibilidade previstas neste Decreto e nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.</p> |