

**QUEBRANDO O SILÊNCIO: UMA ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE NO
ATENDIMENTO DA PESSOA SURDA NO AEROPORTO INTERNACIONAL
EDUARDO GOMES**

Resumo

O trabalho apresenta uma análise da acessibilidade comunicacional no aeroporto internacional Eduardo Gomes na cidade de Manaus, tendo como objetivo geral propor um modelo de acessibilidade comunicacional visual no aeroporto internacional Eduardo Gomes para atendimento das necessidades da pessoa com deficiência auditiva. Trata-se de uma pesquisa aplicada, descritiva e explicativa. Utilizou-se o método dedutivo, com abordagem bibliográfica e de campo de natureza quantitativa. Verificou-se que a comunicação visual é insuficiente e propõe-se a utilização de "pictolibras" para a melhoria do sistema de comunicação. A pesquisa traz subsídios que contribuirão para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência auditiva no aeroporto objeto do estudo, podendo ser ampliado na utilização de outros aeroportos e locais públicos e privados.

Palavras-chave: aeroporto; deficiência auditiva; acessibilidade comunicacional.

Summary

The paper presents an analysis of communicational accessibility at Eduardo Gomes International Airport in the city of Manaus, Brazil. Its general objective is to propose a visual communication accessibility model at Eduardo Gomes International Airport to meet the needs of the hearing impaired. It is an applied, descriptive and explanatory research. The deductive method was used, with a bibliographical and field approach of a quantitative nature. It was verified that visual communication is insufficient and it is proposed to use "pictolibras" to improve the communication system. The research provides subsidies that will contribute to meeting the needs of the hearing impaired at the airport being studied, and may be expanded in the use of other public and private airports and places.

Keywords: airport; hearing deficiency; communicational accessibility.

1 INTRODUÇÃO

O direito ao lazer e ao turismo estão previstos como direito social do cidadão no artigo 6º da Constituição Federal Brasileira. Sabe-se que o turismo é uma área em franco desenvolvimento, tendo respondido por 10,4% do Produto Interno Bruto mundial em 2017 e crescimento estimado de 3,8% para a próxima década (WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL, 2018).

De acordo com o censo brasileiro (BRASIL, 2012), 23,9% da população brasileira tem algum tipo de deficiência, sendo 5,10% de deficientes auditivos.

A importância do lazer é incontestável para o bem-estar do cidadão e contribui para o seu desenvolvimento psicossocial e cultural, devendo o turismo ser usufruído por todos, independentemente de fatores sociais, pessoais ou econômicos (CALVO et al., 2015), motivo pelo qual este trabalho analisa a acessibilidade na comunicação visual no aeroporto internacional Eduardo Gomes na cidade de Manaus para o atendimento da pessoa com deficiência auditiva, propondo um modelo de acessibilidade comunicacional visual a ser seguido para a eficácia no atendimento deste segmento.

Apresenta-se como objetivo geral propor um modelo de acessibilidade comunicacional visual no aeroporto internacional Eduardo Gomes para atendimento das necessidades da pessoa com deficiência auditiva. E, como objetivos específicos: a) descrever a legislação aplicável aos direitos da pessoa com deficiência auditiva; b) analisar a acessibilidade comunicacional na percepção do turista com deficiência auditiva no aeroporto Eduardo Gomes; d) desenvolver parâmetros de comunicação visual a serem implementados no aeroporto para o atendimento da pessoa com deficiência auditiva.

Diversas pesquisas demonstram a viabilidade do turismo acessível (DÁVID; KISS, 2011; RABONTU, 2018; WILLIAMS et al., 2017), segmento do turismo em crescente desenvolvimento. Entretanto, pesquisas com pessoas com deficiência auditiva são escassas (HO; PENG, 2017), justificando-se a importância desta investigação.

Para cumprir os objetivos propostos, além da revisão de bibliografia foi realizada pesquisa on line com turistas deficientes auditivos.

Buscou-se com a pesquisa realizada, demonstrar as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência auditiva, sensibilizando a comunidade em geral sobre o tema, e fornecer subsídios aos gestores aeroportuários e empresas que atuam em aeroportos e companhias aéreas para a adaptação dos espaços com a finalidade de atender as necessidades da pessoa com deficiência auditiva.

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa aplicada, descritiva e explicativa. Utilizou-se o método dedutivo, com abordagem bibliográfica e de campo (COOPER;

SCHINDLER, 2016), de natureza quantitativa (SAMPIERI et al., 2015). Para realizar a análise da acessibilidade no aeroporto na percepção do turista com deficiência auditiva foi aplicado um questionário on line, por intermédio do aplicativo *survey monkey*. Utilizou-se a técnica bola de neve para a pesquisa com os turistas com deficiência auditiva, tratando-se, portanto, de uma amostra não probabilística por conveniência. Participaram da pesquisa 27 respondentes com deficiência auditiva. Com o resultado desta pesquisa pode-se definir os parâmetros que devem ser observados para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência auditiva no aeroporto objeto deste estudo.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O atendimento das necessidades da pessoa com deficiência é tema de direitos humanos (PIOVESAN, 2015; RABONTU, 2018), sendo a acessibilidade “uma característica da qualidade de um produto turístico cada vez mais valorizada pelos clientes” (CALVO et al., 2015, p. 111).

A Lei 13.146, de 06 de julho de 2015 (BRASIL, 2015) instituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência, que estabelece em seu artigo 2º ser pessoa com deficiência aquela, cuja limitação de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir a sua participação na sociedade em igualdade de condições.

Preliminarmente passa-se a analisar o questionário aplicado ao turista com deficiência auditiva, para se entender qual a sua percepção sobre a acessibilidade comunicacional e informacional no aeroporto internacional Eduardo Gomes. No questionário aplicado, 27 turistas com deficiência auditiva responderam as perguntas propostas. O quadro 01 sintetiza as informações sociodemográficas e de grau de deficiência dos respondentes.

Quadro 01 – Informações sociodemográficas dos respondentes

PERGUNTA	Resposta	%	Resposta	%	Resposta	%	Resposta	%
Sexo do respondente	feminino	59.26%	masculino	40.74%	-	-	-	-
Idade do respondente	19 a 30	66.67%	31 a 40	18.52%	41 a 50	14.81%	-	-
Qual a sua escolaridade?	ensino fundamental	3.70%	ensino médio	29.63%	ensino superior	51,85	especialização lato sensu	14.81%
Você trabalha atualmente de forma remunerada?	sim	62.96%	não	29.63%	sim e recebo subsídios do governo	3.70%	não, mas recebo subsídios do governo	3.70%
Qual o seu grau de deficiência auditiva	perda bilateral total	51.85%	perda bilateral parcial	33.33%	Outro (especifique)	14.81%	-	-
Você faz uso de aparelho corretivo?	sim	22.22%	não	51.85%	as vezes	25.93%	-	-
Qual sua língua materna?	libras	66.67%	português	33.33%	-	-	-	-
Você é oralizado	sim	51.85%	um pouco	37.04%	não	11.11%	-	-
Grau de dificuldade no entendimento e compreensão da Língua Portuguesa	muita	3.70%	alguma	62.96%	pouca	25.93%	nenhuma	7.41%
Quantas viagens a turismo você faz por ano?	não faço viagens turísticas	22.22%	no mínimo 01 vez ao ano	51.85%	02 vezes ao ano	7.41%	mais de 3 vezes ao ano	18.52%

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nas respostas do questionário aplicado.

Importante destacar que deficiência auditiva é “a incapacidade de ouvir sons em um nível normal em decibéis” (HO; PENG, 2017, p. 450), tendo estas pessoas dificuldades em receber mensagens de voz, sendo a comunicação uma barreira importante que prejudica uma experiência turística positiva (KIM et al., 2012). Verifica-se no quadro 01 que a maioria dos respondentes tem perda bilateral total, ou seja, são completamente incapazes de ouvir sons.

Nos termos da legislação brasileira em vigor (BRASIL, 2015, art. 3º), considera-se como barreira comunicacional ou informacional todo e qualquer obstáculo que impeça ou dificulte a comunicação ou o acesso a informação. No quadro 02 pode-se verificar a percepção de acessibilidade quanto à forma de sinalização visual do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes (placas indicativas de informação e localização).

Quadro 02 – Percepção de acessibilidade visual dos respondentes

Objeto	Respostas				
	Totalmente adaptado	Parcialmente adaptado	Pouco adaptado	Muito pouco adaptado	Totalmente inadaptado
Estacionamento coberto	40,74%	22,22%	25,93%	11,11%	0,00%
Estacionamento aberto	40,74%	11,11%	40,74%	3,70%	3,70%
Banheiros	51,85%	22,22%	18,52%	7,41%	0,00%
Guichês das Companhias Aéreas	30,77%	30,77%	26,92%	7,69%	3,85%
Check-in	30,77%	34,62%	23,08%	7,69%	3,85%
Portão de embarque	22,22%	18,52%	40,74%	7,41%	11,11%
Portão de desembarque	32,00%	16,00%	36,00%	8,00%	8,00%
Praça de alimentação	32,00%	36,00%	20,00%	12,00%	0,00%
Guichê de pagamento do estacionamento	20,00%	28,00%	28,00%	12,00%	12,00%
Localização das lojas	50,00%	23,08%	23,08%	0,00%	3,85%
Setores administrativos	23,08%	23,08%	38,46%	7,69%	7,69%
Setor de informações turísticas	26,92%	23,08%	30,77%	11,54%	7,69%
Policiamento/segurança	23,08%	23,08%	23,08%	23,08%	7,69%

A comunicação é definida pela Lei 13.146/15 (BRASIL, 2015, art. 3º, V), como uma forma de interação entre as pessoas que abrange as línguas – inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), o Braille, visualização de textos, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações.

Considerando ser a acessibilidade indispensável para o uso e gozo do produto turístico pela pessoa com deficiência (KIM et al., 2012), e, em relação a pessoa com deficiência auditiva, a comunicação visual é de grande relevância, percebe-se que em 08 (oito) dos 13 (treze) itens avaliados, a maioria dos respondentes entendem que o aeroporto internacional Eduardo Gomes, atende totalmente o quesito de acessibilidade comunicacional. Vale destacar contudo que 51,85% dos respondentes é oralizado, o que implica em uma maior aderência à língua portuguesa, uma vez que a pessoa surda tem dificuldades de compreender a língua portuguesa (FLEURY AVELAR; DE SOUZA FREITAS, 2016).

Entretanto, quando se analisa a utilização da língua de sinais para o atendimento ao turista com deficiência auditiva, percebe-se pela pesquisa

aplicada, conforme se verifica no quadro 03, que para praticamente 100% dos respondentes, os itens avaliados são pouco acessíveis.

Quadro 03 – Percepção de utilização da língua brasileira de sinais - LIBRAS

	Totalmente acessível	Parcialmente acessível	Pouco acessível	Muito pouco acessível	Totalmente inacessível
Guichê das companhias aéreas	19,23%	19,23%	26,92%	15,38%	19,23%
Check-in (despache das malas)	16,00%	16,00%	48,00%	4,00%	16,00%
Portão de Embarque, sala de espera	12,00%	24,00%	24,00%	16,00%	24,00%
Durante o voo	20,00%	16,00%	32,00%	16,00%	16,00%
Conexões (trocas de aeronaves)	12,00%	24,00%	32,00%	12,00%	20,00%
Desembarque	20,00%	24,00%	28,00%	8,00%	20,00%
Check-out (retirada das malas)	12,00%	24,00%	36,00%	8,00%	20,00%

Semelhante conclusão se tem da análise relativamente a percepção dos respondentes no tocante a acessibilidade comunicacional e atitudinal, posto que a maioria demonstra ter dificuldades durante as conexões, mudanças de aeronave e aeroportos e informações repassadas dentro das aeronaves, o que demonstra a necessidade de melhorias na acessibilidade comunicacional e atitudinal no aeroporto e nos serviços ofertados pelas companhias aéreas durante os voos.

Quadro 04 – Percepção de acessibilidade comunicacional e atitudinal dos respondentes

	Muita dificuldade	Alguma dificuldade	Pouca dificuldade	Quase nenhuma dificuldade	Nenhuma dificuldade
Conexão do voo	14,81%	33,33%	33,33%	14,81%	3,70%
mudança de aeroporto	25,93%	29,63%	29,63%	3,70%	11,11%
mudança de aeronave	18,52%	44,44%	22,22%	0,00%	14,81%
cancelamento de voo	22,22%	18,52%	25,93%	0,00%	33,33%
atraso/antecipação do voo	19,23%	11,54%	38,46%	11,54%	19,23%
informações repassadas dentro da aeronave	29,63%	29,63%	18,52%	11,11%	11,11%

Como se pode observar pelos dados apresentados, o aeroporto internacional Eduardo Gomes não atende todas as necessidades da pessoa com deficiência auditiva, sendo necessárias adaptações para que se cumpra a legislação vigente, que estabelece ser a acessibilidade informacional,

comunicacional e atitudinal um direito da pessoa com deficiência (BRASIL, 2015).

Uma das formas que se propõe para a melhoria do processo comunicacional e informacional do aeroporto é a utilização de pictogramas com sinais utilizados pelos surdos em placas de sinalização, pois, conforme destaca Souza (SOUZA; BARBOSA, 1992) é por intermédio da concisão gráfica, densidade semântica e enfoque na funcionalidade, que as barreiras comunicacionais podem ser superadas.

A utilização de pictogramas com os sinais utilizados pelos surdos na sinalização é conhecida por “pictolibras” (SHIMOSAKAI, 2015), e certamente proporcionará ao turista com deficiência auditiva maior inclusão.

Sugere-se, ainda, que a adoção dos “pictolibras” para a sinalização em todas as áreas nos aeroportos e nas aeronaves sejam legendadas em português, inglês e espanhol, uma vez que permitirá também às demais pessoas sem deficiência auditiva se familiarizar com a simbologia utilizada pela pessoa surda.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É incontestável a importância da sinalização na comunicação turística a fim de garantir acessibilidade para todos os usuários (GOMEZ; DE SOUSA, 2012). Contudo, conforme se infere dos resultados da pesquisa realizada, não há acessibilidade total no tocante a comunicação visual no aeroporto internacional de Manaus, o que pode ser realidade em outros aeroportos também.

Com a finalidade de se apresentar um modelo de comunicação visual eficaz, a proposta deste trabalho é a utilização dos chamados “pictolibras”, ou seja, a representação gráfica da língua brasileira de sinais utilizadas pelas pessoas com deficiência auditiva, com legendas em português, inglês e espanhol.

Uma importante limitação do trabalho, diz respeito a qualidade da interpretação das perguntas pelos respondentes, pois, como levantado no

questionário e descrito no quadro 01, 66.67% dos respondentes tem como língua materna a língua brasileira de sinais, e 62.96% informou ter alguma dificuldade no entendimento e compreensão da língua portuguesa, o que pode ter influenciado no entendimento das perguntas, tendo em vista a forma de pesquisa por intermédio de questionários on line.

A adoção de melhorias na comunicação visual trará implicações práticas de inclusão da pessoa com deficiência auditiva, além da melhoria do processo comunicacional como um todo, posto que a pessoa que não tem deficiência também se beneficiará de tal melhoria.

Sugere-se novas pesquisas, ampliando a análise para outras regiões demográficas e avaliar também a percepção dos funcionários que trabalham nos aeroportos e companhias aéreas sobre o mesmo tema, confrontando-as com as percepções da pessoa com deficiência.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Cartilha do censo 2010 - Pessoas com deficiência. In: SECRETARIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (Ed.). Brasília: Coordenação Geral do sistema de Informações sobre a pessoa com deficiência, 2012. p. 32. Disponível em: <www.pessoacomdeficiencia.gov.br>. Acesso em: 27 mar. 2019.

BRASIL. *Lei 13.146, de 6 de julho de 2015*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 3 apr. 2019.

CALVO, A.; NAVARRO, A.; PERIAÑEZ, R. Tourism for all and performance: An analysis of accessibility management in hotels. *Achieving Competitive Advantage through Quality Management*. New York: Springer International Publishing, 2015. p. 111–132.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela. *Métodos de pesquisa em administração*. 10a ed. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

DÁVID, Lóránt; KISS, Nicoletta. Destination development and management for disabled people. *Journal of Tourism Challenges & Trends*, v. 4, n. 2, p. 113–122, 2011.

FLEURY AVELAR, Thaís; DE SOUZA FREITAS, Karlla Patrícia. PORTUGUÊS COMO SEGUNDA LÍNGUA: DIFICULDADES ENCONTRADAS PELOS SURDOS. *Revista Sinalizar*, v. 1, n. 1, p. 12, 1 Feb. 2016. Disponível em:

<<https://www.revistas.ufg.br/revsinal/article/view/36688>>.

GOMEZ, Francimilo; DE SOUSA, Rodrigo. A contribuição da sinalização turística para o desenvolvimento turístico da cidade de Parnaíba (PI , Brasil). *Retur. Revista brasileira de pesquisa em turismo*, v. 6, n. 2, p. 129–146, 2012. Disponível em: <<http://rbtur.org.br/rbtur/article/view/488>>.

HO, Chia-Huei; PENG, Hsi-Hsiang. Travel motivation for Taiwanese hearing-impaired backpackers. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, v. 22, n. 4, p. 449–464, 3 Apr. 2017. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10941665.2016.1276464>>.

KIM, Woo Gon; STONESIFER, Henry Wade; HAN, Jin Soo. Accommodating the needs of disabled hotel guests: Implications for guests and management. *International Journal of Hospitality Management*, v. 31, n. 4, p. 1311–1317, 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.03.014>>.

PIOVESAN, Flávia. *Direitos humanos e o direito constitucional internacional*. 16a. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

RABONTU, Cecilia Irina. the Accessibility of Persons With Disabilities in Romanian Tourism. *Revista de Turism - Studii si Cercetari in Turism*, v. 25, p. 1–6, 2018. Disponível em: <<http://www.revistadeturism.ro/rdt/article/view/401>>.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María Del Pilar Baptista. *Metodologia de pesquisa*. 5a ed. ed. Porto Alegre: Penso, 2015.

SHIMOSAKAI, Ricardo. *Designer propõe placas turísticas para a comunidade surda | Turismo Adaptado*. Disponível em: <<https://turismoadaptado.com.br/designer-propoe-placas-turisticas-para-a-comunidade-surda/>>. Acesso em: 1 may 2019.

SOUZA, Sandra Maria Ribeiro De; BARBOSA, Ivan Santo. *Do conceito à imagem: fundamentos do design de pictogramas*. . São Paulo: Universidade de São Paulo. , 1992

WILLIAMS, Val et al. Understanding disabling barriers: a fruitful partnership between Disability Studies and social practices? *Disability and Society*, v. 33, n. 2, p. 157–174, 2017.

WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL. *Evaluation of job creation in G20 countries*. Disponível em: <<https://www.wttc.org/publications/2018/job-creation-in-g20-countries/>>. Acesso em: 26 mar. 2019.

