**1. Projeto Aviação Acessível**

O Projeto MELHORIA DA ACESSIBILIDADE DA AVIAÇÃO CIVIL foi desenvolvido pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), com colaboração da Universidade de São Paulo (USP) e do Instituto Federal de São Paulo (IFSP). O projeto foi financiado pela Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC/MINFRA) por meio do Termo de Execução Descentralizada nº 03/2018, publicado no D.O.U. nº 242 de 18 de dezembro de 2018. O projeto objetivou:

1. Compreender as principais barreiras à participação dos passageiros com deficiência no ciclo de viagem aérea;
2. Elaborar um Manual de Acessibilidade para a Aviação Civil Brasileira;
3. Desenvolver material de apoio para a capacitação de operadores aéreos e aeroportuários nos processos de atendimento no ciclo de viagem;
4. Desenvolver instrumentos de avaliação para identificar a adesão e a efetividade das práticas de acessibilidade no setor;
5. Desenvolver uma metodologia para a concessão de um Selo de Acessibilidade, indicando aos operadores aeroportuários e aéreos o seu estágio de desenvolvimento nos processos de atendimento aos PCDs e as rotas para o aperfeiçoamento dos seus serviços; e,
6. Difundir as práticas de acessibilidade e avaliar os impactos do projeto no setor.

Para a consecução destes objetivos, o projeto foi desenvolvido tendo como referência a metodologia de Pesquisa Ação, desenvolvida em cinco fases: Exploratória; Diagnóstico; Prognóstico; Difusão; e, Avaliação.

Fase Exploratória: A fase exploratória teve como objetivo revisar estudos e experiências anteriores, identificar práticas de acessibilidade em aeroportos nacionais e internacionais e formular metodologias adequadas para a condução do projeto. O principal resultado desta fase foi consolidado no Modelo de Acessibilidade Integral.

Fase Diagnóstico: A fase de diagnóstico aprofundou os resultados obtidos na fase anterior, avaliando a viabilidade de adoção das práticas identificadas, levando em consideração a realidade da aviação civil brasileira e a perspectiva dos usuários. Os resultados desta fase foram consolidados no Manual de Acessibilidade na Aviação Civil.

Fase Prognóstico: A fase de prognóstico articulou o estágio atual de acessibilidade na aviação civil brasileira com o estado futuro desejável no setor. Nesta fase foram estabelecidos diretrizes, critérios e indicadores que orientam as ações de operadores aéreos e aeroportuários. Os resultados desta fase foram consolidados na Metodologia para a concessão do Selo de Acessibilidade.

Fase Difusão: A fase de difusão objetivou difundir no setor de aviação civil os resultados do projeto e a aplicação das metodologias desenvolvidas. O processo de difusão foi sustentado pela Plataforma Aviação Acessível, voltada para operadores aéreos, aeroportuários e usuários.

Fase de Avaliação: A fase de avaliação teve como objetivo avaliar o nível de aderência das companhias aéreas e operadores aeroportuários às práticas de acessibilidade na aviação civil, por meio da aplicação dos instrumentos desenvolvidos no projeto e da concessão do Selo de Acessibilidade para unidades aeroportuárias em todo o país.

* 1. **Pessoas com Deficiência e Acessibilidade**

As discussões em relação ao conceito de deficiência demonstram que ele é complexo, dinâmico, multidimensional e, sobretudo, que a presença de algum impedimento corporal não determina, isoladamente, a participação ou restrição, da pessoa com deficiência, em qualquer atividade. A realização de atividades e a participação, definida como o envolvimento em uma situação de vida, são determinadas na interação entre fatores individuais com os fatores ambientais e sociais. Esse paradigma da deficiência está presente na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas, a qual foi construída com a participação ativa desta população.

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas (Brasil, 2014, artigo 1º).

Apesar dos avanços e do entendimento da deficiência sob a perspectiva dos direitos humanos, pessoas com deficiência ainda enfrentam diversas barreiras para a inclusão e participação social. Entre estas se destacam a discriminação e estigmas associados à deficiência e à falta de acessibilidade aos ambientes físicos, incluindo os transportes, e aos ambientes virtuais.

A acessibilidade é um direito que possibilita às pessoas com deficiência viverem de forma independente, exercerem sua cidadania e participarem da vida social. A acessibilidade se relaciona ao meio físico, aos transportes, à informação e a comunicação, incluindo sistemas e tecnologias, serviços e instalações abertas ao público ou de uso público e é fundamental o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais.

Na aviação civil diferentes normas e resoluções abordam condições e procedimentos para grupos específicos de passageiros, entre os quais são incluídas pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida. Na aviação civil brasileira, as questões de acessibilidade e atendimento às pessoas com deficiência são garantidas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Em sua normativa são apresentados os procedimentos relativos à acessibilidade, aplicando-se a passageiros, operadores aéreos, operadores aeroportuários e prestadores de serviço.

As questões normativas e regulatórias são relevantes ao garantirem as condições básicas e definirem os papéis dos diferentes agentes na prestação dos serviços e atendimento aos passageiros na aviação civil. Porém, as relações entre deficiência e acessibilidade são construídas em um ambiente social com múltiplas interações. Uma perspectiva mais ampla faz-se necessária.

**1.2. O Modelo de Acessibilidade Integral**

O Modelo de Acessibilidade Integral é fundamentado na teoria da atividade. Esta teoria considera que toda ação humana é orientada a um objetivo e mediada por dispositivos técnicos e sociais. O poder agir de um sujeito dotado de competências singulares, em relação direta ou indireta com o agir de outros sujeitos, decorre de características socio ambientais presentes no contexto no qual estão inseridos. Em termos de acessibilidade, a ação remete a quatro dimensões fundamentais: Comunicação, Deslocamento, Uso e Gestão.

**Comunicação**: Poder comunicar-se é uma condição básica para toda ação humana. Ela se dá de uma forma direta entre indivíduos, mediada ou não por artefatos; ou, indireta, por meios de símbolos e sinais presentes no ambiente. No ciclo de viagem aérea a dimensão de Comunicação engloba: os recursos informacionais úteis ao planejamento antes e após a viagem; as informações, sinalizações, orientações de percursos, orientações de segurança e de direcionamento no interior das unidades aeroportuárias; recursos comunicacionais para interação com atendentes do aeroporto e/ou companhia aérea; e, recursos e procedimentos para compreensão das informações no ciclo de viagem e no uso dos equipamentos e instalações.

**Deslocamento**: Poder deslocar-se com autonomia e independência, mediado por auxílios técnicos e humanos, constitui uma outra dimensão básica para a efetividade da ação. No ciclo de viagem aérea a dimensão Deslocamento engloba: recursos e equipamentos para deslocamento até a unidade aeroportuária e no aeroporto, em suas áreas internas e externas; recursos para deslocamento e acesso nas operações de embarque e desembarque; e, recursos para deslocamento do interior da aeronave.

**Uso**: Poder usar e realizar atividades comuns e corriqueiras possibilitam a efetiva participação dos passageiros em um determinado ambiente. No ciclo de viagem aérea a dimensão Uso engloba: as características dos mobiliários e equipamentos que possibilitem o atendimento/autoatendimento; recursos adequados para uso de banheiros, vestiários e espaços de higiene e cuidados pessoais; e, os espaços preferenciais e ambientes dedicados ao atendimento e espera de passageiros, acompanhantes e animais de serviço.

**Gestão**: Características socioambientais que possibilitem o exercício das competências pelos agentes que realizam atividades de atendimento e pelos passageiros, bem como, o desenvolvimento e aperfeiçoamento das mesmas. No ciclo de viagem a dimensão Gestão engloba: as atividades de coordenação, as parcerias e o desenvolvimento de competências nos processos de atendimento; a gestão da demanda de passageiros, acompanhantes e dos equipamentos disponíveis; os serviços de assistência durante todas as fases da viagem; e, a gestão de infraestrutura e das informações relativas aos atendimentos.

Quando considerados de forma conjunta, as quatro dimensões da acessibilidade integral produzem como efeito, sobre o ambiente, qualidades que possibilitam a ação dos sujeitos para o exercício e desenvolvimento das suas competências. Em termos ideais o ambiente deve permitir que o sujeito possa se orientar, sabendo onde está e para onde deve ir, e se comunicar com os demais agentes presentes na situação; deve possibilitar que o sujeito se movimente de um ponto ao outro de forma livre e desimpedida; deve possibilitar o uso efetivos e a realização das atividades comuns a todos aqueles presentes na situação; e por fim, deve possibilitar a ação dos sujeitos respeitando as suas competências e favorecendo o seu desenvolvimento. Tais características socioambientais devem favorecer a ação dos agentes, sejam passageiros ou atendentes. Destas qualidades idealizadas resulta um mantra: orientar, comunicar, deslocar, usar e desenvolver.

**1.3. Participantes do Projeto**

**Coordenadores**

Nilton Luiz Menegon (Coordenador)/UFSCar/DEP/Doutor

Talita Naiara Rossi Silva (Coordenadora)/FMUSP/FOFITO/Doutora

Luiz Antonio Tonin(Coordenador)/UFSCar/DEP/Doutor

Nilva Lopes (Coordenadora)/UFSCar/FAI/Pós Graduada

**Pesquisadores**

Andre Ditomaso/IFSP/DC/Doutor

Heloisa Giangrossi Machado Vidotti/UFSCar/DEP/Doutora

João Alberto Camarotto/UFSCar/DEP/Doutor

Luis Ernesto Bueno Salazar /UFSCar/DES/Doutor

Marina Greghi Sticca/FFCLRP/DPSI/Doutora

Miguel Antonio Bueno da Costa/UFSCar/DEP/Doutor

Rochele Amorin Ribeiro /UFSCar/DECIV/Doutora

**Pós Graduandos**

Danilo Barbosa dos Santos/FFCLRP/DPSI/Mestrando

Flávia Helen Moreira da Silva/FFCLRP/DPSI/Doutoranda

Igor Santos/UFSCar/DEP/Doutorando

Lucas Corrêa Toniolo/DEP/Mestrado/UFSCar/UFSCar/DEP/Mestrando

Luiz Ricardo Gonzaga Ribeiro/UFSCar/DAC/Mestrando

Raphael Rezende de Oliveira/UFSCar/DEP/Mestrando

**Graduandos**

Ana Carolina Mossini/FFCLRP/DPSI/Graduanda

Ana Eliza Rizzioli Martins/UFSCar/DEBE/Graduanda

Ana Laura Xavier da Silva/UFSCar/DEP/Graduanda

Bárbara Stefany Bispo Arruda/UFSCar/DCI/Graduanda

Beatriz Ferreira Cordeiro/UFSCar/DEP/Graduanda

Camila da Silva Santos/UFSCar/DTO/Graduanda

Caroline da Costa Dias/UFSCar/DTO/Graduanda

Caue Adabo Gastaldi/IFSP/DC/Graduando

Desirreê Sayuri Toma Cezário da Silva/UFSCar/DECIV/Graduanda

Elisandra Cristina Barbosa de Oliveira/UFSCar/DEP/Graduanda

Everton de Oliveira Rocha/UFSCar/DEP/Graduando

Felipe da Silva Lopes/UFSCar/DEP/Graduando

Fernanda Cristina Nunes da Silva/FMUSP/FOFITO/Graduanda

Gabriel Dalla Déa Machi Postal/UFSCar/DEP/Graduando

Gabriel de Souza Santos /UFSCar/DEP/Graduando

Gabriela Baniholi/UFSCar/DPSI/Graduanda

Guilherme Barros Maciel/UFSCar/DEP/Graduando

Guilherme Fernandes Felix de Almeida/UFSCar/DECIV/Graduando

Heitor Gonçales Sazaki/UFSCar/DEP/Graduando

Jean Carlos Cremonezzi/IFSP/DC/Graduando

Jéssica Natália Kado/UFSCar/DEP/Graduanda

João Antônio Araujo e Souza/IFSP/DC/Graduando

João Vitor Ivo dos Reis/FMUSP/FOFITO/Graduando

Kelly Gomes Moreira Almeida/FMUSP/FOFITO/Graduanda

Kelly Gonçalves/UFSCar/DEP/Graduanda

Larissa Garcia Leal de Aquino Gonçalves/UFSCar/DEP/Graduanda

Letícia Gomes Stancov Fonseca/UFSCar/DEP/Graduanda

Leticia Rodrigues Pinaffi/UFSCar/DEP/Graduanda

Lucas Anielo Ceoni/IFSP/DC/Graduando

Marielle Cristina Luciano/UFSCar/DFISIO/Graduanda

Marina Balieiro Rodrigues/UFSCar/DEP/Graduanda

Mateus Vinicius Carneiro de Campos/UFSCar/DEMEC/Graduando

Paula Vitória Martins Larocca/UFSCar/DC/Graduanda

Pedro Evêncio Oliveira Teixeira/UFSCar/DEMEC/Graduando

Pedro Morini da Mota/UFScar/DC/Graduando

Renan Alves de Oliveira/IFSP/DC/Graduando

Richard Junior Maraschalchi da Cruz/UFSCar/DEP/Graduando

Sharon Bae/UFSCar/DEP/Graduanda

Thiago Costa Oliveira/UFSCar/DEP/Graduando

Vinicius Delgado Marcelino/UFSCar/DEP/Graduando

Vitor Corradini/UFSCar/DEMEC/Graduando

Vitor de Lima Pastore/IFSP/DC/Graduando

Yasmim Kina Augusto Lima Motta/FMUSP/FOFITO/Graduanda

Yuri Soares/UFSCar/DEMEC/Graduando

**Apoio Técnico**

Luan Ariel de Oliveira/UFSCar/FAI/Graduado

Sandra Marcia Gonçalves Pereira/UFSCar/FAI/Graduada