

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS - UEA
CURSO DE TURISMO

FRANCINE VIEIRA DE OLIVEIRA

ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE AÉREO: UM ESTUDO DE CASO NO
AEROPORTO EDUARDO GOMES NA CIDADE DE MANAUS

Manaus/AM

2020

FRANCINE VIEIRA DE OLIVEIRA

**ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE AÉREO: UM ESTUDO DE CASO NO
AEROPORTO EDUARDO GOMES NA CIDADE DE MANAUS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas-UEA.

Orientador:

Profa. Dra. Marklea da Cunha Ferst.

Manaus/AM
2020

FRANCINE VIEIRA DE OLIVEIRA

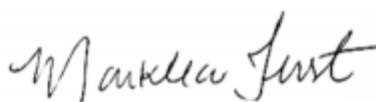
**ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE AÉREO: UM ESTUDO DE CASO NO
AEROPORTO EDUARDO GOMES NA CIDADE DE MANAUS**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e aprovado, em sua forma final, pela Comissão Examinadora.

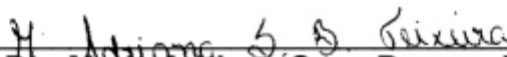
Aprovado em 13/10/2020

Nota Final = 10,0

BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Marklea da Cunha Ferst
(Universidade do Estado do Amazonas – UEA)



Profª. Dra. Maria Adriana Sena Bezerra Teixeira
(Universidade do Estado do Amazonas - UEA)



Profª. Helen Rita Menezes Coutinho, Ma.
(Universidade do Estado do Amazonas – UEA)

RESUMO

O turista é um passageiro que está em trânsito temporário entre diversas cidades ou países para conhecê-los e explorar suas belezas, bem como elevar a economia do local. Por isso os passageiros precisam ter seus direitos garantidos de ir e vir em qualquer lugar, seja dentro da aeronave ou dentro do aeroporto onde realizam o embarque e desembarque. Este trabalho trata-se de um estudo de caso realizado no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes onde foram visitadas e analisadas as áreas internas de circulação de passageiros e as áreas de embarque e desembarque. Utilizando-se de uma pesquisa descritiva e de observação direta para coleta de informações no local. Como objetivo geral, analisar o cumprimento das normas de acessibilidade no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes. Como objetivos específicos: Descrever as normas que regem a acessibilidade em prédios públicos e no aeroporto e apontar as áreas internas do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes que estão de acordo com as normas reguladoras de acessibilidade.

Palavras-chave: Aeroporto. Acessibilidade. Turismo.

ABSTRACT

The tourist is a passenger who is in temporary transit between several cities or countries to meet them and explore their beauties, as well as raise the local economy. Therefore, passengers need to have their rights guaranteed to come and go at any place, either within the aircraft or inside the airport where you perform the embarkation/disembarkation. This work it is a case study carried out at the Eduardo Gomes International Airport where they were visited and analyzed the internal areas of movement of passengers and the areas of embarkation/disembarkation. Using a descriptive research and direct observation to collect information on site. As a general objective, to analyze compliance with accessibility standards at Eduardo Gomes International Airport. Specific objectives: Describe the rules governing accessibility in public buildings and at the airport and point out the internal areas of Eduardo Gomes International Airport that are in accordance with accessibility regulatory standards.

Keywords: Airport. Accessibility. Tourism.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Vista aérea do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes.....	18
Figura 2 – Visão interna do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes.....	19
Figura 3 – Símbolo internacional de acesso.....	23
Figura 4 – Alcance manual frontal de uma pessoa sentada.....	23
Figura 5 - Altura e dimensões de uma pessoa cadeirante em um balcão.....	24
Figura 6 – Dimensões adequadas para a transferência correta.....	25
Figura 7 – Dimensões a serem seguidas dentro do banheiro.....	26
Figura 8 - Projeção da vista superior do boxe com as medidas.....	27
Figura 9 – Dimensões que devem ser seguidas conforme NBR 1473.....	26
Figura 10 – Sinalização e adaptação das portas.....	29
Figura 11 – Norma para rebaixamento de calçadas.....	30
Figura 12 – Base dos corrimões.....	31
Figura 13 – Vagas reservadas de aeroportos.....	32
Figura 14 – Mapa interno do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes.....	36
Figura 15 – Rampa de acesso para todos os passageiros embarque/desembarque.....	38
Figura 16 – Cadeiras com a sinalização de reserva como regulamenta a NBR 14273.....	40
Figura 17 – Cadeiras reservadas próximas as áreas de embarque.....	41
Figura 18 – Sinalização de reserva de lugar na praça de alimentação.....	41
Figura 19 –Área de Circulação sem obstáculos na entrada do aeroporto.....	42
Figura 20 – Piso do aeroporto próximo ao balcão de informações.....	43
Figura 21 – Área de tarifações e check-in.....	43
Figura 22 – Área de circulação no segundo andar/pavimento.....	44
Figura 23 – Sinalização no piso para deficientes visuais.....	45
Figura 24 – Sinalização para o estacionamento exclusivo.....	46
Figura 25 –Acessibilidade na calçada de entrada de uma das portas.....	46
Figura 26 – Vagas reservadas no estacionamento próximo a entrada.....	47
Figura 27 – Elevadores de acordo com NBR 9050.....	48
Figura 28 – Números em braile nos elevadores.....	48

Figura 29 – Escada de acesso aos passageiros para a área do check-in.....	49
Figura 30 – Barra de aço fixada na parede para apoio em escadas.....	50
Figura 31– Rampa de acesso para as aeronaves.....	50
Figura 32 – Balcão de informações.....	51
Figura 33 – Balcão de check-in no aeroporto.....	52
Figura 34 – Sinalização de atendimento prioritário.....	52
Figura 35 – Sinalização dos sanitários acessíveis.....	53
Figura 36 – Sanitário com a sinalização para acessibilidade.....	53
Figura 37 – Sanitários com acessibilidade.....	54

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Sistema de elevação de acordo com o fluxo	28
Tabela 2 – Quantidades de vagas reservadas.....	33
Tabela 3 – Detalhamento da obra de reforma do Aeroporto em 2014.....	37

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

NBR: Norma Brasileira

SBEG: Sigla ICAO do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 JUSTIFICATIVA	13
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
3.1 TURISMO PARA A PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	15
3.2 AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES.....	16
3.3.1 Importância do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes para o turismo local e nacional	16
3.3.2 Breve histórico do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes	16
3.4 LEIS E NORMAS VOLTADAS PARA A ACESSIBILIDADE NOS AEROPORTOS	19
3.4.1 NBR 9050:1994 nos aeroportos	21
3.4.2 NBR 14273	27
3.4.3 Comunicação e sinalização	28
3.4.4 Portas	30
3.4.5 Rebaixamento de calçadas	30
3.4.6 Corrimãos e guarda-corpos	31
3.4.7 Sinalização de vagas reservadas	31
4. METODOLOGIA	34
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	36
5.1 LEVANTAMENTO DAS INFORMAÇÕES.....	37
5.2 ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE DO AEROPORTO	38
5.2.1 Sinalização	39
5.2.2 Rotas acessíveis	41
5.2.4 Elevadores e escadas	47
5.2.5 Balcões de informação e de check in	51
5.2.6 Sanitários	53
6 CONSIDERAÇÕES	56
REFERÊNCIAS	58

1 INTRODUÇÃO

O Amazonas possui belezas incomparáveis e por isso chama atenção de turistas tanto do próprio país quanto de outras partes do mundo. Esse turismo regional movimenta a economia local e leva renda para diversas famílias que tiram do turismo sua subsistência. Desse modo, o turista não deixa de ser um passageiro que está em trânsito temporário entre diversas cidades ou países para conhecê-los e explorar suas belezas, bem como elevar a economia do local.

Perante o artigo 5º da Constituição Federal, somos todos iguais, sem nenhuma distinção, garantindo o direito à vida, liberdade, segurança e igualdade, porém existem as limitações.—Com isso, as normas reguladoras passaram a estabelecer como precisa ser a estrutura de todos os locais públicos para oferecer acessibilidade para todos os passageiros. As normas brasileiras NBR 9050 e NBR 14273 existem para garantir que os locais tenham a estrutura adequada para oferecer acesso com qualidade e manter a integridade de todos os passageiros.

Este trabalho tem como principal objetivo apresentar o cumprimento ou não das normas estabelecidas dentro do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes em Manaus e tem como relevância acadêmica a compreensão e adequação da acessibilidade como um meio de oferecer subterfúgios para recepcionar e oferecer satisfação para o turismo de uma determinada cidade ou região. Como objetivos específicos, apontar as principais normas que envolvem a estrutura do aeroporto no tocante da acessibilidade; evidenciar a presença do cumprimento as normas quanto a mobilidade dos passageiros no aeroporto; pontuar a ausência, se houver, de adequação as normas reguladores voltadas para a acessibilidade no atendimento e voltada para a mobilidade interna até o momento de embarque/desembarque do aeroporto.

Assim, trata-se de um estudo de caso realizado no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes onde foram visitadas e analisadas as áreas internas de circulação de passageiros e as áreas de embarque/desembarque. Utilizando-se de uma pesquisa descritiva e de observação direta para coleta de informações no local.

O capítulo dois trata do referencial teórico voltado para as Normas Reguladoras Brasileiras, bem como as leis que regem a acessibilidade em locais públicos, e que, no entanto, envolve os aeroportos.

No capítulo três trata da metodologia que foi utilizada no trabalho, e quais os

procedimentos escolhidos para realizar a coleta de informações, bem como conhecer a realidade da organização estudada, retirando dela dados ou informações necessárias para uma análise descritiva.

O capítulo quatro trata da análise dos resultados, onde todas as imagens são analisadas para que ocorra um estudo comparativo sobre as normas que regem a acessibilidade e as que de fato estão sendo seguidas pelo Aeroporto Internacional Eduardo Gomes.

No capítulo quinto foi realizada a conclusão de todas as informações analisadas no capítulo anterior, constatando a veracidade da acessibilidade no local e as facilidades que os turistas podem possuir ao embarcar/desembarcar em um local que oferece livre acesso a todas as suas áreas.

A acessibilidade no transporte aéreo ainda é um desafio, principalmente no Brasil. Falar da acessibilidade é importante e extremamente necessário, deve haver a mobilização geral para defesa dos direitos das pessoas com deficiência, falar sobre acessibilidade é apoiar essa luta incessante por um mundo mais acessível.

2 JUSTIFICATIVA

Esta pesquisa foi idealizada primeiramente pela vivência da autora dentro do aeroporto devido ao seu trabalho em companhia aérea. Todos os dias é necessário lidar com diversos passageiros que necessitam de algum atendimento especial, portanto é necessário que o aeroporto esteja adequado para que não aja imprevistos. Com isso, surgem os questionamentos pois infelizmente algumas sinalizações não estão de acordo com as normas reguladoras e dificulta o trabalho dos funcionários que estão treinados porém não possuem todas as ferramentas necessárias para um excelente atendimento.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Com os adventos da industrialização nasceu a necessidade de a sociedade buscar lazer como meio de qualidade de vida após uma constante movimentação voltada para a indústria e comércio pertencente a vida do trabalhador no seu dia a dia. O trabalhador assalariado tem de direito o descanso remunerado para que o mesmo possa ser utilizado da maneira que o convém, para aproveitar o momento de lazer, a sociedade criou também o processo de urbanização, industrialização e comunicação em massa (BACAL, 2003).

Com a urbanização advinda pela industrialização, a população das cidades começaram a crescer, e os terrenos que antes eram desocupados passaram a ser utilizados para construção de moradias ou indústrias, e com o passar do tempo as cidades ficaram barulhentas e sujas, deixando para trás uma vida harmoniosa e calma, dando lugar para um local de sons de carros e ruídos de máquinas, criando espaço para outros itens importantes, como o planejamento urbanístico, que por sua vez contribua para que a população possa ter espaço para o lazer. Surgiu-se a criação de locais destinados para o lazer local onde envolveram-se bens culturais como: teatros, bibliotecas, centros culturais, parques, passeios, valorização de monumentos construídos e os naturais, a conservação de paisagens, sendo este último um foco importante para o turismo (PEIXOTO, 2013).

Assim, o turismo pode ser considerado também como um lazer. Dentro da legislação existem embasamentos legais que afirmam o direito do cidadão perante o lazer:

Art. 6º - São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (BRASIL, 1988).

O turismo pode ser considerado como um deslocamento de indivíduos para diversas partes do mundo, por um tempo determinado e de forma voluntária, motivado pela recreação e vontade de conhecer outras culturas, costumes com o intuito somente de conhecer sem necessariamente obter benefícios lucrativos ou atividades remuneradas, gerando com isso contribuições culturais e econômicas para o local visitado (BESSA; BATISTA, 2010).

Assim, Trigo (2004) afirma que o direito de lazer é tão legítimo quanto a educação e não pode ser algo acessível somente aos mais ricos, tanto que na atualidade as possibilidades de viagem por via aérea se tornaram mais acessíveis de forma que a classe B e C já conseguem compartilhar da possibilidade de viajar para diversas partes do mundo, devido aos preços mais acessíveis que dão isonomia para diversas classes sociais.

Para Beni (2008), o turismo é definido como:

[...] um elaborado e complexo processo de decisão sobre o que visitar, onde como ou a que preço. Nesse processo intervêm inúmeros fatores de realização pessoal e social, de natureza motivacional, econômica, cultural, ecológica e científica que ditam a escolha dos destinos, a permanência, os meios de transporte e o alojamento, bem como o objetivo da viagem em si para a fruição tanto material como subjetiva dos conteúdos dos sonhos, desejos, de imaginação projetiva, de enriquecimento existencial histórico-humanístico, profissional, e de expansão de negócios.

Para a OMT (2001) o turismo ainda pode ter outro significado subjetivo, o de fechar negócios, isto é, visitar outros continentes, cidades ou municípios com o intuito de aumentar parcerias, realizar vendas ou ampliar negócios, sendo parte de uma estratégia empresarial, mesmo o conceito oficial de turismo é de não ter benefícios voltados para a remuneração.

Vale ressaltar que a inserção do termo “negócios” para o turismo trouxe um questionamento sobre esse sentido, como no caso de Barreto (2002), que afirma que o deslocamento de uma pessoa pode não ser motivado pelo desejo de estar visitando aquele lugar, mas pode ser por interesses voltados para negócios ou profissionais, visão distinta da OMT por agregar outros focos aos motivos voltados para a viagem

turística.

Assim, a atenção dos turistas está voltada para as belezas encontradas na natureza de um determinado local, que por sua vez conserva para atrair mais visitantes, e para a comercialização que aquela cidade desenvolve. As belezas naturais também são comercializadas nos meios de comunicação para fazer com que o turismo daquele local seja cada vez maior. Dentro da cidade, encontra-se as paisagens arcaicas que trazem consigo histórias de um passado de um povo que atrai o turista pela riqueza histórica, bem como a modernidade através de obras inovadoras que atraem a curiosidade e a surpresa de diversas pessoas das mais variadas partes do mundo.

Com isso, para que ocorra uma transformação na paisagem natural no local onde está sendo visitado, o aumento do turismo faz com que cada vez mais tanto as autoridades quanto a população de um determinado lugar busque meios de conservação, por isso algumas literaturas afirmam que o turismo cria espaços, por causa da valorização que um determinado local passa a ter quando se torna ponto de visita de turistas (RODRIGUES, 2007).

3.1 TURISMO PARA A PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Definitivamente, os lugares mais acessíveis atraem mais turistas pois facilitam o acesso da pessoa com deficiência. O turismo acessível é essencial para as pessoas com deficiência pois oferece liberdade para conhecerem lugares diferentes sem complicações. Cidades acessíveis tornam ainda mais fácil essa atividade, possibilitando uma recepção adequada (MTUR, 2016).

Em 2013, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) instaurou a Resolução 280 que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo. A companhia aérea e o operador portuário devem estabelecer programas de treinamento para que seus funcionários estejam aptos e preparados para qualquer situação específica. Se a companhia aérea não cumprir com as normas, uma multa será aplicada, variando o seu valor entre 10 mil, 17,5 mil e 25 mil (ANAC, 2017).

O Turismo acessível oferece mais acessibilidade e inclusão, permitindo que qualquer pessoa tenha acesso à atividade turística e aproveite esses momentos com segurança e autonomia. Na hora do planejamento da viagem leva-se em conta as

condições do local e se a viagem não se tornará um transtorno ao invés de um passeio agradável (MTUR, 2016).

3.2 AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES

3.3.1 Importância do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes para o turismo local e nacional

O Aeroporto Internacional Eduardo Gomes está localizado na cidade de Manaus, no Estado Amazonas. Torna-se o único aeroporto de uso pessoal e comercial para voos locais e internacionais da cidade, que também conta com outros aeroportos, mas são de uso exclusivo do exército brasileiro.

A cidade de Manaus possui potenciais como a Zona Franca de Manaus e as belezas locais que envolvem paisagens naturais e todo um ecossistema que é explorado pelo ecoturismo ou turismo sustentável. Além de eventos que ocorrem no Amazonas, tais como Festival de Parintins, Festival de Ciranda de Manacapuru, Carna Boi, e pontos turísticos como o Teatro Amazonas são locais requisitados pelos turistas nacionais e internacionais.

3.3.2 Breve histórico do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes

De acordo com a Infraero, o aeroporto Internacional Eduardo Gomes representa uma das principais portas de entrada para a Região Amazônica, para que fosse construído o aeroporto foram levadas em consideração alguns fatores tais como: a economia amazônica e o turismo voltado para a região.

No ano de 1968, foi criado um grupo de trabalho do Ministério da Aeronáutica voltado para uma reestruturação do aeroporto para suportar todos os tipos de aeronaves e de portes delas. Esse grupo foi desenvolvido para auxiliar na coordenação relacionados ao desenvolvimento do aeroporto dentro nas normas que eram estabelecidas naquele período.

Em 1972, foi criada uma comissão chamada de Comissão Coordenadora do Projeto Aeroporto Internacional de Manaus (CCPAIM), que ajudou a organizar o aeroporto e adequar para as obras de acessibilidade que estavam vigentes naquela época. O endereço passou a ser no tarumã-açu, que fez parte do aeroporto através

de doação realizada pelo Governo do Estado do Amazonas de uma área de 8.025.618.3025m².

Em meados de 1976, o aeroporto teve uma cerimônia realizada pelo presidente da república daquela época, Ernesto Geisel, no qual o aeroporto foi inaugurado como Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, onde a coordenação passou a ficar aos cuidados da Infraero.

Em 1985, foi construído um outro terminal de passageiros chamado de “Eduardinho“, que foi inaugurado em 12 de março de 1985, nessa época as empresas que estavam operando no aeroporto eram a Cruzeiro do Sul e Paraense.

Em 2000, teve a inauguração do terceiro terminal de logística de carga (TECA) em 14 de dezembro de 2004 na presença do presidente da época Luiz Inácio Lula da Silva, onde ocorreu o aumento da capacidade de armazenagem do aeroporto para 12 mil toneladas por mês.

Em 2011, foram realizadas melhorias internas que aumentaram as áreas de embarque e desembarque, junto do saguão. Antes a área total era de 39,4mil² e passou para 97,25 mil m², fazendo com que a capacidade operacional também aumente de 6,4 milhões para 13,5 milhões de passageiros por ano. No outro ano, foram realizadas reformas e modernizações nos terminais de logística de carga (TECA) onde foram implantados trans elevadores automatizados.

Posteriormente, no dia 16 de janeiro de 2015, o aeroporto internacional de Manaus recebeu o certificado operacional concedido pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), esse certificado tem como principal objetivo validar a capacidade do operador do aeródromo para que o mesmo execute os procedimentos voltados para o Manual de Operações do Aeródromo.

A inauguração do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, localizado há cerca de 15 km do centro da cidade de Manaus, no Estado do Amazonas, ocorreu em 26 de março de 1976. De acordo com o IBGE (2015) o município está contando com uma estimativa de 2.057 milhões de habitantes, apresentando um PIB R\$ 50 bilhões.

De acordo com os dados da Infraero (2016), o aeroporto Internacional Eduardo Gomes movimentava cerca de 9.020 passageiros diariamente, com cerca de 134 voos. Em 2016 passou cerca de 2.402.587 passageiros passaram pelo Aeroporto Internacional Eduardo Gomes. A sua estrutura envolve uma pista de decolagem de 2,7 mil metros de comprimento, possui três pistas de taxiamento, um pátio para o estacionamento de aeronaves, três terminais de Carga Aérea, dois terminais de

passageiros (LEOCADIO, 2014).

Figura 1 - Vista aérea do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes



Fonte: Infraero (2011).

O aeroporto quando foi construído em período militar e obedeceu na sua estrutura os padrões avançados de aviação civil, e por bastante tempo se tornou um dos aeroportos mais modernos do Brasil. A sua estrutura foi toda voltada para resistir ataques aéreos e se tornou referência de pontes de embarques e desembarques de passageiros de todos os países. Diversas reformas foram realizadas no decorrer de seu funcionamento, de acordo com Leocádio (2014):

[...] Com estrutura em concreto armado, foi projetado e construído para resistir também a ataques aéreos, sendo ainda o primeiro do país a operar com pontes de embarque e desembarque de passageiros. No decorrer de sua existência recebeu obras o qual proporcionaram melhorias em suas instalações, como recapeamento da PPD, ampliação do pátio de estacionamento de aeronaves do TPS I, recuperação do pátio do TECA I e II, modernização do saguão e adequação da infraestrutura para atendimento aos portadores de necessidades especiais.

Com isso, o Aeroporto Internacional Eduardo Gomes (SBEG) passou a ser o segundo maior da região Norte devido a quantidade de passageiros que passam todos os dias pelo local e também com relação a movimentação de aeronaves, se tornando uns dos maiores em movimentação de carga de todo o país. Conforme Infraero (2013), a cada 10 anos a quantidade de passageiros dentro dos aeroportos duplicam, com isso a previsão ampliada para o SBEG é por ano será de 13,5 milhões de

passageiros/ano.

Figura 2 – Visão interna do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes



Fonte: Em Tempo (2020).

Em 2019 o aeroporto teve uma movimentação de cerca de 3.008.587 passageiros, que representa um acréscimo de 6,4% na demanda se comparado com o ano anterior, que foi registrado cerca de 2.827.615 embarques e desembarques. De acordo com pesquisa, os meses que mais apresentam passageiros são os de janeiro e dezembro. A movimentação de aeronaves também cresceu proporcionalmente, cerca de 40.120 pousos e decolagens, 2,3% a mais do que nos anos anteriores (EM TEMPO, 2020).

3.4 LEIS E NORMAS VOLTADAS PARA A ACESSIBILIDADE NOS AEROPORTOS

A deficiência está presente na vida de mais de 45 milhões de brasileiros. Segundo os dados do Censo demográfico de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, pelo menos 23,9% da população do país possui algum tipo de deficiência, sendo a mais comum a deficiência visual, seguida da motora, auditiva e intelectual. Pelo menos um a cada quatro brasileiros têm algum tipo de deficiência e os idosos acima de 65 anos são os mais atingidos devido a própria natureza do envelhecimento e as limitações que ela traz.

Em diversos locais e ambientes as pessoas que possuem dificuldades voltadas

para a acessibilidade vem enfrentando obstáculos para adentrarem ou visitarem diversos locais motivado pela ausência de adaptação para o público pessoa com deficiência direcionados à locomoção, isso causa uma barreira para o turismo em diversos locais, pois limita o acesso por algumas pessoas, retira a autonomia e a dignidade de diversos cidadãos (FITI, 2018).

A Lei Brasileira de Inclusão a Pessoa Com Deficiência (13.146/2015) e o Decreto.5.296 de 2 de dezembro de 2004 define o conceito de acessibilidade como sendo a forma de oferecer condições e meios de utilização para todos os usuários ou público em geral. Para Moura e Lima (2015), esse decreto está relacionado em:

[...] fornecer condições para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou por grupos com mobilidade reduzida. Ainda segundo o mesmo decreto, as barreiras são definidas como qualquer entrave ou obstáculos que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação, com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso a lugares e ou informações.

Com isso, a acessibilidade envolve a inclusão de variados grupos como das pessoas que possuem mobilidade reduzida, que por sua vez trata-se da afirmação de que além de pessoas que possuem deficiência precisam da acessibilidade, como no caso idosos que possuem a marcha curta e por isso utilizam-se de muletas ou não possuem equilíbrio para subir ou descer degraus ou obstáculos, bem como as gestantes, pessoas que possuem bebês pequenos que utilizam de carrinhos, pessoas que possuem problemas cardiorrespiratórios, ou outros que em eventualidade estão com a capacidade de deslocamento limitada.

Por isso, faz-se de grande importância que os terminais de aeroportos estejam preparados para oferecer acesso para todos os passageiros sejam turistas ou população local, bem como oferecer um serviço de qualidade para toda a sociedade. Por isso o Decreto n. 10.098 de 19 de dezembro de 2000 estabeleceu que esta acessibilidade esteja presente em todos os locais, seja edifícios, que envolve segurança e autonomia para a pessoa que possui uma limitação motora e que as vezes se locomove por cadeiras de rodas, por ser um indivíduo portador de deficiência ou com a mobilidade reduzida (BRASIL, 2000).

Assim, a acessibilidade faz com que não somente pessoas que possuem deficiências motoras possam ter acesso à informação e serem inclusas em atividades

que possam interagir ou ter acesso a serviços, produtos, e meios de comunicação, bem como meios de transporte. Dessa maneira, pode-se compreender que a acessibilidade é tornar todos os lugares acessíveis para todos os indivíduos, tanto os que possuem limitações temporárias quanto as por tempo indeterminado.

Com isso Feitosa (2009) pontuou a abrangência da acessibilidade, onde pode-se observar a importância que os espaços públicos, bem como privados possam ter estruturas acessíveis que assegurem o direito de qualquer indivíduo de ir e vir e inclusive de permanecer no local, conforme Quadro 1, abaixo.

Quadro 1 – As barreiras relacionadas à acessibilidade

BARREIRAS	ACESSIBILIDADE
ARQUITETÔNICA	Sem barreiras nas edificações e mobiliário urbano.
ATITUDINAL	Sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.
PROGRAMÁTICA	Sem barreiras invisíveis embutidas nas políticas públicas, em regulamentos e normas em geral nas quais perpetuam a exclusão.
COMUNICACIONAL	Sem barreiras na comunicação interpessoal, escrita e virtual.
METODOLÓGICA	Sem barreiras nos métodos e técnicas de estudo.
INSTRUMENTAL	Sem barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo de trabalho, de lazer e recreação, turística, esportiva, dentre outras.

Fonte: Adaptado de Feitosa (2009).

3.4.1 NBR 9050:1994 nos aeroportos

A Norma Brasileira 9050 está diretamente ligada à acessibilidade em edificações, espaços, mobiliário, equipamentos e proporciona o conhecimento dos parâmetros necessários para a adaptação e facilidade de acesso para todos os indivíduos, que pode ser aplicado nos projetos, construções, bem como instalações e adaptações de espaços e edificações. Esses procedimentos foram estabelecidos levando em consideração todos os estudos voltados ao ambiente e as condições de mobilidade de uma amostra de indivíduos, que podem utilizar de equipamentos, que podem ser muletas, próteses ou cadeiras de rodas, ou assistidos, como os deficientes visuais (ABNT, 2015).

Essa norma, por sua vez, foi elaborada para definir os acessos e aumentar as possibilidades e condições das pessoas que possuem limitações de locomoção conseguirem ter acesso a todos os lugares sem obstáculos. Na NBR 9050 para que

todos os lugares de acesso possam ser considerados de fato acessíveis, eles precisam estar atendendo todos os parâmetros dispostos nessa norma.

A Norma da ABNT 9050 define os termos adaptável, adaptado e adequado. Respectivamente, adaptável é um local cujo as suas características originais podem ser alteradas para se tornarem acessíveis; Adaptado, por sua vez, é local que já teve alterações e se tornou apto para o uso de todos os indivíduos e considerado acessível; Adequado, no seu sentido etimológico, é o ambiente que desde o seu planejamento já possui as características da acessibilidade inseridas e com isso, sua estrutura está dentro dos parâmetros da norma estudada.

Assim, a NBR 9050 define o desenho que deve ser implantado nos ambientes, produtos e serviços, de maneira que que os locais possam ser acessíveis a todos as pessoas, sem distinção e limites de locomoção, sem precisar que ocorra adaptações, pois a finalidade dessa norma é ser inclusa na obra destinada para o público. A arquitetura e o design dos ambientes já precisam ter o planejamento de inclusão de todos os públicos.

Para Lodi (2016), a NBR 9050:

[...] além de estabelecer definições de acessibilidade, desenho universal e barreira arquitetônica ambiental, a NBR 9050/04 caracteriza os diferentes tipos de deficiência que devem ser levados em consideração no processo de planejamento. [...] Segundo ela, promover a acessibilidade no ambiente construído é proporcionar condições de mobilidade, com autonomia e segurança, eliminando as barreiras arquitetônicas e urbanísticas nas cidades, nos edifícios, nos meios de transporte e de comunicação. Isto constitui um direito universal resultante de conquistas sociais importantes, que reforçam o conceito de cidadania.

Com isso, a norma NBR 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT/NBR9050, 2004) estabelece como deficiência uma redução ou até inexistência de meios de como a pessoa realizar as atividades voltadas para a mobilidade e utilização de edificações, em tempo temporário ou permanente.

Essa norma também regulamenta o símbolo que deve ser utilizado para sinalização, onde indica que existe uma reserva tanto de lugares quanto para discriminar que existe locais adaptados e voltados para o uso exclusivo de pessoas com dificuldades de se locomover, conforme Figura 3:

Figura 3 – Símbolo internacional de acesso

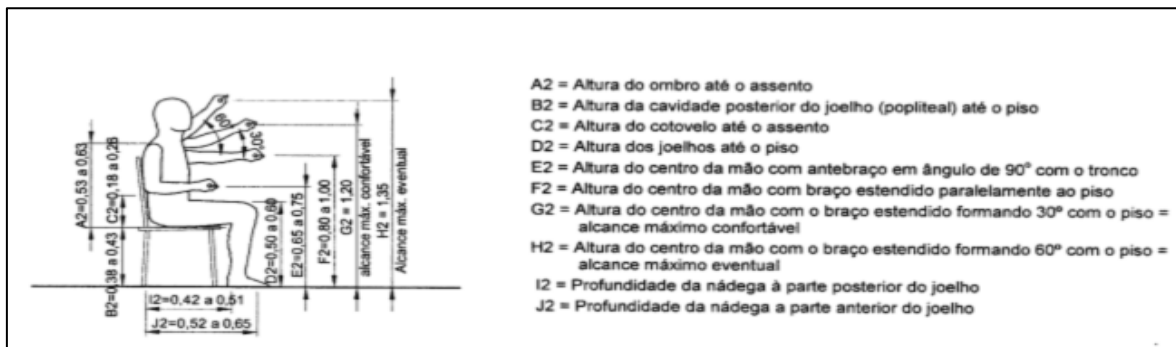


Fonte: NBR 9050 (2004)

3.4.1.1 Acesso no atendimento voltado para pessoa sentada (cadeirantes)

A NBR 9050:2004 descreve na sua totalidade todas as dimensões de distanciamento que uma pessoa sentada precisa ter ao realizar um processo de comunicação, o que é comum em atendimentos públicos ou balcão de informações, como demonstra na Figura 4:

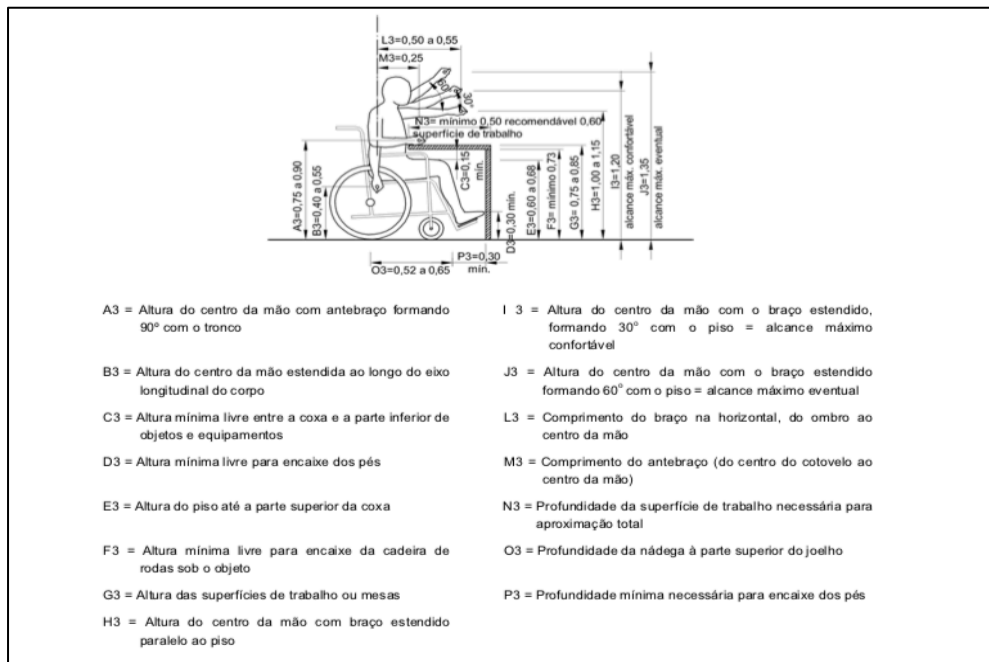
Figura 4 – Alcance manual frontal de uma pessoa sentada



Fonte: NBR 9050

Contudo, uma pessoa sentada em uma cadeira de rodas precisa também que seja levada em consideração que existem outras medidas a serem calculadas para que não tenha atrito entre a cadeira e o balcão de atendimento, evitando assim com que a pessoa precise tentar se levantar da cadeira, onde descreve que a altura do centro da mão com o antebraço deve formar 90° com o tronco; e descreve que a altura que deve ficar livre entre a coxa e a parte inferior de objetos e equipamentos precisa ser mínima de 0,15 m, como mostra a Figura 5:

Figura 5- Altura e dimensões de uma pessoa cadeirante em um balcão



Fonte: NBR 9050 (1994).

Com essas medidas sendo colocadas em prática, principalmente no atendimento direto no balcão, evita constrangimento e situações de desigualdade ou exclusão, onde a pessoas com mobilidade reduzida obterá o atendimento com qualidade como todos os outros. Isso porque precisa ter condições básicas para que o atendimento ocorra, essa norma envolve detalhes no cotidiano dos locais onde envolve cadeirantes e acessibilidade em termo geral, pode ser levada em consideração nos aeroportos devido ao acesso de diversas pessoas todos os dias (LODI, 2016).

Outro item que deve ser levado em consideração é a empunhadura, onde descreve dentro da norma 9050:1994 como precisa ser as dimensões do corrimão e das barras de apoio, que tanto servem para cadeirantes como para todos os públicos que possuírem dificuldades temporárias ou permanentes de movimentos ou locomoção. As medidas são descritas da seguinte forma pela supracitada norma:

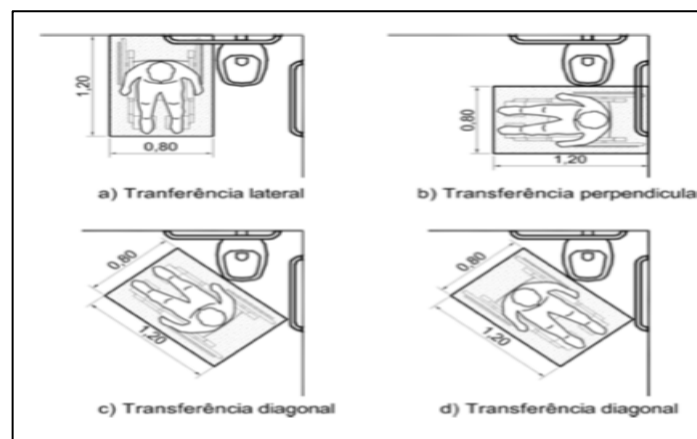
Objetos tais como corrimão e barras de apoio, entre outros, devem ter seção circular com diâmetro entre 3,0 cm e 4,5 cm e devem estar afastados no mínimo 4,0 cm da parede ou outro obstáculo Quando o objeto for embutido em nichos deve-se prever também uma distância livre mínima de 15 cm [...] São admitidos outros formatos de seção, desde que sua parte superior atenda as condições desta subseção.

Essas bases servem de apoio para a pessoa que possui dificuldades em realizar movimentos rápidos, como os idosos, que possuem a marcha mais lenta e por esse motivo a falta de equilíbrio ao subir uma escada trás sérios riscos a saúde dessa população.

3.4.1.2 Sanitários

Todos precisam e devem ter acesso aos banheiros devido as suas necessidades fisiológicas, no qual não se tem controle voluntário, por isso as leis regem o dever de diversos estabelecimentos ou locais públicos oferecem tanto para pessoas que possuem algum tipo de deficiência ou que possuem dificuldades temporárias ou permanentes de locomoção, gerando autonomia para todas contribuindo inclusive com a saúde pública de toda essa população. Perante a NBR 9050, a norma geral para acessibilidade descreve como deve ser adaptado os sanitários ou banheiros para esse público da seguinte forma:

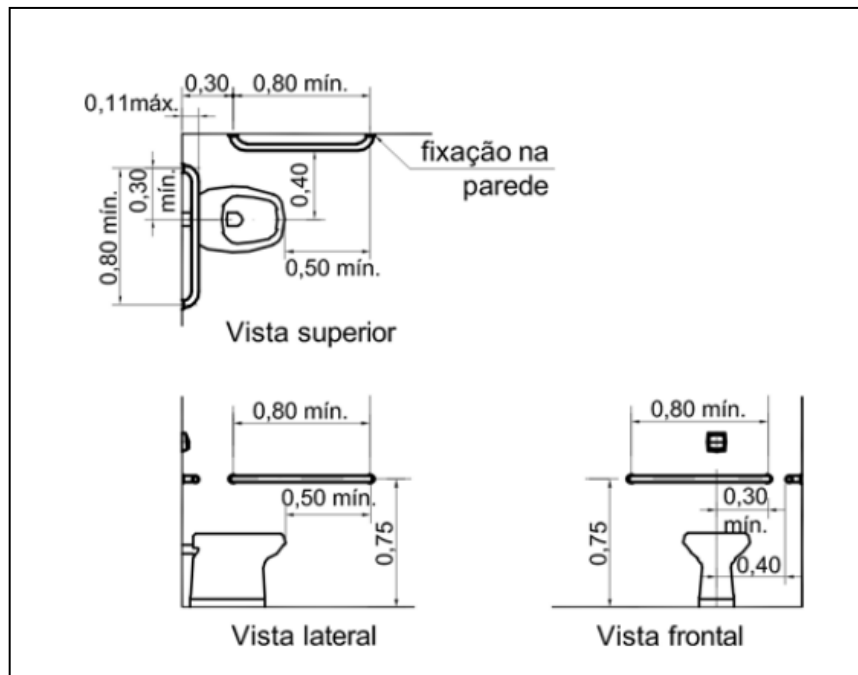
Figura 6 – Dimensões adequadas para a transferência correta



Fonte: NBR 9050

Devido à necessidade das pessoas que utilizam cadeira de rodas precisarem realizar a transferência da cadeira para a bacia sanitária, o posicionamento das barras de apoio é fundamental para auxiliar nesse momento, evitando com o cadeirante sofra acidentes ou perca o equilíbrio. A norma deixa translúcidas as dimensões a serem seguidas dentro do local, conforme a Figura 7:

Figura 7 – Dimensões a serem seguidas dentro do banheiro



Fonte: NBR 9050

Dessa maneira, o banheiro precisa oferecer além dessas medidas adequadas para o apoio do indivíduo, deve-se levar em consideração outras medidas, como a distância da porta para abertura da mesma, todos os movimentos dentro do espaço destinado ao banheiro precisam seguir a harmonia dos movimentos que deverão estar conforme os movimentos alcançáveis da pessoa que utiliza uma cadeira de rodas, mesmo sendo por limitações temporárias.

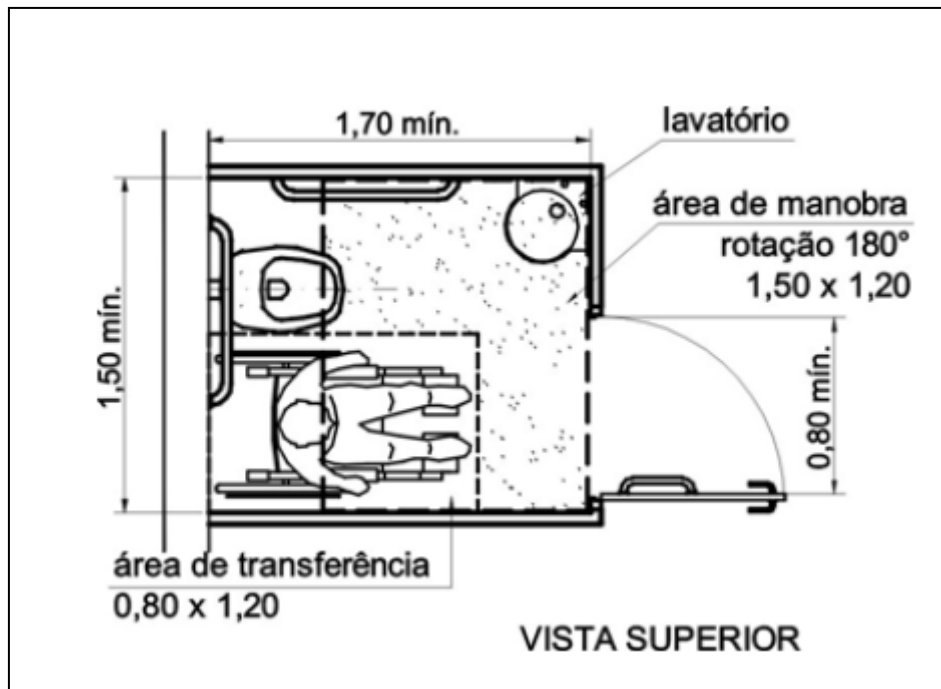
A NBR 9050 (2004) estabelece ainda que:

7.3.3.1 Os boxes para bacia sanitária devem garantir as áreas para transferência diagonal, lateral e perpendicular, bem com área de manobra para rotação de 180° [...].

Quando houver mais de um boxe acessível, as bacias sanitárias, áreas de transferência e barras de apoio devem estar posicionadas de lado diferentes, contemplando todas as formas de transferência para a bacia [...]

Visualizando o conjunto voltado para o boxe completo, as dimensões e a projeção podem ser visualizadas abaixo:

Figura 8 - Projeção da vista superior do boxe com as medidas



Fonte: NBR9050

Como pode-se observar, essa norma estabelece as dimensões adequadas para que a pessoa com mobilidade reduzida consiga, por si mesmo, ter autonomia em se locomover dentro do banheiro. O piso tátil tem suporte para locais internos pela NBR 16537, que estabelece medidas exclusivas que permitem proteger a pessoas dos perigos internos nas cabines, como escorregões.

3.4.2 NBR 14273

A Norma Brasileira 14273 está diretamente ligada a acessibilidade que ocorre dentro do transporte aeroviário, onde envolve tanto o local que dá acesso as aeronaves, os aeroportos, quanto envolve a acessibilidade dentro das aeronaves. Para uma pessoa que possui necessidades especiais ou de locomoção, bem como deficiências que fazem com que as mesmas precisem com que algumas partes de acesso não tenham degraus, seja reservada devido aos equipamentos que as acompanham.

No aeroporto, o local precisa estar de acordo com que a norma reguladora prevê, para que assim evite transtornos e também facilite o acesso de todos os passageiros. O aeroporto que segue a fundo as normas que regem o acesso abrem maior espaço para o turismo pois os passageiros poderão ter acesso sem prejuízos

ou constrangimentos em suas viagens a cidade de Manaus.

De acordo com a NBR 14273, a área de circulação:

[...] deve ter superfície, firme estável e antiderrapante, sob quaisquer condições climáticas. Admite-se inclinação transversal da superfície até 2%. Deve ser atendidas as demais condições estipuladas na seção 6 da NBR 9050:1994.

Essas medidas evitam obstáculos para a locomoção na parte de circulação, bem como evita tropeços e escorregões, pelo fato de o chão estar de acordo com essas diretrizes aprovadas para que todos consigam ir e vir com facilidade. Referente as vagas de embarque e desembarque nos aeroportos a NBR 14273, descreve da seguinte forma:

Em cada acesso, e o mais próximo possível das portas dos terminais, para embarque e desembarque de passageiros deve existir, no mínimo, uma vaga destinada a veículos que estejam sendo utilizados para o transporte de pessoas portadora de deficiência. Essa vaga de ser devidamente identificada com “Símbolo Internacional de Acesso”, de acordo com 10.1.1 e 10.6 da NBR 9050:1994 e deve existir sinalização vertical visível à distância, em uma altura que não seja obstruída por outro veículo.

A norma discrimina como deve estar sinalizada a vaga dentro do espaço do aeroporto, trazendo com isso o “Símbolo Internacional de Acesso”, trazendo como referência o item 10.1 e 10.6 da NBR 9050:1994, trazendo em sua literatura a quantidade mínima de veículos que precisam ter vaga reservada, como pode-se observar na Tabela 1.

Tabela 1 – Sistema de elevação de acordo com o fluxo

Fluxos anuais de passageiros no aeroporto	Quantidade de aparelhos
Até 100 000	Nenhum
De 100 000 a 1 000 000	1
Acima de 1 000 000	2

Fonte: NBR 1473

3.4.3 Comunicação e sinalização

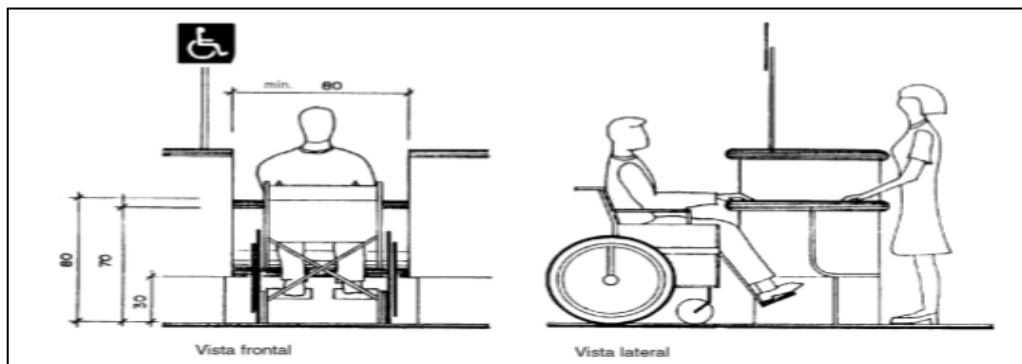
As sinalizações dentro do aeroporto precisam cumprir com os requisitos que traz a norma brasileira, precisando conter nos terminais aéreos e aeronaves e precisa

ser identificada com o símbolo de acesso, como descreve a própria norma NBR 14723:

A indicação de acessibilidade às edificações, espaços, mobiliário e equipamentos de terminais aéreos e aeronaves deve ser feita por meio do “Símbolo Internacional de Acesso”, conforme 10.1.1 da NBR 9050:1994.

Para que seja realizado o atendimento de maneira eficiente é preciso que seja cumprido conforme a norma reguladora prevê, onde o balcão de atendimento precisa cumprir as dimensões necessárias e testadas pela norma onde dá acesso para a pessoa ser tratada de maneira igual como as demais pessoas e a comunicação possa ocorrer sem obstáculos, como ilustra a Figura 9, abaixo:

Figura 9 – Dimensões que devem ser seguidas conforme NBR 14273



Fonte: NBR 14273

Essas dimensões foram calculadas levando em consideração as orientações na NBR 9050:1994, que descreve na sua totalidade as reais dimensões que uma pessoa sentada possui de alcance, por isso que o balcão de atendimento precisa seguir as normas de distância para oferecer qualidade na comunicação voltada para uma pessoa que faz uso de uma cadeira de rodas (NBR 9050, 1994).

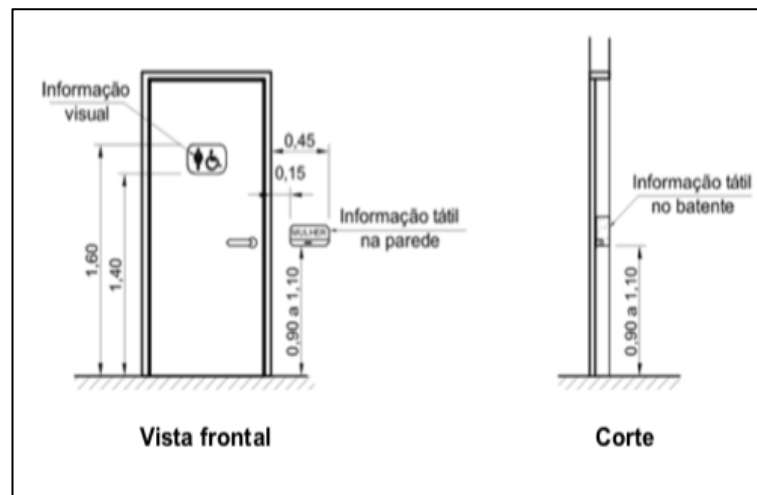
Essa norma quando seguida oferece facilidade para o passageiro, seja qual for o motivo pelo qual o mesmo está se deslocando para uma cidade a outra. Quando voltado para o turismo, seguir essa regulamentação proporciona acesso para todos os que vão visitar a parte turística da cidade, pois o acesso nos aeroportos é que faz parte de uma relação de itens que fazem parte do conceito e julgamento do turista como um lugar que recebe bem os visitantes. Nesse contexto, FITI (2018), afirma que a falta de atendimento ou tratamento correto causa desconforto:

As pessoas com deficiência enfrentam desafios pela falta de acessibilidade nos ambientes que frequentam. A falta de acessibilidade na maioria dos estabelecimentos, atrelada à falta de atendimento apropriado representam as principais barreiras ao direito de ir e vir com autonomia e dignidade desses cidadãos.

3.4.4 Portas

De acordo com a NBR 9050 além de possuir sinalização nas portas, precisa ter o campo de informação tátil para as pessoas com deficiência visual, essa informação fica no lado direito da porta, fixada na parede. Ocupando uma distância de 15 cm e 45 cm, bem como a sinalização precisa seguir medidas exatas como demonstra a Figura 10:

Figura 10 – Sinalização e adaptação das portas

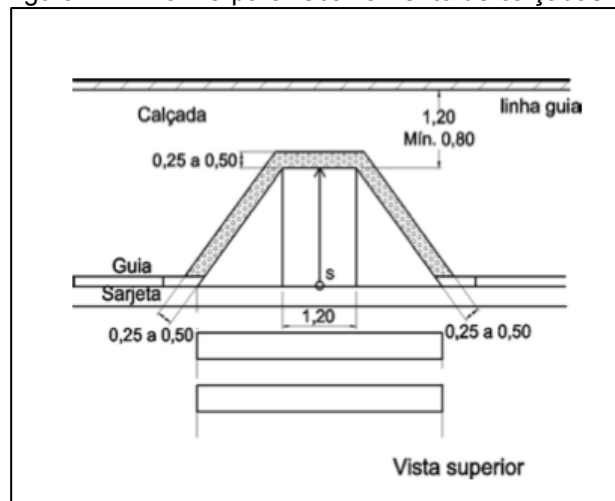


Fonte: NBR 9050

3.4.5 Rebaixamento de calçadas

De acordo com a norma algumas medidas precisam ser seguidas para evitar com que a pessoa possa tropeçar, cair, ou ter dificuldades de subir na calçada que dá acesso a um determinado local, por isso a NBR 9050 descreve com as medidas exatas como tem que ser o rebaixamento das calçadas, conforme Figura 11:

Figura 11 – Norma para rebaixamento de calçadas

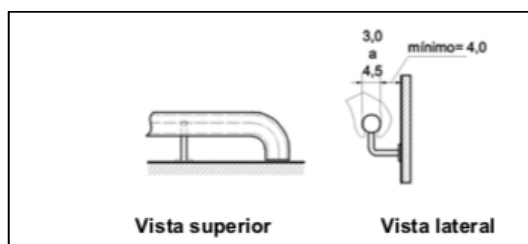


Fonte: NBR 9050

3.4.6 Corrimãos e guarda-corpos

De acordo com a norma os corrimãos para evitar acidentes e manter o acesso livre para as pessoas que possuem deficiência, mas conseguem andar, mesmo que com algumas limitações, precisam seguir as orientações de medidas conforme discrimina a norma 9050, conforme o item 6.7.1.2 da supracitada norma regulamentadora, como mostra a Figura 12:

Figura 12 – Base dos corrimãos



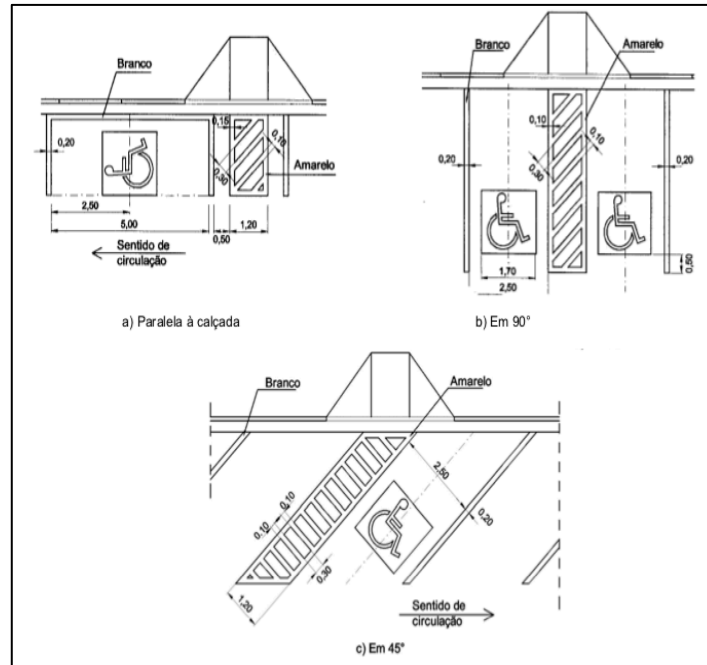
Fonte: NBR 9050

3.4.7 Sinalização de vagas reservadas

A NBR 9050 estabelece as medidas para as vagas reservadas, e a NBR 14273 solicita que essas medidas sejam implantadas dentro do aeroporto, fazendo com que dentro do contexto voltado para passageiros, faça com que as experiências voltadas para a recepção de turistas dentro dos aeroportos sejam boas, levando condições de embarcarem e desembarcarem para continuarem seus destinos. Observa-se na

Figura 13, como deve ser estabelecida as vagas reservadas nos aeroportos:

Figura 13 – Vagas reservadas de aeroportos



Fonte: NBR 9050

Essas vagas devem respeitar as sinalizações estabelecidas, informando através do uso do Símbolo de Acessibilidade, tanto no chão, quanto suspenso através de placas de sinalização que o local possui vagas reservadas e destinadas para uso de pessoas portadoras de necessidades especiais, o rebaixamento da calçada permite com que a cadeira ao sair do veículo consiga subir a rampa de inclinação, sem obstáculos de acesso. O estacionamento em vagas destinadas para esse fim gera multas e pontuação na carteira do condutor (NBR 9050,2004).

Conforme a quantidade de vagas ofertadas pelo aeroporto, são separadas as vagas para acessibilidade, a NBR 9050 oferece uma tabela para apresentar o estimado de quantidades que precisa constar no estacionamento, reservadas para pessoas que possuem necessidades especiais ou limitações de movimentos temporários ou permanentes. Conforme Tabela 2:

Tabela 2 – Quantidades de vagas reservadas

Número total de vagas	Vagas reservadas
Até 10	-
De 11 a 100	1
Acima de 100	1%

Fonte: NBR 14273; NBR 9050

4. METODOLOGIA

O trabalho desenvolvido trata-se de um estudo de caso, Yin (1994) afirma que dentro de um trabalho de estudo de caso, busca-se compreender, explorar, descrever todos os acontecimentos que estão relacionados a um determinado tempo ou assunto, interligando todos os fatores que fazem parte do objetivo da pesquisa, onde foram seguidas algumas etapas, tais como: coleta de dados; análise de dados; avaliação da análise e apontar algumas soluções ou sugestões dentro da área de turismo.

As etapas relacionadas anteriormente dentro do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, estão estruturadas da seguinte forma:

- a) Coleta de informações: através de observação direta e indireta do local estudado, bem como dos indivíduos que fazem parte do ambiente.
- b) Análise dos dados coletados: através das imagens coletadas referentes a acessibilidade do aeroporto estudado e das condições atuais da estrutura dos que utilizam companhias aéreas;
- c) Avaliação das informações: através da estrutura e de como os passageiros possuem acesso a todas as partes do aeroporto, inclusive para entrada nos transportes aeroviários;
- d) Sugestões: apresentação dos itens que estão dentro das normas reguladoras e as que ainda faltam adequação para facilidade do acesso de turistas passageiros.

A pesquisa realizada também tem natureza qualitativa, devido a observação ser realizada em locais, com isso passa a existir uma dinâmica do mundo real com o conhecimento subjetivo que não tem como transcrever para números (SILVA, 2000). Com isso, dentro das observações realizadas no local estudado foram verificadas as normas presentes no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, com o intuito de encontrar a facilidade que é oferecida para todos os passageiros que, por sua vez, são também visitantes de outras cidades e estados do Brasil ou do Mundo.

Como o estudo realizado tem como metodologia um estudo de caso, pode também envolver uma descrição aprofundada do que é observado e como ocorre dentro do local a facilidade do acesso para todas as pessoas com limitações de movimentos, seja por deficiências ou por problemas adquiridos pela idade, como

redução da marcha de movimento.

Dessa maneira, a pesquisa trata também de um estudo dedutivo, onde as premissas encontradas na pesquisa in loco validarão as normas que regem a estrutura voltada para a adaptação de locais, dentre eles, os aeroportos, tornando-os acessíveis para diversos passageiros de diversas partes do mundo. Valendo-se das afirmativas encontradas no que é encontrado atualmente dentro do Aeroporto Eduardo Gomes, apontando se de fato as normas estão sendo aplicadas e se o acesso e mobilidade dentro do local está ocorrendo, como sugere-se as normas reguladoras.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesse tópico são apresentadas as análises qualitativas voltadas para a estrutura, presença ou ausência de acessibilidade no interior do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, voltando-se para a influência ou o impacto da adequação às normas no conforto e bem-estar dos passageiros que são turistas que estão destinados a visitarem a cidade.

Os resultados foram obtidos através de três etapas, sendo elas:

Etapa 1: Análise da NBR 9050:2004 e NBR 14273;

Etapa 2: Levantamento das informações através de observação direta, onde foi possível encontrar evidências reais e precisas;

Etapa 3: Analisar o projeto da última reforma (2014) onde compreende a adequação do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes em todas as normas reguladoras, incluindo a de acessibilidade.

As áreas do aeroporto que foram analisadas são: terminais de passageiros, banheiros, estacionamento, e os espaços de circulação interna do aeroporto, comparando a presença das normas reguladoras que envolvem a acessibilidade no embarque e desembarque de turistas passageiros. De acordo com o mapa interno do aeroporto, conforme Figura 14.

Figura 14 – Mapa interno do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes



Fonte: Maps (2018).

5.1 LEVANTAMENTO DAS INFORMAÇÕES

No ano de 2014, o Estado do Amazonas através da Infraero, que é a administradora Aeroportuária, iniciou uma reforma voltada para recepcionar o turismo que advém da Copa de 2014. O projeto foi voltado para a melhoria interior do aeroporto onde foram feitos levantamentos nas dificuldades acerca do acesso de deficientes e de pessoas com limitações, tanto no terminal de passageiros, quanto nos banheiros e área de acesso externas e internas.

As informações foram adquiridas através da observação direta nos locais visitados. Foram previstos no projeto toda a adequação e melhoria para que nenhum passageiro ficasse sem ter acesso em ir e vir em todos os espaços internos tanto do aeroporto como com acesso às companhias aéreas.

Outras ações foram voltadas para modificar os balcões de atendimento, bem como check-in acessíveis, bem como adequação dos elevadores internos do aeroporto. Para fim de informação, segue a tabela abaixo com os itens propostos no projeto de reforma para 2014.

Tabela 3 –Detalhamento da obra de reforma do Aeroporto em 2014

Espaços	Codificação prancha	Descrição
Sanitários	JV 06/201 07/178000	Detalhes 21 e 22 – Adequação dos banheiros adaptados do TPS e ADAERO
	JV 06/201 07/178500	Detalhes 25 – Adaptação dos banheiros públicos do TPS
Balcões de informação e check-in	JV 06/201 07/178000	Detalhes 29 – Adequação do balcão de atendimento sala de desembarque
	JV 06/201 07/177400	Detalhes 05 e 07 – Adaptação dos balcões de check-in
	JV 06/201 07/177200	Detalhes 04 –Adaptação balcão de informações do TPS
	JV 06/201 07/177500	Detalhes 04 - Adaptação balcão de informações do TPS
Elevadores e escadas	JV 06/201 07/178100	Detalhes 09 – Escada interna e elevador do TPS
	JV 06/201 07/178700	Detalhes 23 – Escada de emergência do TPS
	JV 06/201 07/177600	Detalhes corrimão escada interna
Rampa de acesso	JV 06/201 07/177700	Detalhes 11 – Rampa secundária de acesso ao estacionamento TPS
	JV 06/201 07/176700	Detalhes 13 – Rampa de acesso ao estacionamento TPS
Estacionamento e Meio-fio	JV 06/201 07/176900	Vagas reservadas no estacionamento do TPS, ADAERO e meio-fio
	JV 06/201 07/177700	Vagas reservadas no meio-fio
	JV 06/201 07/170000	Detalhe 14 – Vagas reservadas no estacionamento do TPS
Rotas acessíveis	JV 06/201 07/176700	Acessos e
	JV 06/201 07/176700	Implantação com rota de acessibilidade
	JV 06/201 07/177700	Detalhe 15 – Rota tátil estacionamento do TPS

Sinalização Tátil e Visual	JV 06/201 07/178600	Detalhe 31 – Sinalização no saguão, salas de embarque e desembarque
	JV 06/201 07/178500	Detalhe 30 – Mapa tátil pavimentos térreo e superior TPS
	JV 06/201 07/17700	Sinalização visual do estacionamento do TPS
	JV 06/201 07/177801	Detalhe 04 – Sinalização do balcão de informações do TPS
	JV 06/201 07/17/802	Detalhes de piso tátil e sinalização horizontal e vertical de estacionamento
	JV 06/201 07/178700	Detalhes sinalização escada interna
OBS: Todas as pranchas foram elaboradas pela empresa Silvestre Engenharia em 29/10/2019 em escala indicada de acordo com o desempenho.		

Fonte: Infraero (2014).

5.2 ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE DO AEROPORTO

Quando realizada a visita no local, foram analisados os elementos que envolvem a acessibilidade do local, bem como nos espaços quanto às características verificadas no projeto de reforma para o ano de 2014. Nos tópicos seguintes, foram apresentados os elementos que foram analisados dentro das descrições que constam no termo elaborado para o projeto de reforma.

Quando realizada a visita técnica ao Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, foram verificadas todas as estruturas que oferecem acesso para todos os passageiros, permitindo com que turistas e moradores locais consigam ir e vir livremente. Dessa forma, quando um visitante chega no aeroporto através da aeronave, o mesmo quando sai da companhia desce passa por uma rampa de acesso, como essa da Figura 15:

Figura 15 – Rampa de acesso para todos os passageiros embarque/desembarque



Fonte: Autora, 2020.

Logo em seguida foram observados os principais locais que os passageiros podem utilizar, precisando de acessibilidade, fazendo com que esteja as adequações em concordância com a NBR 9050 e NBR 14273.

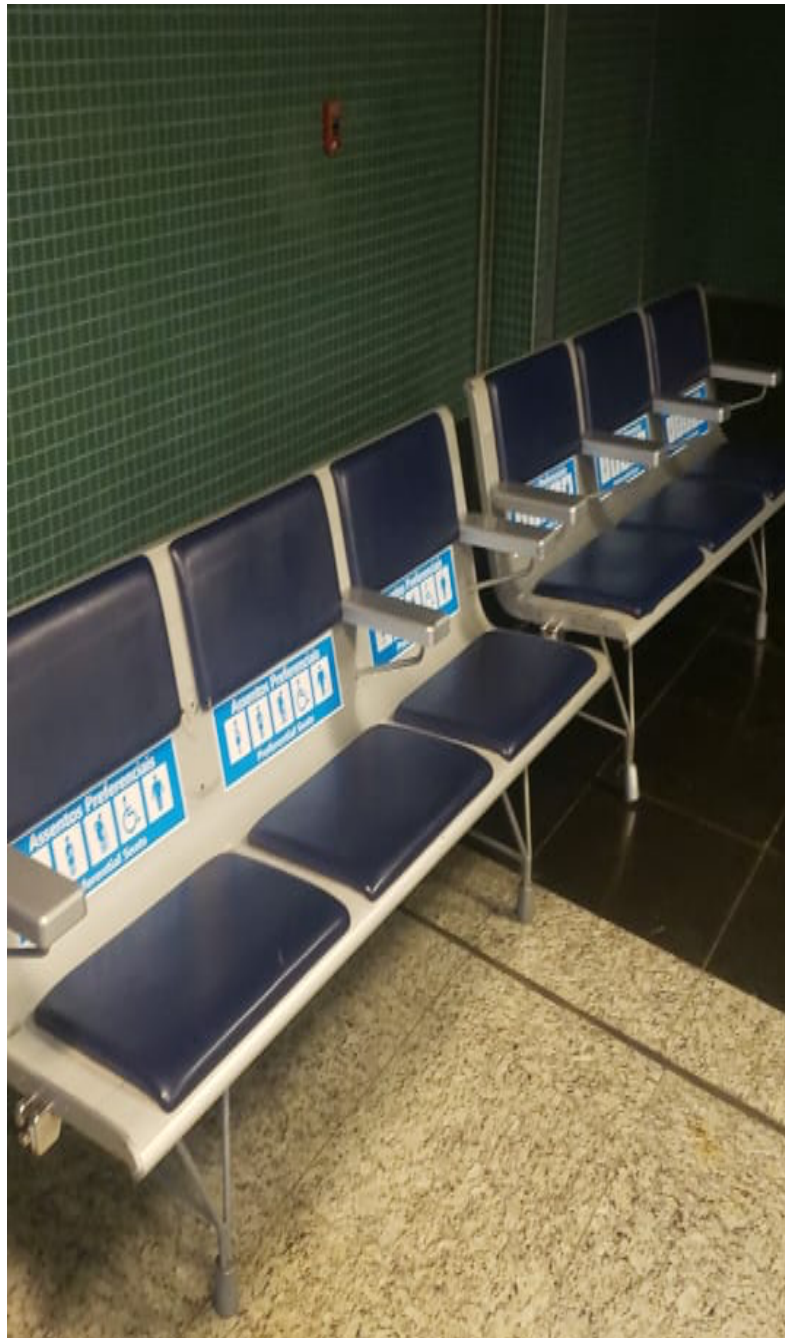
5.2.1 Sinalização

A sinalização direciona todos passageiros que estão se deslocando dentro do local. O projeto fez adequação que precisaram ser realizadas para melhorar a sinalização nos ambientes tais quais:

- a) Estacionamentos: A sinalização está presente como um fator primordial para o acesso de pessoas com deficiência ou com limitações, levando reservas de vagas para cadeirantes e idosos;
- b) Portas: a sinalização adequada nas portas internas, principalmente voltada para indicar banheiro adaptado com acessibilidade, permite com que todos os passageiros consigam ter suas necessidades atendidas;
- c) Atendimentos: a sinalização permite levar a conhecimento de todos que aquele setor ou aquele balcão está com acessibilidade para todos os públicos.

Quando realizada as visitas pela parte interior do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, principalmente na parte onde os passageiros aguardam os voos, verificou-se que nas cadeiras há reserva de local para as pessoas com deficiência, como pode-se ver na Figura 16:

Figura 16 – Cadeiras com a sinalização de reserva como regulamenta a NBR 14273



Fonte: Autora, 2020.

As sinalizações na reserva de cadeiras também estão presentes em outras partes do aeroporto, como nos corredores e áreas de circulação para a rampa de voo, junto com sinalização suspensa na parede, como mostra na Figura 17, porém não encontrou-se a sinalização em braile:

Figura 17 – Cadeiras reservadas próximas as áreas de embarque



Fonte: Autora,2020.

Na praça de alimentação que fica próximo a área de embarque/desembarque também estão presentes a reserva de espaço para a acessibilidade como pode-se observar na Figura 18:

Figura 18 – Sinalização de reserva de lugar na praça de alimentação



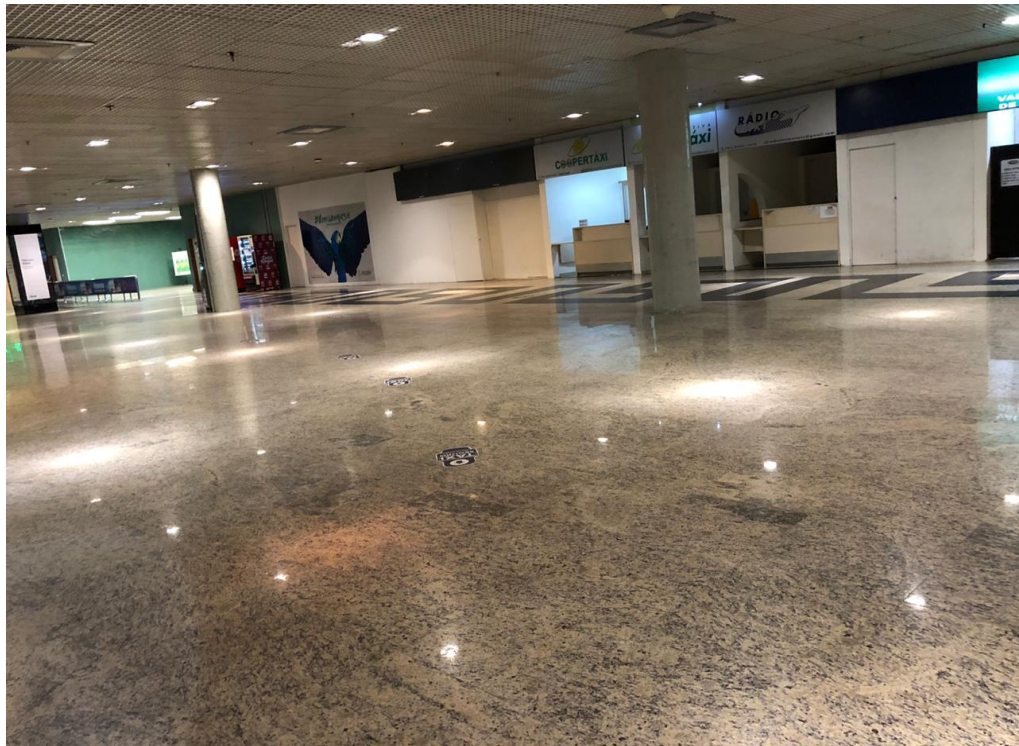
Fonte: Autora, 2020.

5.2.2 Rotas acessíveis

As normas regulamentadoras, tanto NBR 9050 quanto a NBR 14273

regulamentam como o piso do aeroporto precisa ser para fazer com que não ocorra obstáculos para o ir e vir de cada passageiro, com limitações ou não. Quando verificadas as áreas de circulação dentro do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, verificou-se que o piso não possui degraus, ou partes que possam causar tropeços ou acidentes domésticos, voltando-se para o público que precisa da acessibilidade, como pode-se perceber na Figura 19:

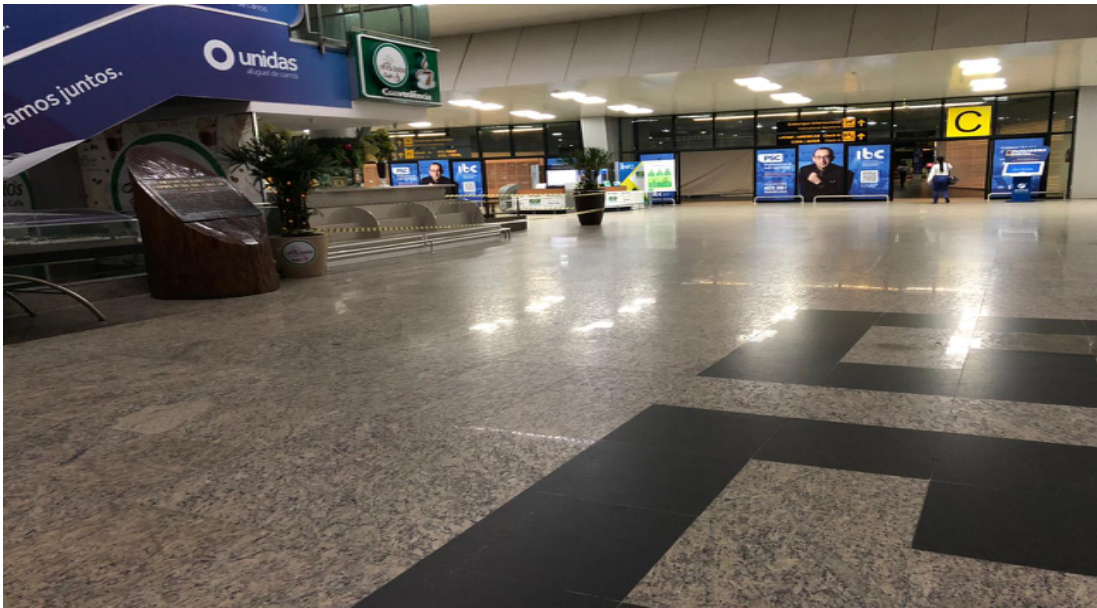
Figura 19 –Área de Circulação sem obstáculos na entrada do aeroporto



Fonte: Autora, 2020.

Na parte da entrada do aeroporto visualiza-se um piso sem obstáculos ou degraus, partes lisas e ainda com extremidades que possam prejudicar o cadeirante. O piso tátil está presente aos arredores do saguão de entrada. No decorrer dos outros ambientes do aeroporto também se mantém a mesma configuração como pode-se visualizar na figura 20:

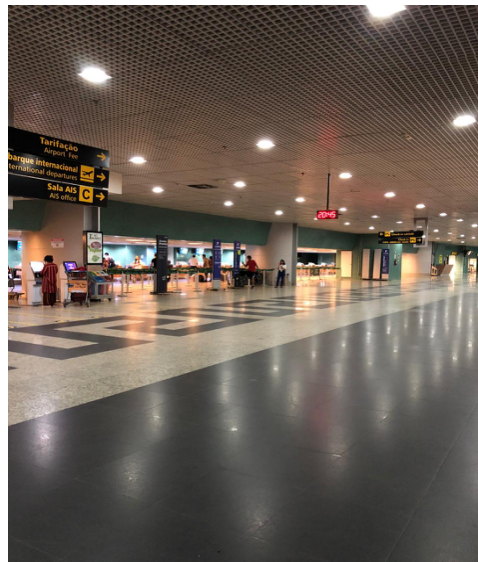
Figura 20 – Piso do aeroporto próximo ao balcão de informações



Fonte: Autora, 2020.

Outras partes internas, como o setor de tarifação, também possuem as configurações das normas reguladoras, e os passageiros ao embarcar e desembarcar não possuem dificuldades em se locomover na parte de circulação. (Figura 21).

Figura 21 – Área de tarifações e check-in



Fonte: Autora, 2020.

Ao subir outros pavimentos do aeroporto, observa-se também que a circulação não possui obstáculos, o piso continua sem degraus, inclinações, buracos, extremidades, permanece uniforme como a NBR 9050 determina. Assim, os

passageiros tanto que vão embarcar ou desembarcar podem circular sem prejuízos aos seus movimentos, conforme Figura 22.

Figura 22 – Área de circulação no segundo andar/pavimento



Fonte: Autora, 2020.

Da mesma forma, o acesso se torna sem obstáculo na área próxima aos embarques, como a praça de alimentação, observando-se que o piso continua sem oferecer dificuldades. Algumas partes oferece o material que evita escorregões e também oferece a sinalização para as pessoas que possuem deficiência visual, direcionado em algumas direções o sentido do fluxo dos passageiros que possuem essa dificuldade.

Figura 23 – Sinalização no piso para deficientes visuais



Fonte: Autora, 2020.

5.2.3 Vagas de estacionamento para cadeirantes e de embarque/desembarque

De acordo com a NBR 9050 e NBR 14273, que discriminam que até 30 vagas precisa ser reservado uma vaga, de 31 a 200, reserva de 2 vagas e acima de 200 vagas, 1% da quantidade de vagas totais. Foi verificado que o aeroporto faz reservas de vagas para o estacionamento conforme as normas regulamentadoras.

Desse mesmo modo, para as vagas de embarque/desembarque existem vagas próximas a cada entrada do aeroporto, com a sinalização padrão e separação de cadeira de rodas para caso houver a necessidade de utilização, como mostra a Figura 24:

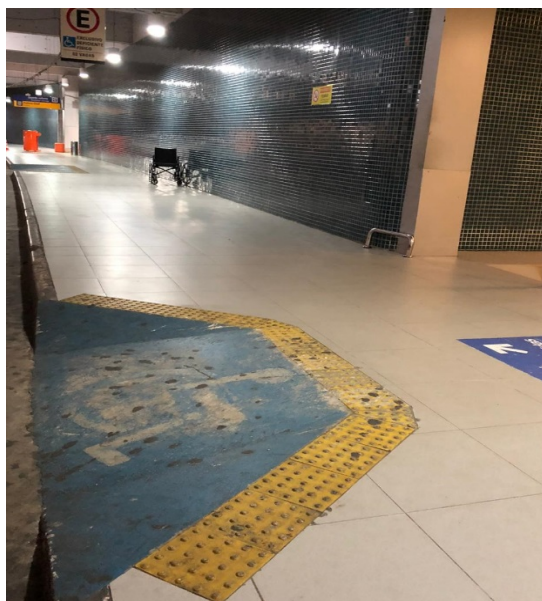
Figura 24 – Sinalização para o estacionamento exclusivo



Fonte: Autora, 2020.

A sinalização para mostrar que existe vaga no estacionamento fica tanto no chão quanto suspensa como placa, e informando inclusive a quantidade de vagas destinadas para os deficientes físicos. Dessa maneira, o passageiro ao estacionar ou adentrar ao aeroporto obterá um acesso próximo a entrada, em frente a parte da calçada que tem a declinação dentro das medidas que as normas reguladoras exigem. (Figura 25).

Figura 25 –Acessibilidade na calçada de entrada de uma das portas



Fonte: Autora, 2020.

A reserva das vagas de estacionamento segue o padrão horizontal que as duas normas regulamentam como maneira adequada de sinalização para os passageiros que são cadeirantes, como pode-se observar na Figura 26:

Figura 26 – Vagas reservadas no estacionamento próximo a entrada



Fonte: Autora, 2020.

As vagas destinadas para o estacionamento estão quase imperceptíveis, se for levado em consideração a sinalização do chão, devido ao efeito do tempo, a imagem está ficando apagada, se não houver uma manutenção da sinalização, pode ficar invisível para os condutores. Entretanto, a sinalização suspensa deixa de forma permanente a mensagem de que essas vagas estão presentes no lugar.

5.2.4 Elevadores e escadas

No interior do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes existem elevadores que podem ser usados tanto para serviços do próprio aeroporto, quanto podem ser utilizados pelos cadeirantes, idosos, pessoas que possuem a movimentação limitada, possuindo a devida sinalização do chão, como pode-se observar na Figura 27:

Figura 27 – Elevadores de acordo com NBR 9050



Fonte: Autora, 2020.

Os elevadores no seu interior possuem sinalização voltada para os deficientes visuais, onde ao passar a digital poderá sentir os números em braile, conforme mostra a Figura 28:

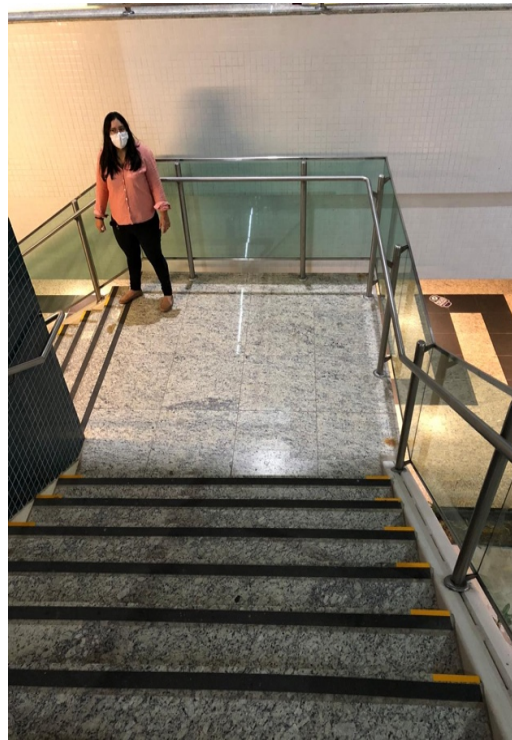
Figura 28 – Números em braile nos elevadores



Fonte: Autora, 2020.

As escadas que o Aeroporto possui possuem barras de apoio em ambos os lados, permitindo com que as pessoas que têm dificuldades consigam se apoiar sem machucar a mão, seguindo a distância da parede como discrimina a NBR 9050. (FIGURA 29).

Figura 29 – Escada de acesso aos passageiros para a área do check-in



Fonte: Autora, 2020.

A escada possui a barra de apoio com distância da parede e do vidro, evitando com que a pessoa se machuque ao perder o equilíbrio. As escadas também apresentam barras de aço. Da mesma forma as barras estão fixadas na parede de concreto da outra extremidade da escada para que tanto uma pessoa subindo ou descendo, ambas possam ter apoio ao se locomover na escada. (FIGURA 30).

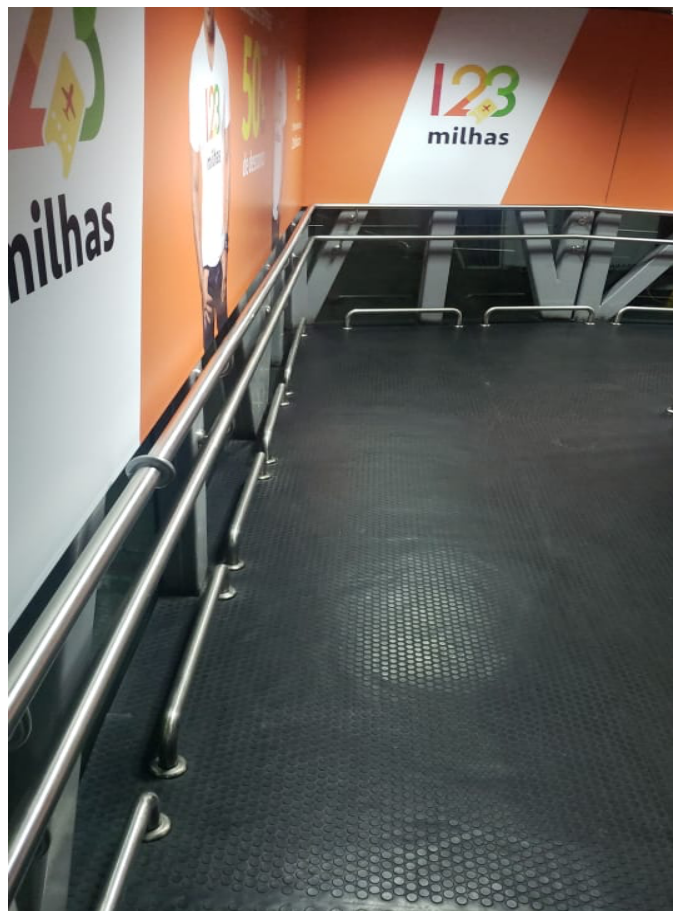
Figura 30 – Barra de aço fixada na parede para apoio em escadas



Fonte: Autora, 2020.

As rampas de acesso para a plataforma da aeronave também apresentam barra de aço fixada nas paredes para que todos possam ter apoio ao descer ou subir da mesma, com segurança, como discrimina a NBR 9050 (FIGURA 31).

Figura 31– Rampa de acesso para as aeronaves

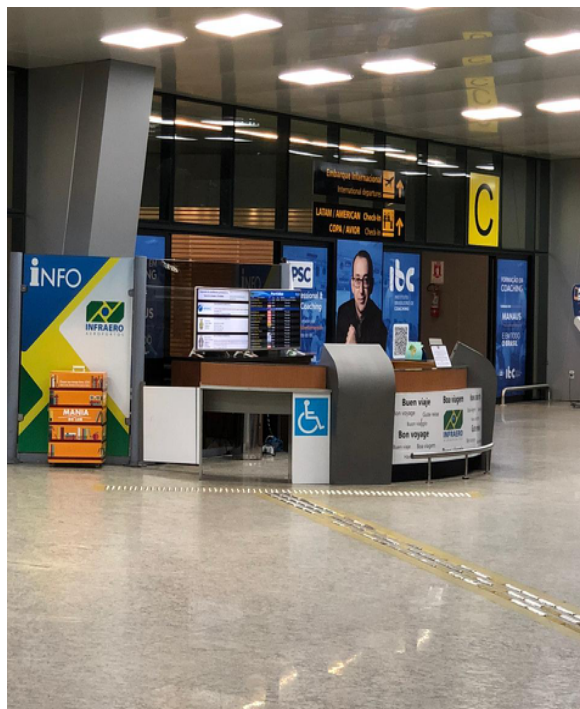


Fonte: Autora, 2020.

5.2.5 Balcões de informação e de check-in

O Aeroporto Internacional Eduardo Gomes apresenta balcão de informação com a medida com a altura equivalente a uma pessoa sentada na cadeira, como discrimina a NBR 9050 e NBR 14273 (Figura 32).

Figura 32 – Balcão de informações



Fonte: Autora, 2020.

No balcão de informações existe uma passagem por debaixo do balcão por onde pode encaixada a cadeira de rodas, de forma que a pessoa ao buscar informações consiga se aproximar do balcão sem obstáculos, causando o distanciamento. Observa-se o espaço ao lado do lado da acessibilidade e a altura do balcão se torna favorável para quem está sentada em uma cadeira de rodas.

No tocante do balcão de *check-in*, existe a prioridade no atendimento como regulamenta a Lei 10.048/2000. Em um só balcão existem duas medidas que atendem ao público comum em pé, e ao público portador de necessidades especiais, mais especificamente, pessoas portadoras de cadeira de rodas, como pode-se observar na Figura 33:

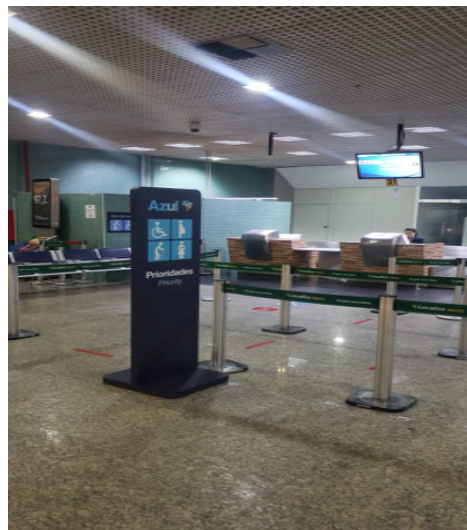
Figura 33 – Balcão de check-in no aeroporto



Fonte: Autora, 2020.

Algumas companhias aéreas dispõem de equipamentos que favorecem a pesagem de bagagens, levando em consideração a altura dos equipamentos para as pessoas que precisam de acessibilidade, bem como apresenta a sinalização evidenciando a exclusividade de alguns guichês para atender esse público, favorecendo na agilidade do atendimento e não permitindo que essas pessoas permaneçam na fila em um tempo superior a 5 minutos (Figura 34).

Figura 34 – Sinalização de atendimento prioritário



Fonte: Autora, 2020.

5.2.6 Sanitários

Os sanitários tanto na área de circulação, quanto na área de embarque atendem as normas reguladoras NBR 9050 e NBR 14273 por apresentarem as características discriminadas tais como barra de apoio, distância para transferência, altura da bacia sanitária e da pia conforme a regulamentação discrimina. As portas dos sanitários também apresentam sinalização e barra de apoio pelo lado de dentro. (Figura 35).

Figura 35 – Sinalização dos sanitários acessíveis



Fonte: Autora, 2020.

As placas estão presentes em todo o aeroporto sinalizando os sanitários e estão presentes nas portas como na Figura 36:

Figura 36 – Sanitário com a sinalização para acessibilidade



Fonte: Autora, 2020.

No entanto, embora as portas apresentem a sinalização de acessibilidade e por dentro tenha as bases de apoio para o cadeirante, para os deficientes visuais não foi percebido a placa com a sinalização em braille como descreve a NBR 9050. As bases de apoio são importantes para o cadeirante ao empurrar a porta conseguir entrar dentro do banheiro (FIGURA 37).

Figura 37 – Sanitários com acessibilidade



Fonte: Autora, 2020.

Os sanitários possuem a pia no tamanho discriminado nas normas, e barras de aço para apoio dentro do box, itens como porta sabão e espelhos possuem altura reduzida do chão para oferecer acesso para esse público. Alguns boxes oferecem pouco espaço ao lado da bacia sanitária, sendo ocupado o espaço de transferência com as lixeiras de lixo, o que pode trazer riscos para o cadeirante, pois no ato de usar o devido sanitário o mesmo terá que fazer essa mudança de posição para conseguir realizar o procedimento de transferência. No entanto, em outros boxes existe o espaço reservado para a transferência.

Dessa maneira, evidencia-se através do Quadro – Resumo abaixo o cumprimento ou descumprimento das normas de acordo com o que foi levantado:

Quadro 2 – Quadro Resumo

NBR 9050: 2004		
Item	Cumprido	Não cumprido
Símbolos de acessibilidade	X	
Acesso no atendimento voltado para pessoas cadeirantes	X	
Adaptação dos sanitários com área de rotação de 180°.	X	
Portas com sinalização	X	
Cadeiras reservadas apresentando sinalização em braille		X
NBR 14273		
Item	Cumprido	Não cumprido
Área de desembarque/embarque das aeronaves fixa e estável.	X	
Vagas destinada ao estacionamento de pessoas com deficiência, com sinalização visível à distância e pendurada no teto.	X	
Pelo menos 5 vagas destinadas para PCD.	X	
Balcão de atendimento com as medidas descritas na norma e sem obstáculo para a comunicação.	X	

Fonte; Autora, 2020.

Como pode-se observar, o aeroporto cumpre com a maioria das normas, sendo insuficiente somente na sinalização em algumas partes do aeroporto, para os deficientes visuais, o que pode ser pauta de análise de inclusão voltada para esse público, pois somente algumas partes do aeroporto possuem essa sinalização em braille.

6 CONSIDERAÇÕES

O turismo no Amazonas, bem como na cidade de Manaus tende a aumentar conforme a capacidade desta em poder suprir as necessidades do turismo regional, bem como suprir a demanda que envolve a busca por ecoturismo e o turismo sustentável, que é composto na explorações das belezas naturais sem trazer consequências irreversíveis para a natureza.

O Aeroporto Internacional Eduardo Gomes se torna uma ponte para a alavancagem do turismo pois precisa estar capacitado e estruturado para recepcionar todo o público, principalmente quando uma parcela destes passageiros possui limitações que não podem impedir de possuir o direito de ir e vir comprometido.

A acessibilidade nesses locais transmite a mensagem de que a cidade se preocupa com o bem estar dos visitantes sejam eles nacionais ou internacionais, proporcionando a possibilidade de ter acesso a todos os espaços, embarcarem e desembarcarem sem bloqueios e impedimentos, principalmente aos banheiros, atendendo as suas necessidades básicas, bem como acesso a praça de alimentação ou de subir e descer dos pavimentos sem precisar obter obrigatoriamente o direcionamento de uma outra pessoa.

Conforme as pesquisas realizadas no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, pode-se observar que o mesmo foi estruturado e adaptado conforme a última reforma com o objetivo de atender o público internacional na copa de 2014, para isso foram investidos milhões em sua nova infraestrutura e reformas internas envolvendo a capacidade de atender mais passageiros, com qualidade, seguindo rigorosamente as normas NBR 9050 e NBR 14273.

As fontes atualizadas de pesquisas voltadas para a demanda de passageiros que irão utilizar o aeroporto para embarque/desembarque para os próximos anos possuem uma tendência de aumentar, pois o turismo nacional e internacional que envolve a Amazônia possui expectativas voltadas para esse cenário otimista. Contudo, se essa demanda for realmente constatada, o Aeroporto Internacional Eduardo Gomes estará preparado para atender a todos os públicos, independentemente de suas limitações, pois possui áreas reservadas, barras de aço por todos os pavimentos, nas escadas e rampas, os banheiros possuem o espaço necessário para a pessoa com cadeira de rodas entrar e realizar a transferência para a bacia sanitária. As vagas estão devidamente sinalizadas aos arredores da área de

embarque e desembarque, existem cadeiras reservas para qualquer eventualidade que possa existir. Cabe a todos os colaboradores que trabalham nessa causa manterem a conservação desses espaços e preservar o direito e espaço da acessibilidade, bem como manter a organização interna do banheiro para que não ocorra acidentes ou dificuldade a transferência, manter as portas dos banheiros de acessibilidade destrancados para garantir que todos possam ter seus direitos atendidos.

Dessa maneira, o aeroporto cumpre a maioria dos itens que constam nas normas estudadas, precisando apenas existir melhorias destinadas para uma sinalização mais eficiente para as pessoas que possuem deficiência visual, pois apesar de existir piso tátil e sinais em braille nos principais locais, como nos elevadores, ainda sim, existem bastante espaços onde os deficientes visuais podem escorregar no chão liso, e cadeiras com sinalização não possuem sinais em braille para caso o deficiente visual precisa apalpar para verificar a reserva do local. No entanto, abre espaço para próximos estudos a adequação ou a importância da acessibilidade para os deficientes visuais que não possuem cão-guia e que precisam se locomover dentro de um aeroporto.

REFERÊNCIAS

- ANAC. **Resolução 280/2013.** Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280.pdf> Acesso em 25 mar 2020
- BENI, M.C. **Análise estrutural do turismo.** 13. Ed. São Paulo: SENAC, 2008.
- BESSA, A.K.O.; BATISTA, S.P.M. Aeroporto Internacional Eduardo Gomes: perspectiva para 2014. **Revista Eletrônica Aboré – Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo Manaus**, Ed. 04. Dez,2010. BRASIL, 2000
- EM TEMPO. **Aeroporto de Manaus tem alta de 6,4% no fluxo de passageiros em 2019.** 2020. Disponível em:<<https://d.emtempo.com.br/economia-turismo/186770/aeroporto-de-manaus-tem-alta-de-64-no-fluxo-de-passageiros-em-2019>>. Acesso em 20 mar 2020.
- FALCÃO, V.A. Demanda aeroportuária de Manaus e sua influência para o setor de turismo da região. **JournalofTransportLiterature.** Vol.7, n.1, jan, 2013.
- FITI. **Acessibilidade em Aeroportos:** um estudo no Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto – PB. 2018. Disponível em:<<http://festivaldascataratas.com/forum-turismo/anais/2018/politicas-publicas/acessibilidade-em-aeroportos-um-estudo-no-aeroporto-internacional-presidente-castro-pinto.pdf>>. Acesso em 21 mar 2020.
- LEOCADIO, A.S. **Avaliação da pista de pouso e decolagem do Aeroporto Internacional de Manaus/Eduardo Gomes.** Dissertação de Mestrado de Ciência e Engenharia de Materiais. Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2014.
- LODI, D.M. **Acessibilidade na estrutura e infraestrutura ao aeroporto de Joinville Lauro Carneiro de Loyola, SC: um estudo de caso.** Tese de conclusão do curso de Engenharia de Infraestrutura. Universidade Federal de Santa Catarina, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/165302/TCC%20Final%20-%20Daniele%20Lodi.%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 26 mar 2020.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. **Anuário Estatístico de Turismo.** Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Vol. 38, Ano base- 2010, 2011.
- MOURA, T.F.F.; LIMA, T.V.F.B. **A acessibilidade nas escolas do ensino fundamental de Lins. Tese de Conclusão do Curso de Fisioterapia.** Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium. São Paulo: 2015.
- PEIXOTO, S.C.P. **Turismo e lazer em unidade de conservação: a experiência de São João do Tupé – Redes do Tupé/AM.** Dissertação de mestrado em Ciências do

Ambiente e Sustentabilidade da Amazônia – PPGCASA – Manaus, UFAM, 2013.

RODRIGUES, A.B. **Território, patrimônio e turismo com base local – uma relação inequívoca.** In SEABRA, G. Turismo de base local: identidade cultural e desenvolvimento sustentável. João Pessoa: Editora Universidade, UFPB, 2007.

TRIGO, L.G.G. **Turismo Básico.** 7. Ed. São Paulo: SENAC, 2004.